

HELEN HARRIS PERLMAN

IL CASEWORK

traduzione ed introduzione della Dott.ssa M. L. EMANUELE

O. N. A. R. M. O.

COMITATO DI COORDINAMENTO DELLE SCUOLE SUPERIORI DI SERVIZIO SOCIALE

IL CASEWORK

HELEN HARRIS PERLMAN

IL CASEWORK

traduzione ed introduzione della

DOTT.SSA M. L. EMANUELE

O. N. A. R. M. O.

COMITATO DI COORDINAMENTO DELLE SCUOLE SUPERIORI DI SERVIZIO SOCIALE

ROMA, 1962

Titolo dell'opera originale

IL CASEWORK

Un processo di soluzione di problemi

(The University of Chicago Press, Chicago 1957)

Traduzione dall'inglese e presentazione di

MARIA LUISA EMANUELE

Prima Edizione Italiana 1962

Presentazione

Quando, nel 1954, iniziai l'insegnamento di Casework, avvertii la mancanza di un testo che potesse essere di guida agli studenti, e non potei rispondere alle richieste che essi ripetutamente mi fecero in tal senso.

Il materiale didattico, allora a disposizione in Italia, era scarsissimo. Ma, da quel tempo, le pubblicazioni di servizio sociale, per interessamento delle A.A.I. sono andate gradatamente colmando tale lacuna. Così a « *L'Intervista nel Servizio Sociale* », di Pauline Young (Astrolabio 1952) seguirono, nel campo del casework, « *Teoria e Pratica del Servizio Sociale* » di Gordon Hamilton; il « *Colloquio* » di Annette Garrett e tutta una serie di interessanti articoli che l'A.A.I., con intelligenza e sensibilità, rispondendo alle esigenze della professione, in questa prima, delicata fase del suo sviluppo, ci ha offerto.

Tuttavia, quando si tratta di rispondere agli studenti che richiedono un testo che serva loro da guida, ci si trova ancora in imbarazzo.

Se si esclude il ponderoso libro della Hamilton, più adatto del resto a chi ha già una certa pratica di casework che a chi deve apprenderlo, il materiale a disposizione, pur nella sua varietà e complessità — e forse proprio a motivo di ciò — non offre agli studenti la possibilità di una visione unitaria e analitica assieme del casework, della sua essenza, del suo processo, dei suoi metodi, anche se permette loro di approfondire questa o quella parte di esso.

Furono questi i motivi che, nello scorcio del 1959, mi spinsero a tradurre e a usare nel corso di Casework alcuni capitoli del libro della Perlman. Dalla signora Perlman, che volle cortesemente autorizzare la mia traduzione, ebbi il primo incoraggiamento a continuarla. Il secondo, indiretto, incoraggiamento mi pervenne dagli studenti stessi, quando in classe discussi con loro uno dei capitoli tradotti. Il loro interesse e la

loro partecipazione mi confermarono infatti nella mia convinzione che il libro potesse servire agli studenti delle scuole di servizio sociale da testo e da guida nell'apprendimento del casework.

Questa convinzione, e la spinta che in tal senso mi giungeva da docenti di casework di altre Scuole di Servizio Sociale, mi indussero, nella scorsa estate, a riprendere e a portare a termine la traduzione del libro.

Helen Harris Perlman, dopo molti anni di attività nel campo del servizio sociale familiare e del consultorio medico-psico-pedagogico, è oggi docente di Servizio Sociale presso la Scuola di Amministrazione di Servizio Sociale dell'Università di Chicago.

Il suo libro, nella accurata analisi delle componenti del casework e nello sforzo di coglierne la continua interazione e combinazione dinamica, ci immette nel cuore del processo di casework e ci dà di esso una visione unitaria, essenziale e logica.

L'interesse del lavoro è centrato sul cliente: in funzione di questi vengono studiati gli elementi, le dinamiche e i metodi del processo di casework.

Lo scopo del processo di casework — ci vien detto e continuamente ripetuto — è quello di impegnare consapevolmente il cliente nella soluzione del suo problema.

Intorno a questo motivo unitario e conduttore si articola e si sviluppa tutto il lavoro.

I problemi di cui il casework si interessa sono quelli della vita sociale del cliente, inerenti alla esplicazione dei suoi ruoli più essenziali. Perciò, impegnare consapevolmente il cliente a risolvere il suo problema significa aiutarlo a conoscere e a valutare se stesso e la sua situazione nel loro rapporto dinamico, e a mettersi in moto per arrivare — usando le sue risorse, unitamente a quelle offerte dall'ambiente sociale — a vivere meglio la sua vita di relazione in tutti i suoi gruppi di appartenenza.

Lo sforzo del caseworker è, quindi, rivolto a stimolare la persona del cliente sollecitandola ad essere attiva, ad usare se stessa e ad impegnarsi responsabilmente.

Questa azione scaturisce logicamente dai principi del servizio sociale ed è in armonia con essi. Più di una volta, nel corso della trattazione, l'autrice si ferma a parlare dell'autodeterminazione del cliente, centrando il tema del diritto della persona di disporre della sua libertà, di dirigere

la propria vita, realizzando ciò attraverso l'uso delle sue capacità di conoscere, scegliere, decidere, agire. I metodi del processo di casework, a loro volta, a servizio come sono degli scopi del casework, si propongono di rendere il cliente sempre più consapevole e impegnato. Principi, scopi e metodi del processo di casework si fondono pertanto in un'unione intima, viva e logica.

L'attenzione dell'autrice, pur nell'analisi delle componenti e del contenuto del casework e nella ricerca degli elementi in esso costanti, è sempre volta alla globalità del processo, imperniato — come si è detto — sulla persona, soggettivamente individualizzata, del cliente che in esso si inserisce divenendone l'attore principale.

Ma il processo di casework può svolgersi solo nel clima di comprensione e di calore creato dal rapporto.

Centrando il motivo fondamentale della scuola funzionale, ed equilibrandolo con elementi della diagnostica, la Perlman si ferma a considerare il rapporto presentandolo come strumento essenziale del processo di casework. È il rapporto che permette al cliente di compiere quei movimenti intimi e quei passi che lo porteranno a modificare se stesso e la sua situazione. In questa « isola sicura » il cliente può deporre le sue difese, riacquistare la fiducia in sé e negli altri, esaminarsi e conoscersi mentre la sua volontà si esercita e si fortifica.

Il processo di casework può svolgersi e divenire operante, perciò, solo nel tessuto armonioso, equilibrato e caldo di un buon rapporto.

Mentre poi il rapporto crea il clima che permette alle tecniche terapeutiche di entrare efficacemente in azione, esso costituisce di per sé uno degli elementi terapeutici del processo di casework, operando trasformazioni oltre che permettendole.

Principi, scopi, e metodi sono visti, quindi nella loro unità e nei loro collegamenti logici in questo libro, che vuol darci del casework quelle caratteristiche più vere ed essenziali che, perché tali, rispondono — mi sembra — alle esigenze dell'uomo-cliente di qualunque paese e di qualunque cultura.

I motivi che ho qui scelto e messo in evidenza, derivano principalmente dalla scuola funzionale da cui — mi sembra — la Perlman, per quanto orientata in senso diagnostico (ella stessa ce lo dice nella prefazione) attinge gli elementi più vitali e significativi del suo lavoro.

Dalla scuola diagnostica deriva, tra l'altro, il suo interesse per le

teorie psicomodinamiche della personalità e per il loro apporto al casework, interesse che prevale su quello rivolto allo studio delle influenze dell'ambiente sull'individuo. Così, per quanto la Perlman consideri attentamente i concetti di status e di ruolo, il gioco dinamico delle interazioni tra individuo e ambiente socio-culturale e le loro ripercussioni sul funzionamento sociale di questi, l'apporto che ne deriva non si fonde armoniosamente con quello psicologico, ma rimane più debole.

Ciononostante il lavoro della Perlman, anche se lo preferiremmo più rapido e meno in chiave psicologica, è un lavoro fondamentale.

Edito nel 1957 dalla University of Chicago Press, il libro era già alla quinta ristampa nel 1960. Usato come libro di testo nelle Scuole di Servizio Sociale negli Stati Uniti e nel Canada, tradotto già in Giappone e in Olanda, esso è certamente uno dei documenti più significativi della letteratura di casework.

Ad iniziare la traduzione di questo libro, mi ha spinto — come ho detto — l'esigenza degli studenti delle Scuole di Servizio Sociale, ma sapevo anche di rispondere alle esigenze di quanti in Italia lavorano nel campo del casework. E al casework, penso, debba riandare la nostra attenzione, proprio oggi che il Servizio Sociale opportunamente si apre al lavoro di gruppo e alla organizzazione di comunità, ed è a quest'ultima particolarmente interessato.

Le trasformazioni economico-sociali, in atto soprattutto nella nostra società del Mezzogiorno, tendono infatti — per lo meno in questa zona — a polarizzare l'interesse del servizio sociale sulla comunità, nell'intento di favorire e di equilibrare quel processo intimo di trasformazione che accompagna i mutamenti tecnico-economici.

È vero, d'altra parte, che aiutando la comunità a prendere coscienza di sé, a liberare le proprie energie, e a mettersi responsabilmente in moto, il servizio sociale di comunità aiuta contemporaneamente i singoli individui, che di questa sono parti, a compiere lo stesso maturante cammino, così come, promuovendo quelle attività e quei servizi che si propongono di elevare i livelli di vita e di prevenire i mali sociali, i singoli individui ne traggono personalmente vantaggio.

Ma, in seno ad ogni comunità, vivono persone perturbate da problemi che non riescono da sole a risolvere, problemi che — comunque abbiano avuto origine — possono avere intaccato, anche profondamente, il loro equilibrio di vita, il loro funzionamento sociale.

E, proprio perché la persona, esplicando i suoi ruoli sociali, si trova in continua interazione con l'ambiente, i disturbi provocati da questi suoi problemi non si esauriscono in essa, ma si ripercuotono in tutti i suoi gruppi di appartenenza e, quindi, nella comunità.

Ma il servizio sociale di comunità non può ad essi rispondere; bisogna rivolgersi al casework.

D'altra parte i cambiamenti e gli adattamenti che la persona, aiutata da un buon servizio di casework, sarà capace di promuovere in se stessa porteranno al miglioramento della sua vita di relazione e si rifletteranno, quindi, beneficamente sulla vita della comunità.

Servizio Sociale di comunità e Servizio sociale individuale, sono, quindi, due tipi di servizi che si integrano a vicenda e che hanno una funzione vitale e complementare da svolgere nella società. Ed è stata proprio questa convinzione, assieme a quella della utilità del libro della Perlman per gli studenti delle Scuole di Servizio Sociale in Italia che mi ha spinto a compiere questo lavoro.

MARIA LUISA EMANUELE

Prefazione

Questo è un libro sul casework, sulle componenti dinamiche che sempre in esso si riscontrano, e in particolare sul suo processo. La mia tesi è questa: nonostante tutte le possibilità e le diversità che si incontrano in qualsiasi pratica individualizzata, quale quella di casework, si possono trovare in essa certi elementi e certe operazioni costanti. Le operazioni del casework sono essenzialmente quelle del processo di soluzione dei problemi. Quando si esamina questo processo, si può vedere che esso è in accordo con le normali operazioni di soluzione dei problemi dell'io umano. Ciò non è strano, perché queste ultime costituiscono il modello che ha aiutato l'uomo a formulare la « logica » dei suoi movimenti di adattamento, dal dilemma alla soluzione, sia nelle sue attività sociali che in quelle psicologiche. In questo libro ho cercato di identificare gli elementi costanti della pratica del casework e di esaminarli poi, di nuovo, in una cornice che mi è sembrata unificante e utile.

La ricerca da parte del casework di strutture per i suoi processi è stata una ricerca assidua. Questa ricerca è stata talora alternata, talora fusa, con la ricerca di una più profonda e vasta comprensione del materiale che il casework tratta. Il bisogno di strutture è sentito dal singolo professionista, da coloro che supervisionano e insegnano la pratica del casework, e dalla professione come insieme.

Fare è il problema giornaliero del professionista. Che cosa scegliere di fare, come fare, con quale ordine e in quale direzione, con quali mezzi; come operare mettendo a fuoco e nello stesso tempo con libertà; come essere flessibili e nello stesso tempo precisi; come servire sia il cliente che la comunità senza restrizioni e nello stesso tempo economicamente: questi sono, fra gli altri, gli interrogativi che quotidianamente assillano il caseworker. Egli ha bisogno di cognizioni che lo rendano capace di comprendere la natura del cliente, del problema e dell'ente in interazione; di conoscere l'etica e gli scopi dell'aiuto e le abilità che esso richiede. Ma, inoltre, ha bisogno di una struttura sicura per provvedere all'intima orga-

nizzazione del processo nel quale si impegna e per precisare la sua direzione generale. Questa struttura non è affatto una routine rigida. È piuttosto una guida che sostiene, un modello di azione che dà, alla inventività e alla creatività del casework, una forma generale.

Vi sono coloro che guardano con disagio ad ogni tentativo di sistematizzare una attività così sensitiva e individualizzata come deve essere il casework. Costoro sostengono che, poiché il casework diviene vivo nella pratica, esso è un'arte, e che la sua spontaneità e la sua capacità di rispondere sarebbero inceppate se il caseworker si conformasse, per condurlo, a un sistema preconcepito. Ma altri — e io sono tra questi — credono che la creatività dell'artista è libera quando egli ha compreso saldamente la struttura essenziale e gli schemi della sua particolare attività. Solo quando egli ha immesso queste cose nella pratica, le sue energie sono del tutto libere per nutrire i suoi sensi, le sue percezioni, le sue risposte, la sua immaginazione. Questo è valido anche nell'arte di aiutare mediante il casework. Il caseworker che possiede un'idea organica dei suoi mezzi costanti, è libero di ascoltare, di vedere, di sentire il suo cliente profondamente, di intrattenere rapporti cordiali con lui, e di pensare o di agire senza essere inceppato da ansiose incertezze circa i nuovi passi e le nuove direzioni. « Una scienza ci insegna a conoscere e un'arte a fare » — scrisse William Jevons, il logico — « e tutte le scienze più perfette conducono alla creazione di arti corrispondenti e utili ». Così la pratica del caseworker può essere resa più forte da una sistematizzazione della conoscenza riguardo al modo in cui fare ciò che egli è per fare.

Il problema giornaliero del docente e del supervisore della pratica di casework è quello di preparare lo studente e il professionista principiante, tanto bene e tanto rapidamente quanto è possibile, a prestare il miglior servizio al cliente. Il tempo speso nell'addestramento dei suoi professionisti interessa ogni professione, ma credo che tale problema sia di particolare rilievo nel casework perché, per lo meno attualmente, perdiamo tanti dei nostri giovani professionisti (a motivo di matrimoni, maternità, di passaggio ad altri tipi di lavoro) nel momento in cui, addestrandosi ancora alla professione, sono persone che assorbono i servizi dell'ente piuttosto che produrne di nuovi. Una questione assillante, perciò, è come preparare i nostri neofiti più rapidamente e meglio ad assumersi responsabilità professionali e a compierle con indipendenza e abilità.

Su una importante risposta a questa questione siamo tutti d'accordo, su quella di spingerci ancora più avanti nell'individuare e nel sistematizzare

la nostra conoscenza, in modo che essa possa essere trasmessa, per così dire, nella sua interezza, attraverso la generalizzazione di idee e di principi dedotti dalle innumerevoli esperienze specifiche di cui la pratica è fatta. Io credo che saremo anche d'accordo sul fatto che la conoscenza più difficile da trasmettere dall'insegnante al discepolo è quella relativa al « come » fare. Ci siamo impadroniti abbastanza sicuramente di ciò che dobbiamo sapere e capire, di ciò che dobbiamo valutare e per cui dobbiamo sforzarci, e possiamo trasmetterlo ad altri. Ma, in che modo il professionista può usare queste conoscenze, che cosa deve fare per dare il massimo aiuto al suo cliente, con quella economia di tempo e di movimento che è abilità, questo non sappiamo trasmetterlo altrettanto bene. Dico ciò pur sapendo che l'arte di fare non può essere insegnata in senso completo. Solo i principi da cui essa è guidata, gli elementi dinamici che operano nel « fare », la natura generale e la direzione del processo di aiuto professionale, possono essere insegnati e appresi per l'uso creativo del professionista. Queste cose hanno bisogno di avere un nome, di essere ordinate e concettualizzate al di là del punto che abbiamo finora raggiunto.

Sono state queste molteplici considerazioni che, lungo gli anni, hanno spronato professionisti e teorici del casework al lavoro di sistematizzare la loro conoscenza. Come ogni assistente sociale sa, il brillante lavoro di Mary Richmond in *Diagnosi Sociale* fu il primo e rimane l'unico sforzo significativo per ordinare i processi dell'aiuto di casework. Scegliendo e applicando qualcuno dei sistemi operativi della legge e della medicina, Miss Richmond propose uno schema di soluzione dei problemi, uno studio dei fatti della situazione, una diagnosi della natura del problema e, seguendo la direzione indicata da questa diagnosi, un piano di trattamento e un modo di eseguirlo. Per la prima volta fu data una struttura agli sforzi dei caseworkers, prima in gran parte costituiti di quelle buone intenzioni e di quelle risorse di enti e di persone che essi potevano mobilitare per i loro clienti. Possiamo immaginare che cosa significò per i caseworkers di quel tempo l'avvento di questo libro. Deve essere stata come l'esperienza di un bambino che armeggia goffamente con un caleidoscopio; egli vede una confusione di luccicanti pezzi di vetro, colorati, interessanti, ma senza significato, e poi qualcuno viene e dice: « Volgilo verso la luce e rigiralo un poco; così », e improvvisamente i pezzi scintillanti si trasformano in figurazioni geometriche e sono discernibili, ordinati, descrivibili, con significati nuovi ed eccitanti.

Tuttavia, malgrado questo passo da gigante per portare la scienza in aiuto dell'arte, rimanevano per i professionisti dei problemi imbarazzanti. Una difficoltà era che il cliente non rimaneva solitamente fermo durante lo studio; un'altra che non sempre vedeva con gli stessi occhi del caseworker il piano di trattamento prescritto da una accurata diagnosi. Inoltre era chiaramente il caseworker e non il cliente ad essere attivo e a porre delle mete; era il caseworker che investigava, che pensava su ciò che aveva percepito, che faceva i piani per andare avanti: e così, spesso, quando egli era pronto con le sue proposte, il suo cliente era andato via, con lo spirito se non con il corpo. I mezzi che *Diagnosi Sociale* proponeva per risolvere i problemi, erano limitati dai tempi in cui il lavoro veniva sviluppato, perché allora la nostra comprensione del comportamento umano era nelle sue fasi embrionali. Così esso presentava un sistema centrato sul problema, piuttosto che un sistema centrato sul cliente, privo dei mezzi mediante i quali il cliente poteva essere reso capace di impegnarsi a lavorare sui suoi problemi. La stessa Mary Richmond fu tra i primi ad accorgersi di ciò. Tre anni dopo la pubblicazione del suo libro, essa scrisse, in una relazione presentata alla Conferenza Nazionale di Servizio Sociale nel 1920: « *Io colloco in primo luogo lo studio dei processi... I processi comuni a ogni trattamento di caso meritano la nostra speciale attenzione* ».

Ma l'identificazione dei « processi comuni a ogni trattamento di caso » si attardava dietro la formulazione della nostra filosofia operante, che includeva la nostra tradizione etica, e dietro gli sforzi oscillanti, ma proficui di organizzare i fatti, le ipotesi e gli assunti che regolano la materia del nostro lavoro. I motivi di ciò sono tanto molteplici e complessi da renderne inopportuna qui la menzione. Essi sono da ricercarsi nella nostra storia professionale degli ultimi 40 anni, durante i quali i caseworkers, come individui e come membri di una professione, hanno sofferto continui e rapidi adattamenti e riadattamenti, ora colpiti dalla importanza dei catastrofici eventi mondiali, ora eccitati e disturbati dall'importanza delle grandi aree di nuove conoscenze e idee, sempre con la pressante richiesta di agire, di fare, prima che il loro io professionale potesse vedere chiaramente o avere il tempo necessario per raggiungere l'equilibrio. Questa storia merita di essere scritta, essa ci darà, ritengo, un nuovo rispetto per ciò che abbiamo raggiunto e per la nostra forza di adattamento.

Vi sono ancora numerose altre ragioni che spiegano la nostra riluttanza, o la nostra impreparazione, a formulare i mezzi costanti del nostro

processo. Una è il timore di « intellettualizzare » quella che deve rimanere un'esperienza viva di sentimenti. (A proposito di ciò, è in ritardo tra noi il riconoscimento che « intellettuale » non è una cattiva parola; l'intellettualismo crea una situazione problematica solo quando viene usato come una difesa contro il sentimento, non quando illumina e poi modifica il sentimento). Una seconda fonte di difficoltà sta nel fatto che mentre si sperimenta il « fare », esso impegna l'intera persona di chi agisce, e perciò sfugge alle definizioni che permetterebbero la generalizzazione. E infine vi è naturalmente il fatto che una valida formulazione riposa su ripetute prove di azione di cui ci si sia coscienziosamente resi conto.

Negli anni a noi vicini, mentre il casework ha avidamente assorbito le massime della psicologia dell'io e ha guardato con nuovo interesse alle scienze sociali — incoraggiato forse dall'affermazione che quegli studi forniscono tanti insegnamenti che i caseworkers da tempo conoscevano — i suoi esponenti hanno prestato crescente attenzione alla organizzazione dei nostri metodi e processi abituali. Austin, Hamilton e Hollis hanno dato contributi insigni con le loro classificazioni dei metodi del casework; Gomberg e Towle, nonostante le loro differenze, hanno identificato con lucidità sia l'ordine di successione, sia gli elementi costanti del processo di aiuto; la relazione del 1953 del Comitato su i Metodi e gli Scopi dell'Ente di servizio sociale Familiare fa un altro passo avanti nel nominare e classificare gli scopi e i mezzi costanti del casework rivolto alla famiglia. Tutti questi saggi, deve essere ricordato, non scaturiscono belli e cresciuti, come Minerva dalla fronte di Giove, ma sono stati messi alla portata di tutti facendo tesoro della pratica e del pensiero registrato di numerosi colleghi caseworkers.

Lo stesso si può dire di questo libro. Esso rappresenta un altro sforzo nella ricerca della professione di stabilire la regolarità dei suoi mezzi di servizio. In esso ho tentato di organizzare ciò che mi è sembrato più utile e vero nella pratica caratteristica del casework e nella sua saggezza costante. Forse ciò che qui è nuovo è l'aver posto le cose familiari in una struttura che, è sembrato a me e alle mie colleghe, offre una fresca prospettiva e una guida più sicura al processo di casework. So che vi sono molte strade che conducono a Roma, in questo caso alla meta che desideriamo raggiungere, quella cioè di rendere capaci le persone di affrontare i loro problemi in modi economici e sicuri. Questo libro offre una possibile carta stradale per questa meta.

Quando cominciai a tracciare le linee di questo libro, esso doveva trattare l'intero processo di casework: l'inizio, le fasi successive e la fase

finale della soluzione del problema del casework. Ma, quasi sin dall'inizio, esso assunse una vita propria e cominciò a disdegnare di essere regolato e diretto. Come quella vigna ossessionante della fiaba, esso crebbe, crebbe e crebbe; e non soltanto crebbe, ma andò avanti di corsa e ritornò sui suoi passi; a volte saltava innanzi a sé e altre volte restava immobile, oppresso dal suo stesso peso. Quando mi lamentai di questa creatura impossibile da trattare con una delle mie colleghe, questa disse proprio con semplicità: « perché pensi che siano stati scritti così pochi libri sul casework? »

Così cominciai a capire che scrivere sul casework presenta le stesse difficoltà che apprendere il casework. È, in se stesso, un compito di soluzione del problema, perché la materia è assieme immensa, complessa e dinamica. È necessario perciò sia nell'apprendere il casework che nell'insegnarlo, tagliare ed estrarre piccole sezioni che contengano le qualità essenziali dell'intero ed esaminare questi microcosmi come parte di un tutto. Il riconoscere la necessità di scomporre il soggetto mi ha aiutato ad affrontare ciò che, per gli scrittori, è stato così spesso un compito difficile e, per i lettori, una sorgente di confusione.

Le parti che scelsi per lo studio furono: le componenti dinamiche della situazione di casework, con speciale considerazione al processo di aiuto, e la fase iniziale del casework come la sezione in cui queste componenti potevano essere esaminate in interazione. La prima parte del libro tratta, allora, delle componenti della situazione di casework. (Non sono state incluse la sua matrice storica e la sua operante filosofia, perché sono state efficacemente esposte altrove). La mia scelta della fase di inizio come la sezione di casework da esaminare nella seconda parte del libro, è stata determinata dalla logica del « prima le cose che vengono prima » e dal fatto che, il processo di impegnare il cliente ad accettare e a usare l'aiuto, è simile in tutti i successivi aspetti del casework. Nelle fasi successive ci saranno, certo, differenze di profondità, di dettagli e di scopi, ma credo che il lettore troverà che le operazioni basilari della soluzione del problema sono essenzialmente le stesse. La terza parte del libro offre due frammenti di materiale casistico a scopo illustrativo.

Pensavo, in un primo momento, che questo libro dovesse servire come testo e come aiuto agli studenti, ai caseworkers alle prime esperienze e, come un supplemento occasionale ai docenti e supervisori nei loro sforzi direttivi. Adesso mentre ne considero la complessità con qualcosa della meraviglia di una madre che improvvisamente si accorge che il suo bambino è divenuto uomo, mi viene in mente che esso possa essere utile

anche agli esperti ed abili « veterani » che, di tanto in tanto, sono ritemprati dal considerare vecchie verità in una nuova luce.

Un libro come questo è il prodotto della professione, ma è anche inevitabilmente un documento personale. Nonostante lo sconforto di rivelare sé stessi, credo di dovere al lettore questa nota: qualche volta mi è stato chiesto quale è la mia posizione nei confronti delle due attuali e opposte scuole del pensiero di casework. Per pratica, educazione professionale e convinzione sono orientata in senso psicoanalitico e diagnostico; direi anche forse per inclinazione naturale, perché a stento posso concepire di essere capace di pensare e di agire al di fuori del rapporto con questi sistemi. Ma non sono proclive a fare una virtù di ciò che per me è una necessità, e ho lungamente amato il commento di Whitehead che « un contrasto di dottrine non è un disastro; è una opportunità ». L'esistenza di una scuola funzionale di casework mi ha offerto questa opportunità. A motivo della sua separazione e delle sue differenze dalla corrente principale del pensiero di casework, la scuola funzionale mi ha forzato, assieme a molti altri, a un riesame delle teorie e delle convinzioni, considerate come vere, con le quali avevo lavorato e se, da questo esame, qualche assunto da lungo tempo posseduto e qualche pratica sono stati messi in dubbio, altri sono stati più chiaramente formulati e rafforzati. Inoltre vi erano parti dei concetti e dei principi funzionali che sembravano spiccatamente utili nel risolvere alcuni fra i più imbarazzanti problemi di casework. Una certa quantità di essi mi è sembrata « vera » non a motivo della autorità che li aveva enunciati, o della persuasività della loro logica, ma semplicemente perché divenivano veri in pratica: essi funzionavano. Tali pratiche e tali principi direttivi non appena messi in azione erano, naturalmente, quelli che dimostravano di essere in armonia con il mio orientamento di base: quelli che lo modificavano, ma non lo violavano. Penso allora che la mia posizione può essere chiamata « eclettica », non, mi affretto a dire, nell'uso frequente del termine quando equivale a una raccolta caotica, ma nel senso di scegliere idee o principi dai diversi sistemi di pensiero verso la formazione di un sistema coerente, integrato, intero. Non sono sicura di aver raggiunto questo intero, ma sono sicura di non desiderare di combattere per un vangelo fisso.

Come ho detto, un libro come questo è il prodotto di tutto il nutrimento professionale e di tutte le esperienze che l'autore ha avuto. Il chiedersi, « verso chi sono in debito? », è una cosa che umilia e nello

stesso tempo riscalda il cuore: umilia, perché uno sa improvvisamente di essere grandemente obbligato a tante persone; riscalda il cuore perché ci si sente parte, per ciò stesso, di una buona compagnia. Non posso cominciare a nominare le persone — i docenti, i mentori, i colleghi, gli studenti — che vengono alla mia mente, mentre mi chiedo, « a chi sono grata? ». Sono coloro che mi hanno incoraggiato e sostenuto; coloro che mi hanno, quasi con un giro di chiave, aperto intere, nuove prospettive di comprensione; coloro che, con i loro incitamenti, mi hanno spinto nello sconforto di nuovi pensieri e di nuovi sforzi.

Più immediatamente devo ringraziare i miei colleghi delle facoltà della Scuola di Amministrazione di Servizio Sociale dell'Università di Chicago. Nei miei undici anni di insegnamento in questa Scuola, mi sono trovata in un clima che è assieme favorevole e vivo, in una facoltà creativa ed accogliente nei confronti delle idee e nello stesso tempo rigorosamente critica verso di esse, e ho partecipato a una serie di dialoghi gai, esaurienti e soddisfacenti. È con difficoltà che mi limito a scegliere tra i miei colleghi quei pochi che sono direttamente in rapporto con questo libro. A Dean Helen Russel Wright, ritiratasi mentre scrivo, sono profondamente grata per lo stimolo incessante del suo spirito acuto e brillante, per il valido sostegno del suo interesse e per il suo esempio disinteressato di consapevole e fedele assistente sociale professionista. La persona che ha dato il maggior contributo a questo libro e a me, è Charlotte Towle, mia collega ed amica. Oltre al suo pensiero ordinato e profondo sul casework, oltre alla saggezza che possiede e trasmette, l'ho conosciuta come una persona che dà con generosità, che sostiene e che stimola creativamente.

A Marie Macdonald e a Lilian Ripple, ognuna delle quali ha letto attentamente e criticamente il primo abbozzo del mio manoscritto, il mio ringraziamento per la loro sagace e acuta valutazione. Devo ricordare particolarmente Lilian Ripple che mi ha aiutato a venire a capo di parecchi trabocchetti tecnici. Rachel Marks, Phyllis Osborn, Esther Schour, e Lola Selby hanno letto ognuna un capitolo del mio manoscritto e mi hanno dato molti utili suggerimenti.

Finalmente, e in maniera particolare, sono grata alla mia famiglia, a Max, mio marito, a Jonathan, mio figlio, e a mia madre, Annie Harris, che con la loro incessante comprensione e col loro caldo sostegno, mi hanno reso possibile lo scrivere questo libro.

HELEN HARRIS PERLMAN

Parte Prima

IL PROCESSO DI SOLUZIONE DEL PROBLEMA
NEL CASEWORK

1. *Le componenti della situazione di casework*

Tentare di definire il casework richiede coraggio o temerarietà, o forse un po' dell'uno e un po' dell'altra. Tanti esperti scrittori-caseworkers * hanno tentato di farlo, tante definizioni sono venute alla luce, ma, tuttavia, ogni caseworker in certi momenti della sua vita professionale affronta la domanda: « che cosa è il casework? », e si sforza di rispondervi con più chiarezza e precisione di quanta non ne abbiano fornito le definizioni già esistenti. Nessuna meraviglia! Il casework è un fenomeno nello stesso tempo complesso, dinamico e in evoluzione. È complesso a motivo delle varie scienze che lo alimentano, della eredità etica che lo permea, delle particolari prospettive e caratteristiche della sua pratica, degli obiettivi e delle mete che lo guidano, delle competenze tecniche che gli conferiscono forza. È reso, inoltre, più complesso dal fatto che si rivolge a persone umane in interazione e in cambiamento sia tra di loro sia, anche, in risposta allo stesso intervento di casework. La situazione di casework così come la si sperimenta, la si pratica o la si pensa, è un evento vivo. Come tale non può essere contenuta in una definizione. Tuttavia dobbiamo dire che cosa è il casework se dobbiamo trasmetterne la comprensione; deve essere per lo meno stabilita tra chi scrive e chi legge la premessa da cui scaturisce la presente trattazione. Oso perciò dare la seguente definizione:

Il casework è un processo usato da certi enti assistenziali per aiutare gli individui ad affrontare più efficacemente i loro problemi di funzionamento sociale.

(*) N.d.T. Ho mantenuto nel corso del lavoro il termine inglese caseworker (assistente sociale del caso) essendo quello di assistente sociale generico.

Qualunque sia l'insufficienza di questa definizione, essa ha questo piccolo merito: riunisce e combina le quattro componenti essenziali del casework nelle loro reciproche relazioni. Poiché su questa definizione poggia tutto ciò che segue, essa richiede un approfondimento.

L'essenza dell'evento di casework è questa: una persona con un problema si presenta in un posto dove un professionista la aiuta mediante un determinato processo. Poiché questa è la sostanza di quasi ogni situazione in cui una persona cerca aiuto professionale, è necessario delineare le caratteristiche che distinguono la situazione di casework.

Chi è questa persona?

La persona è un uomo, una donna, un bambino, chiunque ritiene di aver bisogno di aiuto — o si ritiene da altri che possa averlo — in qualche aspetto della sua vita socio-emotiva, abbia essa bisogno di servizi tangibili o di un trattamento. Quando la persona comincia ad accettare l'aiuto, viene chiamata « cliente ».

Che cosa è il problema?

Il *problema* deriva da un bisogno o da un ostacolo, o da un accumulo di frustrazioni o di disadattamenti — e qualche volta da tutte queste cose assieme — che minacciano o hanno già attaccato l'adeguatezza della situazione di vita della persona o la efficacia dei suoi sforzi di adattamento.

Che cosa è il posto?

Il *posto* è un ente di servizio sociale o una sezione di servizio sociale o un altro tipo di ente assistenziale. È un tipo particolare di ente, o di sezione assistenziale, in quanto è istituito per trattare non problemi sociali generali, ma esseri umani che vivono tali problemi nella organizzazione della loro vita personale. Il suo scopo è quello di aiutare gli individui in ordine ai particolari handicaps sociali che inceppano la loro vita personale e familiare e ai problemi creati da rapporti sbagliati tra persona e persona, persona e gruppo, persona e situazione. Lo scopo e le funzioni dell'ente vengono realizzati dalla persona del caseworker mediante la sua azione professionale.

Che cosa è il processo?

Il *processo*, chiamato « casework » per indicarne il centro di interesse e l'aspetto individualizzato, è un'interazione progressiva tra chi aiuta in maniera professionale (il caseworker) e il cliente. Consiste in una serie di operazioni, rivolte alla soluzione del problema, che si svolgono nel clima di un rapporto significativo. Lo scopo di questo processo è contenuto nei suoi mezzi: influire sulla persona-cliente in modo da renderla capace di

affrontare il suo problema con efficacia, e (o) influire sul problema in modo da risolverlo o da modificarne gli effetti.

Il processo di casework costituisce l'oggetto di interesse di questo libro. Ma poiché esso imprime movimento e comporta cambiamenti nelle situazioni umane di vita, può essere compreso solo se comprendiamo la natura degli esseri su cui e con cui lavora, quali effetti produce su di essi e quali ne riceve. Perciò il caseworker deve capire la natura della persona che è un cliente, la natura del suo problema e la natura della organizzazione che possiede i mezzi per la soluzione del problema. Poi (per quanto in realtà non vi sia un « poi », ma soltanto un « nello stesso tempo ») dobbiamo percepire e comprendere la totalità di queste tre componenti, cosa che è diversa dalla somma delle loro parti, dato che l'interazione tra di esse è continua. Quando ognuna di queste componenti è stata esaminata in sé e nelle sue relazioni col casework, il processo stesso potrà essere esaminato e analizzato nella sua struttura, nella sua dinamica e principalmente nella sua utilità nei confronti della persona che ha bisogno di aiuto. Questo è il compito che ci proponiamo di svolgere nei prossimi capitoli.

2. *La persona*

Il cliente di un ente di servizio sociale è come tutte le altre persone che abbiamo sempre conosciuto, ma nello stesso tempo è diverso. In senso lato egli è come ogni altro essere umano; in senso un pò più limitato egli è come ogni altro essere umano della sua età, o del suo tempo o della sua cultura. Ma, a mano a mano che passiamo dalla semplice comprensione di lui come essere umano alla comprensione di lui come questo particolare essere umano, ci accorgiamo che, malgrado tutte le sue generiche somiglianze con gli altri, egli è così unico come è unica l'impronta del suo pollice. A motivo di differenze impercettibili, di sfumature e del modo particolare in cui si sono uniti il suo organismo, il suo cervello e il suo spirito, egli è nato e cresce come una personalità per certi aspetti diversa da quella di ogni altro individuo della sua famiglia, del suo genere o della sua specie.

Nessuno di noi può mai conoscere nella sua interezza un'altra persona, per quanto possiamo qualche volta illuderci al riguardo. La ragione di questo sta non solo nelle dimensioni e negli intrecci impalpabili di ogni personalità, ma anche nei cambiamenti e nella riorganizzazione di vecchi e nuovi elementi della personalità che avvengono continuamente proprio perché la persona è viva in un ambiente vivo ed è in interazione con esso. Ciononostante la persona è un tutto in ogni momento della sua vita. Essa agisce come un'entità fisica, psicologica, sociale, sia sul problema delle sue ansietà neurotiche che su quello del suo reddito inadeguato; è, per così dire, la risultante in "fieri" della sua struttura costituzionale, del suo ambiente fisico e sociale, della sua esperienza passata, delle sue percezioni e delle sue reazioni attuali, ed anche delle sue aspirazioni future. È questa configurazione fisica-psicologica-sociale, passata-presente-futura che la persona porta in ogni situazione di vita.

Fortunatamente il bisogno del caseworker di conoscere e comprendere ogni essere umano è circoscritto dal suo scopo: quello di rendere capace questa persona, il suo cliente, di trovare un modo efficace di risolvere o di affrontare il suo problema. Per fare ciò il caseworker non ha bisogno di prendere in considerazione tutte le dimensioni e le dinamiche di ogni persona. La natura del problema per cui si chiede aiuto determinerà, assieme ad altri fattori, quali tipi di conoscenze sono necessari al caseworker e quanto debba essere « completa » la comprensione della persona. Ma, qualunque sia il servizio che il cliente richiede e qualunque sia l'ente istituito per offrirlo, l'essenza dell'aiuto di casework sta nel suo scopo, che è quello di facilitare l'adattamento sociale dell'individuo, di ritemperare, di rimodellare, o rinforzare il suo funzionamento di essere sociale. Fare questo significa influire sul comportamento di una persona — sul comportamento che questa esplica e che ha in lei le sue radici — ed è per questo che una certa comprensione delle forze e del significato del comportamento umano è essenziale ad ogni caseworker. Fra la grande quantità di conoscenze sulle persone, scelgo le idee che seguono come quelle di maggiore importanza per il caseworker*.

Il comportamento della persona ha i seguenti scopi e significati: procurare soddisfazioni, evitare o dissolvere le frustrazioni, mantenere il suo equilibrio dinamico.

Dal momento iniziale della vita vi sono nell'essere umano dei bisogni che egli sente di dover soddisfare. Da principio questi bisogni sono elementari, relativi alla sicurezza fisica ed emotiva. Ma, a mano a mano che la persona si sviluppa, le cose che desidera e di cui ha bisogno, modellate dalle sue percezioni, si moltiplicano. Egli richiede cibo, per soddisfare non solo la sua fame fisica, ma anche la sua fame emotiva, e sicurezza nei suoi molteplici aspetti di denaro, amore, posizione sociale e interessi. La forza e la particolare direzione dell'impulso per il soddisfacimento di questi bisogni differirà naturalmente da persona a persona in rapporto alle loro riserve di energia e alla cultura del gruppo che

* Le letture indicate per questo capitolo, in sé stesse e per i loro riferimenti, offrono al lettore una ricchezza di fatti, teorie e assunti circa gli attributi e il funzionamento umano.

I numeri in corsivo, tra parentesi, che appaiono in tutto il testo e nelle note a margine, si riferiscono specificamente ai lavori indicati, capitolo per capitolo, nella bibliografia.

influenza fortemente la loro idea di ciò che val la pena di desiderare. Ma, in qualunque modo questo impulso si esprima, l'essere umano si sforza attraverso il suo comportamento e le maniere in cui pensa, sente e agisce, di raggiungere quell'intimo senso di conforto o di appagamento che lo fa sentire in armonia col suo mondo, equilibrato e aperto a nuove esperienze.

Inevitabilmente nella vita umana vi sono difficoltà, traumi, ostacoli, necessità — grandi e piccoli — che ci colpiscono e si inseriscono disturbando tra noi e le preparate ricompense. Anche il bambino la cui madre è completamente dedita a proteggerlo e a nutrirlo, un giorno ascolterà le parole: « No », « Tu non puoi », « Tu non devi », e non passerà molto tempo prima che divenga consapevole che le cose e gli avvenimenti così come le persone non sempre possono piegarsi ai suoi desideri. Quando, in qualunque fase del nostro sviluppo incontriamo frustrazioni e ostacoli ai nostri impulsi, vi reagiamo col nostro comportamento. Siamo irritati, o inibiti, o ansiosi o spaventati, o, qualche volta, piacevolmente eccitati e stimolati. In ogni caso ci sforziamo di lottare in qualche modo così da riguadagnare il nostro senso di « stabilità dinamica. » * In rapporto, di nuovo, a ciò che desideriamo e al quanto lo desideriamo, alle nostre riserve di energie e alle nostre capacità, noi sentiamo, pensiamo e agiamo (sia consciamente che inconsciamente) in maniere adatte a ristabilire il nostro senso di sicurezza e di relativo dominio. Qualche volta ci ritiriamo da una difficoltà, qualche volta le giriamo attorno lasciando da parte una meta e seguendone una che la sostituisce, qualche volta ricorriamo a un compromesso e ci adattiamo al problema; qualche volta lo attacchiamo di fronte o attraverso manovre strategiche di pensiero e di azione; ma il nostro sforzo è sempre rivolto a risolvere il problema che ostacola l'equilibrato andare avanti nella vita.

Un canto una volta in voga diceva: « Ogni piccolo movimento ha un significato suo proprio », e, mentre il poeta lirico tentava probabilmente di spiegare solo il comportamento amoroso, egli esprimeva una verità basilare su tutti i comportamenti. La persona che si presenta all'ente assistenziale per aiuto può essere conosciuta e compresa solo attraverso la ricerca del significato dei « piccoli movimenti » del suo comportamento.

* Questa frase è di Alexander (I).

Dal modo in cui egli sente, pensa e agisce alla presenza del caseworker e di altri, da ciò che egli dice o che altri dicono sul suo comportamento al di fuori della situazione di casework, dal modo in cui egli si è comportato nel passato o immagina di comportarsi in circostanze diverse proiettate nella fantasia, da qualcuna di queste fonti o da tutte, il caseworker può dedurre per che cosa o contro che cosa il suo cliente sta lottando. Attraverso ogni suo movimento, interno o esterno, il cliente dirà: « Io desidero qualcosa e io opero in modo da ottenerla, » oppure, « Ho paura di qualcosa o sono inibito da qualcosa e agisco in modo da proteggermi da essa o da esserne padrone ». Spesso il suo comportamento rivelerà che egli oscilla tra desiderio e timore, preso contemporaneamente dall'uno e dall'altro, il che costituisce l'essenza del conflitto. E qualche volta il caseworker si imbatte nel cliente che ha sperimentato più frustrazioni che soddisfazioni nei suoi sforzi per appagare le esigenze della sua vita, e il suo comportamento mostrerà che egli si accorge che i suoi residui di sicurezza stanno per cedere.

Influenzata dal successo o dal fallimento del suo comportamento nel tentativo di raggiungere i suoi fini, ogni persona sviluppa certi modelli, o modi caratteristici, di funzionamento con i quali tratta sé stessa, gli altri e le situazioni fuori di sé nel perseguire le sue mete consapevoli e inconsapevoli. Noi diciamo che la sua personalità è l'insieme di questi modelli di comportamento o di queste caratteristiche espressioni di sé stessa*.

Così la personalità del cliente è la particolare organizzazione delle sue spinte e della loro particolare espressione attraverso i suoi sentimenti, il suo pensiero, la sua parola e la sua azione verso il fine che egli sente sicuro, equilibrato e adeguato. Qualunque cosa egli faccia — per quanto il suo comportamento possa apparire adeguato o inadeguato, e per quanto

* Malgrado la parola « personalità » sia giornalmente sulla bocca di tutti, subordinata probabilmente solo alle parole « amore » e « denaro », essa non si lascia definire. Una definizione è stata recentemente proposta dalla Commissione Speciale per i Principi della Psicodinamica della Associazione Psichiatri Americani: « La personalità è l'organizzazione delle attitudini sviluppate e utilizzate da una data persona nelle relazioni col suo ambiente sociale, con particolare riguardo ai rapporti interpersonali, e nelle relazioni con le sue tensioni interne o pressioni ». (The Psychiatrist: His Training and Development [Washington, D.C.: American Psychiatrist Association, 1953], p. 24).

i risultati possano essere buoni o cattivi — costituisce in qualsiasi momento il suo modo di tentare di avere ciò che egli pensa o sente di aver bisogno e di desiderare, o il suo modo di lottare contro ciò che egli pensa o sente come un ostacolo, o di difendersi da ciò che possa fargli del male. Soltanto se il caseworker comprende queste motivazioni, il loro potere di spinta e le manovre di adattamento e di difesa della personalità del suo cliente e lavora tenendone conto, può sperare di effettuare cambiamenti nel funzionamento sociale di questi.

Se il comportamento di una persona è o non è efficace nel promuovere il suo benessere dipende in gran parte dal modo come funziona la struttura della sua personalità.

Le forze della personalità umana si combinano in tre funzioni principali: 1) le energie vitali che cercano sbocchi di soddisfazione; 2) il sistema di controllo, automatico o volontario, che ferma, modifica o riincanala queste spinte per renderne i fini accettabili alla persona che li possiede e al suo ambiente sociale; 3) le operazioni di organizzazione e di governo che controllano gli scambi e gli equilibri dentro la persona stessa, sia fra ciò che desidera e ciò che può o deve fare, sia fra sé stessa e il suo ambiente fisico e sociale. I nomi che Freud ha dato a queste cose sono: l'« es », il « superio » e l'« io » *. L'azione armoniosa e concorde di queste forze in noi favorisce l'equilibrio e l'adattamento personale e sociale; il loro conflitto o i loro difetti si traducono in comportamenti contrastanti da un punto di vista personale o inaccettabili da un punto di vista sociale.

* Si è scritto e si è parlato talora di questi concetti in maniera errata, spesso come se l'es fosse la zona più bassa della personalità, una specie di antro nero abitato da demonietti incontrollati; come se il superio fosse la ragione superiore abitata da arcangeli che agitano gli indici minacciando quei demoni; e come se l'io fosse una zona intermedia dove vive l'uomo conscio, continuamente frustrato dal conflitto tra le forze del bene e quelle del male. È interessante notare che quando pensiamo all'es, al superio e all'io, lo facciamo spesso nella cornice di quella concezione leggendaria e religiosa, nella quale l'uomo spinto da Satana e tirato da Dio, lotta per mantenere il suo equilibrio umano!

In ciò che segue mi propongo di spiegare brevemente, non la psicogenesi, ma la psicodinamica delle funzioni della personalità. Di ciò che determina un efficiente funzionamento sociale o un funzionamento disadattato è stato discusso in scritti che trattano della crescita e dello sviluppo della personalità, molti dei quali sono elencati nella bibliografia.

L'es può essere considerato come la forza vitale dell'individuo, come quella combinazione di energia e di bisogno avvertito che lo spinge a desiderare e a volere, ad aver bisogno e a lottare. Esso combina poteri motori e direzione. I suoi obiettivi non sempre sono riconoscibili o accettabili alla censura dell'io o ai pregiudizi del superio. Essi possono essere in funzione senza che la persona ne sia consapevole o lo voglia, o possono essere ammessi alla coscienza se sfuggono all'occhio critico del superio o se l'io li prende in mano per coprirne la nudità con abiti di razionalità e di correttezza. In fondo tutti i nostri motivi esistono nell'interesse della nostra sopravvivenza biologica e psicologica. Ciò verso cui tendiamo e ciò che siamo costretti a fare deve essere giudicato come « buono » o come « cattivo » non perché riceve forza o direzione dagli impulsi dell'es, ma piuttosto sulla base del fatto che il comportamento nel quale è tradotto sia o non sia nello stesso tempo personalmente costruttivo e socialmente accettabile. A mano a mano che la persona, attraverso l'agire, raggiunge il suo scopo, prova soddisfazione, sia inconsciamente che consciamente, e questa ricompensa può permeare e modificare la natura dei suoi impulsi. La persona sente un rilasciamento della tensione, una rimobilitazione delle energie, un fresco senso di vivacità. Viceversa, quando il suo agire ha come risultato la frustrazione degli impulsi, perché ciò che desidera e verso cui è diretta non è raggiunto, questo è registrato in lei come una crescita di tensione o un esaurimento di energie*.

Quando impulsi inconsci sfidano il controllo o la modifica perché sono stati costantemente frustrati, essi devieranno e vizieranno ciò che la mente conscia ordina alla persona di fare. Quando, tuttavia, hanno trovato sbocchi soddisfacenti e socialmente accettabili, diventano compatibili col governo dell'io, e la loro forza e il loro obiettivo danno energia e direzione agli sforzi giornalieri della persona.

Il funzionamento inconscio della persona non è soltanto quello degli impulsi dell'es. Il superio, o coscienza, è anch'esso in gran parte inconscio quando raggiungiamo l'età adulta. Una parte di esso ci è certamente sempre presente, probabilmente quella che è il risultato di un appren-

* I caseworkers e gli psichiatri, professionisti che hanno gli uni e gli altri molta familiarità con le persone che attraversano periodi di frustrazione e di disperazione, conoscono più gli effetti delle esperienze infelici sulle funzioni inconscie dell'individuo che non gli effetti delle esperienze felici e proficue che le modificano in maniera favorevole.

dimento consapevole, come i valori e i principi etici; e molte delle sue funzioni sono anche facilmente accessibili attraverso una presa di coscienza. Noi sentiamo la « silenziosa piccola voce » nei momenti in cui il desiderio e il « dovere » si scontrano. Ma nella persona equilibrata, il superio svolge il suo lavoro in gran parte inosservato. Esso è un sistema dinamico di proibizioni, aspettative, modelli di vita, valori e ideali che governano una persona nel suo intimo in relazione ad altri individui e alla società. Opera per inibire e guidare l'individuo in modo che il pensiero, il sentimento e le azioni di questi avvengano in senso sociale. È una funzione appresa dalla personalità, che inizia col primo cipiglio o con la prima lieta approvazione dei genitori per qualche azione e si sviluppa attraverso le osservazioni e le esperienze dei « si deve » e « si può » culturali. È assorbito dalla persona qualche volta come attraverso i pori della pelle, e altre volte attraverso la discussione e la guida di persone amate che godono della sua stima.

In qualsiasi giorno della vita di un adulto questa funzione socializzatrice della sua personalità opera in maniera continua e silenziosa attraverso il suo sistema automatico di punizioni o ricompense. La distribuzione del nostro tempo, il modo in cui mangiamo, ci vestiamo, camminiamo o parliamo ad altre persone, il rispetto che dimostriamo per la proprietà e i diritti degli altri, ciò che ci aspettiamo da noi stessi qualunque sia il compito che intraprendiamo, tutti questi tipi di comportamento sono indicativi del nostro assorbimento dei modelli e degli ideali culturali. Noi diveniamo consapevoli dei nostri impulsi e della nostra coscienza principalmente nei momenti di conflitto, cioè nei momenti in cui qualcosa che desideriamo avere o fare è chiaramente in contrasto con ciò che è socialmente o personalmente accettabile. Allora diveniamo consci sia degli impulsi intimi dell'es, sia dei segnali di allarme del superio, usualmente nella forma di una tensione spiacevole.

Per esempio, uno studente può sedere in una classe, per un esame scritto, da esterno. Non gli capita mai di guardare nei fogli degli studenti accanto a lui perché, tanto tempo fa, gli fu inculcata l'idea, da lui assimilata, che ciò costituisce un inganno ed è male; egli è del tutto ignaro del lavoro automatico del suo superio, e considera il suo comportamento « naturalmente » onesto. Improvvisamente si trova di fronte a un quesito cui non sa rispondere. Avverte un'ondata di panico: « La tua vita è in pericolo, » dice il suo es. Ora diviene consapevole del suo stato di coscienza, perché anch'esso si esprime mediante sentimenti di sconforto o pensieri

concreti. « Non imbrogliare » esso dice, « è vergognoso », oppure « È preferibile mantenere il rispetto di sé che entrare in graduatoria », oppure « Supponi che tu fossi sorpreso ». (Di fatto tre voci qualitativamente diverse della coscienza hanno qui parlato: la prima è quella del severo comando dei genitori; la seconda è quella della « parte migliore di sé »; la terza è la voce di una coscienza che risiede più nell'intelletto che nel cuore: essa *conosce* il male e lo evita per paura delle punizioni esterne, ma non *sente* il male). In ogni cosa lo studente sarà cosciente di un'intima lotta fra ciò che egli desidera e ciò che egli si aspetta da sé stesso o che altri si aspettano da lui. In questa lotta fra i suoi impulsi ormai consci e fra di loro opposti, l'uno di raggiungere un punteggio di promozione, l'altro di mantenere la norma ideale del rispetto di sé, il suo io sarà l'arbitro. Se l'io si schiera con l'impulso dell'es di ottenere ciò che desidera ad ogni costo, sarà necessario erigere una serie di difese protettive contro il senso di colpa con il quale il superio investirà la personalità: razionalizzazioni (« lo fanno tutti »), proiezioni (« la questione non è giusta »), negazioni (« In realtà non sto copiando, sto solo prendendo l'idea generale »), e così via. In relazione alle forze e alla qualità delle funzioni della sua personalità, l'io dello studente può riuscire a difenderlo contro il superio, e lo studente si sentirà giustificato e nuovamente in equilibrio; o può riuscirci solo parzialmente, ed egli continuerà a sentire un vortice di disagio e di colpa che rappresenta la « punizione » del superio. Se il suo io si schiera invece col superio, prenderà misure di difesa contro le richieste dell'es: repressioni (« Non mi capiterà mai di ingannare »), ragionamenti (« a lungo andare finirei col perdere »), sublimazioni (« compenserò questo fallimento in altri modi »); e in ricompensa di questa presa di posizione il superio ricolmerà la personalità di sentimenti di bontà, di orgoglio, di integrità. In relazione al quanto sacrifica, lo studente può sentirsi ricompensato e in equilibrio o può oscillare fra ricompensa e frustrazione.

Questo esempio rivela un altro aspetto del superio in gran parte conscio e di grande importanza nella guida del comportamento: quello dell'io ideale. L'io ideale è l'immagine mentale che la persona si fa di se stessa, una specie di composto delle sue norme, delle aspettative di sé, delle sue speranze: il sé stesso che si sforza di essere. Quando l'io ideale della persona è carico di energie motrici — in altre parole quando es e superio hanno reciproci collegamenti amichevoli — l'« io desidero » rafforza le aspirazioni della persona ed ecco come risultato una

persona con motivazioni costruttive, meno spinta dal timore che stimolata dalla speranza e da aspettative di riuscita.

L'efficacia del comportamento di un individuo e il suo senso interno di equilibrio sono sfavorevolmente influenzati da diverse condizioni del funzionamento del superio e dell'es: ciò avviene quando il superio dell'individuo è rigido e opprimente nei confronti dei suoi impulsi, o in continui alterni conflitti con essi, o quando è insufficiente nella quantità o inadeguato nella qualità a frenare gli impulsi. Il primo caso si verifica nelle personalità ansiose e inibite, la cui libertà e le cui forze sono indebolite dalla coscienza, che non è più una piccola voce, ma un gigante a cavalcioni sul suo dorso. Queste persone hanno introiettato dai genitori un sistema di proibizioni e di punizioni perchè, negli anni in cui si formavano, la sottomissione appariva loro più sicura di qualunque affermazione di sè. Queste persone devono essere aiutate a sentire che per gli esseri umani vi sono anche concessioni e non soltanto richieste. All'altro estremo si trovano quelle persone, la cui coscienza sembra difettosa o corrotta, che possono distinguere il bene dal male, ma che sono trattenute più dalla valutazione di possibili conseguenze che da un freno interno e automatico sui loro impulsi. Queste persone devono spesso essere aiutate (se vogliono farsi aiutare, perchè è proprio la loro sfiducia nei confronti di coloro che le hanno allevato che è sfociata nel loro rifiuto di una guida sociale) a trovare che accettazione e aspettazione possono tenerci per mano e che l'autocontrollo può essere meno penoso che il controllo dall'esterno. Molte persone prendono posto tra questi due estremi. La progressione va dalla persona che il più delle volte è in termini amichevoli col suo superio, perchè esso è capace di approvare e non soltanto di reprimere e perchè nei momenti di conflitto è soggetto ai giudizi del suo intelletto consapevole, alla persona che è invischiata nei conflitti cronici, ora tra desideri non soddisfatti e un superio che premia, ora tra desideri soddisfatti e la punizione del senso di colpa.

Quella organizzazione delle funzioni della personalità, chiamata l'«io», opera per risolvere o per sedare i conflitti interni dell'individuo e per mobilitarne ed esprimere gli impulsi in modi che siano accettabili a questi e al mondo esterno. Poichè le funzioni dell'Io sono in gran parte consce, noi le riconosciamo come «io». Si può dire che l'«io» o l'Io occupa il posto del guidatore nel veicolo della personalità, utilizzando e guidando le forze motrici e energetiche, percependo i segni

e i preavvisi della meta verso cui si tende, delle curve pericolose, degli ostacoli nel tragitto, e manovrando in rapporto ad essi; operando, in breve, per tenere la personalità in un equilibrato movimento in avanti.

Quando una persona agisce per esprimere i suoi bisogni e raggiungere i suoi fini, o per lottare con ciò che li ostacola, è in primo luogo essenziale una certa coscienza di sè e delle relazioni fra sè e ciò che opera al di fuori di sè. Questa coscienza illumina certe organizzazioni di reazioni, sentimenti, idee e risposte motrici che mirano a mantenere stabile la persona mentre essa fa dei cambiamenti o intraprende delle azioni in relazione a ciò che desidera avere o evitare. Queste funzioni sono di solito descritte come le funzioni di percezione, di difesa, di adattamento, di integrazione e di esecuzione dell'io.

Le funzioni percettive dell'io si comprendono abbastanza facilmente. Noi siamo coscienti di « vedere » non solo coi nostri occhi, ma con tutti i nostri sensi mentre, nello stesso tempo, attingiamo alla riserva delle nostre precedenti percezioni. Inoltre possiamo guardare contemporaneamente fuori e dentro di noi. L'io, quando percepisce, cerca spontaneamente il significato di ciò che ha percepito. Le numerose interpretazioni che si possono fare possono essere distribuite approssimativamente in due categorie secondo i loro effetti sull'io, e cioè in quelle interpretazioni che producono tensioni piacevoli nella personalità e in quelle che producono tensioni spiacevoli. Si va incontro alle prime col mantenere la stabilità dinamica della persona con alcuni cambiamenti e alcune riorganizzazioni di operazioni che possono essere dette di adattamento; si va incontro alle seconde con operazioni protettive. Entrambi queste funzioni dell'io di adattamento e di protezione, sono conosciute come « difese » (vedi Anna Freud, 6; Alexander, 3; e Towle, 16).

Si pensa di frequente, e erroneamente, che l'uso delle difese da parte di una persona indichi un cattivo funzionamento. Le difese (e forse, se fosse stato loro dato un nome che suonasse in maniera più costruttiva, il loro significato sarebbe stato più chiaro) sono essenziali per il mantenimento dell'equilibrio; esse si riscontrano in ogni forma della vita organica. Nell'essere umano sono, naturalmente, altamente complesse e vanno da quelle che favoriscono la crescita a quelle che la ritardano. Si può dire che protezione e difesa sono forme particolari del grado di adattamento. Sono il proteggersi, il custodirsi, il parare, il simulare, il muoversi con cautela dell'io, nello sforzo simultaneo di proteggere l'integrità della personalità e di mantenere il suo equilibrio dina-

mico. Non vi è manovra difensiva che la persona bene adattata non abbia usato in un momento o in altro come mezzo per ristabilire l'equilibrio e prepararsi a un cambiamento. Le razionalizzazioni, le negazioni, le proiezioni, gli schemi di reazione, le supercompensazioni, queste e molte altre difese sono usate da ognuno di noi in qualsiasi giorno della vita come sostegni momentanei per proteggerci contro gli attacchi provenienti sia dall'interno che dall'esterno.

La persona capace di adattamento può avere una grande varietà e possibilità di difese pronte per darle un temporaneo equilibrio. Quando esse sono transitorie, quando cedono di fronte alle indicazioni che non vi è niente di tanto terribile circa il problema da affrontare, possono essere dette « buone », cioè utili alla integrità della personalità.

Vi sono, tuttavia, persone nelle quali i sistemi di protezione dell'io sono divenuti così rigidi, persistenti e cronici da costringere, come mura, i limiti dell'io e ostacolare le sue manovre di adattamento. Essi deformano i poteri percettivi della persona e possono pertanto sfociare in comportamenti inadeguati alla realtà. Queste difese inflessibili e trincerate si presentano in persone che sono state soggette ad attacchi o a privazioni di natura emotiva e psicologica che, corrosivi o traumatici, hanno lasciato in loro il senso di essere senza aiuto e senza speranza. La difesa diviene il loro sistema di vita e il mezzo principale per non perdere la coesione interiore. L'energia che potenzialmente doveva essere usata dall'io per cambiare, muoversi e adattarsi, è incanalata nel mantenere un sistema protettivo. Come don Chisciotte, queste persone vedono ogni mulino a vento come un terribile gigante, e devono o affrontarlo o fuggirlo. I sistemi di difesa che usano sono gli stessi che usano le altre persone. La differenza sta nel loro uso non appropriato e nel loro grado di persistenza e di perseveranza. Quando la principale risorsa dell'io sembra essere il sistema di protezione, quando, di fronte all'evidenza che non vi è niente da temere, i suoi congegni protettivi rimangono rigidi e costanti, allora possiamo sospettare che è avvenuta un'atrofia del funzionamento dell'io e che il difendersi contro la disintegrazione è divenuto il compito principale di una tale personalità.

Se le difese dell'io possono essere considerate come l'azione, temporanea o costante, di evitare un problema in cui ci si imbatte, le sue operazioni positive di adattamento possono essere considerate come lo sforzo di assimilare il significato del problema, di possederlo e di attuare

o di subire i cambiamenti che l'affrontarli comporta. L'adattamento è quel delicato coordinamento di moventi e di capacità che permette alla persona di fare dei compromessi tollerabili fra ciò che vuole e ciò che è realisticamente possibile, e di mantenere il suo senso di soddisfazione e di equilibrio nello stesso tempo in cui effettua cambiamenti in sé stessa e nella situazione. Ciò richiede molte forze che tuttora sono più facilmente identificate che capite forse perché solo ora si è cominciato a studiare la normale condizione di risorse e di plasticità dell'uomo. Queste forze comprendono il senso basilare della adeguatezza e degli scopi della persona, la flessibilità delle sue difese, la portata delle sue percezioni e delle sue abilità, la sua tolleranza alle tensioni, e la sua abilità di distinguere e di fare connessioni, di giudicare e di scegliere fra le alternative.

La prova dell'adattamento, naturalmente, è la capacità della persona di intraprendere un'azione, interiore o manifesta, diretta e adatta alla soluzione del problema che essa affronta o al raggiungimento della meta desiderata. Le risorse per l'adattamento sono, in questo modo, espresse nell'operazione dell'io di intraprendere un'azione, interiore o manifesta, che abbia per risultato l'accomodamento o la modifica soddisfacente della relazione tra la persona e il suo problema. Quando ciò avviene ha luogo l'integrazione, o, si può dire, l'io assimila e usa per il suo sviluppo ulteriore la sua esperienza di essere padrone di un problema.

Così, in termini di estrema semplicità, si può dire che l'io è l'apparato deputato a risolvere i problemi della personalità. L'io forte è il risultato, nella esperienza progressiva di una persona, dell'aver più successi che insuccessi nel controllo dei compiti giornalieri dalla prima infanzia in poi. L'io può essere considerato « forte » quando non riceve la sua impronta dall'es e dal superio, ma può accettare, tollerare e controllare le loro richieste; quando ha sviluppato, in maniera adeguata all'età del soggetto, una progressione e una combinazione di operazioni attraverso le quali può rispondere in maniera diversa a situazioni diverse; e quando può proteggersi destralmente mentre effettua le operazioni di accomodamento tra le richieste interiori e le richieste della realtà. L'io può considerarsi « debole » quando è senza difesa — quando non ha la possibilità di padroneggiare o di contenere le tensioni ed è privo di capacità di adattamento — o quando è così rigidamente protettivo da essere incapace di vedere al di là dei propri limiti (la sua funzione percettiva è diminuita), incapace di esercitare i suoi poteri di comunicazione e di controllo (i suoi mezzi di adattamento sono ridotti), e incapace di trovare modi di compor-

tamento soddisfacenti sia soggettivamente che oggettivamente (i suoi poteri esecutivi sono indeboliti o deformati).

La necessità per il caseworker di capire la struttura e le funzioni della personalità è evidente. Il comportamento del suo cliente, come quello di ogni altro essere umano, è messo in movimento e informato da esse. È soltanto quando il caseworker capisce da che cosa e verso che cosa il suo cliente è spinto o da che cosa è respinto, e quando può valutare le qualità rigide o flessibili dei poteri difensivi e di adattamento, che il suo aiuto sarà caratterizzato da competenza e non soltanto da buoni propositi. Anche in decisioni così comuni come andare in una clinica o no, o rispettare il prossimo appuntamento col caseworker o no, l'es, l'io e il superio del cliente sono in funzione. Il Caseworker, se dovesse impegnarsi ad aiutare il cliente a prendere tali decisioni, avrebbe bisogno di usare le sue nozioni sul modo di facilitare le percezioni di un io, allentarne le difese o sostenerle, ed esercitare le capacità di adattamento del suo cliente, capacità di pensare, giudicare e scegliere che conducono all'azione.

La struttura e il funzionamento della personalità sono il prodotto del bagaglio ereditario e costituzionale in continua interazione con l'ambiente fisico, psicologico e sociale di cui la persona fa esperienza.

Oggi si è concordi nell'affermare che sia il bagaglio di cui l'essere umano è fornito alla nascita, sia ciò di cui fa esperienza da quel momento, si combinano a creare la sua personalità. Si ammette inoltre non solo che questi due fattori coesistono, ma che la costituzione biologica della persona influirà profondamente sulle sue esperienze e sulla sua maniera di registrarle e, viceversa, che certe esperienze influiranno sulle sue strutture biologicamente determinate. (Nessuno ancora sa quale peso si possa attribuire all'influenza dei fattori psichici, sociali o fisici nella formazione della personalità). In ogni età e in ogni fase della vita la personalità è modellata e permeata dai rapporti sociali che, a sua volta, influenza. I gruppi sociali si allargano, intorno a noi, dalla unità primaria figlio-madre al gruppo familiare, al vicinato, alla scuola coi suoi insegnanti e i suoi scolari, ai gruppi dei coetanei, ai gruppi dei datori di lavoro, ai gruppi di interesse religioso, civico e ricreativo, ai rapporti di amore e alla formazione di una nuova unità primaria nel matrimonio e nella maternità o nella paternità. Il patrimonio delle doti innate si alimenta o deperisce, si sviluppa o si arresta nei continui interscambi di tutti questi rapporti. Le nostre idee su ciò di cui abbiamo bisogno e che vogliamo, i nostri

modelli di comportamento, la nostra maniera di valutare la posizione sociale, il successo e anche la sicurezza, il nostro senso di benessere psicologico o di squilibrio, sono tutti modellati da ciò che assorbiamo nella interazione con gli atteggiamenti e le idee delle persone con le quali cresciamo e viviamo. Inoltre, i canali di comunicazione e le opportunità attraverso cui la nostra personalità fisica e psicologica può essere valorizzata e espressa si trovano nel nostro ambiente. Dobbiamo ricordare che l'ambiente non è dato da « situazioni stabilizzate », ma è fatto di continue interazioni di persone, di circostanze e condizioni, di idee, di istituzioni. Per gli esseri umani esso ha sempre un'importanza personale. Anche nei confronti della impersonalità dei fenomeni atmosferici reagiamo in maniera psicologica, non soltanto fisica; e, in tempi antichi quando l'ambiente sociale dell'uomo era realisticamente semplice, egli traduceva il suo ambiente fisico in termini socio-personali e trasformava in divinità le forze fisiche che regolavano la sua vita.

L'importanza nel casework di concepire l'individuo come il prodotto di particolari interazioni tra natura e educazione che hanno avuto luogo in lui, è molteplice. Per prima cosa questa concezione conduce a quella accettazione comprensiva della persona che è basilare in un rapporto di casework. Esso spiega il particolare comportamento inibito o disteso, efficace o inadeguato, appropriato o irrealistico che il cliente porta nella sua interazione col caseworker. Ma, ancor più, essa rende il caseworker attento a riconoscere che il suo cliente porta con sé nel colloquio non soltanto il suo problema e la sua persona, ma anche una schiera di persone e di circostanze invisibili, ma significative. Ma se il caseworker non riesce a capire quali queste sono, in che rapporto stanno col problema del cliente e come agiscono su di lui, non potrà capire fino a che punto esse possano essere trattate, come i loro effetti negativi possano essere annullati, o i buoni rafforzati (vedi Pollak, 12). E questo conduce a un corollario di grande importanza nel casework.

Una persona in ogni fase della sua vita non è soltanto « un prodotto » della natura e della educazione, ma è anche e sempre « in processo » di essere nel presente e di divenire nel futuro.

È vero che quando diveniamo adulti siamo meno plastici, meno fluidi nelle nostre capacità di risposta e di apprendimento di quanto non fossimo da bambini. Certi modi di reagire, poiché ci sembra che ci sono stati utili, divengono abituali « si fissano » nella nostra personalità. Nell'età adulta tendiamo ad avere risposte caratteristiche nei confronti delle espe-

rienze della vita, a reagire in modi tipici. Ciononostante dentro questi modelli di comportamento generali, la possibilità di crescere o cambiare rimane in noi per tutta la vita. (Il cambiamento può significare regressione e deterioramento o progresso e miglioramento. Il termine crescita è qui usato nel senso di un consolidamento di cambiamenti costruttivi e desiderabili.)

Questa non è solo una questione di fede. È qualcosa che apprendiamo osservando attorno a noi le persone di ogni giorno nella vita di ogni giorno (noi compresi). Noi stiamo bene o male, siamo pieni di vita o stanchi, felici o tristi, non solo a motivo di ciò che eravamo ieri, ma anche a motivo delle nostre esperienze di oggi. Oggi, come nel passato, ci sforziamo di mantenere il nostro equilibrio e nello stesso tempo di affrontare i problemi attuali o di perseguire mete future. Poiché ciò di cui abbiamo esperienza oggi impegna sia le nostre emozioni che la nostra intelligenza e il nostro organismo, esso causa cambiamenti nella natura delle nostre risposte o nella nostra maniera di esprimerci. Ciò può fortificare vecchi modelli di reazione, o può causare una riorganizzazione delle nostre risposte tipiche; qualche volta può provocare sentimenti o comportamenti così dissimili dalle risposte usuali da apparire del tutto nuovi. Dentro i confini della personalità totale, determinata dalle esperienze passate, continuano ad avvenire cambiamenti o crescite in risposta alle esperienze della vita presente. Mentre l'individuo «è» un prodotto del suo passato, contemporaneamente «diviene» un prodotto del presente. Il proverbio antico riconosce questa continuità nella vita e nel tempo quando dice: «l'oggi è l'ieri di domani».

Questo concetto dice al caseworker che ciò che accade all'individuo oggi può essere per lui tanto vitale quanto ciò che gli è accaduto ieri. Esso dice che quelle situazioni fisiche, sociali e interpersonali che l'individuo incontra oggi nelle sue operazioni, in quanto lavoratore, padre, coniuge, studente o cliente, saranno importanti per lui e avranno delle risposte che ne influenzeranno lo sviluppo o morbosamente o favorevolmente. Ciò significa che il caseworker deve conoscere gli avvenimenti attuali della situazione di vita del cliente, le realtà dalle quali questi viene modellato o logorato oggi. Il caseworker dovrà considerare i cambiamenti necessari in quelle realtà in maniera che i traumi e le avversità nella vita di oggi non coprano vecchi problemi o non creino nuovi disadattamenti emotivi nel cliente, e in maniera da scoprire quelle risorse nell'ambiente del cliente che ne possano arricchire la vita.

Inoltre la nostra consapevolezza dell'incidenza sulla personalità totale di un individuo delle esperienze cariche di emotività di oggi, ci fa immediatamente e acutamente comprendere la possibilità di aiutare o danneggiare le persone che vivono l'esperienza del colloquio stesso di casework e l'esperienza del cliente con l'ente. Le comunicazioni del cliente col caseworker e la sua esperienza con l'ente possono divenire potenti fattori di modificazione o di riorganizzazione dei suoi modi di sentire e di agire così che il suo « essere » diviene differente da ciò che era prima di oltrepassare la porta dell'ente. Infatti il valore del rapporto e dei servizi di casework potrebbe ben essere messo in dubbio se non si capisse che l'attuale esperienza di vita di un individuo ha in potenza un'importanza così vitale per lui come molte sue esperienze del passato.

Condizionata dal suo passato e influenzata dal suo presente, una persona è anche fortemente influenzata dal suo futuro. Ognuno di noi sa che questo è vero anche per noi. Le cose che oggi facciamo, come ci sentiamo, che cosa pensiamo, sono determinate non soltanto dal nostro passato o dalle circostanze attuali, ma anche dalle nostre aspirazioni, dalle nostre speranze, da ciò che desideriamo avere, fare o essere. Diviene possibile sopportare oggi la fame se vi è la promessa di un banchetto domani; diviene possibile vivere dolorosamente se sappiamo che ciò sta per finire; lavorare come schiavi se questo ci frutterà una ricompensa; immolarci, differire le soddisfazioni e fare sacrifici se abbiamo motivo di sperare in una ricompensa o in un successo. In breve, i nostri impulsi e i nostri sforzi sono fortemente informati e diretti da ciò che desideriamo divenire o raggiungere nel futuro. Questo futuro può essere vicinissimo — « questa sera » — o remoto — « quando finirò la scuola » — ma è sempre una concezione che dirige in maniera potente i nostri sentimenti e le nostre azioni. La speranza ci sostiene in qualsiasi doloroso presente quando pregustiamo un miglioramento e il desiderio, per così dire, ci sospinge: essa ci tiene protesi verso un'immagine o un'idea di noi stessi o della nostra situazione. Così il nostro presente è modellato dallo sforzo di conquistare o di mantenere questa immagine futura.

Come bambini piccoli noi modelliamo il nostro presente a motivo di una ricompensa futura. Il bambino che dice no all'impulso di prendere un portacenere sta rinunciando a un piacere attuale prevedendo che il futuro, il momento dopo, gli porterà la ricompensa della approvazione materna. Anche persone molto vecchie mantengono questo « orientamento verso il futuro ». Le loro sofferenze, le loro pene giornaliere o la noia della

inattività sono in qualche modo mitigate dalla speranza che questa medicina, quel cambiamento di tempo, o questo cambiamento di situazione le aiuteranno, oppure sono sostenute dalle loro aspirazioni per i figli e i nipoti che, se raggiunte, accresceranno il loro senso di soddisfazione.

Vi sono persone, è vero, qualunque sia la loro età, che hanno perduto sia la speranza che il desiderio. In genere ciò è avvenuto a motivo di una di queste circostanze: o perché le loro attuali situazioni di vita hanno impegnato ripetutamente e a tal punto la totalità delle loro energie vitali, che esse non hanno avuto alcuna possibilità di alzare gli occhi dalla lotta per sopravvivere; o perché durante tutta la loro esperienza passata non hanno trovato nessuna certezza che fosse utile per loro differire le soddisfazioni del momento, o nessuna ragione di sperare che il giorno dopo avrebbe apportato qualcosa di diverso dall'oggi.

Naturalmente ogni persona matura ha momenti in cui perde « l'orientamento verso il futuro » e ciò è causato dal trovarsi totalmente impegnata in una crisi attuale (come avviene a motivo di una perdita improvvisa quando un'intera famiglia non si cura più di raggiungere certe mete), o dall'irresistibile attrazione di qualche tentazione momentanea o di qualche evento rovinoso che svuotano di energie e di speranza. Ma ogni persona che non sia fundamentalmente infantile o cronicamente rassegnata tende, dopo un pò di tempo, a guardare avanti di nuovo, a valutare in qualche modo ciò che ulteriormente desidera. Così la maniera in cui il bambino o l'uomo si comportano e si mettono in rapporto ad altre persone o cose è il risultato non solo di ciò che essi sono *stati* o *sono*, ma anche di ciò che concepiscono di se stessi e della loro situazione come *in fieri*.

Questo concetto ha per il caseworker questo significato: per sapere se una persona può essere aiutata e come può essere aiutata è necessario sapere che cosa desidera per sé nel futuro e quali siano le sue aspirazioni o le sue concezioni del « divenire ». Nessuno di noi abbandonerà un modo di fare che ci soddisfa momentaneamente se non può accendersi in noi il barlume del desiderio di essere diversi o di avere cose diverse. Non c'è bisogno di dire che questo desiderio deve essere legato a una reale possibilità perché possa essere sostenuto. Ma l'idea di un domani migliore e il desiderio di averlo sono basilari per qualsiasi mobilitazione dei nostri sforzi di cambiare. Il caseworker perciò deve ricollegare sé e il suo cliente, non solo alla considerazione delle difficoltà passate e presenti,

ma anche a quelle forze di speranza, di desiderio e a quella concezione di sé che fanno sì che la persona continui a lottare, a sforzarsi, a pro-tendersi. Il caseworker ha bisogno di sapere dal cliente che cosa questi vorrebbe essere o fare se potesse, che cosa spera e come desidererebbe che le cose fossero. Il cliente, mentre parla di ciò, conosce meglio se stesso e può intuire come andare avanti per raggiungere ciò che vuole avere o che vuol divenire.

