

Matteo Ciarla
Università La Sapienza
Corso di Laurea Triennale in Servizio Sociale – L 39
Relatore: Alfredo Varone
Correlatrice: Marzia Saglietti

Dall'Individuo alla Comunità. L'Altruismo e il ruolo del Servizio Sociale nella promozione dei Comportamenti Prosociali

L'ascolto ci insegnerà come rendere umane e sensate le nostre conoscenze astratte, che sono importantissime ma sempre sbagliate quando si presuppone che siano giuste a prescindere
Ivan Illich

Nel storia dell'uomo, l'altruismo è sempre stato un grande faro in contrasto con le oscure difficoltà della società, un raggio di speranza offerto alle persone per combattere i disagi sociali. Un atteggiamento positivo e costruttivo che consiste nell'aiutare gli altri senza aspettarsi o ricevere nulla in cambio. In realtà è molto di più, è una qualità che attraversa le barriere culturali e temporali connettendo l'essenza stessa della natura umana. Rende possibile la connessione tra persone, luoghi, contesti, emozioni, sentimenti e molto altro... unisce il reale all'irreale! Nella tesi vengono analizzate le radici storiche ed evolutive, con particolare attenzione al ruolo del Servizio sociale nella promozione dei comportamenti prosociali, caratterizzati dall'impegno a condividere e sostenere il benessere altrui. Di notevole importanza sono le primitive concezioni del *bene* e del *male*, che attraversano il pensiero di autori dell'antica Grecia, come Socrate, Aristotele e Platone. Emerge una profonda consapevolezza dell'ampia presenza del "male" nel mondo, visto come un contrappeso al "bene": nella filosofia stoica si sostiene che non possa esistere autonomamente senza la sua controparte. Tramite l'analisi di teorie e studi psicologici, sociologici ed evolutivisti possiamo analizzare l'essenza dell'essere umano. Il dibattito si divide in due filoni: uno enfatizza la natura egoistica, competitiva e aggressiva dell'individuo, l'altro vede una prospettiva più positiva, legata ad empatia, cooperazione e altruismo. Hobbes, nel suo lavoro più celebre, il "Leviatano", rappresenta l'uomo come un essere in perpetuo stato di guerra, competizione e conflitto. Considera gli esseri umani guidati da profondi interessi egoistici, concentrati sulla ricerca del potere e del controllo per assicurarsi la propria sopravvivenza. In assenza di regole, l'uomo si comporta come un animale, usando la forza e la violenza. È necessario, quindi, l'intervento dello Stato, di un'autorità centrale (il Leviatano), che attraverso le norme riesce a mantenere una pace fittizia. Al contrario, Rousseau crede nell'altruismo e nella cooperazione come tratti naturali dell'essere umano. Tramite il contratto sociale, Rousseau rammenta il concetto odierno di *democrazia diretta*, in cui i cittadini sono coinvolti attivamente nelle scelte politiche: solo attraverso tale partecipazione gli uomini possono conseguire la libertà e l'autodeterminazione. In ambito psicologico, Freud fa riferimento all'aggressività come una caratteristica intrinseca all'uomo, derivante dal conflitto tra i due istinti primari: quello di autoconservazione e quello di autodistruzione; la civiltà pone delle limitazioni alla manifestazione delle pulsioni aggressive attraverso norme, comandamenti e restrizioni: *"La civiltà domina dunque il pericoloso desiderio di aggressione dell'individuo, infiacchendolo, disarmandolo e facendolo sorvegliare da una istanza nel suo interno, come da una guarnigione nella città conquistata."* (Freud, 1929). Anche Konrad Lorenz, famoso etologo, concorda sulla presenza di aggressività e violenza nell'uomo, entrambe necessarie per la conservazione della specie. Dunque, sorge un'impellente domanda: tenendo presenti sia le motivazioni psico-biologiche, sia i diversi contesti sociali in cui l'egoismo e le norme restrittive sembrano prevalere, cosa ci spinge verso il compimento di gesti altruistici? In merito, si è registrato un notevole incremento degli studi focalizzati sulla ricerca dei fattori e delle cause all'origine di tali comportamenti positivi. Un approccio a favore della spiegazione di essi è la "sopravvivenza": analogamente a quanto accade con i comportamenti aggressivi, anche quelli prosociali hanno lo stesso scopo. Questa spiegazione, però, presenta dei limiti nel comprendere le azioni altruistiche che gli esseri umani adottano verso altri soggetti non legati da vincoli di parentela, unioni consanguinee e interessi comuni. Ci si chiede, allora, se l'altruismo possa rappresentare un tratto peculiare della personalità: *"È riscontrabile una tendenza alla disponibilità all'aiuto che caratterizza in modo diverso gli individui al di là delle situazioni e degli eventi?"* (Palmonari, Cavazza, Rubini, 2012). Numerose indagini hanno evidenziato che l'orientamento verso l'altruismo può essere correlato ad altri aspetti della personalità, tra cui: solida autostima, competenza globale, capacità di leadership, senso di responsabilità, minore dipendenza dall'approvazione esterna. Gli studi analizzati nella tesi hanno chiarito che il fattore che maggiormente predice il comportamento altruistico è la percezione di autoefficacia, ossia la convinzione di poter agire positivamente

