

**POSC – Povertà in Valle d’Aosta e Strumenti di
Contrasto all’esclusione sociale**

L’INDAGINE QUALITATIVA:

**PERCEZIONE SOGGETTIVA DELL’IMPOVERIMENTO E DELLA
VULNERABILITÀ SOCIALE. STORIE DI CADUTA IN POVERTÀ**

Maria Giovanna Onorati – Enrico Campo

Indice

1. Il paradigma teorico di riferimento dell'indagine qualitativa.....	3
2. Approccio metodologico e strumenti della ricerca: l'intervista biografica	4
3. Il disegno della ricerca qualitativa, l'individuazione degli intervistati.....	7
3.1 La traccia dell'intervista	13
3.2 Raccolta e analisi dei dati	15
4. I risultati	19
4.1 Mappatura dei risultati.....	19
4.2 Nodi emergenti e “smagliature del sistema”	22
5. Empowerment e resilienza.....	25
6. Vulnerabilità percepita, prossimità e rispecchiamento.....	35
7. Reti relazionali <i>dense</i> in Valle d'Aosta: un potenziale inespresso?	41
Riferimenti Bibliografici	48

1. Il paradigma teorico di riferimento dell'indagine qualitativa

In questo lavoro di ricerca sulla povertà in Valle d'Aosta, in particolar modo nel segmento qualitativo, abbiamo inteso condurre un'analisi approfondita di quelle *situazioni percepite che, nell'intervallo di tempo considerato, accompagnano il processo di scivolamento in povertà e a cui i soggetti coinvolti dal fenomeno dell'impovertimento attribuiscono rilevanza*. Il segmento qualitativo di questa indagine si inquadra in un approccio che, nel solco di Amartya Sen, si definisce “delle capacità”¹. Quello che abbiamo cercato di realizzare, infatti, è stato un *lavoro di comprensione in profondità* che non si accontenti di indagare la povertà – e i correlati concetti di uguaglianza e qualità della vita – tramite l'analisi del *trend* dei tradizionali indicatori di disponibilità di beni materiali (ricchezza, reddito, spesa per consumi). Il lavoro qualitativo ha inteso esplorare le “capacità” dei soggetti coinvolti, di valutare quella che per loro si configura come condizione dello “star bene” e, per converso, del “non star bene”, mettendo questi fattori percepiti soggettivamente in relazione con le concrete opportunità esistenti nel contesto di vita. Attraverso questa relazione, abbiamo lasciato che si delineasse quello spazio di *libertà*, cioè di *capacità agibili, entro cui questi soggetti possano perseguire il loro star bene*. Sen, infatti, ci invita a considerare la vita come un insieme di “funzionamenti”, costitutivi degli “stati di essere e fare” di una persona², ragion per cui una valutazione dello star bene deve prendere la forma di un giudizio su tali elementi costitutivi, da quelli elementari (essere adeguatamente nutriti, essere in buona salute, ecc.) a quelli più complessi come essere felici, avere rispetto di sé, prendere parte alla vita di comunità, ecc.³

Se i funzionamenti sono stati di essere e di fare, la capacità di funzionare è data *dalla combinazione di funzionamenti che la persona può acquisire*, ovvero le opportunità di scelta che quella persona ha. Questa visione influisce molto sul concetto di libertà, infatti, la libertà è il risultato dei funzionamenti acquisiti di una persona in base alle combinazioni rese possibili dal contesto di vita, cioè dalle reali opportunità che quella persona ha di perseguire il suo star bene. La prospettiva delle capacità garantisce un riconoscimento più completo della varietà di modi in cui la vita può essere arricchita e impoverita che va oltre la semplice constatazione della quantità di risorse

¹ Amartya Kumar Sen, *La disuguaglianza: un riesame critico* (Bologna: Il mulino, 2000).

² *Ibid.*, 63.

³ *Ibid.*, 64–65.

materiali disponibili⁴, ma che ci porta verso un *modello ecologico* di libertà e contrasto alle disuguaglianze. L'approccio delle capacità invita a concentrarsi sul *fine* (lo star bene) piuttosto che sui soli strumenti esterni (le risorse economiche) per acquisirlo e, pertanto, *il processo valutativo che guida l'acquisizione dello "star bene" rappresenta un'importante parte costitutiva del risultato*. Per Sen infatti, il reddito o la disponibilità di beni materiali sono indicatori imperfetti della qualità della vita: a parità di reddito, una persona malata e una sana non hanno la stessa qualità della vita. Il reddito e i beni materiali sono strumenti per acquisire "lo star bene", ma non costituiscono *in sé* benessere per i soggetti, dal momento che a redditi uguali possono corrispondere condizioni esistenziali molto diverse rispetto alla capacità di conversione delle risorse in effettive acquisizioni. Coerentemente con questa prospettiva, comprendere le conseguenze di una crisi economica non significa solamente monitorare l'abbassamento dei redditi, ma anche, e soprattutto, indagare in profondità la *limitazione delle possibilità di scelta*, la condizione di *rischio percepito dai soggetti* e quindi *l'erosione della loro qualità della vita che trasforma il percepito in esperito*. Bisogna sempre tener presente che il reddito da lavoro è una variabile essenziale, ma non è l'unica e, come provocatoriamente affermato da Chiara Saraceno, oggi in Europa "il lavoro non basta" a ridurre la povertà⁵.

2. Approccio metodologico e strumenti della ricerca: l'intervista biografica

Nel disegno del segmento qualitativo della ricerca condotta in Valle d'Aosta, ci siamo lasciati guidare da un tale *modello ecologico*, in cui i fattori oggettivi operanti come campo di possibilità messe a disposizione dallo spazio sociale, si incrociano con i fattori soggettivi della rilevanza attribuita dai soggetti ad alcune sfere dell'esistenza e ai funzionamenti ad esse correlati. Attraverso l'utilizzo di *interviste in profondità condotte in modalità faccia-a-faccia*, abbiamo cercato di esplorare questo modello, cercando di *dar voce* alle *valutazioni soggettive* degli individui direttamente coinvolti dal fenomeno dell'impoverimento, facendo emergere *l'importanza da loro attribuita alla libertà di acquisire lo star bene*. Avendo scelto di intervistare sia i soggetti in povertà, sia gli operatori, *agenti* di quel campo di possibilità preposto al conseguimento dello star bene, abbiamo cercato di dar forma a tale spazio valutativo dei funzionamenti nella sua interezza,

⁴ L'approccio di welfare generativo che ci ha altresì assistito in questa ricerca, va in questa direzione spianata da Sen, più che in quella welfarista in senso stretto. Cfr Fondazione «Emanuela Zancan», *Io non mi arrendo: bambini e famiglie in lotta contro la povertà*. (Bologna: Il Mulino, 2015).

⁵ Chiara Saraceno, *Il lavoro non basta: la povertà in Europa negli anni della crisi* (Milano: Feltrinelli, 2015).

come spazio delle capacità nel senso pieno del termine. Abbiamo, inoltre, lasciato che questo spazio valutativo dei funzionamenti si configurasse come mappa multidimensionale, in cui si intersecano in maniera complementare le valutazioni sui funzionamenti e la libertà di *agency*, cioè quello spazio dei servizi in cui oggettivamente si esprime la libertà generale di acquisire qualsiasi obiettivo una persona abbia⁶. Nell'approfondimento qualitativo, il ricorso alla tecnica specifica delle *interviste biografiche* ci ha permesso di ripercorrere il vissuto dell'impoverimento direttamente dalle narrazioni forniteci dai soggetti interessati, attraverso una prospettiva valutativa che mettesse a fuoco il *progressivo erodersi delle proprie capacità*, permettendoci così di considerare la condizione di scivolamento in povertà attraverso *la percezione soggettiva del progressivo ridursi della libertà di perseguire lo star bene*. L'intervista biografica rivolta ai soggetti vulnerabili si è dunque focalizzata sulla percezione della loro vita considerata come un insieme di "funzionamenti", "stati di essere e fare" risultanti, a loro volta, da una serie di acquisizioni che ne sono i vettori.

L'esigenza di corredare la ricerca di un segmento qualitativo nasce proprio dalla consapevolezza che, a livello concreto e in una prospettiva olistica, il reddito da solo, per quanto possa funzionare da parametro di indigenza a seconda che ci si trovi al di sopra al di sotto di una certa soglia, non sia tuttavia un indicatore sufficiente a definire una condizione di vulnerabilità o, viceversa, di benessere. Di qui l'importanza del metodo di indagine basato sull'intervista biografica, vale a dire sulla narrazione diretta di quei vissuti biografici ritenuti significativi ai fini della condizione attuale in cui i soggetti si sono venuti a trovare, con una particolare attenzione ai punti di svolta⁷. L'intervista biografica, intenzionalmente impostata su un basso (ma altamente ragionato) livello di strutturazione, ci ha permesso di far emergere dal basso il parametro che scelto per comparare le capacità tra persone diverse. Tale parametro ha funzionato da *VARIABILE FOCALE*⁸, vale a dire da variabile (sia essa reddito, ricchezza, o felicità, ecc.) sulla base della quale si sono effettuati i confronti e, di fatto, si è venuta definendo la condizione stessa di "povero".

Nella nostra ricerca, l'individuazione delle VARIABILI FOCALI è stata effettuata tenendo presente sia le indicazioni provenienti dal segmento quantitativo – indicazioni che comunque abbiamo sottoposto al vaglio degli intervistati nel corso delle interviste – sia lasciando emergere dalle narrazioni biografiche giudizi sulle proprie capacità di funzionamento, coerentemente con l'approccio "aperto" della ricerca.

⁶ Ibid., 65.

⁷ Rita Bichi, *La società raccontata: metodi biografici e vite complesse* (Milano: Angeli, 2000).

⁸ Sen, *La disegualianza*, cit.

Il primo fondamentale parametro di comparazione (*variabile focale*) che abbiamo selezionato per questa analisi è *l'essere (o essere stati) utenti di servizi sociali presenti sul territorio*. Ma, come lo stesso Sen ha sottolineato, ogni variabile focale ha una sua “pluralità interna”⁹ e può quindi a sua volta essere scomposta in diverse dimensioni. E infatti, partendo dal presupposto che la condizione che spinge gli individui a rivolgersi ai servizi sociali non sia circoscrivibile a fattori esclusivamente reddituali, nelle interviste non ci siamo limitati alla mera registrazione delle condizioni materiali degli intervistati o al tipo di servizio di cui hanno usufruito, ma abbiamo esplorato il background di risorse più squisitamente relazionali di cui gli utenti disponevano al momento dell'intervista, tanto nel contesto lavorativo, quanto in quello della vita.

Tuttavia, la prospettiva “ecologica” alle capacità suggerita da Sen non è stato l'unico paradigma teorico di riferimento che ha guidato questa indagine qualitativa. Esa, infatti, si è caratterizzata per un intreccio tra la prospettiva ecologica e quella di un approccio attivo alle situazioni di vulnerabilità sociale ispirato al *welfare generativo*¹⁰; questa combinazione ha spostato il focus dal mero piano delle risorse a quello delle capacità di funzionamento degli individui, considerando queste ultime non in un'ottica meramente utilitaristica, ma all'interno di uno spazio valutativo che è quello dell'efficienza e del concorso al risultato, oltre che della libertà di scelta. Per questa ragione, abbiamo inteso *il disagio come una condizione multidimensionale fatta di vulnerabilità*, collegata ad una molteplicità di fattori di rischio e di punti di vista¹¹. *Riconoscere la complessità delle determinanti di vulnerabilità* per diverse tipologie di soggetti e famiglie in difficoltà, è *il presupposto per comprenderne i “potenziali generativi”* e, assieme, individuare la *strategia di intervento più adatta a facilitare il loro concorso al risultato* in termini di lotta contro la povertà¹².

Essendo la condizione di vulnerabilità tipicamente articolata in *disagio economico* (a sua volta collegato alla perdita/mancanza di lavoro o all'emergenza abitativa), problemi di salute (soprattutto legati a malattie croniche), o a problemi legati alle relazioni familiari (spesso con esiti di monogenitorialità), abbiamo cercato di fare emergere dalle interviste le *reti sociali* di cui i soggetti dispongono al livello della *famiglia* di origine e in quella d'elezione, ove presente, fino al *contesto sociale più ampio delle relazioni amicali e quelle di vicinato*. Infine, abbiamo cercato di ricostruire le *risorse personali* nei termini di *aspettative, competenze, capacità di progettazione* e di *azione* (e tra queste abbiamo riservato particolare attenzione alle *risorse genitoriali*).

⁹ Ibid., 16.

¹⁰ Fondazione «Emanuela Zancan», *Io non mi arrendo*.

¹¹ Ibid., 13.

¹² Ibid., 14.

3. Il disegno della ricerca qualitativa, l'individuazione degli intervistati

In ragione della ridotta numerosità che tipicamente caratterizza le basi campionarie in Valle d'Aosta, l'analisi quantitativa condotta parallelamente in questa ricerca sulla povertà, ha restituito pochi dati statisticamente significativi tali da fornire una base sicura per il successivo approfondimento qualitativo. Pertanto, la ricerca qualitativa ha finito con l'assumere una finalità non soltanto di approfondimento, com'era nelle prime intenzioni, ma anche e soprattutto *esplorativa*, sebbene, nell'individuazione delle tipologie di soggetti da intervistare, abbia tenuto conto di alcune indicazioni emerse dai dati quantitativi, specialmente quelli di contesto provenienti dagli archivi dello Sportello sociale. Questo ci ha permesso di intrecciare fase quantitativa e qualitativa della ricerca, *ricostruendo quanto più possibile la specificità del contesto valdostano*.

Partendo dalle prime indicazioni provenienti dal report quantitativo intermedio¹³, si osservava come, a un livello generale, *determinati indicatori* presentassero un andamento peculiare rispetto al contesto nazionale, tale da configurare un quadro piuttosto discontinuo, ma con evidenti segni di peggioramento della condizione in alcuni periodi. In particolare, tre indicatori hanno dato risultati stimabili: la *deprivazione materiale* (aumentata dall'1 % al 10% dal 2007 al 2013), la *low work intensity* (passata dal 2,9 % del 2009 al 6,6% del 2013) e il *poverty gap* (che nel biennio 2012-2013 si è collocato addirittura sopra la media nazionale, indicando che, sebbene il numero di poveri non aumenti, la situazione di chi si trova in questa condizione tende a peggiorare)¹⁴. Su tutti e tre gli indicatori considerati, la serie storiche mostrano andamenti poco lineari, che rendono difficoltoso catturare un trend e questo è probabilmente dovuto alla ristrettezza del campione¹⁵. Tuttavia, sulla base di questi dati la povertà in Valle d'Aosta sembra configurarsi come un fenomeno relativamente recente, sottodimensionato rispetto alla media nazionale, ma che, allo stesso tempo, inizia ad avere una dimensione preoccupante.

Pertanto, durante la realizzazione delle interviste qualitative si è cercato di indagare le *rappresentazioni soggettive* del fenomeno e del suo dispiegarsi nel contesto regionale specifico, al fine di capire in che misura e in che termini la *povertà* venga percepita, sia dagli operatori che dagli utenti dei servizi sociali, come *un fenomeno nuovo in Valle d'Aosta*.