« L'essere e il divenire » del comportamento di una persona sono insieme modellati e giudicati dalle aspettative che la persona e la sua cultura hanno conferito allo status e ai principali ruoli sociali ad esso inerenti.*

Ogni persona occupa una posizione in una categoria sociale di status e ruolo. Il suo status, in qualunque momento, è quella combinazione del suo sesso, della sua età, della sua classe economica, e così via, e di certe attese di responsabilità e di privilegi ad esso attinenti. Il suo ruolo sociale consiste nella funzione principale che in un dato momento le compete con i suoi modelli di comportamento, le sue responsabilità e le sue ricompense, ben delineati**.

I ruoli che ci competono tendono a moltiplicarsi a mano a mano che i nostri rapporti con le persone e con la vita di comunità divengono più complessi, ma fra essi ve ne sono sempre alcuni che hanno importanza primaria. La nostra cultura (o i sottogruppi culturali) riveste questi ruoli significativi di idee generali sulla maniera in cui si suppone che una persona svolga il suo ruolo e su ciò che ha il diritto di attendersi da esso. Si ritiene che la persona svolga il suo ruolo in maniera adeguata o meschina secondo che si conformi a ciò che ci si attende da lei o se ne allontani; essa poi si considera ricompensata o defraudata secondo che le persone o le circostanze in interazione con lei in un dato ruolo rispondano o no alle sue aspettative. Così si suppone che un uomo nel ruolo di padre senta e agisca in un certo modo nei confronti dei suoi figli; che una donna nel ruolo di moglie si comporti in un certo modo nei confronti

* N.d.T. Ho mantenuto qui il termine status, che ho talora anche tradotto con « posizione nella società » o con « posizione sociale ». Desidero qui far rilevare la complessità di significato che il termine racchiude. Status infatti indica sia la posizione sociale che deriva all'individuo dal « posto » che egli occupa nella struttura dei gruppi di appartenenza, sia quella posizione di prestigio che gli deriva dalla stima di cui gode nei detti gruppi.

** Per una definizione più precisa di ruolo e status vedi Linton (11) e Parson (9).

di suo marito, e che un fanciullo nel ruolo di studente operi in certi modi nei confronti dei suoi insegnanti e del suo lavoro scolastico. A sua volta il padre si aspetta che i suoi figli si comportino con lui nel modo in cui ci si « attende » che i figli si comportino verso il padre; la donna prevede certi reciproci comportamenti da parte del marito, il cui ruolo è in interazione col suo, e così via.

Ogni persona educata in una data società, a meno che non sia disorientata da disordini emotivi o da incapacità mentale perviene a conoscere quelle che si suppone siano le richieste della comunità relative al suo status e al suo ruolo. Questo è parte della realtà esterna che l'io sano percepisce e fa proprio, che divide col superio e su cui agisce per adattare gli impulsi alle norme della cultura. Tutti noi cerchiamo di « realizzare » una rappresentazione mentale di noi stessi in uno o più ruoli sociali vitali. Gli insuccessi possono sfociare in sentimenti di vergogna e di incapacità; i successi in sentimenti di soddisfazione e di efficienza. Gli uni e gli altri possono essere sentiti dalla persona internamente mentre si giudica, ma essa sarà anche giudicata da altre persone, le cui reazioni nei confronti delle sue operazioni sociali avranno la loro importanza sul suo senso di identità e di valore.

Ognuno di noi può sperimentare, prima o poi, qualche conflitto nel realizzare il nostro ruolo sociale. In una società complessa come la nostra l'individuo ha bisogno di una capacità di adattamento agile e flessibile per i numerosi cambiamenti di ruolo che gli si richiedono anche nel corso di una giornata. Un uomo può essere padre, figlio, marito, impiegato, membro di un club, e cliente di un caseworker nel giro di poche ore, e in ognuno di questi ruoli deve tenere in minor conto certi sentimenti e certi comportamenti e dare il predominio ad altri. In qualche caso il riconoscimento di ciò che il suo ruolo richiede e la sua incapacità emotiva a rispondervi possono suscitare conflitti nella persona. (« Io so che si pensa che mio figlio debba avere amore e affetto » — dice una madre infelice — « ma io non sono mai stata capace di essere espansiva »). In altri casi il rifiuto o l'incapacità di conformarsi alle attese inerenti allo status e al ruolo possono essere motivo di conflitto tra due persone o tra una persona e la società. (« Egli dimentica » — dice la moglie con indignazione — « che è mio marito, non il mio padrone »). Ancora un altro conflitto può sorgere fra lo sforzo interno della persona e l'effettiva esplicazione del suo ruolo quando essa non ha avuto l'adeguata opportunità di apprendere il ruolo o quando condizioni particolari hanno

limitato tale apprendimento. Un esempio del primo caso è dato dall'emigrante che passa da una cultura a un'altra; un esempio del secondo è dato da un adolescente che cresce in un istituto ed è solo parzialmente preparato a pervenire a una vita autonoma. Forse uno degli esempi più familiari della difficoltà creata dalla combinazione di ruoli diversi che rapidamente si susseguono e dalla insufficiente capacità di realizzare adeguatamente uno di essi, si può vedere in chi comincia la pratica di casework. In una data ora egli è un allievo e nell'ora seguente una guida, e come guida egli si sente incredibilmente insicuro e imbarazzato di fronte alle pressanti obbligazioni e alla autorità che il suo ruolo comporta. Il conflitto fra l'essere ciò che in ogni dato ruolo si suppone l'individuo sia e il fare ciò che si suppone egli faccia, può allora essere il sintomo del conflitto fra le motivazioni interne e l'autovalutazione, o fra le motivazioni interne e la valutazione sociale, o può provenire da una mancanza di conoscenza relativa alle richieste del ruolo.

I ruoli sociali di un uomo possono essere faticosi; tuttavia — bisogna riconoscerlo — essi sono le forme in cui egli si esprime in quanto essere sociale. Come tali i ruoli stanno a dimostrare la sua maturità, di cui nello stesso tempo costituiscono la ricompensa. Quando i sentimenti di una persona e l'ideale che ha di sé sono compatibili tra di loro e con la realtà sociale e quando essa ha idee chiare su ciò che le è permesso e su i suoi doveri, il suo ruolo è sorgente di soddisfazione e di espansione della sua personalità. Quando la persona si sente adeguata o felice nell'esplicazione di uno dei suoi ruoli principali (per esempio di marito, di madre, di professionista) ha un certo senso di dominio e le diviene possibile sopportare o affrontare le frustrazioni in altri aspetti della sua vita. Quando la persona ha la possibilità di svolgere qualche ruolo marginale, essa può ottenere piccole soddisfazioni che possono offrirle qualche compenso per le sue più grandi frustrazioni e questi ruoli minori, ma soddisfacenti servono a mantenere la coscienza del valore di sé e del proprio modo di essere e di esprimersi: (come per esempio l'uomo che si sente piccolo e insicuro al lavoro, ma che guadagna in statura non appena entra nell'anticamera della società operaia; come il bambino che ha pochi compagni, ma è l'aiutante del maestro dopo la scuola; come la donna che è costretta a letto dalla malattia, ma che è stimata per il lavoro delle sue mani).

Si può facilmente cogliere la relazione fra il concetto di ruolo sociale e la pratica di casework. La persona che è un cliente si presenta

al caseworker in un momento di disadattamento in uno dei suoi ruoli sociali vitali. Questo generalmente è il suo problema: il cliente è incapace di compiere con equilibrio e soddisfazione uno o più dei suoi compiti o perché porta in essi un modello di funzionamento non appropriato che provoca disturbi o inefficienza, o perché circostanze sociali contrastano o minano il suo funzionamento. Così il caseworker deve capire il suo cliente in relazione a quelle particolari operazioni sociali nelle quali egli incontra difficoltà. Per aiutarlo il caseworker deve aver chiare quelle che realisticamente sono le richieste del ruolo, i suoi requisiti stabiliti e tutta la gamma di variazioni in esso permesse. Poi, entro questa cornice obiettiva di riferimenti, il comportamento del singolo cliente deve essere esaminato e valutato in rapporto alla natura del disadattamento: deve essere visto se esso scaturisce dal conflitto fra ciò che il cliente vuole e ciò che egli può essere; o fra ciò che egli vuole e ciò che egli deve essere; o dall'aver interpretato in maniera non realistica il contenuto del suo ruolo; o dal non essere preparato a impegnarsi nei comportamenti necessari; o dall'aver perduto i sostegni esterni*. Inoltre è proprio quando il caseworker valuta pienamente il cliente nei suoi ruoli diversi dal ruolo di cliente (perché anche questo ruolo ha i suoi particolari attributi) che egli è più capace di vedere le qualità potenziali di questa persona e le possibilità del suo ambiente di ricompensarlo per la maniera di esplicare la sua funzione sociale.

*La persona che viene come cliente in un ente è sempre in uno stato di stress**.*

Qualunque sia la natura del problema del cliente — sia esso dovuto a insuccessi o a pressioni del suo ambiente, a conflitti intimi, a frustrazioni nello svolgimento di qualche apprezzato ruolo sociale, a ostacoli che si interpongono fra i suoi impulsi e le sue mete — il cliente è in uno stato di stress. Lo stress del cliente ha due aspetti: il problema stesso è sentito da lui (non soltanto riconosciuto) come una minaccia o

* I lavori di Cottrell (5), Clyde Kluckhohn (9), Florence Kluckhohn (10), Linton (11) offrono un'utile cornice per ripensare a tutto ciò.

** N.d.T. Anche qui ho preferito mantenere il termine stress, ormai del resto entrato in uso nella terminologia medica e che indica uno stato di tensione provocato da una causa che perturba l'equilibrio di adattamento dell'individuo traumatizzandolo.

un effettivo attacco, e la sua incapacità di affrontarlo accresce la sua tensione.

Perciò il caseworker che sa che il suo cliente si sente inevitabilmente minacciato o senza equilibrio, sa anche che le operazioni difensivo-protettive di questi saranno in pieno gioco. Nello stesso tempo lo sforzo del cliente per ottenere l'aiuto dell'ente può essere considerato un movimento di adattamento. Quanto più grande è il senso di costrizione e di tensione del cliente tanto più egli può sentirsi sopraffatto e impotente. Le funzioni del suo io preposte alla soluzione dei problemi saranno probabilmente inefficaci o ridotte, per lo meno temporaneamente. Inoltre, a mano a mano che il caseworker comprende l'intreccio degli interscambi fra la struttura fisio-psico-sociale di un uomo, ricorderà che uno stress in qualsiasi aspetto del funzionamento di questi toccherà altri aspetti, e parimenti che il sollievo dallo stress in un aspetto della vita, può alleggerire l'oppressione in un altro. Il suo obiettivo sarà innanzi tutto quello di ridurre per il cliente la necessità di proteggere se stesso (sia contro il suo problema sia contro la paura dell'ente o di un cambiamento) e di accrescere le possibilità per lui di riprendere e rinvigorire gli sforzi per affrontare il suo problema.

Il modo in cui il caseworker può essere utile sia nella protezione del cliente sia nei confronti del suo adattamento e del suo equilibrio sarà discusso nei capitoli seguenti. Ma prima dobbiamo esaminare la natura del problema del cliente.

3. *Il problema*

Non esiste probabilmente problema della vita umana che non sia stato portato ai caseworkers negli enti di servizio sociale. Problemi di fame di cibo e di fame di amore, di ricerca di un rifugio e di bisogno di evadere, di sposare e di non rompere il matrimonio, di desiderare un figlio e di volersene liberare, di aver bisogno di denaro e di sperperarlo, di non voler vivere e di non voler morire, di farsi nemici e di aver bisogno di amici, di sentire la mancanza di cure e di non volersi curare, di amore e di non essere amati, di odio e di essere odiati, di incapacità di procurarsi un lavoro e di incapacità di persistere in un lavoro, di sentirsi spaventati, di sentirsi inutili. Tutti questi problemi e molti altri ancora, problemi della vita sia fisica che emotiva dell'uomo, pervengono all'ente di servizio sociale.

La prospettiva di accostarsi a una varietà così vasta di problemi umani nel tentativo di aiutare il cliente a risolverli, provocherebbe in realtà un senso di smarrimento se il pensiero non avesse la possibilità di riordinarli e di ricercarne i principi unificatori. Le ricchezze sempre crescenti di conoscenze sull'uomo e sul suo ambiente sociale, sono certamente essenziali per la comprensione dei problemi umani. Si tratta certamente di conoscenze che, appena raggiunte, balzano nuovamente in avanti stimolando a nuove ricerche, e questo ricompensa e frustra a un tempo la persona che si sforza di lavorare su problemi che continuamente cambiano. In realtà questa è una delle ragioni per cui sono sorte le specializzazioni, sia fra campi professionali collegati che nell'interno di essi, e per cui molti enti di servizio sociale si occupano soltanto di certi tipi di problemi. Dedicandosi infatti solo a particolari categorie di difficoltà umane diviene possibile studiarle più profondamente e agire su di esse con più efficacia. Ma è utile riconoscere che,

anche in questi enti, anche nei confronti di particolari categorie di problemi, vi sono certi modi caratteristici di considerare i problemi umani che il caseworker può adottare. Ciò che segue li illustrerà.

I problemi che interessano il casework sono quelli che influenzano vitalmente il funzionamento sociale di una persona o ne sono influenzati.

Il problema può sorgere da un bisogno non soddisfatto — economico, medico, educativo, ricreativo — che inceppa o mina la maniera adeguata di vivere di una persona o può essere un problema di tensione — psicologica, sociale, fisica — che provoca l'inefficienza o i disturbi della persona nell'esplicare i suoi ruoli sociali. Sia che questi bisogni e queste tensioni si presentino separatamente o in combinazione, è l'incapacità della persona di mantenere o di raggiungere uno stato di benessere e di efficienza sociale che porta il problema al centro focale dell'interesse del casework.

Il casework è caratterizzato dal fatto di mettere a fuoco i problemi che la persona incontra riguardo alla sua sicurezza e al suo adeguato funzionamento sociale. Ciò implica che l'aiuto di casework mette principalmente a fuoco le difficoltà della persona a comportarsi in maniera socialmente accettata e costruttiva o gli attacchi che essa subisce dall'urto delle circostanze. Il cliente di casework vede tipicamente il suo problema come un problema di rapporti intercorrenti fra sé e un'altra o altre persone, o fra sé e la sua situazione. L'aiuto che egli tipicamente richiede è l'aiuto per riadattarsi alle richieste e alle attese del ruolo sociale che gli è proprio — come coniuge, genitore, studente, lavoratore — o per riadattare qualche aspetto della sua situazione sociale in modo da poter mantenere o raggiungere l'equilibrio necessario per andare avanti giorno per giorno. Quando, come talora capita, il cliente trova che i suoi problemi intimi esercitano una tale pressione sui suoi problemi di funzionamento sociale da non riuscire a venirne a capo, può aver bisogno di essere considerato un paziente, cui prima di tutto occorre una psicoterapia. Può essere allora opportuno rivolgersi a un aiuto psichiatrico o supervisionato da uno psichiatra. (Reciprocamente lo psichiatra può rivolgersi ai servizi di casework quando ritiene che il suo paziente sia psicologicamente pronto a porre al centro della sua attenzione il suo riadattamento sociale e ad impegnarsi in maniera diversa con le persone e con le situazioni).

È importante per il caseworker capire che i problemi del cliente si trovano nella sua incapacità di funzionare in maniera soddisfacente in uno o

in parecchi dei suoi ruoli più importanti, o nella sua incapacità di affrontare le privazioni e i traumi delle sue situazioni di vita, perché ciò lo aiuta a stabilire che cosa mettere a fuoco, il piano di lavoro e le mete cui tendere. Ciò significa che egli terrà costantemente innanzi a sé l'esigenza di rendere capace il cliente di lottare contro le frustrazioni e di ottenere le ricompense possibili nella sua vita di ogni giorno. E poiché la vita si svolge in interazione dinamica con altre persone, con le circostanze sociali, con le attese e i permessi culturalmente determinati, il caseworker valuterà per ogni caso l'entità di queste forze per sapere come occorre influenzarle nell'interesse del miglior adattamento sociale del cliente.

La natura multiforme e dinamica del problema del cliente rende necessario da parte del caseworker e del cliente la scelta di una parte di esso come l'unità su cui lavorare.

Se è possibile comprendere la natura di un problema in tutta la sua complessità, poche volte è possibile agire su questa sua totale complessità. Nel casework, come in ogni altra attività rivolta alla soluzione di problemi, l'azione deve essere parziale, centrata e graduale, anche se la comprensione mentale del problema e la pianificazione possono essere totali. Questo avviene anche perché la percezione è qualcosa di interno all'individuo mentre l'adattamento e l'azione richiedono condizioni e forze al di fuori di esso che complicano quei compiti e pongono dei problemi. Perciò il caseworker che deve lavorare col cliente su un problema deve chiedersi quale fra le parti del problema deve essere posta al centro dell'attenzione — quale viene prima, quale ha maggiore importanza, quale è più suscettibile di modificazione — e rispondere a tutto ciò.

Tre considerazioni essenziali entrano nella scelta della parte del problema da mettere a fuoco. Esse riguardano: ciò che il cliente vuole e di cui ha bisogno; le soluzioni che il giudizio professionale del caseworker indica come possibili e desiderabili; ciò per cui l'ente è competente e che può offrire. Ognuno di questi elementi merita di essere esaminato.

1. Il problema è il problema del cliente, e l'urgenza di questi è di essere aiutato a risolverlo così come egli lo percepisce e lo sente. Egli può vederlo con estrema esattezza e può vedere con la stessa chiarezza le soluzioni possibili. Può vederlo con chiarezza come appartenente a una costellazione di problemi strettamente collegati, o come il risultato

finale di certi problemi più profondi, ma può essere incapace o impreparato ad affrontarli con tanta maturità da desiderare di essere aiutato per qualsiasi cosa che vada al di là della conseguenza problematica che egli presenta. D'altra parte il cliente può non vedere affatto il problema nella sua giusta luce; egli può richiedere, cioè, aiuto per una situazione che in realtà è marginale o di secondaria importanza. Questo può accadere quando il problema è terrificante da affrontare o quando la persona è assillata contemporaneamente da tante difficoltà che, come una creatura presa in trappola, cerca una qualsiasi via di uscita. Il problema, così come il cliente lo vede, può essere allora veramente il problema centrale, o può essere un problema marginale sul quale egli ha concentrato il suo interesse. Qualunque esso sia, il buon senso ci dice che, dato che possiamo aiutare la persona che ha un problema solo attraverso se stessa, dobbiamo, per lo meno all'inizio, partire dal centro di interesse della persona disturbata, da ciò che essa sente come cruciale. Qualche volta il caseworker capisce con tanta chiarezza che il problema che il cliente presenta non è il problema « reale », o è così bramoso di confermare le sue ipotesi sulle origini del problema, che inizia col mettere a fuoco ciò che lo interessa piuttosto che ciò che interessa il cliente. Quando capita questo, il caseworker può accorgersi di aver raggiunto la piena comprensione del problema, ma di aver perduto la persona che ha il problema.

Il primo centro di interesse non è necessariamente il problema basilare; è piuttosto il problema che il cliente, nella sua ansietà, considera come il più importante, il suo problema del momento. A volte ci si accorge che i problemi del momento sono conseguenze costanti di altri problemi, forse più basilari. In questi casi può essere necessario che il caseworker aiuti il cliente a pervenire a una percezione più realistica sia del problema sia delle sue soluzioni. Questo aiuto a percepire e a mettere a fuoco in maniera realistica deriva dalle cognizioni e dalle previsioni del caseworker, che si riflettono in ogni caso che egli tratta. Il caseworker deve partire col cliente dal punto in cui questi si trova. Come ognuno di noi, il cliente perverrà più rapidamente ad un nuovo punto di vista o ad accettare una diversa interpretazione, se vi è condotto piuttosto che se vi è forzato.

2. La guida che il caseworker dà al cliente quando lo aiuta a scegliere e a centrare uno dei suoi molteplici problemi o qualche aspetto

di uno di essi, si basa sulle sue conoscenze e sul suo giudizio professionale e da questo dipende. Dal momento in cui il caseworker entra in rapporto con un cliente particolare lo considera alla luce della sua comprensione e delle sue esperienze su personalità, problemi, soluzioni o mete di quel tipo. Certo egli cerca contemporaneamente di stabilire l'unicità di una particolare persona in relazione al suo particolare problema in relazione a sua volta alle particolari forme di aiuto dell'ente, ma il suo giudizio sui caratteri specifici della personalità del cliente e le sue attese dei risultati cui questi può pervenire derivano dalla esperienza che la sua professione ha accumulato su quel tipo di persona, di problema, di ente e di processo. Questo è ciò che rende il caseworker capace di conoscere meglio del suo cliente, non quale problema sia più cruciale o più dannoso, ma che cosa esso in genere significhi, e che cosa in genere si può o non si può fare per risolverlo. Questo è ciò che permette al caseworker di prendersi la responsabilità di aiutare il suo cliente a passare, lasciatemi dire, dal problema marginale che ha proposto al suo centro più vitale o, in altri momenti, a passare da un « difficile problema centrale » a un suo aspetto marginale che, a giudizio del caseworker, appare più flessibile. Nell'uno e nell'altro caso è necessario aiutare e guidare il cliente a mettere a fuoco il suo problema. Infatti, a meno che il caseworker non aiuti il cliente a mettere in ordine i problemi e a scegliere quello su cui lavorare in un dato momento, il cliente può dibattersi indefinitivamente fra i grovigli di causa ed effetto o fra la moltitudine dei fatti contingenti in cui il problema si riflette, ma nei quali non è in realtà interamente contenuto.

Un breve esempio è offerto dal problema della signora Redd. Il suo bambino di quindici mesi era stato ricoverato in ospedale a motivo di un coma diabetico, e quando la signora Redd, parecchie settimane dopo si presentò all'assistente sociale del servizio medico, inviata dal dottore che curava il bambino, era depressa e in uno stato di panico. Aveva un ritorno di vecchi e paurosi sintomi di disordine emotivo: insonnia, perdita di peso, dermatite neurotica. La signora Redd sentiva di non poter sopportare la prospettiva di interminabili anni di regime diabetico. Il suo interesse si concentrava sul suo bisogno di aiuto in quanto persona nervosa e sconvolta. Il caseworker, tuttavia, l'aiutò a spostare questa messa a fuoco su sé stessa in quanto madre di un bambino ammalato che poteva essere aiutata nell'apprendere i primi passi della cura diabetica.

Il caseworker condusse cortesemente, ma con fermezza questo spostamento di messa a fuoco usando tecniche che qui non è necessario descrivere. Le conoscenze generali del caseworker e la sua preliminare valutazione della situazione permisero questo spostamento. Possiamo supporre che egli vide la situazione press'a poco così: il problema fondamentale della signora Redd è possibilmente un disordine di carattere neurotico. Esso non può essere cambiato dal processo di casework, né qualsiasi terapia può modificarlo notevolmente se non dopo anni. Il problema causale si trova probabilmente negli antichi e negli attuali rapporti fra la signora Redd e i suoi genitori. Questi non possono essere distrutti. Ciò che precipita il problema è la malattia del bambino con tutti i timori normali e neurotici che suscita. Questa è una realtà che la madre dovrà affrontare. Il problema immediato è l'imminente passaggio del bambino dimesso dall'ospedale a una madre incapace. Il problema da risolvere è l'insicurezza di questa madre nei riguardi della cura immediata del suo bambino ammalato. Questa allora è la prima cosa da mettere a fuoco. Il ripensamento del caseworker è stato guidato dalle sue conoscenze generali delle dinamiche della personalità, di ciò che da essa ci si può attendere e dei meccanismi con cui i problemi attuali risvegliano quelli del passato. È stato ancora guidato dal sapere come, d'altra parte, la risoluzione delle difficoltà di oggi può far sì che anche quelle vecchie cedano e come si raggiunga facilmente il giusto senso delle proporzioni quando il problema da risolvere è visto, non nella sua totalità, ma pezzo per pezzo, e così via.

Un altro fattore influì nel determinare la messa a fuoco del caseworker: la direttiva datagli dall'ente. Ricordiamo qui infatti che lo scopo della sezione di servizio sociale medico è quello di aiutare i pazienti (o i loro parenti) a trattare i problemi sociali ed emotivi che interferiscono con il trattamento medico.

3. Ogni ente di servizio sociale, o ogni sezione di servizio sociale inserita in un altro tipo di ente assistenziale (per es. un ospedale), è istituito per rispondere a certi tipi di problemi o di bisogni umani. Non soltanto un ente dichiara il campo specifico delle sue prestazioni nella sua denominazione — « consultorio medico-psico-pedagogico », « ente di servizio sociale familiare », « dipartimento di assistenza pubblica », e così via — ma, interpretando se stesso, rende espliciti i suoi scopi. Qualche volta questi scopi sono del tutto specifici e limitati, come

per esempio quelli di un ente di collocamento per l'infanzia che dà il suo aiuto in rapporto a bambini che devono lasciare la loro casa. Qualche volta gli scopi sono più generali, come per esempio quelli di un ente di servizio sociale per la famiglia e per l'infanzia, che può interessarsi di quasi ogni problema che sorge nella vita della famiglia. Se un ente è capace o no di funzionare coerentemente agli scopi dichiarati dipende dall'averne o no i mezzi, i servizi e le risorse, comprese quelle di un personale esperto, mediante cui realizzare i suoi scopi.

Una concezione chiara, da parte del caseworker, degli scopi dell'ente e di ciò che esso è capace di fare, lo aiuta immediatamente a mettere a fuoco un problema, anche se molto complesso. Lo aiuta in effetti a dire al cliente: « Noi ci concentreremo su questa parte del Suo problema piuttosto che su quella, perché è questa la parte che la nostra attrezzatura ci permette di capire e di aiutare con più efficacia. Se, tuttavia, la nostra ricerca dimostrerà che è quella, piuttosto che questa, la parte immediata e vitale della Sua difficoltà, allora il nostro aiuto consisterà nel metterLa in contatto con le risorse competenti per quella parte ».

Se, per esempio, la signora Redd si fosse dimostrata così sconvolta da essere incapace di corrispondere ai bisogni del suo bambino, avrebbe potuto essere necessario rivolgersi a un aiuto psichiatrico spostando ora la messa a fuoco proprio sulla signora Redd. O, se la signora Redd fosse stata capace di mobilitare le sue risorse, portare a casa il suo bambino e rispondere ai particolari bisogni fisici di questi con una certa competenza e sentendosi ricompensata dai risultati, e se, poi, avesse trasferito le sue lamentele sui suoi conflitti con la madre, il caseworker medico avrebbe potuto considerare se un ente di servizio sociale familiare sarebbe stato il luogo più adatto per lavorare sui problemi di conflitto intra-familiare recentemente emersi, o no. Il rinvio a un ente di servizio sociale familiare, se fosse avvenuto, sarebbe stato, si spera, il risultato del riconoscimento da parte della signora Redd che il suo problema si era spostato verso un'altra area della sua vita, del suo conseguente nuovo bisogno di aiuto, e, ancora, dell'aver ella compreso attraverso i colloqui col caseworker la speciale competenza dei servizi dell'ente di servizio sociale familiare in relazione al problema da risolvere.

I problemi, in ogni piano di vita di un essere umano, tendono ad avere « reazioni a catena ».

Per porre la questione in un altro modo, ogni singolo problema che crea disadattamento sociale o emotivo in un individuo tende a far sorgere o a ravvivare altri problemi in aspetti secondari della vita. Questo avviene perché, mentre per motivi di studio l'uomo può essere suddiviso in settori e analizzato come un'entità biologica, psicologica o sociale, l'uomo vive in realtà come un'entità dinamica in interazione che reagisce alla totalità dinamica del suo ambiente e lo influenza. Qualunque cosa colpisca una parte della sua vita o incida su di essa, si ripercuoterà o avrà la sua risonanza sulle altre.

Per esempio, sia nei libri tecnici che di divulgazione popolare sul matrimonio, si è spesso sottolineato che la capacità di un buon rapporto sessuale, sia da parte dell'uomo che della donna, serve a mantenere il matrimonio saldo malgrado altri rischi. Ciononostante avviene in realtà che problemi come la perdita di un'entrata possono provocare tensioni tali da attutire l'appetito sessuale o che il sentirsi incapace di provvedere alle necessità della vita, può abbassare a tal punto nell'uomo la stima di sé da renderlo impotente, o che il timore di una gravidanza economicamente insopportabile può ostacolare i rapporti d'amore. Da questi disadattamenti possono provenire nuovi problemi come l'accresciuta insicurezza dell'uomo di trovare un lavoro a lui adatto, o l'accresciuta irritabilità della donna alle richieste dei suoi bambini. Ognuno di noi può fornire esempi tratti dalla vita di ogni giorno che dimostrano come « per la mancanza di una scarpa si perdette un reame » e come le privazioni o l'appagamento, le frustrazioni o le ricompense di ieri influenzino la nostra vita di oggi e di domani.

Questa successione e questa automatica provocazione di causa-effetto-causa sarebbero per il caseworker scoraggianti da affrontare se non fossero mitigate da due fatti. In realtà, proprio come molti aspetti della vita di una persona possono essere danneggiati dal disadattamento di uno di essi, così molti possono correggersi se quella sola parte si riadatta; ancora, proprio come molte parti del complesso somato-psico-sociale della vita possono essere sfavorevolmente influenzate da un problema, così possono essere favorevolmente influenzate dalla risoluzione di quel solo problema e dal ristabilirsi dell'equilibrio.

Per esempio una ragazza adolescente ha adottato anche in classe i suoi atteggiamenti di sfida nei confronti dei genitori, provocando i suoi insegnanti con critiche inconsistenti e con continue assenze. Essa però ha promesso al suo caseworker, cui vuol bene, che proverà a frequen-

tare le lezioni e a comportarsi bene durante il loro svolgimento — solo questo, per quanto ci siano molte altre zone nelle quali avrebbe bisogno di cambiare. Essa va a scuola regolarmente, (sostenuta e lodata dal caseworker per i suoi sforzi) e si accorge che l'insegnante ha smesso di punzecchiarla (in parte perché lei ha smesso di provocarla e in parte perché l'insegnante collabora con il caseworker). Essa ammette a malincuore che qualcuna delle « sciocchezze » che si dicono in classe è interessante. I suoi genitori sono lietissimi (mentre nello stesso tempo trattengono il respiro) che essa non si assenti più da scuola e che la scuola non stia più ad importunarli. La loro tensione nei riguardi della fanciulla diminuisce, questa si sente meno « pressata » da loro, ed essi le aumentano spontaneamente l'assegno. La ragazza si sente un po' seccata di questa « seduzione », ma è soprattutto soddisfatta perché i genitori riconoscono le sue responsabilità. Essa partecipa i suoi sentimenti al caseworker e conclude che forse i suoi genitori sentono qualcosa per lei. Ritorna a casa in una disposizione di spirito di tolleranza, decide che forse « farà una sorpresa all'insegnante » applicandosi a tempo ai suoi compiti scolastici; e così va avanti, non certo senza ricadute, ma con favorevoli reazioni a catena in senso ascendente.

L'aiuto quindi del caseworker, in un aspetto di vita della persona, consista esso in un contributo in denaro una tantum, o in un lungo trattamento, può servire a ristabilire l'intero senso di equilibrio e di adattamento di una persona.

Ogni problema che la persona affronta ha un significato sia oggettivo che soggettivo.

Per quanto « comune » un problema possa essere, qualunque ne sia la frequenza, per quanto semplice possa apparire all'osservatore la sua soluzione, esso ha significati particolari, personali, per chi lo vive. Un problema può essere *esaminato e compreso* da chi lo guarda dall'esterno, ma, oltre a ciò, è sempre *sentito* dalla persona cui appartiene, che lo vive con le particolarità delle sue caratteristiche individuali, differenti da quelle di ogni altra persona. Noi tutti certamente abbiamo reazioni comuni nei confronti di certi tipi di difficoltà, ma la qualità e l'intensità dei nostri sentimenti e la maniera in cui tentiamo di difenderci da essi o di affrontarli sono diverse per ognuno di noi. Due uomini anziani, entrambi incapaci di lavorare, entrambi senza risorse proprie, hanno bisogno di denaro. Questo è un problema semplice, per il quale vi è una soluzione pronta nella forma di un'assistenza ai vecchi. Tuttavia esso può non essere

sentito affatto come semplice dai due vecchi. L'uno può sentirsi depresso e umiliato dal problema stesso: il problema di essere vecchio, di essere ritenuto inutile, di « essere messo da parte » dai datori di lavoro e così via. Egli può essere riluttante nel richiedere assistenza, può sentirsi « troppo orgoglioso », indegno, o può anche sperare che il giorno seguente porti una soluzione migliore. Il secondo vecchio, può, d'altra parte, prendere il problema con un giusto senso di equilibrio: egli accetta la sua vecchiaia e sente che ha il diritto di ricevere dagli altri « una mano », ma è irritato e ansioso per la soluzione offertagli. Egli non riesce a capire il motivo per cui deve produrre il certificato di residenza nel suo stato, né come ci si possa attendere che egli riesca a vivere con così poco denaro.

Comprendere che i problemi hanno un'importanza soggettiva oltre che oggettiva significa comprendere che ciò che ogni persona può o vuol fare per il suo problema sarà fortemente influenzato dai suoi sentimenti sul problema stesso. Perciò il caseworker deve capire e spesso trattare questi sentimenti in modo che essi possano rafforzare piuttosto che ostacolare il lavoro del cliente sul suo problema. Nello stesso tempo il caseworker deve rimanere fermamente consapevole della realtà oggettiva del problema e della soluzione, perché soltanto così può aiutare il suo cliente a vedere il problema nella sua obiettività e ad affrontarlo con efficacia.

Gli aspetti esterni (oggettivi) e interni (soggettivi) del problema non soltanto coesistono, ma ciascuno può causare l'altro.

Ognuno di noi incontra nella vita sociale situazioni che, per la nostra incapacità momentanea o cronica di trattarle, creano in noi dei problemi interni. Noi diciamo di essere « sconvolti » da una situazione, il che equivale a dire, in maniera più tecnica, che siamo squilibrati. Se questo squilibrio dovesse presentarsi con frequenza o se ci dovessimo sentire costantemente minacciati e sconvolti, ciò si rifletterebbe inevitabilmente sulla nostra maniera tipica di reagire alle situazioni sociali. Quando circostanze e situazioni sconvolgono o attaccano un individuo cronicamente, e quando l'individuo è cronicamente impegnato nello sforzo di andare avanti regolarmente solo per trovarsi sempre in pericolo, le reazioni che ciò provoca tendono a cristallizzarsi e a fissarsi nella personalità. Così la persona può avere, in ogni situazione nuova, la previsione che essa andrà male per lei e può reagire con pessimismo o con ansietà o con ostilità, anche quando niente nella situazione oggettiva provoca tali reazioni. Tutti i « problemi della personalità » – cioè i problemi di disadattamento intrapsichico –

sono stati, una volta, reazioni spontanee a un problema esterno che la persona ha affrontato.

Per esempio, un bambino comincia ad apprendere molto presto che egli vive in un mondo difficile. Il suo mondo è costituito da un padre e una madre duri e violenti con lui. Egli reagisce istintivamente per proteggersi. Può sottrarsi alla situazione o evitando le occasioni o non manifestando ciò che egli vorrebbe dire o fare; o può resistervi nei pochi, ma efficaci modi di cui un bambino può servirsi: rifiutando il cibo, bagnando il letto, dando calci al gatto o ai bambini del vicinato. Se la situazione continua ad agire su di lui allo stesso modo ed egli deve affrontarla ripetutamente, la sua personalità in sviluppo la assorbirà assieme ai propri modi divenuti ora cronici di sentirla e di reagirvi. Egli « interiorizzerà » il problema. Ora, quando viene il tempo di andare a scuola, quantunque la sua maestra possa essere una donna calda e gentile, del tutto dissimile da sua madre, e per quanto egli possa non incontrare a scuola motivi obiettivi per chiudersi in se stesso e per lottare, porterà probabilmente con sé le sue maniere fissate di reagire e di comportarsi. Egli provocherà ostilità in altri bambini e sorpresa o disapprovazione nella maestra. Così il suo problema intimo, divenuto ora un problema di personalità, causerà una nuova situazione e creerà certe particolari reazioni da parte della maestra e dei compagni nei suoi confronti. A meno che non venga aiutato ad annullare questo circolo vizioso, questo bambino, divenuto adulto, creerà continuamente situazioni nelle quali si sentirà offeso o costretto a lottare, e colorerà e modellerà le sue percezioni e le sue azioni sulla base dei suoi problemi intimi.

Le cose che accadono alle persone causano o influenzano ciò che succede in loro e, viceversa, ciò che accade nell'interno delle persone causa o influenza il loro comportamento. L'importanza di questo concetto per il caseworker è molteplice. Per prima cosa esso porta il caseworker a concentrare l'attenzione sull'interazione di causa-effetto fra le esperienze psichiche, fisiche e sociali della persona, e lo conduce a intravedere il punto da dove conviene cominciare ad attaccare il problema; secondo, illumina la realtà che il processo di casework è in se stesso un « evento », un'esperienza, immessa nella vita del cliente, che avrà le sue ripercussioni emotive e sociali, buone o cattive. La maniera stessa in cui il caseworker riceve una persona che ha bisogno può far sì che questa si senta degna o indegna, rassicurata o irritata, e questa ondata di sentimenti, a sua volta, porterà il suo comportamento ad assumere certe forme. I servizi che il caseworker

può offrire, quelli che qualche volta può ritenere come comuni (« solo denaro »; « solo servizio domestico »), per la persona che ne è priva e che li desidera, possono avere un intenso significato emotivo; ugualmente il rapporto e l'aiuto di consulenza che il caseworker offre può infondere nel cliente, fresca energia per affrontare nuovamente la sua situazione sociale o dargli un'altra visione di essa, o la capacità di tollerarla.

Qualunque sia la natura del problema che la persona porta all'ente sociale, esso è sempre accompagnato e spesso complicato dal problema di essere un cliente.

Essere cliente significa chiedere aiuto, accettarlo e usarlo. Questo suona come una scarna dichiarazione di una cosa ovvia. Ciononostante richiede un'analisi del motivo per cui il fatto che una persona porti il suo problema a un ente e si impegni a lavorare per risolverlo gli procuri tanta difficoltà e tanto sconforto. Richiede inoltre un'analisi del motivo per cui è importante comprendere ciò.

Ogni persona che richiede aiuto ha una sua reazione tipica, diversa da quella di ogni altra persona. Su di essa influisce fortemente anche l'atteggiamento del gruppo sociale che reputa corretti alcuni bisogni e scorretti altri. Vi fu un tempo in cui, per chiedere aiuto economico, l'individuo doveva far tutto tranne che dichiararsi vittima di qualche catastrofe o ammettere di essere moralmente fallito, mentre il chiedere aiuto per un problema di disadattamento personale era come ammettere di essere senza volontà o pazzo. In un periodo relativamente breve l'atteggiamento della comunità nei confronti della richiesta di aiuto per motivi personali ha subito un notevolissimo cambiamento. Il concetto del diritto dell'individuo alla sicurezza fondamentale, la divulgazione della psichiatria e il riconoscimento della diffusione dei disturbi emotivi (invero la necessità di moda in qualche gruppo di averne uno) ha modificato e cambiato, per molti tipi di assistenza, l'atteggiamento circa il richiedere aiuto. Ciononostante, mentre « disonorato » e « miserabile » sono aggettivi ormai del tutto abbandonati, persistono in noi certe reazioni emotive comuni quando la richiesta di aiuto è rivolta a un ente assistenziale.

Per molti, varcare la soglia di un ente assistenziale è come penetrare nell'ignoto. Una persona può certamente conoscere gli scopi generali di un ente, ma ciò che questi scopi possono significare per lei in particolare, che cosa le accadrà, che cosa le si richiederà, e così via, è incerto. L'incertezza ispira a noi tutti paura. Inoltre — e anche ciò avviene in maniera più caratteristica quando si richiede aiuto a un ente assisten-

ziale piuttosto che ad altre risorse professionali — vi è l'inquietante, intima questione del contraccambio. Gli adulti nella nostra cultura sono abituati a rispondere con certe forme di pagamento a ciò che ricevono — con denaro, con servizi o con amicizia — e in una situazione in cui non si richiede nessuna di queste cose viene spontanea la domanda: che cosa è. Gratitudine? Doveri? Danno? Diritto? E particolari ansietà possono complicare queste incognite, che vanno dal timore che la richiesta non venga esaudita alla paura particolare che lo venga, ma a un prezzo troppo alto.

Quando molti di questi problemi provocati dal « chiedere » aiuto, sono stati dissipati dagli atteggiamenti e dalle parole del caseworker, rimane il problema di accettare e di usare l'aiuto. Ogni ente assistenziale segue certe modalità nel dare aiuto; modalità poste da considerazioni di economia e di utilità monetaria e psicologica. Le modalità non sono necessariamente preoccupanti in se stesse; anzi sono spesso di conforto per il loro buon senso e per la loro certezza. Ciononostante esse sono poste da altre persone e stanno ad indicare il loro controllo. Inoltre la persona che aiuta, a motivo della sua abilità nell'aiutare, è vista dal cliente come chi possiede maggiori capacità di lui. Questo è quanto il cliente desidera. Tuttavia, sentirsi soggetto ai poteri di un'altra persona è motivo di ansia per un adulto, e in certi casi provoca delle lotte periodiche di opposizione, mentre in altri risveglia forti desideri di rinunciare alle proprie responsabilità. Tutti questi sentimenti relativi al richiedere aiuto, possono creare una serie di problemi nel lavoro progressivo fra cliente e caseworker. Questi sentimenti possono esprimersi con resistenze, nascoste o evidenti, con espressioni di ostilità, con la rinuncia di sé e con un abbandono non realistico.

I caseworkers sono stati più interessati che la maggior parte degli altri professionisti al problema del richiedere aiuto e dell'accettarlo. Forse questo avviene perché hanno fiducia nell'affermazione che l'uomo deve essere sostenuto nel suo senso di sicurezza e di stima di sé, se deve assumere le responsabilità che gli competono. L'esperienza li ha reso consapevoli che i sentimenti e l'idea che una persona ha di sé in rapporto a una sorgente di aiuto vitale, influenzano la sua maniera di considerare e di usare l'aiuto; e inoltre che il modo in cui l'aiuto è offerto, spiegato e dimostrato, libererà o inibirà le energie della persona e le sue capacità di lavorare sul problema. I caseworkers perciò comprendono e cercano di trattare quelle reazioni del cliente che sono prodotte dal risolvere il problema per cui ha chiesto aiuto, e che lo complicano.

Il problema che la persona porta all'ente sarà dunque, probabilmente, complesso, molteplice e mutevole anche mentre lo si studia nei suoi elementi. Il caseworker gli pone dei limiti quando lo considera come un problema dei bisogni e delle lotte del cliente in quanto essere sociale, in relazione a sua volta con le idee culturalmente determinate sui bisogni, le prerogative e l'efficiente funzionamento sociale dell'individuo. Esso può essere trattato più facilmente dal cliente e dall'assistente sociale quando se ne stacca, in un dato momento, una parte per farne un centro di lavoro. Poiché la persona agisce sempre sul suo problema e vi reagisce, vi sono elementi sia soggettivi che oggettivi che il caseworker deve prendere in considerazione, riconoscendo nello stesso tempo che essi possono divenire per se stessi causali. L'aiuto di casework rivolto alla soluzione dei problemi offre, tra l'altro, un intervento che rompe e modifica la catena causa-effetto delle difficoltà. Poiché questo intervento può in se stesso dimostrarsi problematico per il cliente, il caseworker deve cercare di comprendere le risorse e i processi di questi con più perspicacia possibile, in modo da facilitare piuttosto che complicare gli sforzi del cliente volti alla soluzione del problema.

4. L'ente

L'organizzazione alla quale la persona si presenta per essere aiutata a risolvere il suo problema è conosciuta come ente di assistenza sociale. Quando le prestazioni di questo ente consistono in aiuti materiali, cambiamenti di ambiente sociale, consulenza, aiuto psicologico, o in una combinazione di queste cose su una base individualizzata, caso per caso, esso prende nome dal suo metodo di lavoro e viene a chiamarsi ente di casework.

Gli enti di casework differiscono l'uno dall'altro per molti aspetti, ma vengono classificati in base a tre fattori principali: la fonte del loro finanziamento, la fonte della loro autorità professionale, e la loro speciale funzione e area d'interesse. Ogni singolo ente riunisce nella sua struttura questi fattori, la cui particolare combinazione influirà sulla focalizzazione, sulle possibili esplicazioni e sulle condizioni dei servizi dell'ente e dell'aiuto di casework.

Gli enti sono finanziati da sovvenzioni pubbliche o da contributi volontari. I primi, detti « enti pubblici », abbracciano non solo i grandi programmi di assistenza economica, come l'Aiuto ai Bambini Bisognosi, ma anche programmi di assistenza all'infanzia, rieducazione minorile e igiene fisica e mentale del bambino. I cosiddetti enti privati — privati soltanto nel senso che sono finanziati da contributi di singoli o di gruppi — forniscono servizi della stessa specie. Sia gli enti pubblici che i privati possono usare il metodo di casework per trasmettere i loro servizi alle persone che a loro si rivolgono. Ma, la loro politica, le loro procedure, le possibilità e la flessibilità dei loro programmi e dei loro metodi, saranno influenzati in vari modi dalle loro fonti di finanziamento. Molti fattori giocheranno nel determinare le possibilità e i limiti dell'aiuto di un ente pubblico e cioè: la struttura formale entro cui opera, i diritti e i requisiti che regolano il dare i suoi servizi e il riceverli, il clima di aperta o velata indole poli-

tica, l'opinione pubblica alla quale dev'essere sensibile, l'uguaglianza di opportunità che è chiamato ad offrire ad ogni richiedente che abbia i requisiti richiesti. Questo vale anche per l'ente privato: le sanzioni del suo gruppo sostenitore, il suo statuto, i suoi diritti discrezionali, la popolazione dei suoi richiedenti, e così via, tutto contrae o dilata, informa e colora i tipi di servizio che esso offre, indicando a chi offrirli e a quali condizioni.

Un secondo fattore per classificare gli enti di casework, sia pubblici che privati, è la fonte dell'autorità professionale. Alcuni enti hanno autorità e responsabilità piena e primaria per le loro funzioni di assistenza sociale; altri, poiché fanno parte di un'altra organizzazione di assistenza, derivano la loro autorità e la loro responsabilità dall'ente cui si associano. I primi possono essere chiamati enti « primari », i secondi enti « secondari » di servizio sociale*.

Negli enti primari (enti tipicamente di servizio sociale familiare e per l'infanzia) il programma e le risorse disponibili possono essere vari, andando da quelli previsti per affrontare i disadattamenti sociali causati da fallimenti fisici ed economici a quelli previsti per affrontare i disadattamenti causati da disordini della personalità. Il personale di questi enti è interamente formato da assistenti sociali, che si indentificano tutti con gli scopi di assistenza sociale dell'ente; il metodo basilare dell'aiuto è quello del processo di casework. Quando altri professionisti si inseriscono nell'ente di servizio sociale primario, sia a titolo temporaneo che permanente, i loro servizi e le loro competenze sono ausiliari e complementari a

* Questi termini furono originariamente conati (con una certa insoddisfazione per il desiderio di termini più appropriati) dalla facoltà di casework della Scuola di Amministrazione di Servizio Sociale dell'Università di Chicago nel lavoro preliminare a un corso sul rapporto tra strutture dell'ente e trattamento di casework. (Vedi Perlman 7). Col termine « primario » non si voleva dare una designazione di importanza, ma si voleva piuttosto dire che l'ente era stato istituito con lo scopo primario di fornire aiuti sociali, materiali o psicologici, per il benessere umano. Col termine « secondario » non si voleva dare un giudizio di valore, ma soltanto dire che i servizi sociali trasmessi erano ausiliari alla funzione primaria dell'ente ospite. Qualche volta, in realtà, come avviene in molte cliniche psichiatriche, il numero dei caseworkers supera quello degli psichiatri ed essi portano effettivamente molto più il peso dei casi di quanto non faccia la professione primaria. Ciononostante nelle istituzioni psichiatriche l'autorità basilare e la responsabilità appartengono alla professione medica.

quelli degli assistenti sociali; essi operano come aiuti degli assistenti sociali, cui competono le responsabilità conferite loro in maniera primaria nella loro professione e nel loro ente.

Altri tipi di organizzazioni assistenziali — ospedali, scuole, cliniche, tribunali, asili d'infanzia — si associano spesso un ente di casework o un assistente sociale ; possono cioè avere una sezione di servizio sociale o un singolo caseworker che vengono così a inserirsi nella loro struttura e a partecipare delle loro funzioni. In tali organizzazioni il servizio sociale è in posizione ausiliaria. Esse usano il casework perché hanno riconosciuto due fatti. Primo: mentre il problema manifesto di una persona può essere convenientemente portato a un ente non di servizio sociale — come un problema di malattia è portato al dottore e un problema di non frequenza scolastica al direttore della scuola — occorre notare che lo stesso problema può essere causato o influenzato da circostanze sociali o psicologiche che richiedono la conoscenza e le risorse particolari dell'assistente sociale. Secondo: l'individuo spesso non è capace di usare i servizi messi a sua disposizione. Così, lo scolaro che ha a disposizione l'insegnamento, ma non può apprendere; il paziente che ha avuto prescritto il riposo a letto, ma la cui casa non permette tale lusso; la madre che è diffidente della clinica psichiatrica in ordine al suo bambino, hanno tutti bisogno di un servizio volto a rendere funzionali gli scopi per cui l'ente è stato istituito. Questa funzione valorizzante è da lungo tempo svolta dal casework. Come parte di una istituzione che li ospita, allora, una sezione di casework o un singolo assistente sociale operano per fornire un servizio abilitante e ausiliario a qualche altro servizio *a latere*, ma diverso. È evidente allora che ciò che il caseworker farà — le possibilità, la messa a fuoco e l'intensità delle sue attività, le condizioni che possono limitare o potenziare i suoi servizi, l'autorità e le responsabilità di cui è investito — sarà influenzato sia dall'essere il suo ente primario o secondario, sia dall'essere finanziato da fondi pubblici o privati.

Il terzo fattore che caratterizza l'ente di casework è la sua particolare funzione. Gli enti primari, sia pubblici che privati, possono definire certe aree del bisogno sociale come campi particolari nei quali prestare servizio. In questi campi essi sviluppano perizia di conoscenza e speciali risorse per la soluzione dei problemi. Vi sono, per esempio, molti enti per la protezione dell'infanzia che hanno scopi molteplici, ma ve ne sono anche molti altri specializzati solo in certi settori dell'assistenza infantile; per esempio l'ente

per l'adozione del bambino, l'ente per il ricovero presso una foster home *, l'istituzione per bambini, il consultorio medico-psico-pedagogico. Le ragioni per la specializzazione negli enti di casework sono le stesse di quelle che motivano la specializzazione nelle altre professioni, e principalmente la vastità e la complessità della moderna organizzazione sociale e la crescente estensione e profondità sia della conoscenza che della consapevolezza che vi sono problemi ancora da conoscere. Come è impossibile che ogni essere umano conosca tutto ciò che vi è da conoscere circa il soddisfare bisogni personali e sociali, così è impossibile che ogni ente contenga nel suo programma e offra nei suoi servizi tutti i tipi di aiuto sociale. Gli enti perciò possono svilupparsi per conoscere particolari tipi di problemi e per accrescere questa conoscenza, e il loro personale acquista particolare esperienza e perizia nella comprensione di questi problemi e nel trattarli. La specializzazione nel casework avviene anche perché, nelle istituzioni di servizio sociale secondario, l'aiuto di casework è in relazione al lavoro di un'altra professione — come la medicina, l'educazione, la legge — alle sue specifiche conoscenze e ai suoi scopi. Sia che si tratti di un ente altamente specializzato o plurifunzionale, la funzione dell'ente — ciò per cui esiste, ciò che si propone di promuovere e di prevenire — determinerà la focalizzazione e l'accento del caseworker, i servizi che può offrire, e le mete per cui lavora (vedi Gomberg, 3).

Questi tre fattori allora — la fonte del finanziamento, l'autorità professionale, e la funzione particolare — determinano le maggiori differenze tra gli enti di casework nei confronti della clientela che servono, dei servizi che offrono, delle mete che pongono, delle condizioni e delle direzioni del processo di aiuto. Ma, malgrado le differenze, vi sono certi modi generici di pensare, applicabili a tutti gli enti di casework, che possono aiutare il caseworker a conoscere il suo ente con più sicurezza e ad usarlo con più efficacia al servizio dei suoi clienti.

L'ente di casework è un'organizzazione costituita per esprimere la volontà di una società o di un suo gruppo nei riguardi dell'assistenza sociale.

Un ente personifica la decisione della società di proteggere i suoi membri contro il fallimento sociale, di prevenire il loro disadattamento e (o) di promuovere lo sviluppo di migliori o più alti livelli di funzionamento sociale (vedi Towle, 10). L'interesse e il sostegno finanziario sono mobi-

* N.d.T. Famiglia affidataria.

litati per questi fini, per fornire servizi e opportunità in maniera organizzata. Il proteggere, il prevenire, il promuovere condizioni o eventi, implicano che queste cose abbiano valore per la società sostenitrice e che certe operazioni e condizioni sociali siano ritenute indesiderabili e certe altre buone. L'ente di casework è istituito allora per offrire quelle cose che la comunità che lo sostiene considera desiderabili per tutti i suoi membri. È un mezzo per mantenere o raggiungere certi livelli e certi valori sociali.

Questo è importante tanto per il cliente che per il caseworker. Sia che il cliente concepisca l'ente come « noi » o, come più spesso avviene, come « loro », egli lo vede come l'espressione dell'attenzione che la società ha per lui e per i suoi simili. Dalla stessa sistemazione dell'ambiente che trova entrando nella stanza ove si presentano le domande, egli avrà la sensazione del rispetto che la società ha per le persone come lui o della mancanza di esso. Gli atteggiamenti che incontra, da quelli del centralinista telefonico a quelli del caseworker, gli diranno se è considerato come « dentro » la comunità che l'ente rappresenta o « fuori » di essa, e i suoi sentimenti ne saranno di conseguenza influenzati. Se l'aiuto dell'ente è scarso o limitato da restrizioni, egli sarà proclive a sentirsi contro la società o contro quella parte di essa che sostiene questo tipo di soccorso, e a non identificarsi con la stessa e con i suoi scopi dichiarati. Se, ciononostante, l'aiuto dell'ente è tale da accreditare la sua dignità e il suo valore umano e da accettare contemporaneamente la sua fragilità, il cliente sarà spinto a sentirsi all'unisono con la società che lo apprezza e gli dimostra le sue intenzioni di aiuto.

Quando il caseworker viene assunto da un ente di servizio sociale, egli si impegna a realizzare gli scopi per i quali l'ente è stato istituito e a promuoverne gli intenti e i valori sociali. Egli deve essere consapevole che l'ente « appartiene » non solo al suo personale e ai membri del consiglio, ma alla comunità che attivamente o tacitamente lo sostiene e ne permette l'esistenza. Deve ricordare tuttavia, che l'ente lo retribuisce per la sua competenza professionale e che rientra in questa competenza il giudizio sull'efficacia o sull'inadeguatezza con cui l'ente effettivamente risponde agli scopi sociali che gli sono propri. È implicito allora che, mentre il caseworker trasmette a ognuno dei suoi clienti l'interesse della società ad aiutarlo coi modi propri alle funzioni e ai servizi dell'ente, egli porta ancora all'ente il suo interesse professionale che la società (e la funzione parziale di essa che il suo ente attua) promuova il benessere sociale dell'individuo.

Ogni ente di casework sviluppa un suo programma, attraverso il quale va incontro ai particolari bisogni cui è preposto.

Il programma dell'ente consiste nei soccorsi e nelle attività che traducono gli scopi di questo in prestazioni di aiuto. I modi e i mezzi che esso offre esprimeranno efficacemente o no le funzioni dell'ente in rapporto a una quantità di fattori: il denaro, l'esperienza e la competenza del personale dell'ente; l'interesse, le risorse e il sostegno della comunità; il rapporto tra i bisogni accertati e i mezzi offerti; e così via (vedi Lowry, 6).

Per la mancanza di uno o più di questi mezzi, il programma dell'ente può non realizzare pienamente i suoi scopi. Non è insolito che un ente abbia uno scopo che costituisce più un proposito futuro che una realtà attuale, in quanto l'ente non ha ancora sviluppato i mezzi adeguati per raggiungere i suoi fini. Per esempio, lo scopo di un ente di assistenza pubblica è il benessere familiare, ma se vi è scarsità di denaro e di personale, se il carico dei casi è troppo alto e il bilancio troppo basso, i suoi scopi saranno frenati e limitati da queste sproporzioni. Non è raro che un cliente porti a un dato ente bisogni che, mentre appartengono alla competenza dell'ente, non sono presi in considerazione dal suo programma di servizio. Per esempio, un ente privato di protezione del fanciullo aveva definito la sua funzione nella « cura e trattamento del bambino che non può essere curato adeguatamente nella sua casa ». Il suo programma era, nella più grande estensione del termine, un programma di assistenza di foster-home. Quando gli furono condotti parecchi bambini estremamente disturbati, ma non psicotici, si accorse che il suo programma di foster-home era inadeguato a realizzare la sua funzione, invero il suo impegno pubblico. Fortunatamente il denaro e l'intelligenza del consiglio dei sostenitori resero possibile l'estendere e il cambiare il programma dell'ente; fu promossa infatti una istituzione terapeutica per rispondere ai bisogni recentemente evidenziati e prima trascurati.

La distinzione tra la funzione dell'ente e il suo programma è importante per il caseworker. Se l'ente è competente o no a risolvere il problema di un cliente lo si può determinare in base alle sue funzioni, ma che cosa si può fare per quel problema, come lo si possa adeguatamente trattare, dipende in gran parte dal programma dell'ente che si suppone ne realizzi le funzioni. Mentre la funzione dell'ente può rimanere costante, il suo programma deve adeguarsi al cambiamento dei bisogni della comunità, e al cambiamento degli interessi della professione e della sua conoscenza dei problemi e dei mezzi di soluzione.

Sono i caseworkers dell'ente che, attraverso i continui contatti con le persone che cercano di risolvere i loro problemi, conoscono per primi la natura, l'importanza e l'estensione dei bisogni sociali correnti. Essi possono scegliere di ignorarli e dire, esplicitamente o implicitamente, che, se il loro ente o altri enti non hanno il programma o i mezzi per rispondere a tali bisogni, i servizi — di conseguenza — non sono necessari. Oppure con più grande responsabilità professionale, possono continuamente com-misurare i servizi che l'ente fornisce alle necessità visibili, e trasmettere i fatti rilevati e le loro idee all'esame del personale incaricato dello sviluppo dei programmi e della politica dell'ente. Nel primo caso il caseworker può aver perduto — o forse non l'ha mai conquistato — la sua identità di assistente sociale; nel secondo vede le sue funzioni particolari di caseworker come parte inscindibile del servizio sociale e promuove il benessere sociale attraverso dei cambiamenti nel programma dell'ente che accrescono l'utilità di quest'ultimo nella comunità.

L'ente di casework ha una struttura, tramite cui organizza e delega le sue responsabilità e i suoi compiti; ha politiche e procedure che lo regolano e tramite cui stabilisce e ordina le sue operazioni.

La struttura, come la si può rappresentare su un organigramma, è l'anatomia dell'ente. Il corpo dell'ente è costituito da molti organi con compiti e poteri differenti, tutti dipendenti l'uno dall'altro nel funzionamento totale dell'organismo. Il consiglio di amministrazione, l'esecutivo, i supervisori, i caseworkers, i consulenti, i capi dipartimento, ognuno è responsabile di certi compiti e di certi « si deve » e « si può » convenuti. I diritti e le responsabilità sono delegati al particolare « ufficio », e ogni persona, nel momento in cui comincia ad agire nella parte dell'organismo dell'ente che gli è stata assegnata, si impegna a realizzare i compiti, le obbligazioni, e le autorità che a questa sono propri (vedi Follett, 2).

Nei piccoli enti, dove la struttura è semplice e informale, la cosa presenta per il caseworker pochi problemi. Egli si trova strettamente in rapporto con l'intero organismo dell'ente, che percepisce in maniera immediata e costante. Nei grandi enti, tuttavia, il caseworker può sentirsi così distante dal « vertice » e così isolato da persone con funzioni diverse dalla sua da non vedere più che se stesso, il suo carico di casi e il suo supervisore. Spesso questo non è tanto colpa del caseworker quanto di coloro cui spetta la responsabilità di fornire canali aperti di comunicazione tra le varie parti della struttura dell'ente. L'importanza dei canali aperti nelle due direzioni non può mai essere valutata abbastanza, perché,

come si è detto prima, è in risposta alla percezione e alla esperienza che il caseworker ha dei bisogni del cliente, che i programmi e la politica dell'ente vengono in gran parte modellati (vedi Johnson, 5).

In ogni organizzazione formale, le funzioni devono essere fissate e delegate in modo che le responsabilità possano essere distribuite ed esercitate degnamente e con perizia. La struttura di un ente individua e assegna al suo personale, separatamente o unitamente, responsabilità, autorità e compiti, e delimita i rapporti fra le varie funzioni nell'intero organismo dell'ente. La collaborazione tra i tecnici di un ente — fra caseworker e psichiatra, supervisore e caseworker, esecutivo e membri del consiglio, caseworker e caseworker — dipende, per la sua efficacia, dalla chiarezza con cui ogni membro esercita le sue funzioni particolari che gli conferiscono responsabilità. Dipende anche dalla comprensione delle differenze tra la propria funzione e quella degli altri, e dal modo in cui queste differenze si collegano l'un l'altra nell'interesse dell'intero lavoro.

Quando la funzione di un ente passa, per così dire, dal pensiero all'azione, quando l'ente si prepara ad attuare i suoi scopi di aiuto, diviene evidente che, perché il lavoro abbia una reale e ordinata efficacia, sono essenziali dei metodi sistematici di eseguirlo, dei modi regolari di operare. Questi modi e questi mezzi sono chiamati « procedure ». Ma prima di procedere vi devono essere dei principi direttivi e delle regole che chiarifichino i limiti posti dalla prudenza o dalla saggezza alla realizzazione degli obiettivi e dei programmi dell'ente. Questi modelli regolatori si chiamano « politiche ».

Il caseworker ha bisogno di capire l'utilità delle politiche e delle procedure dell'ente per compiere bene il suo lavoro giornaliero. Qualche volta esse gli appaiono soltanto « burocrazia », soltanto un tormento per lui o per il suo cliente. Qualche volta non capisce il senso di una politica o non può vedere che cosa questa o quella condizione procedurale ha da fare con lui e i suoi scopi. E qualche volta il caseworker usa la politica e le procedure dell'ente per difendersi contro la riflessione e la fatica.

Per il caseworker che « vive per le regole » e per colui che ritiene che il cliente debba essere piegato alla volontà inesorabile dell'ente, dobbiamo ripetere questa fondamentale premessa: l'ente di casework è istituito dall'interesse della comunità di andare incontro a certi bisogni della vita umana. La struttura dell'ente, la sua organizzazione, la sua filosofia giornaliera e la maniera in cui fa il suo lavoro sono perciò interamente finalizzate all'andare incontro al maggior numero di questi bisogni e con

la più grande efficacia possibile. Così la validità delle politiche e delle procedure sta nella loro utilità nei confronti dei clienti dell'ente. Non si può sostenere che «è bene perché facciamo sempre così», ma bisogna essere capaci di affermare «facciamo così perché è bene».

In alcuni enti si trovano parti di strutture o frammenti di politiche e procedure che non hanno più alcuna utilità. Le condizioni fuori o dentro l'ente sono cambiate, ma queste funzioni e questi modi di funzionare hanno resistito. Essi sono come organi superati nel corpo dell'ente. Quando un caseworker non può onestamente riconoscere alcune regole, politiche o procedure come utili agli scopi dichiarati dell'ente nei confronti dei clienti, o all'assistenza dell'ente nei confronti della più grande comunità, egli deve metterle in dubbio e discuterle col personale idoneo incaricato della responsabilità amministrativa. (Non c'è bisogno di dire che il caseworker si sentirà libero di fare ciò se il personale amministrativo e di supervisione avrà stabilito un clima accogliente o freddo nei confronti delle idee che sfidano lo statu quo). Forse esse possono essere spiegate e giustificate. Ma forse sarà necessario che siano riconsiderate per essere modificate o anche messe da parte.

Il caseworker che morde le strutture considerandole come freno alle sue libere e forse più immaginative operazioni, farebbe bene a costruirsi magicamente il quadro mentale di un ente in cui qualsiasi persona possa esplicitare qualsiasi compito o in cui i caseworkers possano semplicemente usare il loro giudizio per stabilire ciò che deve essere fatto, per chi, e in quali circostanze. Il caos mentale ed emotivo che questo creerebbe per il caseworker lo paralizzerebbe — e non passerebbe molto tempo prima che qualcuno suggerisse: «dobbiamo avere una regola». Il cliente subirebbe fatalmente il giudizio e le bizzarrie dei singoli caseworkers. Per quanto riguarda la comunità, essa non troverebbe un ente con cui entrare in relazione e da sostenere, ma soltanto un aggregato di singoli assistenti sociali sotto uno stesso tetto. Qualsiasi difetto possa caratterizzarle in una data situazione (difetti che possono essere sottoposti ad un attento esame), le strutture, le politiche e le procedure di un ente di casework danno forma, ordine, consistenza e sicurezza di movimento ai suoi servizi.

L'ente di casework è un organismo vivente e capace di adattamento, suscettibile di essere capito e cambiato come ogni altro organismo vivente.

Forse questo amplia il significato della metafora. Ma, se accentua la similitudine fra l'organismo di una singola persona e quello di un ente, può servire a disperdere la tendenza comune di considerare l'ente come

uno strumento rigido e statico. Se la struttura di un ente può essere considerata la sua anatomia, le sue operazioni possono rappresentarne la fisiologia, mentre gli obiettivi, gli atteggiamenti e le mete direttive del suo personale e del consiglio ne costituiscono la psicologia. Come gli altri organismi viventi esso ha una sua storia, e i suoi scopi e i suoi mezzi attuali ne sono modellati. La maniera in cui ha cominciato a vivere, le persone che lo hanno alimentato e le situazioni sociali incontrate avranno influito sull'attuale modo di essere dell'ente. Se l'ente è rimasto fissato a qualche livello del suo primo sviluppo, si può trovare che esso opera in maniera non appropriata nei confronti dei problemi attuali. Se, tuttavia, ha sempre risposto in maniera appropriata al cambiamento delle richieste al di fuori di esso e al cambiamento delle concezioni dentro di esso, è probabile che continuerà ad adattarsi. Come gli scopi degli esseri umani che lo hanno istituito, gli scopi di un ente sono determinati da orientamenti e obiettivi passati, presenti e futuri. La sua competenza dipende dalla forza o dalla debolezza del suo personale e dalla presenza o dall'assenza di risorse nel suo ambiente: denaro, leadership, cooperazione, sostegno. La società, della quale è un prodotto, agisce sull'ente per modellarne la forma e le operazioni in vari modi, e dalle sue reazioni di risposta la comunità sarà a sua volta influenzata.

Il fatto che l'ente « viva » in rapporto con altri enti di servizio sociale e con altre istituzioni assistenziali, influenza pure lo scopo e la natura del suo lavoro. L'aiuto che esso dà fa assegnamento su altri servizi fondamentali e complementari della comunità; la sua natura unidirezionale o multiforme è determinata dall'assenza o dalla presenza di altre agevolazioni e la sua utilità ne risente parimenti. Quanto più il personale amministrativo e gli assistenti sociali saranno consapevoli che gli scopi e i servizi dell'ente sono in relazione con quelli di altri enti della comunità, tanto più è probabile che i singoli clienti e la comunità nel suo insieme saranno ben serviti. I mezzi per la soluzione dei problemi aumentano quando un ente si tiene collegato alle altre risorse di assistenza.

Tutto il personale di un ente parla e agisce in virtù di qualche parte della funzione dell'ente; il caseworker rappresenta l'ente nell'aiuto individualizzato rivolto alla soluzione del problema.

Questo significa diverse cose per il caseworker. Primo: egli non è un professionista indipendente cui l'ente offre l'ambiente dell'ufficio. Nessuno sicuramente sosterrà che egli lo sia. Ma non è insolito, in pratica, che un caseworker possa considerare i suoi clienti come « appartenenti » a

lui o possa allearsi col suo cliente contro l'ente o, in una momentanea combinazione di zelo e di perdita di prospettiva, possa agire in maniera da contravvenire alla politica dell'ente. Ciò che il caseworker può fare con e per il suo cliente dipende sia dal lavoro professionale affidatogli e dalla sua abilità, sia dall'ente che lo ha assunto. I propositi specifici e le condizioni, che regolano ciò che egli fa, derivano, tuttavia, principalmente dall'ente che egli si è impegnato a rappresentare (vedi Perlman, 8 e 9). Sostanzialmente è questo il motivo per cui il caseworker ha bisogno di conoscere e di capire il suo ente sia nelle sue prescrizioni che nelle sue operazioni. « Rappresentare » significa « parlare e agire per », e questo è possibile solo quando il caseworker ha raggiunto la comprensione del suo ente in uno dei modi suggeriti.

Non è possibile rappresentare ciò con cui un caseworker si trovi in contrasto. Per rappresentare l'ente egli deve essere psicologicamente identificato con esso, all'unisono con i suoi scopi e le sue politiche. Questo non significa che il caseworker deve sentire « l'ente come suo a torto o a ragione ». Significa piuttosto che i più importanti scopi e metodi del suo ente devono essere in massima parte compatibili con la filosofia e le norme della professione. L'ente può non aver raggiunto il suo più alto livello operativo, ma può essere tuttavia accettabile nel suo stadio rudimentale se si sforza in maniera adeguata di raggiungere un più alto livello di sviluppo. Può avere certe procedure e certe politiche superate che gridano per una revisione, ma se, in genere, l'ente usa mezzi idonei per raggiungere i suoi fini desiderabili, è possibile l'identificarsi con esso accettandolo nella sua fatica per divenire migliore. Tuttavia, se appare che il benessere sociale degli individui o della loro società viene sistematicamente ritenuto secondario rispetto ad altre considerazioni (vedi Towle, 11), o se politiche e procedure, malgrado gli sforzi per modificarle, rimangono così gelate da bloccare i propositi di benessere piuttosto che trasmetterli, il caseworker professionista non può, in buona coscienza, rappresentare un simile ente.

Quando l'ente di casework è costituito in maniera buona e sana possiede, per lo stesso caseworker, molti valori. Ogni ente di casework custodisce un capitale di conoscenze e di esperienze sui particolari problemi che si propone di risolvere. La supervisione e i programmi di perfezionamento del personale, forniti dai buoni enti di casework, sono i mezzi di trasmissione di questa esperienza. Il professionista giovane e con poca esperienza professionale può sentire una certa sicurezza nel-

l'avventurarsi a trattare la complessità dei problemi umani quando può facilmente attingere a questi capitali di saggezza accumulata e organizzata. Anche per il caseworker esperto, per colui che alimenta il capitale di aiuto dell'ente più che attingere da esso, le risorse organizzate dell'ente rendono possibile fornire servizi ai clienti e sviluppare metodi di aiuto più di quanto non possa sperare di fare la pratica privata del singolo*.

*Il caseworker pur rappresentando il suo ente, è prima e soprattutto un rappresentante della sua professione**.*

In realtà, in tutti i casi in cui i propositi e i poteri dell'ente sono stati delegati ad assistenti sociali professionisti per la programmazione e l'esecuzione, l'ente stesso viene ad essere uno strumento della professione. Ma vi sono casi in cui il caseworker ha bisogno di mantenere una vigilante consapevolezza della sua identità e identificazione professionale: quando per esempio egli ha punti di vista differenti dal suo ente, o quando lavora presso un ente che sta lottando per sviluppare nuovi modelli, o quando lavora in una « sezione » di servizio sociale di un'altra istituzione. In quanto professionista egli deve conoscere la filosofia che guida la pratica della professione di assistente sociale, e affidarvisi con la sua sensibilità. Ciò significa che il caseworker opera nella convinzione che il benessere umano dell'individuo è lo scopo e il vaglio della politica sociale: che nei suoi atteggiamenti si fondono la ricerca attenta e la dedizione alle persone e agli scopi che serve; che mantiene « consapevolezza sociale e coscienza sociale » e che, in tutti gli interscambi professionali, si comporta secondo i dettami dell'etica (vedi Associazione Americana degli Assistenti Sociali, 1, e Towle, 10).

Assieme a questi requisiti di affidamento professionale, la professione di assistente sociale ha sviluppato e incorporato un complesso di norme e di valori su ciò che è buono e su ciò che è male per il benessere indivi-

* Una situazione analoga può riscontrarsi in medicina, dove anche il professionista privato ha interesse di far parte del personale di un buon ospedale, in modo da poter attingere dall'esperienza medica organizzata e dalle risorse, che sono di necessario supplemento alla sua pratica di professionista singolo.

** In questa disanima è considerato « caseworker professionale » chi ha la laurea in servizio sociale o il suo equivalente nell'educazione e nell'addestramento professionale; chi ha coscienziosamente intrapreso a prepararsi alla pratica di casework attraverso i modelli educativi della professione.

duale e sociale; di fatti, idee e affermazioni su come ciò che è buono può essere conseguito o può essere distrutto; e di risorse e abilità con cui raggiungere quanto più bene è possibile. Queste norme e questi valori cambieranno, come cambiano i valori e i costumi culturali; le idee e le affermazioni cambieranno sicuramente, a mano a mano che si trasformano e si sviluppano le conoscenze sull'essere umano e sulla sua vita, e a mano a mano che le risorse e l'abilità professionale progrediscono, cambiano, e si adattano, in rapporto alle trasformazioni delle esperienze e delle idee. Ma in ogni momento del suo divenire, la professione di assistente sociale, come ogni professione, difenderà certi valori e certe norme. E in ogni momento del suo divenire il caseworker, come membro della professione, difenderà questi stessi valori e norme. Egli non lo farà con acquiescenza pappagallesca o nella affettata superficiale supposizione che il termine « professionale » conferisca automaticamente grazia di stato, ma nella costante vigilanza di misurare la sua pratica giornaliera e quella del suo ente sul metro di ciò che la sua professione sa o ritiene buono. Fortunatamente poi, nello stesso momento in cui conosce e agisce secondo le sue convinzioni, il caseworker si sforza di conoscere di più e di fare meglio di quanto non conosca e non faccia oggi. Così non soltanto egli saprà essere utile ai clienti cui dà il suo aiuto, ma contribuirà, a sua volta, ad arricchire di ritorno il crescente complesso di conoscenze e di perizia del suo ente e della sua professione.

Ma adesso ritorniamo alla persona che ha un problema. Quando essa oltrepassa la soglia dell'ente di casework, può considerare l'ente solo come un ufficio, dove « loro » saranno o non saranno capaci e desiderosi di aiutarlo. Tuttavia, anche se si tratta di un piccolo ente, egli sta entrando in una organizzazione che rappresenta una comunità d'interessi e di valori, fornita di strutture, di personale e capace di offrirgli i mezzi atti a risolvere il suo problema. Come cliente egli perverrà a conoscere l'ente, e la sua utilità nei propri riguardi, attraverso i servizi professionali del caseworker. Questo aiuto, sia esso rivolto a promuovere il suo benessere fisico, sociale o psicologico, o tutti e tre a un tempo, è dato da un processo che combina certi metodi e comportamenti professionali. Nel prossimo capitolo tratteremo della natura di questo processo di casework.

5. Il processo di casework

Il processo di casework è essenzialmente un processo di soluzione di problemi. Bisogna subito dire che questa idea non implica che il casework risolva tutti i problemi, né che il caseworker dedichi i suoi sforzi maggiori ai problemi per se stessi. È un'idea che deriva piuttosto dal concepire la stessa vita umana come un processo di soluzione di problemi, come un continuo muoversi e cambiare nel quale l'essere umano agisce adattando sé alla realtà esterna o questa a sé, in modo da raggiungere la massima soddisfazione possibile. Ogni essere umano è impegnato in questo lavoro dal momento della nascita a quello della morte. Esso è sia inconscio che conscio. Riguarda problemi — alcuni piccoli, altri grandi, — di due tipi: l'uno è quello di sostituire stati di insoddisfazione o di sconforto con stati di soddisfazione o di conforto; l'altro è quello di raggiungere soddisfazioni più grandi e più numerose. Quando diciamo che un essere umano è « bene adattato », o psicologicamente sano o che conduce una vita felice, non vogliamo dire che egli o la sua situazione sono fissati in una specie di perfezione irreali. Vogliamo dire piuttosto che i problemi che attualmente egli affronta non sono né troppo numerosi né troppo opprimenti e che egli stesso può modificarli, e (o) vogliamo dire che i suoi modi di affrontare i problemi di ogni giorno sono adeguati ed economici. (Vedi jahoda, 5).

Senza che ce ne rendiamo conto noi giornalmente risolviamo molti problemi. Infatti possiamo avere la percezione di una situazione problematica, possiamo esaminarne attentamente le cause e gli effetti, possiamo riflettere e scegliere un modo di trattarla senza essere pienamente consapevoli di star facendo qualcosa di così importante come il risolvere un problema. Possiamo chiamare tutto ciò « riflettere su qualcosa », o « sforzarsi sino ad ottenere qualcosa », o « correre un rischio »: persino

correre un rischio è infatti un tipo di sforzo volto alla soluzione di un problema, sebbene sia un povero sforzo, perché vi è in esso un salto da una percezione non chiara a un'azione di prova a cui si perviene senza il beneficio della riflessione e del giudizio. Noi diveniamo consapevoli del nostro lavoro di soluzione dei problemi quando ci imbattiamo in un problema troppo difficile o troppo grosso per essere trattato nella nostra maniera abituale. Allora ci sforziamo di ordinare e organizzare le forze del nostro io in modo che esse agiscano su ciò che vogliamo ottenere. « Adesso, vediamo, » — diciamo a noi stessi — « che cosa significa x in questo problema? » « Aspetta un momento » — scongiuriamo noi stessi — « non prendere una decisione finché non hai ben considerato ogni cosa ». « Dove vado da qui? », ci chiediamo al bivio di una decisione. E così via. In queste considerazioni con noi stessi ciò che stiamo facendo è il tentativo di vedere più acutamente, di esaminare a fondo i nostri pensieri e i nostri sentimenti e di mettere ordine in quelli che interferiscono disturbando, di riflettere con più immaginazione e con più precisione, e di adattare e scegliere l'azione più efficace. Questi sono i tipi principali e comuni di operazioni dell'io, e li ritroviamo in tutti gli sforzi volti alla soluzione dei problemi.

