

COLLANA DI SERVIZIO SOCIALE

Annette Garrett

IL COLLOQUIO

PRINCIPI E METODI

EDIZIONI A. A. I.

Annette Garrett

IL COLLOQUIO

Principi e metodi

AMMINISTRAZIONE PER LE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI
ITALIANE E INTERNAZIONALI

Titolo originale dell'opera:

INTERVIEWING – ITS PRINCIPLES AND METHODS

Family Service Association of America

Traduzione di

LUCIA BOTTINI

PROPRIETÀ LETTERARIA RISERVATA

INDICE

Premessa	pag. 5
Parte Prima: NATURA DEL COLLOQUIO	
Cap. I. - L'ARTE DEL COLLOQUIO	» 11
Cap. II. - COMPrensIONE DELLA NATURA UMANA	» 17
— Motivazione di comportamento	» 17
— Fatti oggettivi e soggettivi	» 19
— Giudizi morali schematizzati	» 21
— Impulsi contrastanti	» 24
— Il rapporto fra intervistatore e intervistato	» 26
Cap. III. - L'ATTEGGIAMENTO DELL'INTERVISTA- TORE	» 29
— Pregiudizi	» 29
— Accettazione	» 31
Cap. IV. - SCOPI DEL COLLOQUIO	» 35
Cap. V. - COME CONDURRE UN COLLOQUIO	» 41
— L'osservazione	» 42
— Saper ascoltare	» 45
— Ascoltare prima di iniziare a parlare, ovvero partire dal punto di vista del cliente	» 49
— Come rivolgere le domande	» 50
— Come parlare	» 52
— Come rispondere a domande d'argomento personale	» 55
— Direzione del colloquio	» 58
— Come interpretare	» 62
Cap. VI. - ELEMENTI IMPORTANTI DEL COLLOQUIO	» 67
— Associazioni d'idee	» 68
— Mutamenti d'argomento	» 69
— Frasi iniziali e di chiusura	» 69
— Ricorrenza di temi	» 70
— Contraddizioni e lacune	» 71
— Significati nascosti	» 71

Cap. VII. - CONDIZIONI INDISPENSABILI ALLA RIU- SCITA DEL COLLOQUIO	pag. 75
— <i>Ambiente in cui si svolge il colloquio</i>	» 75
— <i>Stesura del colloquio</i>	» 78
— <i>Natura confidenziale del colloquio</i>	» 79
— <i>Conoscenze indispensabili</i>	» 80

Parte Seconda: SELEZIONE DI COLLOQUI

Cap. VIII. - « NON POSSO AFFRONTARE TUTTO QUE- STO DA SOLA »	» 85
Cap. IX. - « NESSUNO VI VUOLE QUANDO SIETE VECCHI »	» 93
Cap. X. - « OBBLIGARLI AD OSSERVARE LE NORME DELL'OSCURAMENTO.... »	» 101
Cap. XI. - « VOGLIAMO RITORNARE A CASA »	» 107
Cap. XI. - « ED ORA CHE MI ACCADRA'? »	» 113
Cap. XIII. - « È ANCORA TROPPO PRESTO »	» 123
CONCLUSIONI	» 129

La capacità di intervistare è requisito necessario a diversi tipi di lavoro di ricerca, di attività affaristica o professionale. Come l'autore osserva, noi tutti intervistiamo o siamo intervistati, e molte sono le persone che desiderano aumentare la loro abilità in questa pratica, che diviene mezzo di scambio per le informazioni e per la formulazione di programmi.

Le interviste sono il mezzo essenziale attraverso il quale vengono offerti i servizi sociali. Nel campo di lavoro sociale detto di casework, ovvero di servizio rivolto ai singoli individui, i metodi del colloquio-intervista (ossia della discussione di programmi, o di consiglio alle persone) sono divenuti da lungo tempo oggetto di studio. RegISTRAZIONI dettagliate dei colloqui avvenuti, sono tenute dagli enti di servizio sociale individuale, come documentazione del lavoro svolto, e come materiale di studio che favorisca lo sviluppo di un'abilità professionale.

Tra le richieste di pubblicazioni sul servizio sociale che la sezione editoriale della Family Welfare Association di America riceve, il numero maggiore è costituito da quelle relative al « come condurre un colloquio » e ad esempi di colloqui ben condotti. Queste richieste non provengono solo da assistenti sociali, ma anche da scuole ed istituti, da addetti a lavori di ricerca, da monitori, da membri d'altre professioni e da gruppi di volontari. Proprio per rispondere a così diverse sollecitazioni, questo libro si rivolge tanto agli

assistenti sociali quanto agli intervistatori di altri tipi d'organizzazioni. Se la discussione e molti degli esempi inclusi si basano sull'esperienza del servizio sociale individuale, la trattazione non vuol essere però un testo delle tecniche di casework, ma verte piuttosto sui metodi dell'intervista, come tali.

Nella prima parte l'autore enuncia i principi ed i metodi del colloquio in uso nel servizio sociale individuale. In questa parte discute in modo chiaro ed esauriente diverse questioni pratiche: il modo di iniziare e concludere il colloquio; quando interrogare, od ascoltare, o fare commenti; quando prendere annotazioni. Come sfondo l'autore analizza brevemente, ma efficacemente, la psicologia umana, sotto l'aspetto dei sentimenti e degli atteggiamenti che le persone hanno nei confronti delle loro difficoltà, nonché delle reazioni che si manifestano nel corso del colloquio. Un caldo interesse per le persone, un sincero desiderio di essere loro d'aiuto, il rispetto dei sentimenti altrui e della altrui capacità di autodeterminarsi, una osservazione perspicace, una comprensiva sensibilità e l'abilità nell'offrire consigli: son tutti elementi indispensabili alla buona riuscita di un colloquio, e possono essere sviluppati attraverso lo studio e l'esperienza.

La seconda parte è costituita da esempi di colloqui, annotati con commenti relativi ai principi e metodi discussi nella prima. Diversi enti di servizio sociale sono stati invitati a contribuirvi, inviando testi di colloqui illustranti i diversi problemi degli uomini dei nostri giorni ed i metodi usati nel risolverli. Desideriamo esprimere la nostra riconoscenza ai seguenti enti: Family Welfare Society, Boston, Mass.; Psychiatric Social Work Unit of the Massachusetts State Selective Service Headquarters, Boston, Mass.; Boston Urban League, Boston, Mass.; Family Welfare Association of Springfield, Mass.; Famili Welfare

Association, Minneapolis, Minn.; Family Service Society of St. Louis County, Clayton, Missouri; Family Service Association, Trenton, N. J.; Department of Social Service of the Long Island College Hospital, Brooklyn, N. Y.; Young Women's Christian Association, Brooklyn, N. Y.; Department of Public Welfare, City of New Rochelle, N. Y.; Community Service Society, Bureau for Men and Boys, New York, N. Y.; Free Synagogue Child Adoption Committee, New York, N. Y.; National Travelers Aid Association, New York, N. Y.; New York Association for Jewish Children, New York, N. Y.; Travelers Aid Society, New York, N. Y.; American Service Institute of Allegheny County, Pittsburgh, Pa.

Desideriamo anche ringraziare — per l'autorizzazione a ristampare nei capitoli VI, VIII e XVI del materiale concesso dalla Harvard University Press, Cambridge, Mass. — l'« Atlantic Monthly » di Boston e la « Little, Brown and Company » di Boston.

MAURINE LA BARRE

Editore delle pubblicazioni F.W.A.A.

Parte Prima * NATURA DEL COLLOQUIO

Ognuno di noi ha esperienza di colloquio in cui talvolta è l'intervistato e talvolta l'intervistatore. La madre intervista il direttore della scuola in cui pensa di iscrivere il figlio; il direttore, a sua volta, intervista la madre ed il ragazzo; quest'ultimo, più tardi, sarà intervistato dall'insegnante che si prenderà cura di lui e lo intervisterà a sua volta. Vi sono persone che, data la natura della loro professione, occupano molto del loro tempo in colloqui-intervista. L'impiegato di un ufficio di informazioni dedica tutte le sue ore di lavoro a piccole interviste. Sia avvocati che medici, infermiere, giornalisti, poliziotti, sacerdoti, insegnanti, personale bancario, impiegati, dedicano tutti considerevole tempo a parlare con persone, ottenendone informazioni ed offrendo consiglio ed aiuto. Essi acquistano vari gradi di abilità nell'arte dell'intervista, talvolta consapevolmente, talora senza rendersene conto. Categoria di intervistatori per eccellenza è quella degli assistenti sociali; per alcuni di essi l'abilità nel condurre un colloquio diviene un'arte e quasi una scienza, i cui principi essenziali possono, almeno in parte, essere formulati ed ordinati in un insieme sistematico di nozioni.

Ciò non significa che chi si trova agli inizi di questa esperienza del colloquio abbia a disposizione una serie progressiva di norme cui attenersi: non esistono regole adatte per tutti i casi e neppure per casi particolari. Il colloquio non può essere ridotto ad una formula, giacchè avviene tra persone e dunque tra elementi troppo individualizzati. Vi sono naturalmente certi tratti psicologici comuni, in ogni occasione, alla maggior parte delle persone, e l'intervistatore farà bene a tener presenti i più importanti di essi. Vi

sono modi caratteristici nelle azioni e reazioni umane e l'esserne consapevoli rende più soddisfacenti le relazioni con gli altri. L'intervista genera un rapporto più stretto e più sottile di quanto possa sembrare a prima vista, e l'abilità nel guidarlo può essere accresciuta mediante la conoscenza degli elementi in gioco.

Vi è chi teme che lo studio delle norme in base alle quali si conduce un colloquio affievolisca quel caldo senso di amicizia e di reale interesse verso gli altri che è così essenziale al buon esercizio di una tale arte. Ciò non è vero: una persona «che sa», non per questo manca di amicizia. Non v'è bisogno di ignorare tutto della psicologia umana per provare amore per gli altri; spesso anzi è l'opposto. Nulla è più scoraggiante del non sapere in qual modo aiutare una persona che si ama e che è in bisogno estremo; al contrario, il saperlo fare, accresce il nostro affetto.

Talvolta il colloquio non è animato da vivo interesse umano: diviene monotono, meccanico, pressochè inutile. Ma causa di questo non è la conoscenza degli scambi che possono avvenire fra due personalità, bensì l'ignoranza che fa considerare il colloquio come un piatto alternarsi di domande fisse e di risposte da registrarsi. Se veramente il colloquio si riducesse a questo solo, un dispositivo di registrazione automatica risponderebbe meglio allo scopo. Il procedimento invece diviene di estremo interesse e suscita una partecipazione piena di calore se si ha un'esatta comprensione della complessità di ciascun individuo e delle possibilità di scambio tra personalità diverse.

Saper condurre un colloquio è un'arte, un'abilità tecnica che può essere aumentata e perfezionata anzitutto attraverso l'esercizio continuo. Ma questo, da solo, non basta. Le doti tecniche possono svilupparsi in tutta la loro potenzialità, soltanto se la pratica è integrata da conoscenze teoriche e da una analisi consapevole del nostro modo di applicarle. La conoscenza di certi presupposti teorici del colloquio ci fornisce il materiale di paragone per l'esame critico dei nostri metodi tecnici e ci indica la direzione in cui essi sono suscettibili di miglioramento.

L'aspetto più evidente del colloquio è di determinare una comunicazione tra due individui. Si potrebbe parlare di conversazione a scopo professionale; particolari problemi mettono infatti a confronto intervistatore ed intervistato. Una certa nozione della complessità di tale confronto ci può essere offerta dal ricordo dei sentimenti che noi stessi abbiamo provato nell'atto di rivolgerci a qualcuno per ottenere qualcosa: come il chiedere denaro a prestito, il consultare un medico o un avvocato, il far domanda di lavoro. Possiamo aver provato timore di fronte alla eventualità di parlare con uno sconosciuto di un nostro bisogno; possiamo essere stati incerti su ciò che era opportuno dirgli, timorosi che egli potesse chiederci più di quanto eravamo disposti a dire, che potesse non capirci affatto, oppure respingere la nostra richiesta.

D'altra parte, quando noi siamo nella veste di chi deve accogliere una richiesta, ci troviamo ancora in imbarazzo, sebbene d'altro genere. Saremo capaci, con le nostre parole, di mettere subito il cliente a proprio agio? Riusciremo a far sì che egli si esprima completamente? Che faremo se non parlerà? E se parlerà, come individueremo gli aspetti veramente significativi delle sue dichiarazioni e del suo comportamento?

Perchè un colloquio riesca, occorre che i timori siano calmati sia da una parte che dall'altra, e i diversi desideri trovino un punto d'intesa. Occorre stabilire un rapporto, una relazione, tali da rendere colui che chiede capace di rivelare i fatti essenziali della sua situazione e colui che ascolta capace di fornirgli il maggiore aiuto possibile.

Premessa

Allo scopo di dare significato e sfondo alle considerazioni fatte sino ad ora sul come condurre un colloquio, e dare modo all'assistente sociale di utilizzarle consapevolmente, dedicheremo il prossimo capitolo allo studio di certi dati essenziali riguardanti la

natura umana, fermando la nostra attenzione su quelli più utili alla nostra analisi. I commenti che seguono servono a delimitare i punti di interesse che saranno discussi poi con maggiori dettagli.

Pur sentendo il bisogno di rivolgerci ad un medico o ad un avvocato per avere, su certi fatti, l'opinione di un esperto, riteniamo generalmente di possedere già una conoscenza sufficiente intorno alla natura degli uomini ed al loro comportamento. Tale conoscenza si riduce poi ad una strana combinazione di vecchie massime popolari e di generalizzazioni derivate dalla nostra limitata esperienza e svisate dai nostri pregiudizi. Interpretiamo gli altri basandoci su noi stessi e dimentichiamo che i nostri punti di vista sono influenzati da una quantità di preconcetti e di sentimenti più o meno nascosti.

Gli assistenti sociali devono avere una conoscenza approfondita anche delle motivazioni irrazionali ed inconscie del comportamento umano. Essi devono utilizzare tali conoscenze, non solo per la comprensione della personalità, dei bisogni, dei pregiudizi, delle emozioni dei loro clienti, ma anche per quella di loro stessi. Il socratico « conosci te stesso » si adatta in modo perfetto all'assistente sociale.

Un assistente sociale si trova a dover dirigere la propria attenzione sia verso il cliente che verso se stesso; questo fatto dovrà fargli temere di divenire troppo consapevole di ogni parola, di perdere troppo della sua naturalezza e del suo calore umano, così da finire coll'estraniarsi dal cliente. Ben presto però egli si accorge del pericolo opposto e cioè che risposte spontanee e non calcolate possono essere giudicate dal cliente come superficiali, non basate su una sufficiente comprensione dei suoi veri sentimenti e quindi incapaci di dare un aiuto effettivo.

Un altro capitolo sarà dedicato all'analisi degli scopi delle interviste. Esse possono aver luogo per ogni sorta di ragioni. Tutta una gamma di variazioni sta tra l'intervista, il cui fine immediato è quello di raccogliere dei dati, e quella, a scopo terapeutico, dello psichiatra o dello psicanalista. Nella zona intermedia stanno quel-

le — e sono le più frequenti — il cui scopo è di offrire aiuto, in un modo o nell'altro; in esse la raccolta di informazioni serve a far sì che l'aiuto sia efficiente e proporzionale al bisogno. Non si può parlare dell'intervista in senso assoluto.

Abbiamo detto che le tecniche specifiche del colloquio variano a seconda dello scopo che ci si prefigge. Poichè quasi tutti i colloqui-intervista servono ad ottenere informazioni con lo scopo di aiutare qualcuno, noi usiamo come esempi caratteristici le interviste di questo tipo, condotte su di un piano professionale: i colloqui di « casework ». Tali colloqui forniscono ricco materiale per una discussione sulla natura e sui metodi dell'arte dell'intervista. Altro vantaggio di questa scelta è la facilità di applicazione dei suoi principi ad altri campi specifici.

Dal momento che iniziamo lo studio del colloquio nel campo generale del « casework », durante la discussione si farà ricorso a qualcuno dei suoi principi basilari. Ma per quanto è possibile si cercherà di fermare la nostra attenzione solo sul colloquio: una discussione sui principi del « casework » non potrebbe essere fatta qui in modo esauriente. L'esposizione generale dei metodi e delle tecniche del colloquio verrà illustrata punto per punto e sarà inoltre arricchita da un certo numero di colloqui riportati integralmente. Questi sono sottolineati da commenti dell'autore, ma vogliono anche fornire un utile materiale, cui l'intervistatore già sperimentato possa paragonare i propri metodi personali. Dei molti aspetti del colloquio si darà inoltre solo un'esemplificazione dei più salienti. Tale esemplificazione è attinta da conoscenze accumulate negli anni da assistenti sociali professionisti. Non vi è nulla di assoluto nell'ordine in cui i vari argomenti sono trattati. Essi sono così collegati fra loro che il parlare di uno coinvolge molti aspetti degli altri. Per una maggiore chiarezza, le cose si dovrebbero dire progressivamente anzichè tutte insieme, ma è anche vero che l'anticipare certi argomenti può aiutare la comprensione di quelli che si stanno trattando.

Intorno alla natura umana esistono nozioni basilari che necessariamente debbono essere familiari ad ogni intervistatore. Il loro diverso uso dipenderà dalla diversità di intenti dei singoli intervistatori. Il commerciante, ad esempio, mosso da scopi di lucro, userà le sue nozioni di psicologia per aumentare le vendite; il propagandista, buone o cattive che siano le sue motivazioni, userà le sue conoscenze per ampliare la diffusione delle proprie idee. Si presume che i lettori di questo libro siano mossi dal desiderio di rendersi utili e, a tale scopo, usino le conoscenze sulla natura umana in loro possesso.

Motivazione di comportamento

Le ragioni che determinano certi comportamenti umani sono note tanto a colui che agisce, quanto a colui che osserva. Talvolta sono ignote all'osservatore, ma riconoscibili — più o meno chiaramente — per colui che agisce; altre volte invece sconosciute pure a quest'ultimo. Ad esempio: un uomo che fa richiesta di lavoro, insulta colui che potrebbe assumerlo. Come si può comprendere un tale comportamento? Forse quell'uomo non si è accorto di diventare insolente? Ovvero non sapeva che tale insolenza avrebbe impedito la sua assunzione? Forse in realtà non desiderava un lavoro; che altro allora? Per cercare di giustificare tale fallimento egli potrebbe dire: « Il capo del personale era intrat-

tabile». Ma molto probabilmente lui stesso sarebbe insoddisfatto di tale spiegazione. Spesso le persone che agiscono così irrazionalmente sono stupite dei loro modi almeno quanto gli altri.

Noi riusciamo a simpatizzare più facilmente con una persona soggetta a simili smarrimenti se riconosciamo che anche molti tratti del nostro comportamento sarebbero difficili a spiegarsi. Il nostro debole razionalismo non soddisfa neppure noi stessi. Perché alle volte ci adiriamo per aver dovuto aspettare un minuto, mentre altre volte abbiamo saputo attendere pazientemente per delle mezz'ore? Perché possiamo punire severamente un bambino per un'inezia e altre volte lasciar correre un errore grave?

Se noi tutto conoscessimo, tutto comprenderemmo. I comportamenti eccezionali, come quelli usuali, hanno le loro cause, ma queste sono talvolta profondamente nascoste. Nel trattare con gli altri raramente è possibile, od essenziale, comprendere pienamente le cause del loro agire; ciò che è essenziale invece è il riconoscere che tali cause esistono. Esse possono essere localizzate nel fondo della personalità così da essere difficilmente reperibili sia da noi che da loro. In una personalità complessa, con le sue molte inter-conessioni di legami casuali, i fattori che determinano un dato tipo di comportamento sono generalmente molti e dissimili. È impossibile isolare uno di questi fattori ed è impossibile pretendere di forzare l'individuo a nominarne almeno uno. Lo si forzerebbe all'uso di una inadeguata razionalizzazione.

Il riconoscere che molte motivazioni di comportamento sono inconscie, renderà l'intervistatore più tollerante, meno proclive a condannare, più abile nel dare aiuto effettivo al cliente. Invece di cercare con impazienza di razionalizzare tutto, capirà che i motivi che il cliente nasconde anche a se stesso sono per lui fonte probabile di profonda e penosa ansietà.

La motivazione inconscia è molto più comune di quanto non si riconosca solitamente nel nostro sforzo di capire gli altri. Siamo troppo spesso alla ricerca di presupposti intellettuali per un dato comportamento, piuttosto che di cause psicologiche connesse a

sentimenti e ad emozioni. Gli impulsi ad agire appartengono alla sfera emotiva e le azioni da essi controllate scaturiscono dal sentimento piuttosto che dall'intelletto. Una persona mentre apparentemente piace in realtà spiace; un'altra « dimentica » un invito a colazione e per giustificarsi dichiara d'essere stata molto occupata. Un uomo licenziato per incompetenza « spiega » che il lavoro era troppo pesante per lui. Perchè un cliente dica certe cose e ne trascuri altre, perchè un bambino con un alto quoziente intellettuale abbia difficoltà a scuola, perchè una moglie che esplicitamente dichiara il suo amore per il marito, di continuo tenda poi a sminuirlo, sono tutti quesiti la cui soluzione va espressa in termini emotivi e non intellettuali. Spiegazioni quali: « Cerca di ingannare », « È pigro », ecc..., sono evidentemente inadeguate. Tuttavia per molta gente esse riescono esaurienti, bloccando ogni vera comprensione.

Fatti oggettivi e soggettivi

Ogni situazione presenta aspetti oggettivi e soggettivi. Un uomo perde il proprio impiego: questo è un fatto oggettivo. I suoi sentimenti intorno a tale fatto costituiscono l'aspetto soggettivo. Uno è malato di tubercolosi ed è questo un fatto che appartiene alla medicina. Ma ogni persona affetta da una data malattia ha certi sentimenti intorno ad essa. Diverse possono essere le manifestazioni fisiche della tubercolosi, ma ancora più diverse sono le reazioni individuali a tale morbo. In tal modo possiamo percorrere tutta la gamma delle esperienze umane e notare che ogni esperienza oggettiva (il matrimonio, la fame, il trovare lavoro, il lasciare i propri bambini ad un nido) offre la corrispondente controparte di atteggiamenti emotivi. L'esperienza e l'abilità conducono ad una consapevolezza sempre maggiore delle loro interazioni.

Gli assistenti sociali spesso oppongono la cosiddetta « situazione reale » di un cliente ai suoi problemi emotivi. Tale sepa-

razione è sconsigliabile, poichè talvolta ci porta ad operare come se i due termini si escludessero a vicenda. La complicazione viene dal fatto che le componenti emotive, se riferite alla situazione, rappresentano una realtà almeno quanto la situazione stessa. Per evitare tali erronee complicazioni noi qui parleremo di aspetti oggettivi e soggettivi della situazione di un cliente. Tutti e due sono costantemente presenti.

Se sembra che in questa nostra dissertazione noi prestiamo più attenzione ad aspetti soggettivi quali sentimenti, abitudini, emozioni, ciò avviene perchè li riconosciamo importanti quanto quelli oggettivi, e molto più adatti ad essere presi in esame. Il concentrare l'interesse maggiormente su di essi non implica alcuna svalutazione per i fatti oggettivi. Riconosciamo, naturalmente, che una eccessiva attenzione per i fatti soggettivi limiterebbe il nostro servizio al cliente almeno quanto il trascurarli completamente. Nella pratica noi dobbiamo procurare di dare a ciascuno dei due gruppi di fattori il peso dovuto.

Uno studente che fa richiesta per una borsa di studio poichè suo padre si è da poco ritirato dal lavoro per ragioni di salute e non può mantenerlo in collegio, potrebbe essere molto più preoccupato dello stato di salute del padre che ha reso necessario il ritiro dal lavoro piuttosto che dell'aspetto finanziario del problema. Il preside della scuola che notasse solo quest'ultimo aspetto, mancherebbe di dare al ragazzo l'aiuto che gli è più urgente, ovvero assegnerebbe la borsa di studio ad un allievo che — causa la sua ansietà — non è in grado di trarne profitto.

Cercando di aiutare delle persone noi abbiamo bisogno, anche in situazioni molto semplici, di sapere non solo le loro necessità oggettive, ma anche i loro sentimenti; questi ultimi potrebbero darci la chiave di situazioni oggettive non ancora rivelate. Non si può affermare che un uomo che si assenta spesso dal lavoro, sia un pigro o uno sfiduciato: potrebbe essere preoccupato per una malattia della moglie o da debiti pressanti. In ambedue i casi il fattore soggettivo nascosto, il « disturbo », è determinato da altra

situazione oggettiva che non può essere subito evidente ad un capo del personale.

La conoscenza dei fattori soggettivi è indispensabile alla formulazione di piani oggettivi che abbiano qualche probabilità di attuazione. Un assistente sociale del Travelers Aid, mentre in treno riconduce, dopo una fuga, Maria da sua madre che vive nel Middle West, sa benissimo che se non le parlerà abbastanza da giungere a conoscere la sua opinione su questo ritorno, Maria potrebbe anche tentare di abbandonare la vettura alla prima fermata, mandando a monte il suo piano di ricondurla sana e salva.

Giudizi morali schematizzati

Oltre a riconoscere la differenza tra fatti oggettivi e soggettivi, l'intervistatore dovrà capire la futilità e perfino il danno di giudizi superficiali sugli atteggiamenti della gente. Anche se il tragitto di una via a voi sembra breve, il dire ad una donna, che a fatica ha percorso questa distanza, che non dovrebbe sentirsi stanca, è perlomeno inutile. Il dire ad una persona agitata da emozioni, che dovrebbe cercare di essere calma, non può che costituirle un ostacolo ad esprimere ulteriormente la sua difficoltà.

Il termometro di una stanza può segnare una buona temperatura e la stanza stessa sembrerà calda ad alcuni e fredda ad altri. Il grado di temperatura si potrà anche obbiettivamente verificare, ma il discutere intorno al colore della stanza sarà sempre una cosa futile. Le divergenze a tal proposito riflettono solo delle differenze nei sentimenti soggettivi, e fintanto che uno le sostiene con sincerità, dice cosa giusta.

Possiamo giudicare se delle dichiarazioni intorno ad avvenimenti obbiettivamente verificabili sono vere o false; ma non siamo in grado di fare altrettanto con gli atteggiamenti soggettivi. Di due persone che aspettano in una fila, l'una può sentire l'indugio come una imposizione, l'altra invece considerarlo come cosa normale. I

requisiti indispensabili per ottenere assistenza possono essere obiettivamente fissati da un ente, ma per un cliente il loro accertamento può rappresentare una intrusione non giustificata nei suoi affari privati, mentre per un altro, essi non sono che una saggia investigazione. Una persona che chiede un posto di lavoro può sentire che l'intervistatore sta curiosando nei suoi affari privati; un'altra persona di fronte alle stesse domande si stupirà che non le si chieda anche di più. Compito dell'intervistatore di fronte a tali diversi atteggiamenti non sarà di dare un giudizio superficiale, ma piuttosto di comprendere le cause che li hanno determinati; solo questa comprensione gli sarà utile nel trattare la situazione.

Anche in un altro campo vi è una naturale, ma ingiustificata tendenza a giudicare le azioni come giuste o errate. Ad esempio, il divorzio è completamente respinto da alcuni gruppi sociali, mentre in altri si ammette possa avvenire con una certa frequenza. Un sud americano preferirebbe morire piuttosto che chiedere prestiti, mentre la media degli altri americani, abituati agli acquisti rateali, prende comunemente la nuova automobile, dando come unico pagamento iniziale quella vecchia.

