

Il ruolo dei servizi sociali nei rapporti con le istituzioni, analisi dei servizi: tra fragilità e potenzialità.

Bologna, 14 gennaio 2008

Dr.ssa Paola Baglioni

Voglio iniziare con una definizione di “Servizi sociali”, ovvero dell’insieme di organizzazioni semplici e complesse, strutture tecnico-amministrative di pubblica utilità, rivolte alla generalità dei cittadini e preposte al loro sostegno e tutela.

Secondo la legge 328 del 2000 “per **SERVIZI SOCIALI** si intendono tutte le attività aventi contenuto sociale, socio-assistenziale e socio educativo nonché le prestazioni sociosanitarie (...) I servizi sociali sono rivolti alla promozione, alla valorizzazione, alla formazione ed educazione, alla socialità di tutti i cittadini , sia come singoli sia nelle diverse aggregazioni sociali, alla prevenzione dei fattori del disagio sociale nonché al reinserimento del nucleo familiare nel normale ambiente di vita di quelle persone che, per qualsiasi causa, fossero state escluse od emarginate, nonché a soddisfare, mediante percorsi assistenziali integrati, bisogni della salute della persona.”

I servizi sociali possono essere di natura pubblica e privata e possono avvalersi di strumenti specifici, di professionisti e di operatori di appartenenza diversa secondo l’ambito cui sono proposti.

Quando si risolvono in prestazioni individuali si tratta di “servizi alla persona”, servizi territoriali di carattere sociale, sanitario, educativo, ricreativo, sportivo..... Rappresentano il sistema integrato di una rete a disposizione del cittadino includono l’insieme delle attività che coinvolgono gli operatori in rapporto diretto con i beneficiari¹.

I servizi alla persona sono la risultanza delle politiche in un determinato tempo e spazio.

I servizi si pongono come supporto e integrazione all’individuo e al suo contesto di vita, producendo effetti di appartenenza e di cittadinanza.

I servizi sociali si rappresentano quindi come alcuni degli strumenti per la piena realizzazione dell’uomo come essere politico e naturalmente portato a vivere in società² (in una polis).

La polis è lo spazio esistenziale al cui interno l’uomo può stringere legami sociali ed esercitare la virtù, dall’altra è il luogo organizzato che permette la convivenza della pluralità umane e garantisce la cura delle condizioni formali necessarie al

¹ A. Ziliani, B. Rovai, Assistenti sociali professionisti, Carocci Faber, Roma 2007

² Aristotele, Etica Nicomachea

perseguimento dell'eudaimonia (la felicità che deriva dalla vita compiuta) attraverso l'agire delle virtù.

Lì dove i servizi sociali appaiono come spazio di esigibilità della cittadinanza vengono a rappresentarsi anche come luogo di incontro tra l'etica e la politica, dove la sapienza (conoscenza dei principi primi nell'incontro di intelletto e scienza) e saggezza (che ha per oggetto le cose umane, compito del saggio è deliberare, esercitare la virtù che dirige l'agire) si incontrano nella ricerca della vita compiuta per tutti gli appartenenti ad una comunità, ad una polis.

Nella storia dell'agire professionale della professione di assistente sociale è costantemente rintracciabile la tensione etica a favorire il pieno e consapevole riconoscimento del valore e del diritto alla felicità compiuta, il desiderio di contribuire ad una società più giusta e solidale.

Tale tensione si è sempre intrecciata con la dimensione politica, della prassi professionale, che ha significato rivisitazione di metodologie, disponibilità a rivedere il proprio saper fare alla luce delle trasformazioni sociali, delle nuove complessità.

D'altra parte è evidente e documentato il reciproco influenzamento tra servizio sociale e politica "Una pratica generativa di risorse che sviluppa sapere e competenza, ha un effetto moltiplicatore, che a sua volta, dà voce a fasce di popolazione prima silenziose che si mobilitano per condizionare positivamente l'agire politico"³.

La dimensione etica della professione è rintracciabile in atteggiamenti e comportamenti quali:

il rispetto, poiché ogni individuo ha diritto alle medesime opportunità ed è portatore di risorse

l'accettazione dell'altro, nella logica dell'accoglienza che è innanzi tutto accogliere la storia, la parola e il silenzio dell'altro

l'autodeterminazione, e la conseguente necessità di agire nell'ambito del consenso

l'individualizzazione come il riconoscimento dell'unicità di ogni individuo.