Fortunatamente per tutti noi, vi sono problemi di vita che « si risolvono da sé » o che sono risolti per noi. Avvengono cambiamenti negli eventi o nelle circostanze che ristabiliscono il nostro equilibrio e rendono superfluo per noi il muoversi, il cambiare, l'adattarsi. Ma non esiste essere umano adulto che non abbia, nel corso di qualsiasi giorno, un dilemma da risolvere consapevolmente, sia esso così insignificante come che cosa indossare o che cosa mangiare, o così serio come i rapporti familiari e internazionali. Quando incontriamo un problema che provoca i nostri sforzi combattivi o che richiede, per la sua soluzione, mezzi di cui non possiamo disporre, ci rivolgiamo a persone che riteniamo possano esserci di aiuto per la loro capacità di vedere, la loro perizia e le loro risorse. Questo è il motivo per cui le persone si recano dal caseworker — o vi sono inviate — quando si sentono incapaci di affrontare i loro problemi di tensioni sociali e interpersonali.

Per comprendere che cosa il processo di casework deve includere nel suo aiuto volto alla soluzione dei problemi, è necessario anzitutto elencare le difficoltà che si presentano negli sforzi normali delle persone nel risolvere i problemi.

Le sei sottoelencate sono fra le più comuni:

1. Un problema non può essere risolto se i mezzi e le risorse chiaramente necessari non sono a disposizione della persona. Un cliente, per esempio, può valutare esattamente il suo problema e vederne le soluzioni e può difettare solo dei mezzi materiali di provvedervi.

Gli enti assistenziali possiedono e forniscono molti di questi mezzi. Tuttavia, qualche volta, l'uso di essi o la loro stessa natura possono suscitare un altro problema: il cliente, perciò, che aveva una sua diversa idea dei mezzi di soluzione, può aver bisogno di essere aiutato dal caseworker ad adattarsi alla realtà, o di transigere e a venire a condizioni con essa.

2. Qualche volta le persone sono incapaci di risolvere i loro problemi semplicemente per ignoranza o per cattiva comprensione dei fatti che li costituiscono o dei mezzi esistenti per affrontarli. Il padre che considera la balbuzie del figlio solo come « una cattiva abitudine », o il ragazzo che ritiene che la sua masturbazione sfocierà nella pazzia sono esempi del primo caso; la ragazza che si accorge di essere incinta e pensa solo a una maniera drastica di liberarsi o una donna, rimasta vedova di recente, che pensa di dover mettere in collegio i figli in modo da poter andare a lavorare per mantenerli, sono gli esempi più semplici del secondo. La mancanza di cognizioni può rendere impossibile la soluzione di un problema così come è impossibile risolvere un puzzle se mancano alcuni frammenti del gioco.

In situazioni simili il caseworker può fornire le cognizioni, le interpretazioni o i mezzi necessari per poter conoscere la realtà del problema e le risorse possibili. In qualche caso può essere sufficiente fornire la conoscenza necessaria, ma in molti altri dobbiamo prima dissipare o diminuire i blocchi emotivi che impediscono alla persona di « conoscere ».

3. La persona difficilmente può risolvere il suo problema quando è esaurita e svuotata di energie emotive o fisiche. Essa ha bisogno di mobilitare se stessa — « di farsi coraggio » — quando deve fare un piano e agire secondo il piano fatto. L'energia è essenziale a questa mobilitazione. Quando vi è esaurimento fisico, come può avvenire a motivo di malattie, di cattiva nutrizione, di superlavoro o di esaurimento emotivo, o quando una persona ha lottato con i conflitti e li ha trovati troppi per lei (essa è « messa fuori gioco », « spazzata via », « un relitto »), le sue

capacità di « veder bene », di pensare con chiarezza, o di organizzarsi per fare qualcosa, possono essere molto basse.

In questi casi può essere necessario che il caseworker fornisca quei sostegni, fisici o psicologici, atti a ristorare l'equilibrio della persona, prima che questa possa cominciare a guardare in faccia il suo problema e ad attaccarlo.

4. Qualche problema provoca intensi sentimenti in una persona: emozioni così forti da sopraffare la sua ragione e sfidare i suoi controlli consapevoli. Qualche volta questi sentimenti sono richiamati realisticamente, come un grande dolore per una morte, una grande ansietà per una malattia. In altri casi si può trattare di « reazioni eccessive », causate dal problema che riporta alla vita vecchie, sopite emozioni che aggiungono la loro forza a quelle del presente. I sentimenti intensi e forti disintegrano le capacità di una persona, « la fanno a pezzi ». Si dice che essa è « cieca dalla rabbia », « lacerata dal dolore », o « gelata dalla paura », e, in queste frasi di ogni giorno, sono espressi esattamente gli effetti disabilitanti dei disturbi emotivi. Quando il problema determina una conflagrazione di sentimenti, i processi di pensiero della persona, delicatamente in armonia come sono con le sue emozioni, si oscurano e si sconvolgono.

In questi casi il caseworker ha bisogno sia di riconfortare i sentimenti della persona sia di diminuire le pressioni del problema, in modo che la persona possa cominciare, col sostegno di casework, a cercare di « veder chiaro », ad analizzare la situazione per i suoi effetti su di lei e per i propri sulla situazione, e a pensare a possibili adattamenti.

5. Il problema può trovarsi nella persona; cioè la persona può essersi assoggettata ad emozioni che cronicamente, per un lungo periodo, hanno determinato il suo pensiero e la sua azione, o può esserne divenuta vittima. In questi casi i sentimenti della persona non sono necessariamente acuti e intensi, ma possono sussistere a lungo e profondi — così profondi forse, da essere quasi da lei inavvertiti. Tuttavia, essi rimangono vivi e attivi, devastando la mente inconscia, influenzando vitalmente ciò che la loro vittima vede, o la maniera in cui pensa e agisce. « Vedo la situazione chiaramente » — dice un uomo, e in realtà può vederla — « ma mi sembra di non poter far niente ». « Capisco ciò che Lei vuol dire » — dice una donna — « ma quando cerco di realizzarlo non viene affatto fuori come

dovrebbe ». Quando ciò avviene ripetutamente, quando, malgrado il suo reale sforzo e il forte desiderio di cambiare, e benché i suoi sentimenti non siano in realtà provocati, una persona rimane nelle strette di una reazione stereotipata, siamo davanti al segno della neurosi. In qualche parte del passato di questa persona un problema, che è stato per lei di grande importanza emotiva, è rimasto non risolto, represso, sepolto, per così dire, ma lungi dall'essere morto. Esso influirà sulla maniera in cui la persona vede la sua vita di oggi, o su ciò che pensa di essa, o sul modo come cerca di viverla, specialmente quando qualche aspetto di essa rassomiglia al suo problema originale.

Qualche volta il tumulto che questo centro di tempesta crea nella persona è quietato dalle modificazioni o dalla risoluzione di altri problemi della sua vita. Qualche volta è necessario raccomandare delle forme più radicali di aiuto, che non il casework, come la psicoanalisi, che differisce tra l'altro dal casework in quanto cerca di rendere il conflitto inconscio della persona accessibile alla sua coscienza. Ma più spesso vi è bisogno che il caseworker aiuti questa persona a vivere con se stessa; non a risolvere i suoi problemi emotivi fondamentali, ma a modificarli abbastanza in modo da poter governare i suoi impulsi con più efficacia. Questo può richiedere che la si aiuti a raccontare, a rivedere e a valutare le sue azioni e le sue reazioni in rapporto a persone e a situazioni della sua vita attuale; a riconoscere il suo comportamento tipico; a saggiarne i valori; a scegliere e a sperimentare modi di azione differenti e più appropriati.

6. Alcune persone trovano i problemi difficili da risolvere perché non hanno mai sviluppato abitudini sistematiche o metodi ordinati di pensare e di pianificare. Queste persone, caratteristicamente impulsive, o rese tali da esperienze di vita che le hanno costantemente costrette a «correre per rimanere dove sono», tendono a considerare la vita come un susseguirsi di episodi non relazionati, come «casualità». Esse tendono perciò a reagire ai problemi come capita. Se la loro disposizione è predominantemente ottimistica, esse sono certe che in qualche modo le cose si risolveranno da sé, se è pessimistica, si rassegnano al loro destino o si tormentano per la situazione a cui girano inutilmente attorno. Esse non colgono facilmente le relazioni fra causa ed effetto e, nei confronti dei loro problemi, si considerano spettatori piuttosto che attori potenziali. In qualche caso questa cecità si è profondamente iscritta nella loro personalità (di nuovo neurosi); in altri, tuttavia, la difficoltà consiste

principalmente nella loro mancanza di esperienza nell'organizzare le proprie forze per affrontare i problemi.

Quando il caseworker si rende conto che si tratta di questa seconda difficoltà deve sollecitare il cliente ad esercitarsi nel compiere ripetutamente alcune operazioni dirette alla soluzione del problema, nella speranza di creare in lui un'abitudine in questo senso. Per far ciò occorre guardare i fatti più salienti, valutarne il significato e le possibili soluzioni e muovere verso l'azione, pianificata attraverso la conoscenza e la previsione *).

A mano a mano che il caseworker capisce tutti questi ostacoli che rendono difficile e certe volte impossibile alle persone di agire da sole sui loro problemi, gli diviene anche chiaro che l'aiuto necessario non è solo quello che può essere fornito dal suo buon senso e dalle risorse, ma è molto più complesso. Risolvere un problema con la persona le cui risorse — intime o esterne — sono venute meno, implica la necessità di impegnarne il dinamismo interiore e di lavorare con esso e con i sentimenti, gli atteggiamenti, le idee e il comportamento della persona nelle loro interrelazioni con lo stesso problema e con le risorse esistenti. Come condurre tutto ciò è il problema professionale che ogni caseworker affronta. Egli lo può fare soltanto se ha delle idee sistematiche che lo guidano nel capire il problema e nell'agire su di esso (e poi nell'aiutare il cliente a capirlo e ad agire a sua volta su di esso). In breve, il caseworker tenta di immettere i suoi metodi di operare, le risorse delle sue conoscenze e delle sue prestazioni organizzate nel processo di vita del cliente. Mediante queste cose il cliente è sostanzialmente aiutato nella sua lotta per risolvere il proprio problema. Qualche volta, come risultato, il problema specifico è risolto; qualche volta è soltanto modificato, ma abbastanza da permettere alla persona di vivere con esso sufficientemente bene. Qualche volta la persona, dopo aver lavorato sul suo problema, lo sente in maniera tanto diversa da essere capace di affrontarlo anche se persiste.

Lo scopo del processo di casework è quello di impegnare la persona stessa sia nell'agire sull'unico problema o sui molti problemi che le stanno di fronte, sia nel lottare con essi servendosi di mezzi che possono esserle utilissimi nella vita. Questi mezzi che si forniscono al cliente sono: 1) un

* Questi tipi principali dell'aiuto di casework sono indicati brevemente, per quanto in maniera diversa, in Scopi e Metodi dell'Ente di Servizio Familiare (7).

rapporto terapeutico che lo sostiene e influenza la natura delle sue relazioni emotive nei riguardi del problema; 2) una maniera sistematica — per quanto sempre flessibile — di discutere e di agire sulla natura del suo problema, sulle proprie relazioni nei confronti di esso, e sulle potenziali soluzioni dello stesso; 3) quelle opportunità e quegli aiuti (di comunicazione e (o) di risorse) che eserciteranno e rafforzeranno ancora di più l'azione di adattamento del cliente sul suo problema.

Nei prossimi capitoli ognuna di queste cose verrà discussa in maniera più completa. Tuttavia esse richiedono qui un ulteriore sviluppo introduttivo.

La soluzione del problema che implica l'uso di sé da parte di una persona disturbata, richiede prima d'ogni cosa che sia dato a questa un aiuto considerevole per quietare, mitigare e trasformare quella confusione di sentimenti che ne impediscono o ne alterano l'adeguato funzionamento sociale. Questo tipo di aiuto permea il processo di soluzione del problema di casework, ed è proprio esso che differenzia l'aiuto di casework da quello di altri processi di soluzione di problemi che sono soprattutto intellettuali. Esso viene dato in una molteplicità di modi, il più costante dei quali è quello di stabilire e di regolare il rapporto tra caseworker e cliente. Il caldo interesse espresso e dimostrato dal caseworker, il suo desiderio e la sua abilità di aiutare, il suo atteggiamento di sostegno e di simpatia, la sua capacità di rispondere e la sua perizia forniscono alla persona in difficoltà una specie di isola sicura. In questo strumento certo di comprensione e di sostegno, il cliente può cominciare a sentirsi sicuro e forte abbastanza per fronteggiare il suo problema e lottare con esso.

Ma il nutrimento del rapporto non è tutto. È necessario che le totali capacità e potenzialità del cliente stesso siano utilizzate e che egli sia pienamente impegnato nello sforzo di risolvere il suo conflitto o la sua situazione problematica. I motivi di ciò sono a un tempo pratici e filosofici. «Noi apprendiamo ad agire agendo», dice la massima educativa, ed è vero qui come in tutte le situazioni della vita, che l'abilità ad intraprendere un'azione, dopo averla prevista, è sviluppata e fortificata dall'esercizio. Una persona può pensare per un'altra e può offrirle delle soluzioni belle e pronte. Ma in queste circostanze quest'ultima rimane chi usa la soluzione piuttosto che chi la produce. Come conseguenza possono accadere due cose: la responsabilità della persona può indebolirsi mentre si approfondisce la sua dipendenza da qualcuno al di fuori di lei;

gli accomodamenti belli e fatti di idee e di azioni possono spesso non adattarsi ai bisogni e alle capacità di chi deve usarli e perciò non vengono usati. Un esempio del primo caso è dato dal « buon » cliente che, come un bambino ubbidiente, fa ciò che gli suggerisce o gli richiede la persona che ha autorità, a cui continua ad appoggiarsi come alla sua sorgente di forza e di direzione. Un esempio del secondo caso è dato dal cliente che, mentre desidera coscientemente di fare ciò che gli è stato suggerito, è incapace di metterlo in pratica — egli « voleva » andare dal dottore, proprio come il caseworker gli aveva detto di fare, ma « le cose sono andate » in maniera tale da rendere necessario un rinvio, ecc. Soltanto l'esercizio delle capacità della persona di risolvere il problema sviluppa allora l'autodirezione e l'indipendenza. Inoltre è solo così che le resistenze o le incapacità dell'io, che possono bloccare l'azione adeguata, sono riconosciute in pieno e aperte alla modifica.

Oltre a queste considerazioni pratiche, vi è il credo democratico che ogni individuo ha il diritto all'autodeterminazione: dentro i limiti della realtà ogni uomo ha il diritto di essere « padrone della sua anima » e del suo destino. Questo « diritto » è suo. L'interesse del caseworker deve essere quello di aiutare il cliente a usare questo diritto per il suo miglior benessere. Per determinare che cosa dovrà essere o fare in opposizione all'essere e al fare solo ciecamente, la persona avrà nuovamente bisogno di usare coscientemente i suoi poteri razionali.

Perciò il processo di casework, che si svolge in un rapporto che nutre, implica sempre l'impegno più pieno e la partecipazione più completa della persona stessa. Per aiutare la persona ad aiutare se stessa, il caseworker si sforza allora di stimolare, ottenere e incoraggiare l'attività della persona in quanto persona che sente, che pensa, che agisce. Per rendere il cliente attivo, nel sentire il suo problema e nel pensare su di esso in profondità, il professionista che aiuta deve avere un'idea chiara della maniera efficiente e ordinata di procedere.

Ogni soluzione di problema fatta con competenza, in contrasto coi metodi che procedono per tentativi e per errori, contiene tre operazioni essenziali. Le pressioni che urgono sposteranno spesso il loro logico*

* Il materiale centrale di questa parte, e di altre in cui si parla di soluzione di problemi, fu presentata in un articolo letto alla Conferenza Nazionale del Servizio Comunale Ebraico nel maggio 1953 (vedi Perlman, 6). Vedi anche Dewey (1 e 2) al quale devo moltissimo per lo sviluppo delle mie idee riguardanti la soluzione del problema.

susseguirsi, ma ogni sforzo cosciente per passare da una situazione difficile alla soluzione deve sempre contenere questi modi di azione.

1. I fatti che costituiscono il problema e agiscono su di esso devono essere accertati e capiti. Questi fatti possono riguardare la realtà obiettiva, le reazioni soggettive, le cause e gli effetti, le relazioni tra la persona e il suo problema, le soluzioni cercate, i mezzi attualmente disponibili, e così via.

2. I fatti devono essere ripensati. Ciò equivale a dire che essi devono essere osservati accuratamente in ogni parte, approfonditi e riorganizzati mentalmente: esaminati nel loro rapporto reciproco; scrutati per coglierne il significato; osservati nella loro somiglianza con i modelli simili altrove conosciuti e nella loro diversità; messi in rapporto con la realtà degli stimoli e degli obiettivi, degli ostacoli e delle aspirazioni, e così via. In breve i fatti devono essere riorganizzati tramite le idee, idee che nascono dalla conoscenza e dalla esperienza e sono rivolte alla soluzione del problema.

3. La considerazione dei fatti particolari deve sfociare in una decisione che agisca sul problema o si proponga di risolverlo. Tale decisione può esternarsi nella scelta di una serie di azioni o, in maniera più impalpabile, in un cambiamento delle risposte che la persona dà al suo problema. La validità sia dell'una che dell'altra conclusione deve essere provata da un'azione sul problema, cioè da una maniera diversa di affrontarlo o da un diverso comportamento, interno o esterno, nei suoi confronti.

Il lettore riconoscerà subito che queste tre operazioni sono quasi simili ai passi logici da lungo tempo conosciuti e praticati nel casework: i passi dello studio (la ricerca dei fatti), della diagnosi (il pensare su i fatti e l'organizzarli in una interpretazione significativa e diretta a una meta), e del trattamento (conclusione in ordine all'azione da fare sul problema e al modo come farla). Ma la formula studio-diagnosi-trattamento ha costantemente rappresentato nel casework una pietra di inciampo. Essa ha posto al professionista molte difficoltà. Fra gli ostacoli alla utilità di questa formula vi è quello che essa ha contribuito in pratica a rendere più attivo nel risolvere il problema il caseworker anzi che il cliente. Sembra infatti che, nonostante la coraggiosa fatica per con-

cepire il cliente attivo fin dall'inizio, accade che questi si assoggetti agli sforzi del caseworker. L'idea di soluzione del problema cerca di imprimere nella struttura del processo di casework non un cambiamento fondamentale, ma una diversità di accenti e di dinamiche.

La soluzione del problema implica che tanto il caseworker che il cliente siano impegnati simultaneamente e consapevolmente fin da principio, per quanto in maniera diversa, nella soluzione del problema. Nella attività volta alla soluzione del problema non è rigorosamente necessario che il trattamento segua allo studio e alla diagnosi, ma piuttosto che i meccanismi di adattamento del cliente siano impegnati sin dall'inizio ad agire sulle sue difficoltà. Ricerca i fatti assieme al cliente può essere in se stessa un'operazione che chiarisce e ordina le sue percezioni. Il partecipare, da parte del cliente, i suoi sentimenti e il lavorarli, l'impulso e l'aiuto datogli per conoscere i suoi atteggiamenti, i suoi comportamenti, i suoi bisogni, i suoi obiettivi, e per ripensarvi, sono in se stessi un'esperienza e un esercizio di adattamento. (Da entrambi queste attività che si susseguono deriva, secondariamente e in buona parte, quella che diverrà la diagnosi). Inoltre, il far scaturire i passi seguenti da una scelta meditata, la pianificazione dell'azione o l'assestamento interno raggiunto, impegnano tutte le funzioni esecutive e integrative dell'io. La differenza dinamica, allora, tra l'idea di studio-diagnosi-trattamento e quella di soluzione del problema sta nel fatto che quest'ultima usa operazioni corrispondenti a quelle dell'io nel processo di soluzione del problema. Su ciò diremo di più, più avanti.

Finalmente, per la soluzione e la modificazione di molti problemi devono esistere certi mezzi o certe opportunità accessibili, a disposizione della persona che ha bisogno e che questa può essere aiutata ad usare.

Denaro, cure mediche, scuole materne, borse di studio, foster homes, facilitazioni ricreative, questi sono i tipi di risorse di cui ogni persona può aver bisogno per risolvere un dato problema nella sua vita di ogni giorno. È evidente che il caseworker deve conoscere queste risorse, o sapere come esserne informato; ed è essenziale che sia capace di coglierle con l'immaginazione nel loro rapporto col problema del cliente. Ma, anche quando queste risorse sono accuratamente scelte, rimane spesso il problema di aiutare la persona che ne ha bisogno ad usarle bene. Proprio come un uomo assetato non può bere tutta in una volta l'acqua di cui il suo organismo ha bisogno, o come l'uomo affamato deve essere

accuratamente preparato ad ingerire il cibo, così le persone che hanno grande bisogno di un altro tipo di alimento possono non essere facilmente capaci di prenderlo e di usarlo. Dal mal di denti alla risorsa della clinica odontoiatrica il passo per la soluzione del problema è, invero, semplice: dalla solitudine alla risorsa di un'attività di gruppo il passaggio da fare sembra ovvio; tuttavia, in queste e in situazioni simili, ciò che sembra la facile soluzione del problema può presentare in se stessa un ostacolo spiacevole per il cliente. Può essere allora necessario che il caseworker aiuti il cliente a capire che risolvere un problema costituisce per lui una difficoltà. Spesso, oltre a ciò, è necessario che il caseworker si scosti dal lavoro diretto col cliente, per cercare di modificare o di preparare i mezzi di aiuto, in modo che questo possa divenire più accogliente e il cliente in difficoltà possa usarlo più facilmente. In breve, il processo di casework comporta non soltanto la conoscenza e l'uso immaginativo delle risorse ambientali, ma anche il lavoro diretto su esse per renderne possibile l'uso al cliente.

In sintesi, il processo di casework è allora un processo di soluzione di problemi, in quanto adopera i metodi regolari e sistematici che sono basilari ogni qual volta si voglia efficacemente dirigere all'azione il pensiero e il sentimento. Poiché i problemi che tratta sono quelli della vita sociale dell'individuo, la loro soluzione deve avvenire dalla persona e attraverso la persona impegnata in quei problemi. Per questo motivo il caseworker tenta di aiutare il cliente a percepire e a valutare se stesso nella sua situazione, e lo mobilita per agire in conformità con la sua comprensione. Conoscendo quei potenti fattori emotivi che possono in vario modo bloccare o promuovere il funzionamento sociale della persona, il casework offre una « atmosfera » che libera e sostiene emotivamente, e un legame conosciuto come il rapporto di casework. È usando questo rapporto che il caseworker e il cliente si sforzano assieme di cercare i modi di dissipare o di affrontare il dilemma. Questi modi devono trovarsi nei mezzi e nelle risorse dell'ambiente e nello stesso cliente. Nell'uno o in entrambi i casi il caseworker, profondamente in armonia con la persona, offre a questa sostegno e stimolo per esercitare e usare le sue capacità in atto latenti, e i mezzi per passare dal conflitto alla soluzione, dal fallimento alla decisione e all'azione.

Sia il rapporto terapeutico di casework, sia le consapevoli operazioni di adattamento che il lavoro di soluzione del problema richiede, sono

fenomeni complessi. Nell'azione essi sono inseparabili, interdipendenti e rafforzantisi a vicenda. Ma, per comprendere con pienezza la loro azione inscindibilmente fusa, occorre che ognuno di essi venga esaminato distintamente. Perciò la natura del rapporto caseworker-cliente e quella del lavoro di soluzione del problema saranno separatamente discusse nei due capitoli seguenti in quanto metodi principali del processo di casework.

porto come strumento basilare. Il lavoro della mente e del corpo, che la soluzione di un problema implica, può essere sentito meno arduo quando si svolge nel calore e nella sicurezza di un forte rapporto; la volontà di provare può essere spronata e sostenuta dalla pienezza di aiuto e di speranza che esso trasmette; e, molto al di sotto della zona della coscienza, la persona può assorbire da colui con il quale si sente in rapporto, quel senso di unicità e ancora di valore personale che sta alla base della sicurezza interiore e della stima di sé.

Noi diveniamo adulti avendo vissuto tutta la nostra vita in rapporti, considerandoli, nella loro essenza e nei loro scopi, talmente naturali che, a meno di non essere improvvisamente privati di un rapporto significativo, o di non trovarci presi in uno nuovo, siamo appena consapevoli del significato che hanno per noi e della loro forza. Così, divenendo caseworkers, quando incontriamo il concetto di rapporto e desideriamo comprenderlo e usarlo con saggezza, improvvisamente esso ci sembra strano e ci sentiamo particolarmente goffi in sua presenza, insicuri come trattarlo in maniera consapevole (proprio come quando scopriamo qualche parola del nostro vocabolario giornaliero e la consideriamo sorpresi attentamente, o come quando la nostra attenzione è concentrata su qualche articolo di arredamento con il quale abbiamo vissuto per molti anni). Il compito cui allora siamo di fronte è quello di esaminarlo attentamente in tutti i suoi aspetti, familiari e non familiari, per sapere come è composto, quali possano essere i suoi scopi, e da qui conoscere sia la sua problematica sia il suo valore terapeutico.

Il « rapporto », nel senso in cui ne parliamo nel casework (ed è probabilmente il concetto che appare con la più grande frequenza in tutte le discussioni di casework, scritte o orali), è una condizione per la quale due persone, che hanno tra di loro un interesse comune, sia esso a lunga scadenza che temporaneo, entrano in interazione di sentimenti. Il rapporto non è costituito, come certe volte si presume, soltanto dallo stare insieme nel tempo e nello spazio, o da un interscambio piacevole e confortante, o dalla vicinanza prolungata, o dalla conoscenza tra due persone. Il rapporto scaturisce da una persona verso l'altra nel momento in cui l'emozione si accende tra di loro. Esse possono entrambi esprimere e vivere lo stesso tipo di emozione; possono esprimere o vivere emozioni diverse e anche opposte; o — e questa è la situazione nel casework — una può esprimere o vivere l'emozione e l'altra la riceverà e vi risponderà. In ogni caso una carica o corrente di sentimento deve essere sperimentata.

tata tra due persone. Sia che questa interazione crei un senso di unione o di antagonismo, le due persone sono intanto reciprocamente « collegate » o « in rapporto ».

Conosciamo bene questo fenomeno della nostra vita giornaliera. Osservate la vostra relazione con John Doe, che per anni è stato il vostro vicino di casa. Lo vedete press'a poco una volta al giorno; gli sorridete e lui fa lo stesso; scambiate osservazioni sul tempo e su qualche articolo di giornale; egli vi prega di dare un occhio alla sua casa quando è in ferie, e voi siete contenti di trarlo d'impaccio. Siete « in rapporto » con lui nel tempo, nello spazio e negli interscambi; lo considerate una persona simpatica; ma, se non lo doveste vedere più, non vi sentireste né meglio, né peggio. Poi, un giorno, egli vi chiede di firmare una petizione su una questione politica che sentite fortemente. Voi esprimete i vostri sentimenti — siete per questa questione e per quel candidato — ed egli, a sua volta, esprime gli stessi sentimenti su di essa. Adesso, improvvisamente, lo vedete e lo sentite come una persona importante per voi, come una persona con cui, sia pure momentaneamente, dividete un interesse, come una persona con cui vi sentite all'unisono. Siete in *rapporto positivo* con lui. Improvvisamente potete trovare in lui un fascino che non avete mai notato prima, o ammirare le sue doti di intelligenza e di carattere, o anche attribuirgli certe qualità che può o non può avere. E anche se, da quel momento in poi, riprenderete i vostri commenti casuali sul sole o la pioggia, qualcosa rimarrà in voi dell'esperienza di aver condiviso sentimenti su una questione che era importante per entrambi, e lo ricorderete come una persona che ha avuto un rapporto significativo con voi, anche se solo su una questione.

Adesso capovolgete questa situazione, e dite che siete contro ciò che egli sostiene ed esprimete i vostri sentimenti di opposizione, e anche lui risponderà con sentimenti negativi contro di voi o il vostro punto di vista. Vi trovate nuovamente in un rapporto psicologico con lui; voi lo vedete e lo sentite come una persona importante a motivo della sua differenza da voi e del pericolo potenziale che costituisce per voi e per ciò che sostenete. Siete adesso in un *rapporto negativo* con lui; potete considerarlo stupido o sentirvi fortemente respinti da lui, e, benché possiate non parlare mai più della cosa e riprendere la superficiale cortesia di vicinato, egli non perderà mai più per voi il significato speciale che assunse allorché vi scontraste su una questione carica di mutuo antagonismo e che vi pose in relazione attraverso correnti di sentimento.

Questo, allora, è il modo in cui nascono tutti i rapporti significativi, i sentimenti di unione o di contrasto con un'altra persona: un interesse o una preoccupazione vengono divisi, in maniera temporanea o continuativa, tra due persone, e per entrambi, o per lo meno per una, essi sono carichi di emotività. Quando soltanto una è impegnata emotivamente, l'altra deve riconoscere quella emozione, riceverla e rispondervi; quando recezione e risposta sono di comprensione e di accettazione, l'onda del rapporto ha una qualità positiva; ma quando sono di indifferenza e di rifiuto, il rapporto diviene di antagonismo o di difesa.

L'applicazione di queste idee alla situazione di casework è subito evidente. Il cliente viene dal caseworker con un problema che non sa risolvere da solo. Pervenire ad una soluzione del problema costituisce il lavoro tra lui e il caseworker, a questo mirano i loro sforzi riuniti. La persona che ha un problema impegna sempre in esso delle emozioni — senso di colpa o ira per la difficoltà, qualunque essa sia, frustrazione per la consapevolezza della propria impotenza, disagio per la necessità di chiedere aiuto — e fin tanto che percepisce se stessa come disadattata o la sua situazione come di disadattamento, vi si trova presa emotivamente. Quando i suoi sentimenti sono espressi, o quando il caseworker riesce a distenderli e risponde ad essi in maniera recettiva, attenta e sintonica, allora un arco emotivo si distende tra cliente e caseworker, arco che segna l'inizio del rapporto.

A mano a mano che il rapporto si sviluppa, ci accorgeremo che esso ha molti elementi in comune con tutti i buoni rapporti e, qualche volta, per motivi che vedremo in seguito, anche qualche elemento dei rapporti problematici. Quando il rapporto positivo è usato consapevolmente dal caseworker, sia per creare un clima, sia perché agisca come catalizzatore nel processo di soluzione del problema, ci accorgeremo che possiede alcuni particolari elementi che sono essenziali ad ogni rapporto professionale e terapeutico.

Ogni rapporto che produce una crescita — e il rapporto di casework è uno di questi — contiene elementi di accettazione e di aspettazione, di sostegno e di stimolo.

« Accettazione » indica quel calore e quella pienezza nel darsi a un'altra persona e nel riceverla che dicono: « io ti voglio bene; io vengo a te per rispondere ai tuoi bisogni; per conoscerti e capirti; e non ti opprimerò perché rispetto il tuo diritto ad essere te stessa ». È una qualità che nutre, una prontezza di dedizione ai bisogni dell'altro. Ma, in ogni

rapporto che produce una crescita, devono essere presenti anche alcuni elementi di aspettazione; essi si troveranno anche nei rapporti che sono più di donazione e di amore. «Aspettazione» indica l'anticipazione — qualche volta implicita, qualche volta esplicita — che l'amore che si dona provocherà un atteggiamento di rispondenza. Anche nell'amore che crediamo il più disinteressato e il più altruistico — quello di una madre per il suo bambino — vi sono elementi di aspettazione. La madre si aspetta che il bambino la riconosca, le sorrida; a mano a mano si attende che abbandoni o assuma certi modelli di comportamento per ricambiare, nella sua maniera rudimentale, il suo amore per lui. Il bambino, durante tutto il suo sviluppo, sperimenta, da parte dei suoi genitori, accettazione e aspettazione. In altre parole egli riceve nutrimento e stimoli: nutrimento per crescere interiormente, stimoli per modellare la sua crescita secondo i modelli prevalenti della vita sociale.

Quando raggiunge l'età adulta, una persona ha strutturato e modellato, nelle linee principali, la sua personalità, e i processi di crescita e di trasformazione vengono sia rallentati che confinati entro limiti abbastanza stretti. Ma, anche l'individuo bene adattato ha ancora bisogno del sostegno e dello stimolo di un buon rapporto e lo cerca. Nei periodi di crisi questo bisogno è ancora più grande. Ogni rapporto che spontaneamente, o per intento consapevole, contribuisce alla crescita di un individuo, deve contenere questi elementi essenziali di sostegno e di stimolo, di accettazione e di aspettazione. Essi vanno di pari passo. Così, nel rapporto di casework, viene fornito un mezzo costante che accetta, nutre e sostiene, mentre contemporaneamente viene infuso lo stimolo di lavorare alla soluzione del problema per promuovere gli sforzi del cliente a sentire, essere, agire, nei modi che conducono a un suo migliore funzionamento sociale. Questa combinazione di tenerezza di sentimenti e di fermezza di prospettive e di propositi viene meglio mantenuta se il caseworker tiene di fronte a sé e al suo cliente il problema che è al centro del loro mutuo interesse e il lavoro che deve essere fatto per affrontarlo.

Il segno di riconoscimento di un rapporto professionale è la consapevolezza del suo fine, che deriva dal conoscere ciò che bisogna fare per raggiungere una meta.

Nella vita di ogni giorno il formarsi del rapporto può essere fine a se stesso: la soddisfazione cioè, cercata e trovata in un'altra persona, può essere l'essenza e lo scopo del rapporto (quantunque ci saranno ri-

sultati di crescita o di regresso come conseguenza inevitabile della interazione). Ma, un rapporto professionale è formato e mantenuto per uno scopo riconosciuto da entrambi i partecipanti, ed esso termina quando quello scopo è stato raggiunto o si ritiene che sia irraggiungibile. Ciò che interessa entrambi è la soluzione e la modificazione del problema del cliente, presumendosi che il professionista abbia la conoscenza, la competenza e l'autorità di essere di aiuto al detto fine. Qualsiasi soddisfazione personale o frustrazione possa pervenire dal rapporto a chi aiuta per professione, non influenza il suo modo di condurlo perché il bisogno del cliente rimane per il caseworker l'interesse centrale. Il caseworker, in breve, è interessato al rapporto col suo cliente, non per cortesia o per propria soddisfazione, ma perché sa come essere di aiuto, ed è incaricato ed autorizzato dal suo ente a darlo. Pertanto, l'idea che « il rapporto si dona » al cliente è inesatta; piuttosto il rapporto si sviluppa dal lavoro professionale che li caseworker e il cliente svolgono insieme*.

Un altro elemento del rapporto professionale richiede di essere approfondito: l'elemento della autorità. Il termine « autorità », nel senso qui usato, non significa dominazione o imposizione ostinata. Significa piuttosto l'esercitare quei diritti e quei poteri inerenti a una speciale competenza e che si assumono in speciali funzioni. Qualche volta, nel loro zelo di affermare i diritti e i poteri del cliente (e forse nella loro valida umiltà) i caseworkers hanno parlato e agito come se negassero di avere esperienze e competenze di validità superiore a quelle dello stesso cliente.

La persona che ha bisogno di aiuto non si sente confortata dall'affermazione di una tale uguaglianza. La persona che ha bisogno di aiuto cerca qualcuno che possa aiutarla con l'autorità della sua scienza e della sua abilità, va da qualcuno che sa più di lei ed è più capace di lei: il cliente infatti presume che il caseworker abbia questa autorità che permea il rapporto di sicurezza e lo fa rispondere con più vigore alla sua guida. Durante il processo di aiuto può avvenire che il cliente introyetti qualcuno di questi aspetti di autorità, ma anche questo dipende, in parte, dal fatto di essere aiutato ad affermare le sue capacità da

* Qualche volta questo « lavoro » può riguardare problemi di rapporti interpersonali; allora il rapporto caseworker-cliente può esso stesso divenire oggetto di esperimento e di esame.

qualcuno che egli considera più esperto di lui nell'area del suo problema. (Vedi Studt, 6, e Wolberg, 8).

Un secondo aspetto dell'autorità, nel rapporto del caseworker, è quello inerente alle sue particolari funzioni in rapporto agli scopi e al programma dell'ente. L'importanza di ciò consiste nel fatto che il caseworker rappresenta spesso per il cliente la società; viene considerato un rappresentante di « coloro » coi quali il cliente desidera identificarsi o dai quali si sente allontanato e respinto. In ognuno dei due casi, egli attribuisce al caseworker, che rappresenta « coloro », certi modelli e certi poteri. In molti casi la sua percezione è esatta, e possiamo allora dire che egli entra nel rapporto in maniera realistica. In altri casi egli percepisce i poteri di cui il caseworker è investito come maggiori o minori di quanto in realtà non siano. Comunque sia, la sua risposta al rapporto sarà condizionata dalla sua percezione chiara o errata di ciò che il caseworker rappresenta ed è autorizzato a fare.

Bisogna dire, infine, che il rapporto impegna due persone, entrambi libere di risponderci reciprocamente. Alcuni clienti non sono così liberi; qualcuno ha più bisogno del rapporto e qualcuno ne ha meno. I problemi comuni che si incontrano nel formare e nel mantenere un rapporto costruttivo saranno discussi più tardi, e di qualcuno dei segni per riconoscere la capacità al rapporto si parlerà al capitolo dodici. Per ciò che ci proponiamo qui, è sufficiente notare che ogni caseworker capace di entrare in rapporto con calore e con efficacia, troverà che ogni cliente differisce nel suo bisogno del rapporto, nella capacità di rispondervi e nell'uso.

Dal momento in cui getta lo sguardo sul suo primo cliente, ci si aspetta che il caseworker sia « capace di stabilire un buon rapporto ». Probabilmente chi si interessa tanto alle persone da scegliere una professione che ha per fine l'aiuto, presume di possedere questa capacità. Tuttavia, qualche volta, nel momento in cui è necessario realizzare la situazione essenziale del rapporto col cliente, esso appare al caseworker come una terribile barriera. Egli può sforzarsi di risolvere questo problema comportandosi, per quanto può, in maniera gradevole e innocua, cercando di essere tanto acquiescente quanto gli è possibile, andando avanti dolcemente e con precauzione, e sperando disperatamente che qualcosa in qualche modo « scatterà ». Qualche volta lo « scatto » avviene in maniera del tutto spontanea, a prescindere dalle capacità e dai bisogni del cliente e dalle qualità di calore e di recettività del caseworker,

ma qualche volta non avviene. Poiché la pratica professionale richiede lo sviluppo di processi che possono essere coscientemente ripetuti, controllati e trasferiti da situazione a situazione, ci sembra importante ricapitolare, sia pure in maniera approssimativa, (perché è difficile fissare ciò che sfugge per la sua finezza) i mezzi che conducono a un buon rapporto.

Il rapporto di casework inizia quando il cliente partecipa al caseworker qualche aspetto del suo problema e quando quest'ultimo dimostra di comprendere i sentimenti del cliente e di possedere contemporaneamente la competenza professionale per trattare il problema.

Al problema che il cliente porta all'ente sono interessati sia lui che l'assistente sociale, ma in maniera molto diversa; il cliente ha bisogno di aiuto, l'assistente sociale è lo strumento dell'aiuto. Il cliente vive emotivamente sia il suo problema, sia la necessità di richiedere aiuto dall'esterno. È necessario quindi che questi suoi sentimenti siano compresi dal caseworker e accettati con simpatia. Il caseworker comincia perciò con un atteggiamento che dice in effetti: « sono qui per accoglierti, per capire le tue difficoltà, per aiutarti ». Il più delle volte il cliente comincerà a narrare ciò che lo turba, ma qualche volta rimane silenzioso e confuso; o parla di cose insignificanti, o di questioni marginali, o non sa da dove cominciare. Quando ciò accade l'assistente sociale deve aiutarlo a mettere a fuoco ciò che costituisce lo scopo del loro incontro, l'oggetto del loro interesse. Quali sono i fatti del problema che il cliente affronta? Mentre egli li dice, tutto in un fiato o esitando, in maniera organica o confusa, secondo i casi, il caseworker esprime al cliente, a parole o con atteggiamenti di simpatia, che comprende come questi fatti possono suscitare in lui delle emozioni. Egli ha sentimenti di ostilità, o di collera, o di spavento, o li ha tutti insieme; in breve ha uno o tutti quei comprensibili sentimenti che un essere umano può avere quando si trova davanti a un problema. Quando l'assistente sociale accetta come del tutto naturale il fatto che il cliente viva emotivamente il suo problema, quando risponde alla espressione dei suoi sentimenti, quando lo aiuta ad esprimere quelli che cerca di respingere, e accetta questi sentimenti con comprensione, il legame emotivo si intesse tra di loro. L'assistente sociale dimostra che egli è all'unisono con il cliente; che sente, non come lui, ma con lui.

A mano a mano che l'emotività espressa e accettata accorcia le distanze fra cliente e caseworker, essi si uniscono nel comune sforzo di risolvere il problema. A questo sforzo l'assistente sociale porta un contri-

buto diverso da quello del cliente: la sua funzione e il suo ruolo sono, cioè, diversi; la sua prospettiva, la sua capacità di agire e di eseguire, le sue risorse, la sua posizione in rapporto alla persona, al problema, all'ente e al processo di casework sono del tutto e necessariamente diverse da quelle del cliente. La sua diversa maniera di avvicinarsi al problema, di analizzarlo, di riflettervi, mentre guida il colloquio, dà al cliente la possibilità di cominciare a sperimentare una maniera particolare di trattare le sue difficoltà. Non è facile impegnarsi ad agire in modi nuovi; essi richiedono pazienza e presuppongono un cambiamento, e la riluttanza del cliente ad accettare il nuovo metodo di lavorare sul suo problema sarebbe in realtà troppo grande se non fosse per il sentimento del rapporto che sta alla base dei suoi sforzi e li sostiene. Il problema sul quale egli e il caseworker lavorano può comportare un lungo lavoro insieme, come l'aiutare una donna a diventare una madre migliore, o può essere un problema che si esaurisce in un solo colloquio, come l'aiutare chi è fuggito da casa nella decisione di tornarvi. Poiché il desiderare e il non desiderare, il lottare e il tirarsi indietro, l'essere capaci e il non essere capaci, implicano inevitabilmente delle emozioni, il caseworker avrà continuamente bisogno di adeguarsi sia alla difficoltà obiettiva sia alle emozioni che il cliente impegna in essa. Quando si adegua alle emozioni del cliente, i legami del rapporto saranno toccati — rafforzati, allentati, intensificati, tesi, secondo i casi, ma il fatto che esistano fornirà la condizione essenziale « dell'essere insieme » del casework *

Il rapporto di casework può avere molti valori terapeutici.

La condizione essenziale dell'essere insieme non esprime tutti i valori terapeutici inerenti al rapporto. Un legame significativo tra due persone è realmente un canale di scambi, che opera in gran parte a un livello inconscio, e attraverso cui circolano molti inafferrabili sentimenti e valori. Questo è il motivo per cui il rapporto è sempre stato un fattore potentissimo nell'influenzare e nel modificare la personalità, e probabilmente spiega anche come i successi terapeutici possano avvenire in tutti i diversi tipi di scuole e in tutti gli schemi di trattamento. Si può prevedere, perciò, che il rapporto di casework apporterà gli effetti risanatori e i miglioramenti che stiamo per illustrare.

* Per qualche segno, da cui valutare la risposta del cliente al rapporto, vedi Towle (7).

Nel nostro mondo giornaliero di gente frettolosa e tormentata, il calore, il rispetto e l'attenzione pieni di sensibilità che il caseworker offre non si trovano di frequente. Queste cose possono sembrare ancora più rare alla persona che è in contrasto col mondo e perciò queste qualità di stabilire un rapporto possono essere apprezzate da lei in modo speciale. Inoltre, a mano a mano che si rende conto che il caseworker è, non solo una persona cui vuol bene, ma anche un rappresentante dell'ente, anche « quelli » della società possono apparirle più generosi. « C'è una persona, ci sono persone, che si interessano di me ».

L'essere curati è in se stesso un segno del valore dell'individuo; l'essere curati da qualcuno di cui si ha rispetto e che si vuol bene valorizza la personalità. Ognuno di noi conosce se stesso per i riflessi che cogliamo negli occhi di altre persone ritenute importanti. Quando quegli occhi riflettono un'immagine degna di amore, di rispetto, di comprensione, allora la stima che abbiamo di noi si rafforza e diviene sicura. Così accade per il cliente.

Ancora qualcosa di più può accadere nella corrente sotterranea degli interscambi non verbali del rapporto. Mentre il cliente parla di sé e dei suoi sentimenti, egli consegna o affida qualcosa di sé al caseworker. Quando si sente all'unisono con le risposte del caseworker, comincia ad assumere in se stesso qualcuno degli atteggiamenti, delle qualità, dei valori di questi. Qualche volta questo è uno sforzo cosciente, uno sforzo che ognuno di noi ha fatto quando ci siamo fortemente identificati con qualche altra persona e quando abbiamo tentato di modellare noi stessi secondo quei modi che si ritengono degni di ammirazione o efficaci. Ma, più spesso, questa assimilazione è inconscia. Non soltanto nell'infanzia, ma anche nell'età adulta, per quanto la nostra capacità di cambiare divenga limitata e, per certi aspetti, si restringa, assumiamo nella parte più intima di noi, gli atteggiamenti e il comportamento di persone che ci nutrono psicologicamente. Così un cliente può essere nutrito e fortificato dal sentirsi unito al caseworker che, non solo gli dà un senso maggiore di pienezza, ma può anche modificare, e in maniera considerevole, le sue intime reazioni e il suo comportamento esteriore. Il Filosofo, ne « *Il vaso d'Oro* » di James Stephens, ha profondamente capito ciò quando dice: « Ho imparato che la testa non sente niente finché il cuore non ha ascoltato, e che ciò che il cuore conosce oggi, la testa lo capirà domani ».

Il sentirsi accettati, nutriti, compresi ci colma di energia. L'insicurezza, la vergogna e l'ansietà consumano, invece, energia psichica — energia

usata nel continuo erigere, riparare e mantenere protezioni e difese contro lo sconforto. In un rapporto che offre calore, sostegno e sicurezza, qualcuna di queste energie si libera dai suoi compiti di difesa. Esse possono essere impegnate diversamente — forse al servizio delle esperienze di trasformazione e di adattamento che avvengono nel pensiero e nell'azione.

Quando si verificano questi cambiamenti, si può vedere che un buon rapporto di casework ha per il cliente un valore risanatore e correttivo. Noi ci accostiamo ai nuovi rapporti nella maniera in cui siamo stati preparati a farlo dai vecchi. Se i rapporti più significativi della nostra vita sono stati per noi, in gran parte, rapporti carichi di aggressività o critici, ci accostiamo ai nuovi in maniera cauta e difensiva; se abbiamo sperimentato sicurezza e accettazione, ci accostiamo ad essi con confidenza e fiducia. Sperimentare con un caseworker un rapporto di fiducia e di sostegno in un periodo di turbamenti e di conflitti interiori, crea nel cliente una certa fede nella potenziale buona volontà di altre persone. Questo, assieme all'aumentato senso del valore di sé, fa sì che il cliente tenti l'avventura di mettersi in rapporto con le persone che incontra e con cui vive, in una maniera meno ansiosa e più positiva. In effetti la sua adeguatezza di essere umano si è arricchita.

I bisogni e le difficoltà del rapporto al di fuori della situazione di casework possono introdursi nel rapporto di casework e complicarlo, e possono richiedere di essere trattati.

Fino a questo momento sono stati discussi quegli attributi e quegli effetti del rapporto costruttivo che possono essere detti fondamentali e costanti in tutto il casework. Ad ogni cliente il caseworker dà se stesso con simpatia, onestà, calore, rispetto, attenzione, che sgorgano dagli scopi della sua funzione professionale. Ma, non ogni cliente risponderà alla stessa maniera, nè reagirà in maniera adeguata all'offerta del rapporto. Ci fermeremo a parlare di qualcuna delle risposte problematiche che il caseworker può incontrare e del modo di trattarle.

Vi sono persone tra quelle che vengono agli enti di servizio sociale, le cui esperienze, negli anni del loro più essenziale sviluppo, sono state così prive di nutrimento emotivo e di calore da lasciarle morire di inedia, e il loro « stomaco », cioè il loro bisogno spasmodico del rapporto, si è, per così dire, atrofizzato e inaridito. E, andando ancora un passo avanti nell'analogia, la loro attuale capacità di nutrimento è inibita e limitata (vedi Ackerman, I). I loro rapporti sono scarsi e fatti a mo' di tentativo, il loro uso del caseworker si limiterà probabilmente a soddisfare bisogni

materiali o a desiderare che qualcuno risolva per loro i loro problemi. Nutriti poveramente, manca loro l'energia psichica per impegnarsi pienamente sia con altre persone sia con i problemi. Adulti, essi hanno molto della dipendenza psicologica dei bambini piccoli, ma mancano delle capacità potenziali, presenti in questi, di rispondere e crescere attraverso il rapporto. Sia che queste persone siano considerate o no come personalità schizoidi, come genitori passivamente dipendenti di bambini non desiderati, come derelitti, sarà probabilmente necessario che gli aspetti di accettazione e di sostegno dell'aiuto siano di gran lunga superiori a quelli della aspettazione. Il caseworker che lavora con loro dovrà rafforzare la sua pazienza con la comprensione dei motivi della incapacità di rispondere, con anticipazioni realistiche di risultati, e con la convinzione che è importante andare incontro ai bisogni sociali.

Vi sono altre persone che hanno sperimentato abbastanza dell'amore da desiderarne intensamente di più, e cionostante, sono state tanto ferite e deluse dalla loro sorgente di amore da avere in sé una profonda sfiducia di poter trovare vera accettazione da parte di chiunque. Spesso questo stato d'animo si combina con la negazione del bisogno che hanno degli altri, bisogno che può esprimersi nella delinquenza o negli atteggiamenti morbosi di chi si considera un rifiuto, o può combinarsi con un eccessivo bisogno degli altri ed esprimersi in rapporti così richiedenti e voraci da spaventare le altre persone e da lasciare così, in definitiva, l'individuo bisognoso di nuovo tradito, di nuovo ferito. Più e più volte queste persone metteranno a prova e stimoleranno il caseworker per dimostrare che anche lui si metterà contro di loro, che anche lui è « come tutti gli altri »; o tenteranno ripetutamente di corteggiarlo o di costringerlo a dar loro il suo tempo, la sua compassione, il suo sforzo, cioè ancor più di se stesso di quanto non sia valido e possibile. Si pensa che queste persone, classificandole approssimativamente, abbiano « disordini di carattere » di tipo psicopatico o neurotico, ed è forse in questo gruppo che il collegamento tra funzionamento della personalità e uso del rapporto umano può essere visto più chiaramente. Con esse il caseworker deve sempre essere acutamente attento al significato e all'uso del rapporto, ma ancor più deve essere fermo nel condurlo. In tale rapporto l'accettazione della persona non deve mai vacillare — e questa è in realtà una richiesta gravosa, perché spesso la persona si comporta in maniera provocante, esigente, irritante o, anche, offensiva — ma l'elemento della aspettazione deve anch'esso essere tenuto fermo: aspettazione che si deve

lavorare, non soltanto ricevere amore, che bisogna dare oltre che prendere, e che i limiti si devono affrontare e accettare. Molte volte, nel corso del lavoro con questi clienti, il loro modo di usare il rapporto deve diventare il problema centrale da affrontare.

Ma anche quei rapporti che cominciano con l'essere « buoni », possono, nel corso del lavoro che l'assistente sociale e il cliente fanno insieme, subire cambiamenti di tono e di qualità. In un certo senso, è erroneo parlare di « stabilire » un rapporto costruttivo, come se, una volta raggiunto dovesse rimanere inalterato. Quando due persone operano assieme su questioni che sono di importanza vitale e intima, per lo meno per una di esse, e quando, come avviene in tutte le situazioni di soluzioni di problemi, vi sono alti e bassi, buone e cattive giornate, irritazioni provenienti dall'esterno, o calmanti, che agiscono tutti simultaneamente, anche il rapporto più stabile può subire deviazioni e cambiamenti. Così il caseworker non solo deve stabilire un rapporto costruttivo, ma può essere necessario che, nel corso di un caso, lo ristabilisca o, come è stato qualche volta detto, che lo lavori.

La necessità di « lavorare » il rapporto si presenta con più frequenza col fenomeno chiamato « transfert » o « reazioni di transfert » *. Ad ogni rapporto emotivamente significativo, ognuno di noi apporta sentimenti e atteggiamenti, consci e inconsci, che originariamente sorsero da altri

* Questi termini sono stati usati, nelle nostre conversazioni e nella letteratura, per indicare tante diverse qualità del rapporto, che bisogna qui stabilire il significato esplicito con cui sono usati. Come il lettore si è reso conto, il termine « rapporto » è stato qui usato per indicare tutti i legami carichi di emotività realistica ed appropriata che uniscono nel loro comune sforzo cliente e caseworker. Che ogni rapporto positivo contenga elementi di transfert — cioè qualità di atteggiamenti, sentimenti e bisogni trasferiti da altri rapporti precedenti — è dato per scontato. Non può essere diversamente se si considera l'uomo come un prodotto del suo passato così come del suo presente. Il termine « transfert » perciò non è qui usato per indicare che il cliente stabilisce un rapporto significativo col caseworker, ma per indicare che nel rapporto sono espressi affetti e reazioni inappropriati alla situazione di casework e non in relazione con essa; essi appaiono così irrilevanti e così esagerati da sembrare che si riferiscano ad altre situazioni. Per maggior precisione uso il termine « transfert » per riferirmi alla persistenza del fenomeno, e « reazioni di transfert » per riferirmi a quelle manifestazioni occasionali e transitorie che si presentano spesso anche nel cliente che mantiene molto bene il suo rapporto in termini realistici.

— Vedi Alexander e French (2), Garret, (4) e Wolberg (8).

precedenti e importanti rapporti, o vi appartengono ancora. Questo è facilmente comprensibile, perché nessuno di noi si accosta ai nuovi rapporti come un neonato. Noi diciamo « ho avuto un'immediata antipatia per quella donna », o « mi sono sentita istintivamente attratta da quell'uomo », oppure « c'è qualcosa nella maniera in cui ella ti guarda », e tendiamo ad attribuire queste reazioni al nostro talento intuitivo di discernimento. Ma è probabile che noi siamo attirati o respinti da persone che inconsciamente ce ne ricordano altre già conosciute, che lasciarono su di noi la loro impronta, o che la natura dei nostri bisogni, in certi periodi, riveste le persone degli attributi di coloro che vennero incontro ai nostri bisogni nel passato o che mancarono di farlo.

Questi elementi trasferiti di attrazione o di repulsione, di amore o di antipatia, che ci inteneriscono o ci mettono sulla difensiva, si presentano spontaneamente e possono emergere all'inizio o in qualsiasi momento nel corso del rapporto. Nel casework non presentano alcun problema particolare, a meno che il cliente non ne sia influenzato tanto fortemente da considerare il caseworker, e reagire ad esso, come se questi fosse una persona con una funzione diversa da quella di chi aiuta in maniera professionale. Quando il cliente reagisce in maniera inappropriata, con sentimenti eccessivi o non rispondenti a ciò che gli si richiede, diciamo che è avvenuto un « transfert » o una « reazione di transfert ». Il transfert può presentarsi in una situazione relativamente semplice, come nel caso dell'uomo eccitato che si precipitò nell'ufficio di assistenza pubblica, in cui entrava per la prima volta, e gridò all'assistente sociale preposto all'intake: « voi assistenti sociali non fate mai niente per un pover'uomo e per la sua famiglia! ». Egli sarebbe stato totalmente incapace di dire che aspetto avesse l'assistente sociale dell'intake, come l'avesse salutato, o che cosa gli avesse detto, perché in quel momento di disperato bisogno egli proiettava e trasferiva in questa assistente sociale l'immagine delle persone rifiutanti che aveva conosciuto prima, in altri momenti di grande bisogno. Il transfert può presentarsi anche dopo un colloquio che ha soddisfatto in profondità e ha risvegliato echi di desideri repressi che chiedono di essere soddisfatti con più pienezza e continuità. « Lei è come una sorella per me » dice una donna riconoscente; « io vorrei venire più spesso a trovarla ». Può presentarsi quando è stato ricevuto o negato qualche aiuto vitalmente desiderato, quando il cliente sente improvvisamente un'onda di gratitudine che lo sopraffà o di sconcertante frustrazione, e reagisce « in maniera infantile ». (« Perché non possiamo

lasciare andare tutte queste sciocchezze professionali ed essere soltanto amici! », chiede con tono di preghiera la donna che desidera l'affetto del caseworker, ma non il suo aiuto per lavorare sul problema).

Transfert o reazioni di transfert possono anche non manifestarsi mai in espressioni verbali, ma piuttosto nella maniera in cui un cliente momentaneamente o in maniera costante reagisce nei confronti del caseworker. Egli può essere ubbidiente, indifeso, in cerca di approvazione, resistente, in atteggiamento di sfida. Dobbiamo riconoscere che tutte queste risposte possono essere state provocate da stimoli provenienti dal caseworker. Esse possono essere considerate reazioni di transfert quando, esaminandole alla luce del ruolo attuale e delle operazioni del caseworker, non sono state in atto provocate. Possono essere perciò considerate come comportamenti simboli di altri rapporti con altre persone significative nella vita passata o presente del cliente.

Alcune persone permeano cronicamente i nuovi rapporti con forti elementi di transfert, ma ognuno di noi è proclive a trasferire elementi irrazionali nel rapporto con altri, specialmente quando ci sentiamo depressi o sconfortati. Questo avviene perché in circostanze simili noi regrediamo fino a desiderare il nutrimento dei genitori e contemporaneamente fino a temerne il dominio. Le persone che vengono per aiuto a un ente di servizio sociale si trovano sempre in uno stato di abbattimento, per lo meno temporaneo, e la loro capacità di adattamento perciò è abbassata. Si può prevedere che reazioni e sentimenti di transfert possano rifluire potenti in loro.

Nella pratica di casework ci sforziamo di mantenere il rapporto sulle basi della realtà, rendendo consapevoli sia il cliente che il caseworker del loro scopo comune, delle loro identità separate e reali, e centrando il loro interesse sullo sforzo di realizzare un miglior adattamento tra il cliente e la sua attuale situazione problematica. Le manifestazioni di transfert devono essere riconosciute, identificate e trattate quando si presentano, ma ci si sforza di condurre il rapporto e il lavoro per la soluzione del problema in maniera tale da dare la minima eccitazione possibile al transfert*. Il processo di casework ricerca e utilizza, come

* In un processo di aiuto diverso, quello della psicoanalisi, il transfert è spesso incoraggiato allo scopo di intensificare il rapporto con l'analista, di portare all'esame i suoi elementi irrazionali, di analizzare il suo significato, etc. Un tale metodo fa leva sulle spinte e i conflitti irrazionali e inconsci del paziente ed è finalizzato alla risoluzione basilare delle difficoltà di rapporto del cliente.

sua caratteristica, quei poteri dell'io del cliente che sono consci, o che possono facilmente essere portati alla coscienza, e che sono suscettibili di espansione o di chiusura quando esaminati ed esercitati nell'attuale esperienza di vita. La perdita da parte del cliente del senso della realtà per quanto riguarda lo scopo e la natura del suo rapporto col caseworker, può determinare in lui un'intera catena di reazioni non realistiche — il sorgere di domande e attese che non possono essere soddisfatte, il cedere alle spinte di dipendenza non appropriate all'età adulta, la tentazione di abbandonare i suoi problemi e ruoli attuali, la lotta per mantenere il calore e la sicurezza di questo rapporto soddisfacente come fine a se stesso, e così via — reazioni tutte di tipo regressivo. Come conseguenza, il bisogno e l'impulso inconscio che il caseworker sia qualcosa di diverso da ciò che egli è, turba la percezione del cliente. Questa perturbazione della percezione, questa « doppia visione », tende a svegliare le emozioni che appartengono a una immagine diversa. Questi sentimenti, a loro volta, intorpidiscono o perturbano ancor più la visione del cliente, di modo che le altre funzioni dell'io, che dipendono dalla chiarezza di percezione, sono ugualmente invalidate, e il senso di sconforto del cliente accresciuto. Questo è il motivo per cui quando reazioni di transfert, momentanee o ripetute, dominano il rapporto del cliente, esse devono essere trattate.

Il principio che regola il controllo, o la conduzione del rapporto, è che il cliente ha bisogno di essere aiutato a vedere di nuovo i motivi per cui egli e il caseworker stanno insieme — ciò che devono fare — e quali sono le condizioni e i mezzi che gli permettono di raggiungere i suoi scopi consapevoli. Questo si può fare in molti modi, direttamente o indirettamente. In ogni caso l'accettazione dell'assistente sociale e la comprensione delle alterazioni del rapporto come fenomeno naturale (piuttosto che l'accusa che il cliente sente e agisce in maniera inappropriata) forniscono al cliente la sicurezza necessaria per affrontare ciò che egli stesso può trovare « sciocco » o inappropriato nel suo comportamento o nel suo sentimento.

Prima di tutto il caseworker evita l'insorgere del transfert o controlla il suo emergere spontaneo mantenendo la sua chiarezza di direzione, di ruolo e di scopo. Quando, come qualche volta capita ai migliori di noi, uno di questi elementi si è sperduto in un sentiero laterale o in un terreno malfido, è bene che il caseworker riconosca col cliente che sono andati fuori dal tracciato, o che è necessario che si fermino del tutto, per esaminare di nuovo che cosa si sono proposti di fare e come arrivarvi.

Un secondo mezzo per controllare il transfert, che deve sempre essere presente, è l'uso di quelle condizioni e di quei limiti che danno sicurezza allo speciale tipo di « lavoro » che conduciamo. I limiti di tempo del colloquio, la sua frequenza, il luogo scelto per l'interazione, distinguono le relazioni professionali dalle non professionali. Il contenuto dei colloqui — ciò di cui si parla, ciò che è rifiutato o messo da parte come irrilevante o prorogabile, ciò che costituisce la responsabilità del caseworker e quella del cliente — segna continuamente la differenza tra una comunicazione volutamente professionale e una « semplice conversazione » che non ha centro focale e meta. La tendenza del cliente a perdere l'aderenza al suo ruolo e al suo problema attuale, aumenta quando egli si ferma sulle esperienze del passato, sulle precedenti insoddisfazioni. Così quando, spontaneamente o guidato dal caseworker, il cliente è portato a ricordare e a raccontare eventi ed emozioni del passato, il caseworker, per diversi motivi, (tra cui quello di evitare l'insorgere del transfert) deve sempre stare attento ad aiutare il cliente a raccontare il passato per il suo significato in rapporto al problema attuale sul quale devono lavorare.

Ma, qualche volta, per quanto il caseworker abbia condotto le cose abbastanza bene, le necessità del cliente fanno deviare ancora il rapporto. Al momento opportuno, allora, il caseworker dovrà discutere questo fatto in maniera diretta e aperta col cliente; indicare in maniera gentile e comprensiva l'effettiva differenza tra lui e l'immagine con la quale il cliente lo ha identificato e suggerire che essi si sforzano di mantenere questa differenza nell'interesse del cliente. Due brevi esempi illustrano ciò:

Alla donna, cui si è sopra accennato, che desiderava « mettere da parte tutte queste sciocchezze professionali » (e il cui comportamento per un certo numero di colloqui era stato coerente a questo desiderio) il caseworker spiegò con semplicità e sincerità, che, se egli fosse stato l'amico della donna non avrebbe potuto essere colui che cercava di aiutarla; e che, per aiutarla nei suoi molteplici problemi, dovevano essere mantenute certe condizioni diverse dall'amicizia.

In un altro caso, quello di una giovane donna depressa e ansiosa, il caseworker aveva notato che essa iniziava ogni colloquio con uno sguardo indagatore sulla faccia del caseworker, come se cercasse di identificare esattamente chi il caseworker fosse. Essa faceva anche costanti riferimenti a ciò che sua madre avrebbe pensato o detto del suo comportamento in questa o in quella circostanza. Al quinto colloquio « essa percepì che la chiamavo volutamente ' Signora O. ' guardandola poi apertamente. Essa desiderava, in un modo o nell'altro, che la chiamassi col suo primo nome ' come se fosse una bimba '. Discutemmo come questo si

adattava a ciò che desiderava piuttosto che a ciò di cui aveva bisogno per risolvere il suo problema e per sentirsi più a suo agio. Commentai anche che ella dava l'impressione di una persona che avesse bisogno di sapere chi io fossi. Io non ero sua madre. A questo essa sorrise e disse... che sapeva di 'non essere realistica' ». Naturalmente ciò non mette fine alla tendenza della signora O. a stabilire rapporti non realistici, ma segna piuttosto l'inizio del riconoscimento di questo fatto tra il caseworker e lei, cui ci si può nuovamente riferire e su cui si può ancora, se necessario, lavorare*.

Questo modo di trattare gli elementi razionali e irrazionali del rapporto appare così logico e semplice quando lo si scrive o lo si legge. Tuttavia, come sa ognuno che lo ha sperimentato, in ogni processo terapeutico è una delle cose più difficili e che richiede più disciplina. Parlare con un uomo del suo rapporto con la moglie, o con una madre del suo rapporto col figlio, significa prendere la posizione di chi ascolta, osserva, discute, pensa, stando al di fuori. Ma quando il proprio rapporto, quello del cliente e dell'assistente sociale, deve essere trattato con azioni e (o) con parole, allora il caseworker è implicato come attore e come spettatore, e diviene invero difficile esaminare il rapporto e riflettere su di esso obiettivamente. Perciò, come il caseworker risolverà questa situazione?

Anche il caseworker ha reazioni suscitate dal rapporto e il controllo di esse fa parte della sua abilità professionale.

Il caseworker, per tutto ciò che abbiamo finora detto di lui — per ciò che deve essere e fare, per la maniera in cui deve condurre il caso, osservare il cliente e sentire con lui, e nello stesso tempo essere responsabile del controllo dei propri sentimenti e di quelli del cliente — appare un essere quasi sovrumano, un dio dell'Olimpo in abiti civili. Ma, di fatto, anche il caseworker è soltanto un essere umano, soggetto, come il cliente, a sentimenti di ansietà, di antipatia, di affetto, e vulnerabile. Egli può essere fortemente attirato da certi suoi clienti, come dal padre di famiglia che lotta, ottimista e handicappato, o fortemente respinto da altri, come dal delinquente spaccone e truffatore; egli piange di compassione per il bambino traumatizzato e si irrita coi suoi genitori; è messo a disagio dalla persona che dice: « ma insomma, a cosa serve un assistente sociale? » ed è confortata da quella che dice: « le cose sembrano sempre andare meglio dopo che ho parlato con Lei ». Non sa-

* Devo questo passo alla cortesia di Marjorie Browne.

rebbe un essere umano se non rispondesse emotivamente e, come assistente sociale, sarebbe meno potenzialmente capace, perché la sua abilità di rispondere agli altri ha origine, in gran parte, dalla libertà di sentire e di conoscere intimamente le proprie emozioni. Inoltre, non solo è naturale che il caseworker reagisca a situazioni che suscitano in lui delle emozioni ma in certe condizioni egli, come il cliente, trasferirà inconsciamente nel suo rapporto certe reazioni positive o negative che realisticamente non sono richieste — diffidenza o ostilità per esempio, o forti sentimenti di attaccamento. Questo fenomeno è conosciuto col nome di « controtransfert », cioè un transfert da parte della persona che aiuta. Ogni qual volta il caseworker si sente personalmente impegnato col suo cliente o col problema di questi, possiamo trovarci di fronte a un controtransfert o soltanto a un caso singolo di perdita di obiettività professionale.

Il bisogno di raggiungere l'obiettività è del tutto evidente. Se il caseworker rimane preso dai suoi sentimenti, non è in grado di percepire con chiarezza di giudizio i sentimenti e i bisogni del suo cliente o le differenze del cliente da lui e da altre persone; né è pronto a dare se stesso liberamente per rendere capace il cliente di progresso. Come dunque si deve comportare in questo paradosso, che deve sentire, ma non troppo, deve essere « caldo » e nello stesso tempo obiettivo, libero e nello stesso tempo controllato?

Forse il primo passo verso la meta del controllo di sé da parte del caseworker è semplicemente quello di saper guardare onestamente se stesso e i propri sentimenti. Il negare che egli ha sentimenti, l'insistere nel dire, come fanno molti principianti, di amare tutti o, come bambini tormentati da parenti con la domanda circa quale genitore preferiscano, il ripetere « li amo egualmente entrambi », significa respingere la consapevolezza della realtà dei propri sentimenti. Ciò che è respinto dalla consapevolezza e la cui esistenza è negata non è accessibile all'analisi consapevole e al controllo. Perciò, il primo passo verso l'obiettività è il riconoscere la propria soggettività, l'essere consapevoli di sé. Una volta riconosciuti, i sentimenti possono essere suscettibili di cambiamento o almeno di controllo.

Il controllo comporta valutare consapevolmente e mettere da parte quei sentimenti che non hanno valore di aiuto nel lavoro tra cliente e caseworker. Ovviamente questo è più facile a dirsi che a farsi. Uno degli aiuti tipici, forniti dagli enti di casework, per fare ciò, è la super-

visione. Nei colloqui di supervisione, il caseworker può essere aiutato non solo a scoprire le sue reazioni soggettive, ma, esprimendo il fenomeno e discutendolo, a diminuirne l'intensità, a separarle dagli scopi del casework e a mettere loro un freno. Le sue simpatie impulsive, la sua impazienza, il suo bisogno di proteggere, la sua irritazione, cioè tutte quelle emozioni che certe situazioni e certe persone suscitano in noi, se non possono essere obiettivate e quindi superate dal soggetto stesso, saranno meglio controllate qualora gli venga promessa una esauriente conversazione in merito più tardi.

Ma, se il controllo consapevole delle sue reazioni soggettive fosse il solo mezzo a disposizione del caseworker per fornire un rapporto terapeutico, si potrebbe temere, e a ragione, che le sue energie psichiche sarebbero così fortemente impegnate nel trattamento di se stesso da rimanere poche per i bisogni del cliente. Fortunatamente non è questo il caso. Di nuovo, poiché il caseworker non è che un essere umano (e si presume ragionevolmente un essere umano bene integrato), i suoi sentimenti sono suscettibili di cambiamento e di modificazioni, sia su un piano conscio che inconscio. I sentimenti cambiano quando sono esaminati. Essi possono diminuire d'intensità, cadere o divenire conducibili alla ragione. Il cambiamento emotivo scaturisce anche da una conoscenza e da una comprensione migliore del cliente e della sua situazione; l'alcoolizzato, che ieri sembrava immorale e derelitto, oggi viene riconosciuto come una persona ammalata e i nostri sentimenti nei suoi confronti subiscono considerevoli modificazioni a motivo di questa comprensione; la madre rifiutante e irresponsabile viene capita come una bambina in veste di adulto, e i nostri sentimenti nei suoi confronti subiscono un cambiamento in risposta a ciò che abbiamo capito di lei. Va da sé che questi cambiamenti avvengono soltanto in quei caseworkers che desiderano in maniera profonda e costante usare se stessi per capire e aiutare i loro clienti, non in quelli che, nel rapporto col cliente, cercano solo soddisfazioni personali.

Finalmente la soggettività diminuisce con l'esperienza. L'esercizio ripetuto di porre sotto esame e di analizzare le reazioni soggettive e la esperienza accumulata di condividere col cliente i desideri, le angosce e le passioni umane, rendono possibile al caseworker di vivere le ripercussioni del rapporto con un più grande equilibrio. Questo non è affatto un processo di « indurimento ». È piuttosto un processo di maturazione in cui il conoscere e l'accettare le differenze tra gli esseri umani, compresi

noi stessi, la sicurezza dei nostri scopi professionali e le nostre capacità contribuiscono a rendere ferme e a temperare le nostre risposte emotive.

Anche i più esperti e quelli tra noi che hanno maggior conoscenza di sé, non raggiungono questo una volta per tutte. Un giorno, qualunque giorno, diveniamo consapevoli — o qualcuno vi richiama la nostra attenzione — di star rispondendo a un cliente col nostro io personale piuttosto che col nostro io professionale; che stiamo reagendo al rapporto in accordo ai nostri bisogni piuttosto che a quelli del cliente. Quel giorno dobbiamo nuovamente fermarci; questa volta per rilavorare i nostri sentimenti, soli o con l'aiuto del supervisore, per essere sicuri che il rapporto che offriamo al cliente è per il suo benessere.

Calore, recettività, capacità di rispondere con simpatia, di accettare la persona così come è, di attendere con speranza che, aiutata, lotterà per cambiare se stessa o la sua situazione; fermezza di propositi, obiettività, meta; abilità e desiderio di essere di aiuto; autorità di esperienza e di funzione — tutto questo caratterizza il rapporto professionale di casework. Dentro questa matrice dinamica di accettazione e di aspettazione, di sicurezza e di stimolo, avviene il lavoro consapevole del processo di soluzione del problema.

7. *Il lavoro di soluzione del problema*

La principale complessità del casework sta forse nel fatto che il suo interesse è sempre duplice: stimolare la soluzione dei problemi del cliente nella vita sociale e, attraverso questo processo, stimolare la sua capacità di crescita. Un occhio del caseworker deve essere tenuto sull'oggetto e l'altro sul soggetto, e non c'è da meravigliarsi che, in questo compito di doppia percezione, la vista del caseworker a tratti si offuschi o si affatichi. Tuttavia dobbiamo attenerci a ciò che sappiamo essere vero, e cioè che per lo sviluppo sociale dell'essere umano è necessario che egli usi le sue capacità di lottare con le persone e le situazioni con cui viene in conflitto, e che il suo ambiente sociale abbia flessibili opportunità. Così il casework cerca contemporaneamente di fornire questi due tipi di condizioni: le risorse e le influenze attraverso cui venire incontro ai bisogni sociali del suo cliente e i modi che ne stimolano l'efficacia personale e sociale.

La prima di queste condizioni si riconosce e si identifica facilmente; è il servizio più antico, più tangibile e più facilmente comprensibile. La seconda, meno tangibile ed evidente, meno facilmente dimostrabile, è basata sull'assunto che le forze intime della persona si costruiscono a poco a poco e si arricchiscono mediante il lavoro della stessa sui suoi problemi sociali nei modi sviluppati dal casework professionale, perché il casework agisce in piena consonanza col funzionamento della personalità. È stato già affermato che vi è un parallelismo sorprendente tra le normali operazioni dell'io nei suoi sforzi di risolvere il problema e il lavoro sistematico nel quale il caseworker impegna il suo cliente. Il lavoro di soluzione del problema, intrapreso dal caseworker e dal cliente, guidato dalla comprensione del caseworker e favorito dal nutrimento e dallo stimolo del rapporto, costituisce l'argomento di questo capitolo.

Per ricapitolare brevemente (perché queste non sono considerazioni

facili e anche le percezioni del lettore possono annebbiarsi!): le funzioni dell'io — di percepire, di proteggersi o di adattarsi, di mobilitare sé stesso e di agire — sono fortemente influenzate da condizioni emotive o ambientali. Quando la persona si sente impotente, le sue capacità di riconoscere la realtà possono offuscarsi o essere falsate. Essa può vedere alcune cose con acutezza, ma altre come cancellate; può « perdere di vista » importanti fattori; può essere incapace di distinguere la realtà dalla sua risposta ad essa. Le funzioni protettive dell'io sono immediatamente messe in azione da una percezione che registra il « pericolo ». Esse agiscono normalmente per dare alla personalità la possibilità di difendersi e riorganizzarsi per affrontare un assalto temuto o reale, ma quelle funzioni protettive che derivano da percezioni erronee, possono condurre soltanto a adattamenti erronei. Ciò può avvenire a motivo dell'erigersi di rigide mura di difesa dietro le quali la persona si barriera, troncando di conseguenza le sue percezioni e isolandosi (nei confronti sia degli altri sia del suo intimo sistema di comunicazione con se stessa), oppure, all'altro estremo, per il collasso degli sforzi volti alla difesa di sé, con il conseguente senso di impotenza e di abbandono di sé alla mercé del fato. In uno dei punti compresi fra questi due estremi verrà a trovarsi il comportamento di molte persone in difficoltà, che cercano, con più o meno successo, di proteggersi contro i sentimenti di insicurezza o di incapacità, mentre contemporaneamente si sforzano per trovare un modo di controllare il loro problema.

Non appena le funzioni della percezione e della difesa si indeboliscono o si irrigidiscono, vengono colpite le funzioni di adattamento. Le capacità di adattamento dell'io sano sono molteplici. Consistono nella selezione di certi stimoli da accogliere e nel rigetto di altri; nel porre certi fattori al centro dell'attenzione e nel sopprimerne altri; nel governo degli impulsi alla luce della valutazione cosciente delle richieste della realtà; nella elaborazione di fatti, percezioni sensoriali, idee e esperienze (conosciute e anticipate) in quel processo chiamato « pensare ». Le operazioni di adattamento dell'io, qualche volta controllate coscientemente e qualche volta incoscientemente, comprendono il collegare, il distinguere e lo scegliere. Le decisioni sono poi organizzate per esprimersi nel comportamento. Se, tuttavia, le operazioni di adattamento sono minate o impedito da percezioni non realistiche o da difese rigide, l'azione che la persona intraprende è di conseguenza disadatta o falsata. Scrutatore e organizzatore delle risorse intime, l'io è anche l'esecutore riconosciuto

della personalità. Esso controlla, inibisce o permette movimenti o azioni, e stabilisce così ciò che la persona farà. In rapporto alle operazioni efficaci o non efficaci delle funzioni dell'io, gli sforzi della persona per la risoluzione del problema saranno allora utili o dannosi alla sua interazione sociale.

Quando il cliente si presenta all'ente una cosa è certa: la sua venuta rappresenta lo sforzo del suo io di intraprendere un'azione che, egli spera, condurrà a un diverso adattamento — o della situazione ai suoi bisogni, o di sé stesso alle richieste della situazione, o di entrambi. In altre parole, il suo io è già inserito nelle misure di soluzione del problema.

Il processo di casework sostiene, integra e fortifica le funzioni dell'io del cliente.