Tutti i gruppi sociali tendono a considerare i propri punti di vista come assolutamente corretti; gli uni respingono in modo assoluto l'idea del divorzio o del prestito, gli altri sostengono che in certi casi, dopo tutto, sono giustificabili. Ma persino le disposizioni di legge possono cambiare. In un certo periodo, il commercio di alcoolici costituisce crimine, in un altro è una legale attività affaristica. I costumi della società, così come le leggi, mutano, e gli individui mutano i loro giudizi favorevoli o di condanna.

Per un intervistatore è cosa essenziale l'impedirsi di applicare i propri giudizi morali al cliente. A quest'ultimo deve essere fornita la possibilità di discutere dei suoi sentimenti sulla questione trattata, senza timore di condanna. La consapevolezza delle trasformazioni che l'opinione pubblica subisce, anche nel campo di basilari problemi etici, renderà l'intervistatore meno assolutista nel suo giudizio sui diversi modi di comportamento. Sarebbe desiderabile che

egli sapesse trattenersi dall'esprimere giudizi intorno ai clienti, ma dal momento che pure l'intervistatore è un essere umano, egli può trovare irraggiungibile la « divina moderazione » e scoprirsi animato da forti sentimenti di riprovazione nei confronti di particolari tipi di comportamento. Anche in questo caso, tuttavia, il buon intervistatore constaterà subito che ogni espressione di tali sentimenti viene a bloccare il progredire del colloquio; così, se il suo interesse è veramente centrato sul cliente, imparerà a mettere da parte i propri sentimenti.

L'intervistatore dovrà anche guardarsi dalle frettolose generalizzazioni. Egli potrebbe essere proclive a non credere più in nessun caso al cliente che ha mentito parlando della propria situazione finanziaria, o considerare completamente indegno di fiducia il ragazzo che altera la sua età per ottenere un lavoro. L'atteggiamento del « tutto o nulla » è molto comune. Le persone vengono considerate completamente buone o completamente cattive, le situazioni del tutto giuste o del tutto errate. Una tale rigida classificazione deve essere evitata dall'intervistatore che desidera capire il cliente. Egli deve riconoscere che vi sono sfumature e variazioni in tutto ciò che appare giusto o errato. Una persona che mente su un dato argomento può essere del tutto sincera su di un altro. Essa può avere una tale necessità di lavoro da non badare a nulla pur di ottenerlo e nel contempo essere di un'onestà assoluta per quanto riguarda questioni finanziarie. Gente che si è comportata male in un campo, può possedere una insolita dirittura in altri.

« Tanto vi è di buono nel peggiore di noi e tanto di cattivo nel migliore, da essere svantaggioso per ciascuno di noi il trovare colpe negli altri ». Questa è una verità così evidente, da renderci sicuri che ogni giudizio di condanna completa è un errore. Cade così il principio del « tutto o nulla ». Ma d'altra parte, è probabilmente erroneo anche il valutare accuratamente gli aspetti in cui il cliente è « buono » e in cui non lo è. Assai più importante è capirlo e cercare le cause del suo comportamento, anche se è anti-sociale, piuttosto che indignarsene.

Impulsi contrastanti

Dalla nascita in poi, noi siamo continuamente di fronte a delle scelte; alcune sono relativamente facili, altre no. Se obbligati a decidere, lo facciamo con grande esitazione, e spesso, riguardando a ciò che abbiamo lasciato, ci chiediamo con qualche timore se abbiamo scelto saggiamente. Lo studente che rinuncia alla festa con i compagni per un esame importante, ne sente vivamente il richiamo mentre si sforza di studiare. Talvolta il richiamo è così forte che egli inverte la scelta e va alla riunione solo per sentire allora la « voce della coscienza » che tenta invano di rispingerlo allo studio.

Molte volte allontaniamo risolutamente dalla mente il pensiero di ciò che abbiamo respinto. Ma la forza di ciò che ci siamo negati permane e talvolta prende la sua rivincita in modo diverso. Quando la scelta è stata ardua, non possiamo negare l'attrazione di ciò che abbiamo respinto dicendo semplicemente che non lo volevamo. Noi l'avremmo voluto, ed è solo in base alle circostanze che l'abbiamo voluto meno intensamente della cosa prescelta. Al mattino ci piacerebbe rimanere a letto, ma teniamo maggiormente a conservare il nostro lavoro. Vorremmo restare snelli, ma ci fa piacere mangiucchiare dolci. E non importa quale desiderio riuscirà a prevalere; quello scartato tornerà a tormentarci più volte. Sebbene alcuni di noi giungano ad una decisione più facilmente di altri, noi tutti abbiamo sperimentato conflitti di interessi, di desideri, di emozioni. La coesistenza di tali opposti sentimenti è nota in termine tecnico come ambivalenza, e la comprensione di tale concetto è essenziale a chiunque voglia lavorare efficacemente con gli altri.

Talvolta un antico conflitto, difficile a risolversi, ci lascia ambivalenti nei confronti della scelta fatta, anche molto tempo dopo che le influenze determinanti l'istanza respinta sono venute meno. In tal caso la nostra ambivalenza non è solo inconscia ma anche

irrazionale. Pure essa esiste ed ha adeguate cause ed effetti. Chiunque desideri studiare il nostro comportamento, potrebbe farlo più adeguatamente se conoscesse, almeno da un punto di vista generale, l'esistenza di ambivalenze inconscie ed irrazionali.

Una comune manifestazione di ambivalenza si verifica nel campo della dipendenza e dell'indipendenza. I bambini desiderano crescere ed avere i privilegi degli adulti: fumare, stare alzati sino a tarda ora, e così via. Nello stesso tempo, però, desiderano rimanere bambini: giocare tutto il giorno ed essere privi di responsabilità. Ciò si protrae spesso nell'età adulta ed ancora in essa molti desideri infantili continuano ad operare: un costante gusto per i cibi infantili può persistere incontrollato dalla coscienza adulta; un uomo può sposarsi per un desiderio (magari inconscio) di ricevere le stesse cure che la madre gli dava. Solo quando la soddisfazione di assumersi le responsabilità dell'adulto con i relativi privilegi supera il desiderio dei piaceri infantili, l'individuo può dirsi maturo dal punto di vista dell'emotività. Tutti noi abbiamo bisogno di essere amati, ma per alcuni di noi tale bisogno causa dei conflitti; temiamo che accettando l'amore, possiamo perdere parte della nostra indipendenza.

Spesso i segni superficiali di dipendenza e d'indipendenza sono ingannevoli. Qui ancora è necessario distinguere tra fatti soggettivi e oggettivi. Un uomo può comportarsi in modo autosufficiente e deciso pur provando soggettivamente un gran bisogno di dipendenza; egli userà allora, un giorno dopo l'altro, più energia emotiva di quanta sia normalmente necessaria, al fine di affermarsi come adulto indipendente.

Le donne vogliono l'uguaglianza con gli uomini; vogliono anche esercitare le stesse professioni, percepire i medesimi salari. Ma vogliono anche che gli uomini si comportino in modo cavalleresco cedendo loro il posto in tram.

Indicazioni di ambivalenza si presentano continuamente nei colloqui. Sono evidenti nei clienti che domandano un consiglio ma non lo utilizzano, che accettano un programma ma non lo attuano,

che chiedono una cosa ma con il loro comportamento indicano l'opposto.

Il rapporto fra intervistatore e intervistato

Spesso i genitori si divertono molto osservando l'entusiasmo del loro ragazzo per la propria insegnante. Egli si fa premura di riferire i suoi commenti sul tempo, imita i suoi modi, desidera acquistare le sue doti, è felice di poterle cancellare la lavagna quando è terminata la lezione, e così via. Altri genitori, il cui figlio ha la medesima insegnante, non riescono a capire perchè egli abbia assunto un atteggiamento negativo nei suoi confronti, facendo di tutto per disturbarla o irritarla. Nello stesso modo anche gli adulti possono accorgersi, riflettendoci un poco, che certi loro forti attaccamenti o antagonismi per determinate persone risultano del tutto ingiustificati in base ai loro stessi principi sulle relazioni umane. Tali sentimenti, positivi o negativi, nei confronti di coloro coi quali veniamo a contatto, non sono che fenomeni generali sempre in atto in grado maggiore o minore. Alcuni aspetti del colloquio tendono ad intensificare tali fenomeni; è dunque indispensabile che l'assistente sociale ne comprenda la natura e si sforzi di arginarli mediante misure di autocontrollo.

Per molti clienti è un'esperienza unica quella di poter parlare con qualcuno che, invece di criticare o ammonire, li ascolta con comprensione e senza esprimere giudizi. Tale rapporto, con una persona che non chiede nulla per sè personalmente e anzi accentra tutto il suo interesse sul cliente, astenendosi dall'imporre consigli o controlli, riesce sempre molto soddisfacente. La scoperta di tali caratteristiche nell'intervistatore, e la mancanza di conoscenza della sua personalità, con le sue inevitabili debolezze ed imperfezioni, porta il cliente ad idealizzare l'assistente sociale. I sentimenti del cliente non sono frenati ed affievoliti dalla conoscenza personale dell'intervistatore. Per questo egli finisce con l'attribuire all'assi-

stente sociale le caratteristiche ideali che ciascuno di noi vorrebbe trovare, del tutto indipendentemente dal fatto che l'assistente sociale si avvicini o meno a tali caratteristiche.

Tali sentimenti sono generalmente inconsci, ma possono trape- lare da commenti quali: « È stato di un tale aiuto poter parlare con lei », « Vedo che lei capisce », « Lei è la prima persona alla quale ho potuto parlare così », « Che pensa ch'io debba fare? », osserva- zioni che ricorrono in tutti i casi.

Ma anche la situazione opposta può verificarsi durante l'inter- vista. Di nuovo, del tutto indipendentemente dal reale carattere dell'intervistatore, il cliente (a causa della sua ansietà, dell'insicu- rezza, e del suo stato di bisogno) gli attribuisce caratteristiche ne- gative e prova delle resistenze nei suoi confronti. Grande impor- tanza hanno, a tale proposito, le precedenti esperienze del cliente con i genitori od altri che abbiano esercitato autorità su di lui. I sentimenti negativi sono in genere anche più nascosti di quelli po- sitivi (a causa di un certo standard stabilito per i rapporti sociali); ma essi talvolta si rivelano nel rifiuto a parlare, nel mancare ad un appuntamento, nel ricusare un ritorno all'ufficio o nel tentativo di obbligare l'assistente sociale a dare consigli che si riveleranno errati.

L'eccessivo sviluppo di tali sentimenti negativi o positivi da parte del cliente, può suscitare nell'intervistatore il sospetto di aver fatto qualcosa che li abbia provocati. Un intervistatore tende a desiderare di piacere al cliente, ma talvolta, nel tentativo di giun- gere a tal fine, può provocare nel cliente stesso maggiore dipen- denza di quella che già aveva riconosciuto potenzialmente presente. Un assistente sociale deve accorgersi che lo sviluppo di un rap- porto emotivo, negativo o positivo che sia, tra il cliente e se stesso non è affatto anormale ed inevitabile, e che da parte sua deve tendere non ad eliminarlo ma a controllarne natura ed intensità. Deve guardarsi dal provocare un rapporto di dipendenza eccessiva, con l'apparire troppo personalmente amichevole o promettendo troppo; ma, d'altra parte, non deve neppure indietreggiare nel ten-

tativo di evitare un danno, con la conseguenza di riuscire incomprendibile e senza rispondenza. È facile, quando uno è considerato come una divinità, che tenda ad assumerne le caratteristiche, ed è anche facile correggere in modo maldestro tale tendenza.

Quando l'intervistatore s'accorge che il rapporto col cliente sembra svilupparsi in modo negativo, non deve allarmarsi in modo eccessivo, giacchè questo può dipendere non da se stesso, bensì da fattori profondamente nascosti nella personalità del cliente.

Egli può rivedere la propria attività per assicurarsi di non aver dato alcuno spunto reale all'antagonismo che il cliente sembra provare. Potrebbe magari aver offerto un aiuto inadeguato, essere mancato ad un appuntamento, aver lui stesso sviluppato sentimenti negativi senza esserne completamente consapevole. Se non vi sono tali moventi obbiettivi, e non si tratta dunque di una sua resistenza al cliente, egli può dimostrargli con il continuo e costante interessamento ai suoi problemi di non volersi vendicare delle difficoltà manifestatesi.

È da tenere presente che lo svilupparsi di un rapporto di questo tipo, negativo o positivo che sia, tra intervistatore e intervistato, non è affatto un fenomeno unico, ma generale. Si verifica comunemente che delle persone assumano un atteggiamento di dipendenza nei confronti dei loro medici, avvocati, sacerdoti. Può accadere, al termine della gravidanza, che una donna si senta più legata al medico che l'ha seguita, che non al marito. Il paziente, sottoposto a trattamento psicoanalitico, sviluppa un forte attaccamento affettivo nei confronti dell'analista; l'analista d'altro canto possiede dei metodi per usare terapeuticamente di tale rapporto, che viene chiamato « transfert ». Ma quelli di cui abbiamo finora parlato e che specificamente ci interessano, rappresentano solo le manifestazioni più lievi di tali fenomeni generali.

Si passerà ora a chiarire l'importanza dell'atteggiamento dell'intervistatore. È impossibile commentare le fasi e lo svolgersi di un colloquio senza discutere gli atteggiamenti dell'intervistatore stesso, punto per punto. Tutto ciò che è stato detto intorno al comprendere gli altri, è applicabile anche all'intervistatore; anche egli infatti, come tutti noi, ha motivazioni più o meno conscie, ambivalenze, pregiudizi e moventi sia oggettivi che soggettivi nel suo comportamento. Egli reca nel suo rapporto con l'intervistato le proprie predeterminate attitudini che possono influenzare fortemente il rapporto stesso. Egli ha una naturale tendenza ad attribuire agli altri i propri sentimenti e così può gravemente fraintendere la situazione ed il problema del cliente. Se egli è incapace di sopportare frustrazione o miseria, gli sarà difficile comprendere la capacità del cliente a tollerarle. Un intervistatore che trova difficoltà a rivelarsi ad altri, può decidere che è superfluo « sondare » il cliente quando, in realtà, quest'ultimo ha gran bisogno di essere aiutato a parlare. Ora discuteremo due tra i punti più importanti in riferimento ai quali l'intervistatore deve maggiormente controllare i propri sentimenti se vuole aiutare il cliente in modo soddisfacente.

Pregiudizi

Molti di noi facilmente notano i pregiudizi altrui, ma raramente i propri, giacchè nel nostro caso noi li consideriamo opinioni naturali. Quando siamo irritati od euforici, quando reagiamo

con ira, disgusto, vergogna, orgoglio o amore, ci sembra che quelle situazioni avrebbero naturalmente causato in ogni persona normale gli stessi nostri sentimenti. Un aiuto a scoprire i nostri pregiudizi potrebbe essere il comporre una lista di quelli che riconosciamo negli altri. Un piccolo auto-esame ci convincerebbe allora che noi non ne siamo così esenti come presumevamo.

Generalmente pensiamo ai pregiudizi come ad atteggiamenti largamente diffusi, quali pregiudizi di razza, di classe, di religione o di politica. Nel nostro caso si tratta di cose molto più lievi, sottili, che più facilmente sfuggono all'osservazione. Da una parte troviamo esagerate reazioni spiacevoli nei confronti di gente vestita male od in modo appariscente, di gente magra o grassa, decisa o timida, di donne aggressive bionde, brune o rosse. Proviamo d'altra parte esasperate reazioni piacevoli nei confronti di donne bionde, brune, o rosse, di uomini atletici o fumatori di pipa, di donne snelle o di uomini dai capelli ricciuti. Alcuni intervistatori preferiscono nei clienti l'autosufficienza che li porta ad esternare bravamente il loro caso; altri si trovano meglio con persone deboli, che necessitano di considerevoli aiuti per esprimere i loro bisogni; pochi infine, riescono ad evitare di rispondere con calda soddisfazione ai clienti « pieni di gratitudine ».

Il paragonare la nostra lista di pregiudizi con quelli degli altri ci rivelerà la grande varietà di atteggiamenti individuali nei confronti dello stesso tipo di avvenimenti. Ad esempio, ciascuno ha una propria distinta idea di ciò che gli riesce del tutto intollerabile. Uno può facilmente tollerare e cercare di capire l'alcoolizzato, ma non la persona indolente. Per un altro la pigrizia non suscita alcuna personale emozione, ma la menzogna è un peccato imperdonabile: « Non mi interessa ciò che una persona fa, purchè sia onesta, ma non posso sopportare di essere ingannato ». Per altri inoltre, anche il più nero tradimento può essere sopportato, ma non è tollerata una cattiva gestione familiare. Alcuni trovano un atto delittuoso più accettabile del procrastinare. Così, quando l'intervistatore avrà scoperto i propri punti di intolleranza, ed avrà

compilato la propria lista di « peccati imperdonabili », avrà mosso il primo passo verso il disciplinato controllo dei propri sentimenti nelle relazioni con gli altri.

Inizialmente, quando un intervistatore apprende che non deve giudicare, che non deve adirarsi, che non deve dipendere dall'affetto o dalle reazioni dell'intervistato, si sforza di sopprimere i suoi sentimenti, col risultato di divenire artificiale e stereotipato nelle sue risposte. Farebbe meglio a riconoscere l'esistenza di tali sentimenti e ad apprenderne il controllo, poichè essi non sono innaturali ma soltanto inadatti all'atteggiamento professionale. Se l'intervistatore si accorge di incominciare a cadere nell'ira, gli è possibile regolare questo sentimento assai meglio che se egli tenta di negarlo. Il controllo delle emozioni piuttosto che la loro assenza è la meta dell'assistente sociale.

Accettazione

Abbiamo già parlato del valore della tolleranza da parte dell'intervistatore. Ma è difficile stabilire come egli possa accettare il comportamento o l'atteggiamento aberrante del cliente, conservando allo stesso tempo i propri principi morali e quelli della società. Gli intervistatori talvolta apprendono che si deve « accettare », senza conoscere molto chiaramente che cosa sia implicito nell'accettazione. Conoscere il vocabolo dà ad essi la falsa sicurezza di capirne il significato.

Nell'educazione dell'individuo certi comportamenti sono inevitabilmente imposti: dai parenti prima, dalla società poi. È naturale che un individuo avendo appreso a condannare un suo comportamento giudicato riprovevole, tenda poi a condannare un analogo comportamento negli altri. Se, ad esempio, è stato abituato ad essere ordinato, non potrà sopportare in altri la trascuratezza. L'intervistatore deve imparare a reagire ad una tale tendenza, per altro perfettamente naturale, di condannare ogni comportamento diverso

tolerare

dal suo. Nei confronti di molti dei problemi che possono essere presentati da un cliente, l'intervistatore assume un atteggiamento di approvazione o di disapprovazione basato sulle proprie esperienze, con la tendenza a dare a tale atteggiamento valore di norma. Col progredire della sua esperienza professionale, però, egli riconosce che per ogni data situazione vi è tutta una vasta gamma di reazioni individuali. Questo potrebbe portarlo ad accettare ogni comportamento, a cercare di non svalutarlo. Si tratterebbe allora di una limitata comprensione del concetto di accettazione, fondata solo su di una arida imparzialità. La vera accettazione è prima di tutto accettazione dei sentimenti che vengono espressi da un particolare comportamento, e non deve affatto presupporre anche la accettazione di un comportamento antisociale; una reale accettazione implica una comprensione positiva ed attiva dei sentimenti e non un passivo e negativo rifiuto a giudicare.

L'atteggiamento puramente negativo di rifiuto a giudicare un comportamento non comune di un cliente, è spesso interpretato da quest'ultimo come approvazione del suo modo d'agire, e come rifiuto delle norme comuni che lui stesso ha accettate, ma alle quali è venuto meno. Egli tende in tal caso a respingere l'intervistatore come guida incapace, oppure a continuare ad accentuare il suo comportamento indesiderabile quasi a dimostrare a qual punto possa giungere il suo non conformismo. Ad esempio, un uomo che non faccia alcuno sforzo per procurarsi lavoro, può trovare tale suo disinteresse così accettato dall'intervistatore da rinunciare gradualmente al problema del proprio mantenimento. Un bambino, il cui piccolo furto resti ignorato, non si sente affatto sicuro; e lo sarebbe invece se l'intervistatore, sapendo della sua mancanza, ugualmente lo accettasse con piena comprensione dei sentimenti e dei conflitti emotivi che l'hanno portato a quell'azione. Un bambino « sente » che una persona che lo capisce così, gli è amica. Il fatto che tale persona sappia del suo comportamento verrà considerato come un segno che essa vuole aiutarlo a superarlo.

Accettare, quindi, non è approvare modi antisociali, ma com-

prenderli nel senso di intuire i sentimenti che essi esprimono. Nei primi incontri con un cliente, naturalmente, è impossibile sapere, ed anche solo comprendere, tutti i vari fattori responsabili di una data azione. In tale stadio iniziale noi utilizziamo quel poco o tanto di cui siamo a conoscenza, e possiamo inoltre avvalerci della familiarità che abbiamo acquistato, attraverso teoria ed esperienza, con le forze basilari che presiedono al comportamento umano. Sappiamo che una persona che sembra adirata ed aggressiva può di fatto essere solo ansiosa e piena di timore; che un'altra che sembra esigere, può non avere altro modo di esprimere il suo orgoglio ferito ed il suo senso di colpa per dover chiedere consiglio ed aiuto. Una comprensione di tale tipo costituisce un substrato indispensabile per una vera accettazione. Coll'approfondirsi della conoscenza del cliente, aumenta nell'intervistatore la comprensione delle forze particolari che sono in atto in quella determinata situazione. Così la sua generica accettazione si evolve in una più specifica comprensione, tanto più efficace per il lavoro, quanto più definita.

Talvolta un intervistatore, riferendosi alla sua comprensione generica, dice troppo presto di aver capito, e così confonde e blocca il cliente che non ha ancora presentato i dettagli necessari a un quadro più specifico. L'intervistatore intendeva esprimere il suo desiderio di capire, ovvero che aveva capito in senso generale; mentre il cliente è sicuro che egli ancora non può conoscere i fattori determinanti del suo caso. Sarà meglio, perciò, per un intervistatore, affermare di non aver capito, perchè allora il cliente s'accorrerà che egli ha bisogno di maggiori notizie.

Altro errore comune è quello di offrire sicurezza non sufficientemente fondata: « sono sicuro che lei starà presto bene »; « so che troverà lavoro »; « tutto si risolverà per il meglio ». Tali osservazioni, lungi dal rassicurare il cliente, gli fanno anzi dubitare della comprensione dell'assistente sociale e, di conseguenza, della sua abilità nell'aiutarlo. Sarebbe più giusto e di maggiore aiuto un atteggiamento realistico di fronte alla situazione, che desse a spe-

rare in modo più fondato. L'interesse dell'assistente sociale per i dubbi del cliente può già di per sé riuscire rassicurante, giacché il cliente sente di aver qualcuno che conosce il peggio e tuttavia è disposto ad aiutarlo.

Nel rapporto fra l'intervistatore e l'intervistato, la comprensione intellettuale è del tutto insufficiente se non è accompagnata da quella emotiva. La conoscenza intellettuale può bastare per la matematica o la logica, ma il capire razionalmente movimenti successivi della danza o dello sci non rende nessuno bravo sciatore o buon danzatore. In modo analogo nei nostri rapporti con gli altri, la comprensione intellettuale è inadeguata se non è accompagnata da quella della sfera emotiva. Avere una certa conoscenza delle emozioni e dei sentimenti non è sufficiente. Si deve riuscire ad avvertirne l'esistenza, la qualità e l'intensità. Tale abilità non si acquisisce leggendo un libro come questo, o frequentando un corso particolare, ma richiede una costante applicazione delle conoscenze teoriche al quotidiano contatto con le persone e con i loro problemi oggettivi e soggettivi.

Il metodo di condurre un colloquio è subordinato agli scopi che l'intervistatore si propone. Come già abbiamo notato, alcuni colloqui tendono prevalentemente ad ottenere informazioni, altri a dare un aiuto, molti implicano una combinazione dei due aspetti. Lo scopo è di giungere, attraverso una sufficiente conoscenza del problema, della persona bisognosa e della sua situazione, ad una esauriente soluzione del problema stesso. Tali due funzioni, del chiarire la situazione e dell'aiutare, possono essere esplicate dallo stesso ufficio e dallo stesso assistente sociale, ovvero venire suddivise tra più di uno; in entrambi i casi i metodi usati non cambiano nelle linee essenziali, ma solo nei dettagli.

È opportuna un'osservazione preliminare. L'intervistatore è talvolta così ansioso di dare il suo aiuto che non attende di avere prima compresa bene la situazione. Tale impazienza è più di danno che di aiuto. Suggestire ad un ragazzo il passaggio ad una scuola superiore, senza prima avere appurato i suoi interessi e le sue capacità, sarebbe cosa affrettata e inopportuna. Primo e basilare scopo del colloquio è di arrivare a capire il problema, la situazione ed il cliente che chiede aiuto.

Altro elemento importante è rappresentato dalla opportunità che l'intervistatore, pur dovendo essere sempre cosciente dei propri scopi, non li realizzi con un'azione diretta,

Anche quando si desiderano informazioni importanti, è meglio ottenerle incoraggiando il cliente a parlare liberamente del proprio problema piuttosto che porgli precise domande come: « Foste li-

enziato dal vostro ultimo impiego? ». Argomenti che si riferiscono alla vita personale, alla composizione della famiglia, alla povertà, a passati errori, e così via, sono assai delicati e non si devono affrontare troppo presto o malamente per non spingere il cliente a difendersi da quella che gli sembra un'intrusione ingiustificata. Una volta convinto della comprensione dell'assistente sociale, del suo desiderio di conoscere non per soddisfare una curiosità, ma per rendersi utile, nonchè della natura confidenziale del rapporto, il cliente sarà lieto dell'opportunità di parlare di cose che precedentemente aveva taciuto.

Il genere particolare dell'aiuto che un assistente sociale può dare, e di conseguenza il tipo di informazioni che gli saranno necessarie, sono determinati in buona parte dagli scopi del suo ente. Può trattarsi di informazioni relative a prestazioni mediche, assistenza finanziaria, sistemazione di bambini, collocamento al lavoro, e così via. Nell'ambito di questi campi generali, l'assistente sociale sarà guidato dalla indicazione fornita dal cliente sul suo caso particolare. L'assistente sociale ascolterà dapprima l'esposizione dei bisogni del cliente e guiderà poi il colloquio nella direzione più appropriata alle circostanze. Un buon generale muta di strategia a seconda del mutare della situazione; un buon intervistatore modifica la sua tecnica a seconda che lo richiedano le circostanze.

Le informazioni che un assistente sociale deve ottenere sono spesso fissate da un formulario o dalle istruzioni di un superiore. In tal caso è essenziale che l'assistente sociale abbia perfettamente compreso gli intenti ed il significato di ogni domanda. Altrimenti egli tende a porre le domande in maniera sbrigativa, diminuendo l'utilità del colloquio agli occhi del cliente. Inoltre un assistente sociale è incline ad accettare risposte superficiali ed inadeguate se la finalità delle domande poste non gli è ben nota. Fintanto che non abbia capito perchè deve procurarsi certe informazioni o stabilire certi piani per il cliente, sarà incapace di fare l'una e l'altra cosa.

Ad esempio, un intervistatore incaricato semplicemente di otte-

nere la « storia » di un marinaio ammalato, lo farà in maniera approssimativa perdendo molti dettagli importanti. Se invece conoscesse qualcosa del modo con cui uno psichiatra può utilizzare tali informazioni per aiutare un individuo che ha subito un « crollo » improvviso, sarebbe in grado di far meglio il suo lavoro.

Ancora, un assistente sociale deve spesso operare secondo direttive che non lo convincono come, ad esempio, l'amministrare un bilancio che ritiene inadeguato. Tale sua mancanza di convinzione disturberà meno se egli ne sarà pienamente consapevole.

