

## Il lavoro sociale come cambiamento e influenzamento verso il benessere, tramite la persona dell'operatore.

Lavoro immateriale come cambiamento e influenzamento verso il benessere, tramite la persona dell'operatore.

### 1. Il lavoro con le persone, come stimolatore e gestore del cambiamento.

Il lavoro sociale è un tentativo di superare la casualità e di contrastare il destino. Senza l'intervento dell'operatore sociale, l'utente segue il corso della sua vita secondo una traiettoria causale o obbligata, a seconda di quanta importanza diamo al caso ed al determinismo. Si può uscire dalla tossicodipendenza da soli e si può morire. Si può diventare più colti o più abili senza insegnanti, formatori o educatori, da soli o con il solo aiuto dei pari, come è dimostrato dall'infotelematica (milioni di persone hanno imparato da sole o aiuti amicali). Ma si può anche restare ignoranti ed incompetenti a vita. Persino i malati possono guarire o migliorare col tempo e cambiando abitudini di vita, o possono morire prematuramente. Senza educatori, molti bambini crescono normalmente e possono o meno "ereditare" i mali cui sono stati esposti nella prima infanzia. Senza consulenti, milioni di esseri umani vivono e affrontano i loro problemi, talvolta uscendone vittoriosi talaltra soccombendo. Senza assistenza, molti soggetti si auto-assistono o fruiscono della solidarietà dei vicini e riescono così a lenire le loro pene, oppure registrano il loro progressivo decadimento psicofisico degradando velocemente.

Il lavoro sociale ha ragione di esistere come un intervento di cambiamento mirato ed intenzionale. Esso si propone di creare una differenza progettata fra uno stato attuale di desiderio, mancanza, disagio o sofferenza ed una condizione futura di soddisfazione, integrazione, agio o equilibrio. Il lavoro sociale è sempre mirato all'aumento del benessere soggettivo. Intendendo come benessere non tanto l'ebetudine ridanciana dell'intrattenimento, quanto il raggiungimento dell'obiettivo posto dal desiderio, dalla mancanza, dal disagio o dalla sofferenza. Desidero diventare competente in una certa cosa e dunque il mio benessere sarà condizionato dal suo raggiungimento. Sento la mancanza di una risorsa, intellettuale, psichica, fisica o relazionale e cerco di raggiungere il mio benessere integrandola. Mi sento a disagio e voglio superare questa condizione, per raggiungere uno stato di agio. Soffro per qualche disturbo psichico o fisico e mi sforzo di raggiungere il benessere riducendo o eliminando il disturbo. Si tratta sempre di cambiamenti, cioè di passaggi di stato fra un prima e un dopo, che il soggetto può realizzare con il solo impegno personale, con l'aiuto di esseri umani solidali, oppure col semplice passare del tempo. Quando questi cambiamenti sono ricercati con l'aiuto di un professionista, ecco che interviene il lavoro sociale ed il processo di cambiamento si chiama educazione, formazione, terapia, rieducazione, riabilitazione, cura, assistenza. Un operatore sociale che non disponga di un metodo di progettazione intenzionale, nonché di specifici strumenti per i "passaggi di stato", non è diverso da un normale essere umano e dunque non giustifica il salario che percepisce. Il salario si assimila al compenso per la prostituta se il lavoro è retribuito per la semplice prestazione "umana", oppure assume una giustificazione se, a lato o al posto del cambiamento, il lavoro sociale è mirato ad altri scopi come la soddisfazione dei bisogni dell'operatore, o il consenso, il controllo, la repressione a nome del committente.

