COLLANA DI SERVIZIO SOCIALE

QUADERNO N. 1

Serie **Principi di servizio sociale**

AMMINISTRAZIONE PER LE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI ITALIANE E INTERNAZIONALI

PRINCIPI DI SERVIZIO SOCIALE

INDICE

MARY Mc CORMICK - *Teorie antiche e nuove nel casework* - da « Social Casework » n. 10, 1954 . . pag. 3

JANE ALLEN - *Commenti di un'allieva sul suo primo semestre di studi* - da « Social Casework » n. 2, 1955 » 17

A cura di ASit www.serviziosociale.com

Teorie antiche e nuove nel casework

Mary McCormick

L'inizio del casework contemporaneo coincide pressapoco col principio di questo secolo: il che significa che ha poco più di cinquanta anni. Lo sviluppo del casework come materia professionale, circa venti anni più tardi, coincide col fiorire della psichiatria dinamica che seguì alla prima guerra mondiale, e con la susseguente applicazione di concetti analitici per la comprensione e il trattamento dei problemi umani nell'ambito della vita sociale. Perciò, benchè il casework, come lo conosciamo oggi sia molto recente, se ne esaminiamo attentamente i princìpi e i metodi vediamo che molto di ciò che è recente ha le sue origini in antiche teorie, e queste a loro volta acquistano un più chiaro significato alla luce della scienza moderna.

Questo è particolarmente vero specialmente per tre di quei princìpi — e di quelli che nella pratica ne derivano direttamente — i quali sono fondamentali nell'impostazione diagnostica: la personalità umana è capace di modificazioni e di cambiamenti, che possono essere decisi e diretti dalla persona stessa; la natura professionale del rapporto cliente-assistente è il mezzo più importante per dare aiuto; il presente del cliente deve essere attentamente considerato in relazione al passato da cui deriva e al futuro verso cui tende.

La capacità di cambiamento

La teoria del casework è basata su alcuni enunciati della teoria di Freud. Essa si serve del concetto che la capacità di cambiamento e di sviluppo nella personalità umana dipende direttamente dall'Io, cioè dall'esistere nell'essere umano di «una orga-

---

Traduzione e diffusione autorizzate dalla Family Service Association of America.

nizzazione coerente di processi mentali », che nella struttura psichica occupa la parte centrale, e attraverso la quale la persona « si adatta al mondo esterno, procurandosi da esso la possibilità di esprimere i suoi impulsi fondamentali e di soddisfare le sue principali necessità » (1). Secondo questo modo di pensare, l'essere umano è concepito « come formato dal reciproco rapporto tra le sue necessità fondamentali e il suo ambiente fisico e sociale » (2).

L'aiuto del casework perciò è basato sulla conoscenza di queste necessità (tanto psicologiche che sociali) e dell'ambiente in cui la persona spera di appagarle. Tale aiuto è descritto come diretto ad uno scopo, cioè esso mira a mettere una persona in grado di raggiungere un miglioramento in qualche aspetto della sua vita sociale, e ciò col rafforzare la capacità della persona stessa « a trovare convenienti soluzioni ai suoi problemi e ad operare a un livello più soddisfacente e di maggiore maturità » (3).

L'applicazione del casework comincia con ciò che la persona già possiede, con le risorse positive di qualunque genere – esterne ed interne, psicologiche e fisiche – di cui essa può disporre. Essa si sviluppa attraverso il consapevole e ripetuto uso da parte del cliente del più alto grado di auto-direzione di cui egli sia capace. Questo significa che bisogna rafforzare delle energie piuttosto che vincere delle debolezze o, visto sotto un altro aspetto, superare delle debolezze col rafforzare delle energie. Questo è un procedimento essenzialmente positivo, in cui il proficuo uso delle risorse proprie della persona diviene il cardine su cui posa tutto il metodo con cui si fornisce l'aiuto.

I princìpi e le tecniche seguiti dagli assistenti che applicano il casework nei loro sforzi per usare questo metodo in modo costruttivo, si sono formati in gran parte dall'esperienza – esperienza pratica quotidiana – nell'aiutare persone che si trovano in difficoltà. Ne risulta che la pratica generalmente accettata porta la marca inconfondibile del pensiero e dell'azione del ventesimo secolo. Il segno di un'epoca più remota si può tuttavia ritrovare

(1) Florence Hollis, *Women in Marital Conflict*, Family Service Association of America, New York, 1949, p. 13.
(2) Cora Kasius (ed.), *A Comparison of Diagnostic and Functional Casework Concepts*, Family Service Association of America, New York p. 10.
(3) Ibid., p. 17.

in molti dei princìpi su cui si basano questi metodi, princìpi che nel loro contenuto essenziale si possono far risalire al XIII secolo, nella dottrina di S. Tommaso d'Aquino. Gran parte di queste dottrine, in quanto vertono sul « perchè » del comportamento umano sono state chiarite alla mente moderna attraverso le ricerche psichiatriche. E gli assistenti che attualmente praticano il casework le stanno mettendo in pratica in un modo interessante.