in varie situazioni. Come sostenuto anche da Albert Bandura (1996), *"Le convinzioni sulla propria efficacia personale rispetto all'affrontare con successo le richieste della vita influenzano in modo significativo il benessere psicologico, la realizzazione personale e la direzione che prende la propria vita."* Al contrario, una bassa autoefficacia può limitare la sollecitudine verso gli altri per la paura di non riuscire a "fare la differenza", portando a una sorta di ignoranza pluralistica. La dimensione della personalità è un'importante ragione dietro l'espressione dei comportamenti altruistici; tuttavia, da sola, non è esaustiva, è necessario ricorrere a spiegazioni più radicate nel contesto psicosociale. Vengono, poi, approfonditi argomenti strettamente correlati come l'empatia, *"la scintilla da cui nasce l'interesse umano per gli altri, il collante che rende possibile la vita sociale"* (Demartis, 2012) ed il rispetto delle norme sociali. Secondo il modello dello "spettatore empatico" di Martin Hoffmann, l'osservare la sofferenza altrui può spingere gli individui ad intraprendere azioni altruistiche, per due motivazioni; la prima: un'autentica preoccupazione per il benessere della persona; la seconda: un disagio personale, che tramite un intervento migliorerebbe il proprio umore, alleviando la propria angoscia. Questa forte motivazione intrinseca degli individui verso comportamenti prosociali può divenire una risorsa ed uno strumento prezioso per gli operatori, guidando gli interventi e gli atteggiamenti professionali volti al miglioramento delle condizioni di vita di chi necessita supporto e assistenza. Si fortifica in un potente mezzo per creare connessioni significative e relazioni di fiducia. *"La fiducia interviene a fare esistere la relazione sociale, che a sua volta la rigenera (...) Un certo bisogno di fiducia che connette dall'interno i soggetti, e che ha quindi a che fare con il costituirsi stesso delle loro relazioni"* (Piscitelli, Trevisi, 2022). Un lavoro di particolare interesse è lo studio condotto da Johanna Ray Vollhardt, che introduce una suggestiva ipotesi: "l'altruismo nato dalla sofferenza". Questa ricerca si distingue dagli studi precedenti, dimostrando che anche coloro che hanno affrontato grandi sofferenze, come violenze, avversità e disagi, possono sviluppare una forte motivazione ad aiutare gli altri. Nella ricerca vengono esaminati diversi casi di comportamento prosociale, affiorati grazie alle testimonianze di professionisti e soccorritori che hanno lavorato a stretto contatto con vittime di violenza, tra cui: sopravvissuti all'olocausto, attivisti impegnati per i diritti umani, veterani in prima linea durante i conflitti bellici e donne vittime di abusi sessuali. Questi vissuti estremi mostrano come *"molte persone (...) piuttosto che diventare ostili o vendicativi contro il mondo si dedicano in modo significativo ad aiutare gli altri"* (Vollhardt, 2009).