¹³ Zanetti, Parisi, Parma, *Report quantitativo intermedio*, 2016

¹⁴ *Ivi*, p. 9

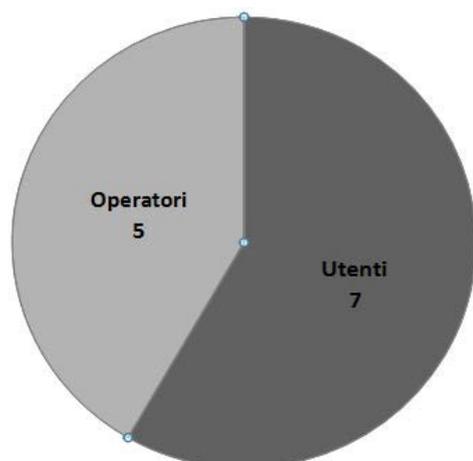
¹⁵ *Ivi*, p. 13

Inoltre, i dati quantitativi rilasciati nel 2016¹⁶ *relativi alle segnalazioni agli sportelli, mostravano una netta prevalenza di un'utenza valdostana (88.2%) e femminile (il 57.8% delle segnalazioni sono state effettuate dalle donne contro il 39,1% delle segnalazioni effettuate dagli uomini)*. Entrambi questi elementi ci hanno fornito una prima indicazione riguardo all'individuazione dei profili da intervistare, unitamente ad una serie di approfondimenti nell'analisi provenienti sia da evidenze ricorrenti in letteratura, che da specifiche esigenze conoscitive manifestate dai partner locali.

Complessivamente in questo segmento qualitativo, tra utenti ed operatori, abbiamo realizzato *dodici interviste*, così articolate:

¹⁶ *Ivi*, p. 28

Fig. 1: Le interviste



Allo scopo di dar voce alle diverse componenti che a vario titolo lavorano nel sociale, tra le diverse tipologie di operatori, abbiamo lasciato spazio sia agli assistenti sociali (di sportello e di territorio) e operatori di sportello, vale a dire soggetti che operano nei servizi istituzionali, che ai volontari operanti nel mondo dell'associazionismo (anche etnico) e del terzo settore. Infatti, due dei cinque soggetti intervistati sono volontari operanti, uno in un'associazione strutturata e presente su tutto il territorio nazionale, l'altro in un'associazione locale di recente istituzione. Un grande aiuto nella ricerca di alcune tipologie di utenti ci è anche venuta dall'associazionismo etnico, che svolge un lavoro di supporto importante per soggetti vulnerabili con background migratorio. Le restanti tre interviste sono state rivolte alle figure più istituzionali di supporto sociale, precisamente a un'operatrice sociale di sportello, un'assistente sociale di sportello e un'assistente sociale di territorio.

Sul versante degli utenti, abbiamo cercato di equilibrare la proporzione di uomini e donne. Tra gli uomini, abbiamo due giovani adulti (di età compresa tra 26 e 40 anni) ed un adulto over 50 (di età compresa tra i 50 e i 64 anni), tutti italiani; tra le donne, abbiamo invece intervistato tre donne sole con figli di cui una giovane adulta straniera, un'adulta over 50 italiana, un'adulta straniera ed una grande anziana con un passato migratorio¹⁷. Dobbiamo però precisare come, in ragione della natura processuale ed esplorativa della ricerca, e in conformità con la metodologia scelta, basata sulla *Grounded Theory* costruzionista, la scelta dei profili non sia stata compiuta

¹⁷ Rispetto alla classificazione ISTAT, abbiamo sentito la necessità di allargare la categoria dei giovani adulti fino a 40 anni (che invece per l'ISTAT si ferma a 35 anni). Per i nostri fini, è infatti essenziale distinguere tra i tardo trentenni e i cinquantenni a causa delle diverse opportunità di reinserimento nel mercato del lavoro.

interamente in fase di disegno della ricerca, ma sia stata ri-orientata in corso d'opera anche sulla base delle informazioni emergenti dalle prime interviste.

Tab. 1 Gli intervistati (OPERATORI)

OPERATORI			
PSEUDONIMO	RUOLO	AREA DI INTERVENTO	ESPERIENZA
Vol.1	Operatrice associazione di volontariato	Aosta	Ampia esperienza nel lavoro di aiuto (passata esperienza nel lavoro di comunità con tossicodipendenti)
Vol.2	Operatrice associazione di Volontariato	Aosta	Poca esperienza, ma con ruolo di responsabilità nell'associazione
Os.1	Operatrice di sportello	Comunità montana	Buona esperienza nei servizi
As.1	Assistente sociale di sportello	Comunità Montana	Molta esperienza
At.1	Assistente sociale di territorio	Comunità Montana	Molta esperienza

Tab. 2 Gli intervistati (UTENTI)

PSEUDONIMO	FASCIA DI ETÀ	INTERVENTI RICHIESTI	CONDIZIONE DI VULNERABILITÀ
Ut.1	Adulta	Contributo locazione (L.R. 3/2013), Emergenza abitativa	Donna straniera sola con un figlio, arrivata in Italia per via di un compagno italiano, relazione poi finita. Ha rilevato un'attività commerciale piuttosto redditizia ma che ha dovuto abbandonare in seguito ad grave malattia inabilitante. In attesa di terapie mediche risolutive. Situazione a sua volta complicata da problemi relazionali con il figlio tossicodipendente.
Ut.2	Giovane Adulto	Emergenza abitativa, ottenuto un prestito sociale d'onore ai sensi della vecchia disciplina (L.R. 52/2009) che stava per estinguere, all'epoca dell'intervista aveva richiesto un altro prestito sociale d'onore (nuova disciplina L.R. 3/2015), aveva in programma di chiedere misure per l'inclusione attiva (L.R. 18/2015) pacco	Giovane adulto disoccupato immigrato da un'altra zona d'Italia, sposato con una donna straniera e con famiglia numerosa. Problemi di salute dei figli e relazioni difficili tra genitori e figli (sia nella famiglia di origine che in quella di elezione).

		alimentare, <i>bon de chauffage</i>	
Ut.3	Grande Anziana (oltre 85)	Pacco alimentare, contributo locazione (L.R. 3/2013), contributo al minimo vitale (L.R. 23/2010). Assistenza domiciliare offerta dai servizi sociali del territorio, dalla Caritas e dalla parrocchia	Donna sola anziana con passato migratorio, una vita vissuta in parte in Italia in parte all'estero nel Paese di cui è originaria, un matrimonio molesto alle spalle e, successivamente, un compagno di vita con cui si è mai sposata. Nel tempo si è ammalata. Pur avendo sempre lavorato all'estero, non percepisce alcuna pensione né propria (perché non le è stata riconosciuta), né di reversibilità
Ut.4	Adulta over 50	Contributo per il riscaldamento ed energia elettrica, Contributo per l'inclusione sociale (art. 13 L.R. 23/2010)	Donna disoccupata sola. Rapporto lungo con i servizi a causa di una lunga storia di molestie e violenze subite sia nella famiglia di origine che da parte dell'ex compagno, con successivi problemi di affidamento della figlia, aggravati da problemi di salute di quest'ultima.
Ut.5	Adulto over 50	Solo disoccupazione subito dopo aver perso il lavoro	Immigrato da un'altra zona d'Italia, ex imprenditore, fallito a causa della crisi economica, ha attraversato successivamente una fase di lavoro dipendente che poi ha perso. Oggi disoccupato con grandi difficoltà di reinserimento nel mercato del lavoro. L'insorgere delle difficoltà economiche ha minato il rapporto coniugale.
Ut.6	Giovane Adulta	Emergenza abitativa, prestito sociale d'onore (L.R. 3/2015) ha restituito in tirocinio), pacco alimentare Caritas, supporto attraverso associazioni territoriali di natura etnica.	Donna straniera divorziata con due figli. Istruita e arrivata in Italia al seguito di un parente stretto, inizialmente lavorava ed era economicamente indipendente. Successivamente, in seguito ad un matrimonio con un connazionale, ha subito una serie di violenze che l'hanno costretta a rinunciare al lavoro, a stare molto tempo lontana dall'Italia e a sviluppare una progressiva dipendenza economica dal familiare per lei unica figura di riferimento, morto di recente. Attualmente totalmente indigente.
Ut.7	Adulto	Pacco alimentare Caritas, e Casa popolare. Avrebbe potuto usufruire di una misura di inclusione attiva ma non ha fatto domanda (L.R. 18/2015), probabilmente successivamente all'intervista avrebbe usufruito di un contributo per l'inclusione sociale (art. 13 L.R. 23/2010) e avrebbe cominciato a fare un breve lavoro stagionale	Uomo solo disoccupato con un passato lavorativo discontinuo fuori dalla Valle d'Aosta. Unica figura di riferimento, la madre valdostana, morta da poco. Famiglia totalmente disgregata.

Da una rapida analisi degli interventi richiesti, il dato che colpisce sicuramente di più risulta essere la ridotta richiesta o accesso alle “Misure di inclusione attiva e di sostegno al reddito” così come previste dalla legge regionale n. 18 del 10 novembre 2015. Di fatto, al momento delle interviste, troviamo l’intenzione dichiarata di accedere a queste misure da parte di un solo utente; un altro utente, che probabilmente avrebbe potuto usufruirne, non ha fatto domanda perché in quel momento non era ancora in carico ai servizi. Probabilmente, successivamente all’intervista ha usufruito di un contributo per l’inclusione sociale, ma resta evidente che le misure maggiormente praticate sono principalmente sussidi che non prevedono alcun tipo di restituzione. Il dato non è di facile interpretazione, soprattutto se prendiamo in considerazione quello che è stato identificato come uno dei principali limiti della legge¹⁸, e cioè il fatto che per accedere alla misura è previsto un limite di età abbastanza alto (30 anni), sebbene i nostri intervistati rientrino tutti in questo limite anagrafico. Sulla base delle nostre interviste, non è possibile fornire evidenze statistiche; tuttavia dalle narrazioni possiamo ipotizzare delle spiegazioni, anche in relazione a quanto ci ha detto in proposito l’assistente sociale di sportello intervistata. Come si evince dalla tabella 2, al momento dell’intervista praticamente solo uno degli utenti, la giovane adulta straniera, ha beneficiato con certezza di una misura che prevede forme di restituzione attiva, precisamente il prestito sociale d’onore, e ha restituito in ore di tirocinio. In realtà, probabilmente ne ha usufruito anche un altro, ma al momento dell’intervista non emerge se di fatto tale prestito, sicuramente chiesto, sia stato concesso. Tuttavia, le ore di volontariato e tirocinio restituite non si configurano come lavoro e dunque non creano i presupposti per accedere successivamente a ulteriori forme di inclusione attiva, dunque rischia di essere una misura *una tantum* che non crea reali presupposti per l’inclusione lavorativa. Per accedervi è infatti necessario aver lavorato almeno un anno (anche non continuativo) negli ultimi cinque anni. In questo senso quindi, sembra essere confermato il fatto che “l’integrazione al reddito adottata in Valle d’Aosta sembra configurarsi come un sussidio di disoccupazione di natura assistenziale (di secondo livello), più che come una misura di inclusione attiva di terzo livello, ovvero di ultima istanza”¹⁹.

¹⁸ Chiara Agostini e Patrik Vesan, «Inclusione attiva: alcune riflessioni a partire dal caso della Valle d’Aosta», *Percorsi di secondo welfare*, 5 gennaio 2016, <http://www.secondowelfare.it/povert-e-inclusione/inclusione-attiva-e-sostegno-al-reddito-domande-aperte-a-partire-dallesperienza-della-valle-daosta.htm>Ut.1

¹⁹ *Ibid.*

3.1 La traccia dell'intervista

Per la raccolta dei dati, abbiamo scelto una forma di intervista in profondità, con un bassissimo grado di strutturazione, che quindi ha lasciato ampio spazio all'intervistato di stabilire le priorità del proprio racconto biografico, questo in un'ottica ecologica di massima aderenza ai vissuti soggettivi degli intervistati. Tutte le interviste, sia quelle rivolte agli utenti, che quelle rivolte agli operatori, sono state realizzate in forma individuale e in presenza, in un luogo che risultasse il più possibile confortevole per l'intervistato, al fine di ridurre al massimo la sensazione di estraneità e intrusività dell'intervistatore.

La scelta della tecnica dell'intervista biografica risponde all'intento di comprendere il fenomeno dell'impoverimento nella sua complessità e processualità, come l'esito di un intreccio di fattori non meramente economici, ma anche relazionali e culturali, come processo scandito da eventi precipitanti e "microtransizioni" che solo la narrazione fatta in prima persona dai soggetti interessati potrà restituire nella sua interezza. L'intervista biografica è stata condotta in modo tale da sollecitare nell'intervistato un racconto di vita focalizzato sul segmento biografico costellato da quegli eventi e situazioni percepiti dallo stesso intervistato come rilevanti ai fini della condizione di povertà in cui è scivolato. Nella ricerca sociale qualitativa, infatti, il *racconto di vita*, costituisce lo strumento di indagine elettivo per indagare "ambiti specifici"²⁰, ossia dimensioni esperienziali dell'individuo, tra cui rientra tipicamente la povertà²¹, caratterizzate spesso dallo scostamento dalla normalità sociale, da percorsi di vita non lineari, e da eventi che scompongono o fratturano un andamento biografico fino a un certo punto pianificato e coerente. Il racconto biografico permette, dunque, di individuare **i meccanismi sociali che hanno generato quell'esperienza di vita, attraverso una ricostruzione dialogica** dei contesti relazionali entro cui l'individuo è inserito, come ad esempio il modello familiare, con un focus sull'importanza attribuita alle **relazioni che si dispiegano al suo interno** e sui **punti di svolta** che hanno accompagnato il processo di ingresso o di uscita dalla povertà. Nelle interviste realizzate, ad esempio, la dimensione familiare è un fattore che emerge costantemente come retroterra importante del disagio e del progressivo impoverimento.

Il carattere non strutturato di queste interviste ha messo "in primo piano le implicazioni dovute all'interazione diretta che si instaura tra chi chiede ed ascolta (il ricercatore) e chi risponde e racconta (l'intervistato)"²². Nel contesto peculiare di questa ricerca, il meccanismo dialogico attivato dall'intervista ha avuto il duplice beneficio di ricostruire la dinamica tra istanze del singolo

²⁰ Daniel Bertaux e François de Singly, *Les Récits de vie: perspective ethnosociologique* (Paris: Nathan, 1997).

²¹ Ibid.; Jean-François Laé e Numa Murard, *Les récits du malheur* (Paris: Descartes et Cie, 1995).

²² Bichi, *La società raccontata*, 175. Cfr inoltre Rita Bichi, *L'intervista biografica: una proposta metodologica* (Milano: Vita e pensiero, 2002).

e capacità di risposta istituzionale (in questo caso dei servizi), in modo da individuare nei problemi specifici segnalati e nelle specifiche richieste di intervento, una serie di bisogni sociali e di disagi sottostanti che ne sono i precursori, e di avviare un processo di auto-riflessività nel singolo che ne valorizzi la capacità di *attivarsi* attraverso il ricorso ad un servizio, generando così *empowerment* e favorendo forme di cittadinanza attiva. Questa tecnica ha, inoltre, permesso di far rientrare tra gli scopi conoscitivi di questa ricerca anche un'esplorazione delle dinamiche attraverso cui si costruisce **la fiducia tra cittadini e istituzioni**, categoria speculare a quella di **rischio** e imprescindibile nell'individuazione di misure di welfare attivo.

Coerentemente con la scelta della variabile focale di partenza, le interviste biografiche sono partite da una domanda-chiave, riguardante ***l'evento scatenante che ha messo in movimento l'utente spingendolo a entrare in contatto con i servizi***. La domanda iniziale era molto semplice e aperta, sebbene fosse posta in modo tale da ricostruire questo evento di partenza come ***esito di una complessa storia precedente quell'evento***:

“Noi siamo venuti in contatto con lei tramite i servizi ... Ci racconti la sua storia - cosa è successo per cui Lei ha deciso di rivolgersi a un servizio?”