Nell'ambito del sistema tomistico, la possibilità di sviluppo e di cambiamento nella personalità umana si impernia sul controllo delle azioni umane: controllo che deriva dalla volontà deliberata dell'uomo. Questa volontà deliberata non è nè più nè meno che l'umana capacità o il desiderio di agire, di tendere verso un oggetto che appare come desiderabile, e infine di possederlo. Questa capacità, insieme con l'intelligenza da cui essa dipende per l'informazione, appartiene alla parte nettamente spirituale della natura umana. Inoltre, essa è razionale, cioè è soggetta al vaglio della ragione. La volontà poi è anche soggetta alla capacità di sentire: deve essere così, giacchè l'uomo partecipa delle qualità umane e secondo S. Tommaso, ove è l'uomo ivi è anche emozione. Parimenti, ovunque vi sia azione umana ivi è anche la reazione umana al piacere o alla pena che accompagna quella azione. La reazione della volontà è perciò una reazione che contiene in sè il vedere, il conoscere, il sentire, e non è cieca o letargica. Essa infine guida una persona al movimento, o azione, che si basa sulla conoscenza di un fine desiderato e che, secondo la terminologia del casework, è diretta ad uno scopo (4).

Secondo S. Tommaso e i suoi seguaci, questo significa che l'attività umana ha origine nella volontà umana. L'attività stessa prende forme diverse secondo il modo con cui la mente umana percepisce quell'oggetto, e secondo l'intensità con cui la volontà desidera di possedere quell'oggetto. La sicurezza e la determinazione con cui viene svolta l'attività che ne risulta dipendono perciò da due fattori: la *finalizzazione* e la *forza di attrazione* all'oggetto, fattori che in realtà sono inseparabili. La finalizzazione deriva dall'intensità del desiderio di raggiungere il fine stesso: la forza d'attra-

(4) Mary J. McCormick, *Diagnostic Casework in the Thomistic Pattern*, Columbia University Press, New York, 1954, pp. 15-16.

zione dipende dal carattere dell'oggetto, dalle qualità che lo rendono desiderabile. L'intensità del desiderio aumenta man mano che il valore di un oggetto viene ad essere più chiaramente apprezzato; l'apprezzamento fa aumentare il desiderio e sprona la persona ad una maggiore attività ([5]).

Questo ciclo è ben noto ai caseworkers. I genitori di un bambino spastico dedicheranno molte e difficili ore al lavoro di guidare gli esercizi muscolari che potranno correggere la deformità. Nel fare questo aumenterà in essi tanto il desiderio di raggiungere il loro fine, cioè la salute e la felicità del figlio, quanto il valore del fine stesso; e così pure aumenterà la parte presa da ciascuno nello svolgere una attività che è guidata e diretta verso un fine desiderato.

Posto in questi termini, il pensiero sulla natura e il modo di operare del comportamento umano concorda nei suoi tratti essenziali con molte delle teorie contemporanee su tale argomento, comprese quelle che sono fondamentalmente freudiane. Tuttavia, questo accordo non si estende anche all'origine del controllo e alle qualità o facoltà umane che lo rendono possibile. Secondo Freud, tanto l'origine del controllo quanto le sue qualità risiedono nell'Io, cioè in una parte della struttura della personalità umana che è determinata in massima parte dall'esperienza e che, in ultima analisi, deriva da sensazioni corporee ([6]). La forza di questo Io è « un fattore variabile, che dipende in gran parte dal corso più o meno favorevole dello sviluppo psicosociale della persona » ([7]). Di fronte a pressioni interne od esterne, l'Io è capace di modificazioni e di cambiamenti, e la sua forza è determinata anzitutto dall'esperienza particolare dell'individuo, dagli eventi « accidentali e del momento » che appartengono alla vita di ogni giorno. Con parole dello stesso Freud « l'Io rappresenta ciò che chiamiamo ragione e sanità mentale ed è sotto il controllo dei moti volontari » ([8]).

([5]) MARY J. MCCORMICK, op. cit., p. 19.
([6]) SIGMUND FREUD, *The Ego and the Id*, The International Psychoanalytical Library, n. 12, Hogarth Press, London, 1950, p. 31.
([7]) *A Comparison of Diagnostic and Functional Casework Concepts*, op. cit., p. 8.
([8]) SIGMUND FREUD, *An Outline of Psychoanalysis*, W. W. Norton and Company, New York, 1949, pp. 15, 114; *The Ego and the Id*, op. cit., p. 30.

All'opposto, S. Tommaso attribuisce questa capacità di controllo, e di sviluppo e cambiamento che ne conseguono, a poteri che sono nettamente spirituali, all'intelletto e alla volontà che non appartengono alla parte fisica, materiale della natura umana ma al principio vivificatore, cioè all'anima, alla quale la parte materiale è unita. Egli vede questa unione di anima e di corpo, di materia e spirito come formante una natura singola che è completa in sè e del tutto individuale, poichè è una realtà ed è capace di integrare e dirigere le proprie forze in un modo suo proprio [9].

In questo potere di dirigere e di integrare, S. Tommaso vede l'opera combinata dell'intelletto umano, capace di conoscere e di comprendere, e dell'azione. Il desiderio di agire è la capacità, che ogni persona normale possiede, di muoversi verso il raggiungimento di ciò che desidera. Nel muoversi, la persona inizia una attività che è controllata, in quanto è diretta verso la conquista di una meta specifica, verso il possesso di un oggetto desiderato. Allora lo sviluppo della personalità consiste « nell'estendere quegli atti controllati di cui soltanto l'uomo è capace, ad ogni parte della attività umana » [10]. In realtà, questo non è che un modo filosofico di definire quello che è lo scopo riconosciuto della psicoterapia contemporanea, cioè il portare le tendenze istintive, incontrollate sotto il dominio dell'Io che, per Freud, è sinonimo di ragione [11].