Analogamente la dimensione politica del lavoro sociale è rintracciabile nei mandati istituzionali (funzioni svolte in base alla normativa generale e specifica della propria organizzazione), professionali (i contenuti della professione definiti dalla comunità professionale e che comprendono i modelli teorici di riferimento e la deontologia professionale) e sociali (le indicazioni che provengono dalla comunità stessa sia in forma di domande esplicite che implicite e che devono essere mediate con i vincoli istituzionali –le leggi- e professionali) di cui è investita la professione.

³ S. Baccheschi, A.M. Ziliani, L'assistente sociale specialista: un percorso di buone pratiche e buone politiche, Del Cerro, Tirrenia, 2007

Il servizio sociale, nella classica articolazione del sapere, saper fare e saper essere, ha sviluppato la propria identità in questo spazio.

Uno spazio che non è vuoto di altri saperi e conoscenze, a partire dai soggetti che sono portatori del disagio e che esprimono domande di benessere a cui la collettività, la polis, è chiamata a rispondere.

Il nostro essere nel mondo, che si realizza attraverso la parola e l'agire, avviene solo nel contesto delle relazioni, alla presenza dell'altro. "Non l'uomo, ma uomini abitano questo pianeta. La pluralità è la legge della terra"⁴.

La specificità dell'agire professionale, a partire dal riconoscimento delle interconnessioni tra gli individui e tra le organizzazioni, ha precocemente individuato nel lavoro di/con/per la comunità, e non solo con il singolo, la sua cifra identificativa.

La crescente complessità sociale, che rende ora evidente il frammentarsi della stessa identità collettiva e la trasformazione degli individui da soggetti (utenti clienti) a consumatori, è stata controbilanciata, con risultati per ora incerti, da un orientamento politico, etico e metodologico fondato sulla cooperazione e sulla sussidiarietà, realizzabile in processi di co-costruzione della polis lì dove è realizzabile una concertazione reale con obiettivi condivisi, nella definizione di compiti, funzioni e responsabilità riconoscibili.

Dal punto di vista della professione ciò ha permesso lo sviluppo di paradigmi professionali che hanno ridimensionato la funzione dell'assistente sociale come casework, operatore che fronteggia sostanzialmente in solitudine tutte i diversi aspetti e bisogni espressi da un individuo, a favore di una professionalità che agisce in sinergia con altre figure, professionali e informali.

Il servizio sociale e specificamente l'assistente sociale, rappresenta la figura professionale che è in grado di vedere e ascoltare e di inter-agire, con il sistema complesso di relazioni e di legami nei quali il sistema familiare in condizione di svantaggio, per il quale agiamo, è immerso.

Ormai tradizionalmente tale attività si identifica con la metodologia della rete.

Bartolomei e Passera⁵ identificano tre diverse accezioni a tale intervento:

Lavoro di rete: azione di raccordo finalizzata a facilitare i sincronismo e le sinergie tra le molteplici realtà/risorse in funzioni dell'aiuto alla persona, supporto alle reti esistenti e promozione di nuove reti nella comunità locale con coinvolgimento anche delle amministrazioni locali. I destinatari/utenti hanno un ruolo attivo. L'organizzazione del lavoro è tale da ottenere non la somma delle azioni ma una sola

⁴ H. Arendt, La vita della mente, Il Mulino, Bologna, 1987

⁵ A. Bartolomei, A.L. Passera, L'assistente sociale, manuale di servizio sociale professionale, Edizioni CieRre, Roma 2000

risultante progettuale. La rete è autoregolata, ha un suo progetto, è costituita da soggetti per la maggior parte direttamente coinvolti nel problema. L'operatore è parte del sistema di rete, in posizione simmetrica rispetto ai diversi componenti dello stesso.

Lavoro con la rete: Azione di guida blanda affinché la rete possa funzionare, lavoro indiretto di orientamento, affiancamento, assistenza e supervisione, non direttivo. L'operatore ha un ruolo di regia e si pone a latere della rete.

Lavoro in rete: azione di coordinamento tra professionisti e tra interventi per evitare disfunzioni, sovrapposizioni, sprechi... E' una collaborazione interprofessionale. Gli operatori mantengono la loro posizione funzionale e istituzionale separata ma operano di concerto in funzione di progetti di trattamento di casi, mediante una struttura organizzativa, ad esempio l'equipe, che può essere formalizzata sulla base di protocolli, intese, documenti di programma, etc.

Tali interventi sono compresenti nell'agire professionale, e si affiancano al rapporto diadico, il colloquio che significa sostanzialmente nello stare l'uno di fronte all'altro⁶ e attraverso la parola agire il cambiamento.