### 2. Il lavoro con le persone, come processo di influenzamento

Un operatore che lavora con le persone non può non influenzarle. Fare un lavoro sociale significa essenzialmente influenzare. La stimolazione e gestione del cambiamento, cioè del passaggio di stato che è la radice del lavoro sociale, non può essere ottenuta per istruzione, comando o imperio. Queste azioni realizzano cambiamenti che sussistono tuttavia solo in presenza della fonte che le esprime. Dire a qualcuno cosa deve fare, e cercare di condizionare a farlo mediante premi e punizioni, minacce o ricatti, raccomandazioni o prediche è un'operazione sperimentata da secoli senza avere mai dato risultati persistenti. Il solo risultato ottenibile con questi mezzi è una modificazione del comportamento visibile "in presenza". Quando la presenza cessa, sparisce il comportamento assunto. L'unico correttivo possibile a questa volatilità è la ripetizione continua per lungo tempo, magari accompagnata da elementi punitivi o gratificanti fortemente emozionali. Questa pratica di cambiamento conculcato, può funzionare se introiettata, cioè se viene fatta propria dal soggetto. Tale introiezione può essere ottenuta mediante la reiterazione delle istruzioni e dei comandi accompagnata da forti componenti emozionali. Dai semplici ed innocui "castighi" somministrati ai bambini, fino alle scariche elettriche inflitte in certi programmi di trattamento della omosessualità, si tratta di una scala di tentativi di produrre cambiamenti attraverso il comando reiterato e legato a esperienze emotive forti. La ripetizione e le emozioni forti hanno lo scopo di ottenere ciò che è decisivo per il cambiamento: il consenso.

Il fattore decisivo che può trasformare il comando in un cambiamento stabile, è il consenso. I sistemi umani, sino intrapsichici siano sociali, hanno la peculiarità di non essere mutabili senza un consenso attivo. E' questa la conseguenza dell'attribuzione della libertà. Gli esseri umani sono l'unica realtà dell'universo che ha la libertà ed il potere di sottrarsi al determinismo, al caso, all'istinto. I sistemi umani godono della libertà di scegliere se e come cambiare, decidendo soggettivamente il proprio livello di benessere. Questo, malgrado gli sforzi continui operati dal potere per asservire la volontà umana a progetti coatti di benessere. La salute,

la felicità e la santità del soggetto possono essere raggiunte solo col suo libero ed attivo consenso. Da solo, con un sostegno solidale o con un appoggio professionale, ma mai senza la sua partecipazione. Questo implica, per chi si impegna nel favorire il benessere in tutti i suoi aspetti, l'abbandono dei deliri di onnipotenza cioè la rinuncia al tentativo di ricorrere all'imperio, al comando, al suggerimento. Il cambiamento verso un grado maggiore di benessere può essere solo favorito da un influenzamento intenzionale, cioè da un'azione che può solo essere realizzata col consenso. Il termine consenso sta per significato e valore condiviso o comune. Solo se utente e operatore condividono il significato ed il valore del passaggio di stato, il cambiamento può essere effettivo e dalle conseguenze verificabili "in assenza". Il cambiamento risulta effettivo e duraturo quando persiste in assenza dell'operatore che l'ha promosso e favorito. Per esempio, un tossicodipendente viene "contenuto" in una comunità, ma sapremo se è cambiato solo se smetterà di assumere droghe fuori dalla comunità. Un allievo può essere attento e diligente in classe, ma sapremo se ha imparato solo quando si troverà ad applicare gli apprendimenti nella vita.