Cruciali sono le prime manifestazioni di comportamenti prosociali nel periodo dell'infanzia. Il neonato mostra già segni precoci di attenzione verso gli altri, tramite forme rudimentali, caratterizzate da semplici gesti di conforto, come offrire cibo. Nelle fasi successive questa propensione, inizialmente manifestata in modo indifferenziato, diventerà sempre più articolata e consapevole. Il bambino svilupperà una maggiore consapevolezza delle norme morali, inizialmente imposte dall'esterno, e dei principi etici che guidano le interazioni sociali. È, poi, la famiglia il nucleo fondamentale per lo sviluppo personale, cognitivo, emotivo e socio-affettivo dell'individuo. Come affermato da Maria Montessori, è necessaria la presenza di un ambiente familiare e culturale sicuro e protetto in cui crescere, un luogo che promuove l'importanza delle relazioni interpersonali, il rispetto reciproco, l'ascolto attivo delle esigenze e dei sentimenti altrui, la fiducia e il sostegno reciproco: *"Il bambino si sforza di assimilare l'ambiente, e da tali sforzi nasce l'unità profonda della sua personalità"* (Montessori, 1986). La scuola d'infanzia rappresenta il secondo contesto di vita del bambino, evolve dall'egocentrismo alla socializzazione, passando dall'espressione delle proprie emozioni alla comprensione e comunicazione di quelle altrui. La promozione dei comportamenti prosociali è in gran parte influenzata dai docenti, *"La società, e dunque anche gli insegnanti, dovrebbero dunque creare le basi per un 'tessuto sociale' basato sulla cultura dell'empatia, della generosità del servizio, della gratitudine e della società."* (Roche Olivar, 2002).

E veniamo al rapporto tra individuo, società e comunità. Distinguiamo la comunità dalla società. La **comunità** è come *"un organismo vivente (...) una convivenza pacifica e durevole di più individui, in cui i rapporti sono improntati a intimità, gratitudine, condivisione di linguaggi, abitudini e spazi, ricordi ed esperienze comuni"*, mentre la **società** è intesa come *"una costruzione artificiale meccanica, un aggregato di esseri umani che somiglia solo superficialmente alla comunità."* (Censi, 2014). Seguendo il pensiero di alcuni sociologi, come Tönnies, Durkheim, Parsons esploriamo gli elementi essenziali della comunità: il territorio, l'appartenenza, la solidarietà ed il sostegno reciproco. *"L'appartenere allo stesso quartiere, allo stesso villaggio, il condividere gli stessi spazi sociali e aggregativi, la loro forza (delle comunità, NdR) consiste proprio nel non considerare queste provenienze come elementi pre-costituiti che dettano l'agenda generando degli obblighi, bensì come occasioni che permettono di esprimere la scelta di appartenere ad un gruppo e di condividere obiettivi da realizzare"* (Zamengo, 2019). Va poi messa in evidenza l'evoluzione delle forme di aiuto, il passaggio dalla carità e dagli interventi non organizzati e occasionali, a quelli specifici e strutturati nelle comunità, grazie a professioni come il Servizio sociale. In Inghilterra e negli Stati Uniti, questo processo ha visto la nascita delle