La crisi del servizio sociale, sintomo di una più generale crisi dell'idea di cittadinanza e di società, deriva probabilmente anche dalla contraddizione tra i valori (etici e politici) che hanno contraddistinto l'azione sociale e il discorso sociale (logos) e l'attuale condizione sociale nella quale viviamo, contraddistinta dall'esaltazione di idee quali la fluidità, la flessibilità, fragilità e intrinseca transitorietà, che caratterizza tanto le relazioni personali, la sfera del privato, quanto la dimensione pubblica⁷ (il lavoro, le organizzazioni).

Ciò che definisce, storicamente, il ruolo del servizio sociale, fa riferimento a valori e modelli di comportamento che stridono con l'immagine di una comunità globale caratterizzata da una costante tensione al cambiamento, non importa verso dove e perchè, in cui la prima –ed unica – finalità è l'eliminazione immediata della sofferenza e l'appagamento consumistico di bisogni (di beni e di relazioni), la maggioranza dei quali indotti. E la sofferenza da eliminare è quella individuale, che riguarda una sfera puramente privata, che esclude la solidarietà e non prevede alcun "interesse collettivo" di valore maggiore che quello individuale, o al massimo del proprio ristretto gruppo di riferimento (la MIA famiglia, i MIEI amici).

Annamaria Ziliani e Beatrice Rovai⁸ descrivono il fondamento etico sul quale si fonda il servizio sociale come:

⁶ M. Buber, *Il principio dialogico e altri saggi*, Edizioni San Paolo, Milano, 1993

⁷ Z. Bauman, *Amore liquido*, Edizioni Laterza, Roma-Bari, 2006

⁸ A. Ziliani, B. Rovai, *Assistenti sociali professionisti*, Carocci Faber, Roma 2007

razionale: ovvero fondato sulla scelta consapevole di essere in relazione con l'altro da se, e il cui presupposto è riconoscere che la pluralità umana (la terra è abitata dagli Uomini e non dall'uomo) ha il duplice carattere dell'eguaglianza e della distinzione. Per dirlo ancora con H. Arendt "Se gli uomini non fossero uguali, non potrebbero né comprendersi fra loro, né comprendere i propri predecessori, né fare progetti per il futuro e prevedere la necessità dei loro successori. Se gli uomini non fossero diversi, e ogni essere umano distinto da ogni altro che è, fù e sarà, non avrebbero bisogno né del discorso né dell'azione per comprendersi a vicenda"⁹;

categorico: facendo riferimento quindi a fondamenti traducibili in prassi concrete e realizzabili, riconducibili alla sfera del possibile e del realizzabile;

universale e immutabile dove si intende che il fine della solidarietà e dell'uguaglianza, la ricerca del ben-essere non si modifica secondo il luogo e il tempo sebbene siano le persone a darne interpretazioni diverse. Come per Kant "La deontologia non muta ma i diversi individui in tempi diversi leggono diversamente in essa"¹⁰;

oggettiva: perché definisce e si realizza nell'ambito di uno spazio comune dove si definiscono e si condividono il sistema di diritti e doveri a cui tutti devono rispondere.

Alla luce del mondo nel quale tutti noi abbiamo la percezione di vivere, nel quale a fronte di una globalizzazione dei problemi vi è sempre un maggior ripiegamento nella soggettività, nel localismo, nella ricerca di una sicurezza che esclude l'altro da noi, tali valori sembrano ridicoli, antichi, fuori luogo.

A principi quali la responsabilità si contrappone la sensazione dell'impotenza. All'universale si è sostituito un particolare costantemente in cambiamento, dove è il cambiare, non il rendere migliore, ciò che conta.

Gli orizzonti nel quale si organizza la vita sembrano essere l'incertezza e l'ambiguità, con la conseguente crescita di comportamenti di tipo depressivo (l'impotenza) e aggressivo (l'aumento della violenza come risoluzione dei problemi, con la conseguente crescita della domanda di sicurezza, intesa come controllo e repressione).

L'agire si è ridotto al fare.

"In linea con l'umore dei tempi, ci si attende che i "cittadini" non guardino più in là della prossima riduzione fiscale o integrazione pensionistica e non si interessino ad altro che ad avere liste di attesa più brevi per un posto in ospedale, meno barboni per strada, più criminali in galera o maggiore tempestività nello scoprire potenziali sostanze dannose negli alimenti. Pochi o forse nessun politico consumato avrebbe il coraggio di proporre la visione di una "buona società" ad elettori, che essendosi già scottati più volte le dita, sono noti per preferire un oggi diverso a un domani migliore"¹¹.