### **3. Il lavoro con le persone, come lavoro fra liberi contraenti.**

La necessità del consenso come base per un cambiamento teso al raggiungimento del benessere, riguarda tutte le fasi del processo. E in particolar modo la fase di avvio. Non serve che l'utente aderisca al processo espresso dal lavoro sociale, finché non si verifica un consenso all'avvio di questo processo. Il soggetto, che è sempre il sovrano del suo sistema intrapsichico e del sistema sociale cui appartiene, deve pervenire ad un contratto responsabile con l'operatore. Cioè è indispensabile che sta per impegnarsi a migliorare la sua condizione, ne senta il bisogno e scelga di soddisfarlo. La parola chiave per l'avvio di un processo teso al benessere è la consapevolezza di un desiderio, di una mancanza, di un disagio o di una sofferenza. Il soggetto deve cioè sentire il bisogno del cambiamento, volere abbandonare la situazione in cui sta per raggiungerne un'altra migliore, ed essere disposto a pagare il prezzo di questo tragitto. Nel lavoro sociale odierno, annebbiato dall'ideologia del benessere coatto, si presta poca o nessuna attenzione a questi fattori che invece risultano cruciali per i risultati che si spera di ottenere. La scuola, l'educazione, la terapia, la cura, l'assistenza, la formazione sono sempre più spesso imposti o vissuti come tali. Il che è in parte la causa della scarsa efficacia di queste pratiche. La scuola viene presentata come dovere (si chiama dell'Obbligo) nei primi anni, e poi come ricatto (senza diploma o laurea è possibile solo il lavoro di manovalanza semplice). L'educazione e la rieducazione, offerte a ex tossicodipendenti, carcerati, minori e adolescenti in difficoltà sono il canale obbligato per la libertà. La medicalizzazione ha invaso ogni settore della vita, rendendo la terapia più spesso un obbligo che una libera scelta. La stessa assistenza viene spesso imposta dai servizi sociali, e sempre resa obbligatoria negli "asili" per anziani, disabili, emarginati. La formazione "sul lavoro" è un obbligo imposto dai capi dell'organizzazione, o un gradino necessario alla carriera. Non sono rari i casi di pratiche sociali rese appetibili da punteggi, attestati, o addirittura compensi. Tutto ciò non ha nulla a che fare con la libera scelta e la motivazione dell'utente. Quindi il percorso viene portato avanti senza la consapevolezza, la volontà e la disponibilità a pagare i costi del cambiamento. L'utente si inoltra in un percorso sulla base di un contratto non liberamente sottoscritto, e quindi fra operatore e utente si apre un sotterraneo conflitto, ammantato di finzioni formali.

Anche laddove il processo di cambiamento è scelto liberamente, sulla base di una consapevolezza, di una volontà, di un impegno, esiste sempre nel soggetto una condizione di ambivalenza. La quale consiste nel volere una cosa ma anche non volerla, desiderare una cosa ma anche temerla, impegnarsi a cambiare ma percepire come eccessivo il costo di questa scelta. Il fatto è che, qualsiasi sia la configurazione di un sistema intrapsichico o interumano al momento dato, il soggetto vi è pervenuto con fatica e come scelta fra alternative peggiori. Il desiderio, la mancanza, il disagio e la sofferenza attuali, per quanto possano sembrare costosi ed invalidanti dall'esterno, per il soggetto sono il migliore risultato possibile rispetto ad alternative percepite come più dannose. Desiderare sempre qualcosa e non muoversi per ottenerla può essere una condizione meno difficile che fallire nel perseguirla. Sentire la perenne mancanza di qualcosa o qualcuno, può essere meno doloroso che scoprire che il "riempimento" di quella mancanza, rende visibili mancanze più radicali. La sensazione di disagio è più accettabile di quella del dolore. Una sofferenza accettata può essere meno pesante di quella che nasconde. Essere tossicodipendenti è scomodo ma offre il vantaggio di nascondere un possibile tragico disagio di esistere. Continuare a desiderare di esprimersi col teatro, mentre si fa la cassiera o l'operaio, può essere un modo per fantasticare il possibile senza prendere atto del reale. Persistere in uno stato di disagio consente di attribuirsi il ruolo di vittima, ed esonera dalle responsabilità della vita. Sopportare una sofferenza è accettabile perché attribuisce un ruolo sociale, altrimenti difficile da trovare. Lo stato attuale di cose è in definitiva la miglior cosa che il soggetto riesce a fare. Dunque il soggetto si affeziona ad esso, perché sarebbe insopportabile la costante percezione di insoddisfazione. Il cambiamento è rischioso, perché nessuno può garantire come andrà a finire. E' anche costoso perché nessuna transizione di stato avviene senza fatica, impegno, talvolta dolore. Quando dunque un individuo stipula con un operatore un libero contratto per imparare, crescere, guarire, stare meglio, significa che una buona parte del suo mondo interno è divenuta consapevole, vuole mutare, accetta il prezzo da pagare. Ma non è sparita quell'altra buona parte del suo sistema intrapsichico che trova più comodo negare la consapevolezza, sente la fatica di volere e male sopporta il costo del processo di cambiamento.