Charity Organization Societies e dei Settlements, che hanno portato allo sviluppo di modelli di intervento come il *casework*, il *groupwork* e il *community work*. Quest'ultimo approccio fu una delle prime modalità operative di lavoro comunitario. Nacque nel secondo dopoguerra mediante numerosi progetti gestiti dagli enti locali, volti a sostegno delle fasce di popolazione potenzialmente più a rischio o caratterizzate da problemi economici. *"La dimensione della partecipazione è quella che allarga il senso della relazione all'intera comunità, in quanto conduce gli individui alla discussione, al dialogo come strumento che vale a costruire mondi possibili e condivisi (...), decisioni comuni e responsabilità."* (Amerio, 2000). Le disastrose conseguenze della Seconda Guerra Mondiale, oltre che in termini materiali e morali, hanno prodotto, anche in Italia, una profonda frattura nella struttura sociale, con conseguenti problemi quali disoccupazione, povertà, inflazione. Di rilievo è l'azione del Servizio sociale di comunità del secondo dopoguerra, che *"appare strettamente connessa alle esperienze di ricostruzione urbana, alla nascita di nuovi complessi residenziali e alla lungimiranza di alcuni leader che prima di altri compresero che lo sviluppo non può essere limitato alla mera crescita economica, ma richiede una concomitante crescita culturale e sociale"* (Dellavalle, Vezzosi, 2018). Grazie alle testimonianze ed alle esperienze vissute dagli assistenti sociali di prima generazione è stato possibile gettare luce su quel periodo cruciale della storia italiana. Con la nascita delle prime scuole di Servizio Sociale, e grazie al Convegno di Tremezzo, furono definite le prime linee guida della professione, ponendo anche domande sulla propria identità professionale. *"Non è un'operazione astratta, un lusso accademico, (...) o un continuare a guardarsi allo specchio, (...) affrontare la questione della propria definizione ha rappresentato una strada per promuovere una operatività riflessiva, consapevole dei propri limiti (...), attenta a comprendere come la propria azione incida sulla realtà; e per questo ha scopi molto concreti."* (Fargion, 2009). Il percorso evolutivo nel contesto organizzativo-istituzionale, in Italia, superò i tre modelli di intervento di origine anglosassone, favorendo un approccio integrato e unitario. Secondo Maria Dal Pra Ponticelli, le modifiche strutturali e istituzionali, come il posizionamento territoriale degli assistenti sociali e la loro plurifunzionalità, hanno accelerato un processo di unificazione metodologica già in corso. Le tappe successive rivestiranno un ruolo cruciale nella regolamentazione del percorso istituzionale, quali il DPR 15.01.1987, la legge n. 84 del 1983, l'introduzione dell'Albo professionale ed il Codice deontologico.

Un altro concetto connesso al ruolo definisce l'assistente sociale come "agente di cambiamento". Rifacendoci ai principi e ai valori fondamentali del Servizio sociale, come la democrazia, l'equità, l'uguaglianza, l'ascolto non giudicante ecc. comprendiamo che non sono concetti astratti, ma si traducono in azioni concrete. Il Servizio sociale si configura come una disciplina morale e pragmatica, il suo obiettivo è principalmente l'azione, ovvero l'operare per il bene e per il giusto. Di conseguenza, la formazione di un assistente sociale non avviene soltanto attraverso lo studio di opere teoriche e metodologiche, ma anche mediante la pratica, l'esperienza sul campo e il tirocinio professionale. *"Il servizio sociale non è l'applicazione di un sapere ma «fare con arte», cioè scoprire le forme del saper fare nel fare. (...) vi è un valore artistico spirituale ed estetico (...) La pratica è la sua casa, la sua collocazione, il suo campo di intervento, ed è proprio qui che si determina il suo modo di vedere, di essere e di pensare"* (Certomà, 2006). Questi valori sono alla base della pratica professionale e riflessiva. Essere professionisti critici e auto-riflessivi, utilizzando il confronto con sé stessi e con i colleghi, attraverso la supervisione e la formazione, è essenziale per analizzare gli eventi critici e ridurre gli errori, al fine di garantire un intervento efficace e trasformativo. D'altronde, *"la conoscenza degli errori permette di «aggiustare il tiro» e, attraverso la riflessione su di essi, migliorare le capacità professionali aiutando a ridurre i danni che possono essere prodotti con i propri sbagli"* (Sicora, 2010).

È essenziale porsi delle domande e trarre importanti riflessioni sulle prospettive future della professione, con l'obiettivo di promuovere una società più altruistica. Quali possono essere gli orizzonti futuri del lavoro sociale? Accanto al lavoro di comunità e agli altri strumenti del Servizio sociale, includiamo i gruppi di auto mutuo aiuto e le azioni di volontariato. I gruppi di self-help sono strutture su base volontaria, finalizzate al mutuo aiuto ed al raggiungimento di determinati scopi. *"Sono di solito costituiti da pari che si uniscono per assicurarsi reciproca assistenza nel soddisfare i bisogni comuni, per superare un comune handicap o un problema di vita, oppure per impegnarsi a produrre desiderati cambiamenti personali o sociali."* (Katz & Bender, 1976). Lo scopo non è quello di fornire soluzioni dirette, ma incoraggiare i partecipanti ad esprimere i loro punti di vista, senza imporre le proprie opinioni, raccontando la propria esperienza, permettendo in questo modo a tutti i membri l'ascolto e l'interpretazione dei vissuti altrui. *"Il gruppo diventa un patrimonio di storie e di umanità, dove i contenuti scoprono che il dolore non è per sempre, il cuore si guarisce aprendolo alla condivisione, ognuno è portatore di insegnamenti sull'arte del patire e dello sperare, il senso di vuoto si colma donandosi agli altri e la sfida per tutti è di affrontare la vita come un mistero da scoprire più che come un problema da risolvere."* (Pangrazzi, 2016). In relazione ai gruppi di mutuo aiuto, ma non solo, le azioni di volontariato assumono un ruolo complementare e sinergico, costituiscono *"una risposta di natura soggettiva*