Il desiderio e la capacità di estendere il dominio in questo modo — un dominio che è spirituale piuttosto che fisico tanto per origine che per carattere — rendono possibile alla persona di attuare cambiamenti e miglioramenti che possono divenire permanenti e stabili.

Tali cambiamenti sono valutati secondo il grado con cui la ragione e la volontà che ne sono responsabili siano conformi alla ragione e alla volontà divina da cui in realtà deriva la direzione principale della vita. Il giudizio finale è modificato dal constatare il piacere o la pena che l'azione che ne risulta porta con sè.

[9] ST. THOMAS AQUINAS, *Summa Theologica*, Benziger Brothers, New York, 1948, I, Q 76, Art 1, pp. 370-372.
[10] WALTER FARRELL, *A Companion to the Summa*, Sheed and Ward, New York, 1940, Vol. II, p. 211.
[11] *The Ego and the Id*, op. cit., p. 30.

e religione » Erich Fromm dice in sostanza la stessa cosa con parole diverse:

« Non c'è prova più convincente che il comandamento ama il tuo prossimo come te stesso è la più importante norma di vita e che il violarla è la principale causa dell'infelicità e dell'insanità mentale, se non i fatti che risultano allo psicoanalista. Qualunque siano i mali di cui un nevrotico può lamentarsi, qualunque siano i sintomi che egli può presentare, essi hanno le loro radici nella sua incapacità di amare, se per amore intendiamo la capacità di provare realmente interesse, senso di responsabilità, rispetto e comprensione verso un'altra persona, e di desiderare intensamente che essa progredisca. La terapia analitica è in sostanza un tentativo di aiutare il paziente a trovare o a ritrovare la capacità di amare » ([16]).

Così, alla pienezza della personalità si perviene nel modo più sicuro attraverso l'esercizio di un potere che è unicamente umano, un potere che la Hamilton considera parte essenziale di qualunque azione veramente volta a sanare. L'esercizio di tale potere richiede da parte del caseworker che egli comprenda con interesse e simpatia le dinamiche del comportamento umano; richiede anche che egli applichi accuratamente a problemi particolari le conoscenze e la competenza che sono elementi essenziali in ogni professione. Il punto fondamentale è il tentativo di « rafforzare la capacità di una persona a fronteggiare reali situazioni della vita, aiutandola a soddisfare le sue esigenze fondamentali tanto economiche che affettive » ([17]).

In qualsiasi procedimento di casework deve esservi una disciplina per cui all'assistente sociale riesca possibile identificarsi con colui che è in difficoltà e, allo stesso tempo, restare abbastanza distaccato dalla difficoltà stessa per poter controllare le proprie reazioni di fronte ad essa e la propria attività per fronteggiarla. Affinchè ciò sia possibile, un'intelligente simpatia deve andare unita al distacco professionale. Soltanto così l'assistente riesce a conservare un giusto mezzo tra l'essere vicino all'assistito e distaccato da lui, tra l'intimità e l'indifferenza, tra il mantenere il riserbo

([16]) ERICH FROMM, *Psychoanalysis and Religion*, Yale University Press, New Haven, 1950, pp. 86-87.
([17]) GORDON HAMILTON, op. cit., p. 124.

e l'incoraggiare le confidenze che sono necessarie nel rapporto di casework.

Per l'assistente sociale dei nostri giorni, princìpi come questi sono in gran parte emersi dalla pratica. La filosofia di S. Tommaso li vede come princìpi solidamente stabiliti, che possono essere provati tanto dalla ragione quanto dall'esperienza. Questo punto è esemplificato nel suo breve commento sulla misericordia, commento in cui è contenuto molto che può riferirsi al rapporto di casework. Per S. Tommaso, misericordia significa compassione per il dolore di un altro; compassione che costringe a muoversi per sollevare quel dolore. Tale movimento, se deve essere efficace, « deve procedere lungo vie razionali verso il fine della ragione »; esso deve essere tanto disciplinato e controllato, quanto pieno di simpatia ed altruismo [18].

In questo movimento « spetta a colui che è migliore e più in alto provvedere alle deficienze di un altro, nella misura in cui questo ultimo manca di qualche cosa ». Le deficienze a cui ci riferiamo sono state conosciute in tutte le epoche, e sono state definite in maniera specifica entro il quadro degli attuali programmi di assistenza sociale. Esse sono le comuni mancanze di cui può soffrire ogni uomo; nell'ordine materiale, esse sorgono dal bisogno di cibo, di vesti, di un riparo e dall'ardente desiderio che ogni uomo prova di essere sostenuto e incoraggiato in tempo di malattia, morte o detenzione. I metodi per sovvenire a queste necessità comprendono tutte le attività che l'assistente sociale include nel trattamento: attività che richiedono qualche forma di rapporto entro l'ambito della professione [19].

L'assistente sociale è preparato in maniera speciale a sovvenire a queste deficienze in virtù della sua educazione, esperienza, motivazioni personali e organizzazioni specializzate che contraddistinguono la sua professione. Inoltre, egli ha sotto mano il mezzo specifico per farlo, il rapporto professionale, che può essere avviato, per tutti i fini pratici, ogni volta che una persona decide di agire per ottenere un aiuto qualificato.

Nell'ambito della professione, l'incentivo ad offrire un aiuto

[18] ST. THOMAS AQUINAS, op. cit., II-II, Q 30, Artt. 1, 2, 3 e 4, pp. 1317-1320.