⁹ H. Arendt, Vita activa, Bompiani, Milano, 2003

¹⁰ I. Kant, Critica della ragion pratica e altri scritti morali, UTE, Torino, 2006

¹¹ Z. Bauman, La società sotto assedio, Edizioni Laterza, Roma-Bari, 2007

In questo orizzonte il ruolo del servizio sociale è quello di un luogo di resistenza. E' uno dei luoghi di riattribuzione di significato all'appartenere dell'uomo ad una comunità.

Oggi si tende a sostituire la parola Società con la parola Rete o meglio "reti sociali", a rappresentare la fluidità dei sistemi di relazione esistenti e la provvisorietà delle regole del vivere comune.

In questo sistema chi si presenta al mondo con qualche svantaggio potrà più facilmente venirne escluso, non godere degli stessi diritti e opportunità. (Penso ad esempio alle regole che caratterizzano il ricongiungimento familiare per il cittadino extra comunitario, a cui è richiesto, per esempio, che la sua casa, magari acquistata, sia di una certa metratura corrispondente a criteri che non sono ugualmente applicati ai cittadini italiani). Se il cittadino si trasforma in consumatore chi non ha risorse per comprare (relazioni, lavoro, competenze) perde completamente i diritti di cittadinanza.

E la flessibilità che caratterizza le regole della rete è tale che tutti noi possiamo finire "fuori mercato".

Il problema del riconoscimento del ruolo e della funzione del servizio sociale deve essere rivisto a partire da tale condizione.

In questo senso la funzione del servizio sociale non può essere definita in maniera univoca. Nell'esperienza professionale di ogni operatore coesiste la consapevolezza di rappresentare contemporaneamente il capolinea del disagio sociale (come descrive molto bene Franca Olivetti Manukian) e agente di cambiamento, se non altro nella vita individuale di molte situazioni che incontriamo e che ben-trattiamo.

La frammentazione che caratterizza la realtà sociale, quelle reti sovrapposte che non sembrano in grado di garantire la tenuta al loro interno delle persone in difficoltà, non può essere risolta e superata se non all'interno di un nuovo patto sociale, e che vede coinvolti tutti gli attori in gioco.

Ruolo del servizio sociale può allora essere quello di offrirsi come spazio per tale ricontrattazione, in un costante lavoro di traduzione degli interessi individuali in istanze collettive e l'insieme delle regole (diritti e doveri comuni) in azioni positive per le persone in situazioni di svantaggio.

Alcuni strumenti possono aiutarci.

Penso ad esempio all'importanza del mantenimento e della cura di spazi di riflessività, intesa come una dimensione nel quale si pensa a quanto facciamo per tornare ad agire, come un utile paradosso in un contesto nel quale ci viene chiesto costantemente di fare, di muoverci, di dare risposte. Offrire invece un luogo nel quale fermarsi, al singolo utente ma anche al sistema creato dal problema e agli amministratori che devono ricercare soluzioni più generali, può rappresentare il

tempo per la ricerca di soluzioni consolo condivise ma soprattutto co-costruite, le uniche che hanno la possibilità di permanere e di incidere.

Penso alla capacità, specifica del servizio sociale professionale, di mettere insieme più visioni, di rendere possibile non solo il lavorare insieme ad altri operatori ma anche la costruzione di uno spazio condiviso, come ad esempio l'équipe pluriprofessionale, che viene ad essere la mente comune, capace di includere anche la posizione degli assenti, l'utente e l'amministratore.

Penso alle esperienze positive realizzate in molti servizi sociali, nei quali pur non mancando forti segnali di crisi e tentativi di destrutturazione del lavoro fatto, rappresentano comunque buone prassi a cui fare riferimento.

Nel servizio in cui opero, ormai da dieci anni, le assistenti sociali, per lo meno nell'ambito dell'area minori e famiglie, sono state protagonisti di cambiamenti significati.

Agli occhi di una assistente sociale che avesse lavorato nel nostro servizio una quindicina d'anni fa, la situazione odierna parrebbe sicuramente diversa: non avrebbe un solo quartiere da considerare, nel bene e nel male, il "suo territorio"; gli utenti sarebbero sempre più clienti, finalmente riconosciuti esperti, almeno del proprio disagio; la sua professione non sarebbe più definibile all'interno del contesto della tutela dei minori ma più correttamente nell'ambito dell'aiuto alla famiglia, pur restando centrale l'interesse del bambino. Ancora più forte sarebbe il suo stupore nel vedere che anche nel servizio sociale di base gli operatori lavorano in un'équipe di pari con psicologi e educatori, i quali condividono la presa in carico anche quando è solo uno degli operatori ad interfacciare con la famiglia.