La richiesta di aiuto ai servizi viene inquadrata rispetto alla storia pregressa, personale e relazionale, dell'utente. Inoltre, è l'intervistato stesso, attraverso un implicito stimolo riflessivo, a focalizzare il fattore chiave (lavorativo, familiare, personale) attorno a cui ruota la sua storia di caduta in povertà. Proprio per questa impostazione dialogica e narrativa, le interviste hanno avuto un andamento quanto più possibile scorrevole e con un ritmo simile a una conversazione e lontanissimo da una modalità “questionario”. L'intervistatore aveva predisposto una traccia, divisa in tre parti, che serviva principalmente da promemoria e da guida per la conduzione dell'intervista, al fine di evitare che *determinati aspetti comunque ipotizzati come importanti* fossero trascurati o dimenticati nel fluire della conversazione. La rilevanza dei fattori non è stata pre-determinata in fase di progettazione, e infatti, anche le domande di cui era composta la traccia sono state in parte modificate nel corso della ricerca, sulla base dell'andamento delle prime interviste in modo da rivedere la priorità previste sulla base di quanto emerso durante queste interviste.

Le prime due parti dell'intervista avevano una vocazione prevalentemente descrittiva: nella prima, il resoconto verteva principalmente sulla storia personale del soggetto, con un'attenzione particolare alle variabili focali attorno a cui si dispiega il processo di impoverimento. ***La seconda parte si concentrava soprattutto sulla relazione tra gli utenti e i servizi.*** L'intervistato era incoraggiato a ripercorrere in chiave riflessiva le vicende accennate nella prima parte,

esprimendosi sul rapporto intrattenuto con i soggetti, istituzionali e non, con cui aveva fino ad allora interagito, sulle risorse ottenute, sulla relazione personale con l'operatore e sugli eventuali problemi incontrati durante il processo di aiuto. ***La terza e ultima parte si spostava invece dal piano descrittivo a quello normativo e proiettivo.*** In questa sezione dell'intervista abbiamo chiesto ai soggetti di fare uno sforzo di immaginazione e cercare di individuare eventi significativi che avrebbero potuto cambiare in meglio il corso successivo della loro storia qualora si fossero realizzati. Abbiamo, cioè, cercato di far emergere possibilità non attualizzate, sia in chiave di attivazione generativa, che di valutazione critica attraverso giudizi condivisi su eventuali malfunzionamenti del sistema o attraverso nodi biografici irrisolti comuni agli intervistati²³. Abbiamo dato un'importanza cruciale a questa dimensione normativo/riflessiva, in quanto, attraverso l'esperienza stessa dell'intervista, i soggetti sono invitati ad assumere una posizione critica rispetto al proprio percorso di vita e a riconoscere le proprie responsabilità riguardo agli effettivi esiti, oltre che ad individuare un proprio potenziale; nello stesso tempo, sono stimolati a individuare i meccanismi sistemici che hanno impedito i propri funzionamenti e il realizzarsi di un obiettivo di benessere. Questo aspetto è fondamentale per la nostra ricerca poiché, come vedremo nella parte successiva, l'incrocio di questi resoconti e di questi giudizi ci ha permesso di disegnare una "mappa dei funzionamenti" che ha reso visibili alcuni dei nodi relazionali, strategici e irrisolti, che sono emersi dalle interviste.

3.2 Raccolta e analisi dei dati

Operativamente, la procedura utilizzata nella elaborazione e la raccolta dei dati, è quella propria della *Grounded Theory* costruzionista, che ha caratterizzato la nostra scelta metodologica a monte. Questo approccio metodologico si è contraddistinto per tre elementi che si sono rivelati molto significativi nella nostra ricerca: *la logica di fondo* che ha guidato la ricerca, *la procedura di selezione* dei casi, e *i metodi usati per l'analisi* dei dati.

La logica che ha ispirato la nostra ricerca stata quella di un costante movimento "a spirale" tra il generale (una teoria generale) e il particolare (i casi esplorati), ***osando ipotesi teoriche provvisorie, col punto di domanda, da far interagire ogni volta con il contesto di osservazione empirica.*** Proprio per questo motivo, c'è stato un continuo rimando e riaggiustamento tra la fase della raccolta delle informazioni e quella dell'analisi, anche in ragione del fatto che, al momento dell'avvio dell'indagine, disponevamo di poche informazioni sulle specificità dell'oggetto di

²³ Ovviamente, le tre parti sono separate e indipendenti solo nella traccia scritta che è servita da supporto all'intervistatore: le tre dimensioni che abbiamo appena ripreso si sono spesso incrociate nel corso dell'intervista, dato che difficilmente una descrizione è un mero resoconto degli eventi, ma si intreccia sempre anche con le aspirazioni del soggetto e che eventualmente non si sono realizzate.

indagine (il fenomeno dell'impoverimento in Valle d'Aosta) e, dunque, abbiamo scelto di evitare la formulazione di ipotesi eccessivamente stringenti che inquadrassero il fenomeno in categorie precostituite senza rispettare quella specificità fondamentale del contesto indagato.

Proprio l'inquadramento metodologico nella *Grounded Theory* ha prescritto le due fasi della raccolta e dell'analisi dei dati fossero portate avanti *contemporaneamente*. Infatti, dopo aver realizzato un primo blocco di interviste (cinque operatori e quattro utenti), abbiamo proceduto ad una prima elaborazione concettuale che ha prodotto dei primi risultati, che, a loro volta, hanno avuto un effetto di *feedback* sulla raccolta successiva.

Infatti, i primi dati emersi hanno guidato la scelta dei profili da privilegiare nelle restanti interviste (gli ultimi tre utenti), oltre ad aver fornito utili indicazioni per la modifica della traccia. I vantaggi di questo modo di procedere sono stati molteplici. È stato, ad esempio, possibile rivedere l'importanza di alcuni fenomeni sulla base delle rappresentazioni dei soggetti direttamente interessati, così come abbiamo approfondito alcuni processi che si sono rivelati significativi nel corso delle interviste. Nel caso specifico, rispetto all'iniziale orientamento a privilegiare figure femminili con background migratorio o in età avanzata, in seguito alle testimonianze raccolte soprattutto dagli operatori, ***si è deciso di approfondire la questione della perdita del lavoro in uomini autoctoni giovani adulti e adulti, con un focus particolare sullo scivolamento in povertà da parte di soggetti mai toccati in precedenza dal fenomeno dell'indigenza.***

Per la selezione dei casi abbiamo seguito un *campionamento di tipo teorico*, vale a dire che la scelta dei casi non è stata guidata da una rappresentatività statistica, ma dalla possibilità di farci comprendere quali nessi, ipotizzati come sufficientemente *tipici* rispetto al fenomeno indagato ma anche *peculiari* del contesto considerato, siano intervenuti nei vissuti biografici dei soggetti prescelti. ***Pertanto, il campione degli intervistati non è stato costruito in base a criteri probabilistici, ma sulla base di ipotesi plausibili, formulate sulla base dell'analisi secondaria dei dati quantitativi di sfondo (dati dello sportello sociale) e delle tendenze evidenziate in letteratura. Man mano che la ricerca avanzava, le tipologie di casi selezionati sono state integrate o sostituite sulla base delle esigenze di approfondimento concettuale di elementi emersi dalle prime fasi di analisi.*** Ovviamente, ***questa procedura è risultata particolarmente utile alle esigenze conoscitive del segmento qualitativo della ricerca, data l'esiguità delle informazioni offerte dall'indagine quantitativa, che ci ha obbligati ad un bassissimo grado di predeterminazione e ad avere un atteggiamento eminentemente esplorativo, di ricostruzione dal basso delle informazioni rilevanti.*** D'altro canto, questo modo di procedere fornisce l'indubbio vantaggio di permettere il costante dialogo tra il ricercatore e i soggetti della ricerca, attraverso una costante osmosi tra la raccolta e

l'analisi dei dati. Sebbene le interviste condotte siano state “solo” dodici, per un'indagine qualitativa in profondità basata su un modello narrativo il materiale testuale raccolto è da ritenersi piuttosto corposo e dunque, il metodo prescelto della Grounded Theory, avendo negli anni sistematizzato alcune procedure di analisi del testo che offrono al ricercatore un fondamento su cui poggiare l'analisi²⁴, ci ha permesso di governare l'ampia gamma di materiale raccolto, con il duplice obiettivo di restituire fedelmente le interpretazioni degli intervistati, ma anche di raggiungere una qualche forma di astrazione teorica o concettuale. Infatti, l'operazione chiave è stata la *codifica*, consistente nell'*associazione di una parola-etichetta a una porzione di testo dell'intervista*. L'etichetta, o “codice”, ha la funzione di riassumere il significato che ha quel periodo o quella frase per il soggetto che l'ha pronunciata²⁵. Nella prima codifica abbiamo cercato di mantenere più possibile una vocazione descrittiva e, in ogni caso, un livello di astrazione più basso possibile. Per facilitare l'aderenza al testo abbiamo utilizzato codici *in vivo*, che riprendessero cioè, tra virgolette, le esatte parole dell'intervistato. Come è facile immaginare, già in questa prima fase di codifica, anche una sola intervista produce un numero molto elevato di codici, prevalentemente descrittivi, che forniscono un primo scheletro interpretativo. Nel nostro caso, questa prima fase ci ha dischiuso un orizzonte di analisi importante, tanto è vero che, in più di un caso, abbiamo utilizzato le definizioni pronunziate *in vivo* dagli intervistati per etichettare alcuni fenomeni emergenti (es. cfr. § 4.2).

Una volta effettuata questa prima codifica per il primo blocco di interviste, siamo passati a una codifica di secondo livello, una fase di analisi dei dati tesa a individuare connessioni più ampie tra i diversi vissuti già riassunti dal codice-etichetta e capace di un livello di astrazione superiore capace di accorpare e riformulare i diversi codici. Questa seconda codifica ci ha portati

²⁴ Barney G Glaser, *Doing Grounded Theory: Issues and Discussions* (Mill Valley, CA: Sociology Press, 1998); Kathy Charmaz, *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis* (London; Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications, 2006); Juliet M Corbin e Anselm Strauss, *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. (Thousand Oaks: SAGE Publications, 2007).

²⁵ Sia la raccolta che l'analisi dei dati è stata supportata dall'utilizzo di software CAQDAS (computer assisted qualitative data analysis), e in particolare dal software open source RQDA. Questa applicazione ha infatti il grande vantaggio di poter accompagnare il ricercatore durante tutto l'itinerario di ricerca, permettendo sia la raccolta dei testi che l'assegnazione dei codici e dei meta-codici (con il conseguente “retrieval”, ovvero il richiamo delle porzioni di testo etichettate con i codici) e infine la condensazione e visualizzazione dei dati. La discussione sull'utilizzo dei software nell'analisi dei dati nella ricerca qualitativa è ancora aperta in letteratura. I vantaggi sono molteplici, sia nell'analisi vera e propria che nella rappresentazione dei risultati. Il rischio principale riguarda invece l'eccessiva invadenza dei software rispetto all'interpretazione del testo, operazione da effettuare, ovviamente, al livello teorico e che difficilmente può essere automatizzata. RQDA, d'altro canto, non espone il ricercatore a questo pericolo per il semplice fatto che non esegue nessuna operazione “semantica” sul testo, ma si limita a fornire una potente piattaforma di organizzazione del materiale testuale. Cfr Mary UT.1 Radnofsky, «Qualitative models: Visually representing complex data in an image/text balance», *Qualitative Inquiry* 2, n. 4 (1996): 385–410; Matthew David e Carole D Sutton, *Social Research: The Basics* (London; Thousand Oaks: SAGE Publications, 2004); Andrea Salvini, *Percorsi di analisi dei dati qualitativi* (Torino: UTET Università, 2015).

all'individuazione di *categorie*, ovvero *concetti che si collocano a un livello di astrazione superiore rispetto ai codici, ma che li comprendono al loro interno. Alcuni codici si sono dimostrati appartenenti a più categorie, configurandosi come elemento di congiunzione, come si evince chiaramente dalla mappatura dei risultati.* Graficamente questi codici si rappresentano come *nodi intermedi di una rete che connette le categorie*, ma proprio perciò costituiscono dei *crocevia tematici e concettuali* ricchi di conseguenze dal punto di vista dell'analisi.

4. I risultati

4.1 Mappatura dei risultati

L'utilizzo di rappresentazioni grafiche costituisce una soluzione molto praticata nella ricerca qualitativa, anche se solo di recente si è proceduto a codificarla e sistematizzarla²⁶. Nel corso della nostra ricerca, abbiamo usato le immagini in diversi momenti, a seconda dello specifico obiettivo che ci siamo proposti²⁷. Il livello di mappatura da noi prescelto risulta strutturato *sulla base di “nodi concettuali” in relazione fra loro, rappresentati attraverso connessioni grafiche* sia di tipo *visuale* che *testuale*. La mappatura si è mostrata molto utile in questa ricerca: nelle prime provvisorie analisi dei dati, le mappe ci hanno permesso di chiarire i nessi categoriali emergenti, così come nella fase conclusiva di presentazione dei risultati ci offrono un'immagine riassuntiva delle relazioni concettuali proposte. In quanto “dispositivo ottico”²⁸, la mappa è *essa stessa produttiva di nuove relazioni concettuali*: essa ci permette di vedere qualcosa di nuovo e di diverso rispetto a prima, in quanto fa emergere relazioni concettuali nascoste e quindi orienta sia la successiva raccolta dati, che la lettura del testo.

La visualizzazione grafica dei *topic* discorsivi al centro di queste interviste e dei nessi logici che li collegano come nodi di una rete, si dimostra particolarmente coerente con l'approccio *ecologico* a monte, rivolto *allo spazio valutativo dei funzionamenti e verso la capacità soggettive e di acquisire funzionamenti*, piuttosto che alle sole variabili strutturali di reddito e ricchezza²⁹. La mappa può quindi essere letta come una sorta di trasposizione grafica di questo spazio. I *nodi* costituiscono le *intersezioni* nell'esercizio valutativo soggettivo, e dunque, in quanto tali, fanno emergere *“giudizi condivisi”* (tanto dagli utenti, quanto dagli operatori) e questo ci aiuta, pur nella limitatezza delle informazioni raccolte, a definire un campo degli oggetti di valore e lo spazio di funzionamento di un determinato assetto sociale. La mappa nel suo complesso è la rappresentazione delle narrazioni di un insieme di capacità e funzionamenti di soggetti che interagiscono con uno spazio sociale determinato; essa visualizza un insieme di traiettorie intraprese (o che possono essere intraprese) dalla libertà di scelta dei soggetti intervistati. La via pragmatica scelta del dar voce ai soggetti funzionanti, ci ha permesso di ricostruire queste intersezioni, che in, quanto focus di riflessione condivisi, finiscono con l'alludere ai *“nodi irrisolti”* dello *spazio dei funzionamenti*,

²⁶ C. A. Buckley e M. J. Waring, «Using Diagrams to Support the Research Process: Examples from Grounded Theory», *Qualitative Research* 13, n. 2 (1 aprile 2013): 148–72, doi:10.1177/1468794112472280.

²⁷ Michael Anderson, Bernd Meyer, e Patrick Olivier, *Diagrammatic Representation and Reasoning* (London; New York: Springer, 2002).

²⁸ Kevin G. Davison, «Dialectical Imagery and Postmodern Research», *International Journal of Qualitative Studies in Education* 19, n. 2 (marzo 2006): 133–46, doi:10.1080/09518390600575899.