L'assistente sociale deve essere convinto che ogni domanda da rivolgere è importante e significativa ed è necessario che egli trasmetta tale convinzione al cliente e, se occorre, gli spieghi come ogni richiesta abbia riferimento con le sue necessità e i suoi interessi. Una domanda relativa al luogo di nascita può sembrare irrilevante prima che uno capisca la sua importanza al fine di ottenere la cittadinanza. Domandare a quale piano abiti un cliente può essere importante nel caso che questi soffra di disturbi cardiaci. Parlare dell'alimentazione è importante nei casi di tubercolosi; notizie intorno alle prime fasi di sviluppo sono significative per i problemi del comportamento infantile; il numero dei posti occupati negli ultimi dieci anni serve a giudicare delle possibilità di trovare un lavoro ad un individuo.

Ogni colloquio ha sin dall'inizio una sua motivazione. Se un ente ha iniziato una ricerca e invitato una persona, questa può essere messa subito a proprio agio — sollevata dall'incertezza di fronte ad uno sconosciuto — ed il colloquio può procedere velocemente, mediante una immediata chiarificazione, in termini facilmente afferrabili del motivo della convocazione. Se invece è il cliente a richiedere un appuntamento, la situazione è un po' differente. In tal caso, invece di accoglierlo con una serie di domande, è meglio lasciargli esprimere con parole sue il motivo per cui è venuto. Talvolta il cliente è nervoso ed incoerente, ma è facile rassicurarlo permettendogli di iniziare il colloquio a modo suo. Spesso l'assistente sociale può apprendere molto dall'esita-

zione o dal modo indiretto con cui il cliente affronta l'argomento che gli sta a cuore.

L'assistente sociale dovrà avere presenti le particolari finalità del suo ente, poichè queste delimitano, talora piuttosto severamente, il campo della sua attività.

Talvolta si presenterà la necessità di indirizzare il cliente ad un altro ente, il cui settore di attività sia più adatto a soddisfare i suoi bisogni. In generale, però, questo non si può fare immediatamente poichè spesso il bisogno manifestato dal cliente differisce da quello reale e quest'ultimo potrebbe rientrare nel campo di lavoro proprio dell'ente già in causa, ovvero richiedere destinazione diversissima da quella prospettata inizialmente nella mente dell'assistente sociale. Una donna con tre bambini che fa richiesta d'impiego potrebbe avere prima di tutto bisogno di chiarificare a se stessa se desidera realmente lavorare e sistemare i figli, o piuttosto chiedere assistenza finanziaria ad un ente adatto, al fine di tenere unita la famiglia. Solo dopo una tale chiarificazione si potrà sapere dove indirizzarla.

La maggioranza delle persone che viene a chiedere aiuto o consiglio è in stato di agitazione e di ansietà estrema, dal momento che si sono decise a chiedere una consultazione. Tale ansietà impedisce loro di vedere e di esporre chiaramente il problema, poichè questo è così involuto che non riescono a trovarne la radice. Un tale che è in cerca di lavoro può invece aver bisogno di assistenza medica. Una donna preoccupata dello sviluppo fisico e mentale dei propri figli può in realtà aver bisogno di parlare con qualcuno delle proprie difficoltà coniugali. E così via.

Un assistente sociale che non abbia molta esperienza, deve sempre tener presente l'eventualità che quel cliente soffra per problemi più complessi di quelli che riesce a riconoscere e a manifestare. Egli ricorrerà allora a metodi vari per metterlo a suo agio, per stimolarlo a parlare il più liberamente possibile del problema, per aiutarlo ad organizzare i suoi pensieri confusi ed i sentimenti relativi alle sue difficoltà. Qualche volta l'esporre la propria si-

tuazione ad un ascoltatore comprensivo conduce di per sè ad una conclusione soddisfacente. I pensieri del cliente possono, in tal modo, ordinarsi così chiaramente da fargli vedere quale azione sia necessario intraprendere: i suoi timori e le sue esitazioni verranno così completamente rimossi. Più spesso, però, una semplice esposizione non è sufficiente di per sè ed occorre un altro genere di aiuto. Ma di questo parleremo più avanti. Per ora vogliamo richiamare l'attenzione sulla necessità che si presenta talvolta di saper guardare al di là dei problemi espressi, verso altri nascosti e più fondamentali.

Può accadere di spingersi troppo lontano e si può correre il rischio di destare forze che sarebbe meglio lasciare sopite, specialmente se l'assistente sociale non è preparato a affrontarle. Anche un intervistatore molto esperto deve usare grande discrezione e saggezza nello spingersi oltre la sfera del conscio.

Il colloquio porta alla luce nuove conoscenze sui desideri e sui bisogni, oltre che nuove informazioni relative ai fatti. Questo richiede che l'assistente sociale eviti di fissare in precedenza, o nelle primissime fasi dell'intervista, un piano definito, ma sia invece disposto ad una certa elasticità.

Anche se un colloquio condotto molto abilmente dà l'impressione di un lieve e spontaneo scambio fra intervistatore e intervistato, l'abilità che si rivela in esso è raggiunta solo dopo anni di studio e di pratica. Per intenti di studio è possibile suddividere un colloquio in diverse fasi che possono essere discusse separatamente. In realtà, tali suddivisioni nette non si verificano, ma dobbiamo ricorrervi nella nostra analisi affinché la discussione non risulti troppo generica. L'intervistatore deve divenire consapevole delle varie sottigliezze da usarsi nel colloquio, prima di riuscire ad assimilarle e ad usarle in risposte spontanee. Riconosciute dapprima teoricamente, esse divengono poi parte integrante del suo metodo di lavoro e sono utilizzate naturalmente, senza sforzo cosciente. Noi sentiamo molto parlare delle doti intuitive di un abile intervistatore; dietro a tale abilità troviamo il costante studio dei vari processi ed inter-relazioni che si manifestano nel colloquio. Un esperto sciatore è inconsapevole dei molti movimenti che si integrano nel suo lieve volo; ma prima egli li ha appresi a fatica, uno per uno, e poi combinati armoniosamente.

Un pericolo che può derivare da un trattamento analitico quale quello che l'assistente sociale deve necessariamente intraprendere, è che l'intervistatore, nell'intento di fissare alcune semplici regole direttive, si limiti a certe tecniche altamente valide in determinati casi e le applichi in modo indiscriminato. I supervisori notano che certe parole di un assistente sociale, riferite in una discussione ed accettate favorevolmente, ricorrono sistematicamente nelle

relazioni dei giovani studenti. Dobbiamo ricordare che ciascuna tecnica consigliata ha le sue limitazioni e deve essere usata solo in occasioni adatte, unitamente agli altri procedimenti richiesti dal complesso della situazione. In pratica, nessuno dei metodi che saranno discussi opera da solo, ma in organica relazione con molti altri.

L'osservazione

In un certo senso tutto quello che possiamo dire intorno al colloquio può essere ricondotto al principio dell'osservazione. Qui noi discuteremo alcuni dei più semplici modi d'osservazione determinanti in ogni colloquio. Va da sè che noi dobbiamo osservare ciò che l'intervistato dice. È meno ovvio il fatto che si debba ugualmente notare ciò che egli non dice, e quali lacune significative si trovino nella sua esposizione. Dobbiamo notare anche manifestazioni quali la tensione, l'emotività, l'eccitabilità, l'abbattimento, giacchè esse arricchiscono, e talvolta persino smentiscono, il quadro prospettato dalle parole del cliente.

Le seguenti frasi introduttive prese dal resoconto di un colloquio, rivelano quanto si possa dedurre dal comportamento esterno del cliente:

La signora Marsh viene in ufficio per chiedere un aiuto temporaneo. Noi avevamo notato il suo modo di sedere nella sala di aspetto, prima del colloquio, in posizione eretta, quasi rigida, con le mani in grembo. Il suo viso è molto pallido e segnato. Quando entra nell'ufficio è così tesa e nervosa che a stento riesce a parlare; siede rigidamente guardando fisso l'assistente sociale mentre si torce nervosamente le mani. È una donna dalle notevoli proporzioni, robusta, dai capelli chiari ed occhi blu scuro. Presenta una forma grave di acne che le deturpa la carnagione. Quando le chiediamo di dirci in che modo la si possa aiutare, essa risponde con frasi brevi e tronche, facendo il suo resoconto senza progressione logica.

Fra tutte le cose che potrebbero venire osservate, ciascun intervistatore ne nota un numero relativamente piccolo. Questa selezione sarà determinata dalle sue capacità d'osservazione, capacità limitate dai suoi interessi, pregiudizi, attitudini ed esperienze. Giacchè è impossibile prendere nota di avvenimenti senza aggiungere elementi di interpretazione personale, l'intervistatore tenderà a modificare considerevolmente la rappresentazione che gli si fa della situazione. Per dimostrare le modificazioni di natura soggettiva che l'osservatore fa nel suo resoconto, si ricorre talvolta, nei primi tempi di studio di casework, a tale esperimento: si chiede agli studenti di scrivere qualcosa a proposito di osservazioni fatte su di un individuo o un gruppo di individui. L'osservazione può aver luogo in strada o in qualsiasi locale pubblico. Viene richiesto agli studenti di prestarsi a coppie a questo esperimento; due studenti osservano la stessa scena e la descrivono separatamente. Le relazioni vengono poi lette in classe, e talvolta sono così dissimili da non sembrare riferirsi al medesimo soggetto. Da uno studente un individuo è descritto come adirato, sordo alle insistenze del suo bimbo che chiede un gelato; dall'altro, lo stesso individuo è detto ansioso, incerto, indeciso, frustato e incapace di affrontare i capricci del figliolo.

Un esperimento di tal genere chiarisce allo studente le limitazioni della propria capacità di vedere ciò che veramente accade, e la sua tendenza ad alterare i fatti oggettivi con le idee preconette di ciò che lui stesso avrebbe sentito o fatto in quella data situazione.

Il fatto che non possiamo considerare sicure le nostre osservazioni su di un individuo, è inizialmente una sconfitta della nostra capacità di giudizio. Una sconfitta, tuttavia, che può determinare la rinuncia ad ogni idea preconetta intorno alla nostra infallibilità e facilitare la strada alla autoanalisi e allo sviluppo di una maggiore capacità di fissare le situazioni quali sono nella realtà. È strano che quanto appare ira ad uno, sia ansietà per un altro; che la sicurezza avvertita da uno, sembri all'altro tensione

ed insicurezza, o che la gentilezza possa essere interpretata come ostilità. Tali differenze di interpretazione derivano parzialmente dal fatto che la gente non sempre si comporta secondo ciò che sente, non sempre dice quello che in realtà vuole intendere, non sempre si comporta in modo logico e razionale. In parte tali differenze sono dovute al fatto che ciascuno necessariamente guarda al resto del mondo dal suo immediato punto di vista, che giudica sempre naturale, logico, conforme a sensibilità. Quando l'intervistatore si accorge che il cliente ritiene ragionevole un proprio determinato punto di vista, è chiaro che dovrà cercare di capire come la situazione appare da quel punto di vista e perchè al cliente sembri corretto proprio quello. Se noi facciamo questo, prima di persuadere il cliente a concordare con noi, abbiamo mosso il primo passo verso una vera comprensione.

Spesso il cliente trova nell'intervistatore, per la prima volta nella sua vita, una persona che sa ascoltarlo con comprensione e senza forzare i suoi sentimenti o tentare di fargli mutare comportamento. Una tale esperienza è per il cliente, talvolta, estremamente soddisfacente al punto di giovare di per sè. Altre volte è soltanto una parte del trattamento.

Si riscontra continuamente dai colloqui, che la gente non sempre dice ciò che vuole esprimere, e non sempre agisce secondo quanto sente. Ad esempio, l'assistente sociale di un ente assistenziale ha spesso esperienza di clienti che richiedono in modo aggressivo un immediato aiuto finanziario, per rivelarsi poi, se trattati con gentilezza, come persone intemorite e vergognose della propria indigenza, alla ricerca di comprensione per lo stato in cui si trovano.

Un altro esempio sull'importanza di osservare più di quello che appare in superficie, è offerto dal seguente colloquio tratto dal materiale di un ufficio del Travelers Aid.

« Voi dovete fare in modo che io arrivi a New York ». Un uomo in uniforme da marinaio stava vicino alla scrivania e mi guardava in modo aggressivo. Aveva evidentemente bevuto. « Mi hanno

fatto scendere qui perchè non avevo il biglietto; in Inghilterra non fanno così ». Noi gli chiedemmo che cosa avrebbero fatto in Inghilterra e lui ci rispose che in Inghilterra avrebbero preso semplicemente il suo nome e indirizzo e gli avrebbero permesso di continuare il viaggio; successivamente un ufficio delle ferrovie gli avrebbe scritto chiedendogli il rimborso. Gli rispondemmo che noi pure pensavamo di poterlo aiutare, se ci avesse detto qualcosa di più sulla sua situazione. Egli divenne più calmo all'assicurazione del nostro aiuto e disse, con un accento decisamente inglese: « Sono un marinaio inglese, ho fatto la traversata portando soldati americani. Andavo a Filadelfia ieri a visitare la città che mi avevano detto interessante. Ho bevuto un po' e probabilmente devo aver perduto il biglietto; non trovandolo più, il bigliettaio mi ha fatto scendere; non ho nè denaro nè conoscenti a New York, e devo ritornarvi immediatamente. Voi non potete mettermi in comunicazione con la mia nave, perchè è proibito fornire informazioni. Io d'altra parte devo tornarvi subito ». Gli chiedemmo i documenti di identificazione, che egli ci mostrò. Gli assicurammo che bastava così e gli fornimmo il denaro per comprare un biglietto sino a New York. C'era ancora tempo prima della partenza del treno, ed egli lo occupò parlandoci della moglie e dei figli e mostrandoci le loro fotografie. Se ne andò dicendoci: « Sono imbarcato sulla XY, così quando leggerete della mia nave, penserete a me ». L'assicurammo che l'avremmo fatto e gli augurammo buon viaggio.

Saper ascoltare

Questo è uno dei principi fondamentali del colloquio e va da da sè che un buon intervistatore è un buon ascoltatore. Ma chi è un buon ascoltatore? Non certo chi frequentemente interrompe per dire ciò che egli avrebbe fatto nelle stesse circostanze, nè chi rimane del tutto impassibile. La mancanza di rispondenza facilmente sembra, a chi parla, mancanza di interesse. Ciascuno sa dalla propria esperienza nel raccontare episodi quanto dia piacere l'ascoltatore che dimostra, con commenti o domande, di aver affer-

rato i punti essenziali del racconto, e che aggiunge osservazioni su particolari che sarebbero sfuggiti ad un ascoltatore poco attento. Una tale attenzione ai dettagli importanti, sui quali pure non si è insistito, dà, a chi parla, la sensazione stimolante che l'ascoltatore non solo desidera capire, ma realmente capisca in maniera particolare ciò che vien detto.

L'intervistatore inesperto è facilmente imbarazzato dai silenzi, e tende a riempirli con domande o commenti. Un certo rispetto per il silenzio è spesso d'aiuto. Talvolta le persone intervistate diventano silenziose per riluttanza a proseguire nel racconto, od anche perchè non sanno con esattezza come formularlo. Un'interruzione troppo brusca può lasciare per sempre nell'oscurità parti importanti del racconto. Altre volte, naturalmente, il silenzio è dovuto ad altre cause e, se protratto, finirà solo con l'imbarazzare la persona intervistata. In tal caso un'osservazione adatta l'incoraggerà, invece, a continuare.

L'ascoltare la storia di un cliente è talvolta utile di per sè. Ciascuno conosce il valore di uno sfogo. Quando ad una persona accade qualche cosa di sconvolgente, essa può riuscire a superare più rapidamente il suo turbamento se trova qualcuno che la lasci sfogare. Così sollevata, essa può riprendersi ed usare la sua energia in modo più costruttivo, mentre senza questa possibilità di parlare, rimarrebbe nel suo stato più a lungo. Essa probabilmente non desidera che le si dica cosa deve o avrebbe dovuto fare, ma semplicemente vuole che qualcuno l'ascolti e capisca quanto è agitata. È una vera sfortuna che la maggioranza delle persone non sappia ascoltare. Di solito si sentono tenute ad indicare gli errori e gli sbagli altrui, oppure a consigliare sul da farsi.

Il seguente colloquio, avvenuto in un ufficio di collocamento, illustra l'importanza del puro e semplice ascoltare:

La signora Cobb viene ad iscriversi per trovare un impiego, ma trova tale difficoltà a dare semplicemente il proprio nome, indirizzo, indicazione di precedenti occupazioni, e così via, e si mostra così agi-

tata, che le dico che forse questi dettagli non sono importanti e che si può parlare direttamente del lavoro. Essa risponde che non le dispiace di dover rispondere alle mie domande, ma che non sa se una volta ottenuto il lavoro saprà conservarlo. Io le chiedo cosa intenda dire, ed essa risponde che a casa nulla va bene: tutto la tiene in costante preoccupazione. Soggiungo che molta gente crede, venendo in questo ufficio, di poter parlare solo di assunzioni, mentre noi desideriamo dare aiuto in tutti i sensi, ed io so che ci sono molte altre cose, oltre al lavoro, che possono essere fonte di preoccupazione. Essa risponde che è vero, e prosegue raccontando una lunghissima e complicata storia delle sue difficoltà riguardanti il marito, i figli, la morte di persone care e così via. Alla fine del racconto io commento che sono molti i guai che la affliggono, e che mi piacerebbe aiutarla, se lei pensa che io possa fare qualcosa. Risponde che cercherà di sistemarsi da sola, ma che oggi aveva percorso tutta la città in estrema agitazione avendo la sensazione di impazzire e sentendo un vivo bisogno di parlare con qualcuno. Ciò non capita spesso, ma quando le capita deve sfogarsi; dopo che ha parlato si sente sempre meglio, tanto più quando può parlare a qualcuno che capisce come vanno le cose. Dico che questo succede spesso, e che ora forse c'è qualche altro che aspetta il suo turno per venire da me, ma che sarei lieta di fissarle un appuntamento se vorrà ritornare a parlare del lavoro o di qualsiasi altra cosa che possiamo fare per lei. Congedandosi osserva che non ritiene necessario ritornare perchè le cose vanno già meglio, e che ha già un'occupazione a metà tempo. Sembra molto più sollevata di quando è entrata, ed io mi dichiaro lieta di averla aiutata anche se solo con una conversazione. Essa replica che io sono ancora giovane, ma che col tempo capirò che « conversare è una cosa meravigliosa ».

Vi è tuttavia un pericolo nel permettere al cliente l'espressione indiretta dei suoi sentimenti. Essi possono aver origine non da una causa relativamente vicina, ma da una lunga catena di esperienze che si perde nel remoto passato. Quelle lontane esperienze possono essersi collegate ed aggrovigliate con molte altre, cosicchè

il semplice fatto di parlarne non è più di alcun beneficio. Tanto più che il bisogno di parlarne può essere divenuto non occasionale, ma costante, e se l'assistente sociale incoraggia una tale apertura di sentimenti, si può giungere a toccare punti troppo delicati e scabrosi sia per il cliente che per l'assistente sociale stesso. In generale, una liberazione da turbe affettive è raggiungibile solo se lo avvenimento che le ha provocate è molto recente. Se ci si può liberare subito da una situazione difficile, si diminuisce la probabilità che i sentimenti ad essa connessi vengano spinti nell'inconscio, divenendo fonte di ansietà. Una persona che abbia avuto un grave incidente d'auto si sente molto meglio se ha modo di parlarne per un po' di tempo, perchè così l'importanza del fatto diminuisce fino ad essere dimenticata. Specialmente nei riguardi di bambini è bene ricordare che se hanno subito un'esperienza traumatizzante — quale un incidente, un'operazione, una violenza sessuale — devono immediatamente essere aiutati ad esprimere i loro sentimenti sull'accaduto: questo impedisce che si instauri un conflitto nevrotico. Avviene come nel caso di ferite che devono essere tenute aperte per il drenaggio che impedisce all'infezione di diffondersi.

Un assistente sociale del U.S.O. Travelers Aid, riferisce l'incidente che segue⁽¹⁾:

Un giovane soldato che domanda dove potrà consumare un pasto, sembra nervoso ed agitato. Non si allontana dall'assistente sociale che gli ha dato l'informazione ed essa gli chiede se può far altro per lui. Risponde di no, e continua dichiarando che suppone sia l'ora di mangiare, ma lui non si sente di farlo. È agitato così dal mattino, da quando ha visto morire il proprio camerata per un fatale incidente durante le manovre. Descrive come un suo amico è stato schiacciato da un trattore, e torna ripetute volte sugli impressionanti dettagli della disgrazia cui ha assistito. I due camerati provenivano dallo stesso Stato

(1) « The Scene Shifts for Travelers Aid » di EVELIN HEACOX, *The Family*, Febbraio 1942, pag. 333.

ove avevano frequentato la stessa scuola, si erano arruolati contemporaneamente ed erano inseparabili. Il soldato sembra avere un certo sollievo dal fatto di aver parlato, e se ne va dichiarando di sentirsi molto meglio.

Ascoltare prima di iniziare a parlare, ovvero partire dal punto di vista del cliente

Prima cosa da farsi all'inizio del colloquio è di aiutare il cliente a sentirsi a proprio agio e, perchè ciò avvenga, è necessario che l'intervistatore stesso si senta tranquillo. Questo si può ottenere permettendogli di dire ciò che l'ha spinto a venire, ovvero spiegandogli brevemente il motivo per cui lo si è invitato. In ambedue i casi, occorre successivamente incoraggiarlo a parlare, per poi ascoltarlo attentamente mentre esprime ciò che pensa di questo incontro. In tal modo l'assistente sociale può incominciare a conoscerlo ed a capire quale linguaggio usi per esprimersi. Questo servirà anche per stabilire il genere di domande, di commenti e di consigli che gli si potranno rivolgere, ed il modo in cui si dovranno formulare. Sarebbe poco opportuno parlare in linguaggio forbito a persona abituata al dialetto, così come il procedimento opposto.

Anche quando il primo scopo del colloquio è di ottenere risposte a domande prestabilite, ci può essere molto utile permettere al cliente di parlare liberamente. Egli risponderà così a molte di esse senza bisogno che gli vengano poste, e spesso suggerirà il miglior metodo per presentargli quelle che ancora restano.

Nel caso che l'assistente sociale debba dare dei consigli, è ancor più importante permettere al cliente di esprimersi per primo. Può accadere che lui stesso suggerisca la linea dell'azione da intraprendere, risultando poi più disposto a condurla a termine; in tal caso basterà sostenerla e rafforzarla. Se invece egli rivelasse una profonda ostilità nei riguardi di essa, si dovrà procedere con cautela per tentare di scoprire e rimuovere — o almeno modificare — le cause emotive che ne sono alla radice.

Lasciando parlare per primo il cliente, l'assistente sociale avrà anche il vantaggio di eliminare le idee preconcepite, che potrebbe essersi fatte nei suoi riguardi, e di poter osservare la situazione dal punto di vista del cliente stesso. Poichè è questi che dovrà in seguito agire, è meglio prendere le mosse dal punto in cui si trova, piuttosto che dalla posizione dell'assistente sociale, quand'anche essa fosse più vantaggiosa.

L'assistente sociale che si rivolgesse subito con una serie di suggerimenti ad una persona venuta per una domanda di lavoro, potrebbe poi stupirsi rilevando che nessuno di essi è stato seguito. Esaminando inoltre la cosa più a fondo, si accorgerebbe che, se fin dall'inizio avesse ascoltato di più e parlato di meno, avrebbe potuto facilmente afferrare il problema centrale del cliente: quello di non saper conservare un posto di lavoro una volta ottenutolo, oppure di non poter lavorare dal momento che moglie e figlioli sono ammalati ed hanno bisogno della sua assistenza.

Come rivolgere le domande

Metodo centrale del colloquio è forse quello di saper interrogare con abilità. Noi ne esaminiamo solo alcuni aspetti.

Si può ammettere che in un Commissariato di Polizia vengano rivolte domande improvvise e violente; che in una Corte di Tribunale un brillante avvocato usi domande subdole; ma tali procedimenti sono del tutto ingiustificati da parte di un assistente sociale. Il suo metodo deve avere carattere amichevole e le domande si devono porre per raggiungere comprensione e dare assistenza. I clienti sono sensibili all'atteggiamento di chi li interroga, e tendono a rispondere nel miglior modo possibile se trovano un reale desiderio di comprensione e di aiuto.

L'assistente sociale che pone le sue domande in modo inquisitorio o sospettoso, troverà solo timore e sospetto, in luogo di cooperazione. La forma della domanda spesso importa meno del tono di voce o del modo in cui è posta. È necessario che l'assi-

stente sociale provi reale interesse e desiderio di aiutare: in tal caso i suoi modi ed il suo tono lo rifletteranno chiaramente.

La domanda: « Sta cercando lavoro? » può apparire sospettosa, inquisitoria, sarcastica, oppure amichevole, a seconda di come viene espressa, e questo dipende da ciò che l'assistente sociale pensa in proposito.

Gli intervistatori che incominciano a divenire consapevoli dell'influenza che desideri inconsci ed emozioni hanno sul comportamento, possono rallegrarsi della scoperta di qualche motivazione nascosta, al punto di dare a vedere al cliente che essi l'hanno « ben compreso ». Essi sperimentano la gioia che può provare un detective e, rivelandone le attitudini, finiscono col rovinare il rapporto. Una più matura capacità di comprensione li porterebbe invece a provare maggiore simpatia per una persona che si trova in difficoltà così grandi, da essere costretta a nascondere fatti importanti anche a se stessa.

L'errore sta nel provare eccessivo interesse per le zone dell'inconscio e nel voler « sondare » il cliente senza necessità alcuna. Questa è cosa dolorosa almeno quanto il sondaggio di una ferita, se non di più, e l'assistente sociale che ne è consapevole, dovrà condurre il colloquio senza oltrepassare i punti che gli è indispensabile raggiungere.

Buona regola generale è di fare delle domande per uno solo di questi due scopi, e cioè ottenere le informazioni richieste dal caso, oppure dirigere la conversazione del cliente da divagazioni inutili verso un proficuo ordine di idee. Compresa fra queste ultime sono le domande che incoraggiano il cliente a parlare di quegli argomenti che egli trova difficili. Osservazioni quali: « Non ho ben capito », l'aiuteranno ad elaborarli meglio.

Molti tendono a domandare troppo o troppo poco. Ciascun assistente sociale dovrà esaminare le sue tendenze e cercare di modificarle. Se sono troppe, le domande confondono e bloccano il cliente; se troppo scarse, finiscono col far gravare su di lui il peso del colloquio e lasciano nell'oscurità punti importanti.

Sono da preferirsi, generalmente, le domande orientative, piuttosto che quelle analitiche, e le domande cui non si possa rispondere con un semplice « sì » o « no ». Esse stimolano il cliente a parlare liberamente ed evitano l'inconveniente di suggerirgli le risposte. Se ciò avviene, anche se le risposte non risultano falsate, l'impressione del cliente è che l'assistente sociale provi poco interesse per la sua situazione. Invece di chiedere « Basterà la somma X? » è meglio dire « Quanto le occorre? ».

Un intervistatore deve cercare di uniformare il suo passo a quello del cliente. Il procedere troppo lentamente può dare l'impressione di mancanza di interesse e di comprensione. L'andar troppo veloci rischia invece di far perdere cose essenziali, di confondere il cliente e di dimostrare — in maniera diversa — poco interesse per quanto vien detto. Si deve accettare il modo di progredire del cliente anche nel senso di non spingerlo a rivelare più di quanto non sia preparato ad affrontare volta per volta. Chiedergli di svelare cose confidenziali prima di averne acquistata la fiducia, non servirà che a rovinare il rapporto.

Non esistono domande « magiche », che si possono usare in tutte le occasioni così come una fata usa la propria bacchetta. Talvolta, nella stesura di un resoconto, lo studente incontra una domanda così ben collocata ed efficace da essere tentato a farne uso nel suo prossimo colloquio, e rimane poi profondamente sorpreso di non ottenere lo stesso felice risultato.