Come è stato detto, il rapporto di casework in sé stesso può avere forti effetti. Anche nella sua espressione più semplice, il rapporto fornisce al cliente una specie di isola sicura, dove, per il momento, si sentirà libero dalla confusione che si rovescia su di lui, e da dove potrà guardare al tumulto con diminuita paura e con una prospettiva migliore. Nella calda sollecitudine di ogni buon rapporto operante, il cliente può vivere l'esperienza di una diminuzione della sua tensione e, in conseguenza, può osservare i suoi problemi con una più grande libertà e se stesso con più chiarezza. Quando il cliente ha fiducia nell'assistente sociale che sente capace di sostenerlo e di comprenderlo, il rapporto si integra apportando al suo io un sostegno e un nutrimento ancora più grandi. A mano a mano che il cliente perviene a sentire all'unisono con l'assistente sociale, egli assorbe inconsciamente qualcosa della fermezza, della fede e della sicurezza di questi. Può identificarsi anche coscientemente cercando di assumere qualcuno dei modi di vedere le cose dell'assistente sociale, e può arrivare a sforzarsi di fare e di essere quello che egli ritiene l'assistente sociale consideri desiderabile. Egli comincia a percepire se stesso e la sua situazione in maniera diversa. Sente il sostegno del legame che lo unisce ad una persona più forte e più sicura di lui nell'area della sua difficoltà. « L'io apprende il comportamento corretto attraverso l'identificazione con altri che lo hanno dominato » — dice Alexander — e ancora: « l'identificazione sta alla base di ogni apprendimento che non si acquista indipendentemente da tentativi ed errori »*.

* *Fondamenti di psicoanalisi*, cap. V, « Le funzioni dell'io e i suoi insuccessi ». (Vedi Franz Alexander (1) nell'elenco del capitolo 2).

Anche in quelle situazioni in cui il cliente ha principalmente bisogno di aiuto e di sistemazioni materiali, il caseworker dice, attraverso la qualità del suo rapporto: « tu non hai nulla da temere da me. Io sono qui per aiutarti ». Quando questo atteggiamento è dimostrato costantemente, le difese del cliente possono diminuire. (L'eccezione naturalmente si ritrova nella persona le cui difese sono divenute così rigide da renderla incapace di sganciarsi da esse per affrontare la realtà.) Con la diminuzione delle difese contro la sorgente di aiuto, il cliente vede se stesso, il suo problema e i mezzi di aiuto con maggiore chiarezza. L'energia, già prigioniera delle difese, è resa libera e può essere usata per l'azione di adattamento; il senso di non essere solo, ma di « una intima corrispondenza » con la persona che lo aiuta e di cui può fidarsi, lo rende sicuro; e così avviene che egli osi avventurarsi ad esplorare nuove idee e nuove azioni in ordine al suo problema.

Così, molto del lavoro di soluzione dei problemi avviene su una base inconscia o conscia solo in parte; cioè « avviene » spontaneamente nella viva interazione fra il caseworker e il cliente. Ma tutto ciò, sia ricordato, fa centro su un problema portato coscientemente dal cliente e accettato come tale dal caseworker: un problema da risolvere mediante l'unione dei loro sforzi. La soluzione del problema deve inoltre includere l'attività consapevole, focalizzata, diretta verso una meta, svolta fra cliente e caseworker, e anche, per ognuno di loro, per la parte che gli compete. Il lavoro di soluzione del problema, per essere efficace, deve essere nella mente del caseworker un processo organizzato sistematicamente. Il caseworker difficilmente lo definirà nei suoi contorni logici mentre vi inserisce il cliente, perché lo commisurerà alle capacità e ai bisogni di questi. Ma egli deve avere idee chiare su ciò che deve avvenire per passare dal dilemma alla soluzione o dal punto morto alla decisione; i fatti che costituiscono il problema devono essere conosciuti, il pensiero e i sentimenti devono essere portati a giocare su di essi, e le scelte e i mezzi per trattarli devono essere esaminati e decisi. Il lavoro di soluzione del problema, come è vissuto dal cliente, può — d'altra parte — essere considerato da lui principalmente come uno stimolo per mobilitarlo a pensare su di sé e sulla sua situazione in maniera ordinata e sicura.

La prima parte del processo di casework, così come in ogni soluzione di problema, è quella di accertare e chiarire i fatti del problema.

Un fatto, secondo il dizionario, è « ogni evento, mentale o fisico; una certezza, una qualità o una relazione, la cui realtà è evidente nella

esperienza o può essere dedotta con certezza ». I fatti da accertare nel casework sono proprio i fatti della realtà oggettiva e soggettiva: eventi, qualità, relazioni, situazione, reazioni e comportamenti che possono essere stabiliti mediante l'osservazione, la documentazione e la deduzione. Essi sono le dimostrazioni della natura del problema come realmente appare all'assistente sociale e come contemporaneamente è visto e sentito dal cliente. Comprendono le circostanze, i sentimenti del cliente e le risposte del suo comportamento ad esse, e i mezzi o le mete cercate e raggiungibili. Sono le minuzie del: « Quale è la difficoltà? »; « Di che cosa ciò è causa? »; « Che cosa ha cercato di fare? »; « Che cosa esattamente vuol dire? »; « Che cosa desidera che accada? » e così via. Essi danno alle « difficoltà » e al « problema » le loro specifiche e tangibili forme, in modo che aiuto e soluzione possano essere messi a fuoco e appropriati.

Sembra qualche volta che il caseworker tenda a considerare i fatti come cose da poco conto da raccogliere il più rapidamente possibile in maniera da « andare avanti col caso ». Ma « la realtà è » che solo certi fatti possono essere stabiliti una volta per tutte: i fatti relativi ad avvenimenti e a cose immobili. Altri fatti invece — quelli relativi a sentimenti e ad esperienze, quelli che registrano circostanze e forze in movimento, quelli che emergono continuamente da ciò che avviene fra il cliente e il suo problema sia fuori che dentro il processo di casework — non possono essere raccolti in maniera definitiva, ma bisogna che siano continuamente osservati, messi in evidenza, esaminati, presi in considerazione.

La stabilire i fatti, siano essi oggettivi che soggettivi, è in realtà la condizione essenziale della comunicazione. Solo così il caseworker e il suo cliente possono sapere di star parlando delle stesse cose, fisiche o mentali, di esprimere gli stessi concetti con le loro parole e di percepire gli stessi dati come la base dei loro colloqui. I fatti, in breve, stabiliscono la realtà del lavoro.

Lo stabilire i fatti, siano essi relativi a situazioni, eventi, azioni o a sentimenti, costituisce una larga parte del processo di chiarificazione del quale parliamo tanto nel casework. La chiarificazione spesso non è, come qualche volta si crede, il risultato di un lampo improvviso di penetrazione o di illuminazione interpretativa. È, più spesso, il prodotto di una ricerca continua, ripetuta, fatta passo a passo, dei dati esatti e del loro significato esatto. Specialmente quando i problemi comportano confusione psicologica e percezioni non realistiche, è necessario che i fatti siano ricercati il più accuratamente possibile. Quando la

signora White dice, tremando: « Qualche volta mi chiedo se sono capace di sentimenti materni », un caseworker, notando il fatto del suo sconvolgimento può affrettarsi a rassicurarla dicendo che in realtà essa ne è capace. Ma ciò suscita solo ulteriore ansietà nella signora White, perché spazza via un intero gruppo di fatti che essa ha bisogno di esprimere e di guardare con il sostegno del caseworker. Questi fatti sono quelli delle sue idee sulla maternità (che cosa significa per lei « sentimento materno? »); quelli su i sentimenti che la rendono ansiosa (quali sono i suoi sentimenti « non materni » nei confronti del suo bambino? Quali le cose « non materne » che essa farà?), e così via. Solo quando questi fatti relativi a sentimenti e a comportamenti stanno, una volta espressi, davanti a lei e alla persona che l'aiuta, ognuno di loro può essere certo di star parlando della stessa cosa quando dice « materno » e solo così la signora White può anche mettere fuori e chiarificare quella massa di ansietà piena di risentimento che nutre nei confronti del suo bambino. Soltanto attraverso questi mezzi essa può pervenire a *conoscere* chiaramente la natura del suo problema, piuttosto che *sentirla* vagamente.

Questo esempio dice, allora, che il continuo tirar fuori i fatti, pezzo per pezzo, è utile al cliente sotto diversi aspetti. Per prima cosa esso fornisce la condizione essenziale alla sua percezione realistica. Naturalmente il cliente può registrare soltanto ciò che vede, ma le percezioni del caseworker integrano le sue o ne differiscono — esse sono più chiare, più ampie e più organizzate a motivo delle conoscenze e delle esperienze del caseworker e del fatto che egli non è impegnato nel problema. La maniera di percepire del caseworker può correggere la visione del cliente e così l'io del cliente è aiutato a capire la realtà e a prepararsi all'azione. Il dividere e l'esaminare i dati con un altro paio di occhi, per così dire, aiuta il cliente a pervenire a vedere la differenza o il collegamento tra la sua situazione reale e la sua maniera di interpretarla, tra i suoi impulsi e le richieste della realtà, tra i suoi fini e le loro relazioni con la realtà dei mezzi dell'ente.

Parlando della sua situazione e dei suoi sentimenti, poiché ciò che racconta viene accettato dal caseworker e gli ritorna indietro con le domande o i commenti chiarificatori di questi, le facoltà percettive del cliente possono essere ulteriormente rafforzate. Quando ciò che è reale e ciò che è immaginato sono differenziati l'uno dall'altro, quando l'oscurità dei sentimenti e delle idee è chiarita, quando si scopre che l'ansietà o il timore, se espressi, non hanno un potere loro proprio, allora la ten-

sione può essere diminuita e i timori non realistici mitigati. L'ansietà diminuita sfocia in una visione più chiara.

Naturalmente la ricostruzione e la chiarificazione dei fatti deve essere fatta per aiutare il caseworker e il cliente a lavorare sul problema, non per rendere capace il cliente di « vedere tutto » o per soddisfare il senso di perfezione del caseworker. Così il caseworker può intravedere o afferrare molti fatti che non tenterà di far vedere al suo cliente, perché possono travolgere le difese erette contro di essi — difese che dicono: « Non vedo, perché in questo momento non posso osare di vedere » — o perché questi fatti non sono veramente rilevanti per il problema in questione. Oppure un caseworker può decidere di posporre di parlare di certi fatti, aspettando che la fiducia o la stabilità del cliente crescano o per altre considerazioni di lavoro. Il caseworker deve sempre valutare quali fatti sono adatti per essere scelti ed esaminati; deve distinguere quali tra essi sono primari e di maggior rilevanza in un dato momento e quali — mentre possono essere interessanti — sono di secondaria importanza o realmente inutili agli scopi del caso particolare.

Il cliente e il caseworker non possono sempre stabilire tutti i fatti necessari durante il colloquio. In molti casi è necessario accertare fatti riguardanti la personalità e la situazione da altre fonti — da altre persone nella vita del cliente, da professionisti che lo conoscono, da documenti, ricerche di prima mano sulle condizioni dell'alloggio o della scuola, e così via. Solo quando il caseworker avrà capito che ciò che la persona vede e la sua maniera di interpretarlo sono turbati dal funzionamento delle forze del suo io, comprenderà che può essere necessario l'integrare o il correggere la visione dei fatti del cliente attraverso l'uso delle fonti collaterali*.

Il secondo aspetto della soluzione dei problemi del casework si sviluppa dalla progressiva evocazione dei fatti e con essa si intreccia: è il pensare su i fatti penetrandoli.

Col termine « pensare » non mi riferisco a tutti gli spassionati « click-click » di un meccanismo intellettuale disincarnato. Forse c'è una distinzione tra il *pensare su* un problema, cosa che consiste in una specie di ripensamento o in un gioco di idee da una parte all'altra di esso, e il *penetrare* un problema, cosa che richiede il pervenire ad afferrarlo, lo

* Per un esame sviluppato di questo punto vedi Perlman (3), elencato sotto il capitolo 9.

scandagliarlo, il mettersi di fronte ai sentimenti che esso provoca o dei quali è carico, e il lavorare con la mente e anche con lo spirito e con il corpo per arrivare a dominarlo. Ognuno che ha penetrato un problema conosce la tensione fisica, il conflitto ansioso tra spinta e resistenza, il sudore e le lacrime che possono accompagnare il processo così detto intellettuale. Anche il lavorare su un problema astratto, come per es. un'equazione algebrica, può provocare questo impegno dell'intera personalità. Ciò avviene quando il problema ha in sé un valore o un significato emotivo per la persona, come quando si tratta di superare un corso, o di mantenere una posizione sociale o il rispetto di sé. Quanto più allora viene difficile alla persona totale il ripensare in profondità su di un problema che è il suo e turba la sua vita intera! L'« applicare il proprio pensiero » al proprio problema non è assolutamente la stessa cosa che separare il proprio pensiero dai propri sentimenti. È piuttosto il metterli in comunicazione in modo che ciò che si sente possa essere conosciuto e capito, e ciò che è conosciuto e capito possa essere sperimentato come vero.

Rendere capace il cliente di parlare del suo problema, dei fatti di esso di importanza oggettiva ed emotiva, è il primo passo nell'aiutarlo. Ciò che accompagna o segue questo passo è il rendere capace il cliente di pensare in profondità. Questo significa aiutarlo a capire in che cosa il suo problema consiste, come le sue azioni e le sue reazioni lo influenzano, quali significati gli si possono attribuire, e, in conseguenza, quali diversi significati può avere in termini delle sue reazioni e delle sue possibili decisioni nei confronti di esso. È l'aiutarlo a spezzettare il problema e ad esaminarlo nelle sue parti separate e perciò più facili da trattare. È l'aiutarlo a scegliere, tra la massa delle pressioni che egli sente, gli elementi più importanti e a metterne da parte altri e così a muoversi verso un approccio più organico ed economico nell'affrontare le sue difficoltà. Il cliente è condotto a esprimere, a spiegare, a chiarire, a fare supposizioni, a mettere insieme, a riflettere, a meditare, a considerare, a prevedere, a cogliere i nessi; in breve a far giocare la luce delle idee tra i fatti per sentirli, reagire ad essi e comprenderli in maniera diversa. Mentre egli lotta con qualche « fatto » della situazione o per sottomettere il sentimento al ragionamento o mentre si sforza di portare i suoi pensieri a dominare le sue reazioni, egli — lo sappia o no — è impegnato nel lavoro intimo di adattamento.

L'aiuto del caseworker in questo lavoro è fatto di parecchi pro-

cessi. Consiste nel guidare il « dire » del cliente e le sue discussioni in modo tale da mettere certi aspetti del problema a fuoco, da portarli al centro dell'attenzione. Un centro di attenzione scelto può dar luogo ad un altro, scoperto più vitale e pertinente, ma ad ogni dato momento è essenziale una focalizzazione per vedere con chiarezza e precisione. Inoltre, poiché è schiacciante affrontare ogni problema nella sua totalità, con tutto ciò che esso implica, questa focalizzazione è una maniera di risolvere partitamente gli aspetti del problema. « Una cosa alla volta e ogni cosa a suo tempo » è un antico ammonimento per noi per suddividere il compito in parti di dimensioni trattabili. Il caseworker dà inoltre aiuto nel rendere il problema trattabile mediante la natura ordinata e pertinente delle sue domande. Con questi mezzi l'intima confusione del cliente può essere ridotta. (Vedi Irvine, 4, elencato sotto il capitolo 5). I capitali seguenti presenteranno questo aiuto più dettagliatamente.

In questo lavoro di pensare penetrando, l'io assume, per così dire, la responsabilità di esercitare le sue funzioni in modi consapevoli e controllati. Pertanto la persona considera, esaminandole in ogni parte col pensiero, le relazioni (come fra causa ed effetto, azioni e reazioni, atti e conseguenze); si concentra su certi aspetti di un problema e ne mette da parte altri; fa collegamenti e separa le differenze; evoca il ricordo di persone e situazioni e prevede la loro realtà e il proprio comportamento in relazione ad esse; esprime ed esamina i suoi sentimenti alla luce della ragione; misura i suoi sforzi contro la realtà: mentre fa tutte queste cose, essa esercita le sue capacità di adattamento e si prepara a modificare positivamente le sue azioni. Questi esercizi sono assieme i mezzi e la sostanza di un adattamento consapevole. Mediante questi mezzi tutti noi facciamo scelte di atteggiamenti e di azioni, in modo che queste siano, nei limiti concessi agli esseri umani, realisticamente appropriate e assieme soddisfacenti.

I commenti e le domande del caseworker stimolano continuamente questo processo. Mentre egli distingue il più dal meno importante, mentre suggerisce la messa a fuoco, mentre pone domande che chiarificano i dati e li differenziano, mentre, mediante ripetuti commenti, deduce connessioni e modelli di comportamento, il caseworker imprime slancio e direzione all'io del cliente in questo suo consapevole sperimentare con la fantasia l'adattamento. Questa è, invero, una funzione importante del processo di pensiero dell'essere umano. Inoltre se, come avviene in un contatto a lungo termine, il caseworker mostra ripetu-

tamente i modi che rendono possibile l'approccio ai problemi, il cliente può pervenire a farli propri e a usarli anche dopo aver lasciato dietro di sé l'esperienza del casework e dell'ente.

A mano a mano che la mente e il cuore del cliente sono resi liberi di comunicare meglio con gli altri (e sono sostenuti e incoraggiati dal costante rapporto del caseworker), possono anche avvenire cambiamenti di atteggiamenti nel senso di una maturazione; e, mentre il suo problema rimane inalterato, egli può viverlo in maniera diversa. I suoi sentimenti di ansietà o di frustrazione possono subire cambiamenti di qualità e intensità dovuti al fatto che sono stati espressi e alla identificazione con le diverse prospettive del caseworker. Forse un breve esempio illustrerà in maniera semplice, ciò che teoricamente può sembrare avere qualità magiche:

La signora Black si è presentata a un ente di servizio sociale familiare, dichiarando di essere scontenta del suo matrimonio. Nel suo quarto colloquio col caseworker dice, esplodendo con rabbia e disprezzo, che suo marito è un « bugiardo ». « Bugiardo » sulla bocca di una moglie irritata può significare molte cose — menzogna abituale, bugia protettiva, etc. — e così il caseworker chiede che cosa la signora Black voglia dire e quali siano i fatti. La signora Black riferisce una serie di esempi per dimostrare come suo marito dica bugie o per lo meno esageri: egli non le aveva detto fino a due settimane dopo aver perduto il suo lavoro ciò che gli era capitato; esagera la sua posizione sociale nel suo ufficio; si era vantato con la famiglia di lei di guadagnare più di quanto non guadagnasse, etc. Questi « fatti » hanno di per sé un significato per il caseworker, ma più urgente è il « fatto » del sentimento della signora Black. Il caseworker quindi commenta osservando quanto ciò abbia dovuto recar fastidio alla signora Black. La signora Black risponde liberamente a questo riconoscimento, ed esprime ulteriore rabbia e disprezzo. Essa sa, dai comprensivi cenni di assenso del caseworker, che questi capisce i suoi sentimenti, « è con lei ».

Adesso il caseworker prova la capacità e la volontà della signora Black di raggiungere una diversa prospettiva su questi fatti e di vederne i collegamenti. Egli chiede alla signora Black il motivo per cui, secondo lei, il signor Black si comporti in questa maniera, dato che una ragione ci deve essere. La signora Black si sente incoraggiata a seguire la proposta del caseworker, perché si sente in rapporto con l'assistente sociale e capita da lui. Essa osa dire che forse il signor Black « ha un complesso di inferiorità », che mente per dare un'idea valida di sé. Il caseworker commenta che la signora Black ha qui un'idea. A voce alta egli chiede a sé stesso perché il signor Black avrebbe bisogno di difendersi. La signora Black risponde a questo stimolo sviluppando ancora più la sua idea. Dice che il marito era stato molto maltrattato da bambino e che si era tirato sù da solo; egli le aveva detto, quando si erano sposati, che non si era mai sentito « sicuro » prima.

Adesso è visibile un cambiamento di sentimenti nella signora Black, mentre, guidata dal caseworker, racconta altri fatti della comprensibile insicurezza di suo marito e della sua dipendenza da lei. Vi è ancora disprezzo, ma combinato ora con una compassione indulgente al posto della rabbia. I suoi sentimenti sono stati modificati dalle sue riflessioni. Ma il caseworker, sapendo che questo può durare poco, le chiede di spingersi oltre e di pensare adesso al significato che ciò ha per lei. Egli osserva che, anche se la signora Black capisce ciò e ne è spiacente per il marito, non sempre è facile vivere con chi mente. La signora Black medita su queste parole: « È vero, non lo è; ma tuttavia egli è come un bambino — ci si sente come angustiati — egli ha i suoi lati buoni ». Il caseworker fa un commento su i sentimenti ambivalenti che ella mostra e così facendo, li pone lealmente nel campo di visione della stessa signora Black. La signora Black fa cenno di sì e riflette su ciò.

Il caseworker avanza l'ipotesi che la signora Black desideri far di più che sentirsi dispiaciuta per il marito. Egli stimola la signora Black a lavorare ancora sul problema, a non essere contenta della simpatia momentanea che sente, perché il caseworker sa che questa può essere nuovamente scalzata dall'avversione se non è lavorata in profondità e se non passi dal sentimento all'intelletto. Osserva che essi devono parlare ancora di ciò che accade fra la signora Black e suo marito quando la signora Black si accorge che suo marito sta mentendo, — che cosa per esempio, essa dice e fa in quei momenti? La signora Black si lancia in un esempio, un vivido, mimico resoconto di ciò che disse e fece quando il marito confessò finalmente di essere senza lavoro. Il caseworker ascolta attentamente immesimandosi, durante tutta la narrazione, nei sentimenti della signora Black. Quando la signora Black si ferma, il caseworker chiede quale era stata la risposta del signor Black. La signora Black dice trionfalmente: « Egli si mise proprio la coda tra le gambe e se la svignò ».

Il caseworker commenta, come continuando l'osservazione della signora Black, che probabilmente suo marito si sentiva « come due centesimi ». La signora Black ha una reazione duplice. « Si sentiva certamente così! » essa dice, e poi (poiché adesso vede l'episodio più chiaramente avendolo narrato e facendo anche sue le percezioni del caseworker) si lascia sfuggire: « Dio! mi pare di averlo messo di nuovo in quel complesso! » Essa si torce con un senso di disagio e si difende contro il suo stesso atto di accusa dicendo: « Ma onestamente, ero così stufa ».

Il caseworker valuta i suoi sentimenti con simpatia. Ma commenta, pure, che l'interpretazione della signora Black è probabilmente esatta. La signora Black chiede, con tono a metà di sfida e a metà di supplica: « Lei crede che la responsabilità è mia? » Il caseworker pensa che è di entrambi, della signora Black e di suo marito nella loro reciproca interazione. Questo è qualcosa su cui pensare per riparlare la prossima volta.

Non è difficile vedere i vari cambiamenti avvenuti in questo colloquio nella natura dei sentimenti della signora Black, nelle sue percezioni, nei suoi modi di collegare e nella sua diversa comprensione del

problema. Ciò si deve a molti fattori dinamici, ma particolarmente importante, tra di essi, è la stimolazione ripetuta, data dal caseworker alla signora Black, a sottoporre i fatti della situazione e dei sentimenti al suo pensiero. Questo può essere considerato un piccolo esempio, visto in sezione, del modo in cui il caseworker, mediante commenti, domande, suggerimenti, o anche soltanto con parole a metà accennate, stimola e guida il cliente a portare i sentimenti al pensiero e il pensiero ai sentimenti, e a portare l'uno e gli altri ad agire sulla sua situazione problematica; del modo in cui lo stimola e lo guida a scrutare, a meditare, a riflettere, a collegare — in breve, a lavorare a riadattare le sue idee e le sue forze in relazione al suo problema.

Per il caseworker i modi in cui il suo cliente risponde, emotivamente e intellettualmente, alla lotta col suo problema e si impadronisce di esso e delle sue possibili soluzioni, rivelano quali difficoltà e quali risorse debbano essere prese in considerazione nel perseguire la soluzione del problema. Egli riceve, in breve, segni diagnostici che inserisce nella sua riflessione sui mezzi e i fini dell'ulteriore aiuto. Per il cliente il lavoro del colloquio guidato renderà più chiara e più profonda la comprensione di sé stesso, delle sue difficoltà, delle soluzioni possibili, e gli farà vedere tutte queste cose nel loro collegamento reciproco. Questa è la *sua* esperienza diagnostica ed essa costituisce la base del suo conscio organizzare sé stesso. Nello stesso tempo è un'esperienza di aiuto e di cambiamento, perché i sentimenti sottoposti alla luce del pensiero e il pensiero aperto alla forza dei sentimenti, l'uno e gli altri lavorati dal caseworker in un rapporto che risponde, sostiene e guida verso una meta, non possono che modificarsi reciprocamente. Quando queste modifiche hanno per risultato l'imbrigliare le energie emotive verso obiettivi su cui si è discusso, ne conseguirà un'attività volta alla soluzione dei problemi.

La fase conclusiva di ogni sforzo volto alla soluzione di un problema nel casework, è quella in cui si fa una scelta o si prende una decisione.

Tutta questa attività volta al fare esperienze e a pensare, che il casework promuove e sostiene, è per l'azione esecutiva dell'io una specie di prova generale. L'io può agire sulla organizzazione interna della personalità e la sua azione non è osservabile se non in maniere impercettibili che rivelano modifiche di sentimenti, diminuzioni di tensioni e stabilizzazione di benessere, oppure la sua azione esecutiva può tradursi in forme di comportamento, in reazioni e in azioni, oppure l'una e l'altra cosa possono avvenire. Ognuna di esse è il prodotto di una

« decisione » presa dall'io, qualche volta inconsciamente, consistente nel congiungersi spontaneo di percezioni selezionate, idee, sforzi e adattamenti parziali, e spesso presa consapevolmente, consistente in scelte prudenti fatte alla luce della realtà, nella loro valutazione e nel tentativo di prevedere le conseguenze possibili.

Il fare una scelta e il prendere delle decisioni, dalle quali deriverà un cambiamento interno o un'azione manifesta, è il terzo passo nella soluzione del problema. Anche per fare questo passo, il caseworker deve aiutare il cliente. Questo aiuto consiste nel tenere costantemente d'occhio ciò che il cliente desidera o spera, ciò che può realisticamente raggiungere o avere, e quanto sia realmente desideroso di impegnarsi per ottenerlo, cose che per il caseworker costituiscono degli interrogativi. Esso comporta il riconoscimento, da parte del caseworker e poi del cliente, delle due spinte contrastanti che agiscono a volte in ognuno di noi, del desiderare e del non desiderare del cliente, del sì e del no in lui, e comporta inoltre l'agire su questi sentimenti per portarli da una parte a un accomodamento e dall'altra alle influenze positive. Questo aiuto include l'esame congiunto delle alternative e delle conseguenze della scelta. « Che cosa accadrà se io faccio questo? », « Come sarà se non lo faccio? », e così via, in modo che le decisioni possano essere prese non ciecamente, ma con una certa previsione. Comporta anche sia per il caseworker che per il cliente quell'equilibrio delicatamente mantenuto tra la lotta per essere libero dalle « spire mortali » e l'accettazione del fatto che per molti di noi la scelta è un privilegio che ha i suoi limiti.

Per paura che « scelta » e « decisione » suonino gravi di pronostici, si deve forse dire che le decisioni cui il cliente deve pervenire sono spesso le piccole decisioni di ogni giorno e solo occasionalmente sono scelte più importanti. Con più esattezza sono le piccole decisioni della vita che, settimana per settimana, gradualmente, modellano la piena natura della scelta. Per illustrare ciò, la signora Black ci servirà di nuovo, quando viene per il colloquio successivo :

Essa comincia col dire, ridendo in maniera provocante, che stava per non venire. In realtà non le sembrava di stare concludendo qualcosa. Il caseworker poteva prevedere questo. La signora Black era in disagio alla fine dell'ultimo colloquio, perché si era improvvisamente resa conto di essere lei stessa una forza attiva in una situazione di cui prima si era considerata principalmente vittima, e inoltre aveva cominciato a sentire dentro di sé l'agitarsi della colpa e del conflitto. Ma il caseworker si rende conto che la signora Black ha preso una

decisione, anche se temporanea, in ordine al ritornare. Il caseworker dice: « Ma Lei in effetti è venuta. Lei è qui ».

La signora Black dice: « Sì », ma non continua; essa guarda giù ai suoi guanti.

Il caseworker osa dire che, forse, nello stesso tempo in cui la signora Black pensava di non star concludendo niente, essa sperava di poter concludere qualcosa. Era stato forse questo che l'aveva ricondotto indietro? La signora Black dice, esitante: « Penso di sì ». Il caseworker osa andar oltre e suggerisce che, quantunque vi siano molte cose nel suo matrimonio che « la facciano star male », la signora Black sente nondimeno di desiderare che esso vada bene. Come si può vedere il caseworker sta spingendo gentilmente la signora Black a guardare consapevolmente in faccia i suoi sentimenti ambivalenti sul suo matrimonio. « Sì, è vero », dice la signora Black, « ma come? Questo è il punto ».

« Come non è facile a dirsi », risponde il caseworker. Significherebbe che sia lei che il marito dovrebbero lavorare su sé stessi e sulla loro difficoltà assieme, sia a casa sia qui, coi loro caseworkers; e l'aspetto più difficile è che ciò sarà penoso, perché questo è quel che succede quando cominciamo a guardare in noi stessi. Probabilmente l'ultimo colloquio aveva messo la signora Black a disagio...

Il caseworker sta aiutando la signora Black a vedere le condizioni che dovrà accettare se decide di continuare. La signora Black fa smorfie. « È stato penoso », dice laconicamente. Poi scoppiando: « Mi sono sentita tutta la settimana come se camminassi su buccia d'uovo. Ogni volta che dicevo una cosa a Tom pensavo: « Che cosa gli sto facendo? e mi creda, questo non è divertente ».

Il caseworker si immedesima nei sentimenti della signora Black sinceramente: « Non è affatto divertente. È sconvolgente ». E tuttavia questo dimostra che la signora Black ha fatto un gran passo avanti verso il fare qualcosa sul problema del suo matrimonio; ha visto di essere parte di esso. La risposta della signora Black è un lungo sguardo al caseworker, uno sguardo che dice: « Lei pensa questo? ».

« L'altro passo che Lei ha fatto », dice il caseworker, « è quello di essere ritornata malgrado Lei si sentisse forse irritata e sicuramente a disagio; così, forse, Lei pensa che noi possiamo aiutarLa ». (Il caseworker accetta i sentimenti negativi della signora Black e nello stesso tempo sostiene gli elementi costruttivi della sua azione.

« Questo è vero », dice la signora Black.

« Lei crede allora », chiede il caseworker, « di desiderare di provare ad andare avanti con me, anche se ci saranno momenti in cui sarà irritata per ciò che stiamo facendo o infelice? Io penso che possiamo avere dei risultati. Ma ritengo che il problema sia questo: la vita assieme di Tom e Sua merita di essere salvata? » Di nuovo il caseworker ha posto davanti alla signora Black la considerazione della scelta-sconforto e la possibilità di salvare il suo matrimonio o quella di abbandonare l'intera faccenda.

La signora Black non risponde direttamente. Essa fa cenno di sì con la testa leggermente due o tre volte, poi si piega in avanti e dice: « Bene, proverò. Lasci che Le racconti ciò che accadde quando arrivai a casa la settimana scorsa ».

La signora Black ha preso la sua prima piccola decisione: quella di ritornare all'ente e di lavorare un po' di più sul suo problema con una certa consapevolezza di stare scegliendo la via difficile e con una certa ambivalenza di sentimenti. Adesso il piccolo problema circa l'accettare o il non accettare l'aiuto è stato risolto, e le energie della signora Black sono trasferite per essere impegnate nel più grande problema: essa richiede infatti se può raggiungere una maggiore soddisfazione nel suo matrimonio, o no. Ma anche questo può essere deciso solo attraverso un'intera catena di piccole scelte e decisioni, cui si perviene mediante la scelta di mali minori o di beni più grandi come basi per affrontare i dilemmi.

La preparazione per determinare che cosa fare o essere oggi o domani e per sperimentarlo nella vita avviene, allora, nel dialogo tra caseworker e cliente. È di nuovo il caseworker che stimola a considerare i mezzi e i fini, le azioni e i loro risultati, e i sentimenti positivi e negativi che fanno titubare nella scelta. Le decisioni per intraprendere un'azione manifesta hanno bisogno di un passo di più; richiedono la proiezione nell'occhio della mente e poi nella discussione di ciò che ci si attende si possa dire o fare e delle reazioni previste. Ognuno di noi, preparandosi ad affrontare una situazione che prevede di difficoltà o di pericolo, usa questa forma di fantasia. Se questa previsione e questa anticipazione ci è utile dipende abitualmente da parecchi fattori. Noi dobbiamo vedere i fatti, oggettivi e soggettivi realisticamente; dobbiamo comprendere le interazioni tra noi e le situazioni da trattare; e dobbiamo essere capaci di un consapevole uso di noi stessi in linea con ciò che conosciamo e comprendiamo. Anche per il cliente questi fattori sono validi e la sua capacità di avere successo nei suoi tentativi di azione dipenderà dall'aver raggiunto un diverso orientamento nei confronti del suo problema e una migliore integrazione fra pensiero e sentimento in ordine ad esso. Quando il cliente comincia a sentirsi più pronto nell'affrontare il suo problema si diffonde in lui quel senso di capacità intima e di speranza che costituisce il requisito per un progressivo adattamento.

La prova di un funzionamento adeguato dell'io è data dall'abilità della persona a realizzare, nella sua vita, azioni appropriate sia alla realtà sociale sia al raggiungimento dei propri fini consapevolmente scelti. Spesso questo andare verso l'azione è sentito come un affare rischioso, perché può richiedere un comportarsi in maniera diversa: in qualche caso l'intraprendere un passo audace fatto di parole o di azioni; in altri il desistere da comportamenti impulsivi; in qualche caso lo sradicare

abitudini consuete di vita; in altri il capovolgere schemi di rapporto da lungo tempo stabiliti. Qui, di nuovo, il rapporto di casework rende possibile per il cliente l'intraprendere questi rischi, perché gli offre il porto al quale può ritornare per dividere con il caseworker i suoi piccoli successi o i fallimenti, le sue soddisfazioni o le frustrazioni, e inoltre per prepararsi a lanciarsi di nuovo. Quando i tentativi della persona hanno successo, quando ciò che essa fa o il modo in cui mantiene il suo equilibrio la ricompensa o le procura delle risposte più soddisfacenti da parte delle altre persone, il suo io progredisce nel suo senso di padronanza. Il detto « niente ha più successo come il successo » non è stato mai tanto vero di quanto non lo sia quando applicato all'io. Con esperienze di impotenza esso si contrae e si ritira; con esperienza di abilità si espande e cresce audace.

Un comportamento soddisfacente è reclamato dall'io come proprio, e tende ad essere assimilato nella organizzazione totale dell'io. Questo è il modo in cui i modelli di adattamento si stabilizzano; è la condizione per il consolidamento dell'apprendimento. Parte della ricompensa del cliente che agisce in nuovi modi deriva dal fatto che i suoi sforzi sono riconosciuti e sostenuti con calore dal caseworker. Più valida e vitale di essa, tuttavia, deve essere la ricompensa che può ricevere dalla sua nuova abilità di affrontare la vita di ogni giorno, e dalla rispondenza di quelle persone o cose verso cui piega i suoi sforzi.

Rimane da prendere in considerazione quelle persone che vengono a molti enti di servizio sociale e per le quali il lavoro di soluzione dei problemi è, in gran parte, a carico del caseworker, perché hanno poca energia o poche capacità da impiegare. Questi clienti si trovano tra i vecchi, i parapsicotici e tra quelle persone i cui handicaps fisici, emotivi o intellettuali non fanno altro che consumare la loro piccola riserva di energie vitali. Le capacità del loro io possono essere così rachitiche, deteriorate, o mutevoli, da rendere il chiudersi in se stessi una necessità virtuale per il mantenimento della vita. Esse possono aver bisogno delle loro difese come il muscolo distrofico ha bisogno di fasce. Esse possono aver bisogno più dell'accettazione del caseworker che di sentire che questi attende da loro qualcosa; più di essere da lui sostenute che di riceverne stimolo; più di esserne giustificate che di aver fatte domande. Tuttavia, anche con queste persone sfortunate si può lavorare per certi problemi e per prendere possibili decisioni: quando, per esempio, c'è da decidere se sottoporsi o no ad una operazione, se andare a vivere o

no in una istituzione, e anche se andare o no in chiesa. Si va avanti, allora, mediante pazienti discussioni con la persona circa i fatti, i « perché », e i « perché no ».

E finalmente un fatto che è appena necessario ricordare al caseworker: i motivi del fallimento di una persona nel risolvere i suoi problemi mediante l'adattamento e la scelta di azioni, può risiedere non soltanto in lei stessa, ma anche nelle circostanze. Vi sono situazioni nella vita delle persone più cruciali o più persistentemente corrodenti di quanto la personalità possa sopportare, e vi sono altre situazioni in cui, alla persona che ha bisogno e manca di tutto, nulla si offre. Nessuna perdita o nessun indebolimento dei poteri dell'io possono essere adeguatamente valutati se non si conoscono le condizioni alle quali rappresentano una risposta. Né l'io può sviluppare vigore o flessibilità quando lo si fa morire di fame o lo si incatena da parte di un ambiente inflessibile. (Vedi Towlw, 5). Questo è il motivo per cui il caseworker, interessato a rafforzare l'io del cliente, entra in rapporto non solo con la personalità che si sforza di apprendere un comportamento efficiente, ma anche con l'ambiente sociale con il quale essa è in interazione. Gli sforzi diretti del caseworker per influenzare altre persone vitali nella vita del cliente, il suo organizzarsi per ricevere aiuto da altre fonti, il procurare quei rimedi o quel denaro necessari per il mantenimento di un vivere adeguato, il trovare le opportunità e le risorse mediante le quali il cliente possa allargare le ristrette circostanze della sua vita e il collaborare con esse, sono tutti modo di aiuto mediante cui il caseworker rafforza l'io del cliente.

Quando la persona è realmente meno pressata, quando la sua lotta contro le avversità sociali è meno opprimente, quando può guardarsi intorno e vedere che il suo ambiente offre delle promesse per l'appagamento dei suoi bisogni, l'integrazione del suo io è sostenuta e la sua espansione incoraggiata. Quando si risponde a un reale bisogno vi è una diminuzione delle operazioni difensive e l'energia è resa libera e può guadagnare nuove mete. Inoltre, quando i mezzi per provvedere alle mancanze o per supplire alle perdite sono a portata di mano, le difficoltà reali possono essere più facilmente affrontate dall'io, perché è libero dall'affollarsi delle ansietà e sostenuto dalla speranza. Così, anche quei servizi che al caseworker possono sembrare comuni possono, quando mancano, minare l'equilibrio della persona e possono, quando presenti, sostenere e incoraggiare l'equilibrio dell'io e gli ingranaggi delle sue funzioni sensitive.

Insomma, il compito continuo dell'io è quello di risolvere i problemi, piccoli o grandi, posti dai bisogni della persona, di valutare quali forze — dell'intelligenza, dello spirito e del corpo — può usare per i suoi scopi, e ciò che il suo ambiente richiede, dà o rifiuta. Il compito continuo del caseworker è quello di aiutare la persona, che incontra difficoltà nel risolvere il suo problema, a rafforzare le sue capacità, ad arricchire le sue opportunità, e a raggiungere i suoi fini socialmente desiderabili. A questo scopo il processo di casework della soluzione dei problemi offre l'alimento e il sostegno del rapporto; lo stimolo, l'esercizio e lo sviluppo dei sentimenti, del pensiero e delle capacità di agire del cliente; la modifica delle pressioni sociali, e il rifornimento delle opportunità sociali. Nella sua struttura, nelle sue operazioni e nei suoi fini, questo processo professionale può essere considerato come un duplicato consapevole ed esperto delle buone funzioni e dei compiti propri dell'io.

Come questo si realizzi in pratica, i dettagli del modo in cui la persona con un problema può essere aiutata nell'ente di assistenza sociale che usa il processo di casework, è sviluppato nei capitoli che seguono.

Parte Seconda

IL CASEWORK VISTO IN SEZIONE

8. *La persona, il problema, l'ente e il processo nella fase iniziale*

« Chi ben comincia è alla metà dell'opera », dice un vecchio proverbio. Forse in nessun momento questo è più vero che agli inizi di un'esperienza con un essere umano, esperienza che ci si attende abbia una continuità e produca un cambiamento. Perché questa esperienza cominci bene, essa deve contenere fin dall'inizio gli elementi e le operazioni essenziali che ne caratterizzano la natura. L'essere umano, non soltanto riceve e registra esperienze, ma anche vi reagisce e le interpreta. In base a ciò di cui fa esperienza e al significato che l'esperienza ha per lui, egli prevede quello che sta per avvenire e, di conseguenza, vi si adatta. Perciò è importante che gli inizi di ogni processo di casework siano simili, quanto più è possibile, al processo stesso. Diversamente, le persone si sentirebbero costrette a ricominciare di nuovo, perché la loro esperienza ha avuto un falso inizio.

Questo è il motivo per cui la fase iniziale del processo di casework è così importante. Se il cliente deve sapere ciò che sta per intraprendere e se deve essere reso capace di organizzarsi in maniera adatta, deve avere un vero saggio e una dimostrazione di ciò che ci si attende da lui. Questo saggio gli deve dare in sintesi l'essenza della interazione tra lui, il suo problema, l'ente e le forze e i mezzi che saranno portati ad agire sulle difficoltà in questione. Se ciò di cui il cliente sta per avere esperienza nel processo di soluzione del problema che il casework gli offre, deve essere più di una mano che si stende ad aiutare o di un'offerta di beni, la fase iniziale di questa esperienza deve consistere in qualcosa di più che nella definizione di un problema e nell'offerta di un servizio. Se l'esperienza di casework deve essere qualcosa di più

che il sentirsi compreso e consolato, allora il suo inizio deve essere più di un aiuto dato al cliente ad esprimersi e più di un offerta di rassicurazione. Se esso non deve soltanto essere da una parte un offrire e dall'altra un prendere, deve differenziarsene fin dall'inizio. Se, enunciandolo in termini positivi, il casework deve essere un processo che esercita la persona stessa a percepire, a pensare e ad agire in rapporto alla sua situazione problematica, mentre contemporaneamente la rende più forte e la sostiene, allora la fase iniziale deve, in buona parte, esercitarla e sostenerla in tal senso. Quando questo avviene, il cliente partecipa fin dall'inizio all'uso dei mezzi di aiuto dell'ente e può prevedere come sarà l'esperienza che sta per seguire; egli e il caseworker hanno ben cominciato.

La fase di inizio comincia nel momento in cui il cliente si presenta all'ente, avvenga ciò per telefono, per procura, attraverso la mediazione di qualcun altro, o proprio di persona. Ha fine, come fase, quando si è pervenuti a una specie di accordo che si presenta come un « impegno » tra caseworker e cliente a « provare » ad andare avanti assieme nello sforzo di risolvere il problema. Qualche volta questo accordo si può raggiungere in un unico colloquio, ma qualche volta ne può prendere quattro o cinque prima che si pervenga alla chiarificazione, alla reciproca comprensione e alla decisione. In questa concezione della fase iniziale del casework, possiamo dire che il suo oggetto e il suo fine si riassumono nell'impegnare il cliente a voler fare qualcosa per il suo problema, in un rapporto operante con l'ente e con i suoi particolari mezzi di aiuto. Quando questo è avvenuto, inizia la fase successiva*.

La persona nella fase iniziale

Alla porta dell'ente di servizio sociale si presenta la persona che ha un problema. Può trattarsi di un problema semplice o complesso, vecchio o nuovo, banale o singolare, ma esso ha sempre per la persona questo significato: è qualcosa che la persona sperimenta come frustrante nella sua attuale situazione di vita e che si accorge di non poter affrontare da sola. Di solito essa ha cercato di affrontare il problema con le sue forze o con l'aiuto di persone e cose del suo abituale ambiente

* Per un punto di vista diverso vedi Scherz (8).

sociale. Secondo il suo modo caratteristico di difendersi e di adattarsi, essa può aver tentato di trattare il suo problema in uno dei tanti modi possibili: può averlo risolutamente evitato e può aver tentato di non ascoltare il suo insistente bussare alle soglie della coscienza; può aver cercato di risolverlo freneticamente o metodicamente, e può aver esaurito le sue risorse fisiche e sociali in questo tentativo; può averlo esaminato in ogni parte col suo intelletto e in conversazioni con familiari e amici, solo per rendersi conto che il problema sembrava divenire sempre più grosso ed essa sempre più piccola nei suoi confronti. La natura del problema potrebbe essere particolarmente terribile per la persona; potrebbe significare per lei la perdita del suo senso di sicurezza (« Mi manca il terreno sotto i piedi »), la perdita del suo senso di adeguatezza (« Se avessi avuto coraggio avrei potuto affrontare ciò ») o, peggio, la perdita dell'uno e dell'altro. E la paura, creata dal problema, comincia a scardinare la persona ancora di più e a farla sentire ancor più ridotta alle strette e impotente. Così, anche un problema obiettivamente « semplice », è complicato per la persona che lo ha, perché esso la rode, consuma la sua fiducia e la sua speranza, e si impadronisce di lei.

Qualsiasi cosa la persona abbia saputo o non abbia saputo fare per il suo problema, il suo arrivo all'ente — o anche il suo tentativo di chiamare per telefono — significa che essa ha deciso di chiedere aiuto. La persona può non essere affatto consapevole di ciò che l'ente rappresenta o lo può essere limitatamente al suo problema. Essa può concepirlo come un ente che dà « sussidi »; o come un ente di « assistenza al bambino »; o come una sostituzione dell'aiuto psichiatrico di cui sente di aver bisogno, ma che non può permettersi; o può conoscerne chiaramente le funzioni. Ma, comunque lo concepisca, sa che è una risorsa organizzata al di fuori di lei, e che il suo primo passo verso l'ente rappresenta un nuovo sforzo da parte sua nel trattare il suo problema.

Tuttavia questo nuovo sforzo non sempre appare alla persona costruttivo e promettente. La persona può, al contrario, provare gravi sensi di disperazione e l'impressione penosa di dover abbandonare i propri diritti e le proprie responsabilità nelle mani di altri. O la persona può essere invasa da un senso di urgenza così dominante che lo sforzo di cercare aiuto è sentito come lo sforzo di chiedere prepotentemente soluzioni preconcepite. Questi sentimenti di deprimente dipendenza e di battagliera affermazione di sé si mescolano alle emozioni che già si agitano nel cliente potenziale.

Ma questo non è ancora tutto, perché quando la persona si presenta all'ente, è consapevole che un nuovo problema le sta di fronte: il problema di chiedere aiuto e di riceverlo da un estraneo in una istituzione estranea. L'istituzione non è « estranea » quando la persona, per così dire, la sostiene con i suoi contributi alla Cassa di Comunità o quando vi invia un'altra persona; diviene estranea quando essa ha bisogno del suo aiuto a causa di motivi intimi e dolorosi. Il caseworker e l'ente diventano allora per la persona « loro », quella terza persona plurale che per ognuno di noi, a volte, rappresenta forze indeterminate della società, quel « loro » su cui proiettiamo il nostro senso di colpa e le nostre incertezze. « Che cosa loro penseranno di me? » si chiede dubbiosa la persona. « Io dovrei essere capace di curare mio figlio ». « Può darsi che loro pensino che è colpa mia, se non lavoro ». E ancora: « Che cosa mi chiederanno? » « Che cosa faranno per me? » « Che cosa dovrò pagare se non pago col denaro? ». La persona comincia a sentire contemporaneamente un senso di vergogna e di colpa e a riflettere, senso di vergogna e di colpa che gli adulti nella nostra società hanno appreso a sentire quando non riescono ad essere persone indipendenti e responsabili. La persona può allora difendersi trovando le cause che la rendono vittima e che la inducono a chiedere aiuto, aggrappandosi, o condannando se stessa in maniera così stroncante che niente di ciò che « loro » dicono può andar bene per lei, o reprimendo i suoi sentimenti e mettendosi la maschera dell'indifferenza o della allegria. Ma essa non può far altro che aspettare per scoprire quali saranno le risposte alle sue domande non formulate su ciò che sarà fatto a lei e per lei.

Così, in aggiunta al suo carico originale, la persona, mentre sta sulla soglia dell'ente, si imbatte in un secondo problema provocato dal fatto ancora ignoto di essere aiutata e dai sentimenti che questo suscita in lei. Qualcosa di simile capita anche al cliente che è un « vecchio cliente » dell'ente di servizio sociale. Questi, tuttavia, si accosta all'ente preparandosi alle aspettative e alle azioni di cui ha già avuto esperienza nel passato. Egli si prefigura le persone che incontrerà, prevede ciò che diranno e come agiranno; e i sentimenti suscitati dalle sue prime esperienze con lo stesso ente, o con altri enti, sorgeranno di nuovo per renderlo — spesso in maniera inappropriata — resistente o condiscendente o turbato come già lo fu una volta. In altri casi, avendo avuto

esperienze che ne hanno conquistato la fiducia, egli si accosta all'ente con confidenza e speranza. Nell'uno e nell'altro caso, però, anche se viene perché un vecchio problema si è riacceso, egli inizia in una maniera nuova, e può essere opportuno che il caseworker lo aiuti a riconoscere ciò e le differenze che intercorrono tra l'esperienza passata e l'attuale.

Il problema nella fase iniziale

Il problema che la persona porta all'ente, e che talvolta la prende interamente mentre tal'altra viene tenuto con disgusto sulla punta delle dita, è qualcosa che la turba, la ferisce e la rende *oggi* incapace. Come problema di oggi può essere solo una manifestazione, o solo una conseguenza secondaria, di un vecchio problema centrale, ma il cliente lo considera come realmente è, più facile da comunicare in una maniera concreta e socialmente ammessa. Non appena il cliente comincia a parlare col caseworker del suo problema e dei sentimenti che esso suscita in lui, e non appena sente l'interesse che il caseworker gli dimostra e la sua capacità di aiuto, il problema — qualunque ne sia la vera natura — comincia ad apparirgli diverso.

Ma, forse, il problema predominante all'inizio non è quello per cui la persona chiede aiuto, ma è quello in cui si imbatte venendo all'ente. È il problema non solo di chiedere aiuto, ma di accettarlo e di usarlo. In realtà per la maggior parte dei problemi della vita non vi sono soluzioni belle e pronte che, se applicate, hanno il potere di farli sparire; e questo è scoraggiante. Questo fatto è complicato inoltre dalla necessità che la persona diventi, non il pupillo dell'ente, ma il suo socio nel lavorare sul problema secondo i metodi stabiliti; e questo è spesso qualcosa di inaspettato che forse soddisfa, ma forse frustra. Il grado di difficoltà o di facilità di lavorare sul suo problema, varierà in rapporto alla sicurezza di base della persona e alla importanza che il problema ha per lei, ma il fatto di divenire un socio attivo dell'ente è la prima difficoltà da risolvere nel casework.

Il problema, all'inizio, è perciò sempre duplice. Quale dei suoi due aspetti richiederà più attenzione e cura dipenderà dal grado di prontezza e di capacità della persona di lavorare sul suo problema, o dal suo grado invece di disinteresse e di incapacità.

Da parte sua l'ente di servizio sociale è pronto a ricevere la persona che si presenta a motivo di un problema e, se possibile, ad aiutarla. L'ente ha uno scopo stabilito, ha un particolare insieme di funzioni, strutture, politiche e procedure che, se valide, sono gli strumenti attraverso i quali realizza i suoi scopi particolari di benessere. Il suo personale ha (o dovrebbe avere) cognizioni e perizie professionali nel campo delle relazioni umane e nell'uso di quelle opportunità sociali che arricchiscono la vita delle persone che l'ente è chiamato a servire.

Per dare il suo particolare tipo di aiuto in maniera pertinente ed efficiente, l'ente, tramite il suo caseworker, deve valutare quanto più presto possibile se la persona particolare che chiede aiuto abbia i requisiti per i suoi servizi e possa perciò usarli. Per prima cosa il problema deve essere un problema per cui l'ente è competente. Perciò il tipo di problema che la persona presenta deve essere rapidamente valutato sul metro di questa considerazione. Inoltre vi sono sempre certe condizioni e certe procedure che regolano il rapporto di dare e ricevere aiuto, riguardino esse la capacità e la volontà della persona di intraprendere a lavorare con l'ente, o le prescrizioni di certi requisiti indispensabili di bisogno e di posizione sociale. Perciò molto presto nei colloqui con la persona che chiede aiuto il caseworker deve far conoscere queste condizioni; la persona potrà così decidere, in base a una conoscenza, se vuole essere aiutata dall'ente alle condizioni che esso pone, e il caseworker potrà aiutarla a prendere questa decisione in base a una conoscenza e a un ripensamento attento.

La persona, presa dal suo problema, poche volte sa tutto questo. Essa non può sapere prima se il particolare ente cui si presenta può aiutarla, né può sapere se il tipo di aiuto che l'ente dà, e le condizioni con cui lo dà, le sembreranno accettabili ed efficienti. Un cliente quando apre la porta dell'ente e dà il suo nome a chi lo riceve è così immerso nella sua ansietà che si accorge appena perfino dell'aspetto fisico della stanza. Un altro, reso attento dalla sua ansietà, si sforza di valutare l'ente e, dal modo in cui è accolto e dall'aspetto — brutto o piacevole — della stanza di attesa, dall'ordine, dalla tranquillità o dalla trascuratezza che caratterizzano l'ufficio, dedurrà se l'ente è capace o no di aiutarlo. Ma per ogni persona la prima esperienza vitale dell'ente avviene quando incontra il caseworker ed entra in comunicazione con lui.

Nel caseworker l'ente diviene vivo e umano. Il primo sguardo del cliente cerca di coglierlo come persona, come un essere umano che ha il potere di aiutarlo o di ferirlo. A mano a mano che il caseworker opera con sicurezza secondo i metodi della sua professione, con competenza, e con chiarezza secondo la funzione che gli è propria nell'ente, il cliente giungerà a vederlo contemporaneamente come essere umano e come professionista. Come essere umano il caseworker è compassionevole, fermo, comprensivo, pronto a servire. Come professionista la sua volontà e la sua capacità di aiuto sono arricchite dalla riserva di esperienza e di perizia dell'ente, cui può attingere; dai mezzi e dalle risorse organizzate di aiuto messe dall'ente a sua disposizione; e dal fatto che l'ente ha definito i suoi scopi di aiuto e le condizioni che prescrivono la maniera migliore di darlo e di usarlo. Questo regola l'aiuto generoso del caseworker, gli pone dei limiti, e gli dà equilibrio e forma.

Ora cliente e caseworker siedono l'uno di fronte all'altro dicendosi già reciprocamente molte cose, per quanto verbalmente possono essersi scambiati solo dei saluti cortesemente formali. Nonostante tutte le cose di cui può aver bisogno e che desidera, nonostante tutte le frasi che ha anticipatamente preparato per dirle al caseworker, il cliente, se gli fosse chiesto e se, in questo momento di grande tensione, fosse capace di scelta, direbbe di desiderare tre cose. Egli desidera di essere considerato e accettato con simpatia, come una persona in difficoltà. Egli desidera dire quale è la sua difficoltà e che cosa vuole dall'ente. E desidera sapere *se* e *come* l'ente lo aiuterà. « Mi dica le cose alla buona » — mi disse una volta un cliente — « e nella maniera più semplice ».

Il processo nella fase di inizio

Il processo con cui il caseworker va incontro ai primi tre interessi del cliente è il prototipo dell'intero processo di casework. Ha inizio con l'atteggiamento attento e recettivo del caseworker; a mano a mano che il cliente coglie questo atteggiamento egli comincia a sentirsi sicuro e a parlare della sua storia e di se stesso, comincia a percepire il tingersi del rapporto e la rassicurante sensazione che il caseworker capisce i suoi sentimenti. Il rapporto di fiducia e di confidenza non si sviluppa, però, soltanto attraverso l'accettazione e il calore, ma è anche alimentato dal fatto che il caseworker non soltanto *desidera* aiutare, ma sa *come* aiutare,

e questo diviene evidente nel modo in cui il caseworker comincia ad aiutare il cliente a narrare le sue difficoltà. Il caseworker non solo ascolta attentamente, ma è anche attivo nel chiedere. Chiede quei fatti che possono aiutare lui e il cliente a chiarire le difficoltà e aiuta a scegliere i fatti separando i più importanti dai meno importanti. I suoi commenti e le sue domande stimolano a pensare sul problema visto in relazione alla personalità del cliente, alle soluzioni possibili e alle particolari competenze dell'ente. In questa fase del processo di casework avvengono contemporaneamente diverse cose positive: il cliente è aiutato a dire le sue difficoltà e a liberare i suoi sentimenti repressi di dolore; si sente sostenuto dall'atteggiamento del caseworker; la sua fiducia cresce a mano a mano che si rende conto che il caseworker, nell'affrontare il suo problema, procede con un metodo. Perciò, per il sollievo di condividere le sue pene col caseworker, per le prospettive apertegli dalle domande e dai commenti di questi, il cliente comincia a vedere il suo problema in una luce diversa, che non è necessariamente più rosea, ma è certamente più chiara e più precisa.

Dalla narrazione dei fatti che costituiscono il problema e dalle risposte che il cliente dà con le sue parole e col suo comportamento, il caseworker conosce e capisce sempre più il cliente e arriva a scoprire le sue risorse interiori ed esterne, su cui poter contare nella soluzione del problema. Per provare le capacità del cliente di accettare e di usare l'aiuto dell'ente, il caseworker deve fare due cose essenziali nella fase di inizio: deve rispondere alle domande spesso inesprese del cliente che vuol sapere se l'ente può aiutarlo e a quali condizioni, e deve aiutare il cliente a decidere ad impegnarsi in uno sforzo di collaborazione con l'ente.

Il caseworker risponde agli interrogativi del cliente non « alla buona », ma, attraverso una discussione sul problema, rende sufficientemente chiaro al cliente che la sua è, invero, una situazione che rientra nella competenza dell'ente e che certe pratiche e procedure hanno particolare importanza nel processo di aiuto. Poiché il cliente, sentendo l'urgenza del bisogno e sentendosi inevitabilmente frustrato pensando che non vi è rimedio per lui, può tentennare e non sapere se desidera avvalersi dei mezzi e dei fini che l'ente mette a sua disposizione, e poiché la reale partecipazione deriva dalla libera scelta, può essere necessario che il caseworker lo impegni a decidere se vuole l'aiuto che l'ente può offrirgli o no. Affrontare ed accettare la verità che vi sono poche soluzioni già pronte per i problemi della vita e intraprendere assieme all'ente il lavoro

di adattamento, costituisce, si può dire, il problema essenziale per il cliente nella fase di inizio. Gli scopi di questa fase sono quelli di aiutare il cliente a conoscere e a sperimentare, quanto più presto e quanto più accuratamente possibile, ciò che vuole sapere — che vi è, cioè, un posto dove egli può essere ascoltato in maniera compassionevole e percettiva, che vi è un'organizzazione che aiuta (o non aiuta) persone con problemi simili al suo — e di fornirgli, nel colloquio, sia l'assicurazione che vi sono modi e mezzi con cui lo si può aiutare, sia gli schiarimenti a riguardo. Allora il cliente può decidere se vuole o non vuole impegnarsi ad usare i servizi e la consulenza dell'ente.

Possiamo dire allora che il vero scopo della fase iniziale del processo di casework sia quello di impegnare un determinato cliente a fare con la sua volontà qualcosa per il suo problema in un rapporto operante con un determinato ente, i suoi propositi e i suoi mezzi particolari di aiuto. Il contenuto di questo processo è abbastanza costante, e il suo metodo è abbastanza sistematico — tanto costante e tanto sistematico quanto può esserlo un processo che segue il ritmo degli esseri umani che vivono, sentono, cambiano — mentre rimane nello stesso tempo fluido e flessibile.

Il mio sforzo sarà ora quello di descrivere il contenuto o la materia della fase di inizio del casework, il metodo di aiuto, e il modo in cui contenuto e metodo, prescritti l'uno e l'altro dalla comprensione delle forze che rendono capaci le persone e le mettono in movimento, consentono la particolare comprensione di una particolare persona, e come questa comprensione, a sua volta, consente di scegliere la forma di aiuto più adatta.

9. *Il contenuto della fase iniziale*

Qualunque sia il problema del cliente e qualunque l'ente al quale egli si rivolge, vi è un contenuto tipico nella fase di inizio dell'aiuto. La particolare natura del problema, la particolare personalità del cliente, la speciale funzione dell'ente e i suoi mezzi influiranno tutti sulla scelta degli elementi di questo contenuto su cui mettere più o meno l'accento, dei fatti da ricercare ed esaminare e di quelli da mettere da parte o da rinviare a un esame futuro. Ma vi sono certi tipi di dati che si possono considerare « costanti » nella fase di inizio del casework.

Il buon senso e la logica della soluzione del problema stabiliscono quali sono questi dati. In tutti i nostri sforzi giornalieri e coscienti per aiutare un'altra persona (o noi stessi) ad affrontare un problema personale, è necessario rispondere a certe domande. Quale è il problema? Di che cosa la persona ha bisogno o che cosa vuole, sia per liberarsene che per allontanarlo da sé? Quale è il significato del problema per la persona e come agisce su di essa? Come influenza il suo benessere fisico, sociale o emotivo e qual'è l'importanza di ciò? Che cosa lo causa e che cosa a sua volta esso produce? Che cosa la persona ha pensato sul suo problema e ha cercato di fare? Che cosa si sforza di ottenere e che cosa si aspetta dall'ente? E sono le sue attese valide?

Le risposte a queste domande poste dal buon senso determinano il contenuto da ordinare e discutere nel casework. In termini più formali, i fatti da ricercare — chiamati talora dati dello « studio » di casework — sono questi:

1. *La natura del problema.* Quali sono le particolari caratteristiche delle difficoltà che il cliente affronta, gli ostacoli che vuole superare o i fini che vuole raggiungere?

2. *Il significato del problema.* Qual'è l'importanza del problema per la persona (o per la sua famiglia, o per la comunità)? Quali gli effetti sul suo benessere psicologico, sociale e fisico? Che cosa il problema significa per la persona e come è sentito da essa?

3. *La causa o le cause che producono e fanno precipitare il problema.* Come ha avuto origine un determinato problema o bisogno? Che cosa lo ha fatto esplodere? Quali sono le forze di causa-effetto, effetto-causa in esso operanti?

4. *Gli sforzi fatti dal cliente per risolvere il problema.* Che cosa il cliente ha pensato di fare o cerca attualmente di fare, da solo o con l'aiuto di altri, per risolvere il problema? Che cosa pensa o desidera riguardo alla sua soluzione? Come si è comportato nel risolverlo? Quali sono state le sue difese o le sue operazioni di adattamento? Quali sono le sue risorse? Quali le risorse esterne?

5. *La natura della soluzione del problema e i fini che il cliente cerca di raggiungere tramite l'ente.* Che cosa spinge consapevolmente il cliente a rivolgersi a un determinato ente considerandolo come sorgente di aiuto? Che cosa si aspetta o desidera dall'ente? Quale è il suo ruolo nei confronti dell'ente e quale il suo rapporto con esso?

6. *La natura reale dell'ente e i suoi mezzi di aiuto in relazione al cliente e al suo problema.* Che cosa un determinato ente può fare per aiutare una determinata persona, e come? Quali valide risorse può offrire? Che cosa deve richiedere al cliente? Quale tra le sue funzioni è la più adatta al problema presentato?

Dal duplice esame di questi dati, il caseworker e il cliente pervengono assieme a una comprensione dei loro ruoli e di ciò che si deve fare per affrontare il problema. È una comprensione « raggiunta insieme », ma non identica. Da parte sua il cliente può aver taciuto, consapevolmente o inconsapevolmente, certi fatti importanti. Egli può avere appena la cognizione della esperienza che sta per intraprendere, ma nello stesso tempo una grande fiducia in essa; d'altra parte può vederla con notevole chiarezza, ma con apprensione, e la sua volontà di impegnarsi può essere vacillante. Il caseworker, da parte sua, già capace a motivo della sua obiettività di osservare e contemporaneamente di partecipare, reso dalla sua conoscenza ancor più capace di valutare e contemporaneamente di agire e rispondere, dedurrà dall'esame dei fatti oggettivi e soggettivi

una diagnosi provvisoria circa la natura del problema e le sue possibili soluzioni e anche circa la personalità del cliente, la sua volontà e la sua capacità di impegnarsi nel risolvere il problema. Questa diagnosi parziale è il risultato di ciò che il racconto del cliente e la sua corrispondenza durante i colloqui hanno messo in evidenza. La capacità del cliente di riflettere sul problema, la sua maniera di sentirlo e di reagirvi, i suoi sforzi di affrontarlo, sia nel passato, sia nel presente, sia durante lo stesso colloquio di casework, le cose che si propone di fare, tutto ciò rivela non soltanto le difficoltà che il cliente ha portato all'ente, ma inoltre la sua personalità, le sue capacità di adattarsi, di affrontare le difficoltà e di usare l'aiuto.

Le dette categorie generali di contenuto meritano un ulteriore esame.

I fatti del problema

Il primo compito del caseworker e del cliente è quello di apprendere i fatti del problema; di capire cioè il problema oggettivamente e come il cliente lo vede e lo sente. Il tempo è il presente immediato (anche il « passato » può essere usato, e deve sempre essere preso in considerazione il « futuro » ma dobbiamo prima parlare del *presente*). Il cliente viene all'ente perché un problema che lo ha di recente assalito o con il quale lotta da molti anni, oggi è divenuto tale che egli non può più farcela da solo.

Come si possono conoscere i fatti che riguardano la natura del problema? I fatti hanno due facce: quella della « realtà oggettiva », quella cioè che la maggior parte delle persone in una data società percepirebbe o sperimenterebbe come reale o « vera », e l'altra della « realtà soggettiva », cioè quella del modo particolare in cui qualcosa è vissuta da una persona particolare. Ogni fatto obiettivo è sterile se non se ne conosce il significato. La nostra scuola americana inculca « rispetto per i fatti », ma anche quei fatti statistici che rispettiamo di più non hanno significato se non sono visti alla luce di un'idea. Reciprocamente, il fatto soggettivo non ha alcun significato comunicabile se non è visto alla luce dei fatti obiettivi, né la sua appropriatezza, la sua validità e il suo realismo possono essere diversamente stabiliti. Questo è il motivo per cui sia i fatti oggettivi che i soggettivi interessano ugualmente e sempre il caseworker.

Solitamente è il cliente stesso che comincia a raccontare i fatti esterni del suo problema. I dettagli non rimarranno identici da un giorno all'altro, perché il problema è « vissuto » da un essere umano e, mentre la sua realtà può essere stabilita sia dal cliente sia dagli occhi obiettivi del caseworker, il suo significato sarà diverso per ogni cliente e, per ogni cliente, varierà di giorno in giorno. Che un uomo sia disoccupato è un fatto. Che egli sia disoccupato in un periodo di alta occupazione dà al fatto un significato diverso che se fosse disoccupato in un momento di depressione; che egli sia disoccupato come uomo celibe è diverso che se fosse disoccupato come padre di figli. Un uomo disoccupato prova sentimenti di vergogna, un altro di irritazione, un terzo si sente segretamente sollevato, e così via. Nella natura del problema rientrano allora tutti i fatti e tutti i giudizi di valore dell'ambiente sociale e tutti i particolari significati personali che essi hanno per ogni individuo. Ad entrambi gli aspetti di questo contenuto il caseworker deve continuamente riferirsi.

Abbiamo già parlato dei motivi per cui è necessario accertare i fatti del problema sia nella loro realtà sia nella maniera in cui sono vissuti dal cliente. Tuttavia, in pratica, vi sono casi in cui i caseworkers non si attengono a questa norma e può essere interessante notare quali siano. Qualche volta il cliente presenta all'ente non il suo problema, ma la soluzione cui è pervenuto, e chiede all'ente di realizzarla. Se il caseworker non domanda quali sono i fatti, ma si pone di fronte alla richiesta del cliente chiedendosi se deve soddisfarla o no, può contemporaneamente ingannarsi e ingannare. Tre madri, per esempio, si presentano a un ente di servizio sociale familiare richiedendo che i loro figli siano inviati a un campeggio. Per ognuna di esse il campeggio costituisce la soluzione di un problema che sta affrontando. Ma quali sono i fatti? La madre A sente di non poterne più a motivo delle difficoltà di comportamento del figlio e si aggrappa all'idea del campeggio considerandolo per lei come una temporanea battuta di arresto e per il figlio, forse, come una cura magica. La madre B ha bisogno — come le ha detto il medico — di riposo e il modo migliore di realizzarlo le sembra quello di allontanare per due settimane il figlio. La madre C desidera semplicemente che il figlio trascorra in campagna un periodo di vacanze, cosa che essa non può permettersi di offrirgli. In ognuna di queste situazioni il problema, coi suoi fatti, così come è e così come è sentito dalla persona, dovrebbe costituire la base di ogni valido piano e di ogni efficace valutazione di soluzioni.

Un secondo ostacolo all'accertamento dei fatti si presenta quando

il caseworker stesso salta alle conclusioni. Questo può accadere quando il problema che il cliente presenta sembra tipico di molte altre persone che il caseworker ha conosciuto e perciò egli comincia non dall'individualizzare la persona che ha il problema, ma dal porla in una categoria ritenuta ovvia. Per esempio un maestro inviò un bambino a un consultorio medico-psico-pedagogico lamentandosi che questi era a scuola « turbolento e aggressivo ». Ma la madre del ragazzo disse: « Egli non mi dà nessuna preoccupazione; è un po' monello come lo sarebbe ogni bambino di nove anni ». Così il caseworker si recò a vedere il bambino a scuola e questi, come la maggior parte dei bambini osservati da un adulto sconosciuto, era pieno di rispetto, diffidente e affabile. A questo punto il caseworker si trovò davanti a un dilemma: quale era il problema? e da che parte attaccarlo? Il problema consisteva, naturalmente, nei fatti in cui si traduceva « l'essere turbolento, aggressivo » e « monello », nei comportamenti, negli atteggiamenti e nelle azioni che si combinavano a costituire la difficoltà generalizzata.

In un altro caso, una giovane signora si presentò all'ente di servizio sociale familiare dicendo di aver bisogno di aiuto per decidere se seguire o no suo marito che si era trasferito, per un nuovo lavoro, in una città un po' distante. La signora piangeva sconsolatamente mentre esaminava attentamente le due spinte contrastanti che sentiva in sé: quella di andare e quella di rimanere. Il caseworker suppose che il suo fosse un problema di ambivalenza neurotica. Ma se avesse fatto parlare la signora su i fatti, questi potevano illuminare la situazione in maniera del tutto diversa. Il fatto che la donna fosse indecisa era soltanto un aspetto del problema. Il caseworker aveva bisogno di sapere, in maniera particolareggiata, perché i coniugi si erano separati, che cosa in realtà era accaduto, quali erano state le circostanze del trasferimento del marito, che cosa l'uno e l'altra avevano pensato e quali piani avevano fatto insieme, come la donna aveva interpretato l'allontanamento del marito e così via: in breve, aveva bisogno di sapere i fatti della problematica realtà sociale e psicosociale della donna. Inoltre, solo da questi fatti si poteva giudicare la natura reale o neurotica della ambivalenza e della incapacità della donna.

Un'altra componente tipica dei fatti essenziali del problema deriva dall'idea, frequentemente espressa, che nel casework noi abbiamo a che fare non col problema, ma con la persona che ha il problema. Ne consegue perciò che gli aridi, noiosi fatti della situazione della persona sono

insignificanti se paragonati ai fatti dei modelli di comportamento e delle dinamiche della sua personalità. (Forse questo falso ragionamento piuttosto che quello della generalizzazione troppo pronta guidò l'azione del caseworker, di cui si è parlato al paragrafo precedente). Questo merita di essere approfondito. Qualunque sia l'interesse particolare del caseworker, il cliente che viene a un ente di servizio sociale è legato a un problema: connesso, tutt'uno con questo. Quando si esamina il duplice aspetto di questa interazione, i fatti riveleranno che la genesi del problema deve trovarsi nel cliente stesso o nella sua situazione sociale o in una interazione di queste due cose. In entrambi i casi il cliente, come persona, avrà bisogno di essere attivo nei cambiamenti che devono verificarsi. È in questo senso che noi trattiamo la persona, impegnandola in qualsiasi sviluppo, interno o esterno, che debba essere promosso. Ma nello stesso tempo è ugualmente vero che ciò che il caseworker e il cliente mettono entrambi a fuoco è il problema; il problema è ciò per cui l'uno e l'altro impegnano le loro forze. In questo senso noi lavoriamo sul problema in tutti i suoi complicati intrecci di fatti fisici, sociali e psicologici.

Allora, se dobbiamo valutare accuratamente le capacità o le difficoltà di una persona, le sue forze e le sue possibilità o le sue debolezze e le sue limitazioni, dobbiamo esaminarle alla luce dei fatti dei problemi con cui essa lotta nella sua attuale situazione di vita. Inoltre, se per affrontare il problema vi possono essere risorse necessarie che il caseworker, tramite l'ente o la comunità può fornire al cliente, vi è nuovamente bisogno di conoscere ed esaminare i fatti obiettivi del problema. Per esempio, quando una madre riferì che tutti e quattro i suoi figli erano enuretici, fu importante stabilire il fatto semplicemente impressionante che tutti e quattro dormivano in un letto. Fu importante, nel rispondere ai bisogni emotivi di una donna post-alcoolica, apprendere i fatti dei miseri guadagni del marito, del tugurio fisicamente ripugnante ove essi abitavano, i dettagli del suo faticoso lavoro domestico e il significato di tutto ciò, e agire tenendone conto. Questi sono fatti di problemi che non possono essere separati dalla realtà delle persone che li vivono; è necessario inoltre che il caseworker li conosca prima per poter valutare i fatti della realtà soggettiva.

L'altro aspetto del fatto, inseparabile dal primo, è il significato soggettivo dei fatti oggettivi per la persona che li vive. Il cliente e il caseworker hanno bisogno, per parecchi motivi, di conoscere come la persona vive la sua realtà, come la sente e come ne interpreta il significato.

Uno dei motivi, così, è che il cliente deve essere aiutato a comprendere la differenza tra ciò che egli è e l'immagine intima che egli proietta nella sua situazione, facendo sì che essa sia o sembri di essere così come è. Un secondo motivo è che, esprimendo e partecipando al caseworker i suoi sentimenti, il vincolo del rapporto viene a formarsi tra di loro. Questo avviene sia nella fase di inizio del processo di casework che in qualunque momento più tardi. Quando il caseworker incoraggia attivamente il cliente ad esprimere ciò che sente e riconosce con lui che è naturale avere delle emozioni, il cliente comincia ad avvertire che la sua tensione diminuisce. Per la prima volta, allora, il cliente sperimenta il reale interesse del caseworker a comprendere sia *lui* che la sua situazione, perché tutti noi ci sentiamo « capiti » quando sono capiti i nostri sentimenti.

Fra tutti i sentimenti che ogni essere umano porta in sé — sentimenti rimossi o repressi, sentimenti che cozzano in conflitto, sentimenti passeggeri, sentimenti che permangono a lungo e profondi — quali interessano il caseworker? Quali sono quelli che il caseworker incoraggia il cliente ad esprimere? La scelta è chiara. Sono quei sentimenti creati dalla situazione per cui il cliente chiede aiuto e anche dal fatto stesso di doverlo chiedere. Sono quei sentimenti che immettono i fatti descritti nel meccanismo del ritrovamento dei fatti precedenti. E sono sentimenti dell'*hic et nunc*; cioè quelli suscitati dalla situazione presente.

Sappiamo che questi sentimenti possono aver radici nel passato, che possono, invero, essere suscitati esclusivamente e inappropriatamente da esso e che si collegheranno con altri sentimenti. In un secondo momento può essere necessario trattare il manifestarsi e l'espandersi dei sentimenti provenienti da altre epoche di vita del cliente. Quando ciò è necessario il caseworker deve collegare questi sentimenti al problema attuale per cui si richiede aiuto. Ma, nella fase di inizio, fase in cui si ricerca quale è il problema e si aiuta il cliente ad impegnarsi con l'ente, i sentimenti di cui si incoraggia l'espressione sono quelli creati dalla situazione corrente, e cioè: le reazioni del cliente alle circostanze o alle persone; le ondate del senso di colpa o di biasimo di sé per la sua incapacità o per il suo fallimento; la sua vergogna o la sua ostilità per aver bisogno di aiuto da un'altra persona. Per quanto semplice o comune il problema possa essere, esso non è mai tale per chi lo ha. Questi lo sente in maniera così viva e acuta da volerlo dividere con qualcun altro, anche se si tratta di un vecchio problema. E anche se le radici del problema possono affondare in sentimenti antichi e non risolti, la sola cosa di cui il cliente è consapevole

nei colloqui iniziali col caseworker è l'influenza che su di lui esercita il contingente problema dei rapporti con altre persone o con la sorgente di aiuto. Il cliente manifesterà alcuni di questi sentimenti solo attraverso i suoi atteggiamenti, la sua tensione, le sue lacrime, la sua stanchezza o altro. Ne esprimerà altri sia spontaneamente sia incoraggiato dal caseworker.

Le ragioni per concentrare la ricerca dei fatti sulle ansietà e sui conflitti della situazione attuale sono ancora suggerite dal buon senso e, come questo, contengono in sé profonde verità psicologiche. I sentimenti attuali sono nell'immediata coscienza del cliente; egli può perciò facilmente conoscerli e comunicarli e, qualche volta, non può trattenersi dal dirli. Il cliente è consapevole che vi è una ragione evidente (anche se non necessariamente essenziale) di esprimerli e gli sembra logico comunicarli. La validità e l'appropriatezza di questi sentimenti si possono misurare sul metro dell'attuale realtà obiettiva. Essi sono oggi «vivi e tumultuanti» e pertanto suscettibili di cambiamenti nella intensità e nella qualità, cambiamenti provocati dalla esperienza nuova e diversa del rapporto di casework che stimola il cliente a sforzarsi di modificare situazioni e atteggiamenti.

Conoscere i propri sentimenti significa rendersi conto che, spesso, essi sono molteplici e complessi e che possono contemporaneamente spingere in due opposte direzioni. Ognuno di noi ha sperimentato situazioni di contrasto; ha desiderato fortemente una cosa, e ciononostante l'ha evitata; ha preso una decisione e tuttavia non ha realizzato quanto aveva programmato. Questo, in parte, è ciò che intendiamo per ambivalenza. Una persona può essere soggetta a due forze che contemporaneamente contrastano in lei: una che dice «Sì, voglio»; e l'altra che dice «No, non voglio»; una che afferma e l'altra che nega. La vera essenza del conflitto sta nel fatto che questi opposti sentimenti sembrano avere uguale forza. È necessario che il caseworker che conosce questo fenomeno tipico dell'ambivalenza, aiuti il cliente ad esprimere gli aspetti sia positivi che negativi dei sentimenti, attualmente attivi, che agiscono sul suo problema. Il cliente sarà animato o atterrito dalle sue emozioni, spinto in avanti o tirato indietro, spaventato o rassicurato. Se egli non deve essere lasciato in preda a sentimenti sconosciuti e se deve essere invece aiutato ad agire su quelli che lo ostacolano, è necessario farlo parlare di tutti e due gli aspetti dei suoi sentimenti, in modo che egli possa prenderne coscienza e dividerli col caseworker.