[19] MARY J. MCCORMICK, op. cit., p. 197.

di questo genere è aumentato dal fatto della presentazione individuale, cioè dal contatto personale diretto che è la base del rapporto e intorno a cui si sviluppa tutto il procedimento di casework. Questo contatto immediato con la realtà dei problemi umani quali essi si trovano sintetizzati nelle difficoltà di un singolo individuo, fanno sorgere nell'assistente il desiderio di fare immediatamente qualcosa per rimediare a quelle difficoltà e di farlo applicando quello speciale tipo di amore che è la vera base di ogni rapporto positivo e costruttivo ([20]).

Le correlazioni tra passato, presente e futuro

Nel casework si è sempre fatto rilevare quanto sia importante conoscere le esperienze passate per trarne indizi che aiutino a comprendere il presente. Di conseguenza, i primi colloqui hanno generalmente un carattere esplorativo, che comprende una certa considerazione e valutazione del passato e del significato che esso ha per un particolare individuo. Questo è uno dei modi per farsi una idea abbastanza completa non soltanto di ciò che una persona vuole nel presente, ma di ciò che essa voleva in passato e che spera di avere in futuro. Il ciclo diagnostico si completa man mano che l'assistente e il cliente considerano tanto il presente che il futuro in relazione al passato, trovando nel passato, una spiegazione del presente e, si spera, una base per il futuro.

Questa successione logica può vedersi praticamente ad ogni passo quando si raccolgono i dati sulla storia del cliente. L'assistente sociale, all'inizio del rapporto, incoraggia il cliente a ricordare tutte le esperienze che sembra abbiano rapporti con il problema attuale. Nella esposizione che ne consegue è inevitabile che venga stabilita qualche connessione tra il passato, che forse fino a questo momento era sembrato piacevolmente remoto, e un presente che è reale in modo allarmante.

Man mano che il passato e il presente vengono in tal modo alla luce si chiarisce in che rapporto essi stiano tra loro e col futuro; allora lo stesso cliente dovrebbe essere capace di vederli tutti e tre

([20]) MARY J. MCCORMICK, op. cit., pp. 114-115.

in una migliore prospettiva. Una volta che sia stabilita questa prospettiva, la capacità dell'uomo a cambiare e la sua disposizione ad agire in modo tale da attuare questo cambiamento dovrebbero essere rafforzate; diviene così più facile pervenire a un comportamento autonomo, diretto ad uno scopo. Tutto questo rappresenta un buon modo di pensare diagnosticamente, ed anche la genuina dottrina tomistica.

Nella sua discussione sulle azioni umane, S. Tommaso prende in speciale considerazione l'atto di comando per mezzo del quale una persona ottiene infine dei risultati. Questo atto contiene in sè i due elementi essenziali di ogni attività umana: controllo e movimento; brevemente, lo si può descrivere come una direzione avente un effetto. Le condizioni di cui S. Tommaso circonda questo atto di comando sono interessanti per il loro carattere pratico, e, per quanto riguarda l'assistente, lo sono per gli elementi di esse che si ritrovano nel procedimento diagnostico.

La prima di queste condizioni riguarda il *prevedere*: l'ordinare in modo specifico i mezzi in vista di uno scopo, il che implica « la nozione di qualcosa che è distante, verso cui si deve indirizzare ciò che accade nel presente »; la seconda è la « circospezione » (in senso latino) ([21]), cioè il tener presente le circostanze particolari che accompagnano un'azione; la terza è la *cautela*, cioè l'evitare gli ostacoli per quanto è possibile ([22]). Non è difficile rintracciare il significato che queste tre condizioni hanno relativamente al modo di considerare diagnosticamente le persone e i loro problemi.

Il prevedere di cui parla S. Tommaso, il « qualcosa di distante », si ritrova nei colloqui di sondaggio in cui l'assistente tenta di indurre il cliente ad esprimere, in qualche modo, ciò che egli vorrebbe che accadesse. Di fatto, questi desideri per il futuro sono la vera ragione per cui il cliente è venuto all'ente di servizio sociale. La madre il cui bambino è malato o disturbato vuole sapere che cosa ha il suo bambino e come si può porvi rimedio. Prima che si possa dare a questi interrrogativi qualche risposta per il futuro, è tuttavia necessario prestare qualche attenzione non soltanto al presente in cui essi esistono, ma anche al passato da

([21]) N. d. T.

([22]) ST. THOMAS AQUINAS, op. cit., II-II, Q 49, Artt. 6, 7 e 8, pp. 1404-1405.

cui essi traggono origine. Tali discussioni possono rivelare situazioni tanto diverse tra loro quanto è diverso un focolaio d'infezione, che si può facilmente eliminare senza alcun danno, dal ritardo mentale, che non si potrà mai cambiare ed è causa di un danno irrimediabile.

Durante questa specie di sondaggio, le sofferenze del passato e le frustrazioni del presente sono attentamente esaminate non perchè si possa fare qualcosa per cambiare il passato o il presente, ma perchè qualcosa può farsi per influire sul futuro a cui ciascuno di essi conduce. Secondo le parole di S. Tommaso, « il passato è divenuto una specie di condizione necessaria, poichè ciò che è stato fatto non può essere disfatto. Parimenti, anche il presente possiede un certo carattere di condizione necessaria; (l'attuale malattia o infelicità persiste nel presente)... in conseguenza gli eventi futuri, in quanto l'uomo può influire su di essi per dirigerli verso lo scopo della vita umana, sono di dominio della prudenza », cioè delle azioni controllate che conducono alle forme abituali con cui l'uomo agisce ([23]).