La riuscita di un qualsiasi lavoro sociale dipende dalla alleanza fra le parti interne dei due contraenti (utente e operatore) che vogliono cambiare, contro le loro parti interne che si oppongono, resistono, stanno in difesa. Quindi, in via normale il lavoro sociale è già difficile. Quando il contratto è inquinato da obblighi, coazioni, scelte vincolate il lavoro con le persone diventa impossibile. L'alleanza non si attiva e tutto si basa solo sulle risorse, anch'esse ambivalenti e non sempre qualificate, dell'operatore.

#### **4. Il lavoro con le persone, come lavoro sulla relazione.**

Il lavoro per il benessere, con le persone è un processo di mutamento intenzionale e consensuale. Il lavoro sociale è teso ad un miglioramento di qualche aspetto della vita dell'utente, raggiunto con una strategia mirata da parte dell'operatore e con la cooperazione attiva e consapevole dell'utente. La catena progetto-consenso-cambiamento è fondata sulla relazione, cioè sull'alleanza fra operatore ed utente. La relazione è la condizione, il contesto ma anche il medium del lavoro sociale. Perché avvenga un qualsiasi cambiamento verso un maggior benessere dell'utente, è indispensabile che questi accetti una relazione cooperativa, un'alleanza, con l'operatore. La relazione è dunque una condizione per l'avvio e la prosecuzione del processo. In quanto tale essa deve instaurarsi all'inizio del percorso e nel minor tempo possibile. Questa relazione si basa sulla reciproca accettazione di uno scambio: l'utente offre il massimo impegno e l'operatore offre la massima competenza. Finché tale relazione non è stabilita si può dire che il lavoro sociale è "in attesa", cioè non pienamente avviato. La relazione è anche il contesto, il quadro, lo scenario dentro il quale si svolge la tortuosa storia del cambiamento. Questo carattere implica un linguaggio, un insieme di simboli e di significati, del tutto privati, cioè specifici per quella coppia operatore-utente. Avvenimenti e comportamenti che si verificano dentro quella certa relazione, hanno valenze del tutto particolari e possono essere compresi solo dai due membri coinvolti. Questo è il motivo principale della non formalizzabilità del lavoro sociale. Questo tipo di lavoro non può essere comandato, comunicato, controllato o valutato se non dagli attori coinvolti nella relazione. Il lavoro "sulle" persone può essere formalizzato in quanto mette l'operatore in posizione di soggetto e l'utente in quella di oggetto. Il lavoro "con" le persone vede in campo le soggettività degli attori, che sono in relazione interdipendente. Ciò che uno fa dipende da e insieme è causa di ciò che fa l'altro. Il significato ed il valore delle transazioni fra gli attori sono attribuiti dal e nel contesto della relazione. Infine, la relazione è il mezzo, lo strumento, il dispositivo principe del lavoro con le persone. L'intervento di chi lavora con le persone non è basato su macchinari, danaro o tecnologie avanzate. Esso può avvalersi di attività o ambientazioni facilitanti, può usare il sapere o le tecniche come oggetti transazionali, ma l'arma principale del lavoro con le persone resta la relazione. Gestire o alterare la relazione in modo intenzionale e strategico è lo strumento principe dell'operatore che vuole favorire, accelerare o dosare il mutamento. La famosa formula lewiniana (il comportamento dipende dalla personalità e dal campo) applicata al lavoro con le persone diventa: il comportamento dell'utente dipende dalla sua personalità e dalla relazione con l'operatore, che costituisce il "campo" del lavoro di cambiamento. L'introduzione controllata di mutamenti nel "campo" relazionale è dunque l'unica strada per cambiare il comportamento dell'utente verso il suo maggiore benessere. Il lavoro con le persone è anzitutto un lavoro sulla relazione fra operatore e fruitore attivo. Attivare, consolidare, alterare, far evolvere ed alla fine estinguere la relazione è il compito primario e dunque la capacità più indispensabile per chi lavora con le persone.