È divenuto principio nel casework che il cliente stesso è la fonte primaria dei fatti del suo problema. Questo perché il problema è suo. Nessuno può conoscerlo come lui lo conosce, di dentro e di fuori, e se egli deve essere aiutato a lavorare sul problema, può farlo solo partendo dall'idea che ne ha. Ma vi sono situazioni in cui le sue idee devono essere modificate, perché, per mancanza di conoscenze, di informazioni, o a motivo di percezioni erranee, esse sono irrealistiche, inadeguate o non appropriate. Inoltre, la politica di alcuni enti richiede l'accertamento o l'integrazione dei requisiti che permettono al cliente l'uso dei loro servizi. Per questo motivo il caseworker può aver bisogno di attingere notizie sui necessari fatti obiettivi al di fuori del colloquio col cliente. Per esempio, verificare i guadagni o la residenza del cliente accertare una condizione medica o psichiatrica interpretare un problema scolastico, consultarsi con un membro della famiglia, chiarire l'esperienza del cliente con un altro ente assistenziale sono tutti tipi di informazioni o di consulenze, al di fuori del colloquio col cliente, che possono essere necessari per conoscere i fatti nella loro pienezza.

In questi ultimi anni vi sono stati tra i caseworkers contrasti di opinioni, non essendo essi d'accordo se si potessero ottenere le informazioni sul cliente e sul suo problema da fonti diverse dal cliente stesso. Questo merita forse un'osservazione. Nella storia del casework vi è stato un lungo periodo in cui si presumeva, tacitamente o esplicitamente, che quasi ogni persona che conoscesse il cliente sapesse su lui e sul suo problema più che il cliente stesso. Il cliente esponeva le sue difficoltà, ma il caseworker si rivolgeva ai membri della sua famiglia e agli amici, (e qualche volta ai suoi nemici), come a fonti più « obiettive » di conoscenza e come a persone che sapessero più efficacemente del cliente fare piani per il suo adattamento. Le ragioni di ciò erano molteplici. Concorrevano a formarle gli atteggiamenti verso le persone che richiedevano aiuto; lo sforzo coraggioso di stabilire una linea « scientifica », obiettiva e basilare per i giudizi e le operazioni del casework; l'orientamento sociologico (dei primi due decenni di questo secolo); l'insufficienza di cognizioni psicologiche che non permetteva di comprendere il significato e l'importanza del comportamento.

L'impulso ad abbandonare l'uso di investigare sul cliente servendosi di fonti di informazioni a lui esterne fu potente. Il casework è una professione piena di emotività, perciò le trasformazioni che si producono in esso e la sua crescita avvengono più per impulsi carichi di emozione

e di attrazione, che per modificazioni graduali. Si pervenne così ad una posizione estrema: quella di considerare il cliente come l'unica fonte di informazione. Le ragioni, anche questa volta, furono dovute a più fattori, e cioè a un atteggiamento cambiato verso i clienti, considerati ora come persone con pieno diritto al segreto e all'autodeterminazione, aventi delle motivazioni e potenzialmente capaci; al rapido sviluppo delle conoscenze psicologiche che avevano reso il caseworker capace di « interpretare » il significato delle parole e dei comportamenti del cliente nei colloqui; al numero crescente di persone che chiedevano agli enti aiuto per i loro problemi interpersonali anzi che assistenza materiale; e — forse? — al senso di maggior sollievo e di essere più « professionale » che il caseworker provava per il fatto che gli interscambi tra lui e il cliente avvenivano dentro le quattro mura di un ufficio.

Fortunatamente, oggi sembra che si sia pervenuti a una posizione di equilibrio. Si ammette che vi sono dei fatti vitali che il cliente non può indicare perché non li conosce o non può conoscerli. Si ammette in certi enti che, mentre un accertamento può non essere necessario per un particolare uomo o per una particolare donna, esso è richiesto dall'interesse generale. Si conosce abbastanza sui disturbi emotivi per sapere che essi possono falsare la percezione della realtà e che, perciò, ci può essere bisogno di stabilire la situazione oggettiva attraverso gli occhi di qualcuno meno impegnato in essa del cliente. Qualche volta non è possibile valutare se comportamenti e sentimenti del cliente sono appropriati, né capire che cosa possiamo validamente attenderci da lui, se prima non ci siamo resi conto che la sua realtà sociale corrisponde alla sua realtà psicologica o ne è diversa. Per tutte queste ragioni può essere necessario attingere da quelle che sono chiamate le fonti « collaterali » dei fatti o delle loro interpretazioni. Quando si usano queste fonti si deve stare attenti a non sostituire le notizie date da esse a quelle che il cliente dà di sé, ma ad integrare queste ultime. I dati così raccolti non sono « contro » il cliente, non sono dovuti a una sostanziale sfiducia in lui, ma si propongono un aiuto più efficace nei suoi confronti.

Quando i fatti devono essere stabiliti o chiariti attraverso altri informatori o altre registrazioni, il cliente deve partecipare a questo sforzo. Mentre occorre il suo permesso, deve essere impegnata anche la sua comprensione. Il cliente darà facilmente il permesso se il caseworker lo rassicurerà con le sue spiegazioni e con l'evidente desiderio di essergli utile, che l'informazione ricercata si propone di rendere più efficace l'aiuto che

dovrà dargli. Il cliente avrà una migliore comprensione se il caseworker condividerà con lui le ragioni per cui ritiene necessario conoscere alcuni dati, e il peso che questi hanno sul problema da risolvere. Le cose « fatte per abitudine » hanno scarso significato per la persona che le subisce. Essa può sottoporvisi con rassegnazione o con ribellione, ma non sarà disposta a renderle operanti. Ma, quando una « routine » ha una reale pertinenza con la propria situazione individuale, la persona si interesserà quasi sicuramente ad essa e desidererà di collaborare. Da ciò si deduce ovviamente che è necessario che il caseworker sia convinto che i fatti attinti da fonti esterne *sono* importanti e validi, se egli deve essere onestamente in grado di ottenere il permesso del cliente e di spiegargliene l'opportunità. Inoltre, il cliente ha il diritto di decidere se vuole partecipare o no i suoi bisogni e le sue necessità a qualcuno al di fuori dell'ente, o della famiglia di enti cui si è rivolto, e il caseworker ha il dovere etico di non privarlo violentemente e arbitrariamente di questo diritto.

A ciò che si è detto vi sono notevoli eccezioni, così come avviene ogni qual volta che si generalizza. Vi sono clienti così disturbati da un punto di vista mentale, emotivo e morale, da aver perduto, a giudizio della società e sia pure temporaneamente, i loro diritti, in quanto non sono capaci di assumersi quelle responsabilità a cui sono legati i diritti degli adulti. Vi sono persone, sotto ogni punto di vista così incapaci, che la loro partecipazione al compito di risolvere il problema — come informatori, come partecipanti attivi al colloquio e come attori — non può essere che minima. In casi simili l'ente di servizio sociale e i suoi caseworkers, assumono un ruolo protettivo o di autorità, e il cliente diviene, nel senso più pieno, « colui che riceve ». Ma, generalmente, il cliente che può partecipare alla discussione sulle sue difficoltà e sui modi di affrontarle, è un cliente in grado di capire e di accettare la proposta del caseworker circa la necessità di integrare i fatti e convalidarli attraverso la comunicazione con altri (vedi Perlman, 3).

Il significato del problema

La maniera in cui una persona percepisce e sente il suo problema determinerà in gran parte ciò che essa vorrà fare e sarà capace di fare al riguardo. Questo è uno dei motivi per cui il caseworker deve cercare attentamente di capire il significato soggettivo che il problema ha per

il cliente. Ma, nello stesso tempo, il caseworker deve sapere mantenere quella visione obiettiva del problema fornitagli dalla sua esperienza e dalla sua competenza professionale ed esaminarne il significato alla luce di questa differenza. Ciò equivale a dire che il caseworker può interpretare il significato del problema del cliente in maniera del tutto diversa da questi. Questa diversa prospettiva — o questo diverso modo di comprendere — è ciò che rende capace il caseworker di avere un'idea dei fini cui tendere e pertanto di imprimere una direzione al lavoro di soluzione del problema.

Per esempio, una donna sposata può vedere la galanteria di suo marito e il loro conseguente disaccordo come causati dall'incoraggiamento della suocera; ma il caseworker vedrà il significato di ciò in maniera più profonda, più larga, più complessa. In relazione ai fatti, potrà vedere l'infedeltà come causata dalla frigidità della moglie o dalla immaturità personale del marito o come la manifestazione di un collasso della personalità di questi. Un ragazzo delinquente, inviato a un caseworker del tribunale, può vedere il suo problema semplicemente come una « sciocchezza sfortunata »; il fatto significa per lui solo che egli è stato « intrappolato » ed è in difficoltà « senza nessuna vera ragione ». Il caseworker vede molti altri significati del problema e degli atteggiamenti del ragazzo. Il problema di questi è importante per le sue conseguenze sul benessere della comunità, della sua banda e della sua famiglia. Il problema « significa » (di nuovo i fatti confermano le ipotesi o le suscitano) che questo è un ragazzo con una struttura difettosa di carattere, e suggerisce l'ipotesi che non vi è nessuno nella sua famiglia su cui poter contare per guidarlo e controllarlo. In entrambi questi esempi si può vedere come il significato del problema, così come è valutato dal caseworker, influirà sulle soluzioni da cercare, sui mezzi da utilizzare, sulle direzioni da seguire, e su ciò, insomma, che ci si può attendere da lui. Ugualmente, fin dall'inizio, esso indica se e fino a che punto sarà necessario aiutare il cliente a vedere il significato del problema in una prospettiva diversa in modo da poterlo affrontare realisticamente.

Il significato che il caseworker attribuisce al problema è, in gran parte, ciò che intendiamo per diagnosi. La « diagnosi condivisa », cioè il fatto che il caseworker espone apertamente al cliente il significato del problema su cui stanno lavorando, non implica per niente che egli debba comunicare ogni cosa che comprende o percepisce. Questo sarebbe dannoso nel peggiore dei casi, e inutile nel migliore. Significa piuttosto — come

si è sopra detto — che il caseworker per rendere capace il cliente di capire il suo problema e di mettere a fuoco i suoi sforzi, riunisce le valutazioni del significato del problema, fatte distintamente da lui e dal cliente, e sceglie, per considerarle col cliente, quelle che realmente sono in relazione ai bisogni e alle mete di questi. Per collegare questo col processo di soluzioni dei problemi, diremo che la discussione che il caseworker e il cliente fanno insieme sul significato del problema è costituita, in gran parte, dalle considerazioni su « ciò che si pensa su i fatti », in quanto indicative di ciò che si deve comprendere e fare.

Le cause del problema

La natura particolare di un problema e la sua possibilità di soluzione difficilmente si possono conoscere soltanto attraverso la descrizione dei suoi sintomi o delle sue manifestazioni, neanche se ad essi si aggiungono le reazioni psicologiche della persona. Perché il caseworker e il cliente possano comprendere il particolare carattere del problema e la maniera individuale di trattarlo è essenziale una certa conoscenza di ciò che lo ha causato.

Appena diciamo « ciò che lo ha causato » ci si presenta di fronte l'intrigo della interminabile catena di ogni vita umana, con gli anelli intersecantisi di causa-effetto. Qualunque possa essere la causa ultima o basilare della difficoltà del cliente, le cause che ci interessa indentificare e comprendere nella fase di inizio del casework, sono quelle che hanno fatto precipitare il problema attuale o l'hanno portato alla maturazione. Forse durante il corso del lavoro di casework si manifesteranno, una dopo l'altra, tutta una serie di cause sempre più profonde, e la comprensione da parte del caseworker del problema e delle sue possibilità di variazioni può, di conseguenza, divenire sempre più piena. Ma, anche allora, le cause che ci interesseranno di più, sono quelle che creano o complicano il problema attuale. « Che cosa ha provocato ciò? »; « Quando è cominciato? »; « Come è pervenuto a manifestarsi in questo modo? »; « Perché, secondo Lei, ciò è avvenuto? »: sono le risposte a questi interrogativi o l'identificazione della causa che ha fatto precipitare il problema che il caseworker cerca per prima cosa.

Le ragioni di questa scelta sono chiare. Le cause di cui si è parlato sono quelle che il cliente riconosce più facilmente. Inoltre, poiché sono

di origine recente e ancora in fermento, è più facile agire su di esse, si tratti di arrestarle, modificarle, ostacolarle, o di armare il cliente contro di esse. E poiché, nelle reazioni a catena, l'effetto di oggi diviene la causa di domani, è opportuna l'identificazione precoce di questi agenti attivi che alimentano il problema e, a loro volta, ne sono alimentati.

La situazione della signora Redd si presta ad illustrare ciò. Quando le fu consigliato di rivolgersi all'assistente sociale medico, la signora Redd soffriva di un attacco di neurodermatite, situazione che si era ripetuta tante altre volte nei periodi cruciali della sua vita. Essa stava ora attraversando un'altra reale crisi. Il suo bambino era stato ricoverato in ospedale per coma diabetico. La « causa » della neurodermatite della signora Redd aveva le sue origini nel senso di colpa e di ostilità da lei rigidamente represso durante tutta la vita nei confronti della propria madre richiedente e oppressiva. Forse le sue origini erano ancora più remote, si trovavano forse nella sua predisposizione costituzionale ad esprimere la tensione nervosa attraverso la pelle. Ma, né l'una né l'altra di queste cause sarebbero state suscettibili di cambiamento. La « causa immediata » dell'eruzione cutanea della signora Redd (e di tutti i concomitanti sintomi di ansietà) era la malattia del suo bambino e ciò che essa comportava. La sua tensione era rafforzata da certe sue idee erranee sul diabete e dalla difficoltà che per lei costituiva l'apprendere il regime dietetico. Queste erano cause recenti, relativamente superficiali; tuttavia erano strettamente legate alle cause fondamentali e preannunziavano la formazione di un altro anello nella catena delle difficoltà. L'assistente sociale prese ad interessarsi di queste ultime cause, lavorando sia per modificare gli agenti causali (impegnando il personale dell'ospedale a capire che la signora Redd aveva bisogno di più tempo e di più pazienza), sia per rendere la madre più forte nella lotta contro i problemi (chiarendo i fatti concernenti la malattia del bambino e facendo sì che la madre non affrontasse tutt'in una volta la complessità dei suoi compiti). La neurodermatite scomparve; l'ansietà della signora Redd diminuì; essa apprese le abituali prescrizioni mediche; il bambino poté essere ricondotto a casa. Le cause basilari non furono toccate, ma fu dato un aiuto valido e realistico per le cause più recenti del più recente problema. Effetti benefici si sostituirono, per lo meno per il momento, a quelli disastrosi e fu arrestato un processo deteriorante.

Sia o no possibile trattare direttamente la causa immediata del problema, vi sono altri motivi per ricercare la causa che ha dato inizio alla

situazione, le cause che l'hanno fatto precipitare e le interazioni tra causa ed effetto. La natura della causa illumina immediatamente e ulteriormente la natura del problema, rendendo possibile prevedere le eventuali soluzioni, i mezzi e i modi più efficaci di attuarle, e le aspettative circa il grado e il ritmo del cambiamento. Queste cose, naturalmente, sono indicate in maniera approssimativa, ma anche queste previsioni abbozzate sono utili perché concentrano in una data direzione gli sforzi del caseworker. Tre donne di mezza età, per esempio, presentano quasi gli stessi sintomi al caseworker di un ente di servizio sociale familiare: sentimenti di depressione, stanchezza, incapacità di mobilitare se stesse. Una di esse fa risalire l'inizio della sua depressione alla morte, avvenuta sette mesi prima, del marito, al cui capezzale aveva prestato per tre anni cure mediche. Un'altra « per quanto possa ricordarsi è stata sempre così », e più di una volta è stata ricoverata in ospedale per gravi depressioni. La terza ritiene che i suoi sentimenti di tristezza e di abbattimento abbiano avuto inizio in seguito alla sua recente isterectomia. Le cause che hanno fatto precipitare il problema suggeriscono immediatamente delle differenze nella diagnosi e nel modo di condurre il caso. Lo stabilire le relazioni di causa ed effetto fa comprendere al caseworker con chiarezza quali fatti deve scegliere ed esaminare e quali risorse usare (certamente l'uso di uno psichiatra è consigliabile per il secondo caso, mentre il terzo richiede assieme all'aiuto di casework, un esame medico e possibilmente terapie fisiche). Gli fa distinguere ancora con chiarezza le reazioni che appaiono patologiche e quelle che appaiono relativamente normali, i metodi di trattamento e i risultati attendibili.

Finalmente, è proprio della natura dello sforzo umano volto alla soluzione del problema, e quindi sia del cliente che del caseworker, di cercare di stabilire le cause. Dal bimbo che toglie le ruote del suo carro per vedere che cosa lo fa girare o smonta un orologio per vedere che cosa lo fa battere, al filosofo che pondera sull'ultimo perché dell'esistenza, ognuno di noi lotta per identificare certe cause. Forse è un'illusione pensare che, se percepiamo e comprendiamo le motivazioni dei fenomeni, siamo, in un certo senso, capaci di affrontarli, ma essa è stata inculcata in tutti noi. All'opposto, gli avvenimenti che non si possono penetrare con la ragione non si possono controllare. Forse fu questa illusione, presa troppo alla lettera, a portare i caseworkers, durante lunghi anni, a una interminabile ricerca delle interminabili cause dei problemi dei loro clienti, sperando che, in un modo o nell'altro, la comprensione delle cause più pro-

fonde avrebbe prodotto magicamente un cambiamento! Ciononostante, rimane vero che, senza una certa conoscenza dei collegamenti e delle interazioni tra cause ed effetti, siamo di fronte al caos. Viceversa, quando si stabilisce una connessione causale tra avvenimenti e comportamenti, tra eventi, azioni, conseguenze, sorge, sia nel caseworker che nel cliente, la sensazione che il problema può essere, per lo meno, capito e che, quando un primo passo è stato già fatto sulla via della comprensione, se ne possono logicamente intraprendere altri verso il controllo.

*Gli sforzi del cliente volti alla
soluzione del problema e i mezzi che egli ricerca*

Nessun problema rimane per noi come era nel momento in cui per la prima volta ne abbiamo avuto esperienza. Qualche volta, è vero, cerchiamo di allontanare da noi una difficoltà scabrosa, come per custodirla in un freddo ripostiglio, ma ciò non è che una difesa che consuma energia psichica. La risposta immediata dell'organismo umano nel momento in cui viene attaccato o frustrato, sia dal di dentro che dall'esterno, è quella di ripiegare su i molteplici modi di adattarsi che gli sono propri. Infatti, in rapporto al tipo di personalità, al suo modo caratteristico di percepire la difficoltà e di reagire, l'individuo può attaccare il problema di fronte, sforzandosi di affrontarlo o di manipolarlo; può ritirarsi per raccogliere le sue forze o nella speranza di evadere; può riflettere sul suo problema da solo o con altri, o tormentarsi su di esso inutilmente, o rifugiarsi nella fantasia; può sforzarsi di intraprendere azioni pianificate o può agire ciecamente e impulsivamente, e così via. Qualunque sia la sua reazione fisica, mentale o emotiva, facendo o astenendosi dal fare una determinata cosa, egli influenza la natura del problema e le sue conseguenze. Il suo successo o il suo fallimento nella lotta, a loro volta, modificano i suoi sentimenti di capacità o di incapacità, di efficienza o di inefficienza.

Quando il cliente va all'ente, consciamente o inconsciamente, compie già un'azione sul suo problema. Quello che egli ha cercato di fare per il suo problema o che non ha fatto; le idee che ha esaminato attentamente; le risorse cui ha attinto e quelle che non ha usato; in breve, la maniera in cui ha tentato di attaccare e di affrontare le sue difficoltà da solo, costituisce una parte importante del contenuto del colloquio tra lui e il caseworker.

Stabilire quali sforzi il cliente ha compiuto per affrontare il suo pro-

blema è importante anche per un'altra ragione. Si può dire che, in principio, il cliente e il caseworker si concentrano su ciò che è, e su qualcosa di ciò che è *stato*. È necessario ora che i loro occhi si rivolgano a ciò che *potrebbe essere*. Ciò che « potrebbe essere » dipende dalle tre principali sorgenti dinamiche del cambiamento e cioè: dalle opportunità che l'ente può fornire e che sono espresse dagli aiuti tangibili o dalla abilità terapeutica del caseworker, o dagli uni e dall'altra; dalla presenza e dalla validità delle risorse dell'ambiente sociale del cliente, provengano esse dalla sua cerchia familiare o dalla comunità in generale; dai moventi e dalle stesse capacità, latenti o operanti, del cliente. Queste due ultime cose si manifestano nel colloquio quando si discute su ciò che il cliente ha pensato e ha cercato di fare sul suo problema.

Quando il cliente è aiutato ad esprimere le idee che ha avuto e le cose che ha fatto, egli presenta un'immagine dinamica di sé. Infatti, mentre egli parla di ciò che ha fatto per il suo problema si intravedono: la sua immaginazione, il suo spirito di iniziativa, la sua capacità di giudicare, la sua flessibilità, le sue spinte; il suo panico, il suo senso di impotenza, la sua tendenza a ritirarsi, la sua povertà emotiva o intellettuale; le sue speranze, nelle loro qualità realistiche o di desiderio; la sua capacità di usare altre persone e le risorse; la sua fiducia o la sua sfiducia nella persona cui si è rivolto. Questi dati, a mano a mano che vengono valutati dal caseworker, manifestano certe reazioni e certi comportamenti di adattamento tipici del cliente che ci si può attendere che egli ripeta; rivelano ancora le sue doti e come queste agiscano sul rapporto e sul metodo del casework. Questa discussione rivelerà anche le risorse provenienti da altre persone e cose che sono a disposizione del cliente e quali tra esse egli ha pensato o non ha pensato di usare. In breve, la presenza o l'assenza di forze che il cliente può portare alla soluzione del problema — le possibilità di energia, di intelligenza, di intraprendenza e di risorse — divengono evidenti se egli è stimolato dal caseworker a raccontare ciò che ha già fatto e come ha di già operato per il suo particolare problema.

Tuttavia, come la prova reale del pudding lo si fa mangiandolo, così la rivelazione più evidente della volontà e della abilità del cliente ad impegnarsi a lavorare sul suo problema è data dalla sua maniera di rispondere e di comportarsi quando viene per la prima volta a contatto con l'ente e fa le sue esperienze col caseworker. Questa dimostrazione e l'apprezzamento dei moventi appropriati e delle capacità del cliente sono i prodotti secondari di quella fase vitale del colloquio che sta per seguire.

Ogni cliente, mentre si reca all'ente per chiedere aiuto, si chiede se gli sarà dato ciò di cui ha bisogno. Qualche volta egli chiede questo direttamente o indirettamente, ma qualche volta la domanda rimane inespresa. Si tratta, tuttavia, di un argomento molto importante di cui è bene che il cliente parli. Ci si può attendere, infatti, che l'interesse del cliente di continuare a lavorare con l'ente cresca o diminuisca secondo se egli ritiene di poter ottenere o no ciò che persegue. Le sue idee su ciò che ci si attende da lui, su ciò che farà e che può attendersi dall'ente, influenzeranno grandemente la sua cooperazione. Solo se egli sa che cosa sta scegliendo può liberamente decidere di andare avanti col caseworker. Per tutti questi motivi è molto importante, nella fase di inizio, discutere tra cliente e caseworker ciò di cui il cliente ha bisogno e che si attende di ottenere, e ciò che l'ente può dare e che si attende dal cliente.

Fortunatamente, negli ultimissimi anni, vi è stato un cambiamento graduale nella pratica dell'intake, divenuta abituale in molti enti di casework*. Questa pratica era quella di « porre fine » all'intake nel momento in cui il cliente aveva esposto al caseworker il suo problema, le cause recenti di questo, e i suoi sforzi nell'affrontarlo. In base a questi dati il caseworker stabiliva se « assumere il caso » o no. Dopo aver valutato le difficoltà e il bisogno del cliente, il caseworker giudicava se l'ente dovesse prestare i suoi servizi o no. Se il giudizio era positivo, si assicurava il cliente che lo si sarebbe aiutato. A questa affermazione seguiva la promessa che egli sarebbe entrato in contatto con un caseworker, o che lo stesso caseworker dell'intake avrebbe preso a vederlo regolarmente.

Il cliente andava a casa, aspettava e pensava. Si può immaginare quali fossero i suoi pensieri. Essi non saranno stati differenti da quelli che avrebbero snervato tutti noi, qualora avessimo affidato i nostri problemi e parte delle nostre emozioni a un'altra persona e ci fosse stato dato di capire che stava a quell'altra persona di decidere il da farsi. Il cliente poteva provare un senso beato di sollievo per il fatto di cedere ad altri le proprie responsabilità, seguito forse dall'impressione di essere stato ingannato quando i contatti seguenti rivelavano che non era così; o egli poteva sentirsi inquieto e diffidente per i piani che sarebbero stati

* Per le indicazioni su questo cambiamento vedi Anderson e Kiesler (1), Coleman et al. (2) e Freudenthal (5) elencati nella bibliografia al cap. 8.

macchinati in sua assenza; o poteva chiedersi, dubbioso, quali vantaggi gli sarebbero provenuti dal parlare con un caseworker ogni martedì mattina; o la prospettiva di dover cambiare se stesso e la sua situazione poteva mobilitare tutti i suoi sentimenti negativi ed egli poteva decidere di lasciare le cose così come stavano. Ci sarebbero state, in breve, tutte le varietà di difesa sollevate contro il timore dell'ignoto. Rimaneva ignoto (in piccola parte o completamente) ciò che l'ente poteva fare per il suo problema e come si proponeva di procedere, e poi, ciò che il cliente sentiva, pensava e si proponeva di fare in ordine al nuovo metodo di trattare i suoi problemi. Fu quando il caseworker ebbe assimilato nella sua pienezza l'importanza dell'autodeterminazione e capito le relazioni che intercorrevano tra autodeterminazione, scelta voluta e dinamiche della partecipazione, che divenne chiaro che nella fase di inizio è importante impegnare la personalità del cliente nel diverso processo di soluzione del problema, cosa che costituisce di per sé una vera difficoltà.

Il contenuto del colloquio sulle soluzioni cercate e sui mezzi disponibili consta, in genere, di quattro parti.

1. Ciò che il cliente dice dell'aiuto dell'ente chiarendo a se stesso (con l'aiuto dell'assistente sociale) le sue attese, i suoi desideri, i suoi dubbi: in altre parole ciò che egli desidera dall'ente in quel dato momento.

2. Le spiegazioni del caseworker sulle possibilità dell'ente nei confronti del problema particolare del cliente, delle sue speranze e dei suoi timori. Queste spiegazioni dovrebbero essere *individualizzate*, e non consistere in una elencazione stereotipata degli scopi e delle promesse dell'ente. Nessun cliente desidera sapere, mentre è in preda al suo tormento, « tutto ciò che l'ente può fare »; egli desidera solo sapere ciò che può fare *per lui, in quel dato momento*. Né egli può prendere in considerazione la visione di un futuro remoto, così come può invece capire e vagliare i pochi, prossimi passi cui deve guardare. Le possibilità dell'ente ne contengono anche i limiti, le cose cioè che l'ente non può fare o fornire, i desideri che non può soddisfare. Esse contengono anche le condizioni che la politica o i desiderata generali pongono alle operazioni dell'ente. È qui che il caseworker può aver bisogno di articolare, con semplicità e chiarezza, la differenza tra i modi occasionali che il cliente ha adoperato fino a quel momento nello sforzo di risolvere il problema, e il modo professionalmente organizzato che egli adesso intraprende ad usare.

Questo non significa che la chiarezza si raggiunga una volta per tutte.

In realtà, il problema dei fini ricercati e dei mezzi a disposizione può sorgere in qualunque momento del lavoro successivo, quando il cliente sente il cambiamento come una minaccia e la sua resistenza non consente di procedere. Ancora, vi sono momenti in cui il problema originariamente identificato dal cliente e dal caseworker o la sua localizzazione cambiano, rivelando un'altra e più importante area problematica ove lavorare assieme. In casi simili diviene necessario rilavorare questa parte di inizio: discutere apertamente i mezzi e il significato dell'impegno, che il cliente e il caseworker prendono congiuntamente, di trattare il problema.

Occorre qui accennare a due cattivi, ma comuni modi di usare le condizioni dell'ente. Il primo è quello di usare queste condizioni come se fossero barriere che il cliente debba saltare o su cui debba arrampicarsi per provare la sua « idoneità » all'aiuto. Quando il caseworker pone le condizioni in questo modo, o permette che il cliente le affronti in questo modo, egli agisce come un funzionario piuttosto che come un caseworker. Qualche volta condizioni imprescindibili, che si ritengono necessarie per il cliente, rappresentano in realtà per questi un ostacolo spaventoso. Quando ciò avviene il compito del caseworker non è quello di rimanere da parte mentre il cliente misura la sua incapacità, ma piuttosto quello di incoraggiarlo e di discutere con lui il significato delle condizioni, aiutandolo così a superare l'ostacolo. La seconda maniera di usar male le condizioni dell'ente è quella di usarle « per abitudine ». (« Io dissi alla cliente che il nostro ente fissa un onorario per le persone che possono pagare e che essa sarebbe entrata nel gruppo di coloro che pagavano un dollaro per colloquio. Essa chiese se poteva pagare due dollari, ma io risposi che ciò non era necessario ». Per l'assistente sociale fissare l'onorario è qui « un'abitudine », una cosa da sistemare; ma che cosa ciò rappresenta per la cliente?) Eccezion fatta, forse, per chi è mendicante di professione, chiedere e ricevere aiuto non è una « abitudine ». È una esperienza intensamente personale, il cui significato varia da persona a persona, e che richiede, da parte dell'assistente sociale, una recezione sensitiva e una risposta flessibile. Perciò, il tipo di aiuto che l'ente può dare e le operazioni che lo condizionano devono essere esaminate per ogni cliente di nuovo per vedere come si adattano alla sua particolare situazione e come egli vi reagisce.

3. Le reazioni del cliente — le risposte cioè della sua emotività, del suo pensiero e della sua azione — alle spiegazioni del caseworker sul

« contenuto » e sul « modo » del loro lavoro insieme. Le reazioni del cliente possono esprimere un aperto rifiuto del tipo di aiuto dell'ente (« Io pensavo che voi aveste un tipo di scuola-convitto per bambini; non desidero una foster-home »); accettazione evidente (« Sì, questo è ciò di cui avrei voluto fare esperienza »); sottomissione (« Qualsiasi cosa Lei dice »); o reazioni miste (« Io non sono sicura, ma può darsi »).

Malgrado le diversità di queste risposte, ognuna di esse contiene un certo grado di ambivalenza. Nel cliente rifiutante prevale il sentimento negativo, ma esso è rivolto verso il servizio particolare e le condizioni dell'ente: il suo « desiderio » la spinta intima verso l'aiuto — quantunque di un tipo diverso — permane ancora. (Il cliente senza motivazioni o senza volontà, che non ha nessun intimo senso di « desiderio », presenta un problema diverso, da discutere in seguito). Nel cliente che partecipa con prontezza prevale il sentimento positivo verso l'ente, ma vi possono essere interrogativi in agguato o dubbi che egli mette per il momento a tacere o che decide di riservare per collaudarli in futuro. Il cliente remissivo può avere forti reazioni negative, ma è caratteristicamente spaventato ad esprimerle. Egli paga il continuo, defraudante prezzo di rinunciare ai propri diritti per la protezione di un'altra persona, e perciò non può essere realmente partecipe nel determinare il suo destino fin tanto che non gli è possibile dichiarare i suoi sentimenti. Nel cliente con reazioni ambivalenti l'impulso verso l'aiuto e l'impulso a rimanerne lontano possono, da un momento all'altro, invertire la loro posizione di supremazia. Un sentimento può, in effetti, cancellare l'altro e tenere il cliente in continua indecisione, oppure il sentimento negativo inespresso può tornare a prevalere una volta che egli è nuovamente solo con se stesso. Tutto ciò indica, allora, che deve esserci, da parte del caseworker, una quarta considerazione.

4. Riconoscere i sentimenti ambivalenti che il cliente prova nell'impegnarsi in questa avventura ed aiutarlo ad affrontarli in modo che egli possa liberamente « decidersi » ad usare l'aiuto di casework. L'insuccesso nel portare il cliente ad esprimere la sua indecisione profonda e ad agire su di essa, può spiegare la perdita di molti casi da parte degli enti dopo il colloquio di intake. Il cliente può aver lottato con i due aspetti del suo « desiderio » da solo piuttosto che con l'aiuto del caseworker, e può aver scelto la sicurezza dello sconforto conosciuto al rischio di perdere se stesso attraverso ciò che egli può percepire come la completa sottomissione a un altro. Per evitare questa situazione, allora, l'aiuto del case-

worker al cliente deve essere quello di riconoscere le sue reazioni negative e di aiutarlo ad esprimerle in modo da poterle consapevolmente dominare, piuttosto che permettere al cliente di essere inconsapevolmente dominato da esse. È il caseworker che deve prendere l'iniziativa proponendo al cliente di esaminare con lui, attentamente, i sentimenti ambivalenti che sta sperimentando e i fattori reali che devono essere vagliati per poter decidere se ricevere e accettare l'aiuto. Questa « scelta » nella fase di inizio del casework ha, nel migliore dei casi, un valore di prova, perché il cliente non può sapere con sicurezza che cosa significherà per lui l'esperienza del rapporto e della soluzione del problema. Egli può conoscere soltanto: l'aiuto di cui sta facendo esperienza e che gli viene trasmesso dall'atteggiamento del caseworker; ciò che egli sente che gli si sta dando e ci si attende da lui; ciò che egli deduce dallo sforzo di chiarire sia il suo problema sia il rapporto che lega reciprocamente lui e l'ente. Questo è ciò che egli può decidere di accettare o di rifiutare.

La letteratura e la pratica di casework si sono a lungo interessate del concetto di autodeterminazione. Noi diciamo che il cliente ha « diritto » all'autodeterminazione, come in realtà crediamo che l'abbia ogni essere umano capace di assumersi le responsabilità di se stesso. L'essenza dell'autodeterminazione consiste precisamente in ciò: l'individuo deve divenire consapevole di ciò che egli sente e pensa, vuole o non vuole, e delle possibili conseguenze dell'una e dell'altra di queste cose e deve poi poter decidere o mobilitare se stesso in vista di una scelta di azioni o circostanze. Questo è lo scopo di stimolare il cliente ad esaminare i fini e le condizioni dell'ente e la propria volontà o riluttanza nell'impegnarsi a risolvere le proprie difficoltà: la sua decisione di seguire l'ente deve essere autodeterminata e presa tanto liberamente e tanto consapevolmente quanto gli è possibile. Questa azione, che consegue alle dichiarazioni e alle discussioni fatte insieme, costituisce la differenza tra il decidersi e il lasciare la decisione a un'altra persona o alle circostanze che urgono; tra il fare un adattamento consapevole e l'esser posto in una situazione, felice o infelice che sia. Per molti clienti questo è l'inizio della differenza, di cui stanno per avere esperienza, tra il loro primo modo di risolvere il problema e il nuovo.

Per il caseworker il risultato secondario di questo processo di aiuto dato al cliente per conoscere e prendere la sua prima decisione, è costituito da una nuova manifestazione della volontà e della capacità del cliente di lavorare alla soluzione del problema.

Il contenuto della fase di inizio del casework è così nitido e logico sulla carta! Ma, nel vivo incontro tra caseworker e cliente, esso raramente procederà in bell'ordine, dalla esposizione del problema al suo significato psicosociale, alle sue cause e così via. Il cliente può presentare prima la soluzione, o il problema può essere esposto, particolare per particolare, o il caseworker può avere bisogno di dare, anche prima che il problema sia stato completamente presentato, alcune notizie sull'ente che il cliente sembra sconoscere. Ognuno di noi racconta la stessa storia in maniera diversa. La narrazione che il cliente fa delle sue pene o delle sue speranze passerà da un aspetto a un altro, andando su e giù, avanti e indietro, senza nessuna logica se non quella delle sue spinte e del suo modo particolare di esprimersi e di comunicare. Perciò, in pratica, sorgono degli interrogativi riguardo al contenuto che il cliente e l'assistente sociale dovranno mettere a fuoco e alle parti cui dovrà darsi più o meno rilievo. Se si vuole rispondere a questi interrogativi si corre il rischio di perdersi — come tra Scilla e Cariddi — tra i dogmatismi categorici e le vaghe incertezze. Poche idee, ma chiare possono guidare, portando a superare questa difficile navigazione.

Si è già parlato, al capitolo tre, delle tre direttive, collegate tra loro, che guidano nel raggiungere e mantenere la messa a fuoco. Esse sono: 1) la scelta di quel problema, o di quell'aspetto di esso, che il cliente sente come più importante; 2) la scelta di quella parte del problema totale che rientra nella competenza dell'ente; 3) la scelta di quel problema che, a giudizio dell'assistente sociale, richiede maggior aiuto e che ha possibilità di modificarsi.

La prima di queste tre direttive trova la sua espressione nella massima del casework: «parti da dove il cliente è». In tale massima vi è più di una fondamentale cortesia (quantunque questa non sia una virtù da trascurare). Vi è il riconoscimento del bisogno e del diritto del cliente di essere aiutato per ciò che, per lui, è più penoso. Vi è ancora il riconoscimento che una persona non ha motivi di mutare o di agire al di fuori del suo stesso interesse, e che la persona e il suo problema possono essere capiti solo partendo dal punto in cui essa si trova. Questo ovviamente non equivale a dire che il caseworker e il cliente rimangano necessariamente là dove hanno iniziato. Essi rimangono certamente in comunicazione, e il caseworker presterà costante attenzione alle cose che il cliente dice o rivela e ai loro collegamenti. Ma la competenza e il discernimento

professionale del caseworker lo qualificano a condurre il cliente a compiere un cambiamento di prospettiva e di accento.

La seconda direttiva, quella di usare la funzione dell'ente come una cornice entro cui mettere a fuoco il contenuto del problema, è anch'essa facilmente comprensibile. Qualche volta la curiosità o l'interesse del caseworker o le momentanee associazioni di idee del cliente, porteranno l'uno e l'altro fuori strada, in spiegazioni non pertinenti. Per il cliente è poco utile discutere argomenti per i quali l'ente non può dare aiuto, a meno che ciò non avvenga per potersi rivolgere altrove. All'opposto, la chiarezza che il caseworker e il cliente hanno delle relazioni tra gli scopi dell'ente, i suoi mezzi e la difficoltà per cui si chiede aiuto, guiderà il colloquio.

In relazione sia a ciò che il cliente desidera discutere sia a ciò che negli scopi dell'ente è più rilevante, si mette a fuoco ciò che, a giudizio del caseworker, ha bisogno di più attenzione o si può trattare più facilmente. Il caseworker usando questa terza direttiva, può con domande o con suggerimenti diretti, trasferire la discussione da un argomento all'altro o insistere su un particolare aspetto della situazione.

Le situazioni del signor Rose e del signor Brown illustrano ciò. Il signor Rose si presenta a un ente di servizio sociale familiare per chiedere un servizio domestico per i suoi bambini durante il temporaneo ricovero di sua moglie in ospedale. Il caseworker, osservandolo, ascoltandolo e valutando le sue reazioni, giudica che il signor Rose reagisce realisticamente a ciò che gli è successo. Egli, naturalmente, è ansioso e preoccupato, ma, malgrado questi sentimenti e la fatica fisica causata dal lavoro e dal tentativo di prender cura dei bambini, egli è ancora capace di mobilitare se stesso, di cercare una risorsa idonea, di spiegare la sua situazione con chiarezza, etc. Il rapporto tra il suo bisogno e l'ente è chiaro, e l'idea di ciò che egli si attende da una donna di casa, i suoi diritti e le sue responsabilità in rapporto alla sistemazione cercata, sono in completo accordo con quelli dell'ente. Egli manifesta, in breve, di aver bisogno, della prestazione dei servizi domestici dell'ente, di volerli e di essere capace di usarli.

Il signor Brown presenta lo stesso problema allo stesso ente: la sua incapacità di curare i bambini nel periodo del ricovero in ospedale di sua moglie. Egli cerca la stessa soluzione: i servizi domestici dell'ente. Ma, mentre egli parla — prima dell'effetto della malattia di sua moglie su di lui (le sue ulcere si sono riaperte; egli pulisce la casa fino a tarda ora

ogni notte, perché sua moglie ha tralasciato di fare tante cose), e poi, mentre illustra i requisiti precisi che una donna di casa deve possedere e parla della scrupolosa supervisione che intende farle — rivela che la sua personalità, le sue idee e i suoi sentimenti circa le responsabilità sue e della moglie, il ruolo suo e dell'ente, e così via, complicano sia il problema che le sue soluzioni. Forse il primo problema da affrontare col signor Brown deve essere quello delle sue aspettative non realistiche da parte dell'ente e della donna di casa. L'assistente sociale dovrà condurlo a parlare del problema che per lui costituisce l'adattarsi a ciò che l'ente può realmente offrirgli.

Il rapporto tra problema e soluzione è considerevolmente diverso nei casi del signor Brown e del signor Rose e perciò sarà diverso il contenuto di ognuna delle due situazioni. Non saranno le categorie essenziali del fatto ad essere diverse, ma l'accento e la messa a fuoco. Nel caso del signor Rose, il contenuto da mettere a fuoco sarà dato, in gran parte, dal suo bisogno e dai mezzi dell'ente. Nel caso del signor Brown bisognerà centrare l'attenzione sulla sua incapacità di percepire la differenza tra la governante di un ente e ciò che egli cerca, che è la combinazione di una cameriera sottomessa e di una madre amorosa, e di adattarvisi.

La governante, dopo essere stata in casa del signor Rose per una settimana, riferisce che la figlia di questi, una bambina di cinque anni, soffre di gravi disturbi del comportamento. Quando, invitato dal caseworker, il signor Rose viene all'ente per parlare di ciò, sembra che egli preferisca evitare l'argomento e voglia soffermarsi, invece, su quanto la governante sia stata di aiuto e su quanto sua moglie si senta sollevata. Qui, di nuovo, il caseworker deve prendere l'iniziativa di trasferire la messa a fuoco dalla diversione introdotta dal signor Rose (a motivo della sua ansietà per la bambina o forse per il timore che l'ente gli tolga la governante) alla questione, lealmente posta, se il signor Rose comprende che la sua bambina è disturbata e se desidera aiuto per lei. La messa a fuoco e l'accento cambiano quando si discuteranno i sintomi che la bambina presenta. Il caseworker avrà bisogno di ricercare come il signor Rose percepisce il problema; in che modo la bambina si comporta; come egli reagisce; come ne hanno risentito sua moglie, gli altri figli e la governante; quale, secondo lui, è la causa, o quali sono i fattori concomitanti, della difficoltà della bambina; che cosa egli e sua moglie hanno pensato di fare; quali sono stati i suoi sforzi per affrontare la situazione; se l'aiuto del caseworker per la bambina potrebbe interessarli, e così via.

Quando questo nuovo problema emerge, il caseworker deve trasferire la messa a fuoco, centrandola su una diversa zona di ricerca, sui dettagli di un'altra storia, per così dire. Tuttavia, le categorie dei fatti cercati rimangono costanti. La maniera in cui questo corpo di fatti e di idee si sviluppa tra cliente e caseworker e come ciò possa avere valore terapeutico costituiscono l'attività sostanziale del metodo di casework, che verrà discusso nel capitolo seguente.

10. *Il metodo nella fase di inizio*

Solo a scopo di analisi è possibile separare ciò che vien fatto dal modo in cui viene fatto, il contenuto dal metodo. In ogni forma di comunicazione umana, avvenga essa a parole, a gesti, o tramite l'espressione artistica, il metodo rappresenta esso stesso una esperienza significativa e perciò diventa parte del contenuto. È riconoscendo pienamente questo fatto che prendiamo ad esaminare il metodo del casework, separandolo dal contenuto che contemporaneamente esso esprime e permea di significato.

La fase di inizio del casework proprio come possiede una struttura di contenuto che rimane costante durante tutto il processo di casework, così possiede anche le principali costanti della metodologia. Nello svolgimento del processo di casework molti di questi metodi si moltiplicheranno, si perfezioneranno e avranno un gioco più ampio mentre se ne potranno introdurre dei nuovi; ma si può a ragione affermare che l'alfabeto del metodo è contenuto nei primi colloqui col cliente. Ed è naturale che sia così, altrimenti potrebbe non esserci continuità tra ciò che accade prima e ciò che accade dopo.

I metodi nella fase di inizio del processo di casework sono in genere questi: stabilire col cliente un rapporto capace di attenuare la sua ansietà e di rafforzare il suo senso di fiducia e di speranza; aiutarlo ad esprimere il suo problema nei suoi termini obiettivi ed emotivi, e a riflettervi; aiutarlo a mettere a fuoco i suoi vari bisogni collegandoli sia alla realtà dei servizi dell'ente sia ai fini che il cliente ricerca; impegnarlo a partecipare al lavoro di soluzione del problema. Tutto questo è fatto dal caseworker che si serve di metodi da lungo tempo conosciuti e usati nel casework. Essi sono: il rapporto, il sostegno, la rassicurazione, la chiarificazione, i suggerimenti, le spiegazioni e così via.

Stabilire il rapporto col cliente

Il cliente ha bisogno di sentire, nella sua prima esperienza con l'ente, che lo si riceve con comprensione e che lo si vuole aiutare. È necessario perciò che l'atteggiamento e le maniere del caseworker esprimano queste cose. È un atteggiamento di attenzione, di rispetto, di comprensione, di sicurezza. È un atteggiamento che si unisce alla consapevolezza e al controllo che il caseworker ha dei propri sentimenti, cose queste che gli permettono di mantenere le sue prospettive professionali e di non rimanere preso dai sentimenti del cliente e da ciò che essi evocano in chi ascolta. Il detto « né il cielo né la terra stupiscono la sua anima » potrebbe essere stato scritto per il caseworker. È questa costanza di recettività e di sensibilità fusa con l'obiettività e con l'intento terapeutico che il contegno del caseworker esprime, che aiuta il cliente ad abbassare le barriere che egli può aver eretto per proteggersi dalla paura.

Riconoscere una persona nella sua individualità, diversa nel suo modo di essere da ogni altra, e riceverla con comprensione, supera la semplice cortesia e simpatia. « Riconoscere » richiede il darsi apertamente per comprendere la particolare unicità di questa persona e di ciò che essa dice di sé e fa di sé. Ciò deve unirsi alla competenza che attribuisce significato alle parole e alle azioni del cliente. « Comprendere » implica quella risposta apparentemente paradossale che combina la sensibilità emotiva alla valutazione obiettiva, e unisce l'abilità di sentire con la persona a quella di pensare con perizia su di essa. Richiede inoltre la capacità di vedere e di sentire penetrando le apparenze dei discorsi e delle affettazioni e di capire ciò che la persona vuole esprimere o nascondere. Il caseworker sa che le parole e le azioni possono contemporaneamente sia manifestare che nascondere; che le cose dette a metà possono essere le più importanti e che è necessario distinguere ciò che è da ciò che sembra essere.

Vi sono casi, anche all'inizio del contatto, in cui gli occhi del cliente sono talmente rivolti a se stesso, o talmente fissi sul suo problema o sui rapporti del passato, da sembrare che egli non percepisca affatto il caseworker o che non gli risponda appropriatamente. Può essere allora necessario che il caseworker chiarisca al cliente il motivo per cui egli è là e il modo in cui si propone di aiutarlo, o che, ponendogli delle domande (non provocanti, ma stimolanti) lo porti a considerare le sue risposte non realistiche. (Per esempio: a una donna trasferita, contro la sua volontà,

dalla clinica psichiatrica a un caseworker psichiatrico, e che persisteva nel chiamare il caseworker « dottore », il caseworker « spiegò ancora una volta di non essere il dottore, ma l'assistente sociale, e che il trasferimento era avvenuto perché ella potesse aiutarla in maniera diversa ». È superfluo dire che questa spiegazione « razionale » deve essere trasmessa dalla dimostrazione ferma e paziente, da parte del caseworker, del suo ruolo, della sua capacità di stabilire il rapporto e dei suoi propositi di aiuto. Questo entrare in comunicazione e questi propositi incoraggiano il cliente, più che le parole, a cominciare il racconto delle sue difficoltà.

Aiutare il cliente a raccontare le sue difficoltà

L'infinito « raccontare » ha parecchi significati. L'uno è quello di esprimere qualcosa per comunicarla. L'altro è quello di riconoscere, comprendere e discernere chiaramente qualcosa. Questi due sensi dell'infinito « raccontare » sono entrambi presenti quando diciamo che il caseworker aiuta il cliente a *parlare* delle sue difficoltà. Egli, infatti, cerca di renderlo capace di comunicare l'argomento per cui vuole essere aiutato e di percepirlo con maggior chiarezza in modo che i suoi sforzi nell'affrontare il problema siano appropriati ed efficaci.

Aiutare il cliente a divenire capace di esporre le sue difficoltà e i suoi desideri richiede qualcosa di più che un atteggiamento recettivo. Vi sono, certamente, alcuni problemi così semplici ed alcune soluzioni così a portata di mano che l'abilità può perfino non essere necessaria. Ma, tra i problemi che si portano agli enti di servizio sociale, la maggior parte sono così complessi e così carichi di sentimenti personali che non è facile comunicarli neppure a se stessi o comprenderne la logica; tanto meno possono perciò essere trasmessi ad altri. Questo significa che il caseworker deve essere capace non solo di ascoltare con acutezza, ma anche di aiutare attivamente il cliente a parlare del suo problema e di sé in maniera pertinente; a sviluppare e a chiarire certi fatti; a metterne per il momento altri da parte; ad esaminare il rapporto tra sé, il suo problema e i particolari servizi e scopi dell'ente.

Si è detto e ridetto nel casework, in contrapposizione alla pratica di un tempo di sottoporre il cliente alla difficoltà di rispondere a una serie di domande belle e fatte, che « si deve permettere al cliente di raccontare la sua storia a modo suo ». Questo è particolarmente valido all'inizio,

perché il cliente può sentire l'urgenza proprio di far questo, di esprimere ciò che vede, pensa e sente, perché tutto questo rappresenta il *suo* problema ed egli lo ha vissuto e gli ha dato vita dentro di sé per giorni e forse per mesi. Inoltre è « il suo modo particolare di viverlo » che non solo dà, sia al caseworker che al cliente, la dimensione oggettiva del problema, ma fa loro capire anche il suo significato. Il cliente che vuole e sa « esprimere » ciò che lo tormenta, può sentirsi abbastanza incoraggiato dalla recettività del caseworker. Forse, nella sua prima esperienza di narrare e di essere ascoltato, i cenni di consenso del caseworker e i suoi mormorii di comprensione — ognuno di quei modi non verbali mediante i quali noi facciamo comprendere di aver capito — sono le sole cose di cui il cliente può aver bisogno.

Ma, spesso, non basta « permettere » a una persona di parlare. Spesso è difficile per il cliente dire le sue difficoltà, sia perché non sa riconoscerle, sia perché non sa esprimerle. Questo avviene perché, quando si è disturbati, le percezioni possono offuscarsi. Lo stato di disturbo può provocare l'inibizione, quel mutismo che argina lo straripare dei sentimenti, o la confusione che cancella ciò che, per il momento, la persona non può sopportare di vedere. Molte persone non parlano facilmente, quelle per esempio che sono abituate a tenersi le loro difficoltà dentro di sé, a frenarsi, sentendo che non è sicuro dire i loro desideri e i loro sentimenti; e altre che, durante tutta la loro vita, hanno risposto impulsivamente alle esperienze piuttosto che riflettervi o parlarne. Queste persone, spesso, quando parlano delle loro difficoltà lo fanno in maniera scarna. La loro, spesso, è una narrazione frammentaria che rivela che esse non sono capaci di comunicare in maniera logica neppure con se stesse. In questi casi è necessario che il caseworker aiuti il cliente ad esprimersi.

Questo aiuto si esplica in quei modi abituali che tutti noi conosciamo ed usiamo, e cioè: stimolando la persona « ad andare avanti »; rassicurandola col dirle che ciò che sta raccontando è importante; suggerendole di spiegarci un po' più questa o quell'altra situazione. Qualche volta solo le domande dirette possono essere di aiuto. Vi è stato un momento in cui, per reazioni ai precedenti metodi investigativi, la domanda diretta era in discredito nel casework; anche oggi i caseworkers principianti riflettono, spesso, sulla maniera di formulare una domanda in modo da non offendere il cliente. Ma, a meno che la domanda diretta non sia pertinente (il che equivale a dire che sia aggressiva o non appropriata)

non vi è niente che il caseworker o il cliente debbano temere da essa. Qualche volta è opportuno che il caseworker spieghi al cliente il motivo per cui gli si richiedono certi dati. Il cliente, probabilmente, si sforzerà di rispondere alle domande che gli appaiono « logiche ». Egli viene inoltre aiutato a sciogliere la sua parola e ad esprimersi dai commenti di incoraggiamento del caseworker, strettamente rispondenti a ciò che il cliente si sforza di dire, o dal fatto che il caseworker riprenda e ripeta ciò che questi stava dicendo quando si è bloccato, o quando sembrava che avesse finito di parlare.

Come si è detto, la causa principale della difficoltà « a dire », sta nelle difese erette contro quelle emozioni che appaiono al cliente inammissibili o intollerabili. Uno degli aiuti più importanti per creare nel cliente, schiavo delle sue emozioni, uno stato di distensione, è dato dal fatto che il caseworker sa immedesimarsi con efficacia sia nei sentimenti del cliente che nelle situazioni e nelle circostanze che questi tratteggia. Qualcosa gli è accaduto, e ciò suscita in lui delle emozioni; egli ha deciso qualcosa e ciò suscita in lui delle emozioni; egli ha fatto qualcosa a qualcuno, qualcuno gli ha fatto qualcosa, è avvenuto un episodio, esiste una situazione: ognuna di queste cose suscita nel cliente delle emozioni. Quando al cliente non riesce facile ammettere che ha delle emozioni ed esprimerle, il caseworker può manifestargli ancora la sua comprensione riconoscendo in particolare, e ripetutamente, come sia del tutto naturale e consueto il fatto che i problemi personali impegnino emotivamente, e dicendo che ci si attende che ognuno abbia certe emozioni. (« Immagino che Lei debba essersi sentito male »; o « Molti si sentirebbero ingannati a motivo di ciò »; o « È naturale che vi siate irritato »). Anche se — come talora capita — il cliente dice ancora di non avere emozioni, o di non provare, a differenza della maggior parte delle persone, quelle emozioni che comunemente si provano, tuttavia, a motivo dei commenti del caseworker, serba la consapevolezza che è lecito, e anche naturale, avere delle emozioni. Questa consapevolezza, una volta acquisita diminuisce la sua intolleranza o il suo timore per le sue esperienze intime.

Spesso noi non sappiamo esattamente ciò che sentiamo finché non lo abbiamo espresso a qualcun altro. Noi possiamo sapere di essere terribilmente sconfortati, ma non sappiamo di che cosa lo sconforto è fatto e come turba e complica i nostri sforzi di trattare i problemi finché non lo esprimiamo. L'esprimere quindi lo sconforto a chi ci ascolta con simpatia, ci permette di vederlo più chiaramente e ci dà, in conseguenza, una

opportunità migliore di trattarlo. Finalmente, le nostre emozioni, come è stato detto, ci mettono in moto o ci immobilizzano. Per tutti questi motivi il caseworker deve aiutare il cliente ad esprimere le emozioni che il problema suscita in lui e, così facendo, a riconoscerle.

Aiutare il cliente « a dire », è qualcosa di continuo nel processo di casework. Anche se fosse desiderabile non è possibile raccontare l'intera storia di ogni singolo incidente o di ogni singola situazione della nostra vita, perché « l'intera storia » è legata a tutto noi stessi, al nostro passato, al nostro presente, e al futuro che già si delinea. Il cliente, a mano a mano che la sua situazione si dispiega, a mano a mano che gli incontri settimanali lo influenzano, a mano a mano che le memorie lo sospingono indietro e le aspirazioni in avanti, avrà bisogno, colloquio per colloquio, di dire, sia a se stesso che al caseworker i fatti più rilevanti, l'importanza che hanno per lui, e i suoi sforzi per affrontarli. E il caseworker incoraggerà questa effusione, sia essa spontanea sia programmata, e contemporaneamente, aiuterà il cliente con i mezzi che a mano a mano si riveleranno più opportuni.

Mettere a fuoco e suddividere il problema

« Raccontare » è solo il primo passo nella soluzione del problema. Esso deve essere rivolto a un fine, non ad una lontana e celestiale speranza che in qualche modo ciò che viene espresso si risolverà spontaneamente, ma ad una meta vicina, quantunque forse temporanea. Noi abbiamo appreso, da tempo, che le nostre difficoltà o i nostri sentimenti non si risolvono parlandone. Il parlarne offre, certamente, un sollievo temporaneo, il senso di condividere con altri una pena piuttosto che portarla da soli. Ma, lo scopo di raccontare è principalmente quello di capire, e far capire a chi ci aiuta, la realtà della situazione e dei sentimenti, di vederli più chiaramente, di esaminarli alla luce di nuove idee, di scegliere i più dai meno importanti, e di vedere le possibili soluzioni. Questo è il motivo per cui ognuno di noi racconta le sue difficoltà a un'altra persona — non esattamente per scaricare le nostre emozioni (che, a meno che il nostro non sia un problema temporaneo, si accumuleranno di nuovo), ma presupponendo che la chiarezza di visione e di prospettiva di un'altra persona sia in questo caso migliore della nostra, e che perciò essa può aiutarci a trovare i modi di superare gli ostacoli o di raggiungere la meta. Questo

è l'aiuto di cui il cliente ha bisogno e che cerca anche dal caseworker; così il caseworker aiuta il cliente a mettere a fuoco il problema e a suddividerlo, considerando ciò come qualcosa di essenziale perché si possa passare dalla difficoltà alla sua soluzione.

Quando coesistono più problemi, il cliente può sentirsi sperduto o schiacciato dalla loro caotica concatenazione. In secondo luogo, anche un problema singolo possiede diversi livelli dai quali può essere esaminato: la sua superficie, le sue manifestazioni oggettive, il suo immediato significato psicologico, le sue interrelazioni con i modi caratteristici di reagire dell'individuo, e così via. In terzo luogo, vi sono persone il cui pensiero si smarrisce facilmente quando sorgono in loro stati di tensione. Sono quelle persone, che tutti noi conosciamo, che parlano in maniera dettagliata e marginale: i divagatori che non trovano mai un pensiero su cui fermarsi. E poiché l'assillo di molteplici problemi — riguardino essi il pensiero, la realtà esterna, o le emozioni — tende ad alterare o a diminuire le capacità di mettere a fuoco, il caseworker deve aiutare il cliente a far ciò.

Con « fuoco » intendiamo la scelta di un centro di attenzione o di esame. Tecnicamente il fuoco è così descritto: « il punto di convergenza di un sistema di raggi dopo il loro passaggio da una lente, o dopo la riflessione in uno specchio; in senso figurato intendiamo con « fuoco » ogni punto centrale ». Il caseworker agisce come una lente o come uno specchio nel far convergere i raggi del problema o del discorso su un'area centrale. Egli fa ciò in vari modi. Mentre ascolta ciò che il cliente dice, egli separa e sceglie le cose più importanti dalle meno importanti, i dati più rilevanti da quelli che lo sono meno e, contemporaneamente, vaglia le une e gli altri, cercando di capire quali sono le cose che debbono essere esaminate prima (anche se non necessariamente in maniera più basilare). Qualche volta, quando il problema non è complicato, o quando il cliente stesso ha ordinato il suo pensiero e centrato le sue difficoltà, questo è molto facile a farsi. Ma spesso ciò richiede che il caseworker sappia, in maniera immediata, coordinare delicatamente, sia le capacità di ascoltare con simpatia, sia quelle di organizzare le sue idee a mano a mano che scaturiscono da ciò che vede e sente, e altresì quelle di rispondere in modo da aiutare il cliente a dividerle.

Si aiuta il cliente a mettere a fuoco il problema con domande, commenti, suggerimenti che imprimono una direttiva. Va da sé che imprimere una « direttiva » non significa essere « dittatoriali », ma indica

semplicemente suggerire il modo di procedere o il momento in cui fermarsi. Suggestioni come: « ritorniamo un momento a ciò che Lei stava dicendo »; o commenti come: « questo sembra un argomento importante su cui parlare ancora un po' »; o domande come: « che cosa di tutto questo Le sembra più importante? » — modi tutti semplici e naturali di comunicare — aiutano a trovare il centro, anche momentaneo, su cui il cliente e l'assistente sociale possono lavorare.

Qualche volta il cliente stesso chiede questo tipo di direzione e di guida. « Vediamo » — egli può dire sconsigliato nel mezzo del suo racconto — « che cosa sto concludendo? ». O egli può desiderare di conoscere la ragione per cui lo si guida: « Io non arrivo realmente a vedere dove questa conversazione mi conduce ». O può arrendersi alle complicazioni di cui diviene acutamente consapevole mentre ne parla al caseworker: « è tutto così importante; non so da dove incominciare ». Poiché la percezione del caseworker deve essere più chiara di quella del suo bloccato cliente, e la sua conoscenza degli argomenti in discussione più sicura, la responsabilità di mettere a fuoco e di indicare la direzione è proprio sua.

Il caso della signora Oliver ce ne offre un esempio. Una donna dall'aspetto disordinato e tormentato venne all'ente di servizio sociale familiare per parlare dei suoi problemi coniugali. Essa parlava tumultuariamente. Senza che il caseworker dicesse quasi una parola, essa prese a parlare cronologicamente del suo matrimonio; delle brutalità di suo marito nei suoi confronti; della malattia che la rendeva incapace di badare a sé; delle caratteristiche della personalità del marito; dei problemi di comportamento del figlio, che essa riteneva dovuti alla maniera di trattarlo del padre; delle sue idee circa l'andare a lavorare (ma ella era ammalata), il lasciare suo marito (ma ella aveva bisogno di denaro), il portare suo figlio da uno psicologo (ma suo marito non voleva), e così via. Dalla registrazione non risulta se il caseworker ascoltava semplicemente perché egli stesso aveva gran difficoltà a capire su che punto far fermare la signora Oliver, o se egli faceva così con la convinzione che, quando la signora Oliver avesse finito di narrare « interamente » la sua storia, essi potevano sapere da dove cominciare. Qualsiasi spiegazione si voglia dare, avvenne che, dopo che la signora Oliver ebbe raccontato per un'ora « la sua storia nella sua maniera », l'attento caseworker era confuso quanto la sua cliente e non sapeva da dove cominciare o finire in questo vortice di difficoltà sempre più dilatantesi.

Era anche chiaro che, piuttosto che sentirsi sollevata dal « raccontare », la signora Oliver diveniva più ansiosa a mano a mano che il suono delle sue parole le faceva apparire il suo problema ancora più reale. Il caseworker avrebbe potuto subito aiutare questa donna ansiosa, pressata senza pietà dai suoi numerosi problemi, se fosse intervenuto attivamente a frenarne il torrente di parole e a trattenerla, per un momento, per farle identificare quale tra questi numerosi problemi le sembrava più urgente, quale « le faceva più male », che cosa era venuta a chiedere all'ente. « Forse noi possiamo mettere da parte questo e lasciarlo per un'altra volta; oggi limitiamoci a parlare di questo e di questo », o: « Lei ha tante difficoltà contemporaneamente; forse dobbiamo fermarci a parlare di quella per cui vuole essere aiutata per prima ». Commenti come questi aiutano il cliente a fermarsi, a scegliere, a considerare certi argomenti e il loro rapporto con ciò che è venuto a chiedere all'ente. Il caseworker che si sente a disagio per dover interrompere il cliente, deve chiedersi se ciò che il cliente sta raccontando ha relazione con lo scopo per cui è venuto all'ente, e lo favorisce. Il cliente è realmente rassicurato quando si accorge che la persona cui ha richiesto aiuto, non si smarrisce come lui nella confusione, ma sa chiaramente di che cosa bisogna discutere.

A mano a mano che i colloqui tra cliente e assistente sociale procedono, gli aspetti del problema in esame possono cambiare. Ci si può accorgere, per esempio, che la signora Oliver è così disturbata emotivamente da aver bisogno di cure psichiatriche, e il caseworker impegnerà per un certo tempo la sua attenzione per stabilire la natura di queste difficoltà e per preparare la signora Oliver alla visita psichiatrica. O si può apprendere che le delusioni coniugali della signora Oliver non sono tanto gravi e non superano le soddisfazioni che ella incontra nella vita matrimoniale, e che suo figlio soffre gravemente per le ripercussioni dell'equilibrio neurotico che essa e suo marito mantengono. Adesso la messa a fuoco deve spostarsi, puntando sui fatti delle difficoltà del figlio e sui mezzi che si possono usare per aiutarlo. Potrebbe, ancora, divenire evidente che in tutte le situazioni in cui la signora Oliver viene a trovarsi — col marito, col figlio, coi vicini, ecc. — essa eccita, col suo comportamento, le loro risposte punitive. La messa a fuoco dovrà, allora, spostarsi da un livello oggettivo a quello del comportamento stereotipato della signora Oliver nelle relazioni interpersonali, e così via.

Anche quando si è chiarita l'area generale da mettere a fuoco, vi

sono molte situazioni in cui il problema è di una tale complessità e importanza da rendere necessario un'ulteriore limitazione per poterlo trattare. Nell'ente di servizio sociale familiare, per esempio, la messa a fuoco può essere rivolta al rapporto coniugale, nel consultorio medico-psicopedagogico alle interazioni genitori-figlio, e nell'ente di assistenza pubblica all'impiego del denaro. Ma anche così il problema, nella sua ampiezza e nei suoi dettagli, può essere schiacciante per la persona che deve affrontarlo. Si richiede allora che si metta in rilievo una sezione del problema identificato per un primo accurato esame. Questo esaminare aspetti particolari è stato chiamato « suddividere il problema ».

Ognuno di noi, quando si trova di fronte a un grosso problema, cerca di affrontarlo a frammenti. Possiamo fare ciò riducendolo nei dati specifici che lo caratterizzano, o suddividendolo in sezioni da trattare progressivamente: questa parte da curare prima, quella dopo, ecc. È scoraggiante per una donna affrontare il quesito: « Come posso trattare il mio cattivo rapporto con mio figlio? », ma non la spaventa troppo chiedersi: « che cosa posso fare per mio figlio che non vuole andare a scuola, o che parla in maniera scorretta? ». È terribile per l'uomo che lascia l'ospedale psichiatrico pensare: « come affronterò tutto in una volta il ritorno al lavoro, le richieste della famiglia, e i nuovi vicini? »; ma egli non sarà spaventato dal pensiero di fare un passo alla volta, prima quello di riprendere contatto con la moglie e i figli, poi gli altri. Ognuno di noi, quando deve affrontare gravi responsabilità, tenta di trattare il peso dei problemi suddividendoli, cioè spezzettandoli in parti sufficienti per ogni giorno, o scegliendo prima le cose da farsi prima e lavorando poi sui particolari che esse comportano. Questi particolari e queste parti, messi assieme, costituiscono il tutto. Così i particolari delle interazioni giornaliere della madre col figlio, o i passi dell'uomo uscito dalla clinica psichiatrica e tornato alla vita sociale, messi insieme, costituiscono il problema nella sua interezza; ma si può meglio trattarli e lavorarli se si suddividono.

Le ragioni di suddividere il problema sono date dal funzionamento dell'io. Se ciò che si percepisce appare opprimente, l'io cerca di sfuggirlo o di difendersene o, in maniera più costruttiva, tenta di suddividere il problema. Suddividere il problema in parti di più facile trattazione è un primo passo nell'azione di adattamento: è una cosa che facilita a percepire chiaramente e che incanala le energie dell'io. Spesso il cliente non può fare questo da solo. Nell'aiutarlo a scegliere una parte di un suo più

grande problema, a ridurla in certi esempi concreti, dell'hic et nunc, per iniziare a lavorare su di essi, il caseworker agisce come un complemento dell'io del cliente. Ciò che egli fa, in effetti, è lo scegliere, separandola dal più grande problema, una parte piccola abbastanza in modo che anche l'io timoroso osi guardarla e tenti di affrontarla. Quando il cliente si accorge che riesce a trattare questa parte, allora sorge in lui un senso di fiducia più grande, perché sente « che può farcela ». Inoltre se riesce a raggiungere dei cambiamenti in qualche aspetto parziale del suo problema, il cliente, come ognuno di noi, può essere spinto ad affrontarne degli altri.

Qual'è la parte che si presta ad essere scelta nella fase iniziale del lavoro del cliente sul suo problema? I criteri che vengono subito in mente sono quelli della *massima immediatezza*, della *essenzialità* e della *trattabilità*. Occorre cioè una parte che sia immediatamente e chiaramente davanti al caseworker e al cliente, che sia intimamente collegata al problema più vasto e tale che ci si possa attendere che il cliente, malgrado timori e difese, sia capace di affrontarla.

Nel colloquio iniziale la scelta della « parte » non è per niente bella e fatta. È l'impresa di raggiungere l'accordo che costituisce la base di un successivo e produttivo lavoro in collaborazione tra cliente ed ente. Il criterio della immediatezza è chiara. « Dove stiamo andando? » o « che cosa farai tu e che cosa io? ». Sono queste le domande più importanti presenti sia nella mente del cliente che nel pensiero immediato del caseworker. Chiunque abbia esperienza dell'inevitabile flusso e riflusso delle motivazioni, durante tutto il corso del lavoro della persona sul suo problema — ora il cliente si sente stimolato a lottare e ad andare avanti, ora è tentato di fermarsi e di ritirarsi — riconosce che le dette domande sono essenziali. Le resistenze nei confronti di ciò che è nuovo e che ha un aspetto minaccioso non cedono una volta per tutte. Si può agire su di esse solo a poco a poco, perché a poco a poco sono sorte, secondo ciò che si discute in un particolare momento. Le resistenze ad impegnarsi nella nuova impresa di risolvere il problema sono il simbolo di ciò che avverrà ripetutamente quando il problema e la sua messa a fuoco cambieranno. Affrontarle fin da principio significa dare al cliente la prima di una serie di esperienze nell'affrontare i suoi sentimenti negativi e nel superarli. È di aiuto al caseworker, in questa prima fase del processo di casework, il fatto che le difficoltà del cliente sono inerenti al rapporto con l'ente, perché ciò gli dà il diritto di trattarle.

Le capacità e le motivazioni del cliente nell'usare l'aiuto saranno dimostrate dalla fermezza con cui saprà esaminare e decidere ciò che farà o non farà con l'ente. La maniera in cui il caseworker lo aiuterà a prendere questa decisione è di importanza vitale, in quanto contribuirà a fargliela sentire sana ed effettuabile.

Aiutare il cliente ad impegnarsi con l'ente

Forse determinare la natura della soluzione che il cliente cerca e la maniera in cui pensa di arrivarvi sono cose altrettanto importanti che definire la natura del suo problema. Un cliente può sperare di ottenere dei servizi o attendersi dei risultati realisticamente non possibili. Un altro può richiedere dei servizi validi, ma porre delle condizioni impossibili (come quella donna che non vuole che suo marito sappia che richiede denaro per integrare i guadagni di lui, o come la donna che desidera l'aiuto dell'ente per ridare una casa al suo bambino ricoverato in istituto, ma che non vuole che si consulti l'assistente sociale della corte giudiziaria). Un altro cliente, ancora, può vedere chiaramente ciò di cui ha bisogno, ma non sapere quel che vuole o che voleva fare in merito (come quell'adolescente che ha difficoltà coi genitori, a scuola e con se stesso, ma proprio per questo non crede di poter essere aiutato da un altro adulto; o come quel padre — la cui moglie è un'ammalata mentale — che non può curare più a lungo i suoi figli, e ciononostante non sopporta l'idea di doverli ricoverare). Ancora vi è il cliente che ha bisogno dell'aiuto del caseworker, ma che proprio non lo desidera (come quel ragazzo delinquente che costituisce un problema per gli altri, ma non per sé stesso, e perciò non cerca nessun'altra soluzione se non quella di essere lasciato in pace dall'ente; o come la persona che ha cercato un tipo di aiuto ed è stata indirizzata ad un altro — come quella madre, per esempio, indirizzata all'assistente sociale medico per discutere sulla eruzione cutanea del suo bambino, che essa ritiene dovuta ad una allergia al cibo, mentre il dottore la giudica di origine psicogena). E finalmente vi è il cliente che non è sufficientemente capace di pensare alla soluzione del suo problema o di immaginarla, tanto si sente sfiduciato, e che può essere tentato di abbandonarsi impotente a qualsiasi aiuto possa venirgli dal caseworker e dall'ente.

Il tipo di soluzione che la persona cerca, le sue idee sui ruoli che

essa e l'ente hanno nello sforzo di raggiungerla, le sue capacità di sperare e di aver fiducia, tutti questi fattori determineranno una serie di importanti differenze nel processo di aiuto. Perciò il caseworker ha la responsabilità di discutere col cliente che cosa egli desidera o si attende. Poiché a questa particolare area di contenuto e di metodo della fase iniziale del casework è stata prestata, sia nella teoria che nella pratica di casework, minore attenzione che a molti altri aspetti del colloquio, e poiché proprio in essa si compie quel lavoro essenziale che consiste nel trattare le motivazioni del cliente, ci fermeremo ora a discuterla dettagliatamente.

Si deve dare, preferibilmente, al cliente l'opportunità di esporre e discutere le sue idee sulla soluzione del problema e sulle loro relazioni con l'ente nel primo o nei primi due colloqui. Non è necessario che il cliente sappia tutto sul problema per valutare se esso rientra o no negli scopi dell'ente particolare. Non appena si è certi che l'ente è competente per quella data difficoltà, e ha i servizi e l'esperienza, ci si chiede se quel particolare cliente desidera ed è capace di affrontare il suo problema servendosi dei mezzi che l'ente può offrirgli. Perciò, per quanto il cliente abbia delineato solo le linee essenziali delle sue difficoltà ed abbia espresso solo le emozioni più immediate che le accompagnano, è necessario che il caseworker gli ponga quelle domande che metteranno in luce ciò che il cliente si attende dall'ente. (Ciò che segue si riferisce al cliente che cerca spontaneamente l'aiuto. Del cliente « che non vuole », ed è inviato o condotto all'ente da chi rappresenta l'autorità parleremo più tardi).

Si è messo, dunque, in azione quel movimento che va avanti e indietro, di contrappunto, che rende tipico lo sforzo consapevole di lavorare un problema in maniera sistematica. Così, il cliente e il caseworker si muovono tra sentimenti e fatti, su e giù, avanti e indietro, dentro e fuori, esaminando le attese del cliente e le sue reali possibilità, i suoi bisogni e i suoi desideri, ciò che egli vuole e ciò che può ottenere. Ora il « fuoco » si concentra su i fatti del problema, ora sulle emozioni che essi suscitano nel cliente, ora su i mezzi e le risorse dell'ente, ora su ciò che il cliente pensa di esse o sulle sue risposte emotive, ora sui collegamenti tra le idee di soluzione del cliente e quelle dell'ente; e così la discussione si intesse.

In tutto questo il caseworker partecipa attivamente, fornendo quei fatti che il cliente può non conoscere o non vedere, offrendo prospettive diverse, aiutando con suggerimenti o commenti a chiarire e ad illuminare le soluzioni e le scelte, e a collegare i bisogni e i desideri del cliente con i

modi e i mezzi reali di soddisfarli, infondendo speranza, sicurezza e coraggio ogni qual volta queste possono essere realisticamente offerte. Questo processo, a motivo della sua natura fluida, non può essere tenuto fermo abbastanza a lungo per descriverlo, a meno che, per analizzarne le parti e descriverne lo sviluppo, non si rischi di farlo apparire di nuovo statico e semplificato al massimo.

Il caseworker ascolta attentamente il cliente che esprime le sue idee sulla soluzione del problema. Una persona dice moltissimo di sé, quando condivide con altri ciò che pensa e sente sulla soluzione del problema. Rispondendo alle proposte del cliente e a ciò che egli cerca, il caseworker descrive, scegliendoli, quei servizi dell'ente che sono importanti per quel dato caso. Così l'assistente sociale fornisce al cliente, perché vi rifletta, le informazioni sugli aiuti dell'ente che egli può essere capace di usare per raggiungere i suoi fini o per superare le sue difficoltà. Nel far ciò il caseworker afferma che il cliente può trovare presso l'ente ciò che cerca, o mostra le differenze tra ciò che il cliente si attende e ciò che l'ente può offrirgli. A questo punto, o più in là, nel primo colloquio, secondo lo svolgimento della discussione, il caseworker dovrà chiarire anche a quali condizioni lavorano insieme: quali siano, cioè, le responsabilità che hanno assieme o separatamente, la durata dei colloqui, le richieste dell'ente circa i requisiti di assistibilità, le procedure, e così via. Queste condizioni possono essere anche espresse parzialmente, in quanto esse mirano soltanto a stabilire un buon inizio tra caseworker e cliente.

Il cliente avrà, naturalmente, delle reazioni, provocate da ciò che l'ente può o non può dargli e dalle condizioni dell'aiuto. Il caseworker si immedesima ora in questi sentimenti, espressi a parole o in altro modo. Saranno questi sentimenti a determinare se il cliente accetterà o no di lavorare con l'ente, ed è essenziale perciò riconoscerli e trattarli. Possono essere sentimenti fortemente positivi o fortemente negativi, o sentimenti che oscillano tra questi due poli. Il caseworker si sforza di influenzarli in modo che il cliente comprenda chiaramente le sue intenzioni di lavorare sul problema e se ne renda pienamente conto. Questo sforzo non consiste affatto nel tentativo di persuadere e di allettare il cliente a dare il suo consenso. Consiste, piuttosto, nella considerazione, aperta e sincera, di tutte e due gli aspetti delle reazioni del cliente. È così che egli può conoscere ed esaminare consapevolmente i suoi bisogni, i mezzi per rispondervi, le conseguenze delle sue scelte e, quindi decidere liberamente ciò che vuol fare.