Noterebbe inoltre come si è consolidato il passaggio, innanzitutto politico e poi teorico/metodologico, dal pensare l'individuo come inscindibile dal problema (il cieco, il tossicodipendente, l'abusante...) al pensare il problema percepito come la risultanza di una relazione tra situazione generale e situazione soggettiva.

Apprenderebbe che il passaggio dal "lavorare sul caso" al "lavorare sulle relazioni" è stato reso possibile grazie alla considerazione che il contesto spazio/temporale è quello creato dalla famiglia, dal singolo, dal territorio nel quale si manifesta il disagio, dagli operatori, dalle istituzioni, dalle procedure e normative (il sistema creato dal problema¹²).

12 Anderson e collaboratori asseriscono che un sistema determinato dal problema può essere un individuo, una coppia, una famiglia, un gruppo, un'istituzione, che produce interazioni comunicative e che sia organizzata attorno ad un problema trasmesso con un linguaggio condiviso, pag. 337, Manuale di terapia della famiglia, a cura di Gurman e Kniskern, 1995).

Ma la cosa che maggiormente colpirebbe la nostra assistenza sociale è come sia diventata prevalente nell'attività professionale, l'attenzione al contesto socio-clinico, anche a discapito del lavoro di prevenzione¹³.

Quello che è successo in questi ultimi dieci anni è un cambiamento sia nella struttura che nell'organizzazione¹⁴, all'interno di un contesto sociale che è diventato man mano più complesso, nel quale a disagi antichi (la povertà, la disabilità, la malattia) si affastellano situazioni nuove (famiglie con configurazioni diverse da quelle tradizionali, mononucleari, ricomposte, miste, famiglie di più o meno recente immigrazione, famiglie contemporaneamente impegnate nella cura e nel mantenimento di figli e nipoti e l'assistenza ai nonni), in un sistema economico strutturalmente segnato da un divario crescente tra benessere e mancanza di risorse economiche sufficienti.

Il cambiamento strutturale ha visto, in una prima fase, in particolare nell'area degli interventi per i minori, l'affiancamento al servizio sociale di base di servizi per il trattamento del maltrattamento e dell'abuso conclamato, di servizio per l'affido familiare, e di servizi sempre più specializzati nell'ambito della progettazione di interventi innovativi.

Ma tale scelta, nonostante mettesse in campo più risorse, è sembrata causa di nuovi problemi invece che la loro soluzione.

L'interconnessione tra le funzioni socio-cliniche e quelle organizzativo-gestionali, tra le risorse professionali e i vincoli normativi, ha reso necessario, oltre che possibile, un ripensamento complessivo dell'organizzazione, con il quale il servizio sociale rispondeva al proprio mandato.

La forte adesione da parte del dirigente al progetto ha permesso di cominciare, intanto, ad integrare alle assistenti sociali altri professionisti. Sono state quindi attivate convenzioni con psicologi – psicoterapeuti ridefinendo le loro attività all'interno di interventi psico-sociali (che escludono quindi interventi di carattere psicoterapeutico), ed è stata realizzata una convenzione specifica per l'integrazione di alcuni educatori. Si è cominciato così a realizzare un'equipe multiprofessionale di operatori nel servizio sociale di base.

13 Ormai da più di 30 anni le teorie di servizio sociale, definiscono che “il servizio sociale opera come sua caratteristica peculiare su tre dimensioni (integrate): il singolo/la famiglia, la comunità e l'istituzione. Questi tre elementi sono portatori di bisogni e di esigenze e contemporaneamente espressioni di risorse”. A partire dalla definizione dell'ambito di intervento, le azioni del servizio sociale si realizzano in contesti curativo-riparativi (ovvero il contesto socio-clinico), organizzativo-gestionali, promozionale-educativi.

14 I termini ‘organizzazione’ e ‘struttura’ sono intesi nell'accezione della cibernetica di secondo ordine. Keeney (1985) riporta una definizione fatta da Maturana e Varela (1980): “Le relazioni che definiscono una macchina come un'unità, e che determinano la dinamica delle interazioni e delle trasformazioni cui essa può essere sottoposta come unità, costituiscono la sua organizzazione. Le effettive relazioni che hanno luogo tra i componenti che integrano una macchina concreta, ne costituiscono la struttura

Il confronto tra operatori e tra questi e le teorie su cosa significa oggi occuparsi dei minori e delle loro famiglie lavorando nei servizi pubblici, ha consentito di articolare gli ambiti di interventi: accanto alla tutela la protezione, e prima ancora il sostegno alla genitorialità.