In generale tutto procede assai meglio se si riesce ad essere incoraggianti e comprensivi, e se si aiuta il cliente a parlare liberamente, piuttosto che se si cerca di ottenere informazioni a tutti i costi, e lo si affligge con molte domande.

Come parlare

Molto simili alle domande sono i commenti dell'intervistatore. L'unica differenza tra questi e quelle può consistere nell'inflessione di voce. La frase: « Lei ha trovato difficoltà nel suo ultimo posto

di lavoro» può essere tanto una interrogazione quanto un commento, a seconda che si accentuino o meno le ultime sillabe. Ad ogni modo sia le domande che i commenti sono forme discorsive ed hanno regole comuni. Come norma generale è bene che l'assistente sociale commenti qualcosa solo con gli stessi intenti per i quali pone delle domande, quelli cioè di rassicurare e incoraggiare il cliente, di guidarlo a discutere ulteriori questioni di importanza, e così via. Altro tipo di discorso, che esula dagli scopi suddetti, è quello rappresentato da informazioni o consigli definiti. Come è già stato accennato, si entra in questa fase quando l'assistente sociale si è abbastanza familiarizzato con la situazione del cliente per sapere quali suggerimenti gli riusciranno accettabili ed adatti.

La National Travelers Aid ha inviato a tutti i suoi dipendenti, sotto il titolo «L'arte di dare informazioni» (1), i seguenti suggerimenti.

Si può veramente dire che esiste un'arte del dare informazioni. Gli incaricati debbono provare dell'interesse per il loro modo di fornirle. Una risposta troppo recisa può far desistere il richiedente dal rivolgere un'altra domanda, ovvero dal ripetere la prima, nel caso non avesse compreso. Una espressione annoiata è facilmente riconoscibile e può determinare la decisione delle persone sul far ricorso o meno ad un servizio. È consigliabile invece un atteggiamento cordiale, quale si userebbe nell'accogliere degli ospiti. Ed in realtà le persone che si rivolgono all'ente ne sono ospiti in quel momento. Un gentile, garbato saluto od un premuroso « Posso esserLe utile? » inviteranno a parlare; mentre un'espressione eccessivamente seria, e la mancanza di un saluto iniziale riusciranno scoraggianti.

Le indicazioni scritte — se un po' complesse — saranno preferibili a quelle verbali, anche se per le prime spesso non basta il tempo. È allora bene fare ripetere dagli interessati le indicazioni fornite.

(1) Circolare al personale della National Travelers Aid.

Gli incaricati giungeranno presto a capire che la domanda iniziale è spesso solo un « pro-forma » che la persona usa prima di decidersi a chiedere ciò che veramente le interessa; e questa è una ragione di più perchè egli l'accolga con un'espressione amichevole ed invitante. Se la persona fa la sua richiesta in maniera esitante ed incerta, se essa indugia, oppure si allontana indecisa, il volontario è tenuto ad incoraggiarla con osservazioni quali: « Vi è dell'altro che desidera sapere? » oppure: « Forse la mia risposta non è stata molto chiara ». Bisogna tener presente che molte persone non si sentono sicure mentre rivolgono delle domande, e, di conseguenza, non sanno porle con chiarezza. L'incaricato deve perciò assicurarsi di avere bene inteso la domanda, e che il richiedente abbia bene inteso la risposta.

Vi è gran differenza tra l'esprimere semplicemente una cosa ed il comunicarne il significato. Poichè scopo dell'assistente sociale è appunto quello di comunicare, egli deve porre attenzione al modo in cui si esprime. Deve « pensare con saggezza » e insieme riuscire comprensibile al cliente usando, per quanto è possibile, il suo stesso linguaggio.

Un agricoltore che chiedeva un prestito, con garanzia sulle bestie del suo allevamento, non riusciva a capire la questione riguardante la loro « valutazione ». L'impiegato di banca cercò di spiegargliela chiedendo: « Quanto potrebbero costare? » al che il contadino rispose: « Oh, non sono da vendere ». L'impiegato replicò: « Me se fossero da vendere, che prezzo avrebbero? ». E l'uomo insistè: « Non sono da vendere. Non me lo sognerei neppure. Ho impiegato otto anni per arrivare ad averle ».

Così, spesso, le parole in uso presso un gruppo sociale non lo sono presso un altro. Questo è evidente per vocaboli tecnici quali « risorse », « requisiti indispensabili », ecc. o per termini legali, medici o psichiatrici. Ma anche parole molto comuni sono usate con senso diverso da individui diversi. Una persona facile all'esagerazione potrà definire « catastrofico » un avvenimento che altri chiamerebbe « un lieve incidente ». La difficoltà di riuscire

a trasmettere il senso delle parole oltre che la loro forma è ben illustrata dai questionari (stabiliti dai vari enti). Quanti di coloro che hanno dovuto compilarli sono riusciti a capirne tutte le domande? Un assistente sociale che ricorda le sue perplessità in tali occasioni potrà facilmente simpatizzare col cliente e magari appianargli qualche difficoltà.

Non è dunque sufficiente che le parole usate dall'intervistatore siano comprensibili; occorre anche che vengano comprese per quello che significano. Ad esempio molti assistenti sociali si compiacciono con troppa facilità dell'uso di termini quali amore, odio, ira ed ostilità, per indicare sia lievissimi che forti sentimenti di quel tipo; la frase: « Immagino che lei sia arrabbiato con me, poichè sono mancato all'ultimo appuntamento », sembrerebbe certo eccessiva ad un cliente per il quale l'essere adirati implica fenomeni clamorosi quali l'afflusso di sangue al viso, il serrare i pugni, l'accelerazione del ritmo respiratorio e cardiaco, e così via.

Come rispondere a domande d'argomento personale

Gli assistenti sociali sono spesso imbarazzati e perplessi di fronte alle domande personali che i clienti rivolgono loro, non sapendo se rispondere, e che cosa rispondere. Per risolvere tale perplessità è necessario giudicare con esattezza il motivo che sta all'origine di tale domanda.

Un cliente può chiedere di cose personali, semplicemente per essere gentile, o perchè pensa che così si usi. In tal caso non ha grande interesse per lui la risposta, e se la discussione viene portata di nuovo sui suoi problemi, sarà felice di proseguire sul soggetto che gli sta a cuore.

Domande quali: « Gioca a bridge? Quanti anni ha? », possono semplicemente indicare la naturale curiosità del cliente verso una persona alla quale sta dicendo molte cose di sè. Le domande personali possono anche indicare l'inizio dello stabilirsi di quel rap-

porto tra assistente sociale e cliente di cui si è parlato nel secondo capitolo. Il cliente desidera scoprire qualcosa degli interessi e della personalità dell'intervistatore, vuol sapere se tale personalità corrisponde all'idea che in lui sta cominciando a formarsi.

In molti casi la cosa più adatta è una risposta franca, breve, veritiera, riportando poi subito l'attenzione del cliente sui suoi problemi. Sarebbe dannoso che l'assistente sociale, sentendosi imbarazzato, si lasciasse andare a dire più di quanto l'altro è interessato a sapere, poichè così agendo lo distoglierebbe da ciò che è più importante per lui.

Altre volte accade all'assistente sociale di trovarsi ostacolato... dalle domande rivoltegli, per non averne afferrato il significato esatto. Esse non miravano ad ottenere una risposta, bensì ad introdurre un nuovo problema che il cliente desiderava discutere.

Un giovane, incerto se sposarsi o no, può cercare di fare accenno a tale suo dubbio e dimostrare desiderio di introdurre l'argomento chiedendo all'intervistatore: «Perchè lei non si è sposato?» Una breve risposta generica sarà sufficiente, ed una nuova domanda rivolta al cliente suggerirà le sue idee sul matrimonio, aprendogli la strada ad esporre il suo particolare problema, che potrebbe essere quello della difficoltà a lasciare sua madre, o del timore di non potere mantenere la moglie.

Se l'assistente sociale è giovane e attraente può trovare difficile il mantenere rapporti professionali con un uomo, specie se è un adolescente o un uomo maturo. Nel suo desiderio di essere d'aiuto essa può rispondere al cliente in modo eccessivo, senza rendersene conto, e fargli credere di provare un interesse personale. Può allora accadere, con estremo imbarazzo dell'assistente sociale, che il cliente chieda un appuntamento. L'errore della giovane è stato quello di non aver messo in chiaro, con tutto il proprio comportamento, la natura professionale del rapporto. Se così avesse saputo fare, il cliente — sebbene attratto — avrebbe interpretato l'interessamento dell'assistente sociale solo come un amichevole desiderio di riuscirgli d'aiuto. Quando si verifica un

tale fraintendimento della natura professionale del rapporto, invece di spaventarsi e di tentare un ripiegamento, l'assistente sociale risolverà meglio la situazione dicendo francamente al cliente che essa potrà aiutarlo molto di più incontrandolo solo per dei colloqui professionali, ed orientando la discussione essenzialmente sulle di lui difficoltà. Contemporaneamente essa analizzerà il proprio comportamento, per accertare se per caso non ha assunto atteggiamenti che abbiano portato il cliente ad attendersi troppo da lei.

Può essere talvolta l'intervistatore ad introdurre deliberatamente segni di interessamento personale durante una visita. Egli può ammirare i fiori o il cane del cliente ed aggiungere commenti su ciò che a lui piace o dispiace. Ovvero, per incoraggiare il cliente a parlare di antiche esperienze, può dichiarare che lui pure è della stessa regione, e cercare di ricordare luoghi e persone; o discutere di politica, di religione e così via. Anche se a volte tali espedienti servono a mettere a proprio agio il cliente, il valore del loro uso è assai dubbio. Il danno è maggiore della possibile utilità. Introducendo opinioni e sentimenti personali dell'assistente sociale, il rapporto rischia di abbandonare il piano professionale per divenire una semplice manifestazione di socialità. È assai meglio che l'attenzione rimanga focalizzata sulle idee ed opinioni del cliente, perchè sono esse ad avere primaria importanza in questo caso.

Gli assistenti sociali talvolta cadono nell'errore di procurarsi l'approvazione dei clienti elogiando il loro modo di vestire, o la proprietà con cui tengono la casa. Vi è differenza tra un onesto e naturale apprezzamento, e cose come l'adulazione o la compiacenza. Se l'interesse dell'assistente sociale è genuino, un'espressione di quel tipo può aiutare in seguito il colloquio, ma se esso è una « tecnica » il cui unico scopo è di adulare il cliente, questi sicuramente riconoscerà che è solo cosa voluta. Una eccessiva e falsa dolcezza può riuscire offensiva, ad una persona turbata, quanto l'irritabilità.

Direzione del colloquio

Da quanto è stato detto sino ad ora può sembrare che l'assistente sociale espliciti ben poca attività e non miri ad assumere alcuna direzione, se tutto l'accento è stato posto sulla necessità di permettere al cliente di esprimersi in modo proprio e personale. Infatti, l'assistente sociale ancora inesperto ha l'impressione che il cliente se ne proceda tutto solo con la sua situazione, stabilisca gli argomenti di discussione, ne determini la progressione, mentre a lui non rimane che prender nota di quanto vien detto. In realtà, invece, l'assistente sociale già sperimentato si assume la direzione di tutto questo e, consapevolmente, decide di permettere al cliente di esprimersi. Egli conosce gli scopi e la politica del suo ente, conosce — da un punto di vista generale — il campo in cui può offrire dei servizi e, tenendo presente tutto ciò, guida il colloquio in modo da poter stabilire se vi sono delle possibilità di aiutare il cliente, ed in che forma. Così rivolge domande che permettano al cliente di manifestare il suo bisogno con dettagli sufficienti a stabilire se si potrà andare incontro ad esso, ovvero se sarà meglio trasmettere il caso ad un altro ente; dirige inoltre tutto il colloquio con discrezione, decidendo quando ascoltare, quando parlare, quali osservazioni fare, e così via. Con le persone che tendono a parlare troppo, a perdersi in particolari o a divagare, egli gentilmente, ma con fermezza, riconduce la discussione — mediante opportune domande — alla situazione immediata.

Le difficoltà che si incontrano prima di acquistare una appropriata capacità a guidare il colloquio, sono ben illustrate dalla seguente relazione di un principiante di casework:

Tutte le volte che si presentava l'opportunità di portare un cliente ad esprimere ciò che aveva provato in un dato momento, era come se io fossi stata assente. Me ne stavo seduta, immobile come un pezzo di legno, e quando più tardi il supervisore mi chiedeva per-

chè non avevo fatto questo o detto quello, tutto ciò che sapevo rispondere era: « Non so ». Poi passai all'estremo opposto. Non solo cercavo di progredire sino al punto di poter inserire un « Perché? », ma portavo tanto oltre le mie domande da causare nel cliente — come mi si fece osservare più tardi — uno spostamento dal suo interesse immediato verso altre cose. Ora però sto imparando ad ascoltare; ed in modo diverso da quando sedevo come pietrificata o, parlando, arrestavo completamente il fluire della conversazione del cliente. È un modo di ascoltare più intelligente, determinato da una mia maggiore sicurezza. Incomincio ad ascoltare perchè capisco che il cliente ha bisogno di questo, e non perchè non so che cosa dire per aiutarlo ad esprimersi. Se a mia volta chiedo o dico qualcosa, è per mostrargli che ho capito e che desidero aiutarlo a formulare ciò che trova difficile a dirsi, e non è più — come prima mi accadeva — perchè ritengo necessario dir qualcosa affinchè egli sappia che ci sono anch'io e che sono io l'assistente sociale. Si studia e si ristudia, e ciò che resta da apprendere sembra aumentare di continuo.

La questione dello stabilire quale tra il materiale ricavato dai colloqui sia di reale importanza, non è così semplice come potrebbe apparire. Spesso, del materiale che sembra irrilevante ad un assistente sociale poco esperto, ha invece — proprio per la tendenza che tutti abbiamo a nascondere, svisare e trasporre i nostri sentimenti — un notevole significato. Può essere necessario lasciare che il cliente divaghi un po', da principio, perchè riesca poi ad aprirsi su argomenti importanti. D'altra parte, se si tratta di persona già notevolmente agitata, è necessario che l'intervistatore sappia quando impedire l'elaborazione di argomenti che aumenterebbero ulteriormente l'agitazione; a maggior ragione poi, se tali argomenti sono materiale inservibile. Un assistente sociale potrebbe, ad esempio, sentirsi in difficoltà di fronte ad una strana elaborazione mentale di uno psicopatico; ma se cercasse di farlo progredire in tal senso, incoraggerebbe la sua instabilità. Una discussione troppo vaga può indicare che il cliente è incerto sul modo

in cui l'assistente sociale potrà dargli aiuto, e che ancora si sta orientando. Inoltre, per quanto soddisfacente possa essere per l'assistente sociale l'ottenere dettagli intimi, tali rivelazioni non sempre sono da incoraggiarsi. Un cliente che « ha detto troppo » darà in seguito, spesso, segni di ansietà. Ed è significativo che dopo colloqui simili a confessioni, l'assistente sociale riscontri che il cliente è accasciato, muto, ostile, o manca al successivo appuntamento.

In particolari tipi di colloquio, l'assistente sociale è tenuto ad offrire consigli e suggerimenti, a formulare concreti piani d'azione, e perfino ad esercitare una certa influenza sul cliente perchè accetti un determinato modo di procedere. Lo stabilire quanto ci si possa spingere in una tale direzione, costituisce sempre un problema.

L'assistente sociale lavora in un ente essenzialmente al servizio dei clienti. A lei il dovere di far del suo meglio per dare un aiuto efficiente. Molti sono i clienti che vengono a chiedere consigli. Essi sanno che un assistente sociale è preparato a dare suggerimenti da esperto, e dunque s'aspettano che — se richiesti — tali suggerimenti vengano forniti. Se l'assistente sociale ne ha la capacità, ed il cliente è abbastanza libero da conflitti psicologici per accettarli, la cosa più saggia è di darli direttamente. Ma spesso, invece, essi riescono inutili, giacchè il cliente è incapace di farli suoi. Una donna che soffre per un conflitto emotivo nei confronti del marito, trova difficile accettare sia il consiglio di divorziare che quello di rimanere con lui. Noi possiamo in tal caso segnalare le possibili conseguenze delle diverse alternative, e stimolare la cliente ad una serie di riflessioni che le permettano di raggiungere una decisione. Ad esempio, noi possiamo mettere in luce le possibilità di trovare un'occupazione, la procedura legale necessaria per il divorzio, il modo di far ricorso all'assistenza pubblica, le possibilità di collaborare col marito ad una migliore sistemazione familiare, e così via.

Frequentemente, la gente chiede consigli senza averne vera-

mente bisogno. In genere ne ha avuti in quantità da parenti, vicini, sacerdoti o medici. Ciò che cerca, è un aiuto a liberarsi dalla confusione nella quale è stata spinta, nuove informazioni che gettino luce sulla sua situazione, incoraggiamento a prendere delle decisioni.

A volte si dimostra utile fornire qualche suggerimento a chi ne domanda, per saggiare la sua capacità ad applicarlo, e per stimolare l'uso delle sue energie affinché tanto assistente sociale che cliente vedano chiaramente se dei consigli potrebbero riuscire proficui. Inoltre qualche suggerimento di poca importanza può essere, per il cliente, un segno del nostro interesse e della volontà di aiutarlo, mentre un rigido rifiuto rappresenterebbe il contrario.

Il cliente che domanda: « Che cosa pensa che io possa fare? », e persino quello che, rimasto completamente senza risorse e privo di speranza, sembra cercare rifugio presso l'assistente sociale, se interrogati intorno ai propri piani, risultano avere svariate soluzioni.

Se un assistente sociale dà i consigli richiesti solo perchè teme che altrimenti il suo prestigio possa trarre detrimento, trascura di utilizzare le risorse che il cliente possiede. È sorprendente il numero di volte in cui clienti che si son sentiti ritorcere la domanda « Che ne pensa lei? », mostrano d'averne piani ed idee proprie.

È cosa ancora più difficile sapere quando, semmai, un assistente sociale può spingersi sino a cercare di persuadere il cliente ad un'azione che questi è riluttante ad accettare, ma che sembra l'unica adatta. Un uomo convinto contro voglia è ancora dell'antica opinione. Molti assistenti sociali, avendo tentato opera di persuasione, sono stati delusi dagli eventi successivi. Eccone un esempio: una straniera, che ha timore degli ospedali, ma è stata « persuasa » a ricoverare il figlio ammalato, se lo riprende in un momento critico, contro il parere del medico e, se quello muore, ne incolpa l'assistente sociale. Sarebbe comunque ugualmente errato non offrire ad una tale madre la possibilità di cure mediche

per il piccolo. Vi è differenza tra il persuadere contro volontà e l'offrire generosamente aiuto concreto. Naturalmente, in quegli enti la cui primaria responsabilità è di proteggere la comunità, la situazione è assai diversa e si possono anche usare misure coercitive.

L'assistente sociale deve ricordare che suo scopo è quello di aiutare il cliente: se questo è il desiderio che lo guida, non deve aver timore di sembrare troppo inquisitorio od autoritario. Vi sono occasioni, in situazioni particolari, in cui l'assistente sociale rappresenta una specie di autorità per il cliente. Se, tuttavia, i suoi pensieri tendono unicamente al benessere del cliente, questo fatto sarà riconoscibile anche attraverso l'ostacolo della posizione autoritaria. Se invece l'assistente sociale è tutto preso dal timore di dispiacere al cliente, allora questi davvero sentirà la sua incertezza e ne fraintenderà i motivi.

Se una persona trova da sè il proprio lavoro, la propria casa, o fa da sè la richiesta ad un ospedale o a qualsiasi altro ente, è più facile che porti a compimento i propri piani. Il modo di una persona può differire da quello di un'altra; è necessario che ciascuno elabori il « proprio » modo di affrontare le situazioni. Noi dobbiamo lasciare alla gente molte possibilità di autodeterminarsi.

D'altra parte, un assistente sociale non deve permettere che la sua teoria dell'autodeterminazione divenga un pretesto per non dare al cliente l'aiuto di cui necessita. Se si fa troppo poco per dirigere il colloquio, il cliente non ne riceve alcun profitto e non riesce neppure a capire quale aiuto è disponibile.

Come interpretare

Primo scopo dell'assistente sociale, come già abbiamo ripetuto, è di capire, per quanto possibile, il problema del cliente. Per riuscire in questo con successo, egli deve interpretare i molti accenni a situazioni nascoste che il cliente rivela attraverso il comporta-

mento e la conversazione. Rare volte il cliente è abbastanza auto-cosciente per riconoscere e dare esatti ragguagli sui fattori che stanno alla base delle sue difficoltà. L'assistente sociale deve scoprirli da solo, andando oltre la superficie delle osservazioni del cliente, per riconoscerne il significato profondo. Proprio come un medico deve guardare al di là dei sintomi — ad esempio febbre e tosse insistente — per cercare la causa della malattia del paziente ad esempio polmonite o tbc, così l'assistente sociale deve ricercare l'ansietà o il timore nascosti che si manifestano in sintomi di ostilità, dipendenza, debolezza insuperabile.

I furti dei ragazzi, ad esempio, possono semplicemente esprimere il desiderio di essere « uno della gang », ovvero un irrealizzato bisogno di rivincita sulla severa disciplina familiare, o molte altre cose. La difficoltà nel leggere, da parte di un bambino con un alto quoziente intellettuale, può essere dovuta a debolezza della vista, come può essere conseguenza di un conflitto quale l'ambivalenza di sentimenti sul diventare più grande, o timore di essere superato da una più vivace sorella minore, e così via.

Un assistente sociale che abbia dell'esperienza non fa che formulare di continuo ipotesi — in riferimento ai fatti essenziali del caso che ha di fronte — che poi prende in esame per respingerne alcune e conservarne altre, in via sperimentale, attendendo ulteriori conferme, e così via. In tale processo noi dobbiamo sommare 7 ad 8 per ottenere 15, cioè dobbiamo porre grande attenzione per non ricavarne un altro numero qualsiasi. Ad esempio, se una donna parlando in modo « incidentale » del marito, fa riferimento a lui come ad un padre, sarebbe eccessivo — avendolo notato — concludere subito che il suo rapporto col coniuge è, in grado insolito, quello da padre a figlia. Si può tuttavia tener presente tale possibilità, in attesa di altri segni più evidenti. Nell'attività pratica, molte delle ipotesi iniziali vengono scartate. È bene disporre sempre di una gran dose di elasticità, cioè di abilità a mutare le nostre ipotesi non appena si manifestino aspetti nuovi.

Per un assistente sociale è necessario darsi un'interpretazione di determinati fatti; ma è sconsigliabile — di solito — far partecipe il cliente di tale interpretazione. Si può essere tentati di rivelare la nostra scoperta, di dire — ad esempio — ad un cliente: «La sua spavalderia dimostra che lei in realtà prova timore». Ma nell'interesse del cliente è bene trattenersi da tali dichiarazioni. Un cliente può trarre beneficio dalla capacità introspettiva dell'assistente sociale solo se essa diviene anche la sua, ed un tale trasferimento non si fa generalmente con tali dichiarazioni. Il cliente deve pervenire alle sue conclusioni col ritmo che gli è proprio. Sentirsi dire che ciò che prova è ansietà, rancore, timore, e così via, non l'aiuta affatto. Deve giungere a riconoscere da solo l'esistenza di tali sentimenti, e con sufficiente convinzione, così da poterne volontariamente accettare in sé la presenza.

Quando l'intervistatore s'accorge che nel cliente è in atto tale processo, può venire in suo aiuto con domande e commenti che includano qualche elemento introspettivo. Ad un cliente timoroso di esprimersi si può dire: «Non le dà sicurezza il fatto che io la capisca?», o gli si può rivolgere tale domanda interpretativa: «Teme che anch'io possa biasimarla come sua madre ha sempre fatto?» Quest'ultima domanda sarà adatta solo se il cliente è già stato capace di esprimere abbastanza apertamente la sua resistenza.

In generale, incoraggiando il cliente a chiarire maggiormente, l'assistente sociale lo aiuta a trovare da sé le relazioni tra le varie cose che ha dette. Accade che un tale parli liberamente del proprio rancore verso il padre, e poi del suo superiore che è «così-così». L'assistente sociale potrebbe aiutarlo a capire, cioè ad interpretare la situazione, qualora fosse possibile condurlo — proseguendo nell'argomento — a riconoscere la connessione tra le due impressioni di ostilità. Spesso interpretare non è che aprire delle comunicazioni tra due gruppi di pensieri prima isolati.

In pochi casi, quando un rapporto sicuro si è instaurato tra cliente e assistente sociale, è possibile offrire una interpretazione più diretta. Ad un debole e precoce «figlio di mamma» che,

osservando con desiderio un gruppo di ragazzi impegnati a giocare a base-ball, dichiara « Non mi piace il base-ball » possiamo anche suggerire gentilmente: « Intendi dire che ti piacerebbe giocare con loro, ma essi non ti vogliono? ». Tuttavia, questo è possibile solo se si ha la certezza che il ragazzo è sicuro del nostro affettuoso interessamento. In tal caso l'osservazione gli riuscirà di sollievo, gli mostrerà che lo abbiamo compreso e che gli risparmiamo ammissioni che gli riuscirebbero penose. Lo stesso commento, fatto all'inizio del rapporto col ragazzo, sembrerebbe solo un'accusa, cui questi opporrebbe resistenza. Il senso dell'opportunità è importantissimo per un assistente sociale. Ciò che da principio non deve essere detto, si può dire in seguito. Per molte domande ed osservazioni non è questione che siano buone o meno, ma che siano fatte a tempo debito.

Spesso non è affatto necessario portare il cliente alla consapevolezza cui è giunto l'assistente sociale. Ben raramente lo scopo dell'assistente sociale è di raggiungere un mutamento nella personalità del cliente. Solo con piccoli mutamenti e lievi modificazioni di atteggiamento, le persone giungono frequentemente a prendere da sole le loro decisioni e a risolvere le difficoltà più pressanti, senza bisogno di prendere coscienza dei molti fattori che l'assistente sociale ha riconosciuti presenti nella loro situazione.

Sarà utile per il lettore stabilire alcune modalità di analizzare la stesura scritta di un colloquio, sia propria che di altri. Buon procedimento è quello di fissare con diverse denominazioni gli aspetti più importanti sui quali richiamare l'attenzione. Il testo dei colloqui riportati nella seconda parte, fornisce un utile materiale per un tale esperimento.

Ad esempio, si può procedere all'esame di tutte le manifestazioni dell'assistente sociale, comprendendovi tanto gli atteggiamenti che le domande e i commenti. Questi ultimi potrebbero venire analizzati per stabilire l'entità ed il tipo di azione svolta dall'assistente sociale. Tali commenti vennero inseriti nel colloquio per ottenere ulteriori informazioni? Per incoraggiare una chiarificazione; per rassicurare; per indicare comprensione del punto di vista del cliente? Per notare e mettere in rilievo qualcosa; per rimettere a fuoco l'attenzione del cliente e riprendere la direzione del colloquio? Essi bloccarono e disorientarono il cliente, od ottennero esito felice? Tentarono di andare troppo a fondo; si susseguirono troppo velocemente? Divennero polemici o sarcastici? O furono adatti e pronunciati a tempo?

Allo stesso modo si possono scegliere e prendere in considerazione altri aspetti del colloquio. Questi che seguono, non sono che alcuni esempi tra i molti. Oltre che nel modo già citato, potremmo esaminare un colloquio in riferimento a specifici argomenti: richiesta d'assistenza economica, alcoolismo, esperienze di lavoro, malattia, e così via.

