

L'immagine dello psicologo in Toscana

Lo psicologo nella cultura
della regione Toscana

Ricerca condotta da SPS - Studio di Psicosociologia
per conto

Ordine degli Psicologi della Toscana

Rapporto redatto da Renzo Carli, Rosa Maria Paniccia e Sergio Salvatore

Aprile 2004

PREFAZIONE

Ritengo particolarmente importante che qualunque operazione culturale interessi ed attivi un Ordine professionale, debba essere situata in un contesto di cui si possiedano tutte le coordinate storicamente significative. Interventi, progetti, indirizzi operativi possono così ottenere una configurazione netta e percepibile e denotare una direzione di senso realmente incisiva, che possa essere "metabolizzata" e favorire risposte meno superficiali e marginali.

La capacità di "fare" cultura (o comunque di tentare di farla), assume allora un suo spessore e contribuisce all'allargamento del consenso e del prestigio che sono gli elementi fondanti del professionalismo, nell'accezione che di questo termine ha dato Freudson. E' questo l'obbiettivo a cui noi puntiamo: radicarsi nel contesto sociale costruendo una totale significatività della psicologia come risposta ottimale alle aspettative generali.

Non quindi una professione calata dall'alto con offerte di servizio, ma che risponda appunto ad aspettative, richieste, aspirazioni e quant'altro possa essere attribuito al vissuto ed al sentire della collettività.

Questo il motivo di fondo che ci ha spinto ad attivare la ricerca 'L'immagine dello Psicologo in Toscana' che investe il nostro territorio, e che ci sembra abbia aver già fornito delle risposte ai i nostri quesiti.

Il nostro compito ovviamente non si ferma qui: è nostra intenzione non solo costruire progetti a partire dai risultati di questa ricerca, ma anche di renderla pubblica e diffonderla presso operatori ed amministratori come possibile base di programmazione del nostro ruolo e rivisitazione della nostra immagine anche sul piano pubblico.

Ugo Romualdi

Presidente Ordine Psicologi della Toscana

CONOSCENZA E SVILUPPO DELLA PROFESSIONE

Sandra Vannoni

Nel dare alla stampa gli atti di questo lavoro, i cui risultati superano e danno soddisfazione alle nostre migliori aspettative, pare opportuno sinteticamente ripercorrere le tappe che hanno portato alla sua realizzazione nonché iniziare la riflessione su quanto emerso in chiave di sviluppo-utilizzo per la professione.

Dalla sua istituzione la Commissione Comunicazione, da me coordinata, lavora sugli ambiti assegnatici dal Consiglio: la rivista, il sito web e l'ufficio stampa dell'Ordine.

Rispetto all'Ufficio stampa, inizialmente l'idea di partenza era quella di uno strumento che servisse a promuovere una immagine corretta ed efficace degli psicologi e della loro professionalità. Si apre allora un dibattito, all'interno della Commissione, rispetto al significato di 'buona immagine' da comunicare sui mass media, su come comunicare 'buone prassi' da parte degli psicologi nei vari ambiti di intervento, su come sarebbero stati recepiti questi esempi del lavoro dello psicologo, etc.

Poi, in corso di discussione e documentazione, incontriamo la ricerca sull'immagine della psicologia nel Lazio di Renzo Carli e Sergio Salvatore, che ci offre lo stimolo a capovolgere la strategia: cerchiamo prima di capire qual è la nostra immagine presso coloro che ci interessa raggiungere con le nostre comunicazioni. Saremo così in grado di pianificare strategie comunicative mirate e specifiche.

In fondo questo è quello che facciamo quando siamo chiamati come professionisti: prima di dare risposte cerchiamo di fare un'analisi della domanda. E allora perché non applicare gli strumenti del nostro lavoro per promuovere con maggiore efficacia lo sviluppo della nostra professione?

Mettiamo così a punto il progetto di ricerca " ISI-pro- Indicatori di Sviluppo dell'Immagine della Professione Psicologica" con la II Cattedra di Psicologia Clinica (Prof. Renzo Carli), Univ. di Roma "La Sapienza" e SPS- Studio di Psicosociologia, che viene portato in Consiglio il 17.05.02 e approvato a novembre-dicembre 2002 per le prime tre fasi.

Non voglio qui ripetere dati e risultati che troverete nel rapporto, mi preme solo mettere in evidenza gli aspetti più originali emersi, in grado di fornire indicazioni per nuove ed ampie strategie di sviluppo della professione:

- La domanda psicologica appare molto più articolata di quanto in genere tendiamo ad immaginarci e solo in parte rivolta alla psicoterapia
- I Toscani vedono lo psicologo come un "esperto di relazioni" e non come "esperto di individui"

- Lo psicologo viene vissuto come il professionista in grado di intervenire nei sistemi sociali, attento allo sviluppo della convivenza, in grado di intervenire "per l'integrazione"

Su questi punti, in particolare, l'Ordine dovrà riflettere e trovare risposte. Risposte utili ad incontrare le aspettative prioritarie espresse dai cittadini ma anche risposte in grado di favorire lo sviluppo professionale dei colleghi rispetto ai problemi occupazionali anch'essi legati, in gran parte, alla forbice tra domanda e offerta. In questo senso un primo abbozzo di strategia che prenda le mosse da questo stimolante lavoro di ricerca può avere come obiettivi:

- 1- Promuovere opportunità di conoscenza rispetto ad una ricerca che, per la prima volta nella nostra regione, mette in evidenza problemi, aspettative e contesti nei quali i cittadini ritengono cruciale il contributo della psicologia
- 2- Avviare un processo di sviluppo partecipato della professionalità psicologica in Toscana in grado di raccogliere i contributi di tutti i colleghi disponibili a collaborare in tal senso
- 3- Creare occasioni di dialogo con interlocutori istituzionali, opinion leaders, panel qualificati e mirati rispetto a specifiche tematiche, per favorire non solo una diversa e più qualificata immagine della psicologia presso potenziali committenti ma soprattutto una politica di sviluppo della nostra professione orientata in senso integrativo, centrata sull'idea di servizio. Una politica che ponga al centro dell'attenzione le questioni che premono ai nostri interlocutori e che si sforzi di fornire prodotti/servizi/trasformazioni pertinenti ai loro contesti.
- 4- Stimolare il sistema formativo rispetto alle competenze che si delineano come centrali per la realizzazione dello sviluppo professionale orientato al contesto anziché centrato su tecniche più o meno autoreferenziali

Potrebbe essere utile formulare, a questo punto, un piano di comunicazione sui mass media in modo da promuovere quello che, come professionisti, possiamo offrire rispetto ai dati emersi.

Infine, anch'io voglio ringraziare tutti i colleghi della Commissione Comunicazione già citati dal Presidente.

Con un ringraziamento particolare al collega Maurizio Mordini per il prezioso contributo di idee e operativo, senza il quale questa ricerca non si sarebbe realizzata.

L'IMMAGINE DELLO PSICOLOGO IN TOSCANA

Ricerca condotta da SPS - Studio di Psicosociologia

*Rapporto di
Renzo Carli, Rosa Maria Paniccia, Sergio Salvatore*

INTRODUZIONE

La ricerca in Toscana

Nel corso degli anni 2002-2004, lo Studio di Psicosociologia (SPS) di Roma (del quale fanno parte R. Carli¹, R.M. Paniccia² e S. Salvatore³), su committenza dell'Ordine degli Psicologi della Toscana, ha svolto una ricerca che aveva l'obiettivo di delineare e misurare la Cultura Locale, o rappresentazione culturale⁴, dello psicologo entro la popolazione toscana. In questo rapporto vengono presentati i risultati della ricerca; risultati proposti entro una cornice storica e teorica, al fine di aiutare il lettore a cogliere il senso della ricerca e ad inquadrarne la specifica metodolo-gia.

Le attese degli psicologi nei confronti della professione

Ricordiamo che nel febbraio 2000 comparve, nell'ambito della pubblicazione del 1° albo dell'Ordine degli Psicologi del Lazio⁵, una ricerca sull'immagine dello psicologo entro la popolazione laziale. Nel febbraio 2001 venne pubblicato il volumetto⁶, che riprendeva ed ampliava la tematica trattata nel rapporto di ricerca precedentemente ricordato. In particolare, venivano svolte alcune considerazioni sullo stato dell'arte delle ricerche sulla professione di psicologo. Considerazioni che potranno essere riprese e svi-

¹ Professore Ordinario di Psicologia Clinica alla Facoltà di Psicologia dell'Università di Roma La Sapienza

² Professore a contratto di Psicologia Clinica alla Facoltà di Psicologia di Roma La Sapienza

³ Professore Ordinario di Psicologia Dinamica all'Università di Lecce

⁴ Intendiamo riferirci al processo con cui vengono rappresentati alcuni eventi sociali, sulla base della loro simbolizzazione affettiva collusiva. Il termine "rappresentazione" è mutuato dalla teoria delle "rappresentazioni sociali", mentre la parola "culturale" fa riferimento al senso che diamo, noi Autori, a tale termine. Cultura è l'organizzazione collusiva delle simbolizzazioni affettive che caratterizzano uno specifico contesto e gli eventi che lo connotano storicamente. Con l'espressione "rappresentazione culturale", è utile sottolinearlo, intendiamo descrivere una rilevazione che è attenta sia ai vari contenuti con i quali si rappresenta un "oggetto" della realtà sociale (nel nostro caso, la psicologia) che al processo del rappresentare, da parte di chi partecipa alla ricerca, vale a dire un campione rappresentativo della popolazione toscana. Con il termine "cultura" intendiamo l'interazione di queste due modalità del rappresentare: l'insieme delle modalità di rappresentazione dello psicologo, da parte di varie componenti della popolazione toscana, che si differenziano proprio per questo diverso modo di rappresentare l'oggetto - psicologo. Quanto alla Cultura Locale, con questi termini indichiamo gli esiti di questo processo di rappresentazione culturale, così come vengono individuati nel corso della ricerca. Sul rapporto tra processi collusivi, Cultura Locale e psicologia culturale, vedi: Carli R., Paniccia R.M., Psicologia culturale e analisi della domanda, in: Ligorio B. (a cura di), *Culture e psicologia: nuove prospettive di studio*, Ed. Carlo Amore, Roma 2004. Per la rilevazione e l'analisi delle culture locali, sono state pensate e sperimentate due metodologie. La prima, AET, individua culture locali a partire da testi o discorsi (Carli R., Paniccia R.M., *L'Analisi Emozionale del Testo, uno strumento psicologico per leggere testi e discorsi*, Franco Angeli, Milano 2002); la seconda individua culture locali a partire da uno specifico questionario (Indicatori di Sviluppo Organizzativo). In entrambi i casi, l'elaborazione statistica viene effettuata attraverso l'analisi fattoriale delle corrispondenze multiple, e la cluster analysis. Alcune ricerche-intervento effettuate attraverso questa metodologia sono riportate in Carli R., Paniccia R.M., *Psicologia della formazione*, Il Mulino, Bologna 1999. La ricerca di cui si parla, è stata effettuata con la seconda metodologia prima evocata, più adatta a rilevare una cultura entro popolazioni ampie.