La contaminazione tra professioni ha permesso di uscire dalla cristallizzazione dell'intervento socio assistenziale, di ripensare alle modalità di intervento, al nostro ruolo e quello dell'utente, entrambi parti del problema e della sua risoluzione.

Lo spostamento da un'ottica di intervento basata sul deficit a una valorizzazione delle risorse delle famiglie ci ha consentito di ricomprendere quest'ultime non solo come un insieme di "casi sociali" ma di accedere a classificazioni differenziate (Crittenden, Fruggeri): famiglie efficaci e capaci di utilizzare la rete dei servizi, accanto a famiglie vulnerabili alla crisi, da supportare per periodi più o meno lunghi.

La nuova organizzazione ha previsto due aree, territoriali: con due équipes composte da assistenti sociali, educatori e psicologi psicoterapeuti.

E' in questo contesto che abbiamo cominciato a offrire alle famiglie la possibilità di accedere a consulenze brevi da parte degli psicologi psicoterapeuti, dentro la stessa logica con cui stavamo pensando al ruolo dell'educatore all'interno delle famiglie per il sostegno alla genitorialità, all'integrazione con il privato sociale per la realizzazione di progetti specifici per le donne sole con bambini piccoli, alla realizzazione di piccoli gruppi di madri i cui figli ci vengono segnalati perché trascurati.

Il limite intrinseco di tale organizzazione è rappresentato dal rapporto con gli altri servizi e le altre istituzioni.

Una definizione "forte" dell'ambito di intervento del servizio sociale ha aperto una crisi profonda del rapporto con il sistema sanitario, che comporta, ancora oggi a due anni di distanza dalla nuova organizzazione, una ricontrattazione degli ambiti di competenza, delle diverse funzioni, di che cosa tocca ad un sistema e cosa agli altri.

Nonostante la difficoltà di tale confronto, con tutti i prevedibili movimenti di resistenza, di paura di perdere il controllo, la crisi che si è innestata rappresenta indubbiamente un'occasione positiva per ridefinire i rapporti interistituzionali.

Sebbene l'esito sia ancora incerto la auto definizione del ruolo e della funzione del servizio sociale sta permettendo anche agli altri sistemi di definirsi.

Concretamente si sta realizzando la rivisitazione dei protocolli di collaborazione tra azienda sanitaria e Comune, l'avvio di tavoli di lavoro e di concertazione con le strutture del privato sociale, la presentazione agli amministratori del nuovo assetto

dei servizi, che rappresenta anche la possibilità di una maggiore visibilità a livello politico-amministrativo.

Nell'esperienza rappresentata le domande poste dalle colleghe come traccia per la giornata di oggi, domande complesse, impegnative e difficili, hanno trovato una loro parziale e imperfetta risposta nell'avvio di una azione, condivisa e co-costruita.

In maniera difforme e disomogenea tale azione ha cambiato la percezione delle assistenti sociali relativamente al loro ruolo e al loro potere. In questo contesto si tratta del potere, ricorrendo ancora una volta ad Hanna Arendt, che è realizzato attraverso parole e azioni che si sostengono a vicenda, dove le parole non sono vuote e i gesti non sono brutali, dove le parole non sono usate per nascondere le intenzioni ma per rivelare realtà, e i gesti non sono usati per violare e distruggere ma per stabilire relazioni e creare nuove realtà.

Infine non possiamo dimenticare che l'ambito di intervento del servizio sociale, ovvero le relazioni umane quando sono contrassegnate da fragilità e da disagio, è la rappresentazione costantemente rinnovata di quanto, in particolare in questo periodo, si vorrebbe rimuovere o almeno tenere ben nascosto: la povertà sociale ed economica, gli esseri umani imperfetti, deboli, vecchi o bambini comunque non consumatori.

Agire con la fragilità richiede la valorizzazione di comportamenti e modalità a loro volta fragili, lenti, contraddistinti dalla tenerezza, nel senso etico e politico definito da Freire.

Siamo consapevoli che il nostro agire è comunque contraddistinto dall'imprevedibilità dell'esito e dall'irreversibilità del processo. Non per questo ci tiriamo indietro.