In questa attività controllata ed orientata, bisogna fare attenzione alle circostanze, da cui deriva la condizione di « circospezione ». L'importanza della circospezione poggia sul fatto che, secondo S. Tommaso, « una cosa può essere buona in sè ed opportuna secondo un fine, e tuttavia divenire cattiva o inopportuna al fine, a causa di qualche combinazione di circostanze ». In questo passaggio, alle parole « buono » o « cattivo » si potrebbe sostituire « desiderabile » e « indesiderabile ». Qui S. Tommaso non discute in particolare la moralità di una data azione, cioè se essa sia conforme alla ragione. Piuttosto egli si riferisce a qualche combinazione di circostanze in cui ha luogo un'azione, che potrebbero influenzare in modo dannoso i suoi risultati benefici per l'individuo.

Questa situazione è ben nota agli assistenti sociali. Per esempio, potrà accadere che il medico curante sia convinto che una madre che esce da una malattia dovrebbe andare in un convalescenziario. L'assistente sociale, che sa quanto quella madre si preoccupa di una lunga separazione dalla sua famiglia, capirà come questa separazione può prolungare la convalescenza. Le circostanze

([23]) ST. THOMAS AQUINAS, op. cit., II-II, Q 49, Art. 6, p. 1405.

presenti nella situazione in complesso sono tali che la soluzione, che in sè e in relazione alla malattia sarebbe desiderabile o buona, diverrebbe indesiderabile o cattiva se, causando ansietà e afflizione, aggravasse la malattia. In questo caso perciò, gli effetti futuri di tali turbamenti devono essere posti a confronto col valore presente che avrebbe il prolungare una cura sotto controllo medico. In questo processo di valutazione diventa possibile determinare se, date le circostanze, i mezzi siano o meno convenienti al fine. Se non lo sono, allora probabilmente l'assistente sociale cercherà una soluzione di compromesso. Egli non si atterrà ad un piano d'azione per amore del piano in sè, se tale azione promette soltanto di rendere più difficile una situazione già abbastanza difficile, e forse, in ultima analisi, impedire una guarigione che si desidera con tanta urgenza.

La terza condizione posta da S. Tommaso è la « cautela », cioè l'evitare per quanto possibile i rischi che accompagnano una azione. Anche questa è una condizione ben nota agli assistenti sociali e, di fatto, questa cautela è un elemento importante nel casework. Questo si verifica in particolar modo nella consulenza, in cui l'assistente sociale deve affrontare il compito di aiutare una persona a vedere come certe linee d'azione, benchè sembrino desiderabili, siano, al contrario, rischiose; che in altre attività gli aspetti positivi e quelli negativi siano in tal modo intrecciati tra loro, che, per ogni fine pratico, è impossibile il separarli; che ancora altre azioni, benchè desiderabili in se stesse, sono, proprio per la loro natura, destinate a trarre con sè dei pericoli, dei quali alcuni potranno essere evitati ed altri bisognerà tollerare una volta intrapresa quell'azione.

Quando una persona considera in tal modo i fatti e i sentimenti che circondano il suo problema e ne accetta, almeno fino a un certo punto, la realtà, essa normalmente viene ad assumere un atteggiamento di « cautela » verso di essi. Almeno non si lancia avventatamente in un piano d'azione, una volta che abbia compreso che esso presenta elementi di pericolo. Al contrario, riflette alquanto su questi pericoli e sul modo di affrontarli e prepara dei piani a questo scopo; insomma egli, attraverso questa considerazione del passato e del presente, fa qualcosa per prepararsi al futuro e ai rischi che esso può comportare.

In questa interpretazione delle condizioni che circondano le azioni umane, S. Tommaso dimostra che vi è un intimo legame tra passato, presente e futuro; tutto il suo sistema mette in evidenza come le eventualità future influiscano sul presente e siano influenzate dal passato. Gli assistenti sociali stabiliscono questa stessa connessione ogni volta che fanno uso della capacità umana a ricordare qualche esperienza passata e ad interpretare quella esperienza alla luce di un problema attuale e di uno scopo futuro. Fanno la stessa cosa, in altro modo, quando aiutano una persona a valutare una difficoltà presente, confrontandola con difficoltà simili nel passato e considerando la possibilità che esse si ripresentino nel futuro.

Considerato in questo modo, tutto il procedimento di aiutare una persona ad acquistare una maggior consapevolezza e comprensione e quindi a pervenire ad un più pieno sviluppo di tutta la sua personalità, non è altro che una più profonda valutazione delle reciproche influenze tra il suo passato, il suo presente e il suo futuro. Il comprendere e l'essere consapevoli dovrebbero facilitare, se sostenuti e incoraggiati, quella attività diretta a un fine che tanto l'assistente sociale come il filosofo considerano come il privilegio dell'essere umano, che, per la sua vera natura, è dotato di ragione, di volontà e di capacità di amare.