⁵ Carli R., Salvatore S., *L'immagine dello psicologo nel Lazio. Sintesi dell'indagine e riflessioni sul tema*, in: Ordine degli Psicologi del Lazio, 1° albo dell'Ordine degli Psicologi del Lazio, Notiziario 5, 1-2, 1999.

⁶ Carli R., Salvatore S., *L'immagine della psicologia. Una ricerca sulla popolazione del Lazio*, Edizioni Kappa, Roma, 2001.

luppate in questo rapporto di ricerca.

La rassegna della letteratura concernente la professione psicologica è carente e lacunosa, nel nostro paese. Sembra che gli psicologi non siano particolarmente interessati a conoscere quali sono le attese che gli "altri" hanno nei loro confronti; quali siano la domanda sociale, la modalità di rappresentazione, l'immagine dello psicologo e della sua professione, come si stratificano nella cultura entro cui lo psicologo opera professionalmente. Le ricerche realizzate nel recente passato hanno avuto spesso, quale oggetto di studio, la rappresentazione dello psicologo da parte della stessa categoria di psicologi o di studenti di psicologia. Gli "altri", interpellati sull'immagine dello psicologo sono stati, nella gran maggioranza, insegnanti. Abbiamo quindi un primo dato: poche ricerche sulla rappresentazione della professione e della figura dello psicologo; pochissime quelle che interpellano gli "altri", i laici per così dire, la popolazione di un luogo specifico, le persone che si propongono quali potenziali committenti e clienti dello psicologo stesso. Un secondo dato, non meno rilevante, come vedremo dai risultati del presente lavoro; quanto è emerso dalle ricerche effettuate propone, sostanzialmente, una costante nei risultati: l'identificazione della professione psicologica con la psicoterapia.

In alternativa a questa identificazione, si sono evidenziate rappresentazioni della professione fondate su precisi orientamenti socio-politici, ove lo psicologo si voleva impegnato nel cambiamento sociale, rinunciando ad una sua specificità professionale. Si sono anche rilevate ipotesi sull'autoreferenza degli psicologi, là dove gli studi e la pratica della psicologia si ritenevano finalizzati alla soluzione di "problemi" personali, incontrati nell'adolescenza o nella giovane età adulta dagli psicologi o dagli studenti della Facoltà.

E' interessante notare come questi dati, confusi e confusivi, sulla professione psicologica si collochino, all'incirca, negli anni settanta; vale a dire, subito a valle dell'istituzione dei Corsi di Laurea quadriennali in Psicologia, per lungo tempo ristretti alle sole università di Roma La Sapienza e di Padova⁷.

Qualche cenno sulla storia recente della professione psicologica

Nel periodo precedente alla comparsa dei Corsi di Laurea ed all'accesso di migliaia di persone alla professione psicologica, la professione stessa, pur ristretta a poche centinaia di psicologi, non aveva affatto le connotazioni

⁷ I due Corsi di Laurea, istituiti presso le Facoltà di Magistero di Roma La Sapienza e di Padova, vennero approvati ed iniziati nel 1971, a distanza di pochi mesi. Per Roma si ebbe il D.P.R. del 21 luglio 1971, n. 183; per Padova il D.P.R. 5 novembre 1971, n. 279. I primi laureati in Psicologia, quindi, si ebbero nel 1975.

ora ricordate. Gli psicologi operavano nella ricerca motivazionale; nella selezione e nella formazione aziendali; nell'orientamento scolastico e professionale; nella rieducazione dei disabili; nella diagnosi dei disturbi d'adattamento negli ospedali e nelle istituzioni educative; entro i servizi medico-psico-pedagogici con funzioni di sostegno e di comprensione dei disturbi di adattamento familiare, scolastico e di socializzazione in bambini, pre-adolescenti ed adolescenti. Gli psicologi lavoravano con obiettivi e con tecniche ben precisi, che andavano dalla psicomетria in tutti i suoi ampi aspetti applicativi, al colloquio; dalla conduzione di gruppi di discussione e di analisi delle interazioni, all'utilizzazione del sociodramma; dall'uso di questionari, alla valutazione laboratoristica di differenti dimensioni psico - tecniche.

Riteniamo che, con i Corsi di Laurea in Psicologia, si siano verificati alcuni eventi interessanti ai fini di una comprensione della forte virata che, in quegli anni, si verificò per la professione psicologica; cambiamento strutturale e culturale della professione, che ebbe una profonda influenza sulla prassi degli psicologi, sulla modalità del loro inserimento entro la società italiana, quindi anche sulla rappresentazione culturale della professione stessa. Virata riferibile all'impreparazione e, per così dire, all'improvvisazione con cui i Corsi di Laurea in Psicologia si accinsero alla formazioni di futuri psicologi. Impreparazione dovuta ad un fattore di base: la formazione dei futuri psicologi venne intrapresa in quelle sedi universitarie (le Facoltà di Magistero di Padova e Roma La Sapienza) ove, negli anni '70, era insufficiente o del tutto inesistente *un'esperienza professionale nell'ambito della psicologia*; esperienza alla quale sarebbe stato necessario ancorare un processo formativo che si volesse, davvero, professionalizzante. Questa impreparazione, dovuta a differenti motivi ed a dimensioni storiche peraltro ben ricostruibili, giustificò le due dimensioni strutturali che caratterizzarono quel periodo storico della formazione universitaria degli psicologi. In primo luogo, pensiamo al gran numero di studenti accettati nei due Corsi di Laurea; studenti che si iscrivevano ad una Facoltà, Magistero, poco prestigiosa e non adatta a progetti formativi con obiettivi di professionalizzazione degli studi; una Facoltà, Magistero, incapace di porre un limite alle iscrizioni, in coerenza con una programmazione dello sviluppo professionale della figura di psicologo. In secondo luogo, viene alla mente il ricorso a docenti non psicologi, provenienti dall'area della psichiatria - psicoterapia, per ricoprire insegnamenti "pratici", differenziati dagli insegnamenti "scientifici", di "base" o generalisti, riservati di contro agli psicologi sperimentalisti.