²⁹ Sen, *La diseguaglianza*, 21.

nodi che, in quanto *presenti nella percezione comune degli intervistati, offrono anche delle chiavi per il loro scioglimento*. Unendo due diverse prospettive, quella degli utenti e quella degli operatori, la mappa è la ricostruzione di quell'insieme di funzionamenti collegati dalla stessa *variabile focale (utilizzo dei servizi)*. Le relazioni ivi rappresentate non ci restituiscono delle grandezze, ma solo delle intersezioni categoriali, e tuttavia, essendo tali intersezioni il risultato di associazioni espresse dagli intervistati nella narrazione dei loro propri funzionamenti e di quelli descritti dagli operatori preposti alla attuabilità di quegli stessi funzionamenti, ecco che la mappa funziona da rappresentazione qualitativa dello spazio dei funzionamenti non solo acquisiti, ma anche di quelli attuabili, vale a dire una *mappa delle capacità*.

Concretamente, i nodi **AZZURRI** rappresentano i *codici* che abbiamo utilizzato, i nodi **GIALLI** le *categorie* e i **ROSSI** i *codici che legano più categorie*. Ricordiamo che i codici sono etichette associate a porzioni di testo che riassumono quello che l'intervistato ha detto e le categorie sono riformulazioni con un maggior livello di generalizzazione (sono codici di codici). A titolo di esempio, analizziamo una categoria con i relativi codici, che offre all'analisi interessanti spunti di riflessione.

4.2 Nodi emergenti e “smagliature del sistema”

La categoria “Le smagliature del sistema” è un esempio paradigmatico del modo in cui abbiamo proceduto alla costruzione della mappa. Questa categoria, infatti, l’abbiamo creata riprendendo testualmente le parole di un’intervistata. Un’operatrice giustifica infatti con questo termine la scelta del caso di cui ha deciso di parlarci:

[...] è un caso che mi ha colpito perché ho visto le *smagliature del nostro sistema* ... non nostro come uffici socio assistenziali ma proprio del sistema rete in generale su quello che è l’attenzione ai più deboli, mettiamola così (Vol.1)

Di questo estratto di intervista abbiamo estrapolato l’espressione “smagliature del sistema” perché ci è sembrata una buona formula per riassumere il concetto sottostante alle frasi riprese, ovvero di problema dello *scollamento tra le diverse realtà che operano sul territorio*. Questa categoria si compone di diversi codici alcuni dei quali risultano appartenere anche ad altre categorie. Ad esempio, il codice “investire nella sinergia col territorio” appartiene a due categorie differenti “Prossimità in Valle D’Aosta” ed “Empowerment”. Questo significa che le porzioni di testo che abbiamo associato a questo codice avevano relazioni semantiche anche con queste altre categorie, motivo per cui, nella mappa, questo codice diventa un *nodo* concettuale su cui si deve riflettere e lavorare. Anche in questo caso, si tratta di un codice “in vivo” che riprende le parole dell’intervistato. L’espressione è stata usata da una volontaria di un’associazione in relazione a quello che secondo lei andrebbe fatto per migliorare la qualità dei servizi offerti:

Investire perché il nostro progetto ha fatto la differenza ... non abbiamo bisogno di replicare progetti di altri. *Investire nella sinergia col territorio ancora di più*, cioè proprio parlarsi con associazioni (Vol.2)

Questa esigenza sembra sentita anche dall’assistente sociale di sportello:

noi dobbiamo lavorare tanto con la comunità, cioè uscire dall’ufficio, stare dove la gente vive. Fare un po’, essere più vicini anche al mondo dell’associazionismo, inventarci nuove forme di lavoro di rete, di ... interessare le persone all’aiuto anche quelle che non si sono mai avvicinate a forme di aiuto (As.1)

Anche sul lato dell’utenza, poi, l’Ut.2, giovane disoccupato, rinnova l’invito a una migliore integrazione dei servizi reso ancora più pressante dalla crisi economica:

A persone come me ... i servizi ... non vanno neanche male quelli che ci stanno, tanti ... togliendo il sociale ... ci sono i volontari che comunque si sbattono per piccole cose, la difficoltà è accedervi, non perché siano difficili da raggiungere, perché non c'è informazione, non c'è informazione ... e purtroppo un opuscolo non basta, servirebbe un po' più di contatto con le persone perché sicuramente ci son tante persone che fanno belle cose, bei progetti, una alla Croce Rossa, per quello che può, col volontariato, donazioni e cose ... e riesce a fare qualcosina, ci sono altre associazioni, che so, sempre no profit e fanno comunque qualcosina, ti possono aiutare anche solo a livello di pubblicità, io so fare il tappezziere, non è che loro mi danno lavoro, però mi presento magari do la disponibilità se serve un aiuto a fare qualcosa, cioè è il farsi conoscere (Ut.2 utente giovane adulto)

[...] però son solo strutture che ormai son, cioè son quelle lì che meno male che per tanti ci sono, che comunque danno un pasto a chi non può e tutte queste cose, però è un po' ghetizzato, insomma, no? ghetizzata come cosa [...] stessero sul territorio in una maniera più presente, magari la gente lo saprebbe, lo saprebbe, si avvicinerrebbe di più, e magari gente che non ha bisogno potrebbe apportare il suo aiuto, in stile volontariato, senza prendere l'impegno, cioè devo stare lì, però anche a gocce, cioè una tantum, la persona che sa che si creano piccole situazioni anche di solo ritrovo ... (Ut.2 utente giovane adulto)

Questa questione della presenza e della condivisione di spazi fisici come fattore di attivazione solidale e personale è un elemento cruciale nelle aspettative degli utenti, ma anche di qualche operatore. Su questo punto torneremo alla fine. Ovviamente, dal punto di vista degli assistenti sociali il problema riguarda anche la carenza di risorse e di persone, aggravata ancora una volta dalla crisi economica:

Questa cosa è funzionata così più o meno fino a questa estate 2015; dopo di che si è preso atto che il territorio depauperato di 8 risorse, siamo in 8, perché non ci hanno sostituite, noi prima facevamo lavoro di territorio, siamo finite allo sportello, naturalmente per esempio la mia collega dell'area adulti ha dovuto farsi carico anche della mia zona. E quindi il territorio è andato in sofferenza, in particolare qui ad Aosta. Per ovviare a questo problema si è deciso una riorganizzazione del servizio e quindi di è deciso che gli sportelli sociali si tenevano in carico le situazioni che esprimevano esclusivamente un bisogno di tipo economico... là tutto discutibile, questo è a latere della vostra ricerca comunque discutibile il fatto che una persona esprima solo un bisogno economico (As.1)

Questo breve esempio serve a chiarire i criteri di costruzione della mappa e l'idea secondo cui essa rappresenta l'incrocio tra giudizi su temi comuni, ritenuti rilevanti dagli stessi intervistati, ma da punti di vista differenti. Nei paragrafi successivi analizzeremo tre di queste intersezioni semantiche e tematiche che risultano particolarmente significative per la nostra indagine, in quanto direttamente collegate a quella categoria cruciale rispetto allo spazio dei funzionamenti, che abbiamo chiamato "smagliature del sistema".

5. Empowerment e resilienza

La tesi di fondo secondo cui i funzionamenti sono costitutivi dell'essere di una persona, e che una valutazione dello star bene debba prendere la forma di un giudizio su tali funzionamenti come presupposti di attivazione, ha rappresentato per noi un'indicazione di metodo in questa indagine qualitativa. Le interviste hanno infatti puntato a far emergere quanto gli intervistati si percepissero come meri portatori di bisogni o di diritti da esigere, o piuttosto come *soggetti capaci di “funzionare”*, cioè di *agire al fine di raggiungere il proprio star bene*. Sulla base delle interviste raccolte rileviamo come **tutti gli utenti rifiutino le logiche d'azione di tipo assistenziale e si percepiscano come soggetti attivi e capaci di agire**. Creare le condizioni che favoriscano l'attivazione in quanto precursore di funzionamento è quello che nell'accezione comune chiamiamo *empowerment*, un concetto che può avere sfumature molto diverse in base al contesto in cui lo si utilizza, ma che in genere ha come finalità quella di intervenire nella redistribuzione del potere in un determinato contesto sociale, ripristinando condizioni di equità³⁰. Pertanto, l'interpretazione di *empowerment* varia a seconda di *come e a quale livello* si decide di intervenire nelle strutture di potere: il rischio più grande è di concentrarsi esclusivamente sul livello più basso, quello individuale, e ignorare il piano di contesto, organizzativo e istituzionale, essenziale nella creazione delle opportunità, come evidenziato dalla definizione della World Bank riportata in nota, così come quello reso possibile dalle reti sociali di cui l'individuo, o la famiglia, fanno parte. È per questo motivo, che oltre ad analizzare **le rappresentazioni individuali** che emergono dalle interviste relative alla capacità di attivarsi per risolvere i propri problemi, abbiamo cercato di ricostruire il complesso di relazioni di contesto che gli intervistati attivano o che potrebbero attivare.

Anche in condizioni di vulnerabilità molto complesse, aggravate ad esempio dalla concomitanza di una malattia, gli intervistati dimostrano di voler gestire il più possibile attivamente la loro vita. È l'esempio dell'Ut.1, una donna straniera affetta da una grave malattia autoimmune

³⁰ Inseriamo qui in nota alcune definizioni di *empowerment*: “Empowerment is the process of enabling people to increase control over their lives, to gain control over the factors and decisions that shape their lives, on individuals, groups and societal levels”. (European Learning Network on Empowerment and Inclusion, *Employment, Inclusion and Empowerment, Background and definition*, December 2010); “Empowerment is the process of increasing the capacity of individuals or groups to make choices and to transform those choices into desired actions and outcomes. Central to this process are actions which both build *individual* and *collective* assets, and improve the efficiency and fairness of the organizational and institutional context which govern the use of these assets”. (Narayan-Parker, Deepa, e World Bank Group. *Empowerment and Poverty Reduction: A Sourcebook*. Washington, DC: World Bank, 2002.). Questa seconda definizione enfatizza la dimensione organizzativa istituzionale e di contesto preposte alla creazione di condizioni che al processo di capacitazione degli individui.

che si è manifestata all'improvviso ed è degenerata in poco tempo. L'Ut.1 ha un passato migratorio abbastanza complesso: dal suo paese di origine si è trasferita in Spagna per motivi di lavoro. Nonostante avesse trovato una stabilità economica, a un certo punto decide di trasferirsi ad Aosta per seguire un uomo con cui aveva intrapreso una relazione. Dopo poco tempo la relazione inizia a complicarsi anche per le difficoltà economiche di lui. L'Ut.1 ammette più volte, nel corso dell'intervista, di essersi pentita di quella scelta ma, nonostante ciò, una volta lasciato il partner, è riuscita ad avviare un'attività economica autonoma ad Aosta, a garantirsi un certo benessere economico e a fare in modo che il figlio, particolarmente problematico, la raggiunga ad Aosta dal suo Paese di origine. L'evento che fa precipitare la sua condizione è appunto la malattia che non le permette più di lavorare e la costringe a mettere in vendita la sua attività economica. Eppure, l'Ut.1 si autorappresenta come soggetto attivo, anche nelle avversità: nella sua narrazione racconta come inizialmente i medici non siano stati in grado di diagnosticarle nessuna patologia e di **come abbia lei stessa contribuito attivamente alla diagnosi facendo ricerche in internet**. Al fine di ottenere maggiore attenzione da parte dei medici, l'Ut.1 ha cercato aumentare le proprie conoscenze mediche sul complesso dei suoi sintomi, auto-documentandosi:

“sì, ero informata del percorso della malattia [dove ha studiato queste cose?] ho preso i libri, su internet, stavo giorno e notte, guardavo lì, mi stampavo tutte le cose e stavo a leggere ... e così mettevo le mie analisi vicino, scaricavo da internet, mi dava qualche altro malato le sue cose e lì mi accorgevo che cosa è buono e cosa è male. E quando sono andata in prossima visita da loro io ero già informata ... e mi ha detto il dottor N., mi ricordo, “ma tu hai fatto la scuola di medicina?” E io mi sono messa a ridere ... ho detto no, ho visto che nessuno mi dà attenzione alla mia malattia mi sono messa a studiare” (Ut.1 utente adulta)

In una situazione simile, un giovane disoccupato, Ut.2, racconta di come sia riuscito ad ottenere che il figlio fosse preso in cura per un disturbo da deficit di attenzione/iperattività inizialmente trascurato dai medici. L'Ut.2 è italiano, ma ha anche lui un passato migratorio estremamente articolato. Per alcuni anni ha infatti vissuto con la moglie all'estero, per poi tornare ad Aosta, dove vive un suo familiare, alla ricerca di un lavoro più stabile. Grazie alla mediazione del familiare, l'Ut.2 trova immediatamente lavoro in Valle, ma i problemi cominciano ad accumularsi una volta perso il lavoro. La situazione familiare è infatti estremamente delicata: oltre ai pessimi rapporti con la madre, l'Ut.2 deve fronteggiare le difficoltà della figlia che la moglie ha avuto in un precedente matrimonio. Le relazioni sono talmente tese, che al momento dell'intervista la figlia ha deciso di abbandonare la casa della madre. Ancora una volta quindi, ci troviamo di fronte a una situazione multi-problematica, che l'Ut.2 comunque non rinuncia ad affrontare

attivamente. Esempio è appunto il modo in cui gestisce la malattia del figlio che, ritiene Ut.2, è stata sottovalutata dai medici italiani. L'Ut.2 decide quindi di consultare un altro specialista del Paese di provenienza della moglie per poter ottenere le cure mediche necessarie:

“Quello c’ha messo due anni qua a farci fare una diagnosi, sono andato dai medici a dirgli “ha la A.D.H.D”. “E sì, ma non possiamo fare niente” ma neanche una diagnosi hanno fatto, ci siamo dovuti rivolgere a un’eminenza in [Paese di provenienza della moglie], che è riconosciuto in Europa per farci fare una diagnosi, una cura e poi andare qua dall’assessore della sanità con cartelle in mano e dire “adesso fate qualcosa.” (Ut.2 utente giovane adulto)

Ancora un ultimo esempio. Ut.4 è una donna che ha vissuto situazioni molto difficili di violenza sia nella famiglia di origine che in quella d’elezione. Nonostante ciò, ha sempre cercato di proteggere la figlia e di garantirle una vita migliore di quella che ha avuto lei. L'Ut.4 quindi si percepisce come una persona forte e sensibile, anche nei momenti di maggiore difficoltà. Ancora una volta è il caso di richiamare un episodio legato alla malattia:

“sono grintosa, ho i miei momenti di disperazione ... guardi mia figlia ha una malattia genetica e ... le mamme hanno un sesto senso ... perché lei soffriva ... aveva queste crisi di cianosi da piccolina, era neonata ... e io ho detto c’è qualcosa che non va in questa bambina, pensavamo che fossero quei piccoli soffi innocenti, l’ha seguita una brava pediatra, però io non mi sono arresa perché quando ha incominciato a frequentare il nido le educatrici mi facevano delle segnalazioni ... non sente la chiamiamo, è assente, sembra che parta per la tangente .. al che ho contattato una cugina che lavorava al Beaugregard ho detto guarda ho la bambina ... che ho la bambina che ha questo problema, e ha detto prendo l’appuntamento col dott. [...] ... santo uomo davvero ... come l’ha visitata le ha fatto fare l’elettroencefalogramma, tutti gli esami ha detto guardi per me sua figlia ha la neurofibromatosi e così abbiamo incominciato tutto l’iter” (Ut.4 Adulta over 50)

Questi esempi mostrano chiaramente l’assoluta necessità di considerare *i soggetti come capaci di agire per migliorare i propri funzionamenti*. I soggetti sembrano infatti essere estremamente resilienti e capaci di affrontare attivamente situazioni avverse nonostante dispongano di risorse scarse e deboli reti di supporto. Quello che abbiamo notato è che, nonostante alcuni di questi soggetti siano vessati dall’impellenza di una serie di acquisizioni elementari (essere adeguatamente nutriti, essere in buona salute, ecc.), tuttavia non smettono mai, nelle loro rappresentazioni, di *aspirare e concorrere al perseguimento di acquisizioni più complesse*, quelle acquisizioni che, proprio nella prospettiva di Sen, si configurano come essere felici, avere rispetto di sé, prendere parte alla vita di comunità, ecc.³¹:

³¹ Sen, La disegualianza, 63.