Commenti di una allieva sul suo primo semestre di studi

Jane Allen

La mia iniziale e frammentaria concezione del casework, vista alla luce dei miei primi tre mesi di addestramento professionale, sembra ora essere quasi del tutto erronea; non solo per ciò che includeva, ma anche – cosa ben più importante – per ciò che trascurava. La sola parte di questa mia concezione che rimanga tuttora valida, è la comprensione del fatto che il casework è un sistema per dare aiuto. Tuttavia, per ciò che riguarda l'atteggiamento ed il metodo, le mie idee si potevano paragonare al modo di pensare degli inizi del Novecento, quando cioè l'assistente sociale era raffigurato come un essere autoritario che procedeva agevolmente, reso onnipotente ed onnisciente da una volenterosità di aiutare piena di comprensione. Si riteneva così che il sistema per dare aiuto si limitasse a conversazioni piene di tatto accentrate sull'assistente, ad un rapporto che implicava una sottomissione riconoscente da parte del cliente ed una manipolazione ambientale da parte dell'assistente sociale, basata su una comprensione piena di simpatia e interesse.

Significato dell'accettazione

Tra le revisioni e le aggiunte che mi hanno portato a modificare il mio primitivo punto di vista, sono di primaria importanza un atteggiamento che va cambiando ed una crescente comprensione del significato dell'accettazione. L'atteggiamento fondamentale sul quale si basava il mio convincimento, che cioè il metodo del casework fosse principalmente un rapporto tipo Pigmalione-Galatea, era osta-

---

Traduzione e diffusione autorizzate dalla Family Service Association of America.

colato dalla mia preoccupazione circa i valori tipici soggettivi e dai resti della mia convinzione che l'uomo possa controllare consciamente e completamente il proprio comportamento. Il primo errore del mio pensiero consisteva nella supposizione che la mèta da raggiungere nel casework fosse il conformismo, e che l'assistente sociale fosse l'arbitro obiettivo di norme uniche e assolute di comportamento. Attraverso una crescente conoscenza di me stessa mi sta apparendo chiaro il fatto che i miei atteggiamenti sono spesso il risultato irrazionale di esperienze passate e che sono unicamente miei propri. Queste sensazioni, ora più facilmente riconoscibili come personali piuttosto che universali, vengono proiettate sopra i miei clienti, di modo che le mie paure, incertezze, orgogli e vulnerabilità, sono credute erroneamente le loro. Hamilton dice: « I caseworkes vanno dall'intolleranza di alcune forme di condotta sino alla tolleranza, ed infine verso la comprensione, che non è nè tolleranza nè intolleranza » (1). La mia obiettività è tuttora nella prima fase del cambiamento.

La mia seconda premessa errata era il risultato di una insufficiente conoscenza del comportamento umano. Unitamente alla mia convinzione che il comportamento è interamente il risultato di motivazioni coscienti, ponevo un accento unilaterale sugli effetti delle determinanti ambientali, in sè e per sè, sugli sviluppi della personalità. Tuttavia, con l'aiuto delle lezioni, delle letture e particolarmente attraverso la conoscenza delle varie malattie psicogenetiche, acquisita con l'esperienza del lavoro pratico, mi è divenuta chiara l'importanza dell'inconscio sul comportamento. Sembra ora che non solo gli effetti ambientali siano interiorizzati nella mente come agenti condizionanti, ma che anche le emozioni, gli impulsi e le spinte inconscie siano esteriorizzate o proiettate sopra l'ambiente, e diventa difficile identificare l'agente provocatore, quello che dà origine all'urto. Il tipo di reazione che ne risulta, per quanto possa sembrare irrazionale, anticonvenzionale od inconsistente a chi l'osserva, è pur tuttavia un tentativo deliberato di adattamento e rappresenta la miglior soluzione per le forze contrastanti che l'individuo sia stato in grado di realizzare. Si può arrivare a com-

(1) Gordon Hamilton: *Teoria e pratica del servizio sociale*, Editr. Universitaria, Firenze.

prendere anche il comportamento psicotico, che in apparenza è incomprensibile, se si conoscono e si accettano le premesse dello psicotico.

Benchè il comportamento sia in parte soggetto ad un controllo cosciente, esso è pure condizionato da impulsi ed emozioni inconscie, da precedenti ambientali e da forze esterne, e deve essere compreso in questi termini. E' inconscio, cosciente, sociologico, legato alla situazione e opportunistico, ed una analisi particolareggiata che trascuri il concetto della « personalità totale » impedirà la comprensione fondamentale per l'accettazione. La valutazione del comportamento manifesto in termini di norme soggettive di reazione, mi sembra ora essere un processo sterile ed improduttivo in considerazione della molteplicità delle determinanti del comportamento. Il cercar di comprendere quali siano queste determinanti in ciascun cliente e come esse siano collegate, piuttosto che speculare su quello che il comportamento dovrebbe essere, sembra offrire la sola strada per una completa accettazione. Benchè il concetto dell'accettazione sia fondamentale nel casework, la mia prima facile comprensione intellettuale di esso non potè reggere alla prova di un effettivo esame. Durante gli ultimi mesi ho potuto in qualche modo acquisire una effettiva consapevolezza delle differenze individuali. Benchè la capacità di esercitare un solido controllo sui miei giudizi soggettivi e di acquisire una reale comprensione dei conflitti emotivi che sono alla base del comportamento, sia ancora solo una meta da raggiungere, questa presa di coscienza è stata la causa di un cambiamento avvenuto nel mio atteggiamento che ha influenzato il mio modo di pensare relativamente ad altri aspetti del casework.