Si gettarono, così, le basi per quella dicotomia tra *scientismo empirico*, volto a trovare le leggi generali del funzionamento psichico, e *prassi professionale*, insegnata da chi psicologo non era ed identificata con quell'unica esperienza pragmatica di chi insegnava, vale a dire la psicoterapia⁸, allora a prevalente impronta psicoanalitica.

Prassi professionale, è bene sottolinearlo, che non veniva ancorata all'in-

segnamento universitario e che non costituiva oggetto d'apprendimento professionalizzante: chi studiava psicologia, di fatto non apprendeva nulla di *concretamente applicabile* ad una professione. Veniva, di contro, indottrinato circa i fondamenti teorici di una professione, quella psicoterapeutica che all'inizio era a prevalente orientamento psicoanalitico; professione che gli psicologi avrebbero potuto apprendere soltanto "dopo", in studi e pratica da sperimentare nelle scuole private di psicoterapia. Le cose non cambiarono, sostanzialmente, con l'arrivo di docenti, sempre a provenienza psichiatrica, appartenenti ad altre scuole psicoterapeutiche, in particolare quella cognitivo - comportamentale e quella sistemico - relazionale. Il rimando dell'apprendimento fu sempre riferito alla frequentazione di scuole private di formazione, post lauream, alla psicoterapia. Ricordiamo, inoltre, che l'applicazione dell'approccio psicoterapeutico venne estesa non alla sola pratica privata ma, sia pur con limiti e specificazioni, anche alla pratica psicoterapeutica entro il Servizio Sanitario Nazionale, per quegli psicologi che a tale Servizio poterono accedere.

Scientismo empirico e orientamento univoco alla psicoterapia, di fatto, svuotarono di ogni senso professionale la psicologia, con la perdita di quel patrimonio di esperienze e di sperimentazione che sino a quel momento gli psicologi avevano accumulato.

Ricordiamo, sia pur per sommi capi, questi eventi per potere capire meglio i risultati delle ricerche condotte sull'attesa di professionalità psicologica, presente entro la popolazione degli psicologi. L'identificazione della psicologia con la psicoterapia, il ritenere quest'ultima quale unica dimensione professionale possibile per gli psicologi, tutto questo fu la necessaria conseguenza delle premesse sino ad ora ricordate.

La legge 56/89, istitutiva della professione di psicologo in Italia

La presenza degli psicologi nel sistema sociale italiano, nel frattempo, andava notevolmente ampliandosi. Si è detto delle poche centinaia di psico-

⁸ Interessante notare come il termine "psicoterapia" cambiò significato, proprio in coincidenza con gli eventi formativi ai quali stiamo facendo cenno. Sino a quel momento, con la parola "psicoterapeutico" si intendevano definire molteplici aspetti dell'intervento esercitato dallo psicologo, nel corso della sua prassi professionale: era psicoterapeutico un intervento di orientamento professionale, là dove s'estendeva all'analisi delle caratteristiche di personalità del giovane che partecipava all'orientamento stesso; era psicoterapeutica un'esperienza di dinamica di gruppo; era psicoterapeutico un colloquio clinico, entro un servizio psicologico ospedaliero; era psicoterapeutico un intervento presso il gruppo insegnante di una scuola. L'aggettivo psicoterapeutico, in altri termini, equivaleva all'indicare che nell'intervento psicologico si stava perseguendo un *cambiamento*, implicante dinamiche emozionali di singole persone o di gruppi sociali. Con l'arrivo, nei Corsi di Laurea, degli psicoanalisti, dei terapisti sistemico-relazionali o dei cognitivisti, all'inizio tutti di origine psichiatrica e tutti appartenenti ad una "scuola", o futuri fondatori di "scuole di psicoterapia", il termine psicoterapia venne disancorato dalla prassi psicologica d'intervento, per restringere la sua significazione alle differenti aree di una prassi rivolta a "pazienti", medicalmente intesi, e volta a perseguire "guarigione", secondo tecniche definite attraverso l'appartenenza alle differenti scuole.

logi, senza alcun ordinamento professionale e stanziamenti prevalentemente entro gli istituti universitari, del periodo precedente all'istituzione dei Corsi di Laurea in Psicologia. Il numero degli stessi aumentò rapidamente, in modo esponenziale. Dall'epoca dei primi laureati in psicologia ad oggi si è arrivati a più di quarantamila psicologi, in Italia.