Possiamo chiederci quale tipo di relazione è quella che si istaura fra operatore ed utente. Il fatto che si tratti di una relazione fra soggetti implica che entrambi gli attori godono di una piena sovranità. Sia l'operatore che l'utente sono liberi di consentire o dissentire, di continuare o interrompere la relazione, di avanzare o arretrare rispetto alla meta condivisa. Non va tuttavia dimenticato che alla base di questa relazione c'è uno scambio finalizzato al cambiamento, cioè al maggior benessere, dell'utente e non dell'operatore. E' per questo che nel lavoro con le persone, l'operatore è retribuito e l'utente no. La sovranità del soggetto utente si esprime col diritto all'ultima parola sul processo in corso e la direzione che può assumere. La sovranità del soggetto operatore si esprime col diritto all'ultima parola sui mezzi per camminare e la direzione con decisa. Detto in altro modo, l'utente è sovrano nel decidere dove andare, l'operatore è sovrano nel decidere come arrivarci. Il primo ha un potere esclusivo sui fini, il secondo sui mezzi. La competenza tecnica è legata ai mezzi, cioè non ha titolo a scegliere i fini, ed è esclusa dalla sovranità politica. Al contrario, la competenza politica non ha titolo nella scelta dei mezzi, ed è esclusa dalla sovranità tecnica. Queste distinzioni, chiare in teoria, risultano spesso offuscate dalla relazione interdipendente fra le soggettività di operatori ed utenti e sono la causa dei peggiori guasti che registriamo ogni giorno nel lavoro sociale. La natura relazionale del processo di cambiamento intenzionale rende difficile la visione dei ruoli, delle sovranità e dei limiti degli attori. Tuttavia non deve mai essere dimenticato dall'operatore che egli è retribuito per "servire" l'utente, e non viceversa. L'operatore può agire sulla relazione nei modi che ritiene opportuni, la cui scelta è di competenza sua e non dell'utente. Ma è l'utente che decide se cambiare e dove arrivare. Queste indicazioni non sono meramente etiche, ma sono prese d'atto. Ogni volta che l'onnipotenza dell'operatore (o peggio, del committente) porta al tentativo di togliere all'utente la sovranità sui fini, l'intervento fallisce.

#### **5. Il lavoro con le persone, come lavoro su di sé**

Nel romanzo del cammino verso il cambiamento si incontrano due libere e complesse soggettività: quella del soggetto che vuole cambiare e quella del soggetto che viene retribuito per aiutarlo. La relazione che si instaura è lo strumento primario per raggiungere il fine deciso dall'utente. Tornando alla teoria di K.Lewin, l'operatore può alterare la relazione modificando il suo comportamento. In estrema sintesi possiamo affermare che il lavoro con le persone viene effettuato mediante la plasticità del comportamento dell'operatore. Possiamo dire che tutto il comportamento dell'operatore, compresi i silenzi e le omissioni, sono un meta-messaggio "attached" ai messaggi forniti dalle affermazioni, gli inviti, le parole che l'operatore rivolge all'utente, ed anche delle eventuali attività svolte insieme. Anche laddove esiste una sorta di oggetto transazionale, come il fare un'attività educativa, espressiva, terapeutica, formativa assistenziale, questa è accessoria e strumentale e soggetta alla qualità della relazione e dunque al comportamento dell'operatore. Il comportamento dell'operatore, come di qualsiasi essere umano, è l'estrinsecazione osservabile della sua personalità. Comportamento e personalità non sono esattamente sovrapponibili, anche perché la personalità è qualcosa che nessuno può dire di conoscere. Non è neppure sicuro che esista. Noi non vediamo la personalità, vediamo solo i comportamenti. La personalità è come il fotone, di cui non possiamo che vedere gli effetti. Chiamiamo personalità un insieme di atteggiamenti e comportamenti stabili o ripetuti nel tempo e teoricamente indipendenti dal campo. Il problema è che quando cerchiamo di definire la personalità lo facciamo qui ed ora, cioè in un tempo definito, e alla presenza di un qualche operatore della misurazione (testista, osservatore clinico, videocamera, vetro unidirezionale, ecc.). Una definizione della personalità di uno stesso soggetto, fatta a intervalli di 5-10 anni è evento raro. Ma una definizione della personalità fatta in assenza di un agente esterno è praticamente impossibile. Non esistono personalità staccabili da un qualche "campo" influenzatore. La stessa auto-narrazione della personalità fatta dal soggetto, non si sottrae dal tempo e dal campo in cui è fatta. Noi ci descriviamo diversamente a dieci anni di distanza, ed anche in contesti diversi. Possiamo allora dire che la personalità è quella parte di sé che ciascuno di noi si porta dietro, prima di entrare in un determinato campo. E che presiede al nostro modo di interagire in quel campo. La personalità può essere definita come l'insieme di credenze, atteggiamenti e comportamenti che ciascuno cerca di mettere in atto entrando in una relazione.