“...pensavo, so che ci sono delle associazioni di volontariato ma formare delle persone in ogni paese, che ricoprano tutto il territorio [*quindi degli operatori sanitari tu dici ...*] sì ma degli operatori ... allora io ti insegno questa determinata cosa, tu acquisisci esperienza, questa esperienza tu la porti non solo nel tuo paese, nel tuo paese la puoi portare fuori, esempio, le microcomunità stanno chiudendo, allora permetti a queste persone di lavorare, chiudono? ... che possano essere assistite anche a casa perché tanti familiari non hanno la competenza, e poi va a finire che si ammalano anche loro allora, perché nascono le associazioni di volontariato ... che ci sia una presa di coscienza per quanto riguarda proprio ogni aspetto umano, credo che questo sia fondamentale, [*quindi secondo te bisognerebbe per esempio...*] sensibilizzare [*formare anche le persone, gli operatori, tu dici?*] no, no persone come me, incentivare il volontariato perché così magari si creano occasioni di lavoro” (Ut.4 Adulta over 50)

Quello che emerge chiaramente da queste interviste è che il fatto che i funzionamenti di base siano compromessi dalla scarsità di mezzi materiali, ulteriormente aggravati da fattori come ad esempio la malattia³² o relazioni familiari abusanti, ***non fa venir meno l’aspirazione a funzionamenti più complessi, i quali non scompaiano affatto dall’orizzonte delle scelte dei soggetti. Anche in condizioni di bisogno severo, il raggiungimento delle acquisizioni complesse è parte dei propri progetti di vita.*** Questo si traduce in ***una rivendicazione forte delle proprie capacità e delle proprie specificità***, anche a fronte di situazioni molto difficili e multi problematiche.

Possiamo inoltre riprendere il caso dell’Ut.3, una signora di più di Novanta anni che ha vissuto una buona parte della sua vita in Sudamerica. Sia a causa dell’età, che a causa del suo lungo passato migratorio, Ut.3 non ha molte relazioni familiari. Dunque, sebbene soffra una certa solitudine, mantiene per sé spazi di autonomia. Ad esempio, ci tiene a sottolineare come non deleghi a nessuno la pulizia del proprio bagno

“e il water, il water me lo faccio, anche che sto morendo il water me lo faccio io, *perché nessuno lo fa come lo faccio io*” (Ut.3 utente grande anziana)

Come abbiamo visto, ***decidere*** e ***scegliere*** fanno parte della vita. Questo emerge particolarmente nel vissuto narrato dall’Ut.4, allorché si pone degli obiettivi e, pur riconoscendo i meriti umani e professionali dell’assistente sociale che le è stata di particolare aiuto, dice che, se

³² Come abbiamo già detto, la penuria di risorse materiali, porta poi un accumulo dei fattori di vulnerabilità sociale. Tra questi, la malattia ha, ovviamente un’incidenza molto significativa e ritorna spesso nelle narrazioni degli utenti e degli assistenti. E non è un caso che sia proprio l’assistente sociale di territorio a rimarcare questa multifattorialità della condizione di vulnerabilità. Riprendiamo un ultimo esempio da “Sono donne anziane molte volte interviene la malattia, il problema grosso è l’affitto e e poi la malattia perché adesso le medicine e moltissime visite le devono pagare quindi le spese più grosse sono quelle e ti dico, faccio fatica, questa non è l’unica che viene...” At.1

non avesse incontrato lei, ne avrebbe comunque trovata un'altra e avrebbe intrapreso un'altra via, un'altra soluzione per uscire dalla sua situazione di disagio. Anche rispetto a un primo incontro deludente con i servizi, l'Ut.4 chiarisce il proprio stato d'animo, ma sempre in posizione di soggetto attivo:

“umiliata no, umiliata no, mi son sentita spiazzata, sulle MIE capacità, e quindi il dover chiedere, perché io piuttosto vuoi anche per orgoglio, faccio a meno, però dico, perché scusa, non ho fatto niente di male, i momenti brutti capitano a tutti, non sono una persona che sta a girarsi i pollici, ho detto chiedo, ci sono i vari enti, i vari servizi, se sono lì, *son lì per un motivo*, però io dico una volta mi sta bene, due, tre, poi dico basta, poi cioè devo trovare un altro sistema” (Ut.4 Adulta over 50).

In un secondo momento, l'Ut.4 torna di nuovo a chiedere un supporto ai servizi. Questa volta, il rapporto è molto migliorato e l'Ut.4 sviluppa con la sua assistente sociale (E.) un rapporto umano che va oltre la relazione professionale, ma nonostante ciò, Ut.4 ha ben presente la sua **funzione di resilienza** nel processo di aiuto:

“[quindi E. l'ha aiutata in questo percorso di consapevolezza?] mah all'inizio sì, poi tutto il resto è stato un lavoro mio, sì ... [un lavoro suo?] sì sì, me lo sono imposta ...” (Ut.4 Adulta over 50).

Ci troviamo, insomma, di fronte a soggetti particolarmente resilienti, animati nel processo di aiuto dalla consapevolezza del proprio ruolo attivo, consapevolezza che comunque riconosce l'importanza degli operatori nella propria funzione di accompagnamento. Come abbiamo già detto, la penuria di risorse materiali, porta poi un accumulo dei fattori di vulnerabilità sociale. Tra questi, la malattia ha, ovviamente un'incidenza molto significativa e ritorna spesso nelle narrazioni degli utenti e degli assistenti. E non è un caso che sia proprio l'assistente sociale di territorio, che ha l'onere della presa in carico nel lungo periodo, a rimarcare in maniera netta questa multifattorialità della condizione di vulnerabilità:

“Sono donne anziane molte volte interviene la malattia, il problema grosso è l'affitto e e poi la malattia perché adesso le medicine e moltissime visite le devono pagare quindi le spese più grosse sono quelle e ti dico, faccio fatica, questa non è l'unica che viene...” At.1

Da questo punto di vista, Vol.1, volontaria con molta esperienza, ha ben chiaro come ***un intervento che si focalizzi esclusivamente sulle risorse monetarie non può che risultare fallimentare***:

“Invece secondo me bisogna [...] non vivere più di assistenzialismo ma vivere di propositività, vivere di opportunità, dobbiamo essere secondo me un'agenzia di servizi intesa nel senso di creare opportunità non solo di lavoro, ma di riconoscimento

di se stessi, di formazione, di rafforzamento, di supporto inteso in un senso non assistenzialista” (Vol.1).

Molto chiara in proposito è As.1, assistente sociale:

ma non siamo noi che abbiamo la bacchetta magica, è veramente un mettere, riattivare le risorse dell’utente, quando l’utente si mette in gioco lui stesso e si attiva lui stesso allora possiamo fare qualcosa di buono insieme, se è passivo è difficile risolvere la situazione a qualcuno, eh? (As.1).

Per gli intervistati il tema della formazione ha inoltre fornito uno spunto per discutere di questioni più ampie che riguardano ad esempio il rapporto tra conoscenza e integrazione o tra formazione e qualità del servizio offerto. Per quest’ultimo punto risulta molto significativa la testimonianza della volontaria Vol.2., che ha un ruolo di responsabilità in un’associazione di recente istituzione. Nella conversazione con l’intervistatore racconta di come, dopo il primo periodo di attività, l’associazione abbia avuto la possibilità di ampliare i servizi offerti. Di conseguenza, i coordinatori hanno sentito la necessità di formare i volontari ma, racconta l’intervistata, nel rispetto delle attitudini personali dei singoli volontari. Il fatto che si tratti di un’associazione e peraltro molto giovane, gli ha infatti permesso di pensare un percorso formativo interno molto flessibile:

Cioè siamo riusciti nel nostro voler in realtà specializzarci, a ampliare la l’azione. Abbiamo beneficiato involontariamente di questa cosa. E quindi abbiamo deciso che lasciamo spazio alla attitudini delle persone perché è quella che porta più beneficio al prossimo e all’associazione stessa. Allora abbiamo stabilito che periodicamente noi lanciamo delle richieste, dei corsi di volontario domiciliare o telefonico, che sono unici, cioè tu vieni a fare questo corso è come se ti formassero, sia per fare il telefonico sia per fare il domiciliare e ti diamo quelle nozioni psicologiche, a livello invece di domiciliare, non so se vai in ospedale come lavarti le mani, come toccare i bambini, cosa fare se devi andare in particolari reparti, come ti devi presentare [...] come entrare in casa delle persone, mettersi d’accordo, come muoverti, no? [una formazione aperta a tutti e due i profili?] aperta a tutti e due così la persona che segue questi corsi fa emergere la sua attitudine [quindi in realtà voi cercate di capire anche questo ...] sì, però lasciamo che sia la persona stessa a farla emergere (Vol. 2)

Il percorso che l’associazione ha seguito è stato quindi quello di garantire una formazione generale e flessibile ai propri volontari, per poi lasciare a questi la scelta dello specifico ambito in cui prestare servizio. In questo caso la formazione rileva direttamente per chi presta il servizio e non rispetto alla possibilità che può offrire agli utenti per uscire da una condizione di bisogno. Così, in maniera analoga, Vol.2, volontaria di un’associazione molto più strutturata, discute del rapporto tra istruzione e integrazione e di come i servizi possano intervenire perché questa dinamica sia produttiva di effettivo empowerment. Ovviamente il problema è molto complesso e non può essere

risolto in poche battute. D'altro canto, ci sembra che l'intervistata dia delle indicazioni molto significative in tal senso:

“io credo che l'istruzione sia la cosa di base, ma l'istruzione non può essere semplicemente nozionismo ,deve essere istruzione fatta a livello di conoscenza, proprio di ... di basi solide, di interazioni con il mondo di lavoro, quindi credo questo fondamentalmente. Quindi partire da lì [e nei servizi questo come viene... concretamente come si potrebbe fare? Perché queste sono cose generali] certo, nei servizi potremmo cominciare col controllare che i ragazzi vadano a scuola, che non succede, da fatto che le famiglie capiscano l'importanza, quindi l'istruzione anche dei genitori sull'importanza per il futuro dei loro figli, e anche di loro stessi, anche promuovere un'istruzione a livello di adulti, che adesso è estremamente carente ... io vedo anche con questi profughi che arrivano, penso che la prima cosa che farei per loro sarebbe l'alfabetizzazione, perché è inutile se vivi in un paese dove non capisci ciò che ti viene detto come ti integri?” (Vol. 1)

In conclusione, possiamo quindi tornare a riflettere sul rapporto tra *attivazione* ed *empowerment*. Negli anni, infatti, il concetto di empowerment ha subito una strana mutazione del suo ruolo a seconda del contesto in cui è stato evocato. Infatti, se negli anni Settanta del Novecento era stato utilizzato dalla sociologia critica per scardinare l'originaria funzione paternalistica del servizio sociale, con l'obiettivo di *invertire la relazione asimmetrica utente/assistente* promuovendo una maggiore attenzione alla dimensione *personale* e *alle relazioni di potere* (*empower*) che investono l'individuo nel contesto sociale più ampio³³. A partire dagli anni Ottanta, però questo concetto ha subito uno strano destino: con la crisi di legittimazione ed economica del welfare state, l'*empowerment è progressivamente diventato uno strumento utile più che altro alla personalizzazione dei problemi sociali, perdendo così tutto il suo potenziale emancipatorio*. L'idea di cambiamento della relazione di potere è stata interpretata come una strategia di *empowerment* retorico³⁴ col risultato che è finito sullo sfondo proprio il contesto sociale più ampio generatore di quelle contraddizioni che privano l'individuo della sua capacità di agency. La conseguente *privatizzazione dei problemi sociali degli utenti ha quindi scaricato su questi l'onere di provare ad essere attivi* secondo una modalità che rievoca la folgorante formula con cui Bauman chiosa l'incertezza teorizzata da Beck, quella del trovare “soluzioni biografiche a contraddizioni sistemiche”. Da quanto emerso dalla nostra ricerca, invece, i soggetti sono già pienamente attivi e

³³ Ricardo A. Dello Buono, «Power, Resistance and Social Work in Times of Global Crisis: Toward a Critical Sociology of Practicing Empowerment», in *keynote address at the Third International Conference on Sociology and Social Work* (The interaction between sociology and social work: Creativity, Cooperation and Knowledge, Aalborg Universitet, 2013), http://www.sociologyandsocialwork.aau.dk/fileadmin/user_upload/Praesentationer/Ricardo_Dello_Keynote.pdf.

³⁴ Angela P Cheater, *The Anthropology of Power: Empowerment and Disempowerment in Changing Structures* (London; New York: Routledge, 1999), <http://public.eblib.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=181627>.

piuttosto che chiedere ai servizi più trasferimenti monetari sono interessati proprio ad avere aumentata la loro capacità di agire efficacemente, ***ma sempre a condizione che qualcosa cambi nel contesto sociale più ampio e che questo non rimanga soltanto uno scenario di sfondo all'agire individuale***. Questo fatto viene ad esempio espresso chiaramente nella mappa di dettaglio che abbiamo ripreso poco prima. Un nodo molto significativo è infatti “Più formazione” che unisce le categorie “Attivazione” e “*Empowerment*” attraverso il richiamo ad una mobilitazione di risorse conoscitive da parte del contesto. L’aumento dell’offerta formativa è stata infatti una richiesta che abbiamo riscontrato quasi costantemente nelle interviste tanto degli utenti, quanto degli operatori. Facciamo qualche esempio. Così si esprime Ut.4, la cui storia abbiamo in parte ripreso in precedenza:

“quindi io penso che ci vogliano dei corsi, per riumanizzarsi, è importante quello, perché la società ti spinge ad essere molto più individualista [...] sensibilizzare [*formare anche le persone, gli operatori, tu dici?*] no, no persone come me, incentivare il volontariato perché così magari si creano occasioni di lavoro [...]e poi fare della formazione, fare dei corsi anche di sensibilizzazione” (Ut.4 Adulta over 50)

Sulla stessa lunghezza d’onda è l’Ut.5 (ultracinquantenne adesso disoccupato). D’altronde, l’Ut.5 è un ex imprenditore che ha goduto, prima della crisi, di una certa agiatezza economica. La perdita del lavoro, e il conseguente abbassamento del proprio tenore di vita, sono stati per lui la causa di una vera e propria rivoluzione, anche esistenziale. L’Ut.5 ha, infatti, dovuto rimettere in discussione la sua stessa autorappresentazione poiché ha vissuto il fallimento della sua azienda come un fallimento personale:

“non pensavo che la crisi fosse veramente una cosa generalizzata... perché fino a quel momento lì io l’avevo vista solo sulla mia azienda la crisi, non l’avevo vista a livello più diffuso. Quindi io vedevo il fallimento della mia azienda come una colpa mia, non come dovuta alla crisi” (Ut.5 utente adulto over 50)

L’abbassamento delle aspettative lavorative è vissuto dall’Ut.5 come un momento molto doloroso che ha implicato la messa in discussione della sua identità. Allo stesso tempo, però, al momento dell’intervista Ut.5 ricostruisce questo processo di perdita di status come un’importante occasione di crescita personale:

“sì, gliel’ho detto avevo un ego smisurato, poi se esco da questa situazione qui non mi ha fatto male questa esperienza qui, cioè pensi come sono ottimista, io esco da questa situazione qui mi ha fatto più bene perché mi ha fatto scoprire anche un lato così umano delle persone, meno superficialità” (Ut.5 utente adulto over 50)

Alle difficoltà economiche seguono anche quelle familiari. Proprio la riluttanza nell'accettare la nuova condizione, porta Ut.5 a celare i problemi economici alla moglie. Questi episodi minano irreparabilmente la fiducia tra i coniugi. In ragione della sua storia personale, l'Ut.5 è quindi molto deciso nel rivendicare la sua autonomia e nel rifiutare ogni rappresentazione di sé come soggetto passivo:

“Io non sono andato lì a chiedere un lavoro, ho chiesto delle opportunità, se c'erano dei corsi di formazione, io non volevo un lavoro, volevo anche dei corsi gratis, che ne so ... io ad esempio ho una conoscenza abbastanza avanzata nei vini, nella ristorazione, sono andato ... nella somministrazione, nel cucinare perché ho sempre lavorato nell'ambito del catering, sono anche bravo a fare da mangiare, ho detto vabè, so fare la contabilità, partita doppia... ma non ho qualifiche! [...] non ce n'è corsi! Delle stronzate c'è! Cioè noi, allora... secondo me poi non c'è un ufficio che ti canalizza, cioè l'ufficio di collocamento serve solo a legittimare il tuo stato di disoccupazione, l'ufficio di collocamento lo dice la parola dovrebbe [collocare] ricollocare; no!” (Ut.5 utente adulto over 50)

Anche l'Ut.6 (donna straniera con due figli) sembra richiamare lo stesso concetto

“*[e se potessi dare un consiglio qui cosa bisognerebbe migliorare nei servizi? negli aiuti che danno?]* del lavoro ... ci sono agenzie qui del lavoro però perché non ho trovato? Ci sono tanti, sono iscritta, perché? Non so io perché. O ti chiedono esperienza o devi avere un certificato, non so, formazione” (Ut.6 utente giovane adulta)

Ci sembra poi molto significativo che la stessa esigenza di aumentare l'offerta formativa sia fortemente sentita anche a livello degli operatori e assistenti sociali, esprimendo così una delle possibili intersezioni tra giudizi condivisi dalle due tipologie di intervistati e resi espliciti da questi nodi. Secondo l'assistente As.1 “, il corso che fanno non basta” per offrire agli utenti la possibilità di essere più autonomi. Nel discutere dei problemi nell'efficacia dei servizi afferma infatti:

“*[e perché lei dice che questa è la criticità...]* perché non ci sono questi percorsi di formazione, non ci sono percorsi di formazione!” (As.1)

Anche sul fronte del volontariato, la necessità di offrire una maggiore formazione viene ripresa dalla Vol.1 in rapporto a un intervento che, secondo lei, sarebbe potuto andare diversamente se avesse dato maggiore spazio alla formazione dell'utente. Si dispiace infatti di:

“non avergli [all'utente] dato la possibilità di trovare o di provare con un percorso formativo, mi vien da dire, dei corsi di obiettivo ... di progetto formazione,

di cose di questo genere, a dargli un'alternativa al suo lavoro o inserirlo nuovamente nel suo lavoro" (Vol.1, volontaria)

Sempre la Vol.1, poi, esplicita la possibilità della formazione di scongiurare il rischio di assistenzialismo:

Invece secondo me bisogna [...] riuscire a fare quello scatto, noi, in modo che lo possano fare anche loro, quindi non vivere più di assistenzialismo ma vivere di propositività, vivere di opportunità, dobbiamo essere, secondo me, un'agenzia di servizi intesa nel senso di creare opportunità non solo di lavoro, ma di riconoscimento di se stessi, di formazione, di rafforzamento, di supporto inteso in un senso non assistenzialista, credo questo [...] Quindi partire proprio dal piccolo ... dalle microrcomunità, dalla comunità più piccola e, in questo senso, aprendo proprio il fatto del sapere; del sapere che vuol dire conoscenza, vuol dire integrazione, vuol dire che io non ho bisogno ... io insegno a te questo e tu insegna a me quello, per capire. (Vol.1)

Questa richiesta di maggiore formazione è appunto una spia del fatto che l'interesse primario è quello di poter accedere nuovamente al mercato del lavoro e quindi di ***poter tornare a essere autonomi***. D'altro canto, di per sé la formazione non mette al riparo dalla possibile personalizzazione dei problemi sociali e rischia comunque di non essere efficace. Non sempre la maggiore formazione si traduce in *empowerment*: l'effettivo aumento di capitale umano e di possibilità lavorative sono risultati solo potenziali che devono essere valutati rispetto al contesto sociale più ampio³⁵. Consapevolezza che As.1, assistente sociale molto esperta e preparata, ha chiaramente in riferimento proprio alle categorie più fragili, i profughi, che arrivano in una condizione di smarrimento totale:

“Perché non sanno come fare una domanda di lavoro, il corso che fanno non basta! Non basta! I percorsi di formazione che loro fanno io ho visto non sono sufficienti per dargli quell'autonomia”. (As.1)

In condizione di crisi, ***il semplice richiamo all'empowerment corre il grosso rischio di essere solo una retorica di deresponsabilizzazione istituzionale***: si centra l'attenzione sul soggetto-bisogno piuttosto che sulla dinamica sociale che ha prodotto la condizione di bisogno. Si combatte contro lo spettro dell'assistenzialismo, ***quando ciò che i soggetti chiedono insistentemente è proprio l'anti-assistenzialismo*** (comunque in condizioni di assenza di risorse).

³⁵ Matteo Villa, «The Transformative Role of the Social Investment Welfare State towards Sustainability. Criticisms and Potentialities in Fragile Areas.», *Sociologia E Politiche Sociali*, 15 novembre 2016, doi:10.3280/SP2016-003003.

Perché l'*empowerment* dia luogo a un effettivo potenziale emancipatorio è necessaria una visione processuale ed ecologica: bisogna cioè tenere in considerazione i contesti relazionali in cui sono inseriti i soggetti e che essi contribuiscono attivamente a produrre. Approfondiremo questo aspetto nel prossimo paragrafo, rispetto a una particolarità emersa dalle nostre interviste, ovvero la peculiare percezione della vicinanza delle rispettive posizioni sociali tra gli operatori sociali e gli utenti.

6. Vulnerabilità percepita, prossimità e rispecchiamento

In questa parte del report analizzeremo una particolare specificità del contesto valdostano rispetto all'auto-percezione soprattutto di quegli utenti approdati solo di recente ad una condizione di disagio socio-economico e al rapporto peculiare che si sta venendo ad instaurare tra questi e gli operatori. Una prima indicazione in tal senso ci era stata fornita dal report quantitativo intermedio. L'analisi quantitativa riferisce che:

“La tendenza al risparmio che se, come detto, non trova riscontro in un effettivo impoverimento della popolazione ma nell'adozione di comportamenti di spesa più oculati, ci parla tuttavia di un disagio percepito e di un'insicurezza di prospettiva, d'altronde fisiologica in fase di crisi economica”³⁶.

Tuttavia, tale **percezione soggettiva di insicurezza** trova riscontro solo nella **“tendenza alla riduzione o al contenimento dei consumi”**. Ancora una volta i dati quantitativi sulle abitudini di spesa in Valle d'Aosta, riferiscono che:

“In Valle d'Aosta dal 2006 al 2013 si osserva una netta ascesa della tendenza al risparmio, declinato nella scelta di limitare le quantità senza cedere sulla qualità dei prodotti cui si è abituati. In meno di dieci anni, la quota di famiglie che dichiara di non aver modificato in nulla le proprie abitudini di consumo, continuando ad acquistare beni nella medesima quantità e senza rinunciare alla qualità, si è ridotta drasticamente. Per quanto riguarda la carne, il pesce, la frutta e verdura, la contrazione supera i venti punti percentuali.”³⁷.

A partire da questo dato, abbiamo quindi indagato quanto l'aumento della vulnerabilità percepita e, dunque, l'accorciarsi della distanza sociale tra utenti e operatori incidano sulla natura della relazione di aiuto che si instaura tra le due figure, dal momento che la percezione di un rischio condiviso parrebbe alimentare una sorta di consapevolezza di appartenenza ad un destino comune. Una dinamica di percezioni e rispecchiamento che ovviamente incide significativamente sulla

³⁶ Zanetti, Parisi, Parma, 2016

³⁷ Ivi, p. 24

relazione tra utenza e servizi sociali. Infatti, un problema che, come ben sa la sociologia, tradizionalmente caratterizzava questa dinamica consisteva nella cosiddetta “ambiguità morale” dell’assistente sociale (Pearson 1978), condizione dovuta alla sua posizione intermedia tra le esigenze dell’istituzione che rappresenta e quelle degli utenti, esigenze che non necessariamente coincidono. Invece, sulla base delle testimonianze raccolte, la relazione tra utenti e servizi in Valle d’Aosta sembra essere caratterizzata da un ***reciproco rispecchiamento delle rispettive posizioni: gli operatori vivono una crescente identificazione con gli utenti e questi, a loro volta, mostrano una marcata tendenza a comprendere le esigenze degli operatori*** (in particolare rispetto ai limiti strutturali dei servizi). Questo, se da un lato favorisce l’empatia tra utente ed operatore, dall’altro mette quest’ultimo in una condizione di rischio percepito maggiore, portandolo a sentirsi in una condizione sempre meno solida e meno incline a funzionare da “nodo della fiducia” tra cittadini e welfare. Naturalmente non è da escludere che ci sia un fattore di distorsione in questa tendenza all’identificazione da parte degli utenti, probabilmente riconducibile al fatto che l’individuazione dei possibili soggetti da intervistare sia stata assistita dai servizi sociali, che hanno fornito i nominativi degli utenti e hanno mediato nella selezione; è pertanto verosimile che siano stati più propensi ad accettare di essere intervistati quegli utenti più collaborativi, che hanno comunque una relazione non conflittuale ma più empatica con i servizi.

Nonostante questa possibile distorsione, riteniamo però che questo eventuale rispecchiamento sia estremamente significativo e meriti di essere ulteriormente approfondito per diverse ragioni. In primo luogo, tale tematica viene di frequente affrontata esplicitamente dagli stessi operatori sociali, a prescindere da qualunque rischio di distorsione. La volontaria Vol.1, ad esempio, ha spontaneamente usato la parola “identificazione” rispetto alla relazione con gli utenti e in proposito ha affermato:

“io posso dire questo, io in tanti di loro mi ci trovo perché sto vivendo lo stesso disagio, ossia io lavoravo fino al luglio 2014 poi per motivi di salute non ho più potuto lavorare, sono a casa, non trovo lavoro e quindi *in tanti di loro mi identifico* capendo la difficoltà di un padre di famiglia a maggior ragione di non portare a casa lo stipendio a fine mese, di dover sempre dire di no ai figli, di non poter offrirti ... ti sembra veramente di non potergli offrire nessuna opportunità” (Vol.1)

Un problema questo che ritorna in molte altre interviste. Molto chiaramente, secondo, l’assistente sociale As.1, “le distanze si riavvicinano, l’altro non è tanto diverso da te”. La crisi economica sembra quindi aver avvicinato le posizioni degli utenti e dei servizi per diversi motivi. In primo luogo, ha effettivamente precarizzato la condizione di operatori e volontari. Inoltre, la crisi ha aumentato la percezione di insicurezza degli operatori. In relazione a questo aspetto, l’Os.1,

operatrice di sportello, chiarisce bene l'insicurezza percepita e come questa avvicini ulteriormente l'esperienza degli utenti alla propria:

“certo, magari prima o poi facciamo anche noi la loro stessa fine [degli utenti], non si sa com'è che andremo a finire. Io comunque ... mio marito lavora nell'edilizia perciò oggi lavora ancora, però non so se domani lavorerà ancora”. (Os.1)

Infine, a causa dell'erosione del ceto medio, l'utenza dei servizi sociali ha una collocazione sociale di origine sempre più simile a quella degli operatori. La percezione dell'impovertimento del ceto medio è, infatti, molto forte per chi lavora nel sociale, caratteristica che la Vol.1 individua addirittura come un segno distintivo delle società contemporanee:

“ma credo che queste siano le condizioni di tantissimi, cioè è la fotografia un pochino dell'Italia di oggi, dove una volta i poveracci erano solo gli extracomunitari, adesso il ceto medio sta diventando povero: questa è la lettura che possiamo dare della nostra società oggi” (Vol.1)

Per gli operatori, l'idea di vivere condizioni analoghe a quelle degli utenti si è rafforzata negli ultimi anni per ragioni che gli stessi operatori pensano come strutturali. Riprendiamo ancora una volta le parole dell'As.1:

“sì, cioè l'ho vissuta ad esempio quando ho avuto i figli adolescenti e i problemi che vivevano i miei utenti con i loro figli magari li stavo sperimentando anch'io (sorride) ... però, ecco, devo dire *che adesso mi capita molto più spesso di ...non dico proprio di identificarmi con il mio utente ma di sentirmi molto vicino, molto più vicino*” (As.1)

La sistematica riduzione di risorse (umane e materiali), la precarizzazione e la riduzione del personale che, come ha evidenziato l'As. 1, ha mandato il territorio in sofferenza in un momento di crisi, in un momento, cioè, di maggiore bisogno di intervento sociale, alimenta questo rispecchiamento e questa percezione di un rischio condiviso. La consapevolezza di appartenenza ad un destino comune è, tuttavia, un'arma a doppio taglio.