Questa presenza, d'altro canto, si è fatta sentire entro il sistema sociale del paese. E non solo nella funzione psicoterapeutica che era ritenuta dagli psicologi, come abbiamo visto, l'unica strada professionale percorribile, nei primi anni di costruzione della professionalità. Alcuni psicologi, in risposta a varie opportunità ed accogliendo la diversificazione della domanda nei loro confronti, hanno saputo creare un'immagine della professione, una reputazione della professione stessa, un'attesa nei confronti della prassi psicologica. Ma questa costruzione di un'offerta professionale più vicina alla convivenza ed ai problemi che la convivenza pone alle persone, ai gruppi sociali, alle organizzazioni, è stata difficile, poco capita entro la cultura di riferimento degli psicologi stessi. Basti pensare, a questo proposito, al dibattito che precedette l'approvazione della legge istitutiva della professione degli psicologi, la 56/89. Siamo nel pieno degli anni ottanta, e la discussione sollevata dalla futura legge, finalmente in dirittura d'arrivo dopo decenni di rinvii, bocciature, tentennamenti da parte del sistema politico parlamentare, fu totalmente assorbita dalla diatriba intorno all'articolo 3; ovvero, dalla regolamentazione delle psicoterapie e dalla preoccupata "necessità" a che si giungesse, con rigore e severità, ad una tale regolamentazione. Chi non ricorda il lungo confronto, entro la comunità degli psicologi, ma soprattutto sui mass media e nell'ambito della pubblica opinione, sullo "psicoterapeuta selvaggio", sempre e solo lo psicologo senza formazione (perché uscito da Corsi di Laurea inaffidabili) ed arrogantemente teso a curare persone mentalmente sofferenti, quindi deboli ed indifese?⁹ Spesso l'accusa di "selvaggio" veniva portata, allo psicologo, dalle stesse persone che insegnavano nei Corsi di Laurea o dalle corporazioni delle quali tali insegnanti facevano parte attiva. Nessuno si preoccupava di quanto veniva formulato nell'articolo 1 della stessa legge¹⁰, volto a definire la funzione professionale dello psicologo e, di fatto, legittimante una serie di azioni professionali che confinavano strettamente, anche, con la psicoterapia.

⁹ Ricordiamo, a distanza di tempo con ironia, quanto ebbe a dire un noto psicoanalista romano durante una conferenza negli anni '80, con un pubblico di soli psicologi; ricordando la sua attività di supervisore, segnalava come la supervisione all'attività psicoterapeutica, quando erano implicati degli psicologi, mostrasse due sistematiche posizioni emozionali negli psicologi stessi: alcuni si sentivano penosamente, irrimediabilmente incompetenti; altri si sentivano falsi, impostori. L'incompetenza irrimediabile e la falsità, quindi, quali uniche risposte emozionali degli psicologi al loro avvicinarsi alla psicoterapia, nel dire di questo psicoanalista. Nemmeno un dubbio, un sospetto, una qualche ipotesi che queste reazioni, così ben visibili agli occhi del nostro psicoanalista, avessero a che fare con lui, ed ancora di più con ciò che lui rappresentava, con la sua immagine degli psicologi, con la valutazione degli stessi, con la relazione che con essi instaurava entro la "super - visione", a partire dalla "visione" stereotipale, agita nei confronti di questa figura professionale.

¹⁰ Riportiamo l'articolo 1 della legge 56/89: "La professione di psicologo comprende l'uso degli strumenti conoscitivi e di intervento per la prevenzione, la diagnosi, le attività di abilitazione - riabilitazione e di sostegno in ambito psicologico rivolte alla persona, al gruppo, agli organismi sociali e alle comunità. Comprende altresì le attività di sperimentazione, ricerca e didattica in tale ambito".

L'attenzione era tutta concentrata sulla regolamentazione della psicoterapia, sulla necessità, per medici e psicologi, di frequentare a tale scopo scuole quadriennali (almeno!), pubbliche o private. La formazione entro strutture private, per la prima volta nella complessa storia dell'istruzione in Italia, veniva equiparata alla formazione pubblica, alla formazione universitaria. L'attenzione alla sola vicenda della regolamentazione della psicoterapia, d'altro canto, era comprensibile se si pensa al fatto che gli psicologi per primi, l'opinione pubblica poi, tutti sembravano attratti dalla necessità di "punire" i colpevoli di un'ingerenza indebita, da parte di persone impreparate, nel "sancta sanctorum" dell'area sanitaria; tutti, quindi, sembravano di fatto identificare la professione psicologica con la psicoterapia. La fantasia di "punire" gli incompetenti, d'altro canto, era l'altra faccia di una medaglia, ove nella faccia nascosta stava il desiderio degli psicologi di poter entrare in quell'area "proibita", occupata sino a quel momento dai soli medici.

Come stanno le cose, oggi? Recenti ricerche, condotte nell'ambito della popolazione degli psicologi, hanno mostrato come l'attenzione dei protagonisti di questa professione sia ancora "ferma" alla solita convinzione: l'unico sbocco professionale, realisticamente percorribile dagli psicologi, sembra essere quello della psicoterapia. Questo dato è confermato, anche, dal grande numero di iscritti all'Ordine degli psicologi che sono presenti nell'elenco degli psicoterapeuti. Nella Toscana, nel 2001, il 62% degli iscritti era presente nell'elenco degli psicoterapeuti.