Cosa rende diverso il lavoro con le persone dal mero solidarismo familiare o amicale? Cosa legittima il pagamento di qualcuno per fare qualcosa che un parente o un amico non possono o non sanno fare?

Le persone che aiutano per motivi solidali (genitori e parenti, amici, vicinato, volontari) lo fanno senza compenso monetario e lo fanno come sentono sia giusto. Sono ispirati dall'istinto, dal senso del dovere, dalle abitudini, dalle buone maniere, dalla simpatia o dall'amore. Non hanno il dovere della competenza, ma solo quello della dedizione. Non sono persone che "lavorano" con le persone, ma che esprimono il bisogno tipicamente umano della solidarietà. Questo non sminuisce affatto, anzi nobilita l'aiuto solidale, che per secoli è stato sufficiente alla vita ed alla convivenza degli esseri umani. Ancora oggi educazione, assistenza, formazione, terapia e animazione sono quotidianamente espressi in via informale da relazioni solidali. E restano il fattore principale del benessere esistenziale. Nei casi in cui queste azioni solidali mancano o sono insufficienti (il che avviene sempre più di frequente) o inadeguate, nasce il bisogno di un aiuto professionale competente. Tale competenza è prima di tutto relazionale, e cioè riguarda la capacità di attivare e gestire una relazione non "al meglio" ma secondo precisa intenzionalità. L'operatore, per agire sulla relazione, deve essere in grado di esprimere comportamenti plastici, sulla base di una personalità adeguata. Quegli operatori che, per mancanza di preparazione non sono in grado di agire sul proprio comportamento facendo leva su un'adeguata personalità, nei casi migliori rubano la remunerazione e in quelli peggiori producono guasti vistosi. Vediamo alcuni casi partitamene.

Anzitutto le credenze. Ogni essere umano si comporta sulla base di un complesso di credenze, più o meno consapevoli, che costituiscono la sua visione del mondo. La preparazione di un operatore immateriale dovrebbe prevedere una modellazione di queste credenze, mediante la rimozione di quelle più ingenua e meno fondate, la riduzione dei più banali pregiudizi e stereotipi, la diminuzione delle contraddizioni. Per questo, una formazione seria di coloro che lavorano con le persone prevede la assunzione di teorie e metodi che formino nell'operatore un sistema cognitivo e teorico unitario di riferimento. Per questo, si pone l'accento sulle capacità di osservazione e ascolto, nonché di interpretazione, della realtà. Un operatore che fosse diffidente verso le persone di colore, o che considerasse l'espressione dell'emotività cosa disdicevole, o che valutasse negativamente il conflitto di idee, non può fare a meno di comportarsi di conseguenza quando lavora. Come reagirà questo operatore di fronte ad un gruppo di utenti minori che emargina un piccolo emigrato? Cosa farà in un gruppo di adolescenti attraversato continuamente da scoppi di ira e di pianto? Come tratterà il dissenso fra cittadini, in un gruppo di impegno civico? Il complesso delle credenze dell'operatore è una parte della sua personalità e presiede al comportamento abituale. Malgrado di questo tema si parli pochissimo, la prima differenza fra un dilettante ed un professionista dell'aiuto è quella del possesso (da parte del secondo) di un sistema teorico-metodologico fondato e coerente al posto di un assemblaggio di credenze del senso comune, o peggio, di un'ideologia. Il sistema cognitivo e teorico che deve caratterizzare la personalità di un operatore dovrebbe avere una base scientifica. Una base teorica è scientifica quando è fondata sul metodo della falsificazione: che significa cercare le prove della falsità di una