Dobbiamo subito dire che vi sono molti casi in cui il conflitto suscitato dal tipo di aiuto e dalle condizioni che esso pone, è minimo. Vi sono situazioni in cui i cambiamenti dovranno avvenire principalmente nella situazione del cliente, non nei suoi modi di sentire e di agire. Questo capita quando il servizio che si ricerca è immediatamente proporzionato al bisogno e quando la persona che lo richiede sente di non contribuire a creare il problema. (Il signor Rose che richiedeva i servizi domestici a causa della malattia della moglie, offre un esempio di ciò, non solo perché al suo bisogno specifico corrispondeva un aiuto specifico, ma anche perché egli non si sentiva minacciato dal suo bisogno e ne prevedeva realisticamente le condizioni, sia da parte sua che dell'ente). Vi sono altri casi, quasi opposti, in cui il cliente è così privo di energie fisiche o psichiche e di risorse al momento della richiesta, che è necessario dargli aiuto generosamente e illimitatamente finché il suo panico o la sua apatia non cedano, ed egli non senta che la sua vita o il suo equilibrio psichico sono al sicuro. Cioè, egli deve riconquistare la sua stabilità per essere capace di assumersi una certa responsabilità di decidere e di scegliere. Parlare di ciò che si desidera e di ciò che si può avere è, nel primo caso, una parte relativamente piccola del contenuto del colloquio e abbastanza semplice metodologicamente, mentre, nel secondo, può essere necessario che tale discussione venga differita o che si faccia attenzione a trattarla a poco a poco.

Il caseworker tende, in genere, a essere tratto in inganno dal cliente che sembra pronto ad usare l'ente. L'acquiescenza di un cliente può oscurare le cognizioni del caseworker sulle due opposte spinte dei sentimenti. Egli è così soddisfatto della risposta positiva del cliente che può prestare attenzione solo a questa. Tuttavia, inesplicabilmente, questo cliente qualche volta non ritorna per il successivo colloquio o, se ritorna, sembra avere delle profonde correnti di dubbio, o delle attese non soddisfatte, come se fosse stato, in qualche modo, deluso. Può essere accaduto che il cliente fosse, in un primo momento, così pressato dal suo bisogno da anelare qualsiasi aiuto, mentre ora, nel suo secondo o terzo contatto, si accorge che questo non è « un qualsiasi aiuto », ma un tipo particolare di aiuto, forse più lento, o più faticoso, o più esigente, di quanto non avesse previsto. Oppure, tornato a casa e consigliatosi con se stesso o con qualcuno della sua famiglia, quei dubbi e quei timori, di cui non si era reso conto alla calda presenza del caseworker, cominciano a far capolino, ad assalirlo e a fargli chiedere se, dopo tutto, non potrebbe cavarsela abba-

stanza bene da solo. Durante il primo colloquio egli avrebbe dovuto essere premunito contro questi dubbi e, piuttosto che permettergli di abbracciare acriticamente ciò che gli si offriva, avrebbe dovuto essere condotto a considerare le limitazioni provenienti dall'aiuto, non soltanto le soddisfazioni, e a rendersi, in qualche modo, conto dei suoi sentimenti di riluttanza esistenti accanto a quelli di vivo desiderio.

A meno che i sentimenti di resistenza e di riluttanza non siano discussi apertamente, il cliente dovrà trattarli da solo, il che equivale a dire che lo si lascia lottare da solo, con il lato problematico del suo sentimento, proprio con l'aspetto per cui ha bisogno di aiuto. Tutto ciò suggerisce, quindi, che proprio al cliente che sembra aderire ai mezzi e alle condizioni dell'ente, e che accetta senza discutere ciò che gli è offerto, il caseworker deve offrire l'opportunità di esprimere i suoi dubbi e i suoi interrogativi.

Il principio che regola la discussione in merito alle reazioni del cliente nell'usare l'aiuto dell'ente è lo stesso di quello che è valido in altre situazioni in cui si tratta di risolvere sentimenti di ambivalenza. Può essere così definito: occorre accettare pienamente il sentimento espresso, ma, contemporaneamente, far venir fuori il suo opposto e trattarlo. Così, col cliente che è indeciso e insicuro, perché non sa se può aver fiducia nell'aiuto dell'ente e se realmente lo desidera, il caseworker riconosce e incoraggia con calore l'aspetto « positivo » delle sue risposte, mentre contemporaneamente accetta la naturalezza dei suoi sentimenti « negativi » e presta loro una franca attenzione.

Vi è anche il cliente che rifiuta apertamente ciò che l'ente può fare per lui o con lui. Egli si aggrappa a piani o a formule irrealizzabili e non accetta alternative; o, forse, in un primo momento non si è accorto neppure di aver bisogno di aiuto. In queste persone gioca meno spesso il timore consapevole di doversi impegnare e di dover operare in se stesse dei cambiamenti, e più spesso l'incapacità di percepire la relazione tra ciò che l'ente può offrire e ciò che essi pensano di aver bisogno. Esse sono spinte a chiedere aiuto non tanto per trovare un modo di risolvere un problema quanto per trovare un mezzo (l'ente) per realizzare una soluzione predeterminata. In questi casi il caseworker deve accettare i sentimenti negativi di rifiuto del cliente e tentare di scoprire se vi è in lui un desiderio positivo di aiuto. Questo desiderio può esistere sia a motivo delle pressioni della necessità attuale, sia per il timore delle conseguenze future. Che cosa — si chiede il caseworker — ha condotto qui questa

persona e nel colloquio la tiene così distante? Il caseworker cercherà di identificare, con la persona che chiede aiuto e nello stesso tempo vi si oppone, questi frammenti di spinte motivanti per portarla a vedere più chiaramente a quale dei suoi bisogni l'ente può rispondere.

La persona che è venuta a chiedere aiuto e che, ciononostante, non desidera niente dall'ente o dal caseworker è evidentemente la più difficile da raggiungere, da impegnare e, anche, da tollerare. Tuttavia essa deve essere tollerata e ci si deve sforzare di raggiungerla e impegnarla per parecchie ragioni. Una, tra esse, è quella che si ritiene che proprio questo cliente — colui che rappresenta un tormento per la comunità « una spina nella sua carne », (come l'adolescente delinquente) o che ne turba la pace dello spirito (come la madre nubile) — costituisca la responsabilità più vera dell'assistente sociale. Per che cosa esiste il servizio sociale — si chiede la comunità che sostiene gli enti assistenziali — se non per fare di questi poveri disadattati degli esseri sociali o per proteggere la società dai loro comportamenti distruttivi? Dove possono essere aiutati e trattati se non si deve isolarli e punirli? E questa è in realtà una questione valida che gli assistenti sociali affrontano con coraggio più o meno grande. Infine queste persone sono inviate a qualche ente di servizio sociale, qualche volta ad enti che offrono i loro servizi a clienti che liberamente li ricercano e qualche volta ad enti che hanno scopi protettivi e agiscono come strumenti di aiuto di organismi muniti di autorità. Tra le diverse professioni che usano tecniche che hanno influenza psicologica, il servizio sociale è quella che risponde in maniera più idonea al problema del cliente non disposto. I caseworkers, allora, si trovano di fronte all'unica stimolante opportunità — se essa è possibile — di mettere in azione quegli strumenti che sono atti ad impegnare la persona che non vuole l'aiuto.

Possiamo qui soltanto suggerire i metodi che possono aiutare le persone almeno a cominciare a lavorare con il caseworker. Probabilmente le persone, forzate o spinte a recarsi ad un ente di servizio sociale, desiderano, per lo meno, evitare le conseguenze delle loro azioni, siano queste conseguenze rappresentate dall'ente o da qualcosa di peggio. Esse, forse, non desiderano di essere diverse o di agire diversamente, ma, certo, desiderano di non essere punite o frustrate dalle conseguenze delle loro azioni. Nell'intraprendere a lavorare con queste persone, quindi, il caseworker deve, come sempre, adattarsi agli impulsi che le muovono, rappresentati, in questo caso, dal motivo naturale dell'autoprotezione. Il caseworker

non aiuta mai il cliente ad evadere di fronte alle richieste della società, ma piuttosto ad affrontarle, anche se soltanto per impedire ulteriori difficoltà. Il caseworker si sforza di far sorgere nel cliente l'interesse a preservare se stesso dalle esperienze dolorose, e a riflettervi. C'è da sperare che, se il rapporto col caseworker offre al cliente delle soddisfazioni, egli passi dal livello dell'autodifesa a quello del disagio con se stesso e del desiderio di essere più gradito, prima al caseworker e poi alla società che il caseworker rappresenta*.

Il caseworker deve sapere fin dall'inizio che un dato cliente non desidera essere lì e ha sentimenti negativi, e che inoltre, spesso, è sospettoso e in opposizione. E questo deve esser apertamente riconosciuto con lui. Qualche volta, dopo aver accettato ciò, il cliente ascolterà e ammetterà senza offendersi, le spiegazioni del caseworker sulla differenza tra la sua maniera erronea di concepire i servizi dell'ente e ciò che essi realmente sono, quantunque non concederà la sua fiducia al caseworker finché questi non gli avrà dimostrato di saperlo aiutare. Ma, anche se non dovesse convincersi, rimane immutato il fatto che il suo rifiuto a controllare o a modificare il suo comportamento avrà delle conseguenze. Ciò che il caseworker dice non è una sua creazione, ma una realtà. Il caseworker deve sforzarsi di far sì che il cliente esamini questa realtà e il significato che ha per lui e per il suo benessere, portandolo poi a riflettere per decidere se desidera lavorare per attuare certi modi di azione che gli possono offrire più soddisfazione di quanto non gliene offra il suo comportamento attuale. Le risorse materiali, offerte da molti enti di servizio sociale possono rendere l'aiuto dell'ente una realtà concreta per il cliente che non risponde agli atteggiamenti di aiuto del caseworker e possono spesso portarlo ad aver fiducia nelle intenzioni di aiuto di questi.

Una delle cose scoraggianti in cui tutti noi ci imbattiamo quando dobbiamo prendere la decisione di imbarcarci in una nuova avventura, è il timore di affidarci a eventi sconosciuti per un periodo di tempo indeterminato. Potremmo in realtà divenire ansiosi se il dentista, dopo averci visitato, ci prescrivesse semplicemente un regolare appuntamento setti-

* Mentre scrivo, il Programma per la Famiglia diretto da Alice Overton lavora intensamente al problema di impegnare le famiglie che, pur avendo una molteplicità di problemi, non sono disposte a collaborare, a partecipare al processo di casework. Vedi Alice Overton: « Casework as a Partnership » Children, September - October 1956.

manale e del tutto circospetti se, per esempio, una scuola ci proponesse di frequentare un corso finché non avessimo appreso abbastanza. Noi, in genere, ci sentiamo sicuri se sappiamo di poter lasciare una situazione che non ci piace o che questa ha dei limiti di tempo. È chiaro ciò che possiamo desumere da queste reazioni comuni per la fase iniziale del casework. Decidere di lavorare sul proprio problema, assieme a un'altra persona, spaventa molto meno e si accetta molto di più se ci si è messi d'accordo per un periodo di prova, cioè per un periodo di reciproco esame. Questo periodo può aver termine nel momento che si è convenuto, forse dopo un certo numero di settimane, e allora — si è capito — si farà assieme una messa a punto. Oppure, l'assistente sociale e il cliente possono preferire di non stabilire limiti di tempo, ma piuttosto di rendersi conto, assieme, che sorgeranno delle resistenze, sotto forma di dubbi, di sentimenti che non avrebbero ragione di essere, e così via, e che ciò — in qualunque momento se ne accorgano — indicherà l'opportunità di discuterne, rimanendo libero il cliente di decidere di nuovo se andare avanti o no.

Forse la nota che sto per fare è superflua, tuttavia il fatto che i principi generali del casework siano divenuti abituali mi spinge a dire: parlare col cliente delle sue reazioni positive e negative suscitate dall'impegnarsi con l'ente, delle condizioni e del valore del servizio, delle scelte che egli può fare, non è una routine, (come può esserlo «cantare e danzare»), attraverso cui, cliente e caseworker si muovono, come in un preludio, verso l'impresa principale. Può essere in se stesso un'impresa principale o, come si è detto, può richiedere soltanto brevi considerazioni. In entrambi i casi, ciò porta il cliente a compiere i primi passi nell'esperienza di risolvere un problema con l'aiuto di casework. Esso è un processo che, come altri, deve essere modellato e adattato al particolare cliente, alla sua organizzazione, al suo problema e al suo rapporto personale con l'ente. Dipende da tutte queste varianti se si perviene alla scelta e alla decisione con poche parole in un solo colloquio o dopo diversi incontri.

Quando cliente e caseworker hanno discusso e convenuto insieme che il cliente desidera aiuto per il problema identificato, che l'ente può ed è pronto a darglielo, e che certe condizioni regolano e rendono possibile questo lavoro a due, si è pervenuti a un accordo e comincia la fase successiva. Il cliente, nel frattempo, attraverso ciò che ha detto, il modo in cui si è comportato, spontaneamente o rispondendo agli stimoli del caseworker, e la qualità dei suoi pensieri e dei suoi sentimenti, ha già rive-

lato molti aspetti della sua personalità e della sua capacità di immettersi nel processo di casework. Da questo primo aiuto offertogli sono emersi dei sottoprodotti diagnostici di cui si parlerà più diffusamente nel capitolo successivo.

Commenti sulle tecniche

Nelle grandi linee delle strutture e del metodo del casework si inseriscono quelle raffinatezze dell'abilità che chiamiamo « tecniche ». Non ci meraviglia che i caseworkers cerchino avidamente di apprenderele. Essi si cimentano con tanti difficili problemi, con tante porte ostinatamente chiuse e che non cedono ai loro ritrovati, da essere indotti a ricercare avidamente una chiave, sia essa fatta di parole o di azioni che, come le parole « apriti sesamo », abbia la qualità magica di dischiuderle. Ma, quanto più un processo è individualizzato e creativo, tanto più l'abilità non potrà essere imprigionata o contenuta nelle piccole astuzie dei tipi predeterminati di comportamento. Perciò è paradossale che, quanto meno l'abilità può essere raggiunta e dominata da formule belle e fatte, tanto più le formule siano ansiosamente ricercate. « Che cosa dirò quando...? »; « che cosa si fa se...? »; « Come persuadere il cliente a...? »: queste sono le domande tipiche che i caseworkers rivolgono ai supervisori, ai consulenti psichiatrici, o ai loro colleghi, cercando *la* maniera, *la* parola, che travolgerà l'ostacolo insormontabile.

Pur servendosi di « metodi sistematici per raggiungere un fine » (definizione di arte tratta da un dizionario) ogni artista o artigiano svilupperà e userà tecniche sue proprie. Così entro la struttura sistematica e i principi psicologici del processo di casework, ogni caseworker avrà i suoi modi particolari di dire e di fare quello che le sue cognizioni e i suoi propositi gli diranno atti a raggiungere i suoi fini. Una tecnica è un modo particolare di tradurre in azione un principio di metodologia. È l'espressione di una individualità, la maniera unica o lo stile, mediante cui un individuo realizza i suoi scopi consapevoli. Nella pittura, per riferirmi a una situazione analoga, certi scopi e certi principi generali regolano l'attività di molti artisti, tuttavia ognuno di essi dipingerà in maniera del tutto diversa anche lo stesso soggetto. L'interesse di Van Gogh, Monet, Renoir, e Seraut, per esempio, era quello di catturare la luce e di mostrarne gli effetti sul colore, sulla composizione e sulla forma; tuttavia, malgrado

scopi, materiali di lavoro e principi fossero comuni, le loro tecniche, i modi in cui espressero ciò che si erano proposti, furono altamente individuali.

Nel metodo di casework, metodo in cui si esprimono i principi basilari volti ad influenzare in maniera benefica il comportamento umano, sono possibili molte variazioni delle tecniche. Alcune appaiono a qualche caseworker « secondo natura », altre estranee. Alcune si addicono a certe persone; alcune ad altre. Il tono e gli atteggiamenti che trasmettono le parole, la qualità del rapporto, la fase del processo, la personalità del cliente e quella del caseworker in interazione e (siamo onesti) il senso di poi fornito dai risultati, sono solo alcuni degli elementi variabili che possono far apparire una data tecnica buona o cattiva. Ogni caseworker si sforza di agire in maniera appropriata, cioè di parlare e di operare nei confronti del cliente usando ciò che sa e che comprende di lui nella sua relazione col problema, l'ente e il processo di casework. Questo, in un primo momento può inceppare ed essere incomodo. Poi, a mano a mano che la conoscenza e la comprensione del caseworker crescono e si fondono con la « pienezza dei suoi sentimenti », e questi, per la consuetudine e le esperienze positive divengono, per così dire, parti del suo stesso essere, (del suo midollo e dei suoi nervi) « l'azione appropriata » si trasforma in « abilità » *. Detto questo, per protesta contro l'abitudine di sostituire ritrovati artificiosi alla fresca e idonea capacità di rispondere, si deve ripetere che l'abilità è regolata da alcuni principi generali di comunicazione terapeutica.

Noi siamo abituati a pensare in termini di certe classificazioni dell'aiuto di casework che combinano metodi e tecniche diverse (vedi Austin, I, e Hollis, 5). Ma qualunque sia il processo e lo scopo del trattamento, le comunicazioni verbali del caseworker sono di due tipi principali. L'uno è costituito da domande e commenti, tendenti a stimolare al massimo una buona partecipazione del cliente. L'altro è fatto di informazioni e consulenze tendenti a fornire al cliente alcune conoscenze necessarie e una guida. I commenti su queste tecniche che sto per fare sono appositamente limitati (nel timore che possano oltrepassare i limiti del capitolo)

* A questo proposito il commento di John Dewey in *Arte come esperienza* dice: « L'artigianato per essere artistico nel vero senso della parola, deve essere 'amante'; esso deve sentire profondamente il soggetto sul quale si esercita la sua abilità ».

a quelle considerazioni che spesso sembrano turbare i caseworkers nell'esercizio della professione.

Si può ben dire che, in genere, le domande si dirigono alla intelligenza di chi risponde piuttosto che al cuore. Esse dicono: « Mi parli di ciò che io non so »; « Mi spieghi (e spieghi a se stesso) ciò che non è compreso nella sua pienezza ». Quando gli si fa una domanda, l'individuo cerca di dare una risposta razionale, cioè passa la sua risposta al vaglio selettivo dell'intelletto. Ancora, una domanda su i sentimenti — « Quali sentimenti ciò provoca in Lei? »; oppure « Perché ha questi sentimenti? » — può condurre l'individuo a riflettere per dare una risposta « logica ». Le domande sono necessarie per accertare i fatti della realtà obiettiva. Inoltre esse stimolano il cliente che ne è capace, a pensare in maniera ragionevole e logica, e gli richiedono un lavoro mentale consapevole. Perciò sono necessarie e utili nel processo di casework.

I commenti si rivolgono più immediatamente alle disposizioni intime e ai sentimenti della persona. Essi rinsaldano l'espansione della realtà soggettiva e della emotività, o la incoraggiano; trasmettono la sensibilità e la responsività di chi ascolta, la sua comprensione per ciò che il cliente dice e il suo incoraggiamento a proseguire. Questo è il motivo per cui il cliente si sente, in genere, più incoraggiato ad esprimere le sue reazioni emotive dai commenti piuttosto che dalle domande. Quando ci si richiede di « parlare » dei nostri sentimenti, noi di frequente razionalizziamo piuttosto che sentirne il gusto. Quando, d'altra parte, siamo sicuri che avere sentimenti forti o anche « cattivi » è qualcosa che ci si attende o si accetta, e che ciò è compreso e sostenuto da un'altra persona, è più probabile che i sentimenti fluiscono immediatamente dalla loro sorgente. Ciononostante, se una persona non desiderasse di comunicare i suoi sentimenti, sarebbe ancora libera di ignorare o di respingere un commento neutrale.

I commenti cercano di facilitare, mantenere, mettere a fuoco, o espandere la capacità di comunicare del cliente e, sempre, di trasmettergli la sensazione che il caseworker comprende i suoi sentimenti. Quest'ultima cosa è in genere trasmessa dalla espressione del volto del caseworker e dal suo atteggiamento che, in maniera più vera delle parole, rivelano le sue reazioni. Ecco i principali tipi di commenti e gli scopi che si prefiggono: vi sono i commenti che indicano che il caseworker è « con » il cliente e che è capace di sensibilità e comprensione (« Capisco ciò che Lei vuol dire »; o il caseworker può esprimere ciò anche con mormorii o cenni di accettazione); quelli che indicano la direzione in cui il cliente

stava andando per aiutarlo a riguadagnare la messa a fuoco (« Lei stava dicendo questo e questo »); quelli che ne riflettono i sentimenti per aiutarlo a percepirli e a rendersi conto che sono accettati (« Questo l'ha irritata »); quelli che ne incoraggiano l'ulteriore riflessione e la rielaborazione delle idee per un'ulteriore comprensione (« Mi chiedo perché dovrebbe essere così »); quelli che gli forniscono un collegamento mancante per aiutarlo a comprendere la relazione di un fatto con un altro o di un'idea con un'altra (« Questo mi fa ricordare un altro episodio che Lei mi ha raccontato e che suscitò in Lei gli stessi sentimenti » o, « Ma ora è diverso da allora »); quelli che osano interpretare per aiutare il cliente a vedere il significato di un fatto (« Qualche volta le persone agiscono in questo modo quando desiderano punire le loro famiglie »); quelli che lo sostengono in quanto persona, per renderlo capace di sentirsi sicuro mentre continua a lottare col suo problema (« Lei sta facendo tutto quello che può fare considerando ciò che sta attraversando »); e così via*.

Domande e commenti non sempre sono distinguibili tra loro, perché l'espressione del viso e l'inflessione della voce spesso ne determinano la natura. Ma sia le une che gli altri devono essere regolati dall'obiettivo di aiutare il cliente, ed entrambi devono corrispondere alla sostanza di ciò che questi sta dicendo. Quando ciò non è possibile, quando, per esempio, certi dati chiarificanti devono essere accertati entro certi limiti di tempo, o quando devono essere stabilite la messa a fuoco del problema e la direzione, è utile che il caseworker spieghi il motivo per cui si imprime una nuova direzione o si fa un passaggio. Se le ragioni di ciò risiedono nel benessere del cliente, gli si può onestamente spiegare la cosa ed è probabile che egli, per lo meno, la tolleri.

Specialmente nella fase di inizio del casework, il cliente può desiderare o aver bisogno di notizie sull'ente o su altri possibili aiuti, e alcune delle sue decisioni dipenderanno dalle risorse che effettivamente esistono. Vi sono anche situazioni in cui il cliente non conosce i fatti o la natura del suo problema. In casi simili il caseworker deve dare subito questi ragguagli. Si è già parlato della regola che governa ciò che il caseworker dice spiegando la natura dei fatti: si diano soltanto quelle informazioni

* In « La Fase Iniziale della Psicoterapia » Coleman (2) scrive: « Vi sono sei tipi di commenti comunemente usati nella psicoterapia, e cioè: commenti che espongono simpatia, commenti che portano a riflettere, a mettere a fuoco, a rendere, più facile, a fare dei confronti, a collegare ».

che hanno una immediata pertinenza col bisogno del cliente e possono essere da lui usate.

Di frequente il cliente richiede, in maniera sia implicita che esplicita, un consiglio diretto. Il consiglio è ciò che egli è abituato a ricevere da altre persone cui ha chiesto aiuto, ed è naturale che preveda, a meno che non desideri un servizio specifico, che il consiglio rappresenti il tipo di aiuto che riceverà dal caseworker. Egli si sforza di ottenerlo, ma, spesso, con la frequente perversità degli esseri umani, è armato contro di esso. È del resto comprensibile che avvenga così, perché i consigli che gli sono stati dati da altri, o che egli ha dato a se stesso non hanno funzionato*.

Lungi dal soddisfare questa attesa del cliente, alcuni caseworkers sono oggi pervenuti a evitare qualsiasi consulenza che sappia di « consiglio ». Poiché un tempo davamo continuamente consigli, cortesemente o in altra maniera, essendoci poi accorti che il consiglio, anche se richiesto, non veniva seguito quando sentimenti, motivazioni, e circostanze spingevano verso direzioni opposte, siamo pervenuti ad astenerci dal dar consigli ai clienti o, per lo meno, a considerarli con sospetto. Sino a quando questa astensione è stata accompagnata dagli sforzi per aiutare il cliente ad attuare le sue soluzioni, ciò è stato fatto per il suo bene. Tuttavia, suggerisco qui due considerazioni moderatrici.

Il caseworker è spesso portato a non rispondere al cliente che richiede un rimedio e a suggerire invece che, nel processo di lavoro fatto assieme, troverà la risposta. Questo è abbastanza valido. Ma egli può non accorgersi che una grande ansietà sta alla base di molte di queste richieste e che ciò che il cliente chiede con insistenza non è un consiglio esplicito, ma che si riconosca e si tratti l'ansietà che sta alla base della sua domanda. Così, quando una madre chiede: « Devo smettere di picchiare mio figlio? », di fatto sa già che il caseworker le consiglierà di smettere, ma in realtà ella sta chiedendo che il caseworker si occupi del fatto che lei si sente vivamente a disagio per il suo modo di agire. Quando un uomo chiede: « Lei pensa che io dovrei distruggere la mia famiglia? » è già pronto a difendersi da una risposta insipida che dice « sì » o « no ». Ma in realtà egli sta chiedendo: « Non vede in che terribile conflitto mi trovo? ». Perciò, piuttosto che trascurare una richiesta di consiglio o di differirne la soluzione nel futuro, il caseworker farebbe bene a prestare

* Diogene ha ragione quando dice: « Quando fu chiesto a Tale che cosa era difficile, egli rispose, ' conoscersi ', e che cosa facile ' consigliare gli altri ' ».

attenzione all'ansietà che ne sta alla base e che la provoca. Se la voce, la faccia e tutto l'atteggiamento del cliente dicono che la domanda è carica di emotività, il caseworker deve rispondere a questi sentimenti piuttosto che al loro travestimento difensivo. Se, d'altra parte, è chiaro che la richiesta di consiglio è provocata dal bisogno o dal desiderio di « conoscere », e se è evidente che il cliente è capace di realizzare ciò che gli si consiglia, il caseworker non deve aver paura di dire ciò che, secondo il suo parere, è desiderabile o valido.

Vi sono situazioni oggettive nelle quali può essere dannoso non dare un consiglio diretto sia perché si desista da un'azione che perché la si realizzi. Si può non chiedere un consiglio o, se richiesto, si può non seguirlo, ma la maggiore esperienza o chiaroveggenza del caseworker, in una data situazione, lo rende responsabile di darlo. Per esempio, una donna infelice che odiava il suo lavoro e pensava di lasciarlo fu consigliata dal caseworker a non farlo — (« Io le consigliai » dice la registrazione del caseworker) — finché non avessero insieme esaminato in profondità le cause della sua insoddisfazione. E a un uomo spaventato che riferiva che sua moglie aveva minacciato il giorno prima di uccidersi e di uccidere i bambini, fu consigliato (e senza alcuna esitazione) e sollecitato a richiedere per essa l'immediato intervento di uno psichiatra. Qualche volta non si può attendere il risultato della buona volontà e della abilità del cliente per fare o non fare una cosa e, quando si ritiene che è questo il caso, il consiglio diretto, e qualche volta l'azione diretta, sono pienamente giustificati.

I metodi, attraverso cui il caseworker immette il cliente nel lavoro della fase iniziale del processo di casework, sono gli stessi che, con varietà di accenti e di dettagli, ne caratterizzeranno anche le fasi successive. Il fermo atteggiamento terapeutico del caseworker; i suoi riferimenti costanti alle circostanze, agli avvenimenti e ai sentimenti; l'aiuto dato per mantenere la messa a fuoco e la direzione; le domande e i commenti che trasmettono compassione e comprensione e che servono ad accertare, ampliare, chiarire, illuminare e comunicare problemi e piani; la fusione del sostegno e dello stimolo per aiutare il cliente a superare il conflitto delle emozioni, a decidere e a intraprendere azioni costruttive, sono tutti mezzi basilari e abilitanti del casework. Ogni cliente risponderà ad essi in maniera diversa, e il suo modo individuale di reagire e di usarli rivelerà al case-

worker le sue motivazioni e le sue capacità di adattarsi e di risolvere il problema.

La diagnosi e le deduzioni che da essa si possono trarre, per il successivo lavoro col cliente, derivano, in gran parte, dalla valutazione che il caseworker ha dato alle risposte del cliente all'aiuto offertogli. Nella soluzione del problema, una metodologia efficace non soltanto è inseparabile da un solido contenuto, non soltanto è sentita dal cliente parte di ciò che l'ente fa con e per lui, ma fornisce anche, la prova più valida di ciò che il cliente può e vuol fare sul suo problema quando gli vien dato un aiuto sistematico e competente. Così, nello stesso momento in cui il caseworker plasma il contenuto e il metodo del suo colloquio per promuovere l'adattamento massimo del cliente, egli osserva e valuta gli effetti della propria azione. Dalla conclusione diagnostica che ne trae vengono successivamente modellati i suoi metodi e le sue mete.

11. *La diagnosi: il pensiero nella soluzione del problema*

In ogni caso il caseworker ha il compito particolare di determinare come meglio aiutare il suo cliente. Per essere guidato dalla riflessione piuttosto che dall'impulso e dalla abitudine, da un piano piuttosto che da esperimenti fatti a tentoni, egli deve compiere interamente il particolare lavoro professionale della soluzione del problema. Egli deve cioè coordinare i fatti della persona, del problema e dell'ente; analizzare e organizzare questi fatti nel particolare contesto della situazione di casework; riflettervi e interpretarne il significato per capire quel che deve fare e come. In questo lavoro mentale di esaminare le parti di un problema per coglierne la particolare natura, l'organizzazione, le interrelazioni e il rapporto con i mezzi atti a risolverle, consiste il *processo diagnostico*. Le conclusioni cui questo processo conduce — lo stabilire cioè qual'è il problema, qual'è il suo rapporto con gli obiettivi del cliente, quali mezzi l'ente, il caseworker e il cliente stesso possono portare per trattarlo — costituiscono il *prodotto diagnostico*. La diagnosi, se deve essere qualcosa di più di un esercizio intellettuale, deve sfociare in un « piano di azione » *. Essa consiste nel pensiero meditato che modella il processo di soluzione del problema.

* Il Dr. Cameron, da cui è presa questa frase, nel suo saggio « Una Teoria sulla Diagnosi » va oltre dicendo: « 'Ciò che è' è sempre legato a 'Ciò che sto per fare a riguardo'; la diagnosi è pertanto una dichiarazione di scopi » (4). Nello stesso tono il Dr. Ackerman, nel suo articolo, « Diagnosi della Interazione Coniugale Nevrotica », scrive: « La diagnosi ha significato solo se volta alla formulazione di un piano di azione » (1). Qualche autore, e specialmente Hamilton, scrivendo sulla diagnosi, preferisce separare questa dalle conclusioni valutative.

Probabilmente nessun processo nel casework è stato così fastidioso per i caseworkers quanto la diagnosi. I sintomi del suo carattere problematico si esprimono in tutta una serie di reazioni difensivo-adattative da parte del caseworker; dalla ricerca inflessibile della « completa » comprensione diagnostica, come se essa dovesse magicamente apportare un rimedio, alla riluttanza di pervenire a qualsiasi conclusione che vada oltre « l'impressione »; dal bloccarsi nel registrare il caso all'aggrapparsi ad etichette belle e fatte; dal considerare il concetto di diagnosi come una dichiarazione di fede al ritenerla un anatema.

Le cause di questi atteggiamenti e comportamenti nei riguardi della diagnosi sono molteplici e saremmo tentati di ricercarle (il lettore può ben trovarle in se stesso e negli altri e riflettervi!), ma non possiamo qui cedere a questa tentazione. Il nostro sforzo sarà invece rivolto a ricercare e a sottolineare la ragionevolezza e l'utilità della diagnosi, mentre contemporaneamente tenteremo di disperdere qualcuna delle concezioni errate che spesso la rendono oscura sia come processo che come prodotto.

Il fatto è che, sia se siamo « per » o « contro » la diagnosi, sia che crediamo o no nella sua utilità, sia che ci sentiamo atti o inetti nei suoi confronti, ognuno di noi diagnostica quando è in rapporto con un'altra persona nell'intento di aiutarla a risolvere il suo problema. Ognuno di noi, in questa situazione, nota mentalmente ciò che sta osservando e sperimentando, trae deduzioni da ciò che i suoi sensi gli trasmettono e prevede ciò che sta per fare basandosi sul significato evidente dei segni, o deducendolo da essi. Consciamente o inconsciamente, noi cerchiamo di chiarire la natura e la configurazione del materiale (persona-problema-ente-processo) che ci sforziamo di influenzare. E, consciamente o inconsciamente, cerchiamo di organizzare le nostre impressioni, a metà sentite, a metà pensate, formulando delle conclusioni, temporanee per quanto possano essere, che guideranno la nostra aspettativa e la nostra azione successiva. Questo è valido per ogni tipo di lavoro volto alla soluzione di problemi che non vada ciecamente a caso, sia che si tratti di acquistare una radio, dipingere un quadro, organizzare una riunione o di influenzare i sentimenti e le azioni di un'altra persona.

La discussione sulla diagnosi nel casework è allora, per essere precisi, semplicemente una discussione per rendere conscio e sistematico ciò che di già opera in noi in maniera semiconscia e disorganizzata. Non è niente di più o di meno che il riconoscere quel vero stuolo di intuizioni, di nozioni, di conoscenze profonde e di idee abbozzate che chiamiamo

« impressioni »; l'esaminarle poi criticamente alla luce delle nostre conoscenze professionali, scegliendone qualcuna come importante, scartandone altre o conservandole nella nostra memoria per un esame futuro; il riunire poi i pezzi disponendoli in un disegno significativo (almeno per un dato caso); nel capire la natura di ciò che stiamo trattando e nel collegarla con ciò che deve e può essere fatto. Ciò che colpisce il caseworker viene pertanto ad essere pienamente posseduto da lui, soggetto alla sua valutazione e al suo uso. Inoltre è trasmissibile ad altri che possono condividere la responsabilità del da farsi. Il significato quindi di « diagnosticare » come processo di pensiero e di « fare una diagnosi » come risultato di questo processo, è quello di prendere la semplice ma importante responsabilità di pensare consciamente su ciò che sentiamo, intuiamo, conosciamo o conosciamo a metà per esserne padroni e usarne come guida per quel che dobbiamo ancora conoscere, capire o fare. Diagnosticare significa dire: « Questo è ciò che penso in questo momento sulla natura del problema nel suo rapporto con la natura della persona che desidera l'aiuto e sul rapporto di entrambi con l'aiuto che io o altri possiamo dare »*.

Qualche volta si è espresso il timore che, se il caseworker divenisse troppo sistematico e intellettuale nella diagnosi, perderebbe, nei confronti del cliente, quella delicata capacità di rispondere a tono, quella comprensione calda e intuitiva, più spontanea e a volte più acuta, della comprensione intellettuale, e potrebbe anche essere spinto a trasformare il suo colloquio in una specie di interrogatorio diretto a un risultato diagnostico anzi che terapeutico. Ma, come il Dr. Maurice Levine ha sottolineato, il tentativo di comprendere è assieme « intellettuale » e « emo-

* L'assunto evidente, in tutta questa discussione, è che la comprensione della natura del materiale su cui lavoriamo conduce inevitabilmente a lavorarlo in maniera più economica e abile. Una definizione significativa di abilità è per me questa: « Abilità è la capacità di mettere in moto e di controllare il processo di cambiamento di una materia specifica in maniera tale che detto cambiamento si effettui *con la più grande considerazione e utilizzazione delle qualità e delle capacità della materia stessa* ». La definizione è di Virginia Robinson, tratta dal suo saggio « Il significato dell'Abilità » in *Addestramento all'Abilità nel Casework* (Philadelphia; University of Pennsylvania Press, 1942). Il corsivo è mio, per richiamare l'attenzione su una implicazione che non può passare inosservata: « la considerazione e l'utilizzazione delle qualità e delle capacità della materia » comportano un processo di ripensamento e di valutazione diagnostica.

tivo » (13). La comprensione emotiva deriva dalla esperienza diretta col cliente e la permea; la comprensione intellettuale è il risultato della riflessione che vuole capire il significato di ciò che si è conosciuto e percepito. Nel caseworker abile la conoscenza intuitiva e l'intellettuale si combinano, anzi che essere in conflitto, e ognuna è al servizio dell'altra. (Vi sono, certamente, persone che riescono bene terapeuticamente senza essersi mai sottomesse alla guida di una diagnosi consapevole, ma è dubbio che questa omissione sia il motivo della loro abilità!).

Nel processo di casework, forse, l'ostacolo più grande alla ricerca del caseworker, nella maniera sistematica richiesta dal pensiero diagnostico, è dato dal fatto che non sempre vi è stata chiarezza nella letteratura diagnostica o nell'insegnamento sulla « essenza » della diagnosi*. Il contenuto essenziale del disegno diagnostico e le considerazioni che ne stabiliscono i limiti e il centro focale hanno perciò bisogno di essere attentamente delineati. In ogni caso, di fronte a una fitta schiera di fatti e impressioni, il caseworker deve sapere come trovare, con metodo, il centro dei suoi interessi diagnostici. Mi sforzerò adesso di dire ciò che si riferisce alla diagnosi di casework, come si caratterizza e quali ne siano i limiti.

Se per un momento potessimo pretendere che il termine « diagnosi » non esistesse, sarebbe possibile pensarvi senza preconcetti. Saremmo d'accordo, probabilmente, che ogni lavoratore — sia esso artigiano, artista, medico, o educatore — al momento di impegnarsi con la sua attività specifica affronta uno stesso problema: il problema, cioè, di capire e valutare la natura della materia con la quale sta per lavorare nel suo rapporto con ciò che si propone di fare. Un blocco di pietra, come materia oggettiva, sarà esaminato, compreso e valutato da un costruttore o da uno scultore in termini della sua forza, della sua malleabilità, del suo colore e così via. Ma costruttore e scultore lo comprenderanno e valuteranno diversamente in ordine al fine per cui ognuno pensa di usarlo. Un coniglio sarà osservato, compreso e valutato in maniera diversa dal cacciatore di pelli, da un cuoco e da un patologo sperimentale.

L'essere umano costituisce, tra tutte, la « materia » più complessa su cui e con cui lavorare. Chi lavora con la persona ha bisogno di cono-

* Un esame degli scritti recenti di casework rivela alcune differenze di idee sul contenuto essenziale della diagnosi. Vedi, per es., in rapporto alla diagnosi nei problemi di discordia coniugale: Ackerman (1); in rapporto alla diagnosi di casework in genere: Hamilton (8), Hollis (9 e 10), e Rawley (14).

scere la natura umana e le operazioni umane in generale, e di comprendere poi le differenze specifiche che ogni individuo presenta. Il « lavoratore » che cerca di comprendere e valutare in questo modo può essere un insegnante, un dottore, un commerciante o un assistente sociale. Quando precisiamo il tipo di lavoratore, diviene subito evidente che, ognuno di essi, nel trattare l'essere umano, avrà funzioni e scopi differenti.

Non solo, quindi, l'abile artista, lo scienziato o l'artigiano cercheranno di capire, in generale, la natura della « materia oggettiva » con cui lavorano e di valutare la natura specifica di ogni sua singola unità, ma per precisione ed economia di abilità, esamineranno e valuteranno questa materia alla luce del suo rapporto con gli obiettivi specifici che si propongono e poi del suo rapporto con gli strumenti di lavoro di cui dispongono. In altre parole, ogni volta che un lavoratore si assume la responsabilità di cambiare la natura di una materia o di modificarla, egli deve cercare di raggiungere delle conclusioni su tre punti. E cioè: 1) le caratteristiche del problema da risolvere, si tratti di raggiungere un obiettivo o di superare una difficoltà; 2) le relazioni tra esso e le qualità e gli attributi della materia da influenzare (persona, cosa o circostanza); 3) il rapporto di questa combinazione dinamica con i fini che si perseguono e i mezzi disponibili. Nella identificazione e nella formulazione di questa triplice interrelazione consiste la valutazione diagnostica. Questo è valido per la pratica della medicina, dell'ingegneria, della educazione e del casework.

La diagnosi, nella pratica di casework, comincia quando una persona che ha un problema viene all'ente. La persona e il problema come unità e il gioco dinamico tra l'una e l'altro potrebbero essere studiati indefinitamente, se non ci fossero alcuni limiti vincolanti. Questi limiti sono posti da ciò che la persona desidera fare o raggiungere per il suo problema e dal tipo di aiuto che l'ente è capace e desideroso di darle usando le proprie o le altrui risorse. Così, il contenuto della diagnosi di casework ricade nello stesso modello triangolare che abbiamo visto per altri disegni di azione professionale. Esso è dato: 1) dal problema e dagli obiettivi del cliente; 2) dalle loro relazioni con la personalità di questi (e cioè con la sua situazione e col suo funzionamento sociale e psicologico); 3) dalle relazioni del problema e della personalità del cliente con l'ente, i suoi scopi e il tipo di aiuto che esso può offrire o può mettere a disposizione.

Il contenuto della diagnosi di casework, allora, è messo a fuoco,

commisurato e limitato dallo *scopo* e dai *mezzi* del cliente e dell'ente. Perciò quei fatti e quei dati su cui il caseworker concentra il suo pensiero e quelli che mette da parte come secondari o addirittura irrilevanti, differiranno per ogni singolo caso da un tipo di ente a un altro e potranno, inoltre, cambiare nello stesso ente a mano a mano che emergono nuovi problemi o nuovi bisogni. La situazione del signor Rose (capitolo 9, pag. 138) ci offre un esempio di quest'ultimo caso. In esso il bisogno temporaneo di una governante improvvisamente rivela il bisogno di assistenza per i genitori e per la loro bambina.

La situazione del signor Grey ci offre, invece, un esempio del primo caso. Il signor Grey, un uomo anziano, forse all'inizio della senilità, viene all'attenzione di tre diversi enti assistenziali. Egli si rivolge al Dipartimento dell'Assistenza Pubblica per i vecchi; nella clinica, ove è in cura a motivo di sintomi di gastrite acuta, è indirizzato all'assistente sociale medico per essere aiutato ad organizzare la sua dieta; e un giorno è condotto all'ufficio ammissione di un ospedale psichiatrico da un agente che lo ha trovato mentre girovagava in uno stato di confusione. I caseworkers di ognuno di questi enti vedranno questo stesso uomo, deperito, stanco, inquieto, alquanto insensato e confuso nel pensiero, e ognuno si riferirà a lui nei termini di ciò che coglie del significato del suo comportamento in rapporto alla sua situazione. Ma ognuno di essi concentrerà la sua attenzione su un diverso problema e questo problema, in relazione con i particolari compiti dell'ente, indicherà ad ognuno i dati da ricercare e valutare. Il caseworker dell'assistenza pubblica metterà a fuoco i bisogni dell'uomo e i suoi requisiti di assistibilità, e poi si sforzerà di capire se è fisicamente e mentalmente capace di condurre una vita indipendente. L'assistente sociale medico metterà a fuoco il motivo per cui il signor Grey non segue la dieta prescrittagli, se ciò avviene per mancanza di denaro, di comprensione, di convinzione, di capacità, che lo rende sordo alle prescrizioni del dottore, o per tutti e quattro i motivi. L'assistente sociale psichiatrico dovrà chiarire invece, con lo psichiatra, la natura della confusione mentale del signor Grey e dovrà determinare se questi ha bisogno, desidera e può ottenere cure ambulatoriali o in internato. C'è da sperare che, ad un certo momento e presto nella fase di studio, questi tre caseworkers si metteranno in comunicazione dato che, in questo uomo totale, le relazioni tra bisogno di denaro e cibo, dieta conveniente e sofferenza fisica, energie fisiche e percezioni chiare o confuse, possono essere strettamente collegate. Quando essi parlano e

fanno piani assieme per il signor Grey, ogni caseworker potrà valutarlo come persona nello stesso modo, tuttavia ognuno di essi valuterà il signor Grey esaminandone il problema da un diverso angolo visuale, perché ogni diagnosi è modellata da un problema che si presenta in maniera diversa in relazione agli scopi particolari e alle risorse dell'ente.

Dentro questa cornice di riferimento vi sono parecchi tipi caratteristici di comprensione che il caseworker si sforza di raggiungere per dare un aiuto efficace. Nella pratica di casework è per prima cosa ed evidentemente essenziale la comprensione del problema attuale che il cliente sta sperimentando e dei molteplici fattori che ne influenzano l'esistenza, la natura e la soluzione. In questa comprensione consiste la *diagnosi dinamica*, cioè la diagnosi delle forze in gioco attivo nel complesso persona-problema-situazione. Essa comprende sia quella diagnosi che comunemente si chiama *psicosociale* (vedi Hollis 10), sia quella diagnosi del funzionamento attuale del cliente che io chiamo la sua « trattabilità » (vedi capitolo 12). Quando l'esame di questi fattori rivela che la struttura della personalità del cliente o le sue operazioni creano o influenzano vitalmente il problema o le sue soluzioni, o entrambe le cose, si deve identificare e valutare la natura del cattivo adattamento o della disfunzione della sua personalità. Tutto ciò può essere chiamato *diagnosi clinica*; essa consiste nella classificazione e nella valutazione di ciò che disturba la persona stessa. Sia che la diagnosi dinamica si dimostri sufficiente o che si ritenga necessaria la diagnosi clinica, spesso è utile capire le cause e l'evoluzione delle difficoltà attuali. (Le cause possono essere recentissime, di ieri in certi casi; o remote, risalenti ai primi anni di vita della persona stessa, in altri). Lo sforzo per accertare l'origine di un problema e il suo evolversi come causa-effetto-causa è chiamato *diagnosi eziologica o genetica*.

Ognuna di queste diagnosi ha un suo contenuto specifico e una sua utilità, ma esse spesso si sovrappongono. La diagnosi dinamica contiene sempre qualcosa di eziologico, per lo meno riguardo alle cause recenti del problema e può, in rapporto alla natura del problema e alla percettività del caseworker, contenere una valutazione clinica approssimata della personalità del cliente. Una diagnosi eziologica non sarà affatto utile se non si inserisce nella idea del caseworker sulla attuale situazione problematica, e una classificazione della struttura e del funzionamento della personalità del cliente sarà soltanto un bell'esercizio di intelligenza, e non parte di un piano di azione, se non è strettamente fusa con le dinamiche del problema presentato e con gli obiettivi del cliente e dell'ente.

A motivo delle confusioni ancora numerose su questi contenuti diagnostici, ognuno dei suddetti aspetti di comprensione diretti al trattamento merita di essere esaminato distintamente.

La diagnosi dinamica

La diagnosi dinamica ci fa vedere in sezione le forze in interazione nella situazione problematica del cliente. Queste forze sono in genere operanti nel cliente stesso, nel suo ambiente sociale e nel rapporto tra lui e il suo ambiente. La diagnosi dinamica cerca di stabilire qual'è il problema, quali fattori psicologici, fisici o sociali contribuiscano a causarlo (o lo causino), quali ne sono gli effetti sul benessere dell'individuo (e su quello degli altri), quale soluzione il cliente cerca, e quali forze esistano in lui, nel suo ambiente e nei servizi e nelle risorse organizzate che possono influire sul problema modificandolo. La formulazione di una diagnosi dinamica è in effetti un giudizio basato sulla configurazione dei dati già elencati e discussi al capitolo 9. Evidentemente questo giudizio non scaturirà dalla semplice addizione di un elemento ad un altro, ma piuttosto dalla combinazione significativa di questi dati, dalla osservazione dei loro rapporti reciproci e dalla valutazione del significato che hanno di per sé o in combinazione tra loro alla luce di una possibile azione.

In rapporto ai fattori problema, persona, ente e scopo, la diagnosi dinamica può avere una formulazione semplice o complessa*. In un caso possono prevalere i fattori psicologici, in un altro i sociali (e si può osservare che la diagnosi dinamica può essere qualche volta sociopsicologica, non sempre psicosociale!). Il centro di interesse particolare della ricerca diagnostica nella fase iniziale di casework (la discuteremo più in là in questo capitolo) sarà inevitabilmente soggetta a cambiamenti. Non è che la diagnosi dinamica debba necessariamente subire «una completa trasformazione», come disse un caseworker spiegando il suo timore di commettere un errore diagnostico,

* La rinnovata consapevolezza, nel casework, della famiglia come una situazione sociale di interazioni e del cliente individuale come parte inseparabile di questa situazione dinamica, introduce una nuova dimensione della diagnosi nella considerazione del caseworker. Vedi Ackerman (1), Gomberg (6), e specialmente Pollak e altri (12) elencati sotto il capitolo 2.

ma essa si amplierà, si approfondirà e si trasformerà nella sua forza espressiva a mano a mano che il cliente e la sua situazione saranno meglio conosciuti e compresi. Inoltre lo stesso processo di soluzione del problema immetterà nella situazione del cliente stimoli volti a produrre cambiamenti ed è di per sé una « dinamica » da prendere in considerazione e da comprendere.

La validità della diagnosi dinamica è data in ogni caso dalla sua utilità nel fornire al caseworker stesso delle linee direttive per il suo inevitabile problema: che cosa è necessario e possibile in questo caso e come lo si può meglio fare? John Dewey affermò una volta: « La dimostrazione eccellente del valore di ogni filosofia è questa: raggiunge essa delle conclusioni che, se riferite alle esperienze ordinarie della vita e alle loro categorie ce le rendono più significative, più luminose, e rendono più proficua la nostra azione nei loro confronti? ». Io affermo che questa è anche una dimostrazione eccellente del valore della diagnosi dinamica.

La diagnosi clinica

Una diagnosi clinica, in senso stretto, è un tentativo di classificare una persona in base alla sua malattia. Essa individua certi aspetti e certe caratteristiche del disadattamento della personalità di questa e certi bisogni e modelli di comportamento che ne caratterizzano il cattivo funzionamento sociale. A loro volta queste cose indicano quali tipi di operazioni e di reazioni ci si può attendere dalla persona e quali influenze si può approssimativamente prevedere che esercitino sui suoi rapporti sociali e interpersonali, compresi quelli con il caseworker.

La persona che desidera aiuto per i disordini della sua personalità si rivolge usualmente a uno psichiatra, ed è quindi un « paziente » piuttosto che un « cliente ». In questo caso la diagnosi clinica descrive sia la natura del problema, sia le sue relazioni con la persona, i mezzi e le mete di aiuto. Tuttavia, quando il cliente vede qualche aspetto del suo disadattamento sociale come il problema per cui chiedere aiuto (e questo può riguardare problemi sia di rapporti interpersonali che di rapporti persona-circostanza) e si reca perciò a un ente di servizio sociale, la diagnosi clinica può essere utile o può non esserlo. È utile quando è evidente che un disordine della personalità accompagna il disordine sociale, creandolo o complicandolo. La diagnosi clinica indica allora, in generale,

quale è il problema della personalità, e in maniera lata e approssimativa, quali bisogni e comportamenti del cliente si possono prevedere mentre lo si aiuta. Ma poiché la diagnosi clinica non dice qual'è la situazione psicosociale o qual'è il suo rapporto con le particolari risorse e gli obiettivi del cliente, nella pratica di casework la si può considerare solo una diagnosi parziale. Rimane necessario, quindi, fare una diagnosi dinamica di casework; una diagnosi che indichi quale problema debba essere centrato, quali fattori, oltre quelli della personalità del cliente, agiscano sulla natura e sulla soluzione di esso, e quale è il rapporto di queste cose con gli scopi del cliente e dell'ente.

L'idea di fare una diagnosi clinica ha turbato molti caseworkers. Questo è comprensibile perché si tratta di formulare un giudizio che richiede una conoscenza non proveniente dall'esperienza giornaliera o dalla indiscriminata lettura psichiatrica, ma dalla esperienza continua e diretta che si acquista invece osservando, studiando e trattando individui dalla personalità patologica. Lo studente di psichiatria è continuamente a contatto con questa esperienza ma non così lo studente di servizio sociale. Tra i caseworkers solo qualcuno acquista questa conoscenza diretta: quelli che — a motivo del settore particolare in cui esercitano la professione — lavorano con gli psichiatri dai quali sono contemporaneamente guidati. L'attuale letteratura di casework mette in luce differenze di opinioni a riguardo: non si è infatti d'accordo se il caseworker debba o no avere queste esperienze e fare una diagnosi clinica*.

Personalmente penso che la classificazione e la descrizione precisa della sindrome clinica del cliente appartengono alla psichiatria, non al servizio sociale, ma che la competenza di casework richiede che si sappiano identificare in maniera approssimata i tipi di cattivo funzionamento della personalità. Ciò equivale a dire che il caseworker, sia che lavori nel servizio sociale medico, familiare, all'infanzia, ai vecchi o in altri campi, deve essere capace di riconoscere i segni indicatori della psicosi, della neurosi e dei disordini del carattere e del comportamento. Le grandi categorie generali del cattivo funzionamento della persona ci portano alla formulazione di ipotesi diagnostiche che indicano come ci si può attendere che il cliente intraprenda la soluzione del suo problema (sia che si

* Vedi Hollis (9) e paragona la sua affermazione con quella dell'editore di *Social Casework* a pag. 139 del Marzo 1956, (Vol. XXXVII, n. 3); paragona anche con Gomberg (6) e con Hamilton, pagg. 230 - 32.

tratti di prendere una medicina, di ricoverare il figlio, di divenire un coniuge migliore o di qualificarsi per l'assistenza) e come, di conseguenza, il caseworker può aver bisogno di adattare e modificare i propri metodi e i propri obiettivi. Forse il termine « diagnosi clinica » non è adatto per la classificazione approssimativa che suggerisco. Lo uso non solo perché non esiste un termine migliore, ma perché fa capire che il fatto che il caseworker sappia riconoscere una malattia del cliente, anche se può aver solo un'idea generale di ciò che essa comporta, può costituire una parte vitale della diagnosi dinamica. Non ultimo, tra i modi in cui può influenzare l'azione del caseworker, vi è quello di indicare l'eventuale bisogno di una consulenza psichiatrica.

In molti enti dove i caseworkers trattano clienti i cui problemi di funzionamento sociale sono realmente legati ai problemi della loro personalità, si è messo recentemente l'accento, in maniera notevole, sulla necessità di una diagnosi clinica precisamente differenziata, sviluppata solitamente con la consulenza di uno psichiatra. Il reale valore di tale diagnosi merita la nostra attenta riflessione. Non è raro che le registrazioni rivelino un grande sforzo di incisività diagnostica seguito da un processo di trattamento che raramente appare collegato in maniera organica alle conclusioni diagnostiche. Questo può avvenire o perché il caseworker non ha afferrato l'importanza del suo sforzo diagnostico o perché i fattori dinamici hanno avuto la precedenza nell'influenzare il trattamento piuttosto che la malattia del cliente o, forse, perché la diagnosi clinica è finora soltanto abbozzata. Gli stessi psichiatri sono stati i primi a puntualizzare quest'ultimo fatto ed è chiaro che, in uno stesso momento, le loro opinioni circa la natura, il significato e le ipotesi di trattamento del problema emotivo di un singolo individuo possono essere considerevolmente diverse *. Né i metodi e le tecniche di trattamento sono ancora altamente differenziati, per quanto spesso se ne parli come se lo fossero e per quanto si conosca sulle dinamiche caratteristiche e sulla eziologia dei disordini mentali ed emotivi (al momento attuale) più di quanto non sia stato tradotto nella precisione del metodo di trattamento.

* Due studi recenti portano un'importante testimonianza delle incertezze delle classificazioni cliniche - vedi Ash (3), Hunt e altri (11). In Rawley (14) il Dr. Karl Menninger è citato come segue: « Dire che il paziente ha una « schizofrenia » non è scientifico, perché stiamo precisando qualcosa che è del tutto amorfa ».

Con ciò non si vuol dire che gli studi e gli esperimenti che si fanno in psichiatria e in medicina per raggiungere la precisione diagnostica e di trattamento siano improduttivi. Ma piuttosto che l'attuale diagnosi clinica — con ciò che essa implica per il trattamento — deve essere considerata dai caseworkers non come del tutto definitiva o come una « prescrizione » per il trattamento, ma con la convinzione che essa è approssimativa e che, inoltre, non è che una delle numerose direttive per ciò che si può o non si può fare con una persona nella sua situazione problematica. Ogni uomo, dobbiamo ricordare, è più che la sua malattia o malformazione. Nella classificazione « schizofrenia », per esempio, sono comprese persone brillanti e persone ottuse, fisicamente sane e debilitate, protette dall'ambiente o minacciate da esso, quelle i cui talenti sono tali da permettere la sublimazione e quelle prive di mezzi di espressione, quelle che desiderano aiuto e quelle che lo evitano. Queste differenze individuali non possono mai essere messe in luce da un sistema di classificazione. Esse ci dicono in che modo quest'uomo è differente da quell'altro, quantunque entrambi possono soffrire dello stesso tipo di malattia. Ogni uomo che ha un problema personale o sociale non solo è più che il suo problema, ma — a motivo delle sue capacità, di ciò che desidera e delle sue risorse — è diverso da qualunque altro uomo che ha lo stesso problema. È per questo che la diagnosi di ogni uomo deve essere qualcosa di più che la classificazione abbozzata del cattivo funzionamento emotivo e mentale fornita dalla classificazione clinica.

Nella configurazione triangolare della diagnosi di cui si è già parlato, la diagnosi clinica contribuisce alla comprensione della natura della persona da trattare. Nella pratica di casework rimane la necessità di valutare il rapporto tra questa comprensione e il problema in discussione, i fini ricercati e i mezzi disponibili.

La diagnosi eziologica

Il caseworker che ripensa in maniera riflessiva al problema del cliente e a quella parte di esso che, prima o poi, si può affrontare, deve spesso rispondere all'interrogativo di ciò che lo ha causato e del suo sviluppo. Si è già parlato al cap. 9 (pp. 126-29) dei motivi che portano a stabilire la causa recente che fa precipitare il problema, come ad esempio: chiarire se il problema risiede principalmente nel cliente stesso o nella sua situa-

zione di vita; trattare direttamente i fattori causali in modo da annullarli o da modificarne l'incidenza; o, viceversa, prenderli in considerazione nella loro immutabilità.

Il termine « diagnosi eziologica », così come viene comunemente usato, non si riferisce, in genere, alle cause recenti quanto, più spesso, agli inizi e al corso di un problema, usualmente del problema iscritto nella struttura o nel funzionamento della personalità del cliente. L'utilità di comprendere una simile catena di cause ed effetti è molteplice.

La durata, la consistenza e la profondità del disturbo interno, o del cattivo funzionamento esterno di una persona, concorreranno a darci un'idea chiara dei cambiamenti e dei movimenti che possiamo attenderci da essa nello sforzo di risolvere il suo problema. Mentre il problema da risolvere può non essere affatto quello delle difficoltà psichiche del cliente — più probabilmente esso sarà percepito e formulato da questi come un problema di rapporto con altre persone o con la sua situazione sociale — tuttavia, i modi in cui egli agisce o in cui ci si può aspettare che lotti, dipendono dalla profondità e dalla estensione dei suoi problemi emotivi e di comportamento. La storia delle esperienze ostili che egli ha incontrato, ma particolarmente la storia dei suoi adattamenti riusciti o non riusciti — la « soluzione » cioè che egli ha dato alle sue difficoltà, per esempio ritirandosi, chiudendosi in se stesso, combattendo ciecamente, ricercando compromessi, evadendo e attuando sostituzioni costruttive — *questa storia del suo sviluppo in quanto essere umano che incontra problemi e cerca di risolverli*, fa comprendere al caseworker ciò che il suo cliente soffre e quali siano, presumibilmente, le sue capacità di risolvere il problema.

Ancora — e non si può ripetere abbastanza questa raccomandazione — l'evidenza della storia non deve sostituirsi, nella nostra azione e nel nostro ripensamento, all'evidenza del comportamento attuale e delle reazioni attuali del cliente al di fuori della situazione di casework o in essa. Adulti pienamente cresciuti reagiscono, è vero, in maniere stereotipate e la loro storia può rilevare rapidamente tali modelli di comportamento; ma è anche vero che i modelli di comportamento sono soggetti a modificazioni il cui tipo e la cui intensità dipendono sia dalla nuova esperienza, in quanto è diversa e rigenerativa, sia dalle capacità, presenti nel cliente ma non esercitate, che possono essere risvegliate e stimolate dal caseworker. È grande la tentazione di noi tutti di credere che la valutazione del passato sia più « vera »

delle osservazioni su ciò che è dinamicamente operante davanti a noi; certo il passato è più facile da comprendere perché ha raggiunto una qualità statica. Ma a questa tentazione dobbiamo contrapporre la nostra convinzione che la vita non è mai statica e la nostra intenzione di fare della situazione di casework una esperienza di trasformazione e di cambio.

Specialmente quando mette a fuoco le origini e lo sviluppo di qualche aspetto del funzionamento del cliente, la diagnosi eziologica può essere considerevolmente utile, perché spiega le persistenze di comportamenti inappropriati o di reazioni rigide. Il caseworker può ricercare questa comprensione quando, malgrado i problemi attuali del cliente siano al centro dell'attenzione, le risposte di questi sembrano provenire da un modello di reazione precedente e fissato, come se qualche esperienza passata si sovrapponesse alla sua chiara percezione della esperienza attuale disturbandola. In tali occasioni lo stesso caseworker può aver bisogno di vedere e di vagliare, e poi di aiutare il cliente a vedere se questi, riconoscendo e discutendo queste cause remote nei loro effetti inappropriati sul presente, può liberarsi dalle strette della mano morta del passato. Quando ciò avviene si può vedere che la storia passata e la sua valutazione alla luce delle capacità, delle mete e dei problemi attuali del cliente, sono usate a scopo terapeutico*. Questa è una situazione in cui la comprensione diagnostica da parte del cliente, assieme a quella del caseworker, può avere valore spontaneo o potenziale di trattamento. È possibile, naturalmente, che un cliente non riesca mai a vedere il rapporto tra la storia che racconta e le sue azioni attuali; egli può mancare di questa capacità di comprensione interiore. Anche questo poi per il caseworker ha un significato diagnostico e, in conseguenza, di trattamento.

Nel lavoro coi problemi dei bambini il materiale eziologico ha una particolare pertinenza. La ragione è ovvia: le « cause » nella vita dei bambini sono tuttora, in gran parte, di origine abbastanza recente o in atto agenti e perciò, spesso, esse possono facilmente modificarsi o dissolversi. Inoltre, il fanciullo è in un processo di cambiamenti e di crescite più radicali di quanto non sia un adulto e « cause » nuove, fornite dai servizi di casework possono contrapporsi alle forze che ne deviano o ne ritardano la crescita. Se si aggiunge a queste considerazioni il fatto che il bambino piccolo non si assume e non può assumersi responsabilità

* Una bella illustrazione ed esposizione di questo uso può essere trovata nel caso presentato da Gomberg (6).

per articolare il suo problema nella misura in cui può farlo l'adulto, si capisce chiaramente come le sue difficoltà costituiscono una guida per poterlo aiutare.

In molti ambienti, e specialmente nelle cliniche per adulti e nei consultori medico-psico-pedagogici, « raccogliere » l'anamnesi è quasi una routine. Questa pratica sorse quando si presumeva che da certe cause derivassero inevitabilmente certi effetti e che, perciò, se si potevano individuare le cause si potevano preannunziare, con notevole certezza, gli effetti. Ma, in questi ultimi anni, è stato riconosciuto da tutti che questa concezione meccanicistica non si adatta a un fenomeno così complesso come la vita umana e, come si rende subito conto chiunque è esperto di storie di vita, vi sono molte inesplicabili divergenze tra le esperienze passate delle persone e il loro adattamento attuale. Per queste ragioni, tra le altre, l'esame abitudinario della vita passata del cliente o del paziente come chiave del suo comportamento attuale è oggi usato con più discernimento di quanto non accadesse un tempo*.

Si deve dire che, per apprendere come in genere le persone divengono ciò che sono e come l'essere umano tesse dentro di sé le sue esperienze di vita, non vi è probabilmente niente di così valido che possa sostituire la ripetuta esperienza di raccogliere e analizzare storie di vita. Come mezzo di apprendimento e per lo sviluppo professionale di chi aiuta, ciò è ricco di contenuto e forse è questa la ragione del suo uso in tante cliniche psichiatriche dove interni, residenti e assistenti sociali psichiatrici prendono contatto col cliente o col paziente cercando prima di tutto materiale eziologico. Dobbiamo francamente riconoscere l'utilità di tale materiale per lo studente di casework o di psichiatria e la sicurezza, valida o no, che esso dà al diagnostico, distinguendola però dalla affermazione che ciò è sempre di aiuto nel piano o nell'azione di trattamento.

La diagnosi eziologica, in quanto volta a ricostruire la storia della vita di una persona o di un problema, può contribuire alla comprensione del problema da trattare, della persona che lo ha, e dei modi e mezzi che si possono prevedere utili. Questo contributo viene largamente dato dalla rivelazione di comportamenti fissati o malleabili e di modelli di comportamento caratteristici. In quanto tale, essa può completare o cambiare le idee del caseworker su ciò che egli si aspetta che il cliente

* Vedi *Il Funzionamento delle Cliniche Psichiatriche a New York* (22) per lo studio degli effetti del « raccogliere la storia » su i continui contatti con i pazienti.

sia e faccia. Ma, come la diagnosi clinica, essa è solo un aspetto della conoscenza che deve guidare il ripensamento e l'azione di casework. Poiché non dice « tutto », neanche del passato, non può spiegare « tutto ». Poiché l'uomo può essere fortemente spinto e stimolato da « ciò che è » e da « ciò che sarà » come « da ciò che è stato », i presagi del passato devono apportare un contributo, ma non sostituirsi, ai molti fattori dinamici in gioco nei suoi sforzi attuali di risolvere il problema*.

Non discuteremo qui il metodo del processo diagnostico. Esso è stato chiaramente esposto altrove**. Si tratta del metodo di ripensamento logico che usiamo ogni giorno. Quando, nella nostra vita giornaliera, ci sforziamo di risolvere un problema procediamo da ciò che osserviamo a ciò che deduciamo (in base alla somma delle nostre conoscenze ed esperienze), da questo a una spiegazione conclusiva di ciò che comprendiamo, e da questa ancora a una previsione di ciò che accadrà o si potrebbe far accadere. La nostra azione fatta in base a questa aspettazione prova e conferma la validità delle nostre conclusioni o ne palesa l'invalidità. Questo fenomeno del pensiero umano è stato identificato dai logici, ma non è stato inventato da loro. Come ha detto Alfred North Whitehead: « La scienza è radicata nell'... intero apparato della saggezza naturale »***. L'uso di modi consapevoli e logici di pensare nel casework è implicito nella sua attività responsabile di soluzione del problema. Oggi questo è tutto ciò che significa l'attribuzione di « scientifico » dato al casework.

Insomma lo scopo del processo e del prodotto diagnostico nel casework è quello di dare limite, rilievo e direzione alle intenzioni e alle abilità di aiuto del caseworker. Come processo cerca di identificare e valutare la natura del problema in relazione al tipo di persona del cliente,

* Forse l'ultima parola del casework sull'uso della diagnosi eziologica fu detta più di venticinque anni fa da Mary Richmond. Essa fa la seguente citazione parziale di Jung: « Una persona è compresa solo a metà quando si conosce come è avvenuto ogni episodio della sua vita. Solo un morto può essere spiegato in termini del suo passato ». E aggiungeva: « Il nostro esame del passato e di oggi deve farsi con riferimento speciale al cliente di domani ». (« Nuovi passi nel Trattamento Sociale »; scritto letto alla Conferenza Nazionale di Servizio Sociale nel 1920 e pubblicato nella *The Long View* New York: Russell Sage Foundation 1930).

** Vedi Dewey (5), Lehrman (12), e Richmond (16).

*** « L'organizzazione del Pensiero » in *The Aims of Education* (Mentor Books, 1949).

al suo funzionamento e alle sue risorse interne e esterne, in relazione ancora ai mezzi di aiuto dell'ente. Come prodotto mette a fuoco e dirige le interazioni progressive tra caseworker e cliente, e tra caseworker e altre persone che sono interessate o come parti del problema o come partecipanti della sua soluzione. La diagnosi cerca di identificare i rapporti di causa ed effetto, in modo che si possa praticare qualche intervento per fermare o cambiare il corso di un problema. Non prescrive un trattamento, ma indica delle prospettive di insieme guidando così le operazioni del caseworker. Richiede una struttura di pensiero, condizione questa per un'azione pianificata. Sostituisce, nel caseworker, valutazioni e anticipazioni consapevoli e responsabili alle impressioni sparpagliate e alle risponderenze fortuite. Questi scopi della diagnosi persistono durante tutto il corso del caso.

La diagnosi nella fase iniziale

Come si è detto, in ogni particolare momento, i dati sottoposti all'esame diagnostico saranno diversi in rapporto agli scopi immediati o a lunga scadenza del cliente e dell'assistente sociale. Pertanto, se si accetta ciò che si è qui proposto, e cioè che lo scopo della fase iniziale nel casework è quello di « impegnare un particolare cliente a voler fare qualcosa per il suo problema in un rapporto costruttivo con un particolare ente, con i suoi scopi e i suoi particolari mezzi di aiuto, ne deriva che l'interesse diagnostico sarà rivolto alla comprensione della natura e dei collegamenti di quei dati che tendono a questo particolare fine.

Una volta che il caseworker ha sufficienti informazioni per stabilire che il problema e la soluzione che si ricerca rientrano nei limiti della competenza e dei mezzi dell'ente, la questione immediata cui rispondere riguarda la natura e la portata della capacità e della volontà del cliente di lavorarvi. Ciò equivale a dire che all'inizio la « trattabilità » del cliente, cioè la sua capacità di rispondere al trattamento, sta al centro dell'attenzione diagnostica. Qualunque sia la natura del problema o del cattivo funzionamento sociale del cliente e qualunque ne sia la causa, ogni cambiamento dipende, prima di tutto, da ciò che il cliente desidera ed è capace di fare. Se il cliente, fin dall'inizio, deve essere l'agente attivo del suo benessere, occorre conoscere ed usare le sue capacità di mettersi in moto e di agire. Perciò, fin dall'inizio, queste capacità devono essere osservate,

valutate e secondate, in modo che le operazioni del caseworker possano accordarsi delicatamente con l'uso che di esse fa il cliente. Se il caseworker deve o no sostenere, stimolare, intensificare o chiarire le motivazioni del cliente, dipende dall'averne compreso le qualità, l'entità e l'orientamento. La maniera in cui egli condurrà i suoi colloqui — ciò che vorrà dire o tacere e la maniera di dirlo — dipenderà di nuovo, non tanto dalla classificazione del problema personale o ambientale del cliente, quanto dalla analisi e dalla valutazione diagnostica delle capacità di funzionamento sociale di questi. La comprensione del problema di un essere umano suggerisce ciò che c'è bisogno di fare o che si potrebbe fare, ma è necessario comprendere i suoi poteri di spinta e le risorse che egli è capace di mobilitare per sapere che cosa *può* essere fatto.

Saranno le capacità di risposta del cliente e il suo comportamento spontaneo, dentro e fuori la situazione di casework, a fornirci principalmente la diagnosi delle sue motivazioni e delle sue capacità ad usare l'aiuto dell'ente. Il contenuto del primo colloquio, come si è detto al cap. 9, impegna il cliente a discutere le sue difficoltà, i suoi sentimenti, il suo pensiero, a collegarli e ad esporre le sue idee sulle cause del problema, sulle sue soluzioni e così via. Tutto questo conduce a ben altri risultati che la semplice informazione sul tipo di problema con cui il cliente lotta. Essa fornisce un'immagine animata e tridimensionale di una persona che non solo parla di sé, ma si mette in moto, rispondendo sia al suo problema che ai nuovi stimoli offerti dall'atteggiamento, dalle domande, dal tono, dalle reazioni, e dalle informazioni del caseworker. Poi, mentre il caseworker spiega e dimostra nello stesso tempo come può aiutare, le reazioni del cliente, le sue risposte positive, negative o ambivalenti, il suo prendere o lasciare — questi tipi di comportamento ed altri — ne rivelano ulteriormente la volontà e la capacità di impegnarsi. Questo è stato ben espresso da Sanford Sherman quando ha detto che a motivo di ciò « una diagnosi si trasforma dalla diagnosi di una persona alla diagnosi di un *cliente* » (17), cioè di una persona che cerca un tipo particolare di aiuto professionale.

La diagnosi della trattabilità di un cliente, allora, è il sottoprodotto del lavoro in cui fin dall'inizio egli è impegnato. Il caseworker vi arriva attraverso l'evidenza progressiva del funzionamento del cliente nei suoi primi passi verso la soluzione del problema. È il trattamento iniziale (trattamento è qui usato nel senso di « trattare con » o di « sottoporre a un'azione ») a produrre questo tipo di evidenza. Proprio attraverso

essa la si può più sicuramente comprovare. La validità della diagnosi di « trattabilità » — come quella di ogni altro tipo di diagnosi — dipende dalla sensibilità di chi diagnostica, dalla sua speciale competenza ad agire su ciò che osserva e, anche, dalla sua abilità nel provocare risposte significative. I segni che rivelano la volontà e la capacità del cliente di affrontare i suoi problemi o di usare l'aiuto di casework sono stati osservati da lungo tempo, ma non sempre sono stati individuati o classificati dai caseworkers. Poiché nella nostra pratica e nella nostra letteratura di casework si è stati meno attenti a questi segni che a quelli indicatori di un cattivo funzionamento sociale, e poiché essi rivelano quelle capacità del cliente — che noi così di frequente esprimiamo col termine « forze dell'io » — esse meritano di essere esaminate in un capitolo a parte.

12. *La trattabilità del cliente e la meta del casework* *

Devo al lettore una spiegazione per l'uso di questo termine coniato e forse irritante: « trattabilità ». L'ho scelto nello sforzo di definire quella combinazione di motivazioni e di capacità che mette in grado una persona di impegnarsi (con gradualità di sforzi e di efficacia più o meno grandi) con le persone e i mezzi atti alla soluzione del suo problema. Il termine vuole solo spiegare la relazione dinamica del cliente col suo problema e simultaneamente con l'ente. Così come qui è usato significa sia « capacità di operare » sia « capacità di rispondere alle influenze terapeutiche ». Il termine non ha alcuna pretesa di anticipare risultati o gradi di successo, né prende in considerazione quelle risorse e quelle opportunità che possono elencarsi in favore del cliente. Esso si propone di esprimere lo sforzo del caseworker di denominare e di valutare la capacità spontanea del cliente di rispondere all'aiuto di casework affinché tale valutazione possa rendere più appropriato e più flessibile il contenuto di ciò che il caseworker pone nel colloquio.

Un certo apprezzamento della probabile capacità di rispondere del cliente fornisce al caseworker la possibilità di prevedere. RegISTRAZIONI e resoconti sul cliente, provenienti da altre fonti o da precedenti esperienze, forniscono tutti un quadro approssimativo di previsioni circa le reazioni del cliente. Ciononostante, lo stesso colloquio di casework e i suoi risultati costituiscono la prova migliore delle reali capacità di risposta

* Questo capitolo è l'ampliamento di un articolo letto alla Scuola di Servizio Sociale della Università di Boston nel marzo 1956 e pubblicato in *Social Work*, Vol. I, n. 4 (Ottobre 1956).

di questi. I modi di difendersi e di adattarsi del cliente hanno connessioni e accenti costantemente in mutamento, e sono soggetti a cambiamenti di tipo e di intensità a mano a mano che gli stimoli cambiano o che cambi il suo modo di percepirli. Se così non fosse, se il comportamento fosse predeterminato dal passato, né il casework né alcun altro sforzo terapeutico avrebbero nessuna possibilità di successo. Contro ogni pretesa di preconoscere il cliente, la capacità di risposta immediata e spontanea di questi, e le sue reazioni successive al colloquio devono essere esaminate per i loro nuovi significati. L'energia e l'abilità che il cliente rivela nell'affrontare il compito che il colloquio di oggi o la situazione di vita di oggi gli pongono, costituiscono la prova più grande della sua trattabilità da stimolare e promuovere. I suoi piccoli fallimenti o successi nel rispondere e adattarsi in maniera appropriata devono guidare l'azione dell'assistente sociale. « La probabile capacità di risposta » del cliente, quindi, deve essere predetta solo approssimativamente; la sua reale capacità di rispondere al trattamento, la sua trattabilità, deve essere provata di nuovo in ogni situazione di inizio.

Ciò che cerchiamo di valutare della trattabilità del cliente non è la somma totale delle sue facoltà valide e sane. Quando si è fatto ciò, come quando, in ogni caso particolare, i caseworkers hanno tentato di catalogare « l'attivo » in equilibrio con il « passivo », il risultato è stato quello di una elencazione statica. È stato come descrivere l'apparenza di un uomo del quale si poteva dire che era grosso, miope e senza lenti, ma che, d'altra parte, era alto e aveva una pelle fresca e un bel naso. Ma come era quest'uomo? E in quale contesto di idee i tratti esterni della sua personalità sono stati analizzati? Infatti sarebbe differente se lo fosse stato come postulante, attore cinematografico o camionista. In ogni valutazione che voglia essere diagnostica piuttosto che impressionistica, i dati debbono essere scelti per il loro peso nei confronti di un determinato scopo e per il loro rapporto reciproco. Le relazioni tra le forze del cliente (il suo attivo) e il suo problema, gli scopi che ricerca e i mezzi, danno nuovamente la chiave per una valutazione. Così, quando desideriamo comprendere le forze positive dell'io e le possibilità di risolvere il problema che il cliente possiede, facciamo bene a scegliere e ad esaminare selettivamente quelle che si riferiscono strettamente al problema per cui egli desidera l'aiuto e all'aiuto che è possibile dargli. Quanto dirò successivamente non è uno sforzo per indicare tutte le qualità che costituiscono le forze dell'io del cliente o il suo attivo (in realtà non

potrei farlo anche se volessi), ma piuttosto uno sforzo per identificare quelli che sembrano i principali attributi per individuare e quindi rafforzare la buona volontà del cliente e la sua capacità di usare l'aiuto dell'ente*.