e al medesimo tempo collettiva, ad un emergente bisogno di relazionalità reciproca delle società contemporanee occidentali in cui il riferimento valoriale è, invece, tradizionalmente focalizzato sullo sviluppo e potenziamento delle dimensioni individuali.” (Arcidiacono, 2004). Il Volontariato contribuisce a diffondere una cultura di solidarietà e responsabilità sociale, rafforzata attraverso l'esempio e l'azione concreta degli operatori, che ispirano le persone all'impegno e all'azione di supporto e aiuto reciproco, ampliando così le reti di sostegno nella comunità.

Nonostante l'importanza di queste pratiche, ci chiediamo: come potremmo affrontare la diversità nel lavoro sociale del futuro? La diversità rappresenta una delle sfide più complesse e affascinanti della nostra epoca. È interessante quanto espresso da Alessandro Barbero, docente di Storia medievale presso l'Università del Piemonte, in un'intervista sul canale dei Grandi Divulgatori: *"La realtà è fatta di diversità e anche gli esseri umani (che, NdR) si sono sempre divisi in gruppi, parlano un milione di lingue diverse (...) L'umanità è divisa in tribù, in gruppi, in popoli, in etnie, in religioni, in civiltà, in culture. (...) E ogni piccola tribù ha sempre pensato noi siamo i veri esseri umani..."*. Ogni persona, così come ogni gruppo o comunità, forma la propria identità all'interno del contesto culturale in cui cresce, proteggendola da qualsiasi influenza percepita come una minaccia alle proprie conquiste e valori. Questo può provocare il rifiuto o addirittura l'ostilità verso chi è diverso, specialmente quando la diversità è vista come una sfida all'identità individuale o collettiva di un determinato contesto socio-culturale. Il percorso verso l'accettazione del diverso è, in realtà, un viaggio alla scoperta di noi stessi. È un incontro con le parti più profonde della nostra essenza, quelle che abbiamo messo da parte e che temiamo di dover affrontare. La strada da seguire può essere riassunta nello slogan *"uguaglianza nella diversità, diversità nell'uguaglianza"*. Questo implica la capacità di mantenere la propria identità, arricchendosi al tempo stesso del contatto con l'altro. *"Quando avremo il coraggio di scoprire i nostri pregiudizi, le nostre convinzioni stereotipate, rimarremo esterrefatti. Riusciremo a intravedere non solo i pregiudizi negativi, ma anche quelli positivi e ci accorgeremo che anch'essi sono discriminanti."* (Canevaro, Chierigatti, 1999).

Come muoversi? È fondamentale educare alla diversità sin dalla prima infanzia, per costruire un mondo dove ognuno possa sentirsi accettato e valorizzato. Attraverso l'incontro con culture diverse, persone di varie origini, disabilità, malattie, i bambini imparano a vedere la diversità come una fonte di arricchimento, anziché un qualcosa da temere. Questo tipo di insegnamento non si limita alla trasmissione del rispetto reciproco, ma promuove anche l'empatia e l'apertura mentale, stimolando la comprensione delle esperienze e dei punti di vista degli altri. Inoltre, è una strategia efficace per contrastare fenomeni come la discriminazione e il bullismo, e allo stesso tempo contribuisce ad una crescita più sicura e consapevole di sé stessi. È altrettanto importante che le pratiche educative siano supportate da politiche istituzionali che promuovano attivamente la partecipazione di tutti i membri della comunità, assicurando un ambiente inclusivo, anche grazie ai servizi e agli interventi promossi da partnership con gli enti del Terzo Settore.