teoria, e non averle ancora trovate. Quando appartiene alla tradizione scientifica, cioè ha subito o sta subendo il vaglio della comunità scientifica e professionale. Quando infine ha un carattere sistematico e non episodico o occasionale. Una affermazione come quella che "l'espressione dell'emotività è cosa disdicevole" dovrebbe basarsi su un sistema di pensiero capace di dare conto di cosa sia l'emotività, quale ruolo abbia nelle interazioni umane e nei processi di crescita. Molte delle simil-teorie circolanti oggi, hanno una base nel senso comune o nelle uscite episodiche del pubblicitista di moda. Il loro smascheramento parte dalla frammentarietà e non appartenenza ad un sistema che presentano. Gli operatori possono fare riferimento a diverse teorie, anche fra loro concorrenti, purché si tratti di teorie capaci di rispondere in modo articolato e fondato ad almeno tre questioni: 1) come funzionano gli esseri umani; 2) come cambiano ; 3) cosa significa "lavorare con le persone".

In secondo luogo, gli atteggiamenti. Con questo termine intendiamo l'insieme dei meta-messaggi che ognuno invia con le sfumature relative al suo modo di porsi in relazione. Sono disposizioni d'animo acquisite nel tempo e che importiamo nelle differenti situazioni che affrontiamo. Di fatto, si traducono in micro-comportamenti corporei, mimici, posturali e prossemici che possiamo considerare meta-messaggi, più che messaggi espliciti e consapevoli. Curiosità ed apertura sono atteggiamenti, come l'empatia e la fiducia negli altri, la stima di sé e la pazienza, la motivazione e la disponibilità al rischio. Gli atteggiamenti vengono percepiti da segnali deboli come i sorrisi, il tono di voce, lo sguardo, il modo di camminare o sedersi. Essi sono raramente nella consapevolezza del soggetto, come di coloro che li percepiscono: un individuo si atteggiava senza rendersene conto, e senza rendersene conto gli altri percepiscono i suoi atteggiamenti. Queste percezioni, pur inconsapevoli, contribuiscono a rafforzare o attenuare gli atteggiamenti degli altri, talché si crea, ancor prima che si avviino le interazioni comportamentali, un "campo" virtuale che definisce e caratterizza il campo relazionale in costruzione. Gli atteggiamenti sono una zona intermedia fra le credenze e i comportamenti e sono l'elemento centrale di quella che chiamiamo personalità. La differenza fra un volontario ed un operatore professionale, che giustifica la retribuzione di uno e non dell'altro, è che il primo ha gli atteggiamenti che ha, il secondo ha gli atteggiamenti che servono al progetto di cambiamento. Anche qui, dovrebbe avere un ruolo la formazione di base e la supervisione permanente, se fosse diffusa la consapevolezza della diversità del "lavoro con le persone" rispetto al "lavoro con le cose". Un individuo che fosse "timido" cioè con la paura di essere giudicato, oppure con una bassa autostima e poca apertura verso gli altri, o incapace di attendere o di rischiare, come potrebbe sottoporsi agli sguardi valutativi degli utenti, o cercare negli altri le risorse meno visibili, o ascoltare e attendere i tempi dell'utente, o ancora, affrontare questioni e decisioni e responsabilità rischiose?

Infine, i comportamenti. Questi sono la parte emersa della personalità, l'aspetto visibile ed anche più influenzabile dal "campo" relazionale. Ciò che uno fa od omette, dice o trascura. Qui si colloca la maggior parte dello sforzo dell'operatore. Se e' vero che i suoi comportamenti non possono non essere influenzati dal campo, è anche vero che egli può e deve saper influenzare il campo col suo comportamento. Questo influenzamento, come ho detto sopra, non può avvenire per imposizione, ma per alleanza con la parte dell'utente che serve al progetto. Un utente "ignorante" che però si rende attivamente disponibile partecipando ad un'azione formativa, significa che possiede una parte del suo sistema interno motivata ad apprendere, curiosa, legata all'oggetto da apprendere. Il "campo" che l'operatore contribuisce a creare con la relazione contiene dunque un elemento ambivalente che lo influenza: l'utente che vuole imparare e l'utente che non vuole imparare. Il comportamento dell'operatore deve riuscire a farsi influenzare dall'utente che vuole imparare.