Gli psicologi, quindi, sembrano rappresentare un gruppo professionale arroccato nell'identificare psicologia e psicoterapia, scarsamente attento ai segnali che vengono dal contesto e che propongono attese e domande ben diverse. Una corporazione professionale tendenzialmente autoriferita, quindi, senza competenza a cogliere una domanda diversa da quella, peraltro in crisi, di psicoterapia. Perché? Ci sembra, questo, un interrogativo interessante e meritevole d'approfondimento. Un approfondimento che dovrà essere realizzato con ricerche ad hoc, capaci di evidenziare la dinamica emozionale simbolica che regge questa convinzione ripetitiva degli psicologi, e la loro tendenziale cecità a domande diverse, provenienti dal sistema sociale in cui operano. Il primo dato da ricercare, ovviamente, è la declinazione della domanda sociale nei confronti della psicologia: è questo l'obiettivo della presente ricerca, entro il sistema sociale della Toscana.

Psicologia come professione dell'intervento: il mandato sociale, la committenza, il cliente ed il mercato

Ricordiamo, a questo proposito, che la psicologia si pone quale professione dell'intervento. Se così non fosse, non si capirebbe il senso di una presenza così numerosa di psicologi nei sistemi sociali occidentali, in par-

ticolare in Italia. Ma cosa significa intervenire, quale modo di declinazione della professione psicologica? La caratteristica a nostro modo di vedere più interessante della psicologia, è data dal fatto di aver sviluppato specifiche teorie e concreti modelli dell'intervento.

Gli interventi, nelle varie aree della società, possono essere declinati entro due ordini di condizioni che rendano possibile l'intervento stesso. Parliamo, qui, non del solo intervento psicologico quanto dell'intervento professionale, generalmente inteso e fondato su una specifica competenza: intervento economico, intervento politico - legislativo, intervento culturale, intervento medico o sanitario in generale. Potremmo continuare a lungo. Ebbene, a ben guardare, ciò che rende possibile l'intervento, è riassumibile in una duplice condizione:

- l'intervento fondato sul *mandato sociale*;
- l'intervento fondato su una *committenza*.

Vediamo cosa si intende per mandato sociale e per committenza. Torniamo per un momento agli psicologi, e pensiamo a come si costruisce la relazione con il cliente, nell'intervento psicologico.

Iniziamo dal *mandato sociale*. A monte della prassi psicologica, a mo' di cornice, si ha un processo di legittimazione e di consenso sull'intervento e più in generale sull'azione professionale degli psicologi. Tale processo media tra scientificità e valori consensualmente accettati. Tale processo di mediazione con la scientificità che fonda la prassi, quindi di costruzione del consenso sulla credibilità della prassi stessa è in continua elaborazione, entro le più differenti sedi istituzionali: un esempio è dato proprio dalla legge 56/89, istitutiva della professione psicologica; una importante componente del mandato sociale è data dalla rappresentazione della professione quale è offerta al pubblico, dai mass media; vanno considerati, inoltre, i contributi dell'ordine professionale, dell'università, continuamente volti a fondare, ribadire, difendere la credibilità della professione, la reputazione degli psicologi. Il mandato sociale, è utile ricordarlo, tutela le dimensioni conformiste - conformi alla norma - della professione.

La *committenza* invece, non ha a che fare, univocamente, con norme e valori prestabiliti. La committenza, infatti, porta in campo i suoi obiettivi. Comporta il consenso tra interlocutori - psicologo e cliente - che traduca in dimensioni operative, storiche e contingenti, le grandi finalità del mandato sociale, entro la specificità di quella committenza. La storicità e la contingenza della prassi fondata sulla committenza, implicano la necessità della verifica, orientata dagli obiettivi del committente, in base a criteri appositamente individuati. Con la committenza, vengono messe in gioco conoscenza ed utilizzazione delle risorse locali, proprie della specifica situazione entro la quale s'interviene. Si potrebbe dire, seguendo questa traccia, che la ricerca di cui si parla in questo rapporto serve a fondare una possibilità di lettura e costruzione della committenza per la professione psicologica, in Toscana.

Mandato sociale e committenza, quindi, sono le due dimensioni del siste-

ma sociale che rendono possibile un intervento da parte di una componente sociale, che si ritenga capace o competente ad intervenire. Si pensi all'intervento legislativo: è fondato sul mandato che il Parlamento possiede, in base alle libere elezioni entro un sistema democratico. L'intervento economico governativo, come molti altri interventi propri del potere esecutivo, è anch'esso fondato sul mandato che un governo possiede. E' evidente che la competenza organizzerà i modi dell'intervento, ma il mandato lo rende possibile.