Le motivazioni del cliente per l'aiuto di casework

Il termine « buona volontà » è qui usato nel senso limitato di intenzione consapevole e dinamica del cliente di impegnarsi nell'usare l'aiuto. Senza di ciò nessun corredo di comprensione e di abilità è valido. A prescindere dalla natura del problema del cliente, egli deve desiderare qualche aiuto o qualche cambiamento e deve protendersi per usarlo. Nella pratica di casework, forse più che in quella di altre professioni che hanno per scopo l'aiuto, l'abilità e l'energia del caseworker devono spesso essere impiegate per trattare prima proprio questo problema: quello di aiutare la persona a desiderare di essere un cliente e poi a volerlo. A motivo di ciò, e poiché questa necessità può presentarsi in un caso in qualunque momento, quando i dubbi e le resistenze spingono il cliente ad allontanarsi dall'ente, il caseworker deve essere consapevole degli elementi che si combinano a costituire la « buona volontà », per poterne rilevare la presenza o l'assenza e per potere agire in modo tale da risvegliare e richiamare le eventuali motivazioni latenti del cliente.

Vi sono parecchi stadi progressivi attraverso cui una persona passa per arrivare a « volere ». Qualche volta il cliente vi è pervenuto prima di arrivare all'ente, ma spesso il caseworker deve aiutarlo a raggiungere la « buona volontà ». « Il desiderare » usualmente precede il « volere ». Una persona sente il bisogno di qualche cosa ed è spinta da questa sensazione; o percepisce qualche cosa che ritiene aumenterà il suo benessere ed è attirata da questa immagine. Essa *desidera* liberarsi da qualche difficoltà o raggiungere qualche meta. Ma il « desiderare » può rima-

* Per l'impulso e il contributo dato al mio pensiero su questo argomento sono debitrice agli studenti del nostro seminario di casework che si tiene dopo la laurea e ai miei colleghi di facoltà, particolarmente a Liliana Ripple, direttore del Centro di Ricerca dell'Amministrazione del Servizio Sociale dell'Università di Chicago, per lo stimolo fornitomi dal suo recente studio sulle motivazioni e sulle capacità in relazione all'uso iniziale dei servizi di casework (vedi Ripple, 8).

nere come un « augurarsi », semplicemente un desiderio struggente di cambiare, un desiderio o una speranza che qualcosa accadrà al di fuori della persona stessa, che le circostanze o altre persone forniranno la meta sospirata. Così il cliente può venire all'ente *desiderando* di cambiare, ma desiderando che ciò avvenga soprattutto per gli sforzi di altri. Questo non è raro in persone fisicamente debilitate o in persone rese dalla loro esperienza di vita dipendenti da altri o dal caso per determinare il loro destino.

Il « volere » comporta il fare parecchi passi al di là del « desiderare », uno alla volta o tutti in uno slancio. Questi passi consistono nel vedere sé stessi come una forza in potenza nel modellare i propri fini, nell'assumersi la responsabilità di prendere una parte attiva nel fare, qualsiasi cambiamento debba risultarne, e nello spingere sé stessi ad agire. In questo passaggio dal desiderare al volere, si può vedere il tipico funzionamento di adattamento dell'io, dalla percezione del bisogno e della meta alla organizzazione e alla mobilitazione delle energie dirette al raggiungimento di essa.

Tuttavia, quando una persona incontra ostacoli lungo la via, se questi ostacoli risiedono nella realtà esterna o in pulsioni in conflitto dentro di lei, la sua mobilitazione e il suo impulso possono essere dispersi e bloccati, ed essa può retrocedere dal volere al ruolo più facile del desiderare o anche solo dell'augurarsi. Questo può accadere a un cliente molte volte nel corso di un trattamento ed egli avrà bisogno di essere aiutato ripetutamente dal caseworker a percepire il suo bisogno o la sua meta, o entrambi le cose; a vedere sé stesso in rapporto ad essa; a volere sostenere la sua parte nel risolvere il suo problema o nel promuovere un cambiamento. Il cliente che è venuto all'ente volontariamente si è sicuramente messo in movimento per venire. Ma la sua buona volontà si può disperdere quando egli si accorge che la soluzione che egli propone non è facilmente a portata di mano o che il tipo di aiuto che gli viene offerto comporta il dare oltre che il ricevere.

Due condizioni devono sussistere perché si possa determinare una volontà responsabile tendente alla soluzione del problema e cioè lo sconforto e la speranza. Anche gli impercettibili cambiamenti delle posizioni del corpo che avvengono in noi migliaia di volte al giorno sono risposte alle sensazioni di sconforto; certamente un cambiamento di equilibrio psicologico deve essere occasionato da un senso di sconforto e dalla spinta, che lo accompagnerà, a procurarsi un conforto maggiore o un senso più

stabile di equilibrio. Così una persona deve sentirsi più sconfortata che confortata dal suo problema per desiderare di fare qualcosa per esso e questo malessere le sarà di stimolo. La promessa di una tranquillità e di una soddisfazione più grandi deve accompagnare questo stimolo interno (o uno stimolo esterno che susciti lo sconforto), ed è questa promessa che spinge la persona a concentrare i suoi sforzi verso una meta. La promessa è inerente alla speranza, speranza che la persona porta in sé come prodotto delle soddisfazioni delle sue esperienze precedenti combinata con quella inerente alla situazione attuale, oppure è data dal caseworker se questi può offrire valide assicurazioni di aiuto. L'esistenza di uno di questi due elementi senza l'altro, o l'eccessiva intensità di entrambi, esauriranno la motivazione. Lo sconforto senza la speranza significa rassegnazione, apatia, fissazione; significa che la persona si sente così priva di energia, così incapace e svuotata, da non avere nessun orientamento verso il futuro, nessun senso del « divenire ». La speranza senza lo sconforto (cioè senza l'intimo senso di desiderio di lottare) è il segno della persona immatura e desiderosa che, nel lavorare per il suo interesse, dipende da altri o dalle circostanze. L'orientamento verso il divenire che la persona può avere è in realtà senza base, ad essa si considera come vittima potenziale o, preferibilmente, come prediletta dalla sorte. Usando la sua percezione migliore della realtà, il caseworker può valutare la combinazione dello sconforto e della speranza del suo cliente per poter giudicare che cosa dovrebbe tentare di diminuire, di modificare o di incoraggiare per svegliare in esso quella spinta o quell'impulso che lo mobiliteranno per il cambiamento.

La buona volontà di impegnarsi per un cambiamento comporta un'altra considerazione: la spinta del cliente deve essere diretta verso una soluzione o verso una meta valida e realizzabile. Vi può essere una forte motivazione per fini irraggiungibili, o la motivazione può disperdersi perché non vi è una meta. Il caseworker deve accertare che cosa il cliente è pronto a fare e se egli ha un'idea realistica dei fini realizzabili e a cui può pervenire con i suoi sforzi operanti. La risposta a ciò suggerirà come il caseworker deve chiarificare e modificare le idee del cliente.

Quali sono i segni da cui il caseworker può conoscere la « buona volontà » del cliente? Il primo, naturalmente, è la presentazione da parte del cliente di sé stesso con un problema, qualcosa che lo ha reso tanto sconfortato da cercare l'aiuto di un ente. Il suo comportamento — le tensioni del corpo o del viso, le espressioni emotive, o l'uso delle difese

contro il mostrarle o il sentirle — accompagnerà ciò che egli dice rivelando uno stato di perturbamento. Egli dimostra di essere più sconfortato per la sua situazione problematica che a suo agio, più afflitto che soddisfatto.

Nel colloquio il cliente dice ciò che desidera, la soluzione che cerca. Egli ricerca qualcosa. Quando il caseworker esamina le idee di questi su ciò che desidera, le loro qualità realistiche o irrealistiche divengono evidenti. Se le mete del cliente alla luce del problema e dei mezzi di lotta a disposizione sono valide, la sua buona volontà può apparire altrettanto bene indirizzata. La sua partecipazione darà un altro importante indizio della sua buona volontà. Il cliente può vedere se stesso come chi agisce attivamente per il suo problema, sia nei riguardi di un contributo apportato nel passato sia di un lavoro nel presente. Il caseworker ha bisogno sia di provare che di promuovere la prontezza della persona a riconoscere che il suo comportamento è una dinamica in atto o in potenza nella sua situazione problematica o nella soluzione di questa: che egli è un membro attivo del « team » caseworker-cliente.

Gli sforzi del cliente di impegnarsi nel colloquio indicano la sua buona volontà. Se egli può comunicare, rispondere o pensare in maniera appropriata dipende, naturalmente, dalle sue capacità ed anche dalla abilità del caseworker di renderlo libero di operare; ma il suo *tentativo* di partecipare rivela la sua motivazione positiva. Così, in risposta alle domande e ai commenti del caseworker, il cliente che ha delle motivazioni, impegna sé stesso con una certa intensità; egli « mette tutto sé stesso » nello spiegare la sua situazione, nel farsi capire. Quando la motivazione è positiva, il cliente cerca di operare in un rapporto di scambio, cioè egli cerca di seguire ciò che il caseworker dice, risponde alle domande, riflette su un argomento; in breve, dimostra la sua intenzione e i suoi sforzi di collaborazione.

Forse la dimostrazione più evidente delle motivazioni o della buona volontà del cliente si ha quando l'assistente sociale inserisce nella discussione la realtà del tipo di aiuto che è a disposizione e le sue condizioni. Qualche volta ciò è secondo le aspettative del cliente, che è contento di accorgersi che l'ente può promettere una soluzione migliore di quella che aveva pensato possibile; ma, spesso, la realtà dell'aiuto a disposizione è sconcertante perché non contiene nessuna soluzione bella e fatta o non soddisfa i suoi desideri, o la via che conduce alla soluzione rimane da esplorare e comporta molte incertezze. La buona volontà del cliente

a questo punto può essere vista nel suo sforzo di sopportare la frustrazione di dover attendere e lavorare, e nelle sue espressioni di speranza e di fiducia in una soluzione più lontana nel tempo. Egli è pronto a posporre la soddisfazione perché la sua speranza e la sua fiducia lo sostengono e anche perché si sforza di aver fiducia sia nella persona che nell'ente, avendo percepito ambedue come degni di stima. Così cerca di accettare, per lo meno come tentativo, il fatto che l'esperienza dell'ente costituisce una base di validità per le sue procedure o per le sue politiche o per le sue vedute diverse e acconsente (di nuovo spontaneamente o in risposta alle proposte e agli incoraggiamenti del caseworker) ad andare avanti con l'ente per lo meno per un periodo di prova.

La capacità del cliente ad usare l'aiuto di casework

Il termine capacità o abilità, come qui è usato, si riferisce a quella qualità della struttura emozionale e della personalità, della dotazione intellettuale e fisica, che l'individuo ha e può usare nel lavoro di soluzione del problema. «Può usare» è la considerazione principale a motivo della frequenza con la quale le capacità in potenza sono negli esseri umani bloccate o inutilizzate da conflitti. Una parte importante dell'aiuto di casework a un dato cliente può, naturalmente, essere quello di rendere produttive le capacità potenziali di questi. La frase «nel compito di soluzione del problema» pone ulteriori limiti alle capacità del cliente che il caseworker cerca di discernere in questa fase iniziale. Entro questi limiti, le qualità di cui cerchiamo di renderci conto, sono quelle della emotività, della intelligenza e della salute*.

Le capacità emotive

Forse la prima capacità per usare l'aiuto di un altro è la capacità di stabilire il rapporto con questi. Senza di ciò si possono far cose a una

* Ciò che segue identifica ed esamina molte delle stesse capacità indicate da Green (3). Questi elenca come guida le seguenti «più importanti funzioni dell'io»: il rapporto obiettivo, l'aderenza alla realtà, il giudizio, la flessibilità dei modelli di comportamento, la tolleranza delle frustrazioni, l'affettività, i meccanismi di difesa e le capacità intellettive basilari. Vedi anche Murray e Kluskhohn (6).

persona, per una persona, e in rapporto a una persona, ma mai con essa. La capacità di stabilire il rapporto è qualcosa di molto sfumato e di delicatamente graduato. Comprende il senso tenue, velato di vicinanza o di distanza, che si può incontrare in una personalità schizoide, la cautela provocante della persona diffidente, l'attaccarsi affamato della persona dipendente, e il dare e prendere risponsivo di una persona normalmente adattata nella comunicazione. La capacità di rapporto può essere validamente valutata soltanto quando il caseworker dimostra di saper « entrare in comunicazione » egli stesso in maniera recettiva, comprensiva, utile.

Si potrebbe scrivere un saggio sui numerosi modi di percepire e riconoscere la capacità di rapporto. È l'intera persona che entra in rapporto, e così, la posizione del suo corpo, l'espressione della sua faccia, il suo tono emotivo e le sue risposte verbali — tutto questo e altro ancora — manifestano se essa si muove essenzialmente verso gli altri, lontano dagli altri, o contro di essi. Seguono, tratteggiati nella più breve maniera possibile, i segni indicatori della capacità di stabilire un buon rapporto. Un cliente capace di stabilire il rapporto in maniera realistica con il caseworker, entra in comunicazione, nel primo incontro, con una certa riserva; cioè egli limita la sua piena espansione. Questo non perché sia necessariamente circospetto o spaventato, ma perché desidera « comprendere » o « cercare di riconoscere » la natura dell'altra persona per poter rispondere convenientemente. Egli agisce in rapporto all'altro piuttosto che in rapporto ai suoi bisogni o ai suoi impulsi del momento. La persona che, al primo incontro, appare chiusa e lontana o estremamente loquace, comunica per il momento principalmente con se stessa. La persona che entra in rapporto ascolta, per lo meno, il contenuto palese di ciò che le viene detto. Essa percepisce con gli occhi e con gli altri organi sensitivi ciò che l'altro sembra essere, e risponde in maniera appropriata a ciò che i suoi sensi le trasmettono.

A mano a mano che il cliente si rende conto che l'interesse per lui e le domande su di lui hanno lo scopo di aiutarlo e che egli viene accettato per ciò che è, viene penetrato da un senso di maggiore tranquillità, e manifesta un po' più di sé e del suo problema. La fiducia si approfondisce quando il caseworker gli dimostra la sua comprensione responsabile e i suoi intenti di aiuto. Il cliente capace di stabilire il rapporto bene e in maniera appropriata vede e accetta l'identità professionale del caseworker (quantunque la sua visione possa talora aver bisogno di essere corretta se i sentimenti la falsificano). Così le sue risposte all'assistente sociale come

di persona che partecipa all'aiuto sono rilevanti. A mano a mano che il cliente e il caseworker vanno avanti nei loro colloqui, il cliente dimostra di essere capace di dare qualcosa di sé al caseworker (cioè di saper partecipare i suoi sentimenti, le sue speranze e le sue confidenze) e di poter far suoi certi atteggiamenti, certe idee e certe comprensioni di questi a mano a mano che gli sono offerti. Egli mantiene (spesso con un considerevole aiuto da parte del caseworker) il suo senso di identità di adulto mentre contemporaneamente si sente all'unisono con il caseworker nel loro compito mutuo, ma diverso (vedi Towle, 9).

La capacità di rapporto può essere anche vista nella storia dei rapporti del cliente con altre persone della sua vita attuale e nell'interesse e nei sentimenti che egli dimostra nel parlare con gli altri. La buona capacità di rapporto può essere vista nella abilità del cliente a comprendere i sentimenti di altre persone che hanno parte nel suo problema, nell'averne una certa simpatia per gli altri, anche se il più delle volte possa sentirsi contro di loro o essere chiuso in se stesso. È indicata, inoltre, dalle reazioni differenziate del cliente a differenti rapporti, la qual cosa significa che negli incontri interpersonali egli apporta percezione e flessibilità, piuttosto che un modello rigido di risposta (vedi Mitchell et al., 5).

Intimamente collegata alla capacità di stabilire e mantenere il rapporto è la capacità di « sentire », cioè di sperimentare, conoscere e tollerare le proprie emozioni. Enunciato semplicemente così, il termine « capacità di sentire » suona come un'assurdità, perché tutti gli esseri umani sentono ed hanno emozioni. Ma non tutti gli esseri umani possiedono la capacità di sperimentare e conoscere le loro emozioni nel senso di assaporarle e sentirne il gusto o di permettere loro di penetrare sia il cuore che la mente per prenderne pieno e consapevole possesso. L'esperienza di molte persone le ha condotte a rivestire i loro sentimenti, per così dire, di smalto, o a imprigionarli nell'oscurità tanto a lungo da renderli rachitici. Queste persone hanno avuto motivo di temere i loro sentimenti; di essere spaventate di rimanerne schiacciate. I poteri motori di queste persone possono spesso essere ridotti o staccati dagli scopi dell'intelletto.

Vi sono altre persone che sono letteralmente schiave delle loro emozioni, che sono continuamente dilaniate e schiaffeggiate dall'intima anarchia dei propri sentimenti. Queste persone sperimentano i loro sentimenti con intensità, ma non li « conoscono » nel senso di riconoscerne il significato o la provenienza, né possono tollerarli o armonizzarli coi loro scopi. Queste persone sono, in un certo senso, possedute dalle loro emo-

zioni, e sono letteralmente esaurite dall'energia emotiva che, piuttosto che rafforzarne gli scopi, si scatena contro di esse.

In entrambi questi tipi di persone si può dire che il cuore e l'intelletto hanno scarse comunicazioni tra loro. Lo sperimentare non equivale necessariamente al conoscere, e il conoscere non equivale necessariamente allo sperimentare; entrambi debbono aver luogo e fondersi perché la persona possa sentirsi intera e capace. Uno dei tipi di cambiamento cui il processo di casework ripetutamente tende, e che spesso sembra sgorgare dalla esperienza di un rapporto significativo, è proprio il cambiamento di sentimenti dentro la persona, cambiamento che l'aiuta a conoscere, a sperimentare e a tollerare se stessa come persona che sente oltre che come persona che pensa e agisce. Ma, perché ciò possa avvenire, la capacità di sperimentare i sentimenti deve essere presente per lo meno in potenza.

Una persona con buone capacità emotive è una persona che osa sperimentare i suoi sentimenti e può esprimerli, e ciononostante può, se necessario, controllarli, come quando le si richiede di raccontare certi fatti ai quali può associarsi molta emotività. I segni di tale capacità possono essere talora separati, talora uniti, ma essi sono più validamente valutati nella loro interezza che nei frammenti. Il cliente con buona capacità emotiva, quando parla di sé e dei suoi problemi, mostra con le risposte date dall'espressione del viso e dai suoi atteggiamenti, non soltanto che ciò che sta dicendo lo impegna emotivamente, ma che la sua emozione è appropriata sia nella intensità che nella specie al contenuto di ciò che dice. Egli è capace di ammettere di avere sentimenti piuttosto che doverli tenacemente negare o proiettare. Egli può dire, forse con una certa lotta interiore, ciò che sente; cioè può spiegare e comunicare i suoi sentimenti a un'altra persona. Non soltanto può parlarne, ma può osare di viverli alla presenza rassicurante dell'assistente sociale. Ciononostante essi sono soggetti ai suoi sforzi di controllo; egli non ne è sopraffatto. E finalmente, dimostra di saper rispondere alla compassione, all'interesse, all'energia dimostratagli dal caseworker e di poter utilizzare queste qualità per influire sui suoi sentimenti.

La maniera in cui la persona racconta e spiega il suo dilemma e il suo bisogno, partecipa e reagisce ad essi, e i modi in cui risponde ai nuovi stimoli dell'ente o all'azione dell'assistente sociale, dicono molto non solo sulla natura della sua ansietà, ma anche sui suoi sforzi nel difendersi e nell'adattarsi. Che le sue difese possano essere individuate

e viste in azione non produce una valutazione. La materia per la valutazione è data dalla flessibilità o dalla rigidità degli sforzi del cliente nel lottare col suo problema e dai suoi sforzi nel trattarlo, dalla libera capacità di rispondere o dalla cronicità ostinata del suo comportamento, e dalla natura inappropriata o costruttiva delle sue risposte. Questi segni possono essere visti nella interazione del rapporto; si possono anche discernere nei resoconti fatti dal cliente (o da altri) del suo comportamento tipico nel recente passato, allorché incontrava difficoltà o conflitti; si possono vedere nella sua capacità di realizzare ciò che desidera fare consapevolmente. Che il cliente abbia difese e le usi equivale a dire soltanto che ha maniere di mantenere la sua integrazione e la sua stabilità. Che le sue difese di protezione possano dar luogo a manovre di adattamento e di lotta mentre egli sperimenta l'aiuto che sostiene e rende capaci, equivale a dire che domina le sue emozioni (piuttosto che esserne dominato) e che il suo modo di conquistare una stabilità dinamica può essere giudicato efficiente ed economico.

La capacità di intelligenza

Il quoziente di intelligenza di una persona non offre nessuna misura della sua capacità di risolvere problemi che sono di intimo interesse per lei. Proprio come la motivazione e la libertà emotiva rendono forti l'intelletto, la mancanza o la invalidità di entrambi lo debilitano. Ciononostante l'essere adeguati intellettualmente non costituisce certo uno svantaggio, ed è indubbio che la parte verbale della nostra comunicazione è facilitata dal comprendere i significati delle parole e la loro associazione alle idee. Forse il caseworker ha bisogno di stabilire non tanto la capacità intellettuale del cliente quanto la sua « intelligenza sociale ». « L'intelligenza sociale » sfida anche la definizione esatta dello psicologo, ma alcune delle sue principali componenti possono forse essere descritte.

Il primo tratto essenziale della intelligenza è la capacità di percepire. La persona che definiamo percettiva vede, non soltanto coi suoi due occhi. « Vede » come attraverso un uso combinato e simultaneo di tutti i suoi sensi e anche in maniera collegata, come se un contatto spontaneo avvenisse tra la sua sensibilità e l'ideazione. Vede ciò che è fuori di lei e contemporaneamente ciò che è in lei, e vede sia le connessioni che le differenze tra queste due cose. (Così diciamo, comunemente, che

il bambino dà le prime manifestazioni di « intelligenza » quando mostra di percepire sua madre come un essere che è in rapporto con lui, ma distinto da lui).

I gradi di percettività, come quelli della capacità di stabilire un rapporto e di sentire, sono ampi e vari: si va dalla persona la cui ricezione mentale sembra ottusa e oscura a quella la cui sensibilità registra ogni grado di differenziazione. Tutti questi gradi possono riscontrarsi in ogni persona in diversi momenti della vita, perché nei momenti di emotività intensa le nostre percezioni ne risentono. In rapporto alla situazione possiamo essere accecati (di ira o di amore) o possiamo sperimentare un aumento di coscienza con la concentrazione della percezione e la limitazione del suo campo su un oggetto (come quando « fiutiamo il pericolo » o « sentiamo » la emotività di un'altra persona). La percettività può essere considerata buona quando una persona è capace di osservare con chiarezza e precisione, e inoltre di cogliere il significato delle cose. Si può forse dire che essa vede tridimensionalmente, in ampiezza, in profondità e nelle relazioni delle cose tra loro. Essa sa scorgere validi significati in ciò che accade, e perciò è capace di fare collegamenti e differenziazioni. Questa capacità è, ovviamente, una condizione primaria per il buon funzionamento dell'io. Il cliente che può essere ritenuto percettivo è colui che vede — o può essere facilmente condotto a vedere — non soltanto il suo problema in relazione a se stesso, ma anche nel suo rapporto con l'ente e con l'aiuto di casework.

Un secondo attributo della intelligenza sociale è la capacità di comunicare, sia con se stessi che con gli altri. La comunicazione, sappiamo, può avvenire a diversi livelli: ad esempio i gesti, gli atteggiamenti e le espressioni del viso spesso dicono cose più profonde di quanto le parole possano esprimere. Tutti noi, nei momenti in cui siamo più aperti e sensibili alle esperienze, conosciamo il tipo di piena comprensione che può venirci come attraverso i nostri pori piuttosto che attraverso la nostra intelligenza. Avviene così che, per i bambini piccoli o per gli adulti che sono temporaneamente e tipicamente come bambini, le parole del caseworker possano avere soltanto un significato minimo: essi riceveranno secondo quanto « intuiscono » e a questo risponderanno. Un altro livello di comunicazione, che usualmente accompagna questo particolare linguaggio, è quello dei suoni non verbali, come per esempio gli assentimenti, le negazioni, i piccoli accenti di piacere e di pena. Essi sono forme immateriali di comunicazione, fanno parte del nostro modo di comunicare

di tutti i giorni e, come le espressioni e gli atteggiamenti, esprimono risposte generali piuttosto che ben differenziate.

Tuttavia, perché una persona divenga « padrona di sé », cioè per poter conoscere, comprendere, assimilare consapevolmente e utilizzare ciò di cui fa esperienza, sono necessarie le parole. Le parole indicano le parti dell'esperienza, danno un nome alle differenze. Ma, inoltre, il tentativo di dare un nome a qualche cosa rappresenta l'instaurazione di un legame tra la sensazione e il pensiero. L'essere capaci di esprimere qualcosa di sentito e di sperimentato con le parole significa che un sistema di intima comunicazione esiste tra il cuore e la mente. Finché l'esperienza di un essere umano non perviene alla sua mente, egli non può utilizzarla consapevolmente, ma la spreca. In ultima analisi, questo è il motivo per cui il colloquio, con l'uso delle parole per dar nome a masse amorfe di sentimenti, costituisce lo strumento principale dei metodi psicoterapeutici. Il rapporto sociale dipende molto dalla propria abilità di valutare consapevolmente e di utilizzare se stessi in relazione agli altri. Questa, a sua volta, dipende dalla capacità di comunicare accuratamente ciò che si percepisce coi sensi, si sente, si pensa e si fa. Questo è il motivo per cui si può in parte misurare l'intelligenza sociale dalla capacità del cliente di esprimere il senso delle cose, ed è anche il motivo per cui il caseworker tenta di rinforzare questa capacità nei clienti incoraggiandoli a comunicare verbalmente i loro sentimenti e i loro pensieri.

Naturalmente le parole possono anche essere usate per difendersi e per indurre in errore, così che si deve stare in guardia nei confronti di questa capacità di comunicare verbalmente, a meno che non sia accompagnata dai segni di una affettività e di un comportamento adeguati. Quando tale capacità si presenta in questa combinazione o emerge come il risultato di un crescente senso di libertà del cliente, indica il funzionamento adattato e integrato dell'io.

Un altro importante elemento della intelligenza sociale è la capacità di attenzione. Il « concentrarsi su un argomento », il tenere qualcosa al centro della propria riflessione mentre si riconoscono, ma non si seguono, i fattori collaterali, è essenziale ad ogni successiva elaborazione del problema. La capacità di prestare attenzione a un'idea o a un problema implica, probabilmente, sia la motivazione sia, almeno, un grado parziale di interesse in qualcosa al di fuori di sé. Vi sono, certamente, casi in cui l'attenzione diviene troppo fissa, in cui il centro di interesse comincia ad assorbire tutti gli interessi e le energie della persona. Questo indica

chiaramente la perdita sia della percezione che della capacità di adattamento. Si può, quindi, dire che la capacità di attenzione nel risolvere un problema richiede sia la capacità di mettere a fuoco che quella di saper guardare intorno a sé. L'attenzione ha per scopo la comprensione di un'idea o di una situazione, cosa che, a sua volta, si propone la formulazione di un giudizio o di una conclusione al riguardo.

La capacità di ben giudicare è il requisito più importante dell'intelligenza sociale. Essa dipende dalla capacità di percepire in maniera realistica, di collegare cause ed effetti, azioni e conseguenze passate e presenti, presenti e future, dalla capacità di ricordare, di prevedere, di fare piani. Dipende anche dalla capacità emotiva della persona di sostenere le tensioni suscitate dal considerare, dal valutare e dallo scegliere. Si può ben dire allora, che il giudizio sarà sempre fortemente influenzato dalle capacità e dagli stati emotivi della persona. Poiché, come è stato già detto, il cliente viene all'ente in un momento in cui l'integrazione dell'io è bassa, non ci si può aspettare che la sua capacità di ben giudicare si riveli in un libero fluire di decisioni. Si può rivelare, piuttosto, nella sua buona volontà di esercitare questa capacità a mano a mano che il caseworker lo aiuta a considerare fatti e idee, a valutarli e a giudicarli prima di passare all'azione.

L'intelligenza sociale in qualsiasi situazione dipende probabilmente anche molto dal saper come agire. Per agire « in maniera intelligente » una persona deve sapere, in qualche modo, come affrontare una situazione e ciò che si pensa che il suo ruolo comporti. Mentre essa non può conoscere i dettagli, deve avere un'idea generale di ciò che le si richiede e della situazione. Fino a che punto il cliente sa come agire lo si può cogliere dai suoi sforzi per risolvere il problema prima di venire all'ente, dal suo modo di presentarlo e di comprendere la spiegazione del caseworker sui ruoli reciproci, ma distinti, che essi assumeranno nel lavorare assieme e così via. Il cliente che non ha la « minima idea » di ciò che può aspettarsi o fare ha bisogno da parte del caseworker di suggerimenti e informazioni molto più chiari di chi possiede già una conoscenza in atto.

Il saper come agire si manifesta agendo in maniera appropriata in una data situazione sociale. Questa azione è certamente soggetta a deviazioni o ad alterazioni come risultato di un conflitto emotivo. L'estensione o la diffusione del conflitto, in realtà, possono essere rilevate dai diversi tipi di situazioni in cui, mentre la persona comprende quale

dovrebbe essere il suo ruolo più corretto non è capace di svolgerne la funzione. All'opposto si ha un buon segno quando, malgrado il disturbo interno o le difficoltà esterne, una persona è ancora capace di agire in conformità alla richiesta sociale. La coerenza tra il saper come agire e l'agire, indica che le funzioni esecutive dell'io sono intatte malgrado i disturbi interni che la persona, può darsi, sta sperimentando. Forse, concludendo, si può dire che l'intelligenza sociale consiste nella capacità della persona di mutare e di modificare il suo comportamento come risultato di ciò che percepisce, conosce o sperimenta nella realtà.

La capacità fisica

La capacità fisica del cliente è probabilmente la più facile da accertare, certamente quella su cui più facilmente si può avere l'opinione specifica di un esperto. A meno che il problema portato dal cliente non sia quello delle sue condizioni fisiche, si deve valutare principalmente se il cliente ha, o no, energie fisiche libere da investire nel lavoro sul suo problema o se le sue energie sono consumate da malattie o da debolezza ed esaurimento, cose che costituiscono il tributo dovuto alle privazioni fisiche o emotive. Lo spirito può essere pronto, ma la carne debole, non solo a motivo della ambivalenza, come suggerisce l'antico detto, ma anche perché una lunga sofferenza può aver esaurito la vigoria di un uomo.

La valutazione delle motivazioni e delle capacità

Ciò che è stato sottinteso, ha bisogno forse di essere detto in maniera esplicita: nessun elenco preordinato degli attributi relativi alle motivazioni e alle capacità di cui si è parlato o di altre, riveleranno la trattabilità del cliente. Piuttosto sarà necessario esaminarli nella loro combinazione dinamica. Spesso non è possibile determinare dove la capacità finisca e la motivazione cominci. Inoltre, né la motivazione né la capacità possono essere desunte osservando semplicemente come il cliente presenta spontaneamente sé stesso e il suo problema. Come è stato detto precedentemente queste capacità e queste spinte del cliente possono essere meglio osservate, riconosciute ed espresse nella interazione pianificata del colloquio, lì dove il caseworker stimola il cliente a usare le sue risorse attuali, mentre contemporaneamente lo sostiene. Quando il cliente dà prova di incapacità, il caseworker dovrà esaminare e valutare

quali fattori in interazione tra il cliente e la sua attuale situazione di vita (l'evidenza psicosociale), o quali nella struttura della sua personalità (l'evidenza clinica), o quali nella esperienza della sua vita passata (l'evidenza eziologica), spieghino e influenzino il suo comportamento. Qualunque siano i dati diagnostici usati, lo scopo è quello di guidare il lavoro progressivo del caseworker diretto a promuovere e a ricompensare gli sforzi di adattamento del cliente.

Lo scopo specifico della diagnosi della immediata trattabilità del cliente richiede un esame a parte. Più di qualsiasi altra, questa evidenza diagnostica, che si dispiega proprio sotto gli occhi del caseworker, che risponde — per così dire — al suo tocco, parla del funzionamento attuale del cliente. Parla, prima di tutto, di ciò che rimane in lui ben funzionante malgrado la sua malattia o il problema che lo sconvolge. È proprio questo funzionamento relativamente intatto che il caseworker desidera conoscere, sostenere, esercitare. Noi, spesso, siamo portati a dire, con una certa faciloneria, che « sosteniamo le forze dell'io », ma oso affermare che, a meno che non abbiamo capito in che cosa consistono queste forze « nel cliente particolare », abbiamo un'idea molto pallida di ciò che sosteniamo.

In molti casi inoltre, la mancanza di motivazioni del cliente o la sua incapacità costituiscono proprio l'essenza del suo problema, o per lo meno, il primo ostacolo da superare. In questo caso, come in quello del cliente senza motivazioni, il primo sforzo di trattamento del caseworker deve essere diretto non tanto al problema che rende la persona cliente quanto a certe riluttanze connesse al fatto di essere cliente. « Rendere capace » significa aiutare una persona a mettere in moto le sue spinte e le sue capacità di usarle in una direzione desiderata, e questo aiuto può essere dato solo quando il caseworker identifica e discerne quali sono queste spinte e queste capacità.

Inevitabilmente, quando il caseworker si sente responsabile di creare una situazione nella quale egli non solo valuta, ma anche rinforza le manifestazioni della trattabilità del cliente, darà a questi, fin dal primo momento, una esperienza vitale. Il colloquio iniziale sarà più che una semplice esperienza di raccontare-ascoltare, domandare-rispondere, spiegare-comprendere. A mano a mano che il caseworker si adopera a verificare e a dare impulso alle motivazioni del cliente e alle capacità di iniziare a lavorare sul suo problema, egli si scoprirà vivamente interessato a questi in quanto persona con un suo funzionamento, non soltanto in quanto persona che ha bisogno. A mano a mano che il cliente

partecipa ai colloqui si sentirà impegnato (non soltanto in rapporto) con una persona che lo sostiene e lo incoraggia con la sua accettazione e comprensione, e che lo aiuterà a dire che cosa desidera, a sapere se e come può ottenerla, a sperimentare qualcosa di ciò in cui consiste il lavoro dell'ente. Le sue risposte a questo trattamento iniziale forniscono evidenza diagnostica e guida di maggior significato.

La valutazione della volontà e della capacità del cliente è — come abbiamo detto — il risultato piuttosto che lo scopo primario del lavoro di casework in questa fase di inizio. La fase di inizio dovrebbe offrire al cliente non soltanto le risposte verbali alle sue domande, ma anche la esperienza vitale di essere e di sentirsi aiutato. Questo avviene quando il processo di casework non soltanto ha uno scopo di aiuto, ma quando ha i mezzi per realizzarlo. Questo significa che, attraverso i diversi colloqui che conducono il cliente e il caseworker a un accordo comune su ciò che si propongono e sui mezzi e il modo di raggiungerlo, il caseworker offre il sostegno e lo stimolo, l'accettazione e l'attesa, la messa a fuoco e lo scopo, che caratterizzano l'intero processo di aiuto.

Le mete del casework

Finalmente, la diagnosi e la valutazione delle attuali capacità di funzionamento del cliente sono importanti per la nostra riflessione sulle mete del casework. Come il concetto di « diagnosi », il concetto di « meta » nel casework è stato molto usato e interpretato in vari modi. A volte se ne è parlato in termini di ideali e di assoluto, a volte in termini di limiti pratici e specifici, spesso è stato definito in termini di ciò che non è — « la riorganizzazione della personalità non è la meta del casework » — da cui si dovrebbe arguire che almeno qualche caseworker ha affermato che lo fosse. Nelle discussioni tra caseworkers è evidente l'opinione implicita che la loro meta debba essere la soluzione completa del problema del cliente *. La necessità di chiarire l'idea di meta nella

* Scritti recenti sia in psichiatria che in casework, che si sono occupati del problema delle mete terapeutiche, hanno tentato di opporsi alla tendenza di lottare per mete irraggiungibili dal paziente o dal cliente o irrealistiche per il terapeuta. Fra questi, Pollak e Neumann (7) e Wolberg (10) offrono un'utile guida. Vedi anche *Scopo e Metodo dell'Ente di Servizio Familiare* (7) elencato sotto il capitolo 5.

nostra pratica è dettata da diverse considerazioni: su di essa si impernano infatti la stima che il caseworker ha di sé e la efficacia del lavoro; sono in rapporto ad essa il contenuto, il metodo e la durata del trattamento; dipende ancora da essa il fatto che i servizi dell'ente siano a disposizione di una clientela sempre più vasta.

Quando le mete del casework sono concepite come la completa risoluzione dei problemi, compresi quelli della personalità, i caseworkers si sentono ripetutamente frustrati e sconfitti. Questa esperienza contribuisce a farli dubitare di sé, li rende scettici sulla loro professione e fa loro supporre che altre professioni — e in specie la psichiatria — raggiungano « guarigioni » o « adattamenti » permanenti e basilari. Quando si possiedono questi concetti, il trattamento del cliente può divenire assieme non appropriato e interminabile: inappropriato perché riceve il suo impulso da ciò che desidera raggiungere il caseworker, non il cliente; interminabile perché persegue quell'immagine « irrealistica » di un cliente « adattato » che non prova ansietà (o speranza), che non ha paura (o coraggio?), ma vive (avvenga quel che avvenga) in completa armonia con sé stesso e col suo ambiente. Quando i casi sono condotti per lunghi periodi nella fiducia (piuttosto che nella dimostrazione) che emergeranno dei cambiamenti che renderanno più vicina la meta sperata, o quando sono stati presi in considerazione soltanto i fini che si ricercavano piuttosto che anche i mezzi a disposizione, il carico dei casi dell'ente rimane stazionario e la lista dei clienti che aspettano diviene più lunga. In breve l'economia di energia, di tempo e di denaro, la franchezza dei servizi dell'ente, la fornitura del più gran numero di beni al più gran numero di clienti, tutto richiede che i fini del casework, particolarmente quando sono considerati nel caso particolare, siano esaminati realisticamente.

Anche in medicina il concetto di « guarigione » ha molti limiti. Uno specifico attacco di malattia sull'organismo umano può essere vinto; la disposizione di una persona a certe malattie può essere diminuita; certe altre malattie possono essere arrestate. Ma rimane sempre la possibilità di ricadute a meno che non siano assicurate all'individuo certe condizioni di vita, non siano rafforzate certe misure atte a difendere la salute della comunità e non sia assicurato il mantenimento di certe prescrizioni di dieta, di riposo, di aiuto e così via. Inoltre la medicina rimane tormentata dalla inventività della natura, che sembra alimentare nuove forme di malattia quando nuovi farmaci combattono le vecchie, come agitando una sfida contro chi presume di « guarire ».

Quanto più limitata deve quindi essere l'idea stessa della guarigione in rapporto al processo della vita tanto più completo e complesso di quello fisico! Anche nel casework qualche « malattia » specifica può essere vinta (un buon focolare può essere trovato per un bambino in sostituzione di quello cattivo); la vulnerabilità alle traversie può essere diminuita (possono essere provocati cambiamenti negli atteggiamenti verso sé stessi e verso gli altri); può essere arrestato il deterioramento (attraverso l'integrazione e il sostegno dell'attuale funzionamento); e così via. Ma la stabilità personale e sociale dell'individuo dipende in gran parte dalla sicurezza della comunità più grande di cui fa parte (questo è il motivo per cui i caseworkers si interessano al benessere sociale) e dipende anche dalle particolari circostanze di vita che incontra. Ciò che cerchiamo, allora, non è una meta statica chiamata « guarigione ». Cerchiamo, piuttosto, di mettere e tenere in moto quelle capacità di adattamento e di fornire quei mezzi materiali e quelle opportunità che renderanno capace una persona, nella migliore delle ipotesi, di dominare i suoi travagli o, almeno, di venire a un compromesso equilibrato con essi.

Negli ultimi anni l'idea di « adattamento » è pervenuta a sostituire felicemente quella di « aggiustamento ». Quest'ultima implica troppo la rassegnazione o la resa alle circostanze, per quanto di conforto ciò possa essere. La prima, « adattamento », prende in considerazione la continua fluida mutabilità degli esseri umani, delle loro forze e capacità creative, quando essi utilizzano consapevolmente sé stessi per modellare ed influenzare il corso e le circostanze della loro vita. Così nel casework i mezzi per risolvere il problema contengono i fini; il processo e la meta si fondono. In ogni fase del lavoro di soluzione del problema vi è l'esercizio delle capacità di adattamento del cliente, rivolto sia a un'idea, a un rapporto o a una situazione, e in relazione sia a una piccola parte del problema che a una grande. Il caseworker agisce in maniera tale da promuovere e sostenere l'adattamento mediante il suo rapporto saldo, la sua comunicazione e le opportunità tangibili che può offrire.

In maniera specifica, allora, la meta in ogni caso deve essere limitata al raggiungimento o alla approssimazione della soluzione cercata per i problemi particolari identificati tra il cliente e il caseworker come i problemi da trattare. Entro i limiti di ciò che il cliente desidera, delle sue capacità, e delle risorse di abilità e di mezzi materiali dell'ente (e della comunità) la meta specifica è quella di aiutarlo a raggiungere il suo prece-

dente livello di funzionamento o quella di promuovere il più efficace funzionamento di cui è capace nell'attuale momento, o l'una e l'altra. Queste mete, allora, devono essere così individualizzate come lo è la persona e il suo problema e ciò che egli desidera ed è capace di fare per esso (vedi Wolberg, 10). Le mete desiderabili devono essere in equilibrio con quelle realizzabili. La diagnosi clinica e eziologica indicano principalmente i problemi, le cause e i bisogni. La diagnosi psico-sociale tende a dare la configurazione personalità-ambiente sociale — circostanze nella loro interazione, problematica o favorevole, col problema da risolvere. La parte di questa diagnosi che mette a fuoco la trattabilità del cliente, quando è combinata con la valutazione dei mezzi di aiuto, indica quali apporti possano essere messi a disposizione del compito di risolvere il problema.

Così, mentre si può pensare alle mete della professione di servizio sociale (e del casework in quanto uno dei suoi processi) in termini delle nostre più alte aspirazioni per il benessere umano, la meta relativa ad ogni singolo cliente deve svilupparsi da una diagnosi realistica del suo problema e dei suoi mezzi interni o esterni di soluzione. «Svilupparsi» è qui una parola significativa, perché il punto di arrivo previsto con un cliente non si può stabilire in anticipo così come si può tracciare una linea terminale per una corsa di cavalli. Piuttosto l'apprezzamento della meta deve essere fatto con un tipo di misura scorrevole, suscettibile di estendersi o di contrarsi, graduata ad una estremità per ciò che è desiderabile e all'altra per ciò che è realizzabile. Ciò che è desiderabile può ben presto scaturire dai bisogni e dai desideri del cliente; ma si può arrivare a conoscere ciò che è possibile solo mentre si dispiega nelle risposte del cliente e della situazione e si palesa al migliore aiuto che si offre.

Per esempio, la «meta ideale» per quella che noi chiamiamo una «madre rifiutante» sarebbe di pervenire ad amare teneramente il suo bambino. Il caseworker, nel tentare di influire sui suoi sentimenti (e nello stesso tempo di constatarli) conclude che la rigidità evidente in questa donna limita la possibilità di un suo buon cambiamento emotivo. La meta si restringe. Adesso diviene quella di aiutare la madre compulsiva e inibita ad agire in modo tale nei confronti del suo bambino da non frustrarlo in maniera troppo nociva così che la conseguente corrispondenza di lui ricompensi la madre. I colloqui con la madre sul modo in cui ella mette in pratica i consigli, le sue conseguenti reazioni e così via, rivelano che essa è più disturbata e più nociva verso suo figlio di quanto

in un primo momento ci si fosse accorti. La meta si restringe ancora o cambia completamente. Diviene ora quella di aiutare questa madre a lasciare suo figlio perché venga ricoverato.

Si può osservare anche il movimento inverso. Il signor Rose, che abbiamo visto l'ultima volta al cap. 9, richiedeva un servizio domestico. Quando questo servizio gli fu dato, il caseworker si accorse che il padre aveva bisogno di essere aiutato per la sua bambina. La prima meta era quella di mantenere l'efficienza di adattamento della famiglia Rose; poi si ampliò a includere modifiche dei modelli di adattamento per lo meno di un membro della famiglia. Sulla via che conduce a queste mete a lungo termine occorre realizzare una serie di intenti minori. Il signor Rose avrebbe avuto prima bisogno di essere aiutato a vedere i motivi per cui la governante e il caseworker si interessavano del disadattamento della sua bambina; poi egli avrebbe avuto bisogno di essere stimolato a desiderare l'aiuto per ciò; poi avrebbe avuto bisogno di impegnarsi nel discutere il problema e nel riflettere su di esso assieme al caseworker. Le sue capacità di percepire, di entrare in rapporto, di giudicare e così via, si sarebbero rivelate nella loro energia o nella loro debolezza a mano a mano che egli operava cercando di spiegare, capire, agire in rapporto al problema. Qualunque fosse la natura del disturbo della bambina e il bisogno diagnosticato, la meta realistica sarebbe emersa dalla evidenza del desiderio, della volontà e della capacità del signor Rose.

La meta finale può essere soltanto un punto accennato. Il nostro primo interesse con ogni cliente è quello di raggiungere la meta più immediata; quello di impegnarlo con tutta la sensibilità e la comprensione di cui è capace a desiderare di ricevere e di usare il nostro aiuto. A meno che questa meta non sia raggiunta in una certa misura, ogni idea relativa ad eventuali mire rimarrà solo nel regno delle idee e servirà a tormentare e a frustrare il caseworker tanto da sembrare che egli non sia in grado di gettare un ponte sulla breccia spalancata tra ciò di cui il cliente sembra aver bisogno e ciò che sembra desiderare. Se si deve raggiungere la meta immediata, si richiede che il caseworker unisca il suo pensiero e la sua azione alla volontà e alle risposte di adattamento del cliente, alle sue risorse volte la meta. Allora la meta diviene per ogni cliente una prospettiva che si dischiude, non uno scopo fissato, così ideale e remoto che sia il cliente che il caseworker disperano subito di poterlo mai raggiungere. Si può trovare piuttosto che esso consiste in una serie di piccole stazioni intermedie così come se ne trovano in un sen-

tiero di montagna. « La vetta può non essere raggiungibile », pensa chi sale, « alla mia età, con le mie gambe, gli altri miei interessi e il tempo che scorre veloce. Ma sono pervenuto al segno che dice che sono andato avanti, al segno dal quale posso guardare indietro col senso di aver compiuto qualcosa, e adesso posso fermarmi e decidere di nuovo se questa è la mia meta per oggi, o se posso e desidero andare oltre ». Così avviene per l'assistente sociale e il suo cliente; nell'iniziare il loro lavoro insieme, il caseworker può partecipare al cliente quale potrebbe essere la meta sperata e quale la direzione generale. Ma egli deve sapere di dover prima attraversare col suo cliente il terreno che porta a una meta secondaria più vicina. Qui essi possono fermarsi per misurare nuovamente il problema e la loro fatica per risolverlo, la spinta e la capacità del cliente ad andare avanti ormai sperimentate o il suo desiderio o il suo bisogno di fermarsi, e il rapporto tra la decisione e la valutazione professionale del caseworker sui mezzi a disposizione e sui fini desiderabili.

Alla luce di questo ripensamento la meta della fase iniziale del casework è concepita come quella di portare il cliente a stabilire un rapporto con l'ente con il fine di risolvere il problema. Quando questo è raggiunto (anche se è possibile che debba essere riguadagnato in stadi più avanzati del trattamento), il cliente e il caseworker sanno tutti e due, come non avrebbero potuto sapere diversamente, dove vanno da questo punto e come. Nello sforzo per raggiungere questa meta i mezzi e i fini della soluzione del problema sono identici.

Parte Terza

DUE CASI

13. *Due casi:*
*il signor Grayson e la signora Whitman **

Nella ricerca di materiale casistico per illustrare il processo di casework di soluzione dei problemi, non ho cercato il « caso perfetto ». Quando si trova un caso simile esso è, spesso, così luminoso da non permettere l'analisi e da provocare una penosa invidia in chi lo studia. Si preferisce, piuttosto, un caso « tipico »: tipico nel senso che presenti i tipi di persone e di problemi che si incontrano comunemente nella pratica di casework; che avvenga in un ambiente tipico di servizio sociale; e che l'azione del caseworker, anche se contiene errori, per la sua combinazione di pensiero logico e di guida sensibile sia, in genere di aiuto al cliente.

Da questi due casi ho preso, per l'analisi, solo i primi colloqui. Le stesse considerazioni che mi hanno portato a limitare gli scopi di questo libro, mi hanno anche portato a limitare il materiale casistico. Il primo

* Il lettore, forse, conosce già il caso Grayson, perché è stato usato (con il titolo « signor H »), anche recentemente, nei corsi di casework in molte Scuole di Servizio Sociale. Originariamente sottoposto all'esame della Commissione per il Materiale Casistico della Associazione Americana degli Assistenti Sociali Psichiatrici, esso fu consegnato, per usarlo nei corsi di casework, a quella che era allora l'Associazione Americana delle Scuole di Servizio Sociale. Il caseworker rimase anonimo fino alla seconda edizione di questo libro; appresi allora che è la signora Ethel Wannemacher, Friends Hospital, Philadelphia. Ringrazio sia l'A.A.P.S.W., sia la signora Wannemacher per avermi concesso l'uso di questo caso. Il caso Whitman è usato per gentile concessione dell'Ufficio di Servizio Sociale Familiare delle United Charities di Chicago. Il caseworker è la signorina Frances Martin. Ai fini della pubblicazione sono state apportate alcune modifiche in entrambi i casi, che non ne alterano minimamente i fatti essenziali e il significato, ma sintetizzano e chiariscono. I paragrafi sono stati numerati per facilitare la comprensione.

colloquio, infatti, è una piccola parte del processo di casework visto in sezione: poiché è piccola permette un esame completo; poiché è una sezione contiene una parte di tutti gli elementi essenziali del processo di soluzione dei problemi.

Per quanto siano visti nella prima presa di contatto con l'ente, vi sono già innumerevoli differenze da notare tra questi due casi. Una prima è quella del tipo di istituzione. Il signor Grayson è visto in una clinica psichiatrica dove il casework offre alla funzione principale dell'ente, la psicoterapia, un aiuto che la rende più efficace. La signora Whitman è vista in un ente di servizio sociale familiare dove il servizio sociale è la professione primaria, il casework il processo principale e il benessere della famiglia lo scopo più importante. La seconda saliente differenza sta nel tipo di problema per cui si chiede aiuto e nelle persone che lo richiedono. Il signor Grayson è vittima di conflitti interiorizzati, dei quali ha poca comprensione o controllo. Il conflitto della signora Whitman è tra lei e il marito; il suo funzionamento personale è inalterato, quantunque i suoi ruoli vitali di moglie e di madre si stiano disintegrando. Di particolare importanza per l'esordio dei caseworkers è la differenza, che si percepisce immediatamente, tra la volontà e la prontezza dei due clienti nei confronti dell'aiuto. Il signor Grayson non solo è confuso sugli scopi dell'ente, sulla funzione del casework e sul suo rapporto con l'ente, ma è evidentemente un cliente che « non vuole » l'aiuto, e che erige ripetutamente mura di difesa tra sé e i servizi dell'ente. La signora Whitman, invece, percepisce con chiarezza l'ente e il rapporto tra questo e lei e, pur essendo ambivalente — non sa se lavorare sul suo matrimonio o no — si protende verso il caseworker liberamente e dimostra di avere interesse per lo meno a parlare delle sue difficoltà e a riflettervi.

Nel caso del signor Grayson, allora, il problema su cui il caseworker deve prima lavorare è quello di aiutare questi a passare dal suo bisogno di aiuto al desiderio di essere effettivamente aiutato. Nel caso della signora Whitman si può, invece, mettere a fuoco il suo disadattamento. In questi due brevi casi che presentano due situazioni altamente individuali, occorre ricercare se — nonostante tutte le differenze che complicano le tante cui si è già fatto cenno, riguardanti le persone, le situazioni sociali, i problemi e gli enti ad essi interessati — si ritrovano le componenti costanti del processo di soluzione dei problemi, e se tale processo si attua con la costanza richiesta.

Il Signor Grayson

Ambiente: si tratta di una clinica psichiatrica privata per adulti che, per convenzione con l'Amministrazione dei Veterani, prende in trattamento qualcuno dei pazienti da questa inviati. In questa clinica il caseworker vede ogni nuovo paziente per aiutarlo a determinare se ritiene d'aver bisogno dell'aiuto psichiatrico e se lo desidera, e per metterlo a corrente delle esperienze che dovrà fare se si decide per il trattamento. In uno o più colloqui con l'assistente sociale psichiatrico, il cliente decide se desidera o no i servizi della clinica e, se la decisione è positiva, egli è inviato allo psichiatra, di cui diverrà paziente. Quando il cliente inizia il trattamento psichiatrico, il caseworker lavora con quei membri della famiglia o con quelle circostanze che ne influenzano il benessere.

Cliente: Signor Grayson, veterano coniugato di 23 anni.

Problema: Il signor Grayson ha bisogno di un trattamento psichiatrico come raccomandato dall'esame diagnostico della clinica di Igiene Mentale della Amministrazione dei Veterani. Il signor Grayson era stato segnalato alla clinica psichiatrica con la diagnosi: « Psiconeurosi di tipo misto ». (La registrazione non indica se questa segnalazione consistesse puramente in una notificazione o no, ma ciò è probabile). Doveva essere spedita una breve lettera in proposito. Gli fu fissato un appuntamento.

Il Primo colloquio

1. La persona addetta a ricevere mi informò che il signor G. era arrivato. Era in anticipo. Mentre scendevo le scale per andargli incontro potevo vederlo seduto sulla punta della sedia in sala di aspetto, a testa bassa.

2. Gli dissi che ero un assistente sociale, non un dottore, e che vedevo, prima di questi, tutti i nuovi veterani segnalati dalla Clinica di Igiene Mentale della Amministrazione dei Veterani, perché ci eravamo accorti che molti veterani desiderano sapere qualcosa sulla clinica prima di vedere il dottore. Gli chiesi se desiderava venire nel mio ufficio, dove saremmo stati soli, invece di rimanere in sala di attesa.

3. Il signor G. cominciò ad avviarsi in direzione della scala, e io gli indicai il mio ufficio, che si trovava proprio sopra. Si fermò e chiese a voce bassa: « Lei è scesa per me? ». Dissi di sì, perché, dato che questa era la sua prima visita, desideravo accompagnarlo al mio ufficio.

4. Il signor G. mi guardò intensamente. Era un uomo magro, giovane, che dimostrava più dei suoi 23 anni. I suoi capelli lisci, scuri, spazzolati aderenti alla testa, sembravano accentuare la sua tensione. I suoi occhi scuri erano infossati, spaventati e si muovevano continuamente di qua e di là. In seguito al mio invito il signor G. si sedette, ma gli riusciva evidentemente difficile guardarmi in faccia, quantunque fosse seduto proprio di fronte a me.

5. Ripetei che ero un'assistente sociale, addetta al servizio ambulatoriale della nostra clinica neuropsichiatrica. Il compito, di cui ero responsabile, era quello di incontrare tutti i nuovi veterani segnalatici dalla Clinica di Igiene Mentale della A. V., per parlar loro della nostra clinica e delle sue funzioni, e per stabilire con loro se desideravano usare i servizi della nostra clinica o no. Egli poteva chiedermi qualsiasi cosa sul fatto che egli ci era stato segnalato. Per questo io lo vedevo prima, perché noi non presumiamo che ogni veterano che ci viene segnalato desideri vedere subito lo psichiatra.

6. Gli occhi del signor G. si allargarono e la sua tensione crebbe. Egli chiese se questa era una clinica psichiatrica, ed io risposi di sì. Il suo compito — aggiunsi — era quello di aiutare i veterani ammalati, a motivo di problemi nervosi o mentali, a ristabilirsi. Il signor G. disse che questo non era il posto adatto per lui e si alzò. Tirò fuori dalla tasca la lettera di invito che aveva ricevuto da parte della Clinica di Igiene Mentale della A. V. « Sapevo che avevano sbagliato mandandomi questa lettera. Io non sono pazzo ».

7. Espresi il mio vivo interesse per la sua dichiarazione. Fui d'accordo con lui che una organizzazione così vasta come l'Amministrazione dei Veterani poteva incorrere in errori. Da ciò che mi aveva detto sembrava che egli ritenesse che l'A. V. avesse sbagliato nel segnalargli alla nostra clinica neuropsichiatrica. Gli chiesi, per prima cosa, come l'A. V. gli avesse inviato la lettera. Come avevano avuto il suo nome, dato che la Clinica di Igiene Mentale della A. V. vede soltanto veterani che hanno una disfunzione neuropsichiatrica?

8. Il signor G. si sedette di nuovo e, per quanto apparisse molto turbato, divenne un po' più calmo. Dissi con naturalezza che forse egli aveva le sensazioni di essere stato « preso in trappola » venendo da noi e che proprio per questo desideravo parlare con lui. Il signor G. non reagì, ma appariva agitato. Domandai se aveva un'idea di ciò che l'A. V. si era proposta segnalandolo a noi. Non ottenni risposta dal paziente, così gli chiesi se avrebbe gradito che gli dicessi qualcosa di più sulla nostra clinica. Il signor G. spinse indietro la sedia e poi disse che : « loro » (l'A.V.) gli avevano giocato un « brutto tiro » inviandolo qqui : « Perché hanno pensato che io sono pazzo ? ».

9. Dissi che aveva certamente ragione di essere irritato per la segnalazione, se l'A. V. non ne aveva discusso con lui. Ma, io desideravo dirgli che i pazienti che ci sono inviati non sono « pazzi », se con questo termine egli voleva riferirsi a persone che hanno completamente perduto la ragione e hanno bisogno di cure ospedaliere. I nostri pazienti sono nervosi, hanno problemi emotivi, cioè non riescono più a controllare i loro sentimenti. Spesso hanno difficoltà nei rapporti con gli altri, qualche volta anche con i loro migliori amici; a motivo di ciò qualche paziente ha difficoltà nel lavoro e non lavora perciò così bene come farebbe se le cose andassero diversamente. In complesso i nostri pazienti si sentono abbastanza infelici per i loro problemi e desiderano di essere aiutati a superarli. Alcuni hanno varie forme di disordine mentale, ma anch'essi desiderano avere un funzionamento più adeguato. I nostri pazienti sono visti dagli psichiatri, hanno un appuntamento preciso per i loro colloqui e tornano a casa dopo ogni colloquio. Noi non siamo convenzionati con l'A. V. per il trattamento di pazienti che hanno bisogno di cure ospedaliere.

10. Il signor G. mi guardava fissamente mentre parlavo. Pensavo che mi avesse ascoltato attentamente. Smisi di parlare e, poiché egli non accennava minimamente a dire qualcosa, gli chiesi se desiderava che chiamassi l'A. V., per chiedere il motivo per cui ci era stato segnalato. Il signor G. aveva un'espressione seria; replicò che non era necessario. Pensava che potevamo « sbrigare » questa faccenda da noi. Dissi che ero lieta di provare e gli chiesi in che modo avrebbe proposto di procedere.

11. Si schiarì la gola e mi disse che il suo disturbo riguardava la sua spina dorsale e i suoi piedi; egli non poteva sopportare il dolore

più a lungo. Si interruppe. Chiesi se avesse ricevuto cure per questa sua condizione, dato che il dolore doveva essere notevole. Rispose di sì. Per un anno e mezzo era stato curato da un medico privato. Questo dottore gli aveva prescritto iniezioni e pillole. Durante la cura si era sentito meglio, ma « finita la cura » il dolore era tornato. Tuttavia egli aveva continuato a lavorare (come macchinista), ma si era accorto che stava diventando « sempre più... ». Il paziente si fermò, e poi, con tono a metà scherzoso, aggiunse: « nervoso, irritabile ed eccitabile ». Il signor G. si agitò notevolmente mentre parlava del suo nervosismo. Egli stese le mani per mostrarmi che erano coperte di sudore. Prese ad asciugarsi la fronte, fece scorrere le dita tra i capelli e poi disse in tono drammatico: « Sono stato sempre nervoso. Non posso sopportare le persone; non posso sopportare i rumori, e quando sono in compagnia, mi viene un terribile dolore allo stomaco e vomito ».

12. Dissi che capivo abbastanza bene ciò che voleva dire. Il venir qui aveva certo costituito per lui un tormento simile. Mi dispiaceva che egli si sentisse inquieto. Il signor G. tremava, ma per la prima volta mi guardò e i suoi occhi erano tristi e supplichevoli. Gli chiesi se pensava che il nervosismo, che mi aveva così vividamente descritto, fosse dovuto in gran parte ai dolori alla spina dorsale e ai piedi.

13. Il signor G. fu visibilmente sconcertato dalla mia domanda. Bisbigliò che non lo credeva. Egli era nervoso indipendentemente, ma il dolore alla spina dorsale e ai piedi era anch'esso reale. Fui d'accordo che poteva ben essere così; ambedue le cose potevano essere vere. Dato che aveva ricevuto cure mediche per il dolore alla spina dorsale e ai piedi, quale ipotesi aveva fatto il dottore? Il signor G. parlò con molta calma e mi confidò che il dottore aveva dichiarato che i dolori potevano essere causati o aggravati dal suo nervosismo. Egli aveva dato al suo paziente tutte le cure che aveva potuto e gli aveva suggerito di rivolgersi per aiuto a uno psichiatra.

14. Chiesi al signor G. se il parere del dottore avesse costituito per lui un vero e proprio colpo. Rispose di no, ma che aveva sperato che il dottore potesse curare il suo dolore e, quindi, vincere il suo nervosismo. Dissi che mi chiedevo se desiderava consultare un altro medico. Il signor G. scosse la testa negativamente. Chiesi che cosa avrebbe desiderato fare, dunque. Mormorò che capiva che avrebbe fatto bene a vedere uno di

quei dottori che curano i « nervi ». Egli aveva provato l'altro dottore senza successo; forse avrebbe fatto bene a vedere « uno di questi psichiatri ».

15. Il signor G. ricominciò a traspirare a profusione ed era ovviamente agitato. Notai il suo sconvolgimento e chiesi se vi era qualcosa di particolare che lo turbasse in quel momento. Lentamente disse che abitava in una piccola città e aveva paura che, se qualcuno avesse saputo che egli si recava presso una clinica psichiatrica, il vicinato avrebbe pensato che era pazzo. Fui d'accordo che questa era una preoccupazione legittima e non facile da trattare. Chiesi se il vicinato si era accorto della sua difficoltà nello stare assieme alla gente, perché certo in un piccolo centro le notizie si diffondono molto rapidamente. Il signor G. parlò delle tante volte in cui aveva dovuto lasciare la stanza ove si trovavano dei vicini, in visita a casa sua, perché non poteva sopportare le loro chiacchiere banali. Fummo d'accordo che, comunque egli considerasse la cosa, i vicini potevano pervenire alla conclusione che il suo comportamento con la gente era particolare. Egli convenne che adesso era importante per lui pensare a se stesso e alla sua salute. Con un ondeggiare della mano, come se stesse cercando di cancellare un pensiero spiacevole, decise che sarebbe stato meglio per lui recarsi in una clinica per essere aiutato per i suoi problemi, senza far caso a ciò che i vicini potevano dire. È vero, egli era sempre stato un « po' » nervoso, ma mai come oggi; e fece risalire le sue condizioni al periodo in cui era entrato nell'esercito. Improvvisamente, tuttavia, disse con veemenza: « Io non ne voglio parlare. Voglio dimenticare, calmarmi, ed essere un civile ». Poi mi chiese di dirgli qualcosa di più sulla clinica. Spiegai che il nostro servizio medico si esplica nella psicoterapia e che egli avrebbe visto lo stesso psichiatra regolarmente e per appuntamento per almeno un periodo da quattro a sei settimane, il nostro periodo di « osservazione ». Durante questo periodo il nostro psichiatra avrebbe avuto la possibilità di conoscerlo e di comprendere le sue condizioni, e sarebbe quindi stato più in grado di sapere se poteva aiutarlo. Il signor G., da parte sua, avrebbe avuto la possibilità di conoscere il dottore e di rendersi conto se si sentiva abbastanza a suo agio per raccontargli i suoi guai e i suoi problemi, e se il dottore gli ispirava abbastanza fiducia per lasciarsi aiutare da lui. Alla fine di questo periodo, lo psichiatra e lui avrebbero parlato insieme delle sue condizioni e deciso se il signor G. avrebbe continuato il trattamento o no.

17. Il signor G. appariva letteralmente sbalordito. « Lei vuol dire che lo psichiatra mi chiederà che cosa penso? » Dissi di sì, perché il nostro psichiatra era desideroso di aiutarlo. Per quanto bravo il nostro psichiatra potesse essere, se il signor G. aveva l'impressione di non ricevere alcun aiuto da lui, non ci sarebbe stato motivo di continuare. « Lei vuol dire che lo psichiatra non si offenderà se io non desidero venire? » Dissi che lo psichiatra sarebbe stato dispiaciuto se il signor G. avesse interrotto il trattamento mentre, secondo il suo parere, poteva trarne profitto. Tuttavia lo psichiatra sapeva che nessun giovamento poteva provenire dal trattamento se il signor G. non desiderava l'aiuto. Il signor G. appariva più disteso e la sua espressione di tristezza sembrò abbandonare i suoi occhi. Cominciò a parlare in fretta, chiedendo come e quando poteva vedere il dottore, e io, secondo la nostra prassi, combinai un appuntamento per lo stesso giorno. Il primo colloquio con lo psichiatra — dissi — sarebbe stato una visita di presentazione. Egli poteva approfittare di questa occasione per parlare del suo problema col dottore e quindi decidere se desiderava ritornare. Il signor G. rispose in fretta: « Allora, è deciso ».

18. Dopo la prima esplosione di entusiasmo per vedere lo psichiatra, il signor G. apparve inquieto. Dopo tutto, forse, egli si sarebbe ristabilito dal suo nervosismo. « Che cosa 'loro' penseranno? » borbottò. Mi rifeci alla sua precedente osservazione relativa all'inizio del suo nervosismo e chiesi poi quando era stato esonerato dal servizio militare. Egli me ne parlò. « Le sue condizioni erano migliorate? ». Replicò che peggioravano progressivamente. Poco dopo il suo ritorno a casa, aveva sposato una ragazza che conosceva da cinque anni. Essa è adesso incinta. Egli aveva preso a lavorare come macchinista. Poiché desiderava lavorare quanto più possibile, comprava auto vecchie, le rimetteva in buone condizioni e le rivendeva con buon profitto. Era riuscito a risparmiare 1.400 dollari e se ne era servito per comprarsi una casa. Lavorava molto intensamente, ma poi si era reso conto di non sopportare quel ritmo. A volte gli era necessario assentarsi per giorni dal lavoro. Era diventato sempre più nervoso e litigioso col suo datore di lavoro, con sua moglie e con i suoi suoceri, presso i quali egli e sua moglie avevano vissuto finché non si erano comprati la loro casa. Egli desiderava fare ogni cosa da sé e si irritava quando qualcuno si offriva di aiutarlo, anche se voleva prestargli del denaro quando era « alle strette ». Sua

moglie gli aveva detto di andare alla A. V. per curarsi, e questo era stato il motivo per cui vi era andato.

19. Gli chiesi se avesse ricevuto un sussidio e rispose che pensava che, date le sue condizioni, gli spettasse. Gli chiesi se sapeva che il sussidio di inabilità non era permanente; il nostro stato, infatti, prima d'ogni cosa, era interessato alla riabilitazione e perciò metteva a disposizione dei veterani la possibilità di cure mediche. Il signor G. mi guardò. Aggiunsi che la nostra clinica si proponeva di aiutarlo a ristabilirsi. Spiegai più chiaramente il nostro rapporto con l'A. V., mettendo l'accento sul fatto che non avevamo nessun rapporto con la direzione amministrativa dell'A. V. e nessuna autorità di raccomandare che il sussidio di un veterano fosse aumentato o diminuito. Tuttavia l'A. V. si aspettava che noi presentassimo mensilmente una relazione sui nostri contatti col paziente, indicando i progressi da lui fatti. Noi inviavamo questi rapporti alla direzione amministrativa o a qualsiasi altra sezione della A. V. che si interessava dei pazienti. Il signor G. appariva turbato. Dissi che forse egli desiderava riflettere su questa faccenda un po' di più. Era molto probabile che se il signor G. decidesse di venire per un trattamento e le sue condizioni migliorassero, l'A. V. potrebbe ridurre la sua sovvenzione o ritirarla del tutto. Infatti la maggior parte dei nostri clienti miglioravano.

20. Era proprio evidente che il signor G. stava soppesando con molta attenzione ciò che gli avevo detto. Egli mi chiese di ripetere ciò che avevo detto sul nostro collegamento con l'A. V., e io lo feci. Lentamente disse che egli desiderava ristabilirsi. Non giovava affatto ricevere una pensione, se avesse dovuto peggiorare. Scosse la testa e aggiunse di essere troppo giovane per vivere di « sovvenzioni ». Egli desiderava essere indipendente. Io mi rifeci al suo desiderio di andar avanti e al suo zelo di lavorare e di provvedere a se stesso e a sua moglie. Egli sapeva che sua moglie non avrebbe gradito neanche che egli fosse un poco di buono.

21. Il signor G. lasciò cadere questo argomento e disse che sua moglie era preoccupata per lui. Ella diceva che stentava a riconoscerlo da quando era tornato dal servizio militare. Egli si sforzava molto di essere gentile con lei, perché l'amava, ma qualche volta la sua collera era così grande che non sapeva controllarsi. Egli « inveiva » contro di lei senza nessuna vera ragione, ed ella scoppiava in lacrime. Egli sapeva che non avrebbe dovuto sconvolgerla in questo momento, perché era

incinta, ma che cosa poteva farci? Era abbastanza brutto che si sentisse così disgraziato, ma non capiva perché la dovesse rendere così infelice quando gli era più cara di qualsiasi altra persona.

22. Dissi che, molto spesso, una persona sconvolta così come egli era, si trovava in questa difficile situazione. Chiesi se sua moglie si spaventava per le sue condizioni; rispose con molta emozione di sì. Sua moglie non era mai stata, prima d'allora, con una persona nervosa ed egli pensava che ella avesse, di fatto, lo stesso atteggiamento verso di lui che le altre persone della sua piccola città. Sua moglie aveva provato ad essere paziente con lui, ma egli non gliene dava la possibilità, perché, la maggior parte delle volte, era tanto irritabile.

23. Gli dissi che il quadro che aveva tracciato per me non era insolito. Ci eravamo accorti che, se avevamo l'opportunità di parlare con le mogli dei nostri pazienti su questo doppio problema, riuscivamo ad aiutare gli uni e le altre. Spesso le mogli erano preoccupate a morte per la malattia dei loro mariti, per il bisogno che questi potevano avere di una clinica neuropsichiatrica e per i problemi che la malattia creava per esse. Noi, spesso, potevamo aiutarle per tutto ciò. Il signor G. pensava che sua moglie sarebbe stata lieta di vedermi, perché essa non parlava con nessuno della cosa. I genitori di lei erano gentili, ma ignoranti, e dovevano considerarlo un essere impossibile.

24. Dissi che potevamo ripensarci. Ma, desiderava egli vedere lo psichiatra oggi? Il signor G. rispose che voleva vederlo. Gli dissi il nome dello psichiatra e che lo avrei accompagnato al suo ufficio per presentarglielo. Gli chiesi di tornare da me dopo il colloquio, se decideva col dottore di ritornare per il trattamento; io gli avrei dato una scheda per gli appuntamenti clinici. Potevamo anche decidere se dovevo invitare la signora G. a venirmi a trovare.

25. L'incontro tra il signor G. e il dottore fu caloroso, e io li lasciai. Dopo il colloquio, il signor G. ritornò al mio ufficio con una espressione evidentemente distesa, sorridendo per la prima volta, e disse che sarebbe ritornato per il trattamento. Mi chiese quando sua moglie doveva venire. Discussi con lui che cosa le avrebbe detto per motivarne la venuta ed egli comprese subito quanto fosse opportuno che sua moglie desiderasse venire. Chiese un appuntamento per la signora G. per la settimana seguente, quando sarebbe venuto lui; ma, se per una ragione

qualsiasi sua moglie non dovesse venire, egli me lo avrebbe fatto sapere. Il signor G. mi strinse la mano e mi ringraziò per la mia gentilezza e per la mia considerazione. Lo accompagnai al piano di sotto.

Il processo di casework nella fase di inizio

In questa organizzazione la funzione principale del caseworker è chiaramente delineata: è quella di mettere in grado la persona che ha bisogno dei servizi della clinica, di riconoscere tale bisogno e di volere l'aiuto. Questa « volontà » è un requisito di assistibilità necessario per andare avanti. La caseworker si prepara, quindi, non solo a scoprire se il cliente vede il suo problema e desidera trattarlo, ma a stimolarne attivamente le percezioni, a diminuirne le difese contro i cambiamenti o contro la sorgente di aiuto, a chiarirne le idee erranee e a guidarlo a passare dalla immedesimazione col suo problema alla scelta di azioni costruttive. Questo è ciò che la caseworker si appresta a fare.

Prima di vedere il signor G., questa caseworker sa qualcosa di lui dal punto di vista diagnostico: il suo problema è classificato clinicamente come « Psiconeurosi di tipo misto ». Questa categoria è così vasta che essa indica soltanto che i disturbi emotivi del signor G. sono così gravi da colpire la maggior parte degli aspetti vitali del suo funzionamento. Si può prevedere che la sua ansia sarà tale da offuscare alcune delle sue percezioni, da bloccare la sua capacità di adattamento, da alterare alcune delle sue azioni e che, a volte, si travestirà, per esempio in sintomi fisici. La diagnosi non dice, tuttavia, nulla di ciò che il signor G. è o ha, oltre la sua malattia, né come egli in quanto uomo la viva, né ciò che desidera o è capace di fare per liberarsene. Questo dovrà diagnosticarlo la caseworker, deducendolo dal modo in cui il signor G. agisce e reagisce nel colloquio. Questa diagnosi emergerà come un prodotto secondario dello sforzo della caseworker di impegnare il signor G. nel volere e nell'usare l'aiuto. Poiché la caseworker comprende la naturale insicurezza e la comune aspettativa di una persona segnalata a una clinica psichiatrica e comprende che l'ansietà colpisce la percezione, essa va incontro al signor G., lo accompagna al suo ufficio e gli spiega chi essa è. Essa osserva, con sensibilità, tutte le delicate indicazioni date dalle espressioni del volto e dagli atteggiamenti del signor G. e che, senza che egli se ne renda conto, comunicano i suoi sentimenti e, anche, qualcosa del

suo problema (Paragrafi 3, 4). La sua tensione, il suo timore, la sua intima preoccupazione si rivelano nella sua maniera di sedere, di guardare, di rispondere. I suoi commenti, suscitati dalla sollecitudine della caseworker, possono indicare la poca stima che egli ha di sé; o, forse, che egli non si attende che gli altri possano interessarsi di lui. Tutte le sue azioni hanno un significato per la caseworker, (diversamente non le avrebbe registrate); in genere, esse dicono che qui c'è un uomo spaventato — forse di lei e dell'ente, forse delle persone in genere, forse di ciò che avviene in lui — e che sta tentando di far fronte al suo timore ritirandosi. Questo, a sua volta, significa, che la caseworker deve, per prima cosa, aiutarlo a rendersi conto che non ha nulla da temere dalla sua persona e dalle sue intenzioni.

Quando la caseworker ripete accuratamente al signor G. chi ella è, si sforza verbalmente di aiutare il cliente a percepirla con esattezza, in quanto persona diversa dal dottore — molti pazienti ritengono infatti di dover vedere immediatamente il dottore entrando in una clinica — e che può essergli di aiuto (5). Si nota qui, dopo un'attenta valutazione, che, sebbene il cliente possa recarsi spontaneamente a un ente, può ancora non sapere che cosa l'ente rappresenta per lui. Questo è certamente vero per il cliente che è indirizzato all'ente da altri. Per quest'ultimo « partire da dove egli è » può significare partire dalle sue domande inesprese.

La successiva risposta del signor G. indica che egli solo ora ha compreso la realtà del posto ove si trova e che desidera di fuggir via da esso, negando di averne bisogno. Vi è anche qualcosa che indica che egli ha sia idee errate, sia una cattiva percezione dei problemi trattati dalle cliniche psichiatriche.

La caseworker esprime interesse (non è sorpresa, né obietta alcunché) quando il cliente afferma che si è commesso un errore (7), ma accetta ciò come una cosa possibile. Ella va ancora oltre, e cerca, con le sue domande, di fargli guardare la situazione in maniera razionale e di saggiar (incidentalmente) se ne ha la capacità. Le sue domande, per quel che si può giudicare, sono espresse con tanta comprensione e gentilezza da non avere un aspetto minaccioso per il signor G.; infatti, di sua iniziativa questi è pronto a riprendere la discussione.

La caseworker, per prima cosa, presenta al signor G. un'ipotesi che spiega la sua agitazione e afferma che, proprio perché la clinica prevede questi sentimenti, essa è lì (8). Viene qui espressa l'idea che i sentimenti negativi sono accettabili e non sono insoliti. Il passo successivo

è uno sforzo per portare il cliente ad esprimere come *egli* vede la situazione. Allorché ciò non suscita una risposta, la caseworker propone al signor G. di fornirgli delle informazioni per chiarire le idee errate di questi. Ma il signor G., come molte persone disturbate, ascolta più il monologo intimo che il dialogo tra lui e un'altra persona.

Nuovamente la caseworker risponde con simpatia ai sentimenti del signor G., cioè nuovamente accetta subito come naturale che egli provi quei sentimenti (9). Essa fornisce poi informazioni volte a correggere la maniera errata di vedere del cliente e a fargli comprendere l'ente e le sue funzioni. Le informazioni sembrano selezionate; consistono in spiegazioni parziali degli scopi e dei metodi di lavoro dell'ente e si adattano a ciò che sembra turbare il cliente. Poiché il signor G., per quel che si può vedere e udire, non risponde, la caseworker gli chiede il permesso di verificare la realtà al di fuori della concezione che entrambi ne hanno. Questo potrebbe costituire, è vero, una minaccia per il cliente, non per la maniera e l'atteggiamento dell'assistente sociale — si spera — ma per la necessità di guardare finalmente in faccia la realtà. Tuttavia non sembra che il cliente si senta qui minacciato. Viceversa egli si impadronisce del fatto di cui era a metà consapevole, ma che cercava di negare. Quando dichiara di voler lavorare con la caseworker, sia pure temporaneamente, per « risolvere » le sue difficoltà, questa gli dà l'opportunità di assumere la direzione di ciò.