Infatti, se da un lato, infatti, la consapevolezza di andare incontro a un destino comune crea un flusso **empatico** che migliora l'ascolto e, di fatto, umanizza la relazione d'aiuto, favorendo la collaborazione proprio da parte di quelli più restii ad accettare la condizione di progressivo impoverimento; dall'altro lato, questa condizione di reciproco rispecchiamento, comporta il rischio di una riduzione di quella asimmetria e non reciprocità tra operatore e utente, che costituiscono l'assetto indispensabile del colloquio, affinché l'operatore si assuma la responsabilità di “governo” della relazione e la renda proficua per l'utente, volgendola ad un suo miglior funzionamento sociale. A tal proposito, si nota anche come le operatrici **abbiano spesso fatto riferimento al fatto che gli utenti provenienti dal ceto medio** siano quelli che mostrano maggiori difficoltà ad adattarsi

alla nuova condizione di bisogno:

“invece in queste persone non nasce la voglia di provare qualche cosa, non so, non so se riesco a spiegare quello che sto dicendo ... tantissimi non pensano che ci possano essere opportunità, cioè ... crollano subito, ecco questo! Crollano subito, non riescono a vedere il dopo, fanno fatica ... tanti poi sono anche abituati molto bene, quindi fanno anche fatica ad adeguarsi, a fare lavori più umili anche quando li trovano e soprattutto non ... ecco, quello che noto è che crollano come se avessero poche risorse interne, poche ... sì, avessero poco ... non so come dire, se questa botta sia stata quella che ha fatto crollare le loro certezze di persona, di uomo, di donna, di poter avere qualche cosa di migliore in futuro [*la botta è la perdita del lavoro?*] assolutamente sì (Vol.1)

E tuttavia, proprio questa riduzione della distanza sociale tra utente e operatore dei servizi sociali, fa sì che dal punto di vista dell'utenza, l'identificazione con gli operatori si giochi soprattutto sul piano della riconoscenza e della comprensione dei limiti strutturali dell'istituzione che attanagliano gli assistenti. L'Ut.2, su quest'ultimo aspetto, dice ad esempio:

“anche loro non è che possono fare chissà che cosa, l'assistente sociale non è che... chissà cosa può fare... non è che ti risolvono i problemi... loro intervengono se ci son situazioni veramente negative, pesanti, per il benessere non so di minori o cose del genere, e ... o se esce un contributo o qualcosa ti consigliano fai quello, fai quello, come adesso proviamo a fare questo prestito ad honorem, mi ha detto che c'era quel contributo, che ti ho detto adesso delle famiglie in difficoltà [...] Sì, no, ma veramente è una bella persona, mi segue la [...], lo posso dire perché tanto è una bravissima... è veramente disponibilissima [...] no, è anche disponibile, tutto quello che può fare lo fa!” (Ut.2 utente giovane adulto)

Stesso atteggiamento lo ritroviamo anche nell'Ut.7, quando dice:

“diciamo che l'assistente sociale fa quello che può, non quello che purtroppo vuole, perché ha dei limiti anche lei, ma non riesce a ... non ha un gran potere decisionale diciamo, mi può indicare la strada, mi può dire dove potrà chiedere, ma poi non è lei a decidere se aiutarmi o meno o se per me quella strada va bene o no, perché io non sono l'unico che si trova in difficoltà” (Ut.7)

Lo stesso Ut.2, poi, in un'altra occasione, si mette nei panni degli assistenti *in opposizione* agli utenti:

“... poi ho visto io quando sono andato la prima volta a presentarmi che mi aveva assegnato l'assistente sociale, vedevo le persone in fila lì per prendere le cose, i pacchi alimentari, sembrava andassero al supermercato. Cioè facevano problemi, cose, cioè gli facevano storie alla tipa, perché ci metti tanto? Arrabbiati, io stavo lì me li guardavo, sembrava di stare dentro un film, tipo non so..., strano francese di quelli sarcastici, e dicevo no, non è possibile...” (Ut.2 utente giovane adulto)

Ne consegue che, nella narrazione relativa alla *relazione tra utenti e servizi*, si registri una certa *esiguità dei “problemi relazionali con i servizi”*, come si evince, per altro, dalla prima

mappa in cui è evidente la marginalità di questa dimensione e i pochi nodi collegati. Similmente la categoria *“Errori nell’intervento”*, oltre ad avere pochi codici associati, ha anch’essa una posizione *molto marginale* (in alto a destra nella Mappa 1). Altro aspetto rilevante, riconducibile a questo reciproco rispecchiamento e a questa “umanizzazione” della relazione tra utenti e servizi, riguarda la ricorrenza, nelle narrazioni, di una *riconoscenza esplicita verso i singoli soggetti che operano nei servizi*. L’Ut.1, rispetto ai servizi di cui ha usufruito in Italia, e che a suo giudizio funzionano meglio, dice:

“Quello sociale di certo, perché sono persone capaci di portarti al bene, non al male ... [*in che senso portarti al bene?*] perché se tu stai già male e tu c’hai una situazione brutta loro ti aiutano per passare un po’quella scala di vedere un po’... di vedere un po’... di non veder tutto nero ma di vedere anche un po’ bianco, diciamo rosso, bianco.” (Ut.1 utente adulta straniera)

Sempre l’Ut.1, quando le si chiede quale ruolo abbia avuto il dialogo con gli assistenti risponde in maniera entusiasta:

“Sì, sì, una cosa benvenuta, una cosa di aiuto, mi ha alzato il morale!” (Ut.1, utente adulta)

Questo rispecchiamento attiva negli utenti un meccanismo riflessivo. Infatti, il semplice fatto di potersi confrontare con l’assistente sociale può offrire l’opportunità all’utente di ridiscutere e condividere il proprio percorso di vita. Un caso esemplare in tal senso è l’Ut.4, che ha un lungo rapporto con i servizi a causa delle numerose difficoltà, sia economiche che familiari, che a dovuto affrontare. L’Ut.4 riconosce quindi esplicitamente il supporto che ha ricevuto dai servizi sociali, sia in termini materiali:

“i servizi sociali, sì, c’erano dei momenti in cui mi hanno aiutato a riequilibrare ... [*fammi un esempio*] quando ... l’ultima volta prima che [mia figlia] compisse i diciott’anni, che è arrivato un contributo mi ha aiutato a sopperire con l’affitto” (Ut.4, Adulta over 50)

La riconoscenza è anche per il supporto relazionale offerto dai singoli operatori, il rapporto con i servizi sociali ha, infatti, una componente relazionale profonda, e gli utenti intervistati sembrano del tutto in grado di riconoscerla. Infatti, l’Ut.4 ha anche avuto delle difficoltà a interagire con un’assistente che, a suo dire, non è stata in grado di capirla. L’Ut.4 riconosce infatti l’importanza dell’ascolto nella relazione con gli assistenti, ma precisa:

“Però dipende sempre dalla persona che hai di fronte, che ti sta aiutando, perché non deve essere solo “io prendo lo stipendio”, io lo faccio, perché si sa che questa società ti porta, a lungo andare, a pensare così, però non bisogna mai dimenticarsi che siamo degli esseri umani, *che oggi tu sei lì, domani potrei essere io*

al tuo posto, cioè mai, due anni l'assistente sociale che c'era prima, ho detto ho bisogno di aiuto, non so più dove sbattere la testa ... mi fa "mah l'anno scorso comunque hai lavorato" ho detto certo, "ma non ti sono bastati i soldi ... due volte me l'ha detto, non ti sono bastati i soldi che hai guadagnato?" [...] mi sono sentita, spiazzata ... e quello che mi ha fatto più rabbia, più male è che una figura che rappresenta un ente pubblico, che è per il pubblico, per il sociale, non abbia l'intelligenza di capire le persone che ha davanti ..." (Ut.4 Adulta over 50)

L'Ut.4 ha però negli anni sviluppato un rapporto profondo con un'altra assistente sociale (E.) che l'ha seguita nel tempo, al punto da essere intervenuta in un momento molto difficile della sua vita:

"poi c'è stato un momento che ero proprio rassegnata, ho detto ma chi se ne frega vada come vada. Poi ho telefonato a E., ho detto, "E. guarda io la faccio finita, io non ce la faccio più", ha detto no, Ut.4!, Mi è venuta a prendere, ha detto vieni fino all'USL ti porto io ad Aosta e poi da lì è stato un po' un sali e scendi le scale finché non ho ritrovato il mio equilibrio, il mio equilibrio mentale, perché, non posso mica sprecare la mia vita così" (Ut.4 Adulta over 50)

La relazione con l'assistente ha quindi trasceso la semplice relazione professionale, come la stessa Ut.4 ci tiene a sottolineare più volte.

In questo flusso empatico che si viene a creare, la riconoscenza risulta ancora più forte e ne consegue una maggiore comprensione delle dinamiche del servizio da parte dell'utente. Per richiamare un ultimo esempio molto significativo, possiamo riprendere le parole dell'Ut.3, donna anziana che vuole fare testamento a favore della comunità montana, grazie alla quale ha avuto accesso ai servizi:

"[*lei vuole lasciar tutto alla sua comunità montana?*] no, no, a nessuno! Alla comunità montana sì. Loro sanno che ... [*quindi lei pensa che questi servizi sociali sono buoni?*] adesso quando mi metto in forza perché anche le mia, questa mano non mi va bene, mi metto qua e scrivo, faccio con l'amica mia, faccio tutto, vado anche io dal notaio, gli faccio le cose bene, una busta, che la trovano facile e lascio" (Ut.3 grande anziana)

Risulta dunque chiaro questo *reciproco rispecchiamento tra utenti e operatori*, dal momento che *le distanze sociali si accorciano e questo riduce l'ambiguità degli assistenti sociali, figure di mediazione tra le istituzioni e la persona, e i possibili conflitti che ne possono derivare*. Tale situazione può, potenzialmente, generare una migliore collaborazione tra assistenti e utenti che sia produttiva di effettivo *empowerment*. Ma può anche indebolire la posizione dell'operatore nella sua funzione fondamentale di "governo" della relazione e di nodo istituzionale attraverso cui ricostruire la capacità di funzionamento dei soggetti. Abbiamo inoltre evidenziato che, perché questo possa realizzarsi in una chiave realmente emancipatoria, è necessario inquadrare la

relazione di aiuto all'interno delle relazioni sociali più ampie. La **prossimità** si rivela, dunque, una dimensione ambivalente, quasi un Giano bifronte. Da un lato, dà concretezza alla relazione che si stabilisce tra i soggetti interessati e quindi garantisce una maggiore fluidità e fiducia reciproca. Dall'altro lato, però, può diventare un freno e creare delle false aspettative, o generare meccanismi di *transfer*, di eccessivo coinvolgimento da parte dell'operatore. La prossimità deve in tal senso essere valorizzata dal primo punto di vista del legame sociale e depotenziata dal punto di vista personalistico.

7. Reti relazionali *dense* in Valle d'Aosta: un potenziale inespresso?

Tale specifica relazione tra utenti e operatori in Valle ha reso pressante l'esigenza di approfondire il contesto ecologico più ampio in cui queste relazioni si sviluppano e sono incardinate. D'altro canto, soprattutto in tempi di crisi, gli assistenti sociali hanno visto progressivamente venire meno gli strumenti di intervento di cui disponevano in precedenza. Non a caso, spesso nelle interviste viene fatto riferimento a ***un passato recente in cui era più facile supportare le persone in difficoltà***. Pertanto, perché l'azione degli operatori sociali sia efficace e produttiva di *empowerment* è necessario che questi siano punti di raccordo oltre che con le istituzioni anche con il contesto sociale in cui i soggetti sono inseriti, e questo è particolarmente vero in contesti piccoli, come quello della Valle d'Aosta, caratterizzato da elevata densità sociale (siamo pochi, ci si conosce tutti, ci si incontra spesso). Il vero potere degli operatori risiede, cioè, proprio nella loro possibilità di farsi catalizzatori delle relazioni sociali esistenti anche all'esterno delle istituzioni di welfare³⁸. Un ulteriore focus della ricerca ha riguardato quindi le reti relazionali in Valle d'Aosta. Tema che sia gli utenti che gli operatori hanno richiamato costantemente nelle interviste.

In verità, anche a conclusione della ricerca quantitativa era stata ***sottolineata la rilevanza delle reti relazionali dense nel sostegno delle persone in difficoltà***. Nel report, infatti, si legge:

“Anche se l'accesso agli Sportelli non è vincolato alla residenza (ricordiamo che allo Sportello di Aosta, ad esempio, è stato raccolto il 48,3% dei contatti), e quindi di fatto non si può escludere che il disagio economico riferito ad Aosta riguardi i residenti di altre aree, è tuttavia possibile che in contesti urbani sia più difficoltoso fronteggiare situazioni di impoverimento rispetto ad aree in cui sono tradizionalmente più diffuse forme di economia informale e reti sociali e parentali più dense e, forse, supportive. Ma, a ribadire la centralità delle reti sociali per superare momenti di difficoltà, si noti che nei piccoli centri è la carenza di risorse familiari a rappresentare uno dei motivi per cui si decide di rivolgersi allo Sportello Sociale.”³⁹

³⁸ Dello Buono, «Power, Resistance and Social Work in Times of Global Crisis».

³⁹ Zanetti, Parisi, Parma, p. 30

Questa considerazione è stata appunto estesa e fatta oggetto di indagine specifica nella parte qualitativa della ricerca. Abbiamo cercato di verificare se effettivamente *le reti relazionali dense* del contesto valdostano siano in grado di veicolare risorse utili a chi si trova in una condizione di bisogno. A tal proposito, questa prima analisi ci restituisce un quadro articolato che non si presta a interpretazioni univoche e che merita di certo ulteriori approfondimenti. A una prima analisi, sembra che la **PROSSIMITÀ TERRITORIALE** di una regione piccola come la Valle d'Aosta costituisca un ostacolo alle risorse potenziali del territorio. La densità relazionale sembra essere più spesso una fonte di vergogna e imbarazzo che di supporto solidale alle situazioni di difficoltà. La **vergogna** è infatti una tema che ritorna molto nelle interviste soprattutto in riferimento al contesto sociale “piccolo”, al timore del giudizio. Ad esempio Os.1, operatrice di sportello, afferma che in Valle d'Aosta

“purtroppo a volte non ci si aiuta, non si può parlare neanche col vicino di casa di queste situazioni che magari potrebbe aiutarti, ma perché ... per la vergogna”.
(Os.1)

A questi aspetti sembra inoltre far riferimento anche la Vol.1 quando dice che

“gli italiani sono sicuramente più riservati nel chiedere, i valdostani ancora di più ... noi abbiamo uno sportello aperto a Morgex, in alta valle, gestito ... dai nostri volontari di Courmayeur ... ma avevamo fatto una scommessa fin dall'inizio che avremmo avuto pochissimi transiti perché vivono molto pochi extracomunitari su e i valligiani fanno estremamente estremamente fatica, a venire, un po' perché ci si conosce tutti, la realtà della valle d'Aosta è veramente piccola ... per orgoglio, estremamente per orgoglio ... e quindi la maggior parte delle famiglie sono extracomunitari e loro .. sono estremamente restii, come dico parte qualcuno a dirti che le cose” (Vol.1)

Quella della vergogna percepita dagli utenti è una tematica ricorrente sia nelle narrazioni delle operatrici sociali che in quelle degli utenti. L'UT.1, ad esempio, riferisce di un forte imbarazzo ad accettare la sistemazione offerta dai servizi sociali in una zona della città dove vivono quelli che un tempo erano i clienti del suo negozio:

“Perché sono i miei clienti e sono persone tutto un quartiere di malati, hai capito? La maggior parte delle persone lì sono tutte malate, hanno problemi, e io mi sono vergognata a farmi solo vedere in quel quartiere, perché mi sono sentita male, ho detto “ma io che faccio qui?” sì, è una città piccola, tutti ci conosciamo qui ... però le persone sanno che sono malata, no? però è il mio cervello che fa le storie, non è colpa della gente! [ridono] perché sono cresciuta così con la vergogna” (Ut.1 utente adulta.)