Dobbiamo tuttavia fare una nota sulla differenza tra committenza e mercato. Evocando la committenza, abbiamo eluso il mercato ed evocato il cliente. Asseriamo che lo sviluppo delle organizzazioni e dei sistemi di convivenza dipende dallo sviluppo del loro cliente. E' quindi utile una definizione psicologica della funzione cliente. Il cliente va considerato come un modello di rapporto tra individuo e contesto: è l'estraneo, dal quale dipende lo sviluppo. Il cliente, a sua volta, ha un cliente da sviluppare. Questo significa che il cliente configura, sempre, un altro cliente, di second'ordine se si vuole, che è portatore di una domanda di sviluppo. Se, per lo psicologo, il paziente - ad esempio - è un cliente, ciò significa che l'intervento terapeutico va visto, sempre, in funzione di chi, nei contesti di riferimento del paziente, fruirà dell'intervento stesso; il paziente, quindi, è colui che, a sua volta, avrà un cliente da sviluppare. Un paziente, in questo senso, sarà caratterizzato da problemi che concernono non soltanto il suo mondo interno o comunque le sue caratteristiche stabili, caratteriali e/o comportamentali nei loro deficit, quanto piuttosto dalla sua relazione con i differenti contesti di riferimento. In questo senso, un paziente potrà utilizzare l'intervento terapeutico in funzione dei suoi clienti da sviluppare; ad esempio nella famiglia o nelle sue relazioni affettive, ma non solo. Se è un insegnante, anche nel contesto scuola; se è un manager, anche nel contesto organizzativo, ecc. Quanto si può affermare per un professionista, com'è lo psicologo, si può dire anche per un'organizzazione di prodotti o di servizi. La funzione cliente è inoltre, nella nostra contingenza storica, nell'attuale uso emozionale, affettivo, di questo termine, nelle reazioni che provoca, la nozione che più da vicino rappresenta il costrutto che abbiamo proposto come "estraneo". La coerenza tra strategie di orientamento al cliente ed il nostro costrutto si coglie dalle risposte emozionali che queste strategie suscitano: dalla speranza di veder verificato il proprio operato, all'irritazione per un'interferenza entro una prassi autocentrata. Si pensi, per esempio, al cliente nei Servizi Socio-sanitari, dove per altro viene spesso confusa la nozione di mercato (pensiamo al criticato "aziendalismo") con quella di cliente (il passaggio dall'utente che deve stare alle norme dell'azienda, al cliente che è fonte di informazioni per lo sviluppo dell'azienda stessa). Essere orientati al cliente, dunque, comporta una perdita del potere che professionisti od organizzazioni pensano di avere nei confronti di chi ad essi si rivolge. Se il paziente è un cliente con un suo cliente da sviluppare, chi interviene psicoterapeuticamente con quel paziente sarà

orientato a comprendere non solo i problemi che lo hanno portato alla psicoterapia, ma anche e soprattutto la sua funzione sociale, entro le differenti organizzazioni che lo vedono partecipe, dalla famiglia all'organizzazione del lavoro, dal gruppo amicale al contesto abitativo e di relazione sociale. Ciò può comportare una perdita della dipendenza del paziente. Così come un'azienda orientata al cliente sarà orientata ad esplorare le attese del cliente e la sua soddisfazione, più che volta a dettare le regole alle quali l'utente deve attenersi per poter fruire dei servizi erogati dall'azienda stessa. Ciò comporta una vera e propria "rivoluzione" nella cultura e nel comportamento di chi lavora in quell'azienda, nel rapporto tra addetti e cliente.

Quanto alle organizzazioni basate sul mercato, esse si difendono dall'esterno, che resta un nemico. Tipicamente, attraverso la funzione commerciale, che agisce come un cuscinetto di protezione nei confronti della produzione. Produzione che deve essere difesa come una cittadella, per garantire la standardizzazione al suo interno della qualità tecnica, attentata dalla variabilità destrutturante delle richieste del cliente. Si tratta, in questo caso, di quella qualità di processo, autocentrata, che si è inteso superare con la qualità totale, od orientamento al cliente. Qualità totale destinata a rendere l'organizzazione più capace, attraverso il cliente, di utilizzare la variabilità del contesto in cui si colloca, per il suo sviluppo. Variabilità non più vista come disturbo, ma come informazione.

Nella seconda metà degli anni novanta, una ricerca di SPS aveva dato informazioni sull'evolversi della cultura italiana in relazione ai temi che stiamo trattando. In particolare, erano stati interpellati alcuni responsabili, regione per regione, di organizzazioni sia pubbliche che private, sia di servizio che produttive. Era stato loro richiesto di esprimersi su quelle che pensavano essere le prospettive di sviluppo, nel medio termine, tanto delle loro organizzazioni, che del paese. La ricerca aveva prodotto una mappatura culturale della realtà italiana, in cui erano presenti linee di tendenza culturali diverse, ed insieme in interazione tra loro¹¹.

Una prima linea di tendenza era caratterizzata dalla previsione di un forte sviluppo, sia per la propria organizzazione, che per il paese. Si trattava di organizzazioni che avevano attuato un cambio culturale: dagli integratori organizzativi affidati alla gerarchia (integratore verticale, fondato sul potere gerarchico quale funzione di controllo), al cliente (integratore orizzontale, fondato sulla competenza delle varie componenti organizzative a dare un contributo organico alla soddisfazione del cliente). Si trattava di culture organizzative che, attraverso processi di comunicazione, erano strutturalmente integrate con il proprio contesto di riferimento. La relazione tra organizzazione e contesto era data dalla catena del valore inaugurata con

¹¹ Si trattava di uno spazio fattoriale disegnato da tre fattori; la cluster analysis aveva prodotto 6 cluster. Qui commentiamo, per semplificare, le quattro polarità fattoriali più rilevanti, senza entrare nello specifico dei cluster; le linee di tendenza culturale, quindi, si dovranno intendere come poli dei fattori.

l'orientamento al cliente. Se il cliente, come abbiamo appena ricordato, è colui che ha, a sua volta, un cliente da sviluppare, allora attraverso la relazione con il cliente l'organizzazione si trova inevitabilmente implicata in un rapporto forte con il contesto. Si pensi, ad esempio, ad un'organizzazione produttiva che inquina l'ambiente, con i suoi processi produttivi. Ecco un esempio chiaro di negazione dell'orientamento al cliente: si potrà perseguire, è vero, la soddisfazione del cliente con il proprio prodotto; ma si aggredirà, al contempo, il cliente stesso in quanto persona che abita, vive con i suoi clienti, entro un ambiente inquinato.