Associazioni di idee

Il fenomeno delle libere associazioni è cosa ben conosciuta. William James l'ha denominato « il flusso della coscienza »; di esso si sono avvalsi scrittori quali James Joyce ed Ernest Hemingway. È opportuno essere consapevoli delle sue manifestazioni sia sul cliente che sull'assistente sociale. Quando il cliente parla ad esempio di argomenti quali la menzogna, il divorzio, una vecchia nonna, e così via, si può manifestare nell'assistente sociale tutta una corrente di associazioni che hanno ben poco riferimento coi sentimenti del cliente intorno ai medesimi soggetti. È necessario che l'intervistatore si renda conto che quelle non sono altro che « sue » associazioni, altrimenti esse, operando inconsciamente, verrebbero attribuite al cliente. In quanto alle libere associazioni di quest'ultimo, è bene che l'assistente sociale vi presti attenzione: esse potrebbero chiarire dei punti importanti intorno all'argomento in discussione.

Un padre che, parlando della fuga del proprio figliolo, invece di proseguire logicamente la discussione, passa a narrare alcune delle sue scappate infantili, dimostra che per lui il comportamento del ragazzo non è un episodio unico, bensì collegabile al suo modo di sentire e di ricordare la propria infanzia. Una madre che dalla constatazione della sua incapacità a rimanere più a lungo col marito, passa di colpo a ricordare la separazione dei propri genitori e quando lei, ancora bambina, ne avesse sofferto e se ne fosse vergognata, indica che nella sua mente, la sua situazione attuale non è cosa isolata, bensì collegabile alle difficoltà verificatesi per i suoi genitori.

Mutamenti d'argomento

Spesso è difficile intendere perchè mai un cliente muti improvvisamente l'argomento della conversazione. Talvolta il motivo può essere rintracciato analizzando ciò che prima stava dicendo ed il soggetto da cui era partito. Il mutamento può significare che egli stava dicendo troppo, e non vuol continuare in quella direzione; oppure che l'argomento era eccessivamente penoso, o personale, o compromettente. Può anche però accadere che ciò che appare all'ascoltatore come un passare ad altro soggetto, sia in realtà un proseguire, giacchè nell'inconscio del cliente i due soggetti sono strettamente connessi. Ad esempio, un cliente, dal discorso intorno alle difficoltà con un superiore passa improvvisamente a parlare della sua infanzia e del padre che lo batteva. Diviene così evidente che egli mette in relazione la figura del superiore con quella del padre. Oppure dal parlare di sua madre passa ad osservazioni personali sull'assistente sociale che gli sta di fronte, indicando che essa, in qualche modo, gli ricorda la madre.

Frase iniziali e di chiusura

Le parole dette dal cliente possono avere notevole significato. Anche se riguardano il tempo, possono indicare riluttanza ad accettare la natura professionale del rapporto ed il desiderio di portarlo al livello di una qualsiasi manifestazione di socialità.

Il modo in cui il cliente incomincia ad esporre la sua richiesta, spesso può dare la chiave del suo problema e del suo atteggiamento nel chiedere aiuto. Egli può esordire con un: « Non suppongo che lei sia in grado di aiutarmi, tuttavia... » o con un: « Sono venuto perchè il tale mi ha mandato ». I termini in cui egli espone il suo problema, vanno sempre analizzati dettagliatamente.

Anche le osservazioni finali vanno notate; spesso rappresentano l'insieme di ciò che il colloquio ha significato per il cliente, o il grado in cui le sue forze sono state mobilitate per superare e risolvere le sue difficoltà.

Ricorrenza di temi

Nell'esaminare resoconti di colloqui, troviamo spesso temi che si ripetono: clienti che ritornano di continuo su certi argomenti. Questi possono essere specifici (il lavoro, il bisogno di aiuto, le difficoltà col coniuge) ovvero più generali. Ad esempio, possiamo trovare in un colloquio frequenti indicazioni di difficoltà con l'autorità. Il cliente lamenta ingiusti trattamenti da parte del superiore, del padre, del coniuge. Un'altra persona può rivelare invece il « tema » dell'incapacità ad esprimere la propria aggressività; notiamo che essa tende a negare una propria eventuale irritazione, giacchè sempre incomincia col lamentarsi e poi passa a delle concessioni.

Simile alla ripetizione è il fenomeno del parlare « a cerchi ». Il cliente parla abbastanza liberamente, ma continua a fermarsi intorno alle stesse idee. Uno che si lamenta delle difficoltà del bilancio ripete continuamente le sue lamentele, imperturbabile di fronte ai tentativi dell'assistente sociale di spiegargli le limitazioni dell'ente. Una donna dice e ridice la storia della sua infanzia e delle sue difficoltà col marito. Tale circolarità rappresenta una difficoltà per l'intervistatore. Quando si è raggiunta una tale fase, occorre trovare il modo migliore per inserire qualcosa di diverso, rompendo il cerchio e trasformandolo in una spirale.

La scelta del nuovo argomento sarà suggerita all'assistente sociale dal cliente stesso, magari da argomenti che egli aveva sfiorato senza sviluppare. In mancanza di questi si potrà usare sperimentalmente qualsiasi tipo di domanda: « Che cosa pensa di fare,

allora?» oppure «Come le sarebbe piaciuto che si comportasse suo marito?». Domande del genere possono stimolare il cliente a passare a nuove e più utili discussioni.

Contraddizioni e lacune

Può accadere di notare che la « storia » del cliente non ha un'unità, che egli spesso si contraddice, che il vero significato rimane oscuro. Tutto ciò può essere indice della presenza di pressioni interne quali il senso di colpa, la confusione, o l'ambivalenza.

Un cliente può aver detto di aver finito le classi medie ed in seguito dichiarare di essere stato costretto a lavorare tutto il giorno dall'età di 10 anni. Un altro può sembrare sincero quando dichiara che sta facendo ogni sforzo per trovare un'occupazione, e non saper dare d'altra parte indicazioni esatte dei posti ove ha fatto richiesta.

Un altro ancora narra con facilità una lunga storia, ma con interruzioni inaspettate: punti su cui l'assistente sociale non può ottenere alcuna delucidazione. Spesso proprio questi sono i punti di maggiore importanza. Un uomo può guardarsi con cura dal dire perchè ha rinunciato al suo ultimo posto di lavoro. Una donna può discutere con grandi dettagli, delle difficoltà che ha con i figli, ma non dire nulla sul marito.

Il significato di tali lacune e contraddizioni diviene chiaro per il loro continuo ripetersi. Se si verificano una sola volta possono suggerire una possibile interpretazione; se si ripetono, la possibilità diviene probabilità.

Significati nascosti

È essenziale che l'assistente sociale si abitui a capire tanto ciò che il cliente vuol significare, quanto ciò che in realtà dice. Il ragazzino cui « il base-ball non piace », sta evidentemente soffrendo

del fatto di non avere amici e di essere incapace di trovarsi con i coetanei. Tuttavia non è sempre facile stabilire la presenza di secondi significati come nel caso sopra riferito; spesso è solo attraverso l'osservazione dei lapsus, di particolari atteggiamenti od altro, che l'assistente sociale riesce a formarsi un'idea più completa del cliente. Una madre nubile che asserisca di non voler più vedere il padre del suo bambino può, dicendo questo, tentare di nascondere il suo affetto per lui ed il suo dolore per esserne stata abbandonata.

Talvolta i clienti rivelano direttamente la presenza di fattori nascosti. Una cliente può dire: « Non so se è per il lavoro che sono preoccupata, o per altro ». Sarà bene allora interessarsi del lavoro, in primo luogo, ma in seguito si dovrà indagare anche sulle « altre cose ».

Un esempio significativo di motivazioni nascoste è fornito dall'episodio che segue ⁽¹⁾:

Ad una riunione per un tè — nella Nuova Inghilterra — una signora fece delle osservazioni sul fatto che la formazione scolastica inglese ha l'inconveniente di rendere gli uomini insensibili. Tutti i presenti espressero la loro opinione in merito, alcuni convenendone, altri dissentendo. Ne seguì una lunga ed animata discussione, nel corso della quale si passarono in rassegna tutti i meriti e i demeriti del sistema scolastico anglosassone. In altre parole, l'osservazione iniziale fu presa alla lettera, e così discussa. Nessuno — apparentemente — notò come la signora che aveva parlato per prima, fosse sposata ad un inglese che aveva compiuto gli studi in patria, ed avesse in corso un processo di divorzio. Si sarebbe così accorto (come una persona fece), che la signora aveva voluto esprimere i propri sentimenti verso il marito, anzichè una chiara opinione sui metodi scolastici, e che, d'altra parte, tale espressione aveva fatto leva sui senti-

(1) *Management and the Worker* (ROETHLISBERGER and DICKSON), Harvard University Press, 1939, pag. 273.

menti nazionali ed internazionali dell'auditorio, cosicchè — in ultima analisi — erano stati questi ultimi ad essere manifestati da ognuno, in luogo di un'esatta opinione intorno alle scuole inglesi. Ma anche accorgendosi di ciò, non ne avrebbe fatta menzione, perchè tale è la natura delle relazioni sociali. Nei colloqui però le cose si svolgono altrimenti. Se quella dichiarazione fosse stata fatta durante uno di essi, l'assistente sociale non si sarebbe lasciato ingannare dalla forma esteriore. Avrebbe intuito la presenza di un riferimento personale, non appena conosciuta la situazione della signora col marito, ed avrebbe guidato la conversazione verso tale soggetto, piuttosto che verso una accademica esposizione di opinioni. Inoltre avrebbe fatto attenzione a non introdurre nel colloquio alcun personale sentimento nei riguardi degli inglesi (che anch'egli, come ogni altro, avrà probabilmente avuto).

Condizioni indispensabili alla riuscita del colloquio

Capitolo VII

Vi sono altri dettagli di cui si deve tener conto nel corso di un colloquio. La capacità di comprensione e le altre doti possono non essere sufficienti se non si ricorre ad una preparazione adatta e non si prendono certe precauzioni. Esse si possono raggruppare sotto le seguenti denominazioni:

- 1) ambiente in cui si svolge il colloquio;
- 2) stesura del colloquio;
- 3) natura confidenziale del colloquio;
- 4) conoscenze indispensabili all'intervistatore.

Ambiente in cui si svolge il colloquio

Il luogo in cui il colloquio avviene, può determinarne l'efficacia. Sono importanti una certa tranquillità ed un'atmosfera confortevole e distesa. Il cliente a stento riuscirà a dire più del suo nome ed indirizzo se l'assistente sociale sembrerà occupato in altre cose, se sopraggiungeranno degli estranei, se vi saranno dei rumori che lo distraggano. Egli ha invece il diritto, sia che il colloquio duri 5 minuti od un'ora, ad avere per tutto quel tempo la completa attenzione dell'assistente sociale. Le interruzioni, le chiamate telefoniche, dovrebbero essere ridotte al minimo. Se il cliente ha atteso in una stanza affollata per un tempo che gli è parso interminabile, non è naturalmente in grado di mettersi subito a discutere di ciò che ha in mente. Infatti, prima cosa a presentarglisi

sarebbe l'irritazione per aver dovuto attendere, mentre, d'altra parte, egli pensa che sarebbe scortese l'esprimerla. Se non si possono evitare attese od interruzioni sarà sempre utile riconoscere di fronte al cliente che sono spiacevoli, e che inevitabilmente gli daranno più difficoltà a riprendere il suo discorso. Se egli allora protesta di non essere stato affatto disturbato, è bene che noi si accetti tale dichiarazione superficiale, giacchè l'insistere sul fatto che noi si capisce benissimo come tali cose siano spiacevoli, potrebbe essere interpretato da lui come un'accusa, e fargli concludere che noi dobbiamo esserci personalmente offesi della sua irritazione.

La durata del colloquio non è il caso venga fissata « a priori », giacchè dipende dai motivi per cui esso viene fatto. In pratica, però, è vantaggioso che il cliente sappia di avere a disposizione un certo periodo di tempo, fissato per appuntamento, e di poterlo utilizzare, completamente o in parte, a suo gradimento. In alcuni enti i colloqui durano solamente una quindicina di minuti, in altri sono più lunghi. In generale il prostrarli per più d'un'ora è eccessivo. Le lunghe interviste che durano diverse ore non fanno che esaurire sia il cliente che l'assistente sociale. Esse indicano che il cliente è stato obbligato a dire più di quanto voleva, ovvero che l'intervistatore ha condotto male il colloquio, impiegando troppo tempo ad orientarsi. Il fatto che il cliente sappia che la durata del colloquio ha limiti precisi, l'aiuta ad elaborare il suo materiale ed a presentarlo in modo più conciso. Piuttosto che occupare il cliente con un colloquio troppo lungo, è meglio dargli il tempo di assimilare e ripensare quello che ha detto e quello che gli è stato detto. Dopo un certo intervallo — che permetta tutto ciò — una seconda intervista sarà anche più proficua. Il fissare, in accordo con l'assistente sociale, il successivo appuntamento, dà al cliente maggior senso di responsabilità e di sicurezza che non il sentirsi dire « ritorni fra qualche giorno ». Sarebbe augurabile che l'assistente sociale trovasse, tra un colloquio e l'altro, o durante il giorno, il tempo di ripensare con calma a cia-

scuno di essi e ne annotasse i punti più significativi. L'efficienza di un assistente sociale è cosa importante, ma non può essere misurata dal numero dei colloqui avuti in un dato periodo. L'efficienza, in questo campo, è piuttosto proporzionale al grado di comprensione cui si è pervenuti, comprensione che ha permesso di offrire un aiuto adeguato. Ed una sempre maggiore efficienza si raggiungerà dando al cliente, nel corso del colloquio, atmosfera confortevole, attenzione completa e tutto il tempo necessario per esprimersi.

Quanto abbiamo detto sopra, parte dal presupposto che la maggior parte dei colloqui si svolga in un ufficio. Molti però, per scelta o per necessità, avvengono altrove: a casa del cliente, nel suo posto di lavoro, o in una scuola.

I vantaggi dei colloqui in ufficio sono evidenti: vi è maggiore probabilità di essere lasciati tranquilli e di non essere distolti da interruzioni. Inoltre si preferisce l'ufficio in quanto le persone che si rivolgono spontaneamente all'ente, più facilmente poi ne utilizzano le prestazioni. L'iniziativa che occorre per lasciare l'abitazione e recarsi in un ufficio, è spesso indice di una almeno parziale capacità di autodeterminarsi.

Se questo è vero, non deve però farci escludere in modo assoluto le visite domiciliari. Alle volte il cliente non è in grado di venire in ufficio; altre volte ha bisogno che l'aiuto gli venga offerto prima che lui stesso divenga capace di chiederlo di sua iniziativa. L'assistente sociale che rifiutasse recisamente di lavorare fuori sede, perderebbe molte opportunità di offrire il suo aiuto proprio là dove era maggiormente richiesto. Molte persone sono incapaci di rivolgersi ad un ente, magari perchè non conoscono la natura del servizio sociale. In tali casi, un « saggio » di ciò che esso può offrire, può diminuire la sfiducia che naturalmente esse provano per qualcosa di completamente nuovo.

Stesura del colloquio

Se un assistente sociale ha la possibilità di trovare cinque minuti, immediatamente dopo ciascun colloquio, per prendere nota di ciò che è stato detto, potrà evitare di farlo durante il colloquio stesso. È sempre problematico stabilire se si possa scrivere in presenza del cliente o meno. Naturalmente, vi sono dati quali nomi, indirizzi, età, luoghi di residenza, di lavoro, ecc. che è necessario fissare immediatamente. Anche il cliente considera questo perfettamente naturale, e non è disturbato dalle piccole pause richieste.

Se le annotazioni da prendere si protraggono a lungo, il cliente riceverà l'impressione di non aver tutta l'attenzione dovutagli, e potrà essere spinto ad interrompere le sue spiegazioni. Similmente anche l'assistente sociale sarà interrotto o bloccato dalla esigenza di scrivere. Quando del materiale dinamico sta prendendo forma attraverso il colloquio, occorre che tutta l'attenzione delle due parti sia centrata su di esso. Anche se l'assistente sociale ha un formulario fisso da riempire, non occorre che ciò avvenga in ordine progressivo. Molte delle risposte a quelle domande possono risultare naturalmente nel corso dell'intervista ed essere scritte in seguito.

Può darsi che un principiante abbia bisogno di prendere annotazioni, durante il colloquio. Può allora avvalersi — con discrezione — di un notes su cui fissare qualcosa. In seguito si accorrerà di essere in grado di prendere appunti anche solo mentalmente: una parola o due del suo notes basteranno a richiamargli un'intera frase. Da ultimo potrà benissimo ricordare un intero colloquio con tutti i suoi dettagli.

L'abitudine — sin troppo comune negli studenti — di riempire fogli con particolari superflui, deve essere sostituita dalla capacità di ascoltare con comprensione e partecipazione. Più che per la futura stesura del colloquio, l'assistente sociale dovrà usare tutta

la sua attenzione per mettere il cliente a proprio agio, per incoraggiarlo a parlare liberamente, per guidare la sua conversazione nel senso desiderato, per interpretare e reinterpretare le indicazioni fornite dalle sue parole e dal suo comportamento; in breve, per comprendere la sua situazione ed il suo problema, e stabilire la maniera più efficiente di aiutarlo.

Natura confidenziale del colloquio

La natura confidenziale del rapporto che viene a stabilirsi tra una persona ed il suo medico od avvocato, è cosa ben nota.

La natura, altrettanto confidenziale, del rapporto che si stabilisce nel corso di un colloquio, è meno facilmente riconosciuta. Il fatto di esserne consapevoli, dà subito i suoi buoni risultati. A volte il cliente, dopo qualche assicurazione sulla natura confidenziale del colloquio, può subito esporre francamente ciò che lo mette in difficoltà, dando anche informazioni che, se conosciute, potrebbero coinvolgerlo in un processo, ovvero creare maggiori discordie familiari.

Se gli assistenti sociali devono creare il rispetto per la natura confidenziale del loro rapporto con i clienti, devono anche dar prova di tale rispetto. Come si è accennato, dato il tipo di relazione che si stabilisce tra l'assistente sociale e il cliente, quest'ultimo è spesso spinto ad aprirsi con l'intervistatore molto di più di quanto abbia mai fatto con altri; ed è responsabilità dell'assistente sociale fare buon uso di tali confidenze. Si può essere tentati a raccontare gli avvenimenti di un colloquio, sotto forma di aneddoti, durante un raduno di colleghi o di altre persone. Questo può sembrare cosa innocente, dal momento che non influenza direttamente il cliente; è invece da evitarsi, poichè dà agli altri l'impressione che noi trattiamo con leggerezza le confidenze che ci vengono fatte. Inoltre questa poca discrezione può suggerire che il nostro atteggiamento nei confronti del cliente è paternalistico.

In molti enti vi è l'assoluta proibizione di prelevare le cartelle personali dei clienti dal relativo ufficio; non solo per l'eventualità che vengano smarrite, ma per la loro assoluta riservatezza. È superfluo dire che i resoconti dei colloqui vanno esaminati solo in privato. Non è proprio il caso di farlo in tram, anche se si è troppo pressati per trovarne tempo in ufficio.

Conoscenze indispensabili

Vi è un complesso di conoscenze, alcune delle quali specifiche, altre generali, che l'assistente sociale è venuto ad avere.

Quelle specifiche si riferiscono al particolare settore in cui opera il suo ente. L'addetto alle informazioni di un grande magazzino, deve saper indirizzare ogni compratore all'articolo richiesto, ma non viene meno al suo compito se non è in grado di dare indicazioni di tutt'altro genere. Così l'assistente sociale di un ente d'assistenza economica deve conoscere il modo di fare un bilancio, deve conoscere le leggi intorno al domicilio di soccorso e così via, ma non è tenuto a fornire indicazioni esatte su treni od altro, familiarissime invece a chi lavora in enti d'assistenza ai viaggiatori. Un assistente sociale che lavori presso la Croce Rossa sarà informata su molti regolamenti militari, del tutto sconosciuti ad un altro che sia occupato in un ente per il collocamento di fanciulli presso famiglie.

L'insieme delle conoscenze specifiche richieste è spesso considerevole, ma, come si è visto, varia da ente a ente. Quelle generali, invece, sono comuni a tutti gli assistenti sociali, a qualsiasi ente essi appartengano; esse includono perlomeno gli argomenti discussi in queste pagine.

Parte seconda ★ SELEZIONE DI COLLOQUI

Il commento che inseriamo tra le registrazioni di colloqui qui riportate non intende esaurire l'argomento, ma solo darne delle indicazioni. Sarà dunque bene che il lettore, prima di passare alla discussione che fa seguito a ciascun colloquio, prenda mentalmente nota di quelle che per lui ne sono le parti più significative, al fine di poter poi paragonare il suo punto di vista al commento qui riportato. Se poi le sue considerazioni non seguissero la linea tracciata nel commento, non dovrà esserne nè sorpreso, nè preoccupato. Molti sono i modi in cui questi colloqui potrebbero venire analizzati, ed ognuno di noi, inevitabilmente, sceglierà alcuni punti da sviluppare in modo particolare.

L'importante è che si apprenda ad analizzare il materiale di un colloquio ad a riflettervi in modo costruttivo, invece di limitarsi a seguire la «narrazione» in modo passivamente recettivo. Ogni metodo può pertanto essere utile, purchè stimoli una riflessione attiva sui problemi che si presentano nel corso del colloquio, e sulle tecniche che è consigliabile usare. Già al capitolo VI abbiamo parlato di un metodo: esso prende in esame il materiale in base ad un certo numero di elementi di primaria importanza.

Se questa trattazione avesse avuto per argomento lo studio del caso, l'analisi che fa seguito ai vari colloqui si sarebbe protratta più a lungo. Coloro che s'interessano allo studio del caso, faranno bene ad arricchire le loro riflessioni sui metodi del colloquio con delle considerazioni relative ai principi di casework che vi sono implicati.

Due dei colloqui esemplificativi sono di invenzione, gli altri sette provengono da registrazioni di enti. In questi ultimi i nomi ed i dati reali sono stati sostituiti da altri fittizi.

Il seguente colloquio, registrato in un centro di servizio sociale medico, illustra l'abilità usata dall'assistente sociale nell'individuare ed alleviare uno stato d'ansietà nascosto sotto un'apparente aggressività.

L'assistente sociale era sola nell'ufficio quando la signora Stewart apparve sull'uscio guardandosi attorno con atteggiamento interrogativo. In risposta al saluto rivoltole, s'informò se quello era il Centro di servizio sociale, ed avendo ricevuto un cenno affermativo, entrò e si mise a sedere. Era una giovane donna bruna, abbastanza graziosa, di circa vent'anni. Sembrava del tutto a suo agio mentre accendeva una sigaretta ed incominciava a fumare energicamente. L'assistente sociale chiese se vi era qualcosa in cui avrebbe potuto aiutarla. La signora Stewart rispose prontamente: « Sì, vorrei dal medico una dichiarazione che non posso lavorare ». E prima ancora che l'assistente sociale riuscisse a rispondere, continuò: « Penso che lei si vada chiedendo di che si tratti, visto che non sembro sofferente. Questo è il guaio: sono anche troppo sana. Perchè non posso essere io al posto di una di quelle donne, laggiù alla clinica, che hanno mal di cuore, o qualcosa d'altro? Me ne stavo seduta laggiù e pensavo come per loro è facile ottenere un certificato, senza che nemmeno lo vogliano. Ma io ne ho bisogno, ne ho proprio bisogno! ». Quand'ebbe finito di parlare guardò l'assistente sociale, rise piuttosto nervosamente, si tolse il cappello e lo appoggiò sulla scrivania. L'assistente sociale sog-

giunse: « Spero che lei mi vorrà dire perchè ha tanto bisogno di un certificato ». E la signora Stewart rispose, piuttosto aggressivamente: « Bene, non le racconterò certo tutta la storia della mia vita, perchè non v'è bisogno che lei la conosca. Il fatto è che io sono in istato di gravidanza di circa tre mesi, e non posso più continuare a lavorare in fabbrica. Soffro di male alla schiena e di palpitazioni. A casa non mi vogliono perchè ho smesso di lavorare e non ho denaro da dar loro, così per ora vivo presso una sorella sposata. Ma non posso restare là perchè mio cognato non ha un buon posto e inoltre vi sono molti figli. Mi occorre il certificato perchè si convincano che sono ammalata e mi lascino a casa senza rimproverarmi di continuo ». A questo punto la signora Stewart si passò una mano tra i lunghi capelli ondulati, poi si spinse in avanti appoggiando il viso sul palmo della mano: così sembrava una personificazione dello sconforto. L'assistente sociale s'informò se avesse manifestato al medico della clinica il suo desiderio di ottenere un certificato. Con tono irritato essa rispose: « Sì, gliel'ho detto che ne ho bisogno e mi ha risposto che poteva darmene uno comprovante lo stato di gravidanza, ma non voleva dichiarare che son troppo ammalata per poter lavorare. Lui pensa che non mi farà male continuare anche per i prossimi sei mesi; dice che molte donne lavorano sino all'ultimo mese ». Impulsivamente essa si curvò ad afferrare la mano dell'assistente sociale. « Non capisce che quello non è il genere di dichiarazione che serve a me? Il trucco così non andrebbe. Io ne voglio una che dica che sono ammalata, gravemente ammalata ». L'assistente sociale rispose: « Vedo che lei soffre molto, e che deve trovarsi davvero in difficoltà, altrimenti non desidererebbe di essere gravemente ammalata ». In quel momento vi fu un improvviso scoppio di pianto. Tra i singhiozzi la signora Stewart riuscì a dire: « Certo che sono nei guai. Mio marito è militare ed io ho bisogno di averlo con me. Oh! morirò certamente se lui resterà lontano ». L'assistente sociale commentò: « Non vi è da stupirsi che lei lo voglia di ritorno ad ogni costo. È difficile per lei affrontare da sola la sua prima gravidanza ». La signora Stewart, continuando a singhiozzare, raccontò che aveva anticipato le nozze perchè lui non voleva prestare servizio

militare; poi era partito ugualmente, perchè l'ufficio di leva aveva scoperto che il matrimonio era avvenuto successivamente alla chiamata della sua classe. Essa descrisse, un po' istericamente, come una notte egli fosse scappato, senza autorizzazione, per poter stare con lei e come il suo ufficiale avesse lasciato correre, dicendo che capiva benissimo come andavano quelle cose. « Credo che fu allora che io rimasi incinta. Non ne avevamo l'intenzione s'intende; ma ci vogliamo così bene, e poi non pensammo all'eventualità della cosa ». L'assistente sociale s'informò con voce calma: « Ed ora che è in istato di gravidanza, che ne pensa di avere un bambino? ». La signora Stewart cessò improvvisamente di piangere, per dire: « Oh cielo! Ne sono felice. Molte delle mie amiche di un tempo sono ora sposate ed hanno figli. Noi ci saremmo sposati anche prima, solo che tutti e due si voleva lavorare e risparmiare, per poter poi avere un bambino ».

Il suo entusiasmo svanì di nuovo ed essa aggiunse lentamente: « Ma io non posso affrontare tutto questo da sola, è necessario che lui venga via dall'esercito, od io farò qualcosa che mi faccia ammalare gravemente, così sarà obbligato a tornarsene a casa ». L'assistente sociale commentò: « Non credo che per voi due sarà necessario arrivare a questo ». Poi le spiegò la procedura per stendere una formale richiesta di congedo al Comando. Il Comando a sua volta avrebbe trasmesso la domanda alla Croce Rossa Americana per delle indagini, e questa si sarebbe rivolta all'ospedale per un controllo della dichiarazione. Dopo tale dichiarazione la signora Stewart riflettè per alcuni secondi, poi domandò, calma: « E se questo non servisse a nulla? ». L'assistente sociale rispose: « Sarà duro, ma io credo che lei sappia affrontarlo lo stesso ». Vi fu un lungo silenzio, poi la cliente disse: « Capisco ciò che lei intende. Lei pensa che io possa affrontare tutto questo anche da sola ». L'assistente sociale annuì, ed aggiunse: « Sì, vi sono altre donne che hanno fatto così ». Del tutto inaspettatamente la signora Stewart si piegò verso l'assistente sociale e disse confidenzialmente: « Bene, ad ogni modo agli uomini sarà proibito entrare nella "sala parto", non è vero? ». Essa fu rassicurata su questo punto e risero insieme delle ansie dei padri, mentre aspettano, soli, in una

saletta d'ospedale. La signora Stewart stava ancora ridendo quando si alzò all'improvviso e si mise il cappello dicendo: « Bene, dirò a Jim di rivolgersi al suo Comando, ma se la cosa non va, penso che sarò "su di morale" ugualmente ».