Di importanza pari a quanto detto sopra, è il principio del diritto che ha il cliente di imporre rispetto come individuo, principio che era stato da me trascurato nella mia concezione iniziale del casework. Tale trascuratezza — ritengo — parzialmente determinata dalla mia accettazione della idea dominante della nostra società, quella cioè dell'« aspro individualismo » che, come asserisce Bowers, « ha dato come risultato la glorificazione di caratteristiche quali la fiducia in se stessi, il saper bastare a se stessi e le virtù piene di compiacenza del self-made man, sino al punto che il riconoscere che un problema non può essere affrontato senza aiuti ed il

cercare assistenza dal di fuori, sono divenuti dei motivi per mettere in dubbio l'integrità e il valore di una persona » (2). La cosa più importante tuttavia, che ostacolava un mio autentico rispetto verso le persone come clienti, era la mia mancanza di consapevolezza delle differenze individuali e la mia sensazione che le incapacità di adattamento che non erano in rapporto a forze puramente esterne, fossero in qualche modo dovute ad una debolezza intrinseca ma controllabile. Questo mio primo atteggiamento si ripresenterà indubbiamente altre volte, ma io spero che il riconoscerlo per ciò che è servirà a diminuire la sua influenza. E così pure, la mia prima facile convinzione di avere simpatia e rispetto per tutte le persone, era semplicemente un omaggio a fior di labbro ad un principio democratico, fatto astrattamente e senza che mi ponessi il problema e non aveva alcuna validità fondamentale. Ripensandoci, mi rendo conto che i miei primi sentimenti verso gli assistiti erano fatti di simpatia e di desiderio di aiutare; un interesse tuttavia che non comprendeva il rispetto. Il fatto che mi sia resa conto che ciò che distingue un individuo da un altro è la sola *organizzazione* delle sue caratteristiche personali, piuttosto che il *possesso* di certe caratteristiche, dà alla parola « rispetto » un nuovo significato e dà maggiore importanza alla comprensione degli assistiti invece che al giudizio su di loro.

L'auto-decisione

Il principio dell'auto-decisione del cliente è un corollario del principio dell'accettazione. Esso nega la teoria del determinismo senza speranza, sia esso ambientale o psichico, accentua le forze piuttosto che le debolezze del cliente nel raggiungere per mezzo del rapporto di casework le sue mete e riconosce i limiti che incontra l'assistente sociale nel forzare un'altra persona, i cui conflitti e necessità interiori siano complessi, a cambiare. A parte ogni considerazione etica, il concetto dell'ambivalenza – la dualità del modo

(2) SWITHUN BOWERS, « The Nature and Definition of Social Casework ». Parte II, *Journal of Social Casework*, Vol. XXX, n. 9 (1949), p. 370.

con cui funziona la mente — illustra quanto sia futile imporre delle decisioni a un'altra persona (3).

Il conflitto tra due tendenze opposte deve essere risolto dal cliente secondo il modo con il quale egli seleziona e usa nella sua vita le sue esperienze, se si vede che la risoluzione sia duratura e significativa. La partecipazione del cliente al processso di casework ha in se stessa un valore terapeutico, ed il compito dell'assistente sociale deve consistere principalmente nel fornire un appoggio, nel qual compito egli condivide col cliente la responsabilità delle decisioni, stimolando il suo pensiero circa le varie alternative e ciò che esse implicano, senza togliergli la responsabilità della sua scelta. Sotto un certo aspetto, il principio dell'auto-decisione del cliente sembra essere in contraddizione con il convincimento precedentemente espresso circa l'origine inconscia di gran parte del comportamento umano. Quando diciamo che l'individuo non è interamente responsabile delle sue azioni a causa dell'influenza dell'inconscio, non vogliamo forse anche dire che l'individuo non è completamente in grado di produrre un cambiamento dentro di sè? Ciò limita il grado della sua auto-decisione, ma non preclude — secondo la mia opinione — la possibilità di « aiutare l'individuo ad aiutare se stesso ».

Sulla base del mio attuale livello di comprensione, io ritengo che la personalità sia un complesso dinamico di forze interne ed esterne, soggetto ad un cambiamento che inizia dal di dentro ma che forse viene affrettatto da una influenza esterna. Gli atteggiamenti individuali vengono costantemente rimodellati dall'adattamento alle esperienze della vita, di modo che il cambiamento si verifica nella personalità umana, sia verso un migliore che verso un peggiore adattamento alla situazione reale; e la direzione del cambiamento può essere influenza da una profonda conoscenza di sè da parte del cliente, resa possibile sia attraverso un buon rapporto con un caseworker che da una modifica delle pressioni esterne. L'Io non è statico ed inflessibile e la sua forza varia con le pressioni alle quali viene assoggettato. Io credo che il rapporto tra il cliente e l'assistente fornisca un fattore, attraverso la modifica delle pressioni sia esterne che interne, per ristabilire l'equilibrio che l'Io cerca di mantenere.

(3) Herbert H. Aptekar, *Basic Concepts in Social Casework*, University of North Carolina Press, Chaper Hill, North Carolina, 1941, Cap. II.

Che una totale auto-decisione del cliente sia anche limitata dalla struttura dell'ente di servizio sociale, è stato indiscutibilmente dimostrato nella mia esperienza di lavoro pratico nell' Ufficio Regionale dell'Associazione dei Reduci (« Veterans Administration »), dove gli interessi della società o dei contribuenti influenzano inevitabilmente i servizi resi al cliente. Il primo contatto con il cliente, che in altri ambienti può essere il primo passo effettuato dal cliente verso l'auto-decisione, viene spesso iniziato dall'ente e può essere non gradito al reduce.