L'Ut.5, ex imprenditore disoccupato ultracinquantenne, esplicita la difficoltà di dover accettare la nuova condizione sociale in un contesto in cui è molto conosciuto:

“Io pensavo di poter contare sulle mie attitudini, le mie capacità, eccetera e ho detto vabé, me la risolvo io, anche perché per me era umiliante... perché queste persone, io le conoscevo dall'altro lato, quando avevo l'azienda, perché sono stato in Confcommercio, sono sempre stato parte attiva nel commercio, ancora *adesso io evito di andare in certi posti perché loro mi vedono quello che non sono più*” (Ut.5 utente adulto over 50)

Anche gli operatori dei servizi hanno questa stessa percezione della dinamica tra **vergogna e prossimità relazionale**. L'Os.1, operatrice di sportello, ritiene che la vergogna produca un vero e proprio blocco degli accessi:

“vergogna ... tanta vergogna anche perché sono persone che son sempre state abituate a lavorare e trovarsi nell'esigenza di chiedere aiuto è molto vergognoso, secondo me, tanti stanno patendo ma non si rivolgono ai servizi per un fatto di vergogna” (Os.1)

L'As.1, assistente sociale con grande esperienza alle spalle, sembra essere della stessa opinione. Quando le viene chiesto se la prossimità limiti l'accesso ai servizi, risponde che:

“per quanto riguarda la persone del posto sì, è un freno ... [...] è un freno per lui venire allo scoperto e chiedere. [*perché molto spesso ci si conosce?*] sì.” (As.1)

Dunque, se da un lato la prossimità relazionale valdostana sembra ostacolare l'accesso e la fruizione dei servizi, dall'altro, proprio questa densità relazionale acuisce uno dei problemi tipici del servizio sociale: il rischio di **eccessivo coinvolgimento** nei rapporti con gli utenti e la difficoltà nel tenere separati i diversi ambiti esistenziali. Sembra così particolarmente complesso per la Vol.2 evitare questa incursione del lavoro di volontariato nella vita privata:

“Bhè allora, io glielo dico con onestà, la Valle D'Aosta è talmente piccola che siamo un quartiere si Torino, facilmente ci conosciamo tutti. Spesse volte quando le persone, i casi che abbiamo ... io lavoro in Regione [...], un'altra lavora da un'altra parte, un'altra lavora, per dire, ai contributi, un'altra lavora nella sanità, un'altra fa la ... *si cerca di dire poco cosa noi facciamo nella vita. Perché la Valle D'Aosta è piccola* e spesso volte pensano che magari per il fatto che lavori qui, di usare i vecchi problemi se hanno problemi con la maestra a scuola, banalmente, no? [...] Perché lei

non ha idea, che io ho vita al di fuori, eh? tra il fatto che il mio numero di cellulare è su internet perché sono [...]. Porto mia figlia in piscina, c'è una mamma che ha un bambino che ha un handicap, io ho sempre parlato con questa mamma, di tutto e di più, e questa un giorno ha scoperto dove lavoravo, è un incubo! Io ogni volta che vado in piscina, questa mi vede e comincia a dirmi "...” (Vol.2)

Non stupisce pertanto che un ulteriore rischio riguardi la possibilità che la relazione con le istituzioni assuma tratti personalistici e clientelari. L' Ut.7, ad esempio, esprime molto chiaramente questa tendenza. Prima ancora di rivolgersi ai servizi, l'Ut.7 ha ritenuto di rivolgersi direttamente al sindaco perché gli trovasse un lavoro:

“[quindi lei come è arrivato ai servizi sociali? Cioè com'è arrivato allo sportello sociale?] tramite il sindaco, sono andato dal sindaco a chiedergli una mano [quindi sempre tramite quella conoscenza, quella signora che conosce al comune?] no [cioè, lei è andato spontaneamente dal sindaco] esatto [quanto tempo fa?] quest'anno, da quando è cominciata tutta sta storia (sorridente) e lui mi ha detto che il primo passo era l'assistente sociale che lui non poteva fare nient'altro. E quindi ... [quindi il sindaco le ha detto di rivolgersi allo sportello sociale?] sì esatto” (Ut.7 utente adulto)

Il sindaco ha avuto quindi in questo caso una funzione di mediazione rispetto ai servizi sociali. L'aspettativa di Ut.7 era però ben diversa, si aspettava infatti un intervento *diretto e personale* alla sua richiesta. In questo passaggio, esprime chiaramente la sua frustrazione per essere stato reindirizzato verso canali più istituzionali:

“sì, perché ha fatto come Pilato, se n'è lavato le mani [però le ha dato comunque l'indicazione, lei ci avrebbe pensato?] io già lo sapevo [...] mi aspettavo dal sindaco qualche aiuto maggiore, non ... “vai dai servizi sociali” [e cosa si aspettava per esempio?] un aiuto anche più concreto, come facevano altre persone anche vecchi sindaci, altri mi hanno trovato lavoro, lavori sociali, alla fine è al sindaco che spetta la decisione finale del ... quindi diciamo senza troppi giri di parole, il classico “calcio” “ (Ut.7 utente adulto)

La prossimità relazionale non necessariamente facilita una migliore circolazione delle risorse esistenti sul territorio e non si presta a una lettura univoca. Coerentemente rispetto a queste considerazioni, sul piano prescrittivo sia gli utenti, che gli operatori richiamano la necessità di ***un maggiore raccordo con il tessuto sociale esistente*** in Valle d'Aosta affinché la prossimità territoriale si traduca in prossimità sociale e in occasione di costruzione o consolidamento del capitale sociale. Abbiamo già visto quando abbiamo analizzato la categoria “Smagliature del

sistema” che sia operatori che utenti sembrano lamentare un eccessivo scollamento tra le diverse realtà che a vario titolo lavorano nel contesto valdostano. Sembra esserci la concreta percezione che il territorio possa offrire risorse maggiori ma che per qualche motivo restino sopite. Una specifica sezione dell’intervista è stata infatti dedicata a indagare le rappresentazioni soggettive, sia degli operatori che degli utenti, dei possibili interventi da realizzare per migliorare la qualità e l’efficacia degli interventi. Il soggetto dell’intervista è così stimolato a porsi in una posizione critico-costruttiva, e dunque attiva. Se da un lato deve necessariamente riflettere sulle potenziali soluzioni (proiettandosi più sul virtuale che sul reale), dall’altro deve anche pensare a quali risorse possono mettere in campo anche i soggetti direttamente interessati (concorso al risultato e approccio generativo). Da questo punto di vista, di particolare interesse risulta appunto *il richiamo quasi costante alla necessaria integrazione del lavoro sociale con il territorio valdostano*. La necessità di *“investire nella sinergia col territorio”*, codice che riprende le parole di una volontaria dà voce ad un’esigenza percepita sia dagli operatori che dagli utenti. Abbiamo già ripreso le parole dell’assistente sociale As.1, secondo cui i servizi dovrebbero “andare in contesti meno strutturati, non lo so, bisogna inventarsi qualcosa” e

“lavorare tanto con la comunità, cioè uscire dall’ufficio, stare dove la gente vive. Fare un po’, essere più vicini anche al mondo dell’associazionismo, inventarci nuove forme di lavoro di rete, di ... interessare le persone all’aiuto anche quelle che non si sono mai avvicinate a forme di aiuto”. (As.1)

Sembra che gli attori sentano che il territorio ha risorse potenziali che però non vengono attivate per una mancanza di coordinazione tra i diversi soggetti, dovuta ad una scarsa capacità di comunicazione, di cooperazione e, nonostante la ridotta estensione del territorio, per un’incapacità di vivere gli spazi fisici della comunità. Questa necessità di migliorare l’integrazione tra i soggetti che a diverso titolo lavorano nel sociale come occasione di consolidamento del capitale sociale sia degli individui, che della collettività, è ugualmente sentita anche dagli utenti e sembrerebbe, peraltro, la soluzione più efficace ad una criticità piuttosto ricorrente, la duplicazione degli interventi. A tal proposito, Os.1, operatrice di sportello, dice:

“bisogna anche entrare nell’ottica che servizio sociale, associazioni devono cooperare e lavorare insieme [...] dare un aiuto per avere più agganci possibili, cercare di aiutare un po’ tutti e invece se non c’è rete si rischia che si vengano aiutati sempre gli stessi e alcuni invece poverini ...” (Os.1)

Dunque, in questo caso la prossimità è percepita come un potenziale di integrazione, per un lavoro di rete più organizzato tra diverse tipologie di servizi dal momento che, proprio il fatto che “ci si conosce tutti”, può facilitare la circolazione delle informazioni e preservare da eventuali duplicazioni nell’erogazione di servizi, o, all’opposto, vuoti di intervento. Un potenziale di sinergia col territorio, che però non sembra essere colto a pieno, né sfruttato, proprio perché sembra mancare una cultura del “fare rete”. Un problema, questo, che sembra riguardare sia il rapporto tra i servizi e le associazioni sia la relazione tra le associazioni sia, infine, la relazione con i cittadini.

A ulteriore riprova, possiamo poi riprendere le parole della Vol.2, la quale ritiene che in Valle d’Aosta, nonostante la prossimità, manchi un tessuto relazionale aperto capace di far veicolare facilmente risorse al suo interno. Una strategia su cui lavorare potrebbe essere, secondo lei, una campagna di sensibilizzazione verso la donazione in senso lato:

Sicuramente manca in Valle D’Aosta una cultura della donazione ... donazione di sangue, donazione di organi ... e quello che secondo me si può comunque fare è sensibilizzare a questo. (Vol.2)

Ancora una volta viene richiamata la necessità di migliorare la comunicazione delle realtà presenti nel territorio al fine di ***trasformare la prossimità territoriale in un potenziale sociale di solidarietà e cultura della donazione e della collaborazione***. In questo senso quindi, quando gli attori anelano ad una maggiore integrazione dei servizi con il territorio, sembrano ***assegnare al servizio una sorta di ruolo di catalizzatore di relazioni sociali oltre che di erogatore di prestazioni***. Infatti, quando agli utenti viene chiesto di immaginare un possibile servizio da realizzare, questi assegnano ai servizi sociali tradizionali più un ruolo di mediazione e rivitalizzazione delle reti di relazioni sociali, che di azioni di sussidio materiale. Sono proprio gli utenti a richiamare questa esigenza. Molto significativo in tal senso è l’esempio di Ut.4,

su internet è nato il baratto ... [qui?] sì c’è un piattaforma anche qua a Chatillon, come scambio coi bambini, che ne so, io guardavo due gemellini, la mamma mi diceva io scambio i biscotti, il giochino, in cambio mi danno il vestitino ... è bello e dovrebbero esistere di più ... se la regione creasse una cosa sua personale e poi un punto di riferimento dove le persone possono andare e scambiarsi le cose , ma dovrebbe nascere dalla regione [non come forma di iniziativa volontaria tra le persone] no creare un punto di riferimento [vediamo fammi un esempio come te l’immagini] vediamo ad esempio ci sono tante aree libere ad Aosta ... sovvenzioni dalla regione, anche una minima parte, fare degli stand dove le persone possano gestire i loro scambi, poi c’è internet, ebay, però creare una cosa fisica, non virtuale, e poi ... creare un ‘autonomia propria, coi prodotti che abbiamo permettere alle persone di vendere i propri prodotti, della terra (Ut.4 utente over 50)

Ritorna quindi il caso della donazione e della condivisione, che ci sembra molto significativa soprattutto la necessità di un luogo fisico non solo di scambio di beni e servizi, ma anche di incontro e relazione, in cui la comunità si ri/conosca. Esempari sono le parole dell'As.1, assistente sociale con grande esperienza alle spalle:

“ma è veramente un’utopia, è il superamento di tutte le barriere burocratiche normative cioè avere un luogo dove le persone possono liberamente trovarsi liberamente possono esprimere le loro capacità chi sa fare il cous cous fa il cous cous, chi sa fare il cavolo acido, fa il cavolo acido, se lo scambiano, **si mettono in comune risorse e bisogni**, e le associazioni possono svolgere le loro attività in un centro comunitario, non so ... ce l’ho in mente perché da noi c’è un problema di locali della caritas allora ci diciamo sempre, m,a ci fosse quel capannone dove riuniamo tutti e svolgiamo delle attività insieme ed esiste un posto del genere, è lo ZAC, Zona di Cittadinanza Attiva, ha anche una pagina Facebook, è un’esperienza secondo me da conoscere e diverse associazioni vanno a svolgere lì delle attività e si trova in una zona centralissima, dove vai a fare il biglietto del treno c’è anche lo ZAC. (As.1 assistente sociale)

Fare rete, promuovere una cultura della donazione e del volontariato, come occasioni non solo di costruzione di capitale sociale, ma anche per avere un luogo dove riconoscersi, sembrano essere le chiavi di una riattivazione e partecipazione solidale dei cittadini (siano essi utenti o operatori). Leggiamo, in questa convergenza di prospettive e aspirazioni sia degli utenti che degli operatori, evidenziata dai “nodi” nella nostra mappa, un bisogno di relazioni improntate alla cooperazione, alla gratuità e al disinteresse; l’anelito ad un rinnovamento culturale prima che di benefici materiali, un cambio di prospettiva che trasformi la **prossimità** del contesto locale da *humus* del personalismo, a terreno di germinazione di una partecipazione solidale e collaborativa. La prossimità relazionale potrebbe essere un acceleratore di questo obiettivo, da valorizzare a discapito dei suoi risvolti paralizzanti: vergogna e personalismo. Un richiamo importante, evocativo di un crescente bisogno di relazione prima ancora che di beni materiali, e di crescita morale di una comunità, che non dovrebbe restare inascoltato dagli attori politici, affinché questo potenziale di densità sociale favorito dalle caratteristiche territoriali non rimanga una possibilità inespressa.

Riferimenti Bibliografici

- Agostini, Chiara, e Patrik Vesan. «Inclusione attiva: alcune riflessioni a partire dal caso della Valle d'Aosta». *Percorsi di secondo welfare*, 5 gennaio 2016.
<http://www.secondowelfare.it/povert-e-inclusione/inclusione-attiva-e-sostegno-al-reddito-domande-aperte-a-partire-dallesperienza-della-valle-daosta.html>.
- Anderson, Michael, Bernd Meyer, e Patrick Olivier. *Diagrammatic Representation and Reasoning*. London; New York: Springer, 2002.
- Bertaux, Daniel, e François de Singly. *Les Récits de vie: perspective ethnosociologique*. Paris: Nathan, 1997.
- Bichi, Rita. *La società raccontata: metodi biografici e vite complesse*. Milano: Angeli, 2000.
- . *L' intervista biografica: una proposta metodologica*. Milano: Vita e pensiero, 2002.
- Buckley, C. A., e M. J. Waring. «Using Diagrams to Support the Research Process: Examples from Grounded Theory». *Qualitative Research* 13, n. 2 (1 aprile 2013): 148–72.
doi:10.1177/1468794112472280.
- Charmaz, Kathy. *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis*. London; Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications, 2006.
- Cheater, Angela P. *The Anthropology of Power: Empowerment and Disempowerment in Changing Structures*. London; New York: Routledge, 1999.
- Corbin, Juliet M, e Anselm Strauss. *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2007.
- David, Matthew, e Carole D Sutton. *Social Research: The Basics*. London; Thousand Oaks: SAGE Publications, 2004.
- Davison, Kevin G. «Dialectical Imagery and Postmodern Research». *International Journal of Qualitative Studies in Education* 19, n. 2 (marzo 2006): 133–46.
doi:10.1080/09518390600575899.
- Dello Buono, Ricardo A. «Power, Resistance and Social Work in Times of Global Crisis: Toward a Critical Sociology of Practicing Empowerment». In *keynote address at the Third*

International Conference on Sociology and Social Work. Aalborg Universitet, 2013.

http://www.sociologyandsocialwork.aau.dk/fileadmin/user_upload/Praesentationer/Ricardo_Dello_Keynote.pdf.

European Learning Network on Empowerment and Inclusion, *Employment, Inclusion and Empowerment, Background and definition*, December 2010.

Fondazione «Emanuela Zancan.» *Io non mi arrendo: bambini e famiglie in lotta contro la povertà*. Bologna: Il Mulino, 2015.

Glaser, Barney G. *Doing Grounded Theory: Issues and Discussions*. Mill Valley, CA: Sociology Press, 1998.

Laé, Jean-François, e Numa Murard. *Les récits du malheur*. Paris: Descartes et Cie, 1995.

Narayan-Parker, Deepa, e World Bank Group. *Empowerment and Poverty Reduction: A Sourcebook*. Washington, DC: World Bank, 2002.

Radnofsky, Mary L. «Qualitative models: Visually representing complex data in an image/text balance». *Qualitative Inquiry* 2, n. 4 (1996): 385–410.

Salvini, Andrea. *Percorsi di analisi dei dati qualitativi*. Torino: UTET Università, 2015.

Saraceno, Chiara. *Il lavoro non basta: la povertà in Europa negli anni della crisi*. Milano: Feltrinelli, 2015.

Sen, Amartya Kumar. *La diseguaglianza: un riesame critico*. Bologna: Il mulino, 2000.

Villa, Matteo. «The Transformative Role of the Social Investment Welfare State towards Sustainability. Criticisms and Potentialities in Fragile Areas.» *Sociologia E Politiche Sociali*, 15 novembre 2016. doi:10.3280/SP2016-003003.