Un po' più tardi l'assistente sociale incontrò la signora Stewart di ritorno dalla divisione ostetrica, e salutò la cliente chiedendo: « È ancora "su di morale"? ». A ciò essa rispose di aver detto al dottore che non si era mai sentita così bene, che era felice di essere brava e forte, e che avrebbe continuato a lavorare com'era necessario.

In questo, come del resto in ogni colloquio, l'assistente sociale si trova di fronte ad una quantità di possibili risposte tra le quali dover scegliere. Molte di esse si affacciano alla sua mente quasi inavvertitamente e, senza avere il tempo di analizzarle, essa sceglie quella che per il momento sembra la migliore. Per fortuna si verifica spesso che ognuna di quelle presentatasi avrebbe potuto essere ugualmente adatta. D'altra parte però, vi sono anche delle possibili risposte che invece di aiutare il cliente l'avrebbero bloccato, scoraggiato ed inibito. La capacità di scegliere la risposta più adatta, in modo sicuro e sollecito, deriva dalla pratica e dall'abitudine. Un metodo utile a migliorare in noi questa capacità è quello di studiare le stesure di colloqui — nostre o d'altrui — cercando di immaginare e di prendere in esame altre risposte oltre a quelle che effettivamente sono state date.

In questo colloquio notiamo inoltre l'acuta capacità di osservazione dell'assistente sociale, che subito s'accorge dei segni di tensione e di turbamento presenti in questa giovane donna ventenne. Essa ha un aspetto sano ed autosufficiente: fuma infatti energicamente, si toglie il cappello e lo getta sulla scrivania, rispondendo — di solito — con tono aggressivo. Di fronte però al modo comprensivo usato dall'assistente sociale nel riconoscere il suo stato di disperazione, cadono tutte le sue difese ed essa piange.

Dopo aver dato la prima risposta, l'assistente sociale domanda

a sua volta se vi è qualcosa in cui possa riuscire d'aiuto. Esaminiamo, ad esempio, a qual risultato si sarebbe giunti nel caso che l'assistente sociale avesse ritenuto necessario, prima di procedere, di ottenere tutte le possibili notizie, ed avesse perciò chiesto insistentemente altre informazioni alla cliente. O se invece avesse sentito il bisogno di spiegarle prima le funzioni del dipartimento di servizio sociale. Sia nell'uno che nell'altro caso avrebbe perduto la spontanea partecipazione della giovane donna e l'avrebbe magari distolta dall'esternare il suo vero problema. Invece l'assistente sociale offre il suo aiuto in modo generico e permette alla cliente di seguire il proprio flusso di pensieri.

La prima dichiarazione della signora Stewart intorno al suo desiderio di essere ammalata quanto le altre donne dell'ospedale, avrebbe potuto stimolare nell'assistente sociale pensieri quali: «Come è sciocco desiderare d'essere ammalati» oppure «Com'è irragionevole» o ancora «Lei dovrebbe ringraziare il cielo d'essere sana». Essa invece riconosce che, seppure in buona salute, la donna è turbata; così il suo commento «Spero che Lei mi voglia dire perchè ha tanto bisogno di un certificato», indica che è in grado di capire come una persona sana possa desiderare di essere ammalata. L'aggressiva risposta «Bene, non le racconterò certo tutta la storia della mia vita...» dimostra all'assistente sociale che la cliente, pur chiedendo aiuto, non vuole «lasciarsi andare», bensì mantenere una certa indipendenza. Ciò dimostra anche che pur chiedendo aiuto, la cliente è risentita di essere costretta a farlo, ed ha la sensazione che in tal modo rimarrà obbligata verso l'assistente sociale e dovrà rinunciare ad un po' della sua indipendenza. L'assistente sociale da tutto ciò deduce che la signora Stewart ha qualche «personale vicenda» che la preoccupa.

All'assistente sociale si offrono due eventualità: la prima, che la signora Stewart non voglia davvero rivelare la sua vicenda personale; l'altra, che il suo atteggiamento combattivo, indichi che in realtà essa attende una circostanza favorevole per dire di più. In considerazione a queste due alternative, l'assistente sociale la-

scia cadere momentaneamente l'argomento, ma più tardi offre alla cliente un'occasione di parlare con maggior libertà.

Reazione forse naturale, ma sicuramente fuori luogo da parte dell'assistente sociale, sarebbe stata quella di rispondere all'aggressività della signora Stewart con altrettanta aggressività, o con una discussione. Essa avrebbe potuto pensare, almeno tra sé: « Non c'è nessun bisogno di inalberarsi. Chi le ha detto che io stia cercando di spingerla a dire più di quello che lei vuole? ». Od avrebbe potuto affacciarsi alla sua mente questo altro pensiero: « Come può aspettarsi che io l'aiuti, se è così riluttante, e non vuole aver fiducia in me? ». L'assistente sociale invece nota di nuovo la reale sofferenza della cliente e domanda realisticamente se essa ha già chiesto al medico della clinica un certificato attestante che non è in grado di lavorare, proprio come se giudicasse cosa naturale e ragionevole il desiderio che ha la cliente di essere ammalata. Questa domanda mira ad ottenere delle informazioni, ed insieme rassicura la giovane donna che l'assistente sociale ha ben capito che il suo bisogno di quella dichiarazione è reale.

La comprensione che l'assistente sociale ha della situazione è riassunta tutta nel suo commento: « Vedo che lei soffre molto e che deve trovarsi davvero in difficoltà, altrimenti non desidererebbe di essere gravemente ammalata ». Questo commento positivo dimostra, da parte dell'assistente sociale, un'accettazione maggiore che non, ad esempio, la domanda: « Perché desidera di essere gravemente ammalata? ». Quest'ultima sarebbe sembrata alla cliente una specie d'accusa, dal momento che essa aveva appena dichiarato di non desiderare d'essere interrogata troppo a fondo. Il commento dell'assistente sociale rappresenta un'interpretazione, giacchè utilizza, dandogli significato più chiaro, del materiale fornito dalla cliente stessa. La sua esattezza è confermata dal fatto che in risposta ad esso la donna è in grado di rivelare quanto è agitata. Anche l'ulteriore commento: « Non vi è da stupire che lei lo voglia di ritorno ad ogni costo. È difficile per lei affrontare da sola la sua prima gravidanza », rivela alla cliente la compren-

sione dell'assistente sociale, la sua capacità di accettare quei sentimenti senza giudicarli irragionevoli, anche se tali avrebbero potuto sembrare ad altri. Con questa maggior sicurezza, la cliente riesce ad abbattere la barriera dietro cui si era trincerata, ed a rivelare molti dei suoi sentimenti riguardo al matrimonio ed allo stato di gravidanza.

La domanda dell'assistente sociale riguardo a ciò la signora Stewart pensa circa la prossima maternità, serve ad ottenere una informazione che — nel caso in cui la situazione fosse stata ulteriormente complicata da timore o da risentimento per la gravidanza — sarebbe servita a dare alla cliente l'opportunità di esprimere i suoi sentimenti. La risposta della signora Stewart risulta esauriente per l'assistente sociale, che evidentemente si ritiene convinta dal modo spontaneo in cui la donna dichiara di desiderare il bambino.

La minaccia della cliente che il marito deserterà, o che lei stessa farà in modo di ammalarsi gravemente, ottiene come realistica risposta le informazioni di cui l'assistente sociale è in possesso. L'assistente sociale avrebbe anche potuto pensare fra sè: «Che donna pazza!» ed avrebbe potuto obbiettare o minacciare le gravi conseguenze di tali atti. Invece la sua semplice osservazione: «Ma non credo che per voi due sia necessario arrivare a questo», non esprime alcun rimprovero per aver preso in considerazione tali alternative, e sta anzi a dimostrare che l'assistente sociale capisce come la cliente sia così turbata da non saper trovare altre soluzioni al di fuori di queste.

Ormai la cliente, anche se il contatto è stato così breve, è giunta ad avere abbastanza fiducia nell'assistente sociale per credere che essa voglia veramente aiutarla, che abbia dell'interesse per lei, e che non la giudichi pazza od irragionevole. Di conseguenza essa potrà ora accettare anche quello che non avrebbe accettato all'inizio del colloquio, cioè a dire l'espressione della fiducia dell'assistente sociale nella sua capacità di affrontare da sola tutto il periodo di gravidanza.

Il cambiamento che si riscontra nell'atteggiamento della signora Stewart dall'inizio alla fine del colloquio è notevole. Ma possiamo vedere che tale mutamento non è per nulla fortuito, ma si verifica quale risultato diretto del modo con cui l'assistente sociale tratta la situazione, e del suo consapevole riconoscimento delle forze che sono in atto nella cliente. A questo concorre pure il rapporto stabilitosi tra le due, anche se si tratta di rapporto recentissimo. Noi possiamo riuscire a comprendere ciò che si è verificato se confrontiamo la signora Stewart infelice ed incompresa nella casa dei suoi, lasciata sola dal marito e respinta dalla famiglia, con la signora Stewart ascoltata con comprensione ed aiutata con simpatia dall'assistente sociale.

Ancora una volta possiamo osservare quanto sia sentito, da parte di ogni essere umano, il bisogno di comunicare ad altri i propri sentimenti, e di sapere che vi è qualcuno che li comprende.

Il seguente colloquio, registrato da un ente privato di assistenza familiare, illustra la sensibilità dell'assistente sociale nell'individuare il turbamento di una donna anziana e nell'aiutarla in modo semplice e pratico ad inoltrare domanda di lavoro al W. P. A. (1).

La signora Andrews venne all'ufficio centrale con una lettera dell'avvocato White. La lettera era indirizzata alla nostra agenzia, e dichiarava che la signora Andrews si trovava in misere condizioni e senza nessuno che potesse assisterla. Essa riceveva dodici dollari mensili di affitto per una sua casetta di tre locali a Star Beach, ma di recente aveva fatto dei debiti, non essendo riuscita a trovare lavoro. Avrebbe desiderato lavorare per il W. P. A. « Se voi potete aiutarla in qualche modo a trovare un collocamento, o le vorrete dare dei suggerimenti a tal proposito, ve ne sarò profondamente grato »: tale il biglietto di accompagnamento dell'avvocato. La signora Andrews attese tutta la mattinata prima di ottenere un colloquio. Si trattava di una donna alta e sottile, dai capelli grigi, vestita con proprietà e che certamente superava i sessant'anni. Quando fummo sedute nell'ufficio io le chiesi in che modo lei e l'avvocato White pensavano che avrei potuto aiutarla. Essa rispose che vi era il progetto di istituire una mensa presso la scuola secondaria Lincoln, e le sarebbe piaciuto esservi occupata. Per lei sarebbe stato difficile conservare un posto altrove, a causa degli

(1) Piano per l'incremento ai lavori pubblici ed all'assistenza.

scarsi mezzi di comunicazione. Viveva a Star Beach ed avrebbe potuto raggiungere il posto di lavoro con l'autobus della scuola stessa. Io spiegai che il nostro ente non era collegato al W. P. A., ma che sarei stata comunque lieta di darle delle informazioni o di aiutarla per quanto mi sarebbe stato possibile. Dissi inoltre che le richieste di lavoro presso il W. P. A. andavano fatte agli uffici amministrativi del W. P. A. stesso, mentre quelli aperti al pubblico funzionavano come uffici di assistenza.

In risposta ad una mia domanda, m'informò che suo marito era morto, che aveva divorziato da lui da molto tempo, cosicchè non sapeva dove e quando fosse deceduto. Fino a sette anni fa essa aveva lavorato per diverse persone come cuoca o governante. Nove anni fa un vecchio signore, di cui era stata governante, le lasciò morendo un « po' di dollari ». Si costruì allora una piccola casa a Star Beach, vi si stabilì, incominciò ad allevare galline, ed a fare dei servizi per gli ospiti delle case-albergo lungo il fiume. L'allevare galline non le rendeva, causa l'alto costo del becchime, e così fu costretta a rinunciarvi. Prima di costruirsi la casa, aveva vissuto a Star Beach presso la famiglia Black; ed in seguito affittò la sua casa e ritornò a pensione da loro. Essa pagava quattro dollari alla settimana per la camera ed il vitto, ma non era più in grado di affrontare quella spesa, ed era già in arretrato con loro. Il signor Black era inabile al lavoro, così lei sentiva che era disonesto rimanere là mentre non era in grado di pagare la sua retta. Essa riscuoteva dodici dollari mensili dell'affitto della casa, e per questo pagava delle tasse locali. L'importo di esse quell'anno ammontava a dollari 20,55.

Io spiegai che le avevo rivolte queste domande per accertare se era in condizioni per essere assistita da parte del W. P. A., ed elencai i documenti che avrebbe dovuto portare con sè se vi fosse andata. A questo punto la signora Andrews si agitò sulla sedia e fece con le mani un gesto come se avesse voluto respingere le informazioni che le stavo dando. Disse che era inutile, che non avrebbe potuto mai fare quelle cose. Sembrava assai scoraggiata e delusa.

Domandai se credeva che le sarebbe rimasto difficile ottenere

ora delle referenze di lavoro. Rispose di sì, e che tutto era così confuso. (Durante la prima parte del colloquio le era accaduto spesso di balbettare; il mento le tremava prima che incominciasse a parlare. Dopo un poco, tuttavia, questo non le accadde più). Io dissi che forse desiderava parlarmi di questo suo senso di confusione. Essa rispose che non sapeva come fare a parlarmene. Dissi che pensavo che lei dovesse sentirsi piuttosto scoraggiata. Assentì, non sapeva proprio come avrebbe potuto fare: non poteva restare oltre presso la famiglia Black. Sarebbe stata disposta ad un lavoro di qualsiasi genere, « ma la gente non vuole dare del lavoro ad una vecchia ».

M'informai della sua salute. Rispose che stava bene, ma che non aveva più tanta forza. Chiesi se intendeva dire che si sentiva stanca, ed essa rispose di sì. Per lei sarebbe stato bene lavorare per il W. P. A., proprio in quella scuola secondaria; sapeva che avevano bisogno di gente là, e pensava che l'avrebbero presa. Domandai se avrebbe accettato di lavorare in qualità di cuoca; rispose affermativamente. Mi informai delle sue capacità. Raccontò che prima di costruire la casa ed andare a vivere a Star Beach, aveva sempre lavorato per dei ricchi signori: cucinava e faceva lavori domestici. Aveva un'unica figlia che viveva in città, divorziata dal marito, con un figlio tredicenne. La signora Andrews accennò a lei solo dopo che io le ebbi chiesto se aveva mai avuto dei figli. Aggiunse che la figlia non voleva fare nulla per lei, e di rado si vedevano.

Proposi di telefonare all'ufficio del W. P. A. per informarmi dei dati richiesti nella sua precisa posizione, tenendo conto del fatto che negli ultimi tempi non aveva lavorato altrimenti che facendo delle pulizie nelle case - albergo. Pensai dapprima che a lei non interessasse che io facessi questo, e parlammo ancora un po' della sua situazione in modo generico. Ritornai più tardi sull'argomento, chiedendo direttamente se desiderava ch'io facessi quella telefonata. Disse subito di sì: era commossa di vedermi fare tutto il possibile per lei.

Telefonai all'ufficio accertamenti e parlai al sig. U, che rispose che la signora Andrews poteva benissimo inoltrare la sua domanda al W. P. A. Essa doveva portare l'ultima ricevuta delle tasse ed una

dichiarazione del suo inquilino indicante: da quanto tempo occupava la casa, l'ammontare dell'affitto mensile, e se era parente della proprietaria. Doveva portare pure il libretto di banca, se era titolare di un conto corrente (il signor U pensava probabilmente che il lascito fosse stato depositato presso una banca); inoltre le lettere di referenze delle persone presso le quali aveva lavorato, che dichiarassero quanto tempo era stata da loro e che genere di lavoro aveva svolto. Queste, io capii, potevano essere delle persone per le quali aveva fatto quei piccoli servizi negli ultimi anni. Occorreva anche una lettera della famiglia Black indicante la sua situazione finanziaria, da quanto tempo viveva con loro, e l'ammontare della pensione pagata. Se aveva chiesto prestiti di denaro doveva portare dichiarazione delle persone che avevano fatto il prestito. Se aveva debiti doveva segnalare il loro ammontare. Doveva inoltre portare i documenti relativi al divorzio, se ne era in possesso, e cercare di ricordarsi il luogo e la data del decesso del coniuge. Il signor U aggiunse che all'ufficio potevano occorrere altre informazioni oltre a queste, ma che la signora Andrews avrebbe potuto inviarle per posta dopo un suo colloquio da loro.

Io annotai per la signora Andrews i vari dati che doveva fornire all'ufficio del W. P. A. Commentai che potevano sembrare moti, ma in realtà la cosa non era poi così complicata: senza dubbio in parte ne era già in possesso. Rispose che non aveva i documenti relativi al divorzio e neppure sapeva quando e dove il marito fosse deceduto. Sembrava un po' preoccupata di questo e io le feci osservare che avrebbe potuto spiegarlo all'assistente sociale del W. P. A.: « non è detto che si debba conservare tutto » aggiunsi. Essa disse di avere il libretto di banca e l'ultima ricevuta delle tasse. Sembrava ora meno allarmata, e pensava che le sarebbe stato facile ottenere delle dichiarazioni dalle persone per le quali aveva lavorato, così pure dagli inquilini e dalla famiglia Black.

Disse che avrebbe dovuto ritornare a casa per preparare tutte queste cose. La consigliai comunque a non recarsi all'ufficio del W. P. A. nel pomeriggio. Meglio sarebbe stato recarvisi di mattino,

assai presto. Osservò che non le era semplice venire in città, a causa dello scarso servizio d'autobus nella sua zona d'abitazione. Ma degli amici le avevano dato un passaggio in auto sino al nostro ufficio, oggi; nello stesso modo sperava di poter giungere anche al W.P.A. La avvertii che se avesse fatto quella domanda, non avrebbe però potuto ottenere alcuna promessa di essere mandata nel luogo richiesto.

Le avrebbero comunicato la destinazione in seguito, per iscritto. Se le avessero dato un posto per lei troppo scomodo a raggiungerci, non avrebbe dovuto esserne scoraggiata. Alle volte si poteva ottenere di essere trasferiti più vicino alla propria abitazione. Lei stessa avrebbe potuto chiedere al W.P.A. un trasferimento o, se lo desiderava, avremmo potuto farlo anche noi. Vi era poi anche la questione se, con lo stipendio del W.P.A., sarebbe stata in grado di pagarsi i viaggi per raggiungere un luogo di lavoro che fosse distante. Essa ascoltò tutto questo con calma e dichiarò che sarebbe stata disposta ad accettare anche un collocamento un po' distante. Compresi che non vi era la sicurezza di ottenere un posto, ma convenimmo insieme che era bene farne domanda.

Domandai alla signora Andrews se avesse avuto piacere di parlare con me nuovamente. Rispose che non sapeva di che cosa mi avrebbe potuto parlare. Le ricordai che aveva detto di essere sconvolta, ed io pensavo che forse sentiva che le sarebbe stato di sollievo riparlare di tuttociò, particolarmente se non avesse ottenuto il posto al W.P.A. In tal caso le sarebbe forse riuscito utile formulare qualche altro programma. Essa ne convenne prontamente, ed io le diedi l'indirizzo del nostro ufficio di zona, prossimo alla sua abitazione, spiegandole che sarei stata là ogni venerdì: vi era orario libero al mattino ma si poteva ricevere anche nel pomeriggio, su appuntamento. Nel congedarsi, la signora Andrews mi ringraziò per l'aiuto che le avevo dato e mi salutò con un « arrivederci ».

La prima domanda dell'assistente sociale è di ordine generale, mirante a stimolare la signora Andrews, perchè indichi il genere d'aiuto che si attende dall'ente; la risposta della cliente espone

il problema. L'assistente sociale passa allora a spiegarle quali sono le limitazioni all'aiuto che potrà offrirle, ma la rassicura, che pur non essendo in grado di ottenere del lavoro per lei presso il W.P.A., potrà tuttavia aiutarla ad informarsi sulle modalità relative.

Mentre l'assistente sociale enumera i documenti che la cliente dovrà presentare all'atto della richiesta al W.P.A., nota come la signora Andrews muova nervosamente le mani, quasi a respingere quelle informazioni. Essa allora, rendendosi conto di come tutte quelle richieste possano ingenerare confusione, non risponde con facili rassicurazioni del genere di: « Oh, sono sicura che saprò farlo », ma cerca invece di mettere in chiaro perchè le richieste appaiono così complicate. Il commento: « Le dissi che forse desiderava parlarmi di questo suo senso di confusione », ha delle intenzioni ben chiare, ma è ancora troppo generale perchè la signora Andrews sappia come rispondervi. Essa si sente così turbata che non sa da dove incominciare. La frase più specifica: « Dissi che pensavo che lei dovesse sentirsi piuttosto scoraggiata », si rivela più efficace. La signora Andrews è allora in grado di proseguire e di aprirsi un po' di più sul fatto di essersi accorta che « La gente non vuole dare del lavoro ad una vecchia ». Fornisce poi ulteriori informazioni su quella che è stata la sua passata esperienza di lavoro. L'offerta definitiva, fatta dall'assistente sociale, di telefonare all'ufficio accertamenti del W.P.A. per ottenere la esatta procedura che la cliente sarà tenuta a seguire, indica che l'assistente sociale desidera assumersi alcune delle responsabilità della signora. L'assistente sociale riconosce che essa, a causa dell'età e dello scoraggiamento, non è in grado di prendersi tutta l'iniziativa riguardo alla richiesta di lavoro, ed ha bisogno che le procedure le siano rese più semplici.

Trattando con le persone anziane, riesce talvolta difficile capire di qual grado di responsabilità vadano alleggerite. Esse sono ferite dall'opinione dei più giovani, che non le ritengono più in grado di dirigere da sole la propria vita. Anche se a volte possono sem-

brare confuse ed incapaci, esse vogliono in realtà conservare la loro indipendenza; desiderano amicizia ed interesse, desiderano qualcuno che sappia ascoltare pazientemente, ma desiderano anche che ogni decisione importante sia lasciata a loro; desiderano che non si presentino degli avvenimenti ai quali non si sentono di far fronte.

L'assistente sociale cerca di non imporre la sua offerta di aiuto alla signora Andrews, ma semplicemente la presenta come una possibilità, per vedere se effettivamente la cliente desidera avvantaggiarsene. L'assistente sociale non la conosce ancora abbastanza bene per sapere se ciò che veramente desidera è un posto di lavoro.

L'assistente sociale riconosce che i documenti richiesti sembrano moltissimi, perciò ne fa una lista scritta che la cliente possa conservare e — uno per uno — sottolinea come siano ottenibili. L'assistente sociale dimostra poi di essersi accorta del fatto che, anche così, le procedure possono apparire difficili alla signora Andrews, e la rassicura sulla possibilità di riuscire a mettersi in lista anche se non potrà fornire tutti i dettagli richiesti. Tale atteggiamento dell'assistente sociale riesce effettivamente d'aiuto, come risulta poi dall'osservazione che la cliente appare meno timorosa.

Un avviso specifico viene dato sull'orario migliore per rivolgersi all'ente, e sulla possibilità di chiedere un trasferimento; poi la cliente è preparata all'eventualità che non le riesca di ottenere il posto desiderato. Essendo informata sulle varie possibilità, essa sembra ora più calma, ed in grado di accettare anche il fatto che non vi è la sicurezza assoluta di ottenere lavoro.

Alla fine l'assistente sociale offre alla cliente l'opportunità di ritornare. Il suo primo accenno a questo è così generale che la signora Andrews risponde che « non sapeva di che cosa avrebbe potuto parlare ». L'assistente sociale diviene allora più specifica, ricordandole che essa aveva detto di sentirsi confusa e così forse sentiva anche « che le sarebbe stato di sollievo riparlare di tutto

ciò ». L'assistente sociale indica il giorno esatto nel quale si troverà all'ufficio di zona, ma rimette alla cliente la decisione di usare o meno di questa opportunità.

Il colloquio sembra aver aiutato la signora Andrews ad esaminare con più chiarezza la sua situazione. Essa se ne va con delle notizie chiare su ciò che potrà fare, in luogo del vago senso di confusione al quale era in preda venendo.

«Obbligarli ad osservare le norme dell'oscure- mento....»

Capitolo X

Il seguente colloquio illustra l'abilità nell'ottenere che un individuo sposti il suo interesse da un genere di lavoro che non gli si addice, ad altro più adatto al proprio tipo di personalità ed alle proprie capacità. Il colloquio ha luogo in un ufficio della Difesa Civile e viene guidato da un assistente sociale che proviene dal locale ente di assistenza familiare.

Il signor Robertson entrò nell'ufficio con un passo affrettato e sicuro. Portava con sé la domanda d'assunzione che aveva già compilato mentre aspettava. Consegnandomela, osservò che alcune delle voci non erano espresse chiaramente, cosicchè si era trovato imbarazzato nell'inserirvi i suoi dati. Accese poi una sigaretta e s'appoggiò comodamente allo schienale della sedia mentre io osservavo la sua domanda. Notai che aveva già raggiunto i sessant'anni, anche se non ne dimostrava più di cinquanta. Da quanto aveva scritto alla voce « precedenti occupazioni » notai che mutava di frequente posto di lavoro. Era stato tra l'altro impiegato, e contabile. Mentre io leggevo la sua domanda, egli si mise ad osservare con attenzione la stanza, soffermandosi su ogni dettaglio.

Il signor Robertson aveva dichiarato di preferire, tra gli incarichi proposti, quello di addetto alla protezione antiaerea, e non aveva indicato alcuna seconda o terza eventuale scelta. Pertanto io iniziai il colloquio domandandogli perchè preferisse quel tipo di incarico. La sua risposta fu seria e ponderata: aveva capito la gravità delle incursioni aeree e l'importanza che tutti i cittadini cooperassero, o

« stessero in contatto » come lui si esprimeva. Disse che nel distretto che fosse toccato a lui, avrebbe dimostrato come si poteva ottenere il cento per cento di collaborazione. Anche recentemente gli era accaduto di parlare con dei vicini di quello che il governo avrebbe potuto chiedere da tutti loro per un generale piano di difesa, ma nessuno aveva preso la cosa sul serio. Alcuni avevano persino detto che avrebbero proprio voluto vedere se « Qualcuno li avrebbe costretti a spegnere la luce ». Questo fatto l'aveva molto irritato; e sembrava che lui avesse poi tenuto una specie di conferenza sui doveri del cittadino.

A questo punto si chinò confidenzialmente verso la mia scrivania e disse che non si sarebbe meravigliato se almeno un paio di famiglie del vicinato fossero risultate « quinte colonne ». « Essi fanno sempre degli apprezzamenti sul governo ed io mi domando sino a che punto si può loro credere ».

Chiese se io pensavo che avrebbe dovuto indicarci i loro nomi, in modo che noi si potesse « chiamarli a rapporto ». Gli spiegai che questo non faceva parte della nostra attività, e che se sentiva di avere qualcosa di cui lamentarsi seriamente, a proposito dei suoi vicini, avrebbe potuto parlarne con qualcuno degli uomini del F.B.I. (Federal Bureau of Investigation). Questo non parve però soddisfarlo del tutto, poichè incominciò a riferire i dettagli di alcune loro attività che riteneva sospette. Dissi che potevo apprezzare com'egli fosse informato di tali questioni, ma vi erano altre persone che attendevano di venire nel mio ufficio, ed inoltre io pensavo che sarebbe stato meglio raccontare quei fatti a qualcuno che avesse potuto prendere delle decisioni in proposito. Con riluttanza anch'egli ne convenne.