Applicazione dei princìpi

Nel considerare i cambiamenti che si sono verificati nella mia prima idea sul casework, trovo che il significato dell'accettazione è la matrice che dà la forma alla mia attuale concezione del casework quale processo accentrato sul cliente. Non ho più una consapevolezza puramente intellettuale del significato dell'accettazione. Attraverso le mie esperienze di tirocinio, ho riscontrato che vi è una certa qualità indefinibile nei rapporti personali che stimola l'interesse ed il desiderio di aiutare ad un grado tale che una eccessiva identificazione rappresenta un pericolo maggiore che la mancanza di sentimento.

La mia attuale concezione del casework per quanto concerne il metodo non è tanto una modifica di una idea precedente, quanto una prima conoscenza della complessità dei rapporti fra persone nell'ambito del rapporto di casework. Ciò implica alcune considerazioni quali gli atteggiamenti e i compiti del cliente e dell'assistente sociale durante l'intero processo di diagnosi e trattamento, la natura del rapporto stesso quando questo viene iniziato e sviluppato, e l'uso da parte dell'assistente di dati indiretti per completare i suoi contatti con il cliente.

La cosa più importante in questa mia nuova consapevolezza è una comprensione degli atteggiamenti che il cliente reca nel rapporto. Le componenti emotive della richiesta di aiuto possono essere il timore, la vergogna, l'ostilità, od una naturale tendenza a spostare l'origine delle difficoltà. Gli atteggiamenti del cliente verso l'assistente sociale e l'ente saranno il prodotto di rapporti precedenti con

altri, saranno influenzati dal bisogno di essere dipendente da qualcuno e insieme da sentimenti relativi all'autorità e possono assumere molte forme. I suoi atteggiamenti verso il problema e la sua soluzione saranno coloriti dal valore emotivo che il suo attuale comportamento ha per lui, dai suoi precedenti successi o fallimenti e dalle sue possibilità di cambiare. Il successo del trattamento dipenderà in gran parte dall'abilità dell'assistente nel conservare o ristabilire l'amor proprio e la sensazione del cliente di saper bastare a se stesso, lasciandogli la maggior responsabilità nel determinare la soluzione del suo problema.

Oliver Wendell Holmes disse una volta che vi sono sei persone in ogni conversazione che si svolga tra due persone: il vero Giovanni, il vero Tommaso, l'opinione che ognuno ha di se stesso e l'opinione che ognuno ha dell'altro. Ciò sembra analogo in particolare alla complessità del rapporto di casework. Il rapporto tra il cliente e l'assistente sociale non offre all'assistente alcuna immunità professionale contro la tendenza a dare giudizi ed egli deve continuamente valutare di nuovo i suoi atteggiamenti per tutta la durata del contatto. L'arma più efficace a disposizione dell'assistente sociale contro lo svilupparsi di un atteggiamento di critica, è probabilmente la sua comprensione delle cause del comportamento e degli atteggiamenti del cliente. Questa comprensione, che viene raggiunta attraverso le conoscenze, l'abilità professionale e la ricettività mentale, costituisce l'essenza del casework. Essa implica un desiderio emotivo di aiutare un'altra persona; una capacità intellettuale di comprendere la vita familiare, le esperienze di gruppo e le influenze sociologiche ed una consapevolezza delle emozioni, dei conflitti, delle esperienze e della struttura unica della personalità che caratterizzano un particolare individuo. La comprensione profonda del comportamento del cliente da parte dell'assistente sociale dipende dal fatto che l'assistente si renda conto che le reazioni psicosociali del cliente fanno parte di un unico e sistematico modello che può emergere solo quando il cliente discuta ciò che è importante per lui.

La mia attuale comprensione del ruolo dell'assistente sociale nel rapporto di casework, comprende una conoscenza generica di « in che cosa » si deve aiutare, ma non di « come » farlo. Dal lavoro svolto in classe e dalle mie letture ho appreso che si crea una atmo-

sfera di fiducia reciproca nella quale il cliente si sente libero di discutere il suo problema e i suoi sentimenti senza tema di censura; la diagnosi ed il trattamento procedono simultaneamente ed implicano osservazione, accettazione, identificazione controllata, un fare ipotesi continuamente, il dare riconoscimento alle energie del cliente, rassicurazione adeguata, sostegno e libertà di scelta. Ed infine avrà luogo un cambiamento positivo, sia attraverso modificazioni ambientali, che attraverso accresciute energie, che il cliente è stato aiutato a conquistare. Le tecniche con cui si compie tutto ciò devono ancora essere apprese.

I cambiamenti che si sono verificati nel mio modo di pensare durante questi ultimi mesi, mi rendono ora impossibile il mantenere l'idea del metodo di casework accentrato sull'assistente sociale. Data l'individualità della struttura della personalità, l'assistente sociale non può insistere sopra un unico modello di comportamento, nè può il cliente conformarvisi. La mia concezione iniziale eliminava l'elemento umano, rendendo l'assistente simile alla caricatura di un burattinaio ventriloquo ed il cliente simile ad un automa. In entrambi i casi avevo trascurato le emozioni, le forze, le debolezze, ed il rispetto e la fiducia reciproche, che debbono essere sempre presenti in ogni soddisfacente rapporto tra due persone.

Finito di stampare in Firenze
nello Stab. Tipo-litografico della Casa Editrice Marzocco
il 26 luglio 1957