Un'esperienza che ha stimolato in me profonde riflessioni è stata la partecipazione al Work Social Work Day 2024. Tale evento organizzato dal CROAS, in collaborazione con le Università della Regione Lazio, ha riunito assistenti sociali professionisti, docenti e studenti universitari. Il tema centrale dell'evento, *"Il Buen-Vivir: un futuro condiviso per un cambiamento trasformativo"*, ha offerto spunti di riflessione, confronto e comunicazione particolarmente interessanti. Attraverso il lavoro di squadra, ogni partecipante ha contribuito con idee e progetti su tematiche rilevanti come: la creatività, la gratificazione professionale, la formazione continua, la responsabilità delle comunità riguardo alla sostenibilità ambientale, la democrazia partecipativa e l'importanza della "bellezza" nei servizi. Partecipare a seminari, corsi e convegni, durante i tre anni accademici è stata non solo un'opportunità di crescita professionale e un'esperienza formativa, ma anche un profondo arricchimento personale. Mi ha spinto a riflettere sull'importanza che ciascuno di noi, sia come futuro professionista sia come comune cittadino, ha nel contribuire a plasmare una società più giusta e inclusiva che metta al centro le persone, le loro capacità e il loro *essere*. Di fronte alle sfide globali, il cambiamento inizia dalle nostre azioni quotidiane e dall'impegno personale e professionale che mettiamo ogni giorno della nostra vita. Concludo con una suggestiva citazione di Ivan Illich - tratta dal testo *Scritti scelti* di Folgheraiter (2016) - secondo il quale *empowerment "vuol dire mettersi davvero in relazione con l'esperienza e la sapienza delle persone cosiddette deboli, affinché esse ci diano una mano amorevole per «tirarci su noi» (...) mentre noi cerchiamo di «tirare su loro»."*

Bibliografia

- Amerio P. (2000), *Psicologia di comunità*, Il Mulino, Bologna
- Arcidiacono C. (2004), *Volontariato e legami collettivi. Bisogni di comunità e relazione reciproca*, FrancoAngeli, Milano
- Bandura A. (a cura di) (1996), *Il senso di autoefficacia. Aspettative su di sé e azione*, Erickson, Trento
- Canevaro A., Chierigatti A. (1999), *La relazione di aiuto. L'incontro con l'altro nelle professioni educative*, Carocci Editore, Roma
- Censi A. (2014), *Famiglia e sociologia. Dai classici al pensiero contemporaneo*, Pearson Italia, Milano-Torino
- Certomà G. (2006), *Il servizio sociale è l'etica pratica dell'altruismo*, Sensibili alle foglie, Cuneo
- Dellavalle M., Vezzosi E., (a cura di) (2018), *Immaginare il futuro: servizio sociale di comunità e community development in Italia (1946-2017)*, Viella, Roma
- Demartis M. R. (2012), *L'aiuto professionale in servizio sociale: Teorie e pratiche*, FrancoAngeli Edizioni, Milano
- Fargion S. (2009), *Il servizio Sociale. Storia, temi e dibattiti*, Editori Laterza, Roma
- Freud S. (1929), *Il disagio della civiltà*, Boringhieri, Torino 1971
- Katz A. H., Bender E. I. (1976), *The strength in US: Self-help Groups in the Modern World*, Franklin Watts, New York
- Montessori M. (1986), *Il segreto dell'infanzia*, Garzanti, Milano
- Palmonari A., Rubini M., Cavazza N. (2012), *Psicologia Sociale, seconda edizione*, Il Mulino, Bologna
- Pangrazzi A. (2016), *Il dolore non è per sempre: Il mutuo aiuto nel lutto e nelle altre perdite*, Edizioni Centro Studi Erickson, Trento
- Roche Oliver R. (2002), *L'intelligenza prosociale. Imparare a comprendere e comunicare i sentimenti e le emozioni*, Erickson, Trento
- Sicora A. (a cura di) (2010), *Errore e apprendimento nelle professioni di aiuto. Fare più errori per fare meno danni?*, Maggioli Editore, Rimini
- Vollhardt J. R. (2009), *Altruism Born of Suffering and Prosocial Behavior Following Adverse Life Events : a Review and Conceptualization*, Springer Link, <https://link.springer.com/>
- Zamengo F. (a cura di) (2019), *Senso e prospettive del lavoro di comunità. Sguardi interdisciplinari attraverso le voci del territorio*, FrancoAngeli, Milano