Poi gli chiesi che idea s'era fatta del lavoro di sorvegliante per la protezione antiaerea. Egli ne enunciò le varie responsabilità, dimostrando di aver letto piuttosto accuratamente l'opuscolo divulgativo datogli insieme al formulario per la domanda. Notai come egli esprimeva ognuno di quegli incarichi sotto forma di imposizione: « Fare che la gente spenga tutte le luci; allontanarla dalla strada; obbligarla a scendere nei rifugi », e così via.

Poi aggiunse con un lampo nello sguardo: « Sa, molti degli americani hanno bisogno di una mano ferma, per convincerli a fare qualcosa ». Gli domandai che avrebbe fatto, incontrando qualcuno che non volesse obbedire agli ordini. Senza un attimo di esitazione rispose che se l'uomo era della sua stessa corporatura l'avrebbe « sistemato », trovando poi qualche altro che lo portasse via; se invece quello fosse stato più robusto, avrebbe chiamato la polizia.

Gli domandai ancora quali doti pensasse di avere per l'incarico di sorveglianza; rispose che era in buona salute, e che non era « un ubriacone », che era sempre puntuale: non era mai giunto in ritardo al lavoro in tutta la sua vita. Osservai che erano dati importanti, ma mi domandavo se non fossero state più utili per un lavoro diverso da quello che aveva scelto.

Aggiunsi che il governo desiderava conoscere le particolari abilità e capacità di ciascuno, cosicchè ad ogni persona venisse assegnato il genere di occupazione in cui utilizzarle pienamente. Il signor Robertson chiese impetuosamente se io ritenevo vi fosse un tipo di lavoro più adatto a lui; gli suggerii allora di fare una seconda e terza scelta, in base a ciò che aveva meglio appreso nelle passate esperienze di lavoro.

Allora il signor Robertson mi parlò della sua esperienza di impiegato, e ne risultò che doveva essere molto accurato e preciso nei calcoli. Lo incoraggiai a parlare anche delle altre occupazioni avute, e fu evidente che, dopo essere rimasto in un posto per parecchi mesi, incominciava ad annoiarsi della monotonia del lavoro e diventava insofferente nei confronti dell'autorità. Tutte le volte tale insofferenza aumentava sino al punto di costringerlo ad andarsene; e così faceva.

Io sottolineai i vantaggi di questa sua esperienza di lavoro d'ufficio facendogli osservare che era più difficile trovare persone con tale qualifica che non altre adatte all'incarico di sorvegliante. Poi gli chiesi: « Se il governo le offrisse un lavoro che richiede un'abilità di calcolatore come la sua, lei accetterebbe? ». Magnanimamente convenne che avrebbe accettato, poi subito domandò: « Per quel genere di lavoro dovrò indossare la divisa? ».

Gli chiesi perchè se ne informasse. Rispose, piuttosto timidamente,

di non saperlo. Aveva visto da poco alcune illustrazioni sulle guardie della difesa antiaerea londinese, ed io suppongo che ne fosse rimasto colpito. Osservai che la sua domanda era abbastanza naturale, dopo tutto; ma non sapevo con esattezza se gli avrebbero dato un'uniforme o meno, poteva però essere certo che qualsiasi posto gli avessero affidato, sarebbe stato perchè il governo aveva bisogno di lui in quel particolare settore.

Disse che questo gli bastava, mi ringraziò ed uscì.

Il colloquio descrive l'abilità usata dall'assistente sociale, nell'orientare i progetti di quest'uomo verso uno scopo più produttivo, senza però spaventarlo, rimproverarlo dei suoi atteggiamenti punitivi, o comunque indicargli la sua inadeguatezza all'incarico di sorvegliante del servizio antiaereo.

L'assistente sociale si astiene dal tentativo di apportare alla personalità del cliente dei mutamenti, ma indirizza invece le sue energie a manifestarsi in modo utile piuttosto che dannoso. Con abili domande essa lo incoraggia dapprima a rivelarle la sua incapacità per quell'incarico (senza però comunicargli quanto ha compreso), poi, con ulteriori indagini, accerta quali capacità egli veramente posseda, e lo rassicura che di queste ultime si ha bisogno almeno quanto del servizio di sorveglianza antiaerea. In tal modo il cliente è in grado di mutare i suoi progetti senza sentirsi leso nella sua dignità personale; ed al contempo il vicinato è salvo da quella che minacciava di divenire una spiacevole fonte di inconvenienti.

Alla fine, una probabile ragione soggettiva del suo desiderio di entrare nel servizio antiaereo, è indicata dalla sua domanda relativa all'uniforme. Noi vediamo apparire per un istante, al di sotto della sua apparenza di uomo sicuro ed arrogante, il ragazzino che è rimasto colpito da un costume da indiano o da boy scout.

Questo colloquio presenta una situazione un po' differente da tutti gli altri, poichè il cliente non sta chiedendo aiuto, nel senso di far ricorso ad un ente assistenziale. E molti sono i col-

loqui in cui si verifica un rapporto analogo a quello descritto. L'assistente sociale non deve qui assumersi la responsabilità di aiutare l'individuo nelle sue difficoltà, ma piuttosto stabilire se possiede le doti richieste per affrontare una certa situazione. Un genere tipico di colloquio, che subito si richiama a questo, è quello che ha luogo con gli allevatori, od i genitori adottivi. Essi non vengono all'ente chiedendo aiuto per sè, ma offrendo i loro servizi. È responsabilità dell'assistente sociale, tuttavia, individuare la loro personalità e le loro capacità in modo sufficiente a stabilire se sapranno affrontare bene l'incarico per il quale si stanno offrendo. In tali casi, prima cura dell'assistente sociale dev'essere quella di proteggere il suo cliente, e così facendo, spesso egli ha l'opportunità di riuscire indirettamente d'aiuto anche alle altre persone con le quali è venuto a contatto.

Il seguente colloquio, svoltosi in un ente d'assistenza ai viaggiatori, con una famiglia in cerca di lavoro, descrive l'abilità usata dall'assistente sociale nell'affrontare in maniera efficace un caso d'emergenza, e nel dare contemporaneamente dei suggerimenti che possono migliorare la situazione che ha provocato l'emergenza stessa.

Il signor Jones, sua moglie, e la figlia Sally di 4 anni, entrarono nell'ufficio assistenza ai viaggiatori della stazione. Il giorno era freddo, ed il signor Jones non aveva soprabito, la moglie indossava un abito primaverile, senza cappello, e Sally un completo invernale color vino. La valigia che portavano era legata con una corda. Si fermarono presso lo sportello tenendo Sally nel mezzo e dandole la mano. Tutti e tre avevano un'aria sgomenta.

Il signor Jones iniziò la conversazione dicendo: « Vogliamo ritornare a casa ». Al che io domandai: « Dov'è la vostra casa? ». Il signor Jones disse che essi vivevano in una piccola città della Pennsylvania: un sacerdote li aveva condotti sin qui e li aveva lasciati al capolinea dell'autobus, suggerendo loro di venire all'Agenzia d'assistenza ai viaggiatori. Essi avrebbero avuto bisogno di dollari 5.56 per giungere sino a casa, ma erano completamente sprovvisti di denaro. Egli aggiunse: « L'ultimo autobus per Alton parte tra un'ora. Lei può aiutarmi? ». Risposi di sì, che avremmo potuto aiutarlo, ma che desideravamo maggiori informazioni e proposi di passare nell'ufficio privato, ove avremmo potuto parlare più liberamente. Avevo fatto quest'offerta

al signor Jones, ed egli esclamò: « Verremo tutti! Siamo sempre stati insieme ». Osservai che saremmo andati nell'ufficio privato perchè vi era troppa gente in stazione, vi era confusione, e si veniva continuamente interrotti. Sarebbe stato più semplice parlare in privato.

Quando arrivammo nell'ufficio, il signor Jones si mise a sedere presso la scrivania e di nuovo fu lui ad assumersi la responsabilità del colloquio. La moglie e Sally presero posto quasi alle mie spalle. Sally era assondata e mormorò più volte che voleva tornare a casa. La signora Jones la prese in braccio e disse che sperava che sarebbero riusciti a tornarvi presto. Ripresi allora la conversazione dal punto in cui l'avevamo interrotta, riassumendola così: « Prima che si venisse in quest'ufficio lei mi stava dicendo che era vostro desiderio partire questa sera per casa, che avevate bisogno di dollari 5,56 per il biglietto sino ad Alton. Chiedevate anche se noi vi si poteva aiutare, ed io avevo risposto che l'avremmo fatto ». Aggiunsi poi che li avremmo aiutati dando loro il danaro per l'autobus, se fosse stato possibile comprovare che vivevano veramente ad Alton. Il signor Jones cercò subito nella tasca e ne estrasse un portafoglio assai sciupato, dicendo: « Certo che posso provarlo ». Il primo documento che presentò era la sua tessera delle « Assicurazioni Sociali » con nome e numero; poi si trattò di quella del W. P. A. attestante che aveva ricevuto l'ultima assegnazione ad Alton nel novembre 1941. Disse che agli uffici del W. P. A. lo conoscevano bene. Poi mi mostrò la sua patente ed il libretto di circolazione.

Il signor Jones continuò dicendo di avere una casa ad Alton ad affitto gratuito, e che al suo ritorno avrebbe chiesto dei buoni-viveri all'assistenza sinchè non fosse tornato a lavorare col W. P. A. Sarebbe stato ben contento di ottenere l'assistenza. Gli chiesi perchè ne sarebbe stato contento. Disse che era stato a Rode Island per cercare un lavoro nella « difesa ».

Lui era in difficoltà finanziarie, e dal momento che un suo cognato viveva a Providence, nella comunità di una industria di produzione bellica, aveva pensato di poter starsene presso di lui mentre si cercava un lavoro di quel genere. Si era fermato là due

settimane, ma non vi era stata possibilità di trovare lavoro, dal momento che lui aveva cinquant'anni e non si assumeva personale di più di quaranta; inoltre non sapeva scrivere né leggere. Spiegò che aveva lavorato tutta la vita senza sapere leggere e scrivere, ma ugualmente non gli era riuscito di procurarsi un lavoro là.

Avevano ancora abbastanza danaro per ritornare a casa con la loro automobile, ed erano già nello Stato di New York, quando si era guastata la frizione. Al garage il meccanico disse che avrebbe potuto ripararla per sei dollari. Così essi avevano speso gli ultimi sei, pensando di poter raggiungere la casa senza più consumare dei pasti. Quando ripartirono qualcos'altro accadde all'auto, ed essi furono obbligati ad abbandonarla. Il signor Jones mi mostrò l'indirizzo del garage in cui si trovava; aveva chiesto al proprietario che gliela vendesse come rottame, inviandogli poi il ricavato, ma si trattava di un modello del 1928 e temeva che non ne avrebbe saputo più nulla. Giunsero poi a tappe sino ad una vicina città e trascorsero la notte presso l'Esercito della salvezza, ove furono trattati molto bene. Avevano ricominciato a chiedere passaggi alle macchine, stamattina, quando il sacerdote li fece salire e li portò sin qui. Il signor Jones disse che avrebbero potuto continuare così, ma c'era vento, ed era così freddo che Mary e Sally non erano in grado di sopportarlo.

Gli domandai se si era convinto che il lavoro del W. P. A. era il solo che potesse ottenere ora. Rispose che gli era dispiaciuto non trovare posto altrove; avevano vissuto così a lungo d'assistenza e di un esiguo guadagno, ed avevano così tanti conti arretrati che pensavano sarebbe stato ormai tempo di pagare e di poter comprare alcune altre cose di cui avevano bisogno. Aveva sentito i discorsi di alcuni giovani che lasciavano Alton per trovare dei buoni posti a 40 e 50 dollari la settimana. Gli suggerii di mantenersi in continuo, regolare contatto con il suo ufficio di collocamento; senza dubbio anche gli uomini della sua età sarebbero stati utilizzati più tardi per i programmi di difesa. Nominai Pittsburgh, una comunità industriale vicino ad Alton: là forse avrebbero avuto bisogno d'operai e avrebbero forse trovato

sufficiente ad intraprendere un altro viaggio. Aveva dovuto risparmiare a lungo per questo; ora non aveva più l'automobile, e sarebbe stato anche più costoso viaggiare con altri mezzi. Sugerii che forse vi erano amici suoi che possedevano l'automobile, e che gliel'avrebbero imprestata, se era proprio questo ciò che gli serviva. Non ne fu molto convinto, ma notai che stava ripensando al suggerimento.

A questo punto udii Sally che bisbigliava a sua madre: « Mamma, ho fame », al che la madre rispose che lo sapeva, ma che avrebbe dovuto aspettare. Chiesi al signor Jones quando avevano mangiato l'ultima volta. Rispose che avevano avuto la prima colazione, quel mattino, presso l'Esercito della salvezza e che il sacerdote aveva loro offerto una tazza di caffè; questo era tutto. Domandai: « Non avrete bisogno di mangiare questa sera e domattina, sino a che potrete recarvi all'ente di assistenza? ». Mi rispose che sarebbe stato chiedere troppo: gli bastava poter arrivare a casa, poi soggiunse: « Certo che è duro per Sally, continuare così senza mangiare nulla ». Dissi che gli avremmo potuto dare un dollaro oltre al prezzo dell'autobus. A questo punto dichiarò che era la sua prima esperienza del genere, in cinquant'anni: sperava fosse anche l'ultima. Non era molto divertente trovarsi sulla strada, e domandarsi che sarebbe accaduto in seguito. Sally era una graziosa bambina bionda, ed io chiesi al signor Jones se aveva altri figli. Parlò di una figlia, molto bella, uccisa in un incidente stradale l'anno prima. Parlò poi di James, di 12 anni, che frequentava la sesta ed era rimasto coi nonni quando loro erano partiti. Egli non voleva che suo figlio perdesse un solo giorno di scuola; voleva che ricevesse tutta l'istruzione possibile; non voleva che dovesse poi affrontare le stesse difficoltà che lui aveva incontrate. Dissi al signor Jones che ci aveva dimostrato di essere di Alton, e potevamo quindi dargli il prezzo dei biglietti più un dollaro per il vitto. Firmò la ricevuta del denaro e ci ringraziò.

L'assistente sociale nota immediatamente che la famiglia ha un'aria assai sgomenta, e subito dà loro l'assicurazione che li potrà aiutare. La sua delicatezza, nei confronti di ciò che possono sen-

tire, è indicata dalla proposta di passare nell'ufficio privato ove potranno parlare più liberamente, e dal tentativo di alleviare la loro evidente ansietà, non appena ciò è possibile, con delle assicurazioni d'aiuto, prima ancora di conoscere i dettagli del caso. Una promessa d'aiuto così immediata è il risultato dell'abilità diagnostica nel valutare in breve una situazione. In un'altra eventualità, poniamo di un adolescente fuggito di casa, l'assistente sociale non si sarebbe affrettata ad offrire del denaro, se prima non fosse stata certa che così facendo non avrebbe corso il rischio di incoraggiarlo a persistere nel suo comportamento irresponsabile. In questo caso, invece, essa capisce subito che l'essere lontani da casa senza mezzi, non è una caratteristica di questa famiglia. Si accorge anche che l'avvenimento è così nuovo per loro, che ne sono atterriti, così subito li rassicura e cerca di metterli a loro agio, per quanto è possibile.

Li aiuta poi a spiegare la loro situazione, ripetendo nell'ufficio interno ciò che le era stato detto nell'affollata sala d'aspetto della stazione, dimostrando così la sua comprensione per il loro problema, ed il suo desiderio di assumersi una parte di responsabilità nel colloquio. Essa ottiene notizie sufficienti per capire la natura del bisogno immediato, e per decidere se è il caso o meno di segnalarli ad un ente della loro città, dopo il rientro.

Le sue domande tendono anche ad assicurare loro il proprio interesse e il proprio aiuto. Essi sono estremamente scoraggiati: il loro tentativo di tornare autosufficienti è fallito ignominiosamente, e questo li dispone ormai ad accettare l'assistenza del W. P. A. Con i suoi suggerimenti l'assistente sociale dà loro una nuova speranza che altre possibilità di lavoro possano in breve offrirsi vicino alla loro città, e li stimola a formulare dei piani per avvantaggiarsi di una tale opportunità.

La seguente registrazione, fatta presso un ente per l'infanzia, dimostra come il colloquio possa essere usato per preparare un bambino ad una sistemazione extra-familiare. Per mezzo di una amichevole manifestazione d'interesse ed in seguito ad adatte spiegazioni, l'assistente sociale è in grado di placare la disperata ansietà della piccola cliente di fronte all'eventualità di una nuova sistemazione, di far accettare anzi il cambiamento, e di far sorgere la speranza che esso sarà l'inizio di giorni migliori. La bambina viene liberata dall'impressione di essere sospinta da un luogo all'altro, ed è aiutata a concentrare le sue energie nella preparazione al cambiamento, in modo da sentire che anche lei vi partecipa attivamente.

Eliana, d'anni 11, fu segnalata dal Tribunale minorenni alla sezione d'intake di un ente di protezione per l'infanzia, per un collocamento extra-familiare. Il resoconto del Tribunale informava che per quasi un anno il padrigno di Eliana aveva avuto con lei rapporti sessuali. Eliana, figlia illegittima, era già passata attraverso una serie di spiacevoli esperienze, a causa della condotta irregolare di sua madre.

Il Tribunale aveva fatto sottoporre Eliana agli esami fisico, psicologico e psichiatrico, ed essa ne era risultata sana, intelligente, affettuosa, ma assai scossa dall'esperienza con il padrigno. Essa aveva avuto timore di confidarsi alla madre, poichè il padrigno aveva minacciato di ucciderla se l'avesse fatto. Lo psichiatra aveva consigliato

l'allontanamento dalla famiglia, almeno sino a che la madre non avesse dimostrato di saper conservare una dimora stabile.

Dopo aver esaminato il tipo di sistemazione più adeguato ai bisogni della bambina, l'ente aveva deciso che un « focolare » sarebbe stato più adatto, per ora, del collocamento presso una famiglia. Si ritenne che sarebbe stato più facile per Eliana abituarsi ad una istituzione che offriva la possibilità di trovarsi con altri coetanei, oltrechè un numero maggiore di adulti, tra i quali scegliere quello con cui potersi identificare. Nel decidere la sistemazione di Eliana in una istituzione a tipo familiare, l'ente sperava che, se la bambina avesse avuto l'opportunità di riformare la sua prima impressione del mondo degli adulti, avrebbe potuto essere in seguito affidata ad una famiglia.

All'epoca della segnalazione del Tribunale all'agenzia essa aveva già trascorso tre mesi in una « casa di detenzione per minorenni », mentre il Tribunale portava a termine le sue indagini. Sua madre si era opposta a quell'internamento, ma era stata costretta ad accettare le decisioni del Tribunale. A causa di un ritardo nella segnalazione, l'assistente sociale non aveva che due giorni per preparare la bambina al trasferimento.

Queste due che seguono, sono le relazioni dei suoi due colloqui con Eliana.

Visitai Eliana alla « Detention Home » e prima di incontrarla presi accordi per poterla condurre fuori con me un'ora, il pomeriggio successivo. Rimasi circa tre quarti d'ora. Essa era del tutto impreparata alla mia visita: si mostrava molto atterrita della sua attuale esperienza, e non aveva alcuna idea di quello che le sarebbe accaduto. Aveva un aspetto assai spaventato quando fu condotta da me ed avvenne la presentazione. Eliana era una piccola ragazzina bruna, esile, dall'aria patetica, con lisci capelli castani ed un viso a forma di cuore. Essa aveva tentato, con poco successo, di rendersi più graziosa mettendosi un cappelluccio. Nè la divisa dell'istituto, sbiadita e mal fatta, la migliorava. I suoi occhi grandi e scuri erano umidi, e tornarono più volte a riempirsi di lacrime, che le scorrevano poi sulle gote. Sembrava incapace di parlare a causa del pianto. Le tremavano le labbra.

In mezzo a tutte quelle lacrime tentava di sorridere. Avrebbe voluto controllarsi, ma ne era incapace; piangeva, poi mi guardava tra le ciglia socchiuse e tentava di abbozzare un sorriso.

Mi presentai ad Eliana, dicendo che il Tribunale aveva chiesto il nostro aiuto per fare un programma per lei. Dissi che sapevo che era infelice nella « Detention Home », ed aveva timore di quello che le sarebbe accaduto poi. Per ciò che mi era possibile, nel poco tempo a nostra disposizione, sarei stata felice di aiutarla. Il viso di Eliana si schiarì ed essa tentò di sorridere, per mostrare di aver apprezzato la cosa; ma le era difficile sorridere senza lacrime. Eliana ed io occupammo un po' di tempo a discutere la sua presente esperienza nella « Detention Home » (essa vi si trovava da tre mesi, all'epoca della mia visita). Mi disse di essere diminuita molto di peso da quando vi si trovava, sia perchè non era felice, sia perchè non riusciva a mangiare il cibo che le davano. Continuò a parlare della Casa manifestando molto risentimento.

Con un'espressione triste disse che vi era rimasta più di tutti gli altri bambini, e che le sembrava un periodo lunghissimo. La monotonia era un poco interrotta dal fatto che venivano dei parenti a visitarla. Quella stessa mattina aveva avuto la visita della madre, della sorella e di una zia. Con aria accorata esclamò: « Mia madre vorrebbe riprendermi a casa ». E pianse sconsolatamente. Disse che era sicura che sua madre la rivolesse a casa, ma che forse per lei non era ancora possibile tornarvi. Sua madre avrebbe dovuto prepararle una « vera » casa, allora sarebbe ritornata a vivere con lei. Eliana continuò a piangere ed a dire che voleva ritornare a casa con sua madre, ormai; che non valeva andare in nessun altro posto. Sospirando aggiunse poi che sapeva di non poter andare a casa davvero, ora. Il giudice le aveva parlato, dicendole anche che non poteva tornarvi, sinchè sua madre non avesse avuto una vera casa per lei. Di fronte al giudice sua madre aveva promesso che avrebbe tentato di preparare un vero focolare per Eliana, e la bambina disse che, per il momento avrebbe accettato di non ritornare a casa. Era sicura che sua madre avrebbe fatto tutto il possibile per riaverla

fra non molto. Prima di allora, tuttavia, essa sapeva che qualche altra decisione sarebbe stata presa per lei. Essa era sicura che io avrei potuto informarla al riguardo.

Intendeva che l'avrei fatta uscire di là? Risposi che questo era ciò che volevo fare, e per questo era venuta a trovarla: per parlare con lei di quello che sarebbe accaduto in seguito. Eliana disse che le erano accadute cose strane. Lei non ne sapeva nulla — prima — di tribunali, giudici, e di « posti orribili » (le finestre erano infatti munite di sbarre), ed era ansiosa di venirne via. Si sentiva come se avesse avuto una condanna, una condanna indefinita, poichè non aveva alcuna idea di quando se ne sarebbe andata di là. Non era uscita da quell'edificio da oltre tre mesi. Le comunicai che avevo disposto perchè potesse uscire con me per una passeggiata il giorno seguente. Saremmo state insieme un'ora, e lei avrebbe potuto decidere come trascorrerla. A questo punto Eliana mi rivolse uno spontaneo sorriso ed io commentai che prima non ero sicura che lei sapesse sorridere, e che era molto graziosa quando sorrideva: il suo viso infatti s'illuminava tutto. A tali parole si mise a ridere e disse che avrebbe trascorso le ore che le rimanevano prima del sonno a fare progetti per la nostra uscita dell'indomani. Replcai allora che vi erano altre cose di cui volevo parlare con lei.

Ero sicura che si stava chiedendo dove l'avrebbero messa; il suo trasferimento sarebbe avvenuto tra due giorni. Mi domandavo se le sarebbe piaciuto sapere qualcosa del luogo nel quale sarebbe andata. Eliana sorrise e sospirando disse che le sarebbe piaciuto certamente. Le spiegai come sarebbe stato l'ambiente; gliene dissi il nome ed essa trovò che era un bel nome; poi le parlai del corso di cucito, di altre attività dell'istituzione, e così via. Eliana disse di saper lavorare all'uncinetto, e che ora si stava facendo un costume da bagno. Le interessava il corso di cucito; le piacevano anche i giocattoli; sapeva andare in bicicletta e sapeva pattinare. Le piaceva cucinare e l'idea di poter aiutare al « focolare » l'entusiasmava. Mi nominò alcuni piatti che sapeva preparare e fu assai lieta di sentire che avrebbe potuto farne altri di sua invenzione. Si interessò anche

alla biblioteca dell'istituzione e disse di essere già stata iscritta ad un'altra. S'informò dell'età dei bambini che avrebbe trovato, delle mamme dei « focolari », e d'altro ancora.

Dissi che l'idea di un'istituzione così fatta doveva esserle del tutto nuova. Ero sicura che adesso non le riusciva di trovare tutte le domande che avrebbe voluto rivolgermi: così le avrei lasciato una matita ed un foglio perchè potesse scrivervi tutte le questioni che le venivano in mente. L'indomani avremmo potuto esaminarne insieme la lista. Questo sembrò piacere molto ad Eliana, ed io pensai che le piacesse più perchè era qualcosa che le ricordava tangibilmente la mia venuta, che per il fatto di poter domandare dell'altro. (Ne ebbi conferma il giorno dopo: Eliana lasciò carta e matita di sopra, sebbene ricordasse a memoria tutte le domande). Quando me ne andai Eliana strinse molto forte la mia mano e divenne molto allegra dicendomi che m'avrebbe visto l'indomani, e sarebbe stata vestita e pronta per uscire.

Il giorno seguente andai a prendere Eliana alla « Detention Home ». Si era vestita con gli abiti personali ed era pronta per l'uscita. Al mio entrare sorrise e mi corse incontro. Sebbene i suoi abiti fossero sciupati e rammendati, essa aveva un aspetto migliore. Mi diede subito la mano, e strinse fortemente la mia per tutto il tempo che si rimase insieme.

Mi confidò di aver trascorso un po' di tempo nel tentativo di pettinarsi bene. (Tutte le mattine l'assistente veniva nel dormitorio e pettinava tutte col medesimo pettine. Non esistevano specchi, ed ai bambini non era permesso usare il pettine personale).

Eliana aveva progettato di trascorrere l'ora così: prima desiderava passeggiare al sole, poi saremmo andate in un grande magazzino a vedere giocattoli. Era interessante osservare come si fosse mutata da ragazzina dignitosa ed impacciata, in una bambina vivace e lieta. Si mise quasi a danzare dopo aver preso dimestichezza con me, ed essersi abituata alla libertà, ed all'aria pura. Quando ne ebbe voglia, ci recammo nel magazzino che aveva scelto, e passammo subito al reparto giocattoli. Entrando nel negozio Eliana mi guardò piuttosto

timidamente, e dichiarò che le sarebbe piaciuto incominciare dai giocattoli per i ragazzi. Le interessavano molto i giocattoli per i maschi, particolarmente i treni elettrici. Con un sorriso piuttosto sagace ed uno sguardo birichino mi disse: « Nel mio quartiere sono conosciuta come un vero monello ». Quando finimmo di guardare i giocattoli per ragazzi, e passammo a quelli per le bambine, essa ne rimase assai meno interessata. Occasionalmente, guardando una bambola, osservava di averne una simile, o che sua sorella ne aveva una così. Nel complesso i giocattoli per le bambine non la interessavano. Uscite dal negozio andammo a prendere una bibita ed Eliana ne scelse una all'ananas con gelato di cioccolata, che bevve con molto gusto, non lasciandone neppure una goccia nel bicchiere.