Il signor G. la prende. Ciò che si osserva nella presentazione che egli fa di se stesso (11, 12, 13) è proprio la reazione tipica della persona che unisce in parti uguali disturbi emotivi e insanità, che teme che gli altri lo biasimino e che è vittima della comune concezione borghese che, se qualcosa è « interamente nella psiche », dovrebbe essere soggetta alla forza e al controllo della volontà. Ognuno di noi, sia consciamente che inconsciamente, tende a trovare la malattia fisica più accettabile che la malattia delle emozioni. Non ci sorprende, quindi, che il signor G. come tanti altri, non solo abbia sintomi fisici di difesa contro i suoi conflitti, ma debba aggrapparsi ad essi ed accentuarne la realtà. Qualche volta anche i caseworkers sono incerti se i sintomi fisici di natura psicogena « facciano realmente male ». Ma non la caseworker del signor G.

Ciò che si osserva nella discussione col signor G., in questa parte del colloquio, è una operazione parziale, ma caratteristica del processo di soluzione del problema. La caseworker chiede i fatti che si riferiscono alla cura delle condizioni fisiche del cliente. Quale aiuto ha avuto a

riguardo? Nello stesso tempo esprime sentimenti di simpatia per il travaglio che ciò ha costituito per lui. A mano a mano che la narrazione del signor G. porta alla luce la sua ansietà repressa, la caseworker mostra di sapersi, ancor più, immedesimare nei suoi sentimenti e di comprenderli, sentimenti che — essa riconosce — non sono soltanto causati dal problema che il signor G. ha in sé, ma anche dal problema, che egli comincia a sentire, di doversi rimettere alla clinica. La caseworker non può rassicurarlo completamente su ciò, ma gli trasmette la sua comprensione e il suo sincero dispiacere. La maniera risponsiva del signor G. di guardare la caseworker, mostra che, per la prima volta nel colloquio, egli si sente fiduciosamente in rapporto con lei.

Adesso l'assistente sociale cerca di far esprimere al signor G. le sue idee sul suo problema. Ora che ne ha parlato, come lo percepisce? La risposta di lui rivelerà qualcosa delle sue capacità di penetrazione, di guardare cioè al di là di ciò che è manifesto. La risposta del signor G. è la timorosa ammissione di una possibilità che non aveva prima voluto considerare.

Di nuovo, la caseworker accetta con sensibilità il parziale riconoscimento del signor G. del suo problema e gli permette di aggrapparsi a una parte delle sue difese. Ella si immedesima nuovamente nei sentimenti del cliente (14). Quali sentimenti ha suscitato in lui la realtà che il suo dottore gli ha posto davanti? Ella avanza inoltre l'ipotesi che il signor G. possa ancora desiderare di trattare i suoi problemi fisici nel vecchio modo, cioè vedendo un altro medico. Nel far ciò, l'assistente sociale tenta nuovamente di far sentire al signor G. che egli è pienamente libero e nello stesso tempo di valutare il suo modo di vedere la situazione, se la percepisce in maniera ancora offuscata o chiara. Inoltre ella esprime a voce alta ciò che una parte del signor G. sicuramente desidera dire, e poiché lo fa in maniera accettante gli dimostra nuovamente comprensione per la sua ambivalenza. E finalmente, poiché il cliente respinge la vecchia soluzione, l'assistente sociale gli chiede che cosa si propone di fare. Qual'è la via che bisogna percorrere o la cosa da fare? Quali sono i passi che conducono a una nuova soluzione? Il cliente affronta la realtà del suo bisogno di aiuto psichiatrico.

Ma solo momentaneamente (15), perché ogni decisione nuova, come avviene a ognuno di noi, porta con sé una grande quantità di problemi nuovi, di cose nuove da fare, da considerare, da temere e da superare. L'aver fatto un passo verso lo psichiatra ha spaventato il signor G. Nuovamente egli lo dimostra, sia con l'espressione e gli atteggiamenti, sia a

parole. Psichiatria significa per lui « pericolo » la sua risposta fisiologica è quella di fuggire immediatamente o di opporsi; la sua risposta psicologica è quella di difendersi contro la soluzione che lo minaccia. La difesa è un misto di proiezione e di razionalizzazione. Solo un minuto fa egli localizzava la sua difficoltà nei piedi e nella spina dorsale; ora la pone in quello che gli altri avrebbero pensato di lui e negli effetti di ciò sulla stima di sé.

La caseworker, comprendendo che, quando il problema è principalmente di natura emotiva, la realtà dei sentimenti è di primaria importanza, si immedesima, come prima, nei sentimenti del signor G. (15). Ella non sottovaluta e non trascura il fatto che ciò che i vicini pensano, provochi nel signor G. un'ansietà comprensibile. Piuttosto cerca di agire su questi sentimenti, non con facili rassicurazioni (come si potrebbe qui essere tentati di dire che ciò che gli altri pensano in realtà non ha importanza!) né con sollecitazioni persuasive, ma chiedendogli di rivedere i fatti oggettivi: i vicini si sono accorti delle sue difficoltà? L'affrontare questi fatti (resi forse più accettabili dalla ferma comprensione dell'assistente sociale), porta il signor G. ad abbandonare lo schermo difensivo dei « vicini » e a mettersi nuovamente in cammino per affrontare i suoi problemi. « Sono pronto ad ascoltare ciò che Lei propone », egli infatti dice. Ora la caseworker presenta, di nuovo sminuzzandolo, qualcosa del modo in cui l'ente e il cliente operano assieme (16).

Forse l'aspetto più notevole dell'attività di questo ente è quello che le sue procedure sono in armonia con la comprensione della psicologia umana; esse sembrano, invero, dettate da questa comprensione. Il periodo, chiaramente limitato, dell'osservazione, ne diminuisce i timori irrazionali, ma reali, che si hanno quando ci si consegna per un tempo indefinito, quando ci si sente « assorbiti ». Inoltre, il fatto che l'esame e la decisione saranno reciproci, dipendenti sia dal giudizio del cliente che da quello dell'ente, ridà al cliente il senso di essere una persona autodeterminantesi. Certamente, eccezione fatta per le situazioni in cui è necessario l'internamento, il cliente è sempre libero di dire se vuole continuare o no ad usare i servizi di un ente, ma non sempre egli è psicologicamente capace di saperlo o di esserne sicuro. Il fatto che l'assistente sociale riconosce, assieme al cliente, questo suo diritto naturale, e che l'ente rispetti la sua capacità di esercitare questo diritto, rassicura il signor G. e contemporaneamente ne rafforza il senso di responsabilità.

La sorpresa del signor G. (17) illustra con vivezza come una persona

che ha perduto il senso di padronanza di sé, presuma o tema di essere sopraffatta da altri. La caseworker chiarisce anche, riflettendo la chiarezza dell'ente, che, mentre una persona può essere portata da uno psichiatra, essa non può essere costretta al trattamento. I caseworkers, qualche volta, devono fare delle segnalazioni psichiatriche forzate, quando una psicosi conclamata richiede delle misure protettive, ma ai fini della psicoterapia il cliente deve avere delle motivazioni, o deve farsele con l'aiuto del caseworker. Ancora una parola su questo punto: riconoscendo che questa motivazione può spegnersi e morire, la clinica in questione la raccoglie subito e la lega all'azione. L'appuntamento con lo psichiatra, se il signor G. dovesse decidersi a vederlo, può aver luogo proprio nel momento in cui il cliente è pronto a riceverlo. Sfortunatamente, non sempre è possibile a un ente di combinare le cose in questo modo; ma il valore di ciò è evidente.

Fino a questo momento il signor G. è stato aiutato dalla comprensione calda e sensibile dell'assistente sociale che ha saputo fargli esprimere la realtà dei suoi sentimenti ed immedesimarvisi, che lo ha sostenuto nell'affrontare gli aspetti obiettivi del suo problema, e gli ha presentato l'ente e i suoi metodi di lavoro che, in se stessi, sono modellati da intenti e da capacità intime di aiuto. Il signor G. è passato dalla paura, dalla diffidenza e dalla negazione alla fiducia, alla percezione e alla prontezza, sia pure momentanea, di intraprendere una nuova azione per il suo problema. Ma, proprio come il movimento fisico non può avvenire senza un attrito, così il movimento psicologico da una posizione a un'altra opposta, non avviene senza indietreggiamenti, senza lo sforzo inconscio di evitare un violento squilibrio. Così il signor G. si tira di nuovo indietro (18).

La tentazione più comune qui, sarebbe quella di persuadere il signor G. a riprendere la sua posizione favorevole all'aiuto psichiatrico, di ripresentargli i suoi stessi argomenti. L'assistente sociale è capace di resistere a questa tentazione. Con pazienza essa torna indietro e lo riconduce a riguardare i fatti, usando ciò come mezzo per influenzare i suoi sentimenti. Egli è fuori servizio da lungo tempo; le sue condizioni sono peggiorate; sua moglie ha capito che egli ha bisogno di aiuto. Poiché il signor G. non può incamminarsi verso la soluzione del problema, anche se percepisce i fatti, la caseworker fa venir fuori ciò che possibilmente costituisce un ostacolo.

È probabile che la riluttanza del signor G. a ricevere l'aiuto psichiatrico non sia stata determinata dal timore di perdere il sussidio; egli

sembra piuttosto difendersi dalla paura di ciò che la sua malattia implica. Ma, se dovesse acconsentire al trattamento e accorgersi poi, improvvisamente, di dover rinunciare non solo alle compensazioni neurotiche, ma anche al compenso economico per la sua malattia, egli potrebbe sentirsi ingannato o, per lo meno, deluso. Perciò la caseworker tocca l'argomento. Si potrebbe sostenere che è troppo rischiare porre questa difficoltà quando sembra tanto importante che il signor G. si avventuri a ricevere aiuto e che egli potrebbe far meglio questa scelta dopo aver cominciato a provare qualcuna delle soddisfazioni del trattamento. D'altra parte, la perdita del sussidio è una difficoltà che potrebbe ora distogliere il signor G. dal prendere una decisione, o potrebbe presentarsi dopo che egli ha lasciato la caseworker, quando dovrà affrontarla da solo. Evidentemente sono queste le considerazioni che in questo esempio motivano l'azione della caseworker. Ad ogni modo, è valido il seguente principio del casework; se qualcosa ostacolasse il desiderio di aiuto del cliente, provenga l'ostacolo sia da parte del cliente che dell'ente, è preferibile che esso venga espresso e che il cliente e il caseworker possano quindi esaminarlo, piuttosto che permettergli di esercitare la sua sconosciuta influenza, rimanendo inespresso e non lavorato. Nel fare ciò vi è certamente un rischio, ma un rischio manifesto, conosciuto, permette che lo si tratti in maniera consapevole, mentre un problema taciuto non lo permette.

Il signor G. risponde raccogliendo tutto il suo desiderio e la sua volontà di ristabilirsi (20). Egli non ha dovuto opporsi alle pressioni fatte dall'assistente sociale per convincerlo. Piuttosto, ancora una volta, ha sperimentato che questa accetta le reali difficoltà che egli prova nel ricevere aiuto. Nello stesso tempo l'assistente sociale ha chiarito che essa sostiene e « sta per » questa nuova via, per quanto difficile possa essere, di risolvere il problema. Dal punto di vista diagnostico si può vedere che il signor G. ha forti motivazioni per essere autosufficiente e che lotta per mantenere l'immagine di uomo indipendente che egli ha di sé.

Dalla discussione del signor G. si rivela un altro « buon segno » (21, 22): la sua capacità di guardare al di fuori di sé, di rendersi conto degli effetti del suo problema su un'altra persona, sua moglie, e di simpatizzare con essa. Egli è consapevole di lei come persona che contemporaneamente ama e offende. Questa consapevolezza rivela qualcosa non solo delle sue capacità di rapporto e di percezione, ma anche di una sua sorgente di motivazioni.

Per quel che riguarda le responsabilità dell'assistente sociale, ciò che

il signor G. dice suggerisce un'altra dimensione del problema nelle sue relazione con l'aiuto dell'ente: il probabile bisogno di aiutare la signora G. sia ad accettare la malattia del marito, sia ad unire i propri sforzi a quelli che egli fa per ristabilirsi. La caseworker esprime allora la sua comprensione e la sua consapevolezza di questo bisogno e di quanto esso sia naturale (22). Di nuovo ella offre la rassicurazione che proviene dalla sua comprensione e il servizio di influenzare favorevolmente una parte vitale della situazione problematica del cliente: sua moglie.

Ma, tuttavia, la decisione più importante deve essere presa dal cliente: vuole egli o no, può egli o no, decidere di agire sulla base di ciò che la caseworker lo ha aiutato a vedere e a penetrare col pensiero? La questione è posta direttamente (23, 24) e il cliente dà quella risposta che, per lui, deve essere stata coraggiosa. Egli osa dire « si »; perché ha sperimentato la caseworker come una persona che non aggredisce, ma è comprensiva, onesta, accettante. I suoi timori contro « l'ente » e i suoi scopi cedono; egli è stato condotto dalla competenza piena di umanità e dalla abilità dell'assistente sociale a passare dal rifiuto alla indecisione e, poi, alla decisione. Egli non rimarrà però, necessariamente, così mobilitato e pronto per l'aiuto, ma potrebbe nuovamente ritirarsi se il colloquio che sta per seguire con lo psichiatra lo forzasse a sperimentare di nuovo tutti i suoi conflitti o, se dovesse continuare, potrebbe molte volte resistere o essere ambivalente nei confronti del trattamento. Questo problema non può essere risolto una volta per tutte. In questo unico colloquio il problema che il caseworker ha affrontato e per cui ha lavorato è stato il problema più importante della fase iniziale del casework; quello di aiutare il cliente a voler fare il primo passo nell'usare l'aiuto dell'ente.

La signora Whitman

Ambiente: Un ente di servizio sociale familiare (aconfessionale) in una grande comunità urbana.

Cliente: Il signor Whithman, di anni 40, e la signora Whitman, di anni 35, dopo quindici anni di matrimonio; Junior, di anni quattordici; Marta, di dodici; e Terry, di dieci.

Problema: Era stato il Signor Whitman, non la signora Whitman, a richiedere per primo l'aiuto dell'ente di servizio sociale familiare. Fu

sospinto a venire in ufficio da un'intima amica di famiglia, una donna che conosceva qualcuna delle funzioni dell'ente e il cui interesse per i Whitman sembrava estendersi al marito, alla moglie e ai figli. La crisi coniugale era stata preceduta da cinque o sei anni di scontento e da un ultimo anno di attivo conflitto. Poi, il giorno prima, in seguito a un litigio, la signora Whitman aveva lasciato la casa portando con sé Marta e facendo sapere al marito di « non poterne più di lui e del matrimonio ». Il signor Whitman, appoggiandosi disperatamente alla sua amica, quasi a chiederle aiuto, pianse mentre esponeva il suo problema.

Il signor Whitman supplicava l'ente di restituirgli la moglie. Sarebbe stato pronto a fare qualsiasi cosa gli si fosse consigliata, pur di riunirsi a lei. Poiché sembrava necessario, per prima cosa, accertare se la signora Whitman avesse o no interesse a salvare la sua vita coniugale, la caseworker usò il primo colloquio col signor Whitman per aiutarlo a raccontare la storia del suo matrimonio e del fallimento di esso così come egli li vedeva, per avere alcune notizie necessarie sulla situazione familiare e per stabilire, di comune accordo, che, dopo il colloquio con la signora Whitman, avrebbero fatto insieme un programma per i servizi successivi.

Il signor Whitman, nell'espone il problema, attribuiva in gran parte alla moglie la responsabilità dell'accaduto, quantunque vi fossero in lui accenti di autocritica. Era chiaramente evidente che egli era molto attaccato a sua moglie, o per amore o per un senso di dipendenza, e si sentiva sperduto senza di lei. La famiglia si era trasferita da una piccola fattoria di una zona remota alla città popolosa da circa sei anni e il signor Whitman aveva la sensazione che sua moglie « avesse cominciato a distaccarsi da lui » quando era venuta a contatto con la vita della città. L'anno prima ella aveva scoperto di essere stanca del lavoro domestico e si era impiegata, per quanto non vi fosse nessun reale motivo economico che giustificasse ciò. Ella aveva cominciato a stare in compagnia, per ore, coi suoi colleghi di lavoro, uomini e donne, a giocare a bocce con loro, a fermarsi a bere in locali pubblici, etc. La tensione tra loro era esplosa in litigi sempre più frequenti da quando la signora Whitman aveva detto a suo marito di non aver bisogno né di lui né del suo sostegno. Il signor Whitman era anche preoccupato delle reazioni dei figli, e disse alla caseworker che i ragazzi insistevano perché egli riportasse a casa la signora Whitman e « ricominciasse tutto di nuovo ».

La famiglia apparteneva allo strato inferiore del medio ceto. Sia il

signore che la signora Whitman si dedicavano a lavori non specializzati, ma ben retribuiti. Il signor Whitman aveva completato la 4 classe e la signora Whitman aveva frequentato per un anno circa la scuola commerciale dopo l'ottava classe. Consapevolmente, e ognuno a modo suo, avevano cercato di creare una « buona vita familiare ».

Poiché il colloquio del signor Whitman fu reso difficile dalla presenza dell'amica di famiglia, e poiché le prime decisioni sembravano dipendere dalla volontà di collaborare della signora Whitman, presentiamo qui il primo colloquio con la signora Whitman piuttosto che quello col marito.

Il Primo Colloquio

1. Il giorno che seguì al colloquio col signor W., la signora W. telefonò dicendo che suo marito si era messo in contatto con lei al lavoro, e le aveva detto di essere venuto al nostro ente e che noi desideravamo parlarle. Essa parlava con gentilezza al telefono e non sembrava troppo ansiosa per la situazione e per il nostro desiderio di vederla. Spiegai brevemente perché mi interessava parlare con lei, dicendo di capire che la sua era una situazione difficile e di ritenere che l'ente sarebbe stato capace di aiutarla a esaminare ciò che pensava sulla situazione coniugale. Fissammo un appuntamento per il giorno seguente.

2. La signora W. venne all'appuntamento. Era, a prima vista, una donna senza alcuna attrattiva; i suoi lineamenti erano grossolani; la sua pelle ruvida e piena di rughe. Era accuratamente pulita. Stabiliva il rapporto in maniera facile e piacevole. Durante il colloquio, in certi momenti del racconto della sua infelicità, essa pianse, ma, malgrado il suo pianto quieto, era capace di discutere la sua situazione in maniera ordinata e di parlare sui suoi sentimenti.

3. Prese immediatamente a dire che desiderava scusarsi per il fatto che mi portava « un caso così duro da risolvere ». Arrivò a dire che capiva che doveva essere molto difficile per un assistente sociale cercare di aiutare un marito e una moglie sposati da lungo tempo e pervenuti alla decisione definitiva di separarsi. Feci cenno di sì, ed essa continuò a dire che, malgrado la sua situazione apparisse tanto spiacevole, era contenta che suo marito fosse finalmente venuto a un ente di servizio

sociale, poiché ella aveva cercato di convincerlo a prendere questa decisione cinque o sei anni fa; ma egli aveva minimizzato il valore di un simile passo, dicendo che « era capace di badare a se stesso ».

4. Sottolineai il suo desiderio di essere aiutata nella sua situazione coniugale. Mi interessai anche a quella che essa considerava la loro attuale situazione e all'aiuto che pensava di poter ricevere da noi.

5. Disse subito che ci considerava capaci di aiutarla a capire in che modo ella poteva contribuire a migliorare il suo matrimonio. Ma, in generale, pensava che suo marito avesse bisogno di aiuto da parte di qualcuno che rafforzasse ciò che ella aveva cercato di dirgli da tanti anni, e cioè che lei non era stata felice nel matrimonio per la maniera in cui il marito abitualmente si comportava. A questo punto disse, e ripeté poi diverse volte durante il colloquio, che non « litigavano per cose importanti, ma per una infinità di piccole cose ». La portai a dire che le piccole cose consistevano nell'eccessivo nervosismo di lui e nella persistente tendenza a criticare ogni membro della famiglia. Per esempio disse che egli esigeva che la figlia adolescente facesse a casa tutto quel lavoro che si poteva richiedere a una donna matura. La ragazza cucinava, faceva la stirata della famiglia e rifaceva i letti; i ragazzi davano il loro contributo lavando i piatti e scopando la casa. Il lavoro dei figli, tuttavia, non soddisfaceva suo marito, che tendeva a rimproverarli, a negar loro il privilegio di spendere del denaro e di ricevere a casa i loro amici col pretesto che non avevano fatto bene i loro lavori. Portò diversi esempi di quelle che considerava le richieste irragionevoli di suo marito e disse che egli negava ai figli i divertimenti propri delle vacanze adducendo a pretesto la loro imprudenza o il dispendio che ne derivava. Ella riteneva che l'infanzia fosse il periodo del divertimento e della preparazione all'età adulta. Mentre diceva ciò, individualizzava ognuno dei figli, esaminandone le caratteristiche e gli interessi principali.

6. Dissi che le sue parole esprimevano il suo desiderio di offrire ai figli un'infanzia che li appagasse, ed ella rispose di sì prolungando la conversazione per parlarmi della sua infanzia solitaria in un orfanotrofio. Sua madre era morta quando lei aveva dieci anni e suo padre l'aveva collocata in un orfanotrofio, mentre i suoi fratelli erano andati a vivere presso parenti. Quando ebbe diciotto anni, era uscita dall'orfanotrofio ed era andata a vivere presso uno dei fratelli. Questi era sposato e lavorava con la moglie in una fattoria. Aveva tanti bambini piccoli, così la

signora W. li curava e faceva il lavoro di casa. Conosceva il signor W. da sempre, ma in maniera superficiale; in quel tempo egli prese però a corteggiarla. La signora W. pensava che lui allora l'amasse, ma era venuta poi alla conclusione che, di fatto, egli vedeva in lei solo una donna rozza, buona a generare figli e a « lavorare come una schiava » per lui.

7. Chiesi quale, secondo lei, fosse un matrimonio desiderabile, e cosa pensasse in merito a ciò quando aveva sposato il signor W.

8. Rispose che capiva ora di essersi sposata senza un'adeguata preparazione, riferendosi anche alle conoscenze sull'atto sessuale, alla nascita e all'allevamento dei figli. Ella aveva subito capito di non poter contare su suo marito per una guida, così aveva rapidamente sviluppato le proprie tendenze ed idee su quel che la famiglia doveva essere. Malgrado il fatto che il signor W. « non avesse mai dimostrato molto affetto » ai figli e che, in realtà, sembrava che questi lo disturbassero, egli era sempre apparso contento quando lei era incinta. Disse che nella zona dove erano cresciuti, le famiglie numerose erano comuni, e si presumeva anche che una donna dovesse costantemente essere incinta e « legata » alla casa. Essa aveva avuto i tre figli attualmente viventi e un aborto. Poiché il signor W. era freddo e insensibile verso i tre figli, ella aveva deciso di non averne altri e per questa ragione usava gli anticoncezionali, malgrado il marito esprimesse il suo biasimo a riguardo.

9. Chiesi ciò che la signora W. sentiva in merito al loro rapporto coniugale. Rispose che non aveva mai trovato « soddisfazione » nell'atto sessuale, sin dall'inizio del matrimonio. In seguito aveva avuto qualche emozione e qualche soddisfazione. Riteneva che ciò avveniva perché era giovane, ma subito dopo questo breve periodo fu consapevole di essere insoddisfatta. Suo marito era sempre stato portato ad iniziare l'atto sessuale senza preparazione affettuosa. Circa dieci anni fa un'amica, con la quale aveva parlato della cosa, le aveva dato un libro da leggere. Ella ne lesse altri due o tre e cercò di « convertire » il marito all'idea di leggere libri del genere, ma egli si rifiutò. La portai a dire che i libri erano *Amore Coniugale* ed altri di natura pseudo-professionale. Malgrado il disinteresse del signor W. a migliorare le loro relazioni sessuali, egli non perdeva l'interesse nel continuarle. La signora W. si rendeva conto che egli era divenuto sempre più insistente negli ultimi cinque anni, mentre contemporaneamente ella era divenuta sempre meno interessata e sco-

raggiata. Le chiesi se era stata mai capace di parlare al signor W. dei suoi sentimenti, o se gli avesse solo raccomandato di leggere libri. Rispose di aver provato, ma che il marito, da parte sua, era chiuso ad ogni discussione o considerazione.

10. Mentre la signora W. parlava del suo rapporto coniugale piangeva dirottamente. Quando chiesi se riteneva che questa era l'origine della maggior parte delle difficoltà, fece cenno di sì e poi disse di aver parlato con qualcuna delle sue amiche e che anche loro ritenevano che il disadattamento sessuale stesse alla base del loro problema. Aggiunse, tuttavia, che, oltre al disadattamento sessuale, il comportamento generale e la ristrettezza di vedute di lui, e il resto, contribuivano grandemente alla loro insoddisfazione coniugale. Proseguì, dietro mio incoraggiamento, dicendo che il marito disapprovava la partecipazione ad attività quali quella del club genitori-insegnanti e che non approvava che si andasse in Chiesa o che si partecipasse a qualsiasi manifestazione di vita sociale. Si descrisse come una persona che aveva sempre desiderato di avere molti amici, di ballare, cantare e andare in giro con un gruppo di persone della sua stessa età. Il marito non aveva mai tentato di unirsi a lei in nessuna di queste attività, e durante gli anni dell'infanzia dei figli, ella si era sentita « in trappola ». Disse, poi, che in quegli anni il signor W. comprava e vendeva cavalli e andava in giro per piccole città per motivi di commercio. Egli soleva partire e mancare tutta una notte e la beffeggiava dicendole: « Scommetto che desidereresti di poter venire anche tu ». Disse che in quegli anni desiderava molto andarsene da casa, ma restava per i figli e « perché mi è sempre rincresciuto per lui ». Chiesi perché gli rincrescesse, ma non seppe spiegarmelo; disse solo « era così dipendente da me ».

11. Le chiesi se riteneva che c'era qualcosa di abbastanza positivo in suo marito, tale da farle desiderare di continuare la vita coniugale. Rispose subito che suo marito era un buon lavoratore, che non usava male il suo denaro e non era particolarmente taccagno per le cose necessarie, come per esempio il cibo, ma che era, invece, molto avaro per il vestiario, i divertimenti, etc. Ella non prenderebbe affatto in considerazione la possibilità di ritornare con lui, se non fosse per i figli. Riteneva che, in realtà, l'unità della famiglia non valesse il peso della lotta personale che sentiva di sostenere.

12. Una delle « piccole cose » che l'aveva resa sempre più infelice, era l'atteggiamento aspro e amaro del marito verso tutti, e il suo bisogno di mentire per futili cose. A mano a mano che la signora W. portava esempi delle banali bugie del marito, mi sforzai, e vi riuscii, di farla parlare del fattore che sembrava agire in tutto ciò; suggerii l'ipotesi che molte delle sue bugie sembravano riflettere il suo bisogno di essere all'altezza della situazione. Ella accettò facilmente questa osservazione e arrivò a dire: « penso che ci sia del vero in ciò ». Poi, come pensando a voce alta, disse che, secondo lei, il marito era molto sconvolto non perché le voleva bene, ma perché la cosa avrebbe fatto pensare alla gente che lui non era capace di provvedere alla famiglia.

13. A questo punto la signora W. accennò bruscamente alla proposta del marito di venire da me insieme con lei. Disse che avrebbe preferito che ciò non avvenisse nelle prossime settimane, perché sentiva che tutti e due avevano bisogno di un « periodo di distensione ». Poco prima, quando aveva espresso le sue idee sulle nostre funzioni, io avevo detto che noi aiutavamo le persone a trattare le loro difficoltà per arrivare a una vita familiare più felice. Adesso ritornai su ciò, parlandone in maniera più dettagliata. Le spiegai l'utilità del casework, dicendo che, spesso, parlare con una persona interessata e obiettiva sui propri sentimenti di collera, di contrarietà o di frustrazione poteva far sì che ci si sentisse meglio. Aggiunsi che questo poteva anche aiutare la persona a vedere più chiaramente che cosa era successo a lei nella vita coniugale e agli altri membri della famiglia e poteva aiutarla a decidere non solo se continuare o no la vita matrimoniale, ma anche come migliorare i propri sentimenti e i propri atteggiamenti nei confronti suoi e degli altri. Mi riferii a questo punto direttamente a lei, dicendo che, mentre aveva cominciato col dire di voler troncargli subito il matrimonio, aveva dopo implicitamente detto che vi era qualcosa di valido nel continuarlo. Essa fu d'accordo e disse di nuovo che era dispiaciuta per il signor W. e che desiderava che i figli avessero entrambi i genitori.

14. Mi resi conto di questi sentimenti e commentai che ella era incerta se continuare il matrimonio o no. Rispose di sì, e ammise non solo che, essendo sposata da tanto tempo, le riusciva difficile il pensiero di non aver più una casa, ma di essere anche ansiosa del benessere dei figli se avesse dovuto lasciare il signor W. Espresse nuovamente sentimenti di compassione per il signor W., ma contrapponendoli a forti sentimenti

di irritazione. Espresi l'opinione che il fatto di avere colloqui regolari con me, per un periodo di tempo, avrebbe potuto aiutarla a riflettere ancor più sul pro e il contro di salvare la sua vita coniugale, e forse a capire come trattare meglio il signor W. e a comprendere e a tollerare i sentimenti che ella aveva. La signora W. fece cenno di sì con comprensione e soprappensiero.

15. Allora discussi in termini generali il contributo che ogni coniuge apporta al matrimonio. Questo permise alla signora W. di parlare un po' del suo bisogno di lavorare, non perché le fosse realmente necessario il denaro, ma a motivo della sua insoddisfazione generale della situazione familiare. Parlò dell'incidente che la settimana precedente l'aveva condotta ad abbandonare la casa e disse che, in realtà, ella si recava nei locali pubblici coi suoi amici di lavoro. Arrivò a dire che capiva come il fatto che lei non tornasse a casa dovesse creare delle difficoltà per i figli, ma che si sentiva così sconvolta per i dissapori col marito che spesso preferiva rimanerne fuori. Espresse apprensione per la felicità dei figli e disse che avevano appreso a lasciare la casa essi stessi piuttosto che rimanervi a causa delle critiche costanti del signor W. Riconobbe che in realtà ella contribuiva a creare un ambiente di discordia e se ne rammaricò, ma sentiva che ciò dipendeva dal fatto che suo marito la trascurava e non voleva prestare attenzione ai loro problemi, come da tempo dimostrava di fare. Sottolineai la sua affermazione che essa contribuiva a creare questo stato di cose. Riconobbi contemporaneamente le sue frustrazioni e le sue delusioni coniugali. Affermai con chiarezza che ritenevo che il loro matrimonio poteva essere salvato soltanto dal lavoro di entrambi i coniugi. Disse che si rendeva conto di aver bisogno di qualcuno che l'aiutasse a capire il motivo della sua insoddisfazione e l'aiutasse « a vivere in maniera corretta ».

16. Proposi di seguire ciò che ella aveva suggerito riguardo al colloquio in comune. Chiesi che ne pensava se io spiegassi al signor W. che ognuno di loro doveva essere visto separatamente. Rispose che lo avrebbe gradito. Desiderava dapprima che io dicessi al marito che ero io a ritenere che ciò era preferibile, ma quando dissi che questo non sarebbe stato esattamente vero riconobbe il mio punto di vista e ritornò sulla sua proposta di colloqui individuali. Stabilimmo che avrei visto lei la settimana entrante e che avrei parlato dopo col signor W. per sapere se egli desiderava lavorare con me per vedere quale parte egli avesse

nelle loro difficoltà coniugali. La signora W. assicurò la sua completa collaborazione dicendo che si sarebbe liberata da altri impegni per vedermi. Ella aveva già parlato col suo datore di lavoro che l'aveva incoraggiata a venir qui.

17. Quattro giorni dopo sia il signore che la signora W. mi telefonarono per dirmi che si erano trovati assieme durante l'week-end per programmare la visita di Marta a una zia. Erano riusciti a parlare insieme in maniera molto più ragionevole e serena e avevano deciso che la signora W. sarebbe tornata a casa « temporaneamente », mentre ella e il marito avrebbero ricercato con me le possibilità di salvare la loro vita coniugale.

18. Notai che il signor W. era molto sollevato per il ritorno della moglie, ma ciononostante desiderava continuare i colloqui con noi. Ebbi l'impressione che aveva stabilito questo con la moglie per effettuare la riconciliazione. Comunque, a riguardo della signora W., avevo l'impressione che ella ci considerasse come chi dovesse definire quel che si doveva fare del suo matrimonio. Il suo atteggiamento nei confronti del signor W. era meno irritato mentre diceva: « Per la prima volta nella sua vita egli ha ascoltato le mie critiche ». Aggiunse che era stata « molto dispiaciuta » per lui e riconoscemmo insieme che la dipendenza del marito da lei le dava soddisfazione e contemporaneamente la irritava. Pensavamo di poter essere capaci di esaminare le sue possibilità di trattare sia i bisogni del marito sia i propri sentimenti, e di aiutarla a vivere meglio il suo matrimonio.

Il processo di casework nella fase iniziale

In un certo senso la signora Whitman viene all'ente anch'essa come cliente « non volontario », spinta o persuasa a vedere l'assistente sociale dalla precedente azione del marito. Ma è subito evidente, ed ella lo dichiara, che la signora W. nel passato ha visto l'ente come risorsa di aiuto per i suoi problemi coniugali. Nel conflitto di volontà tra lei e il marito, ella del resto è la più forte e avrebbe potuto perciò rifiutare la richiesta di lui. Ella, invece, va all'ente e, fin dal primo momento, manifesta, sia con la conversazione al telefono che con la sua intelligente partecipazione, di non sentirsene minacciata. È quindi subito possibile con lei mettere immediatamente a fuoco il problema del disadattamento coniugale.

Dalla versione del problema, data dal signor W., la caseworker ha raccolto alcuni fatti (se corrispondono ai fatti) riguardanti il comportamento della signora W. e ne ha, in un certo senso, dedotto che questa cerca soddisfazioni che il suo ruolo di moglie non le offre, sostenuta, forse, dall'ambiente sociale che incoraggia e stimola alla « libertà ». Resta da sapere dalla stessa signora W. quale, secondo lei, è il problema e come ella lo sente, ma soprattutto, in questo primo contatto, che cosa desidera fare per risolverlo, e se vede il rapporto tra sé, il suo problema coniugale e l'aiuto dell'ente. Da queste considerazioni e dalle osservazioni dell'assistente sociale sul comportamento risponsivo della signora W. — su ciò che ella dice, sulla sua maniera di sentire e agire — deriverà un'ampia comprensione diagnostica dei fattori psicosociali operanti nella situazione e una conoscenza diretta della trattabilità e delle mete della signora W.

La signora W. inizia il suo colloquio (paragrafo 3) negando parzialmente la possibilità di aiuto. Si unisce a questa difesa la proiezione del biasimo sul marito, reazione tipica, questa, all'inizio di una discussione su un conflitto interpersonale. Queste difese (negazione e proiezione) hanno un significato diverso se sono mantenute ostinatamente o se cedono a mano a mano che si offre all'individuo un senso di maggior sicurezza e prospettive differenti. La caseworker accetta la presentazione della signora W. e poi si ricollega alle motivazioni positive di questa, considerandole come l'aspetto più forte dei suoi sentimenti. Essa chiede alla signora W. qual'è il suo punto di vista sul problema attuale e come vede il rapporto tra questo problema e l'ente.

A mano a mano che la signora W. presenta il suo problema (5, 6), la caseworker agisce in due direzioni: essa ne riconosce e avvalora le motivazioni costruttive — per quanto riguarda l'aiuto e il desiderio di essere una buona madre — e la porta a narrare i fatti del problema, così come la cliente li vede e li sente. Da tutta questa « miriade di piccole cose » — per usare le parole stesse della signora W. — si perviene a discernere il tipo di problema e la sua natura, e la cliente e l'assistente sociale fanno bene a dispiegarle innanzi a loro per metterle in ordine e scegliere tra esse. Finora la signora W. proietta il biasimo sul marito. Rimane ancora da accertare se essa ha la capacità di vedersi come parte in certo modo attiva nel creare il problema, o di passare dalla posizione di biasimo verso il marito allo sforzo di comprenderlo. Quel che la caseworker, intenta alla diagnosi, può già vedere, tuttavia, è una madre

che individualizza i suoi figli (essa non è così immersa nelle proprie sofferenze da considerarli semplicemente come « i ragazzini »); che simpatizza con loro (forse si identifica di più col ruolo di figlia che col ruolo di moglie? ancora da provare); che desidera per i suoi figli più di quanto essa abbia avuto. Questi segni indicano che essa è capace di guardare al di là di sé stessa.

I frammenti della storia passata, offerti dalla signora W., non illuminano ancora la situazione. Si può da essi dedurre che la signora W. era impreparata per il lavoro di casa, ma, da dove proviene la sua capacità di sentire per e con i suoi figli? La caseworker farebbe bene a registrare tutti questi diversi dettagli per un riferimento futuro. Al momento attuale, tuttavia, le interessa meno sapere come la signora W. è divenuta la moglie e la madre che attualmente è, e più che cosa la signora W. si attende e desidera dal suo matrimonio. Con la sua domanda (7) vuole accertarsi se le aspettative di questa siano o no realistiche e ciò che aspira a raggiungere.

La risposta dalla signora W. (8, 9, 10), provocata da alcune domande dirette dell'assistente sociale, fornirà ulteriori dati sulle sue frustrazioni e sulle sue delusioni coniugali. Da questa discussione scaturiscono molti fatti: fatti che riguardano la incompatibilità sessuale della coppia, le reazioni emotive della signora W. a riguardo, il suo tentativo infruttuoso di trattare la cosa, e ancora altri fatti di natura diversa, ma che concorrono a creare il conflitto, i fatti della frustrazione del marito per gli impulsi sociali che a mano a mano si sviluppano in lei.

Malgrado il problema si sia ampliato, la sua reale natura non è ancora chiara. La signora W. pone il rapporto sessuale al centro delle sue difficoltà, ma, come sa ogni caseworker che ha esperienza, l'adattamento sessuale è intimamente collegato e in armonia con tutti gli altri aspetti della vita coniugale, qualche volta come causa di altri adattamenti interpersonali e qualche volta come effetto. Per la signora W. questa è un'aera piena di ripercussioni emotive, ma non sappiamo ancora come influisca sulle altre frustrazioni e insoddisfazioni della sua vita o come ne è influenzata. Una cosa è probabile. Se la caseworker non fosse stata obiettiva o non avesse avuto cognizioni della complessità del matrimonio, e avesse posto il suo interesse sul sesso o sulla ristrettezza di idee del signor W., considerando l'una e l'altra cosa come il problema, la percezione che la cliente avrebbe avuto del suo problema ne sarebbe stata notevolmente influenzata.

Ma questa è una caseworker piena di esperienza, che sa che non si

dice in un solo colloquio « qual'è il problema », quando esso è molto complesso, e che sa anche che, qualunque sia il problema, occorre prima accertare l'interesse, la volontà e la capacità della signora W. di impegnarsi a trattarlo.

Mentre la signora W. racconta alcuni fatti relativi alla sua difficoltà e alle sue reazioni emotive, si possono osservare certi sintomi diagnostici. La signora W. è vista come una persona mutevole, soggetta a influenze esterne. Essa ha interessi vari, cerca rapporti, e dimostra che si sta sviluppando in lei una consapevolezza dei suoi « diritti » e delle opportunità (buone o cattive) atte a soddisfare le proprie esigenze nella cultura più flessibile della città. Ai fini di una consulenza coniugale i sintomi più importanti sono dati dal fatto che il suo matrimonio impegna fortemente la sua emotività - il suo pianto per esempio, mostra che non si è rassegnata al suo disadattamento sessuale - e dalla sua tenace compassione per il marito che mitiga il suo odio. Essa ha simpatia per lui, anche se soltanto per compassione e desidera di non fargli male.

Con queste indicazioni, e anche nel tentativo di accettare le motivazioni della signora W. a continuare la vita coniugale, la caseworker le chiede se vede qualcosa di positivo in suo marito (II). La risposta è ambivalente. La signora W. trova in lui qualche aspetto obiettivamente buono, ma a cui ne contrappone altri irritanti. Essa è attratta verso il matrimonio dalla considerazione dei suoi figli, ma ne è respinta da motivi di autopreservazione.

A questo punto si potrebbe mettere in dubbio il valore del tentativo dell'assistente sociale di interpretare il comportamento del marito e di ottenere dalla signora W. una certa comprensione di questi quando la stessa signora W. sente di aver bisogno di aiuto. Ciononostante, qualunque motivo avesse questa caseworker, in questa fase iniziale del casework si deve soddisfare a questo importante fine diagnostico: provare la capacità e la buona volontà del cliente di capire il comportamento del coniuge (o di un'altra persona) e di percepirlo, come in questo caso, come l'espressione di un intimo bisogno piuttosto che di un intento malevole. Se la risposta della signora W. fosse stata negativa — se essa per esempio non avesse risposto affatto alla caseworker che le chiedeva di riflettere sui motivi per cui il signor W. mentiva, o se avesse scartata l'interpretazione suggerita dalla caseworker — sarebbe stato opportuno ritornare al punto dove la signora W. si trovava e immedesimarsi ancora nelle sue sofferenze per le sue ferite e per le sue piaghe. Le idee, che la signora W. esprime con

simpatia, circa i bisogni del marito, rivelano il suo relativo senso di sicurezza con l'assistente sociale e una certa prontezza ad espandere le sue percezioni e ad adattare il suo pensiero.

La signora W. è stata aiutata a esprimere qualcuno dei problemi che costituiscono il problema totale del disaccordo coniugale e i suoi sentimenti sono stati accettati con simpatia e comprensione. Ella, con la sua venuta all'ente e con le sue risposte frammentarie, ha dimostrato interesse a lavorare per il suo matrimonio, almeno parzialmente. Le sue capacità di sentire con i suoi figli e per suo marito, di saper stabilire un rapporto buono e appropriato con l'assistente sociale, di parlare centrando l'essenziale, e di passare a una percezione diversa di alcuni elementi del problema, fanno prevedere una sua buona partecipazione. Tuttavia (e ciò non sorprende) quando si trova di fronte all'aspettazione di un cambiamento (ella ne ha inteso un po' il sapore nella richiesta dell'assistente sociale di comprendere il signor W., e ora che ha narrato la sua storia, ha la sensazione di dover scegliere un modo di far fronte a ciò) si sente riluttante a impegnarsi. Propone perciò di permettere che le cose seguano il loro corso per qualche settimana (13). A questa proposta la caseworker presenta le diverse soluzioni che l'aiuto di caseworker offre (13, 14). Essa riconosce i sentimenti ambivalenti della signora W., ma riconosce, anche, la forza più grande delle sue motivazioni positive per ricevere l'aiuto e la sua capacità di usarlo.

Ciò che la caseworker presenta, allora, non è l'esposizione abituale dei servizi dell'ente nel loro rapporto con un tipo di problema, ma ciò che la signora W. può aspettarsi, in particolare, dai metodi con cui l'ente l'aiuterà ad affrontarlo; non un'offerta di aiuto neutra che dice « lascia o prendi », ma la dimostrazione di un interesse per lei e di una convinzione che l'ente può aiutarla. La caseworker è ferma nella difesa del benessere e della unità familiare se la situazione giustifica l'appoggio, ma comprende e accetta anche, con calore e comprensione, gli impulsi opposti della stessa signora W. e i sentimenti che si agitano in lei. È questa fermezza combinata con la compassione che permea, per un cliente, il rapporto di promessa e può fargli desiderare l'aiuto, malgrado i sentimenti ambivalenti che il problema suscita.

La caseworker centra la discussione sul matrimonio in quanto società (15). È chiaro che essa considera il problema non come un problema in cui l'una o l'altra persona è disturbata e bisognosa di aiuto personale che la porterà, si spera, ad essere un coniuge migliore, ma, piuttosto, come

un problema di interazione tra due persone coniugate e poi, successivamente, tra loro in quanto genitori e i loro figli. Il problema da risolvere, allora, è quello di raggiungere un più felice equilibrio coniugale. Di conseguenza, il contenuto della discussione deve riguardare la signora W. in quanto moglie e in quanto madre, il suo ruolo di reciprocità, le soddisfazioni che essa può a ragione attendersi di dare e di ricevere e così via. Col signor W. sarà lo stesso. L'assistente sociale ha cominciato a fare ciò con la signora W., quando ha sottolineato l'asserzione di questa (ella infatti aveva detto di contribuire a creare la situazione di difficoltà) e ha affermato che entrambi i coniugi si devono impegnare per salvare il matrimonio, etc. Qui, di nuovo, si vede che la signora W. è in fermento. Tormentata dai sentimenti di autodifesa e di autocondanna, di giustizia e di colpa, di collera e di compassione, essa non sa se respingere il problema lungi da sé o assumersene la responsabilità. La caseworker mantiene la posizione ferma propria della professione: la posizione, cioè, di aiutare il cliente ad assumersi le sue valide responsabilità nello stesso tempo in cui gli esprime, col suo atteggiamento e con la sua azione, la comprensione della tentazione veramente umana di questi di non assumersela. Con qualche riserva ancora, la signora W. accetta il compito.

La caseworker stabilisce allora con la signora W. i prossimi passi pratici (16). La conversazione telefonica che segue (17, 18) indica che la signora W. ha mobilitato i suoi sentimenti positivi per il marito e che conferma il suo « patto » con l'assistente sociale.

Nel corso di questo colloquio iniziale, la caseworker aiuta la signora W. a pervenire alla decisione di lavorare sul suo problema coniugale con l'aiuto dell'ente. Per quanto la signora W. possa essere ambivalente nel desiderare di riconciliarsi con suo marito, ella dimostra ripetutamente di volere una buona vita familiare, di voler essere una buona madre, di voler punire suo marito ma senza fargli male, e finalmente di credere che qualcuno possa aiutarla a far meglio e a divenire migliore. Alla fine del colloquio, ella è una cliente piena di « buona volontà ». Potranno in seguito sorgere di nuovo delle resistenze, e la sua volontà potrà vacillare per le influenze di amici o per contrasti col signor W.: la caseworker avrà allora bisogno di lavorare nuovamente sulle motivazioni della signora W. e sulle mete che questa si prefigge.

Per il momento, tuttavia, la signora W. è mobilitata e capace di mettere a fuoco il suo problema in maniera costruttiva. Ella ha molte capacità e essenzialmente intatte. Stabilisce, infatti, il rapporto con fa-

cilità, in maniera appropriata e con crescente fiducia. Ha un interesse emotivo per il suo problema, per suo marito e i suoi figli, ed è capace sia di esprimere sia di controllare i suoi sentimenti. Le sue difese sono flessibili e realistiche e, a mano a mano che percepisce l'incoraggiamento e la comprensione della caseworker, le abbandona. Dimostra, ancora, di essere recettiva alle nuove idee e alle prospettive che la caseworker introduce, prestandosi, in breve, a considerare suo marito con obiettività, a valutare il pro e il contro del trattamento di caseworker etc. Dallo sviluppo del suo modo di percepire deriva un cambiamento di sentimenti e un mutamento della sua posizione nei confronti del problema, subito dopo la signora W. intraprende un'azione di adattamento in armonia con la decisione che ha considerato. In breve la signora W. dimostra di possedere tante doti che ne dimostrano la trattabilità, doti che erano già presenti in lei, ma che sono state portate alla luce e rinforzate dall'aiuto di casework.

In ambedue queste interazioni iniziali, le assistenti sociali hanno aiutato i loro clienti a passare dalla confusione e dalla indecisione alla parziale chiarezza e alla scelta. Mentre prima essi non erano che persone indecise che chiedevano aiuto per i loro problemi, diventano ora persone che partecipano alla loro soluzione e che hanno una visione chiara delle mete da raggiungere. In entrambi le caseworkers, malgrado tutte le differenze in gioco, hanno agito in modi che possono essere considerati caratteristici del processo di soluzione del problema.

In entrambi i casi le assistenti sociali hanno idee chiare degli scopi e dei programmi dei loro enti. In entrambi si mettono a disposizione, con fiducia, attenzione, sensibilità e calore, dei bisogni dei loro clienti. In entrambi sembrano capaci di conoscere le persone e i loro problemi, e questa conoscenza permea la loro osservazione generando comprensione e penetrazione profonda. Queste qualità essenziali determinano le tecniche mediante le quali esse mettono in grado i loro clienti di entrare in rapporto con loro e di comunicare le difficoltà relative alle loro situazioni e ai loro sentimenti. Ma ciò non basta. È necessario contemporaneamente modellare e guidare la condotta che impegnerà il cliente a un cambiamento e ne rafforzerà le capacità di svolgere efficacemente le sue funzioni. A ciò è volto il processo di soluzione del problema.

Se il lettore esaminerà sia il colloquio Grayson che il colloquio Whitman nella cornice dei precedenti capitoli (specialmente dei capitoli 7, 8,

9, 10) riconoscerà che queste due assistenti sociali hanno offerto ai loro clienti dei metodi e un sistema di guida costanti. Vedrà che entrambi entrano in rapporto, fin dal primo momento, con sensibilità, con comprensione e con intendimenti professionali. La caseworker del signor Grayson, acutamente consapevole della paura di questi, offre con generosità la sua pazienza e la sua accettazione; essa accetta sempre i sentimenti del cliente mentre contemporaneamente lo sospinge a guardare le differenze tra la realtà e la interpretazione che egli ne dà. La caseworker della signora Whitman, riconoscendo che questa stabilisce il rapporto con realismo a appropriatezza, passa più rapidamente a trattare il problema; tuttavia anch'essa risponde ripetutamente agli intensi toni emotivi della narrazione della signora Whitman. Partecipando le loro reazioni e rendendosi conto che queste vengono comprese, sia il signor Grayson che la signora Whitman depositano qualcosa di sé nelle assistenti sociali che li aiutano e, a loro volta, assumono da queste qualcosa della loro imperturbabilità e della loro speranza. Si può anche vedere che l'instaurarsi del rapporto, anche in un solo colloquio, è reso fermo dallo sviluppo della discussione su quel contenuto che ha per i clienti un significato vitale.

Osservando come il signor Grayson o la signora Whitman rispondono agli atteggiamenti, alle domande, alle osservazioni o ai commenti delle caseworkers, possiamo vedere che le loro percezioni divengono più profonde e più ampie. Forse questo avviene perché hanno detto e udito parole di cui prima avevano avuto esperienza in maniera vaga, forse avviene perché l'assistente sociale trasmette un senso di sicurezza che rende le difese meno necessarie, forse perché le sue domande introducono un modo più ordinato e quindi, più efficace di arrivare al problema, o forse anche per la combinazione di tutte queste cose. Anche in questo primo colloquio entrambi le caseworkers cercano di stimolare (e di osservare e valutare) i movimenti di adattamento, per quanto minuscoli possano essere, che solitamente seguono al cambiamento del modo di percepire. Qui e lì si può vedere come esse imprimano dei piccoli stimoli ai loro clienti per portarli a riflettere su ciò che stanno raccontando, per far giocare la luce delle idee tra i fatti che stanno esponendo. Così, per esempio, l'assistente sociale della signora Whitman chiede a questa come interpreta il comportamento del marito, e l'assistente sociale del signor Grayson gli chiede se crede che il suo nervosismo sia dovuto ai dolori ai piedi.

Gli sforzi dei clienti per risolvere il problema, iniziatisi con la esposizione e la scelta di qualcuno dei dettagli più evidenti delle loro difficoltà, vengono sostenuti dalle assistenti sociali, nella misura in cui viene diminuita la loro eccessiva ansietà e accresciuta la speranza e la fiducia. Si può dire che gli stimoli che le assistenti sociali forniscono per individuare e esaminare i sentimenti in quanto influenzano fatti e idee, e i fatti e le idee in quanto influenzano i sentimenti, e gli uni e gli altri in rapporto alle mete che si vogliono raggiungere, mettono in movimento e danno la carica al processo di casework. In questi colloqui singoli col signor Grayson e la signora Whitman, le assistenti sociali concentrano il loro interesse, con molta intensità, sugli accordi e sulle decisioni cui bisogna che i clienti pervengano per ricevere aiuto. Perciò, in entrambi i casi, caseworker e cliente agiscono sui fini ricercati tenendo conto dei metodi e dei mezzi dell'ente in modo che il cliente, facendo una scelta consapevole e attenta, intraprenda a partecipare attivamente. Il contributo delle assistenti sociali per il raggiungimento di questo fine è in entrambi i casi vitale. Esso consiste in un atteggiamento che conferma la loro fede nel valore dell'aiuto dell'ente nello stesso tempo che esse vengono a conoscere e tentano di modificare i dubbi e le riluttanze del cliente. Consiste anche nelle informazioni su ciò che ci si può aspettare, nel far esprimere al cliente le sue reazioni e i suoi pensieri, e nell'incoraggiarlo, in base alle motivazioni che egli stesso ha espresso, a volere affrontare il suo problema.

Esaminati in rapporto alla diagnosi, questi due colloqui illustrano questi punti: in entrambi i casi le assistenti sociali cercano, prima di tutto, di accertare e di fissare, in maniera approssimata, la compatibilità tra il cliente e il suo problema e gli scopi e i servizi dell'ente; dopo aver fatto ciò cercano di mettere questi elementi in interazione dinamica tra loro. Il colloquio si propone il trattamento, si propone, cioè, di aiutare il signor Grayson e la signora Whitman a fare parecchie cose: raccontare, riflettere, scegliere. La diagnosi scaturisce da questo trattamento e, in un secondo momento, lo influenza. Da questi colloqui emergono due cose evidenti e l'una e l'altra contribuiscono a disegnare un piano di azione. L'una è quella del problema così come è visto ed è vissuto dal cliente, integrato dai frammenti dei dati portati da altri. La seconda è quella della persona nella sua relazione col suo problema e con i mezzi di soluzione. La prima, un inizio di diagnosi psicosociale, deriva in gran parte dalla narrazione del cliente e dal suo comportamento spon-

taneo. La seconda, una diagnosi iniziale della trattabilità del cliente, deriva dalle risposte di questi al trattamento dell'assistente sociale durante i colloqui. Sia nel caso del signor Grayson che in quello della signora Whitman, con tutte le variazioni provenienti dalla differenza di personalità e dagli stati emotivi, l'assistente sociale tratta il cliente come una persona che si rispetta e si riceve con comprensione, come una persona capace di esporre la sua situazione, come una persona che è influenzata dal suo problema, come una persona che ha pensato e si è sforzata di risolverlo, come una persona che ha la capacità e il diritto di « dirigere la sua vita », come una persona capace di riflessione e di giudizio. L'intensità e la qualità delle risposte del signor Grayson e della signora Whitman ci dicono le loro motivazioni e le loro capacità di usare il servizio, e la valutazione che le assistenti sociali fanno di ciò, momento per momento, guida l'azione di queste, fa loro capire il momento opportuno di dire le cose, gli argomenti da discutere e gli scopi immediati da proporsi.

Il trattamento successivo approfondirà e amplierà questo flusso di comprensione diagnostica. Lo psichiatra può aver bisogno di accertare i fatti, la genesi e il corso della neurosi del signor Grayson e, per quanto riguarda la signora Whitman, la caseworker può aver bisogno di apprendere che cosa nella struttura della sua personalità le rende così difficile la condizione di moglie. Ma, dapprima, le assistenti sociali si sforzano soltanto di aiutare un uomo e una donna a risolvere i loro problemi e di cominciare a comprendere, dalle loro narrazioni e risposte, le loro risorse e i loro bisogni in relazione ai loro problemi. In entrambi i colloqui Grayson e Whitman, le caseworkers possono farsi solo un'idea generale della struttura, delle dinamiche e delle cause del problema. Esse, tuttavia, si formano delle idee chiare e precise su ciò che il signor Grayson e la signora Whitman desiderano, e sulle loro capacità e prontezza di impegnarsi per ottenerlo. Questo è il risultato non soltanto della semplice osservazione del comportamento per un piano di trattamento futuro, ma dell'aver agito su esso in maniera tale da accrescere i poteri in atto del cliente.

Alla fine di questi primi colloqui sia il signor Grayson che la signora Whitman hanno avuto esperienza di un rapporto dinamico di sostegno e sono stati aiutati, per cominciare, a partecipare i loro sentimenti in una maniera che è apparsa loro razionale e che hanno sentito rassicurante, hanno imparato qualcosa sull'ente e le sue possibilità di aiuto,

e sono stati indotti a passare dalla resistenza e dalla incertezza alla scelta e all'azione. Quando il signor Grayson ha finito il suo colloquio è un uomo libero dai più immediati motivi di timore, rincuorato da una certa speranza, disciolto dai legami della indecisione e capace di intraprendere un cambiamento. La signora Whitman finisce il colloquio anch'essa con idee e sentimenti diversi da quelli con cui l'aveva iniziato. Si sente sostenuta e capita da un altro essere umano, temporaneamente sollevata dalla tensione, più libera, quindi, di guardare attentamente la sua situazione, di considerarla più obiettivamente e di volere, alla fine, assumersi e sostenere, in certo modo, il peso di discuterla a fondo. A guardare più attentamente, si può vedere che, sia l'io del signor Grayson che quello della signora Whitman sono stati attivi, mentre nello stesso tempo si è agito su essi, e che le loro facoltà, deboli o vitali, sono state sollecitate, sostenute, esercitate e rafforzate dal processo di casework nella sua fase iniziale.

BIBLIOGRAFIA

Cap. 1. - Le componenti nella situazione di casework

BOWERS SWITHUN, *The Nature and Definition of Social Casework* da *Journal of Social Casework*, Vol. XXX, N. 8, 9, e 10 (Ottobre, Novembre, Dicembre 1949). Ristampato in *Principles and Techniques of Social Casework*. New York: Family Service Association of America, 1950.

REGENSBURG JEANETTE, *An Attempt To See Casework Apart from the Related Professions* da *American Association of Psychiatric Social Workers Newsletter*, VII, N. 2 (1938).

RICHMOND MARY, *What Is Social Case Work?* New York: Russell Sage Foundation, 1922. *Social Casework — Generic and Specific: An Outline* (Relazione della conferenza Milford. New York: American Association of Social Workers, 1929).

TOWLE CHARLOTTE, *Social Case Work* in *Social Work Year Book*, 1947. New York: Russell Sage Foundation, 1947.

PERLMAN HELEN HARRIS, *Casework Services in Public Welfare* da *Proceedings of the National Conference of Social Work*, 1947. New York: Columbia University Press, 1948.

REYNOLDS BERTHA, *Social Work and Social Living*. New York: Citadel Press, 1951.

Cap. 2. - La Persona

ALEXANDER FRANZ M. D., *The Basic Principles of Psychodynamics* da *Fundamentals of Psychoanalysis*. New York: W. W. Norton & Co., 1948.

ALEXANDER FRANZ M. D., *Development of Ego-Psychology* da *Psychoanalysis Today*, ed. Sandor Lorand. New York: International Universities Press, 1944

- ALEXANDER FRANZ M. D., *The Function of the Ego and Its Failures*. Fundamentals of Psychoanalysis. New York: W. W. Norton & co., 1948.
- BENEDEK THERESE M. D., *Personality Development* da Dynamic Psychiatry, ed. Franz Alexander, M. D. and Helen Ross. Chicago: University of Chicago Press, 1952.
- COTTRELL LEONARD S. Jr., *The Adjustment of the Individual to His Age and Sex Roles* da American Sociological Review, Vol. VII, N. 5. (October, 1942).
- FREUD ANN, *Ego and the Mechanisms of Defense*. London: Hogarth Press, 1937.
- FREUD SIGMUND, *The Anatomy of the Mental Personality*. Da New Introductory Lectures on Psychonalysis. New York: W. W. Norton & Co., 1933.
- GINSBURG SOL WIENER M. D., *The Impact of the Social Worker's Cultural Structure on Social Therapy* da Social Casework, Vol. XXXII, N. 8 (October 1951).
- KLUCKHOHN, CLYDE, MURRAY, HENRY A., SCHNEIDER, DAVID M., *Personality in Nature, Society, and Culture*. 2^a ediz. riv. New York: Alfred A. Knopf, 1953. Vedere i seguenti capitoli.
- ALEXANDER FRANZ M. D., *Educative influence of Personality Factors in the Environment*.
- ERIKSON, ERIK H., *Growth and Crises of the Healthy Personality*.
- KLUCKHOHN, CLYDE, and MURRAY, HENRY A., *Personality Formation: The Determinants. Outline of a Conception of Personality*.
- PARSONS TALCOTT, *Age and Sex in the Social structure of the United States*.
- KLUCKHOHN, FLORENCE R., *Dominant and Variant Cultural Value Orientations* da The Social Welfare Forum, 1951. New York: Columbia Univ. Press, 1951.
- LINTON RALPH, *Concepts of Role and Status* da The Cultural Background of Personality. New York: D. Appleton-Century Co; 1945.
- POLLAK, OTTO and COLLABORATORS, *Social Science and Psychotherapy for Children*. New York: Russell Sage Foundation, 1952.
- REDL FRITZ, *The Concept of Ego Disturbances and Ego Support* da American Journal of Orthopsychiatry, Vol. XXI, N. 2. (April, 1951).
- SAUL, LEON J., M. D., *Emotional Maturity* Philadelphia: J. B. Lippincott Co., 1947.
- SMALLEY RUTH, *The Significance of the Family for the Development of Personality* » da Social Service Review, Vol. XXIV, N. 1 March, 1950).
- TOWLE CHARLOTTE, *Personality Development* da The Learner in Education for the Professions. Chicago: Univ. of Chic. Press, 1954.

Cap. 3. - Il Problema

APTEKAR HERBERT, *Causality and Treatment* da American Journal of Orthopsychiatry. Vol. IX, N. 2. (April, 1939).

RIPPLE, LILIAN and ALEXANDER ERNESTINA, *Motivation, Capacity, and Opportunity as Related to the Use of Casework Service: Nature of Client's Problem.* Da Social Service Review; XXX, N. 1. (March, 1956).

TOWLE CHARLOTTE, *Common Human Needs: An Interpretation for Staff in Public Assistance Agencies.* Da Public Assistance Reports N. 8. Washington, D. C. Government Printing Office, 1945.

GOMBERG M. ROBERT, *Parent-Child Relationship Problems.* Da Diagnosis and Process in Family Counseling, ed. M. Robert Gomberg and Francis T. Levinson. New York: Family Service Association of America, 1951.

HAMILTON GORDON, *Psychotherapy in Child Guidance.* New York: Columbia Univ. Press, 1947.

HOLLIS FLORENCE, *Women in Marital Conflict* New York: Family Service Association of America, 1949.

PECK HARRIS B., M. D., and BELLSMITH VIRGINIA, *Treatment of the Delinquent Adolescent: Group and Individual Therapy with Parent and Child* New York: Family Service Association of America, 1954.

Cap. 4. - L'Ente

AMERICAN ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS, *Code of Ethics in Standards for the Professional Practice of Social Work.* New York: The Association, 1951.

FOLLET MARY, *The Meaning of Responsibility in Business Management: The illusion of final Responsibility.* Da Dynamic Administration, ed. H. C. Metcalf and L. Urwick New York: Harper & Bros., 1942.

GOMBERG, M. ROBERT, *The Specific Nature of Family Casework* in Family Casework and Counseling, ed. Jessie Taft. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1948.

HAMILTON GORDON, *Agency and Inter-agency Practices* Theory and Practice of Social Casework 2^a ed. riv. New York: Columbia Univ. Press, 1951.

JOHNSON ARLIEN, *The Administrative Process in Social Work* in Proceedings of the National Conference of Social Work, 1946. New York: Columbia Univ. Press, 1947.

LOWRY FERN, *Current Concepts in Social Case-work Practice* da Social Service Review, Vol. XII, N. 3. (Sept. 1938).

PERLMANN HELEN HARRIS, *Generic Aspects of Specific Settings* da Social Service Review Vol. XXIII, N. 3. (Sept. 1949). Anche in Proceedings of the National Conference of Social Work, 1949: Social Work in the Current Scene. New York: Columbia University Press, 1950.

PERLMAN HELEN HARRIS, *The Social Components of Casework Practice* in The Social Welfare Forum, 1953. New York: Columbia Univ. Press, 1953.

PERLMANN HELEN HARRIS, *Social Casework Counseling* in Psychotherapy and Counseling (Annals of the New York Academy of Sciences, Vol. LXIII (Nov. 7, 1955).

TOWLE CHARLOTTE, *General Objectives of Professional Education*, in The Learner in Education for the Profession. Chicago: Univ. of Chicago Press, 1954.

TOWLE CHARLOTTE, *Social Case Work in Modern Society* in Social Service Review, Vol. XX, N. 2 (June, 1946).

WITMER HELEN L., *Social Work: An Analysis of a Social Institution*. New York: Farrar and Rinehart, 1942.

Cap. 5. - Il Processo di Casework

DEWEY JOHN, *The Natural History of Thinking* in Essays in Experimental Logic. Chicago: Univ. of Chicago Press, 1917.

DEWEY JOHN, *Analysis of Reflective Thinking* in How We Think. Ed. riv. New York: D. C. Heath & Co., 1933.

GARDNER GEORGE, E. M. D., *The Therapeutic Process from the Point of view of Psychoanalytic theory* in American Journal of Ortho psychiatry, Vol. XXII, N. 4 (Oct. 1952).

IRVINE MAY, *Communication and Relationship in Social Casework* in Social Casework Vol. XXXVI, N. 1 (Genn. 1955).

JAHODA MARIE, *The Meaning of 'Psychological Health'* in The Social Welfare Forum, 1953. New York: Columbia Univ. Press, 1953. Social Casework, Vol. XXXIV N. 8 (Ott. 1953).

PERLMAN HELEN HARRIS, *The Basic Structure of the Casework Process* in Social Service Review, Vol. XXVII, N. 3 (Sett. 1953).

PERLMAN HELEN HARRIS, *Scope and Method of the Family Service Agency*. New York: Family Service Association of America, 1953.

Cap. 6. - Il Rapporto Casework-Cliente

ACKERMAN NATHAN W. M. D., *Psychotherapy and 'Giving Love' in Psychiatry*, VII (Maggio, 1944), 129-38.

ALEXANDER FRANZ M. D., and FRENCH THOMAS M. M. D., *Psychoanalytic Therapy*. New York: Ronald Press, 1945. Cap. V The Transference Phenomenon.

APTEKAR HERBERT, *Basic Concepts in Social Case Work* Chapel Hill: Univ. of North Carolina Press, 1941.

GARRET ANNETTE, *The Worker-Client Relationship* in American Journal of Orthopsychiatry, Vol. XIX, N. 2 (Aprile, 1949).

ROBINSON VIRGINIA, *A Changing Psychology in Social Case Work*. Chapel Hill: University of North Carolina Press, 1930.

STUDT ELLIOT, *An Outline for Study of Social Authority Factors in Casework*. Social Casework, Vol. XXXV, N. 6 (Giugno, 1954).

TOWLE CHARLOTTE, *Factors in Treatment* in Proceedings of the National Conference of Social Work, 1936. Chicago: Univ. of Chic. Press, 1936.

WOLBERG, LEWIS R. M. D., *The Technique of Psychotherapy* New York: Grune & Stratton, 1954.

Cap. 7. - Il Lavoro di soluzione del problema

COLEMAN, JULES V. M. D., *Psychotherapeutic Principles in Casework Interviewing* in American Journal of Psychiatry CVIII (Ott., 1951) 298-302.

MARCUS GRACE, Parte I di *Helping the Client To Use His Capacities and Resources* in Proceedings of the National Conference of Social Work, 1948. New York: Columbia Univ. Press, 1949.

MARCUS GRACE, *The Relation of Casework Help to Personality Change in Family Casework and Counseling*, ed. Jessie Taft. Philadelphia: Univ. of Pennsylvania Press, 1948.

SCHMIDEBERG, MELITTA M. D., *Needed: A Psychoanalytic Assessment of Environmental Factors* in Quarterly Journal of Child Behaviour, Vol. N. 4 (Ott. 1952).

PERLMAN *Mental Health Planning for Children* in Child Welfare, Vol. XXVIII, N. 6 (Giugno, 1949).

TOWLE CHARLOTTE, Parte II di *Helping the Client to Use His Capacities and Resources* in Proceedings of the National Conference of Social Work, 1948. New York: Columbia Univ. Press, 1949.

Cap. 8. - La persona, il problema, l'ente, e il processo nella fase iniziale

- ANDERSON DELWIN M., and KIESLER FRANK M. D., *Helping Toward Help: The Intake Interview in Social Casework*, Vol. XXXV, N. 2 (Febb. 1954).
- COLEMAN JULES V. M. D., *The Initial Phase of Psychotherapy* in Bulletin of the Menninger Clinic, Vol. XIII, N. 6 (Nov. 1949).
- COLEMAN JULES M. D., SHORT GENEVIEVE B., AND HIRSCHBERG J. COTTER M. D., *The Intake Interview as the Beginning of Psychiatric Treatment in Children's Cases* in American Journal of Psychiatry, CV (Sett. 1948), 183-86.
- DAWLEY ALMENA, *Professional Skills Requisite to a Good Intake Service* in Proceedings of the National Conference of Social Work, 1937. Chicago: Univ. of Chic. Press, 1937.
- FREUDENTHAL KURT, *The Contribution of the Social Work Intake Process to the Psychiatric Treatment Situation* in Journal of Psychiatric Social Work, Vol. XX, N. 1 (Sett., 1950).
- FROMM-REICHMANN FRIEDA M. D., *Principles of Intensive Psychotherapy* Chicago: Univ. of Chic. Press, 1950.
- GILL MERTON M. D., NEWMAN RICHARD M. D. and REDLICH FREDERICH M. D., *The Initial Interview in Psychiatric Practice*; New York: International Universities Press, 1954.
- SCHERZ FRANCES H., *Intake: Concept and Process* in Social Casework, Vol. XXXIII, N. 6 (Giugno, 1952).
- WOLBERG LEWIS R. M. D., *The Technique of Psychotherapy* in New York: Grune and Stratton, 1954.

Cap. 9. - Il Contenuto nella fase iniziale

- LOWRY FERN, *Current Concepts in Social Case-work Practice* da Social Service Review, Vol. XII, N. 4. (Dic. 1938).
- MARCUS GRACE, *The Relation of Casework Help to Personality Change* in Family Casework and Counseling, ed. Jessie Taft. Philadelphia: Univ. of Pennsylvania Press, 1948.
- PERLMAN HELEN HARRIS, *The Caseworker's Use of Collateral Information* da Social Casework, Vol. XXXII, N. 8 (Ott. 1951). Anche in The Social Welfare Forum, 1951. New York; Columbia Univ. Press, 1951.

Cap. 10. - Il metodo nella fase iniziale

- AUSTIN LUCILLE N., *Trends in Differential Treatment in Social Casework* in Principles and Techniques in Social Casework, ed. Cora Kasius. New York: Family Service Association of America, 1950. Anche Journal of Social Casework Vol. XXIX, N. 6 (giugno 1948).

COLEMAN JULES M. D., *The Initial Phase of Psychotherapy* Bulletin of the Menninger Clinic, Vol. XIII, N. 6 (Nov. 1949).

FINESINGER JACOB E. M. D., *Psychiatric Interviewing* in American Journal of Psychiatry, CV (Sett. 1948).

GARRETT ANNETTE, *Interviewing: Its Principles and Methods* New York: Family Service Association of America, 1942.

HOLLIS FLORENCE, *The Techniques of Casework* in Principles and Techniques in Social Casework, ed. Cora Kasius. New York: Family Service Association of America, 1950. Anche in Journal of Social Casework, Vol. XXX, N. 6 (Giugno 1949).

LEVINE MAURICE M. D., *Principles of Psychiatric Treatment* in Dynamic Psychiatry, ed. Franz Alexander, M. D. and Helen Ross. Chicago: Univ. of Chicago Press, 1952.

TOWLE CHARLOTTE, *Client-centered Case-work* in Social Service Review, Vol. XXIV, N. 4 (Dic. 1950).

TOWLE CHARLOTTE, Part II of *Helping the Client Use His Capacities and Resources* in Proceedings of the National Conference of Social Work, 1948. New York: Columbia Univ. Press, 1949. Anche in Social Service Review, vol. XXII, N. 4 (Dic. 1948).

Cap. II - Diagnosi: il pensiero nella soluzione del problema

ACKERMAN NATHAN M. D., *The Diagnosis of Neurotic Marital Interaction* Social Casework, Vol. XXXV, N. 4 (Aprile 1954).

APTEKAR HERBERT H., *The Dynamics of Casework and Counseling*. Boston: Houghton Mifflin Co., 1955.

ASH PHILLIP, *The Reliability of Psychiatric Diagnoses* Journal of Abnormal and Social Psychology Vol. XLIV, N. 2 (Aprile 1949).

CAMERON D. EWEN M. D., *A theory of Diagnosis* in Current Problems in Psychiatric Diagnosis, ed. Paul Hoch and Joseph Zubin. New York: Grune & Stratton, 1953.

DEWEY JOHN, *How We Think* ed. riv. New York: D. C. Heath & Co. 1933.

GOMBERG M. ROBERT, *Principles and Practices in Counseling*, Diagnosis and Process in Family Counseling. New York: Family Service Association of America, 1951.

HAMILTON GORDON, *Psychotherapy in Child Guidance* New York: Columbia Univ. Press, 1947.

- HAMILTON GORDON, *Theory and Practice of Social Casework* 2^a ed. riv. New York: Columbia Univ. Press, 1951.
- HOLLIS FLORENCE, *Casework Diagnosis - What and Why?* Smith College Studies in Social Work, Vol. XXIV, N. 3 (Giugno 1954).
- HOLLIS FLORENCE, *The Relationship between Psychosocial Diagnosis and Treatment Social Casework*, Vol. XXXII, N. 2 (Febb. 1951).
- HUNT WILLIAM A., WITTON CECIL L., HUNT EDNA B., *A Theoretical and Practical Analysis of the Diagnostic Process in Current Problems in Psychiatric Diagnosis*, ed. Paul Hoch and Joseph Zubin. New York: Grune and Stratton, 1953.
- LEHRMAN LOUIS, *The Logic of Diagnosis in Social Casework*, Vol. XXXV, N. 5 (Maggio 1954).
- LEVINE MAURICE M. D., *Principles of Psychiatric Treatment in Dynamic Psychiatry*, ed. Franz Alexander, M. D. and Helen Ross. Chicago: Univ. of Chicago Press, 1952.
- RAWLEY CALLMAN, *The Use of Diagnosis in Vocational Service in Jewish Social Service Quarterly*, Vol. XXXI, N. 1 (Autunno, 1954).
- REYNOLDS BERTHA, *Is Diagnosis an Imposition?* Social Work and Social Living. New York: Citadel Press, 1951.
- RICHMOND MARY, *Social Diagnosis* New York: Russell Sage Foundation, 1917.
- SHERMAN SANFORD N., *Psychosocial Diagnosis and Its Relationship to Treatment Diagnosis and Process in Family Counseling*. New York: Family Service Association of America, 1951.
- SYTZ FLORENCE, *The Development of Method in Social Casework in Principles and Techniques of Social Casework*, ed. Cora Kasius. New York: Family Service Association of America, 1950.
- WHITEHORN JOHN C. M. D., *The Concepts of 'Meaning' and 'Cause' in Psychodynamics*, American Journal of Psychiatry, CIV (Nov. 1947).
- WHITEHORN JOHN C. M. D., *A comparison of Diagnostic and Functional Casework Concepts* New York: Family Service Association of America, 1950.
- WHITEHORN JOHN C. M. D., *Diagnosis and Treatment of Marital Problems*. New York: Family Service Association of America, 1947-49.
- WHITEHORN JOHN C. M. D., *The Functioning of Psychiatric Clinics in New York City: A Study towards the Prevention of Waste* New York: New York City Committee on Mental Hygiene of the State Charities Aid Association, 1949.

Cap. 12 - La trattabilità del cliente e le mete del casework

- BLINKNER MARGARET, *Predictive Factors in the Initial Interview* Social Service Review, Vol. XXVIII, N. 1 (Marzo 1954).
- FRENCH THOMAS M. M. D., *The Integration of Behavior* Vol. I: Basic Postulates. Chicago: Univ. of Chicago Press, 1952.
- GREEN SIDNEY L. M. D., *Psychoanalytic Contributions to Casework Treatment of Marital Problems* Social Casework Vol. XXXV, N. 10 (Dic. 1954).
- HUNT J. MCV., *Measuring Movement in Casework* Journal of Social Casework, Vol. XXIX, N. 9 (Nov. 1948).
- MITCHELL HOWARD E., PRESTON MALCOLM G., MUDD EMILY H., *Anticipated Development of Case from Content of First Interview Record* in Marriage and Family Living, Vol. XV, N. 3. (Ag. 1953).
- MURRAY HENRY A., KLUCKHOHN CLYDE, *Outline of a Conception of Personality* in Personality in Nature, Society, and Culture, ed. Clyde Kluckhohn, Henry A. Murray and David M. Schneider, 2^a ed. riv. New York: Russel Foundation, 1952.
- RIPPLE LILIAN, *Motivation, Capacity and Opportunity as Related to the Use of Casework Service: Plan of Study* Social Service Review, Vol. XXIX, N. 2 (Giugno, 1955).
- TOWLE CHARLOTTE, *Factors in Treatment* in Proceedings of the National Conference of Social Work, 1936. Chicago: Univ. of Chicago Press, 1936.
- WOLBERG LEWIS R. M. D., *The Techniques of Psychotherapy* New York: Grune & Stratton, 1954.

INDICE

<i>Presentazione</i>	5
<i>Prefazione</i>	11

PARTE PRIMA

IL PROCESSO DI SOLUZIONE DEL PROBLEMA
NEL CASEWORK

1. Le componenti della situazione di casework	21
2. La persona	25
3. Il problema	47
4. L'ente	61
5. Il processo di casework	75
6. Il rapporto casework-cliente	87
7. Il lavoro di soluzione del problema	109

PARTE SECONDA

IL CASEWORK VISTO IN SEZIONE

8. La persona, il problema, l'ente e il processo nella fase iniziale	129
9. Il contenuto della fase iniziale	139
10. Il metodo nella fase di inizio	165
11. La diagnosi: il pensiero nella soluzione del problema	191
12. La trattabilità del cliente e la meta del casework	211

PARTE TERZA

DUE CASI

13. Due casi: il signor Grayson e la signora Whitman	235
--	-----

STAMPATO NELLO STABI-
LIMENTO IPSI - ISTITUTO
PER LA SPECIALIZZAZIONE
INDUSTRIALE - POMPEI
DICEMBRE 1962