Durante quell'ora parlammo un poco anche della nuova destinazione, e qualche volta, osservando un giocattolo, essa chiese se là ne avevano dei simili. Eliana riuscì anche a chiedermi, di sua iniziativa, i dettagli di quello che sarebbe accaduto il giorno seguente, in tribunale. Le spiegai che io non sarei stata là, perchè dovevo invece trovarmi presso l'istituto. Così avrei potuto invece annunciare il suo arrivo in modo che la aspettassero. Le descrissi poi in breve le persone che avrebbe incontrato giungendo.

Rientrando nella « Detention Home » Eliana commentò che l'ora era trascorsa troppo in fretta. Quando poi mi accinsi a lasciarla, mi ringraziò rivolgendomi uno sguardo interrogativo. Mi chinai allora verso di lei, ed essa mi gettò le braccia al collo e mi baciò. Poi volse il viso altrove, ridendo un poco. Le sorrisi in modo rassicurante, le strinsi forte la mano, ed essa si avviò sulle scale con la direttrice ».

Eliana ci si presenta ben viva nel ritratto che ne fa l'assistente sociale; la descrizione rivela un'acuta capacità di osservare i bambini. In ogni colloquio ben condotto, già dalle prime frasi di saluto, si incomincia a prendere mentalmente nota del comportamento del cliente. Un'assistente sociale inizia la sua attività basandosi immediatamente sulle prime osservazioni che è stata

in grado di fare. In questo caso essa s'accorge subito di avere di fronte una creatura spaventata. Di conseguenza assume l'iniziativa del colloquio, poichè capisce che una bambina che già si trovi in una situazione che l'atterrisce, si sentirà a maggior ragione sperduta, ansiosa ed insicura di fronte a qualcosa di nuovo. Messa in un ambiente ove tutto le è insolito, incerta di ciò che le può accadere di giorno in giorno, essa si sente alla mercè degli adulti, ed è presa da un senso di debolezza e di disperazione di fronte al loro potere ed alla loro autorità.

Oltre che per i motivi suddetti, l'assistente sociale è tenuta a prendersi l'iniziativa del colloquio, dal momento che a sollecitarlo non è stata Eliana: questa infatti non sa neppure perchè l'abbiano fatta chiamare. L'assistente sociale cerca pertanto di mettere subito la bambina a proprio agio, spiegandole il motivo della sua venuta, e liberandola così — per quanto possibile — dal suo comprensibile timore di una nuova e forse triste esperienza. L'assistente sociale dimostra di voler trattare amichevolmente Eliana e questa è cosa che anche un bambino riesce a capire. Le fa poi sentire la sua comprensione per i sentimenti provocati in lei dal soggiorno nell'istituto, e per l'ansietà nei confronti di ciò che l'attende.

Un aspetto importante del colloquio consiste nell'aver permesso alla bambina di manifestare — cosa che essa sarebbe stata incapace di fare con altri — quanto le spiaccia restare nella « Detention Home », e quanto ne sia infelice. Altra cosa da notare è il tentativo dell'assistente sociale di descrivere, per Eliana, nel modo più semplice e concreto possibile, quello che essa troverà nella nuova sede in cui verrà trasferita. Per manifestare in modo evidente la sua amicizia alla bambina, l'assistente sociale fa in modo di poterla condurre fuori dall'Istituto per un'ora, e le promette che le lascerà decidere come trascorrerla. Se ad Eliana non fosse stata offerta alcuna opportunità di parlare liberamente della « Detention Home », essa avrebbe dovuto frenare tutto il suo risentimento. Potendosi così esprimere essa ne è invece liberata.

Inoltre la sola presenza di una affettuosa comprensione, rende Eliana capace di considerare le sue molte recenti difficoltà come meno intollerabili ed ingiuste.

Anche se l'assistente sociale prende l'iniziativa del colloquio, si tratta di iniziativa ben diversa da quella assuntasi dal Tribunale nell'inviare la bambina alla « Detention Home », senza spiegazione alcuna. L'iniziativa dell'assistente sociale stimola Eliana a partecipare al piano già stabilito. Non sarebbe stato possibile permettere ad Eliana di scegliere, ad esempio, se rimanere con la madre o vivere lontano da casa, se essere affidata ad un istituto piuttosto che ad una famiglia; ovvero di decidere quali sarebbero stati l'istituto o la famiglia. Questi sono settori in cui è l'ente ad assumersi la responsabilità ed a scegliere la via migliore per favorire i suoi protetti. Eliana non avrebbe avuto le basi indispensabili per procedere ad una scelta del genere. Non si può scegliere liberamente se non si sa quali sono le alternative. Di fronte a tali necessarie limitazioni, l'assistente sociale offre ad Eliana un'ora di passeggiata durante la quale essa si senta completamente libera di decidere ciò che farà. Un'assistente sociale ingegnosa, troverà sempre un settore in cui lasciare le decisioni al cliente, stimolando in lui l'iniziativa e la scelta indipendente, e dandogli la sensazione di avere ancora un certo controllo della situazione.

Qui l'assistente sociale fa tutto il possibile per permettere ad Eliana di partecipare alle decisioni che si stanno prendendo per lei. Essa è incoraggiata a parlare di ciò che può interessarla e di cui può avere abbastanza comprensione. L'assistente sociale è disposta a rispondere a domande relative alla nuova sistemazione, ad esempio, così come si presentano alla mente della bambina, ma non offre spiegazioni che vadano oltre i suoi presenti interessi o le sue capacità di comprensione.

Eliana avrebbe potuto chiedere: « Accetteranno là una ragazzina che è stata cattiva come me? ». In tal caso l'assistente sociale avrebbe parlato con lei dell'esperienza con il padrigno; ma dal momento che Eliana non vi ha fatto accenno, l'assistente

sociale evita di spingervela, per ora. Indubbiamente la bambina avrà sentito il bisogno di dire a qualcuno quanto le era accaduto, ma se l'assistente sociale avesse voluto parlarne così presto, essa avrebbe potuto sentire come un'indiscrezione il fatto di dovere discutere quell'argomento con una persona appena conosciuta.

L'assistente sociale dimostra con il suo atteggiamento di comprendere Eliana e di volerla aiutare; dimostra inoltre che vi saranno altre persone, anche nella nuova casa, che l'aiuteranno. Il fatto che essa sappia accettare l'espressione del risentimento contro la « Detention Home », dà ad Eliana un certo grado di sicurezza, dimostrandole che vi sono al mondo anche persone comprensive, con cui si può parlare. L'acuta osservazione dell'assistente sociale di ogni minima espressione della bambina è indicata dal fatto che essa sa riconoscere il desiderio che Eliana ha di baciarla, e vi risponde senza alcun imbarazzo. Dal momento che Eliana era spaventata e priva, in quel momento, di ogni segno di amicizia, questa manifestazione d'affetto da parte della nuova amica, era cosa legittima.

Scopo di questo colloquio era di preparare Eliana ad essere emotivamente pronta ad accettare il nuovo affidamento, cosicchè essa potesse procedervi con una certa sicurezza. Ciò era importante, spece in questo caso, dal momento che le molte sfortunate esperienze di Eliana l'avevano portato ad aspettarsi il peggio da ogni improvviso cambiamento. Un tale atteggiamento avrebbe, a sua volta, compromesso la buona riuscita della sistemazione. L'inconveniente è invece diminuito dall'intervento dell'assistente sociale che aiuta la bambina a guardare con speranza al nuovo ambiente che sta per accoglierla.

Il seguente colloquio, svoltosi presso la sezione di servizio sociale psichiatrico annessa ad un Centro statale di reclutamento selettivo, mostra come le procedure militari necessariamente rigide, possono essere rese più flessibili, ad un intervistatore sensibile, in quei casi in cui esse verrebbero ad assumere una severità eccessiva.

[George Campbell venne segnalato alla sezione di s.s. psichiatrico di un Centro di reclutamento selettivo dallo psichiatra che l'aveva esaminato. L'assistente sociale sapeva solo che lo psichiatra aveva dei dubbi circa l'eventualità di temperare il ragazzo. Essa s'informò presso l'Ufficio di registrazione dei servizi sociali e presso il Dipartimento di Stato per l'igiene mentale ed accertò che nessun ente sociale, ad eccezione del servizio medico-scolastico aveva notizie di quella famiglia. I dati forniti dal servizio medico-scolastico indicavano che George apparteneva ad una famiglia numerosa, che molti fratelli erano stati esaminati, e tutti avevano un'intelligenza inferiore alla media. Con queste esigue informazioni, e senza una idea chiara di quale notizia specifica sarebbe stata utile allo psichiatra, essa mandò al giovane un invito a presentarsi]. George Campbell arrivò all'ora fissata, entrò nella sede centrale dell'ufficio leva, presso il quale si svolgevano i colloqui, ed invece di rivolgersi a qualcuno del personale, rimase in attesa. Quando gli venne domandato se era venuto per informarsi sulla propria destinazione, rispose di essere stato fatto chiamare. Io sedevo là vicino, così mi presentai e proposi di andare nella stanza accanto, ove si sarebbe potuto parlare in privato. George

era un ragazzo snello e di bell'aspetto, dall'aria infantile, che nascondeva il suo disagio dietro ad un'aria scherzosa. Rimase educatamente in piedi sinchè non lo invitai a sedere. Gli dissi che probabilmente non sapeva perchè avessi voluto vederlo. Forse pensava che avrei saputo dirgli se sarebbe stato arruolato o meno. Supponevo infatti che fosse piuttosto ansioso di saperlo. Dissi che era stato dichiarato temporaneamente rivedibile, sinchè un assistente sociale non avesse parlato un po' a lungo con lui e non ci si fosse fatta un'idea più chiara di come si sarebbe trovato nell'esercito: alcuni riuscivano soldati migliori di altri. Domandò se io sarei stata capace, dopo aver parlato con lui, di dirgli se avrebbe dovuto prestare servizio. Risposi che temevo di no. Avevo l'incarico di fare un rapporto all'ufficio di leva e là lo avrebbero preso in considerazione insieme ai dati di cui erano già in possesso. Egli allora osservò: « Ah, stanno così le cose? Bene, che cosa desidera sapere? ».

Io orientai allora la conversazione sui lavori che aveva fatto, sui suoi studi, e sulla composizione familiare. Per tutto il tempo egli parlò lentamente, con voce uniforme, limitandosi per lo più a rispondere alle mie domande e dimostrando poca iniziativa e spontaneità.

Appresi così che occupava l'attuale posto di lavoro da circa tre mesi e mezzo; guadagnava 35 \$ la settimana come manovale. Questo era più di quanto avesse guadagnato prima, ed era sua intenzione conservare quel posto. Pensava che la sua famiglia non avrebbe potuto continuare senza il suo aiuto. Il suo precedente curriculum di lavoro era piuttosto irregolare, fatta eccezione per un posto in cui era restato tre anni e mezzo, e dal quale era stato licenziato durante la crisi economica.

Quando lo interrogai sui suoi studi, mi disse che aveva frequentato due anni di scuola secondaria. « Come era riuscito? » gli chiesi. Volle sapere che importanza avesse questo. Gli risposi che serviva a capire come era riuscito anche in altre occasioni. Non aveva mai trovato pesante lo studio, solo che non gli piaceva assolutamente; così aveva smesso perchè, dopo dieci anni, gli sembrava una cosa monotona. Quando gli domandai se ricordava di essere mai stato

esaminato in un centro psico-pedagogico, scosse il capo dicendo di sapere di che cosa si trattava: là si esaminavano i gemelli, ma lui non era un gemello. (Il nostro ufficio era in possesso del referto del suo esame). Gli chiesi se non gli fosse spiaciuto che io andassi a quella scuola per farmi dare le sue pagelle scolastiche. Ridendo mi rispose che se l'ufficio militare le voleva, le avrebbe prese comunque. Convenni che così sarebbe stato, ma che io non l'avrei fatto a sua insaputa. Alzò le spalle dicendo: « Perchè mi dovrebbe importare? Mi è del tutto indifferente ».

Riferendomi alla sua dichiarazione di non essere un gemello, lo interrogai sulla sua famiglia. Seppi che erano in dieci e che lui, un fratello maggiore ed il padre lavoravano.

Appresi che non vi erano state serie malattie in famiglia, e che a lui non erano mai accaduti fatti gravi. Sembrò divertito quando gli chiesi se non era mai stato arrestato. Ritornai alla situazione presente e gli chiesi che cosa sapesse intorno alla sua posizione di coscritto. Ma non sapeva nulla, pensava solo che non si fosse ancora presa alcuna decisione. Domandai in che modo accettasse la cosa: era ansioso di essere chiamato, o semplicemente di conoscere la decisione? Non era ansioso di essere chiamato: « È troppo presto; uno può bastare per ora. È passato così poco tempo dacchè ho perso mio fratello ». Domandai se il fratello scomparso era anch'esso militare. Sembrò essere sul punto di piangere e disse che il fratello aveva perduto la vita a Pearl Harbor. Dissi che ero assai addolorata di udire una tale notizia e lo pregai di parlarmi ancora del fatto. Il fratello era più giovane di lui, diciottenne, e si era arruolato in marina circa un anno prima, non appena aveva raggiunto l'età prescritta. Aveva sempre desiderato di diventare marinaio.

Osservai che forse questo fatto aveva influenzato anche il suo arruolamento. Confermò che naturalmente non avrebbe voluto partire dopo tutto ciò. Non sembrava anche a me? Poi aggiunse: « Mi pare che mio fratello abbia già fatto anche la mia parte ». Io dissi che era difficile per lui ammetterlo, dal momento che proprio suo fratello era stato ucciso, ma che non tutti quelli che partirono...

vano uccisi. Rispose teso: « Ma sono in molti a non ritornare ». Era facile capire da come si esprimeva che non aveva speranza di ritornare e che era spaventato. Osservai che era naturale sentisse che era troppo presto essere chiamato, ora. Se avesse potuto avere del tempo per abituarsi a quell'idea, quanto gliene sarebbe occorso? Non mi sapeva rispondere. Domandai che cosa ne pensasse sua madre. « È troppo presto, uno è abbastanza.... ».

Il colloquio si protrasse ancora per un po' di tempo, mentre io tentavo di riprendere alcuni argomenti già trattati, allo scopo di assicurarmi che non contenessero nascosti motivi d'ansietà od altro materiale significativo, che forse prima poteva essermi sfuggito. Non ne emerse nulla di nuovo, ma mi accorsi invece che per tutto il tempo continuava a risuonare, come un ritornello, la frase: « È troppo presto, uno è già abbastanza ».

Al termine del colloquio, gli dissi che non potevo comunicargli una notizia definitiva, ma che dopo la visita alla scuola, avrei fatto il mio rapporto all'ufficio di leva, e quest'ultimo gli avrebbe poi segnalato la decisione. Gli chiesi se all'ufficio sapevano della scomparsa di suo fratello; mi rispose che pensava di no. Domandai se non l'avesse comunicato lui stesso. « Non me l'hanno chiesto » rispose. Gli dissi che in tutto quello che mi aveva raccontato non vi era alcuna indicazione che lui non potesse essere arruolato, all'infuori del fatto che mi ero accorta di come fosse stato duramente colpito dalla morte del fratello, cosicchè pensavo gli occorresse un po' di tempo per riprendersi. Egli rise soltanto, poi mi ringraziò di aver parlato con lui. Gli feci i miei auguri per il futuro, qualsiasi fosse la decisione; di nuovo mi ringraziò.

[In seguito l'assistente sociale ebbe modo di parlare con la madre di Giorgio, che confermò tutte le sue dichiarazioni senza però aggiungere nulla di nuovo, salvo l'osservazione: « Non vuole dimostrare d'essere vile. Forse tra sei mesi sarà pronto a partire ».

L'insegnante della scuola, che era stato in contatto con la famiglia per diversi anni, riferì che nessuno dei ragazzi si era comportato male, ma che tutti si erano mostrati lenti nell'apprendere.

L'assistente sociale incluse nel suo rapporto all'ufficio di leva la raccomandazione che George fosse lasciato in aspettativa per sei mesi, al fine di dare a lui ed alla sua famiglia il tempo di riprendersi dallo shock provocato dalla morte del fratello].

In quest'intervista l'assistente sociale deve svolgere la sua azione ostacolata dal fatto di non sapere con esattezza quali siano le informazioni desiderate. Così essa ignora anche quali siano gli indizi specifici da notarsi. In tali situazioni, che si verificano spesso, specialmente in iniziative d'emergenza, l'assistente sociale deve far riferimento soprattutto alla sua conoscenza generale dei caratteristici modi di comportamento umano, ed alla sua padronanza dell'arte del colloquio. Questo giovane ignora il motivo per il quale è stato chiamato, e l'assistente sociale non è in grado di offrirgli la solita chiarificazione iniziale sugli scopi del colloquio. Essa è costretta a spingersi oltre per trovare un terreno comune su cui iniziare la conversazione. Essa spiega che l'ufficio di leva l'ha incaricata di ottenere maggiori notizie su di lui e sul suo ambiente, così da poter meglio stabilire s'egli sia adatto o meno, alla vita militare.

L'assistente sociale non sa bene l'intento dello psichiatra, nel richiedere ulteriori indagini. Sospettava forse scarsa intelligenza, od instabilità mentale, o delinquenza, o che altro? Essa non sa neppure se il giovane desideri una proroga o se questa gli dispiaccia. Così essa decide di informarsi su diversi argomenti: precedenti impieghi, stato di salute, profitto scolastico, relazioni familiari.

Il compito dell'assistente sociale è reso più difficile dal fatto che George non risponde prontamente alle domande che generalmente servono come orientamento. Egli non dà mai segno di voler proseguire di propria iniziativa la conversazione. Per quanto essa indagli a lungo, non sembra trovare nulla che lo preoccupi in modo particolare. Ma con le sue numerose e variate domande l'assistente sociale, alla fine, ottiene una risposta rivelatrice: « È

troppo presto, uno è già abbastanza». George ha esternato una ragione della sua riluttanza a prestare servizio militare. Che tale risposta sia importante è indicato dal suo reiterato apparire, una volta che è stata proferita.

La conoscenza degli effetti delle esperienze traumatiche e il riconoscimento del normale bisogno umano di un « periodo di lutto » mette in grado l'assistente di comprendere lo stordimento che la morte del fratello ha provocato su George e sulla sua famiglia. L'assistente gli offre un'occasione per diminuire la tensione dei suoi sentimenti parlando della tragedia, ma subito si accorge che in questo caso parlarne non sarà sufficiente. Conclude quindi che ci vorrà del tempo per diminuire la tensione.

CONCLUSIONI

Sarà bene passare ora ad una ricapitolazione. Potremo rivedere e riassumere i nostri suggerimenti sul « come si conduce un colloquio », alla luce dell'esame che è stato fatto più sopra di colloqui veramente avvenuti e delle illustrazioni che essi hanno fornito alla nostra generica discussione sulle caratteristiche salienti della psicologia umana.

Inizio del colloquio

Prescindendo dal numero delle domande alle quali desidera una risposta e da quello delle informazioni che intende fornire, l'assistente sociale deve sempre incominciare « dal punto in cui si trova il cliente ». Dopo la breve chiarificazione iniziale degli scopi concreti dell'intervista, è in genere assai utile rivolgere alcune domande significative che diano modo al cliente di esprimere ciò che maggiormente lo preoccupa. Naturalmente, occorre che l'assistente sociale abbia prima riflettuto sul colloquio, e sappia con esattezza ciò che ne vuole ottenere. Ma, permettendo al cliente di parlare per primo, egli ne viene a conoscere le intenzioni, riuscendo così a stabilire il modo migliore per ottenere le informazioni indispensabili al fine di fornirgli un valido aiuto. Egli sa dove vuole arrivare, ma fa in modo che il suo schema di procedura si mantenga flessibile fino a che segni evidenti non abbiano indicato la linea migliore da seguirsi.

Nel corso del colloquio, e spesso sin dall'inizio, occorre dare

al cliente un'idea perfettamente chiara del genere di aiuto che l'assistente sociale ed ente possono offrirgli, nonchè del genere di responsabilità che lui stesso dovrà assumersi nei confronti del suo problema. Si può introdurre la questione dicendogli: «In che modo lei pensa che noi la si possa aiutare?». Il cliente ha bisogno di sapere se ha chiesto aiuto nel luogo adatto, ma non deve essere rassicurato in modo eccessivo, e si deve anche evitare che sorga in lui la sensazione di essere stato sollevato da tutte le responsabilità, e che del suo problema siano ora gli altri a prendersi cura. Di solito è sufficiente, all'inizio, una breve chiarificazione sul genere di servizi forniti dall'ente. Più avanti, col progredire del colloquio, si potrà dare un'ulteriore spiegazione dello specifico modo in cui l'ente è solito procedere. Spesso l'assistente sociale trova utile riassumere col cliente, alla fine del colloquio, le successive misure che ciascuno ha acconsentito a prendere.

Continuazione del colloquio

Dopo che il cliente ha parlato ampiamente del suo caso, nel modo che gli è proprio, l'assistente sociale utilizzerà le dichiarazioni più rivelatrici per introdurre ulteriori domande e discussioni sui punti di primaria importanza, in modo da completare il quadro e di focalizzare il colloquio su quegli argomenti che promettono di essere più ricchi di significato. Ed è proprio a questo punto che si richiede la maggiore abilità. L'assistente sociale deve decidere quali siano i settori da esplorare ed il modo migliore per indirizzarvi il cliente. Perchè quest'ultima scelta si effettui con successo, è necessario che si sia stabilito tra i due quel rapporto che dà al cliente la fiducia che l'assistente sociale non sia spinto ad aiutarlo da motivi egoistici, e che anzi posseda quella comprensione e quelle conoscenze che sono indispensabili per una assistenza efficace. Una volta stabilitosi questo rapporto di fiducia, l'assistente sociale può passare, guidando con discrezione il corso

della conversazione, a prender visione dei fattori che fanno da sfondo allo specifico problema di quel particolare cliente.

È tutt'altro che facile saper « tenere il giusto mezzo », lasciare cioè il cliente libero di parlare spontaneamente, ed al contempo mantenere il flusso della conversazione entro una linea proficua. L'ascoltare soltanto, limitandosi ad incoraggiare, abbandona il cliente in quello stesso mare di incertezza in cui si sentiva perduto nel fare la sua richiesta di aiuto. D'altra parte, un influsso eccessivo da parte dell'assistente sociale finisce col soffocare il colloquio sul nascere impedendo ai veri termini del problema di definirsi con chiarezza.

È altrettanto difficile tenere il giusto equilibrio tra l'alleviare il cliente dal grave peso di quelle che gli appaiono difficoltà insormontabili, ed il lasciargli la responsabilità essenziale delle proprie decisioni. Durante l'esame dei colloqui, ci siamo accorti che l'assistente sociale, anche di fronte al cliente più bisognoso d'aiuto, ha sempre accuratamente cercato di lasciargli delle responsabilità e dell'iniziativa, limitandosi a fare in modo che le difficoltà gli apparissero superabili. Si può essere tentati di formulare una soluzione in tutti i suoi minimi dettagli, in particolare allorchè si lavora con bambini o con persone anziane; ma ad una tale tentazione si deve risolutamente resistere. È preferibile allora che dei dettagli risultino errati, ma che il cliente senta di avere partecipato allo sviluppo essenziale ed all'attuazione del piano, ricevendo un rassicurante aiuto, ma avvalendosi soprattutto della propria iniziativa.

Chiusura del colloquio

Nel chiudere un colloquio si debbono tener presenti diverse modalità. È generalmente buona norma concludere ricapitolando le decisioni prese. È pure consigliabile tirare un poco le fila della conversazione avuta, e chiarire di nuovo ciò che l'assistente sociale

e cliente hanno stabilito di fare prima del successivo colloquio. Se è possibile, si deve stabilire il prossimo appuntamento. Se gli argomenti trattati hanno determinato una notevole partecipazione emotiva, l'assistente sociale può, solitamente, evitare al cliente uno stato di depressione, spostando l'attenzione verso fatti concreti, prima che il colloquio abbia termine.

Una fra le cose più necessarie ad un assistente sociale è la consapevolezza delle proprie limitazioni. Sapere quando segnalare un cliente ad altro ente, quando porre fine ad un colloquio, quando indagare più a fondo su di uno stato emotivo, e quando lasciare invece certi campi inesplorati: sono tutte cose che si apprendono solo con la pratica. È anche bene ricordare che ad un assistente sociale può accadere di desiderare un mutamento completo della personalità del cliente: le sue funzioni sono invece assai più limitate. Egli non deve arrestarsi troppo presto, o troppo tardi, ma esattamente nel momento adatto. Ed il « momento adatto » può variare da caso a caso, ma con l'aumentare della pratica dei colloqui, esso viene scelto con sempre maggior facilità e fiducia.

Negli anni futuri, un numero sempre maggiore di clienti si rivolgerà a degli assistenti sociali per chiedere un aiuto nell'affrontare problemi nuovi, generati da « tempi nuovi ».

Fonti di nuove tensioni ci circondano da ogni parte⁽¹⁾: l'arruolamento, l'aumentato costo della vita, la necessità di evacuazione di certe zone; le restrizioni nella libertà doganale; l'imminente pericolo della morte stessa. Degli abili intervistatori sono necessari come mai prima di oggi. E noi sappiamo che un'abilità di questo genere non si acquista con la semplice lettura di un libro, ma che solo attraverso lo studio dei metodi del colloquio ed attraverso ponderate considerazioni sulle proprie esperienze pratiche d'intervista, un assistente sociale giungerà a sviluppare le sue capacità e ad offrire servizi sempre più apprezzabili.

(1) Il libro è scritto nel 1942.

Finito di stampare in Firenze
nello Stab. Tipo-litografico della Casa Editrice Marzocco
il 29 marzo 1958

COLLANA DI SERVIZIO SOCIALE

Edita dall'Amministrazione per le Attività Assistenziali Italiane e Internazionali con la collaborazione della Società Editrice Universitaria di Firenze, intende soddisfare un duplice ordine di esigenze:

- fornire ai professionisti del servizio sociale testi di consultazione e di studio, scelti fra la produzione originale italiana più qualificata e le migliori opere pubblicate all'estero;
- favorire la divulgazione del « servizio sociale », presentando sia opere che, pur trattando la materia con la necessaria serietà scientifica, possano essere diffuse anche presso un pubblico non strettamente professionale, sia opere che rappresentino il contributo degli studiosi del servizio sociale alla conoscenza e alla impostazione dei problemi più attuali della società moderna.

Accanto ai volumi della « Collana », l'A. A. I., pubblica, per soddisfare specifiche e particolari esigenze di aggiornamento e di studio della professione, i

Quaderni della Collana di Servizio Sociale

raccolte di articoli, brevi monografie, saggi italiani e stranieri selezionati appositamente per enti di servizio sociale e per assistenti sociali fra il materiale didattico che l'A. A. I. edita per le scuole italiane di servizio sociale.

COLLANA DI SERVIZIO SOCIALE

L'acquisto dei volumi e dei quaderni della « Collana » può essere effettuato mediante:

- *versamento sul c/c postale n. 1/15563 intestato: A. A. I. Gestione pubblicazioni;*
- *rimessa di assegno o vaglia bancario da intestarsi all'Amministrazione per le Attività Assistenziali Italiane e Internazionali (Roma, Via Giovanni Lanza, 194);*
- *ordinazione e pagamento diretto presso gli Uffici Provinciali dell' A. A. I., con sede in ogni capoluogo di provincia.*

Le pubblicazioni vengono spedite franco di porto, agli indirizzi segnalati dagli acquirenti nell'ordinazione.

Per informazioni rivolgersi all' A. A. I. - Servizio Studi - Roma, Via Giovanni Lanza, 194 - Telefoni nn. 471133 - 471135 - 471169.