Una seconda linea di tendenza, in contrapposizione con la prima¹², proponeva la più bassa previsione di sviluppo di tutta la mappa culturale. Al tempo stesso, indicava la prevalenza di sistemi di controllo gerarchico e di comunicazione ad una via; era totale l'assenza del cliente. Controllo gerarchico, fondato sull'assunto della diffidenza nelle relazioni interne all'organizzazione, e comunicazione ad una via, al fine di garantire il potere senza competenza della gerarchia stessa entro l'organizzazione, sono dimensioni di rapporto che comportano un'autocentratura totale dei sistemi di relazione organizzativa; non c'è disponibilità emozionale per il cliente, che viene vissuto quale intruso entro l'autoriferimento relazionale ora descritto.

Una terza linea di tendenza, culturalmente molto interessante, proponeva l'orientamento al cliente entro piccole avanguardie "trasgressive" - in controtendenza, rispetto alla cultura in cui erano inserite - della pubblica amministrazione. In questo caso, c'era una previsione abbastanza elevata di sviluppo.

Una quarta, proponeva la cultura del mercato prima evocata, che si differenziava fortemente dalla cultura del cliente, come anche da quella del controllo gerarchico autoriferito; in questo caso, la previsione di sviluppo era media. Qui l'interesse era per la tecnicità, quale fonte di prodotti in grado di fronteggiare la concorrenza. L'anticipazione delle attese del cliente, più che l'orientamento al cliente, era uno dei fattori considerati importanti per una politica di sviluppo entro il mercato

Riportiamo questi dati, perché ci permettono di passare da considerazioni valoriali, per quanto concerne il mercato o il cliente, ad una ricerca sul campo. Altre ricerche, in questo caso realizzate all'interno di organizzazioni di vario tipo, e volte a esplorare le loro culture locali, continuavano nel frattempo a dare informazioni sulla cultura del cliente in Italia. Appariva evidente che l'orientamento al cliente era sempre in rapporto con previsioni di alto sviluppo; così come la sua assenza era, sempre, in rapporto con previsioni di basso sviluppo. Un altro dato: le organizzazioni che si presentavano con una storia di orientamento autocentrato, preoccupato del controllo gerarchico e senza cliente, ma che si avviavano a includere il cliente

¹² Si trattava dei poli opposti dello stesso fattore, il primo.

stesso nel loro orizzonte, ne proponevano rappresentazioni valoriali. In questo caso, si voleva anticipare la domanda del cliente, molto più che conoscerla. Ricordiamo che le ricerche non rilevavano fatti che si andavano verificando, ma vissuti, modi di categorizzare emozionalmente la propria realtà organizzativa, da parte degli interpellati.

Dicevamo della psicologia quale scienza dell'intervento. Riprendiamo la questione. La psicologia ha una specificità: propone modelli e metodologie per trattare la domanda. Si tratta di modelli che permettono di passare dal cliente come valore, al cliente come funzione committente. Diversamente da altre professioni più ancorate alla tecnicità, la psicologia, infatti, ha proposto alcune teorie della tecnica. Capaci, queste ultime, di trattare la relazione tra psicologo e domanda, al fine di costruire, in chi pone la domanda stessa, una committenza.

Che l'intervento psicologico si ponga come teoria della tecnica costruttiva di una committenza, d'altro canto, non è scontato. Si può intendere la psicologia in un altro modo: ad esempio, quale scienza che studia le regolarità del comportamento umano, o animale, a partire dalle sue componenti molecolari, quali la percezione, il pensiero, l'emozionalità ecc.. La psicologia quale scienza che studia leggi generali del comportamento, non giustificherebbe, lo ripetiamo, la presenza in Italia di oltre 40.000 psicologi, motivati ad esercitare la professione per la quale si sono preparati. Si può porre una scissione tra psicologia quale scienza e psicologi, relegando la competenza professionale di questi ultimi all'applicazione di tecniche e alla psicoterapia, senza costruzione di committenza, avallando la propria prassi attraverso il mandato sociale che chiede la correzione di deficit. Si può pensare alla psicologia, di contro, lo dicevamo or ora, come ad una scienza dell'intervento che si occupa della relazione tra individuo e contesto, quindi dei problemi di convivenza, per un loro sviluppo¹³.

Approfondiamo la differenza con le altre professioni, che hanno comunque a che fare con una domanda. Un architetto interviene nella ristrutturazione di una casa, se investito di una domanda da parte del suo proprietario. La domanda del proprietario, a sua volta, dipenderà dal posizionamento di quell'architetto entro il mercato dell'offerta di competenza "architetonica". La reputazione dell'architetto circa la propria competenza ed originalità, la sua immagine, potranno essere le linee guida per una scelta da parte del cliente, in funzione del prodotto che, sino a quel momento, l'architetto ha saputo realizzare.

Veniamo ora al medico: si tratta di una figura professionale interessante come sintomatica di una specificità, se traguardata entro le variabili che stiamo proponendo. Il medico, infatti, è una delle figure professionali che

¹³ Su questo tema, vedi: Grasso M., Salvatore S., *Pensiero e decisionalità. Contributo alla critica della prospettiva individualista in psicologia*, FrancoAngeli, Milano, 1997; Circolo del Cedro, Tre tesi e sei questioni sulla psicologia clinica, *Rivista di Psicologia Clinica*, 5, 251-259, 1991; Circolo del Cedro, La competenza psicologico clinica, *Rivista di Psicologia Clinica*, 6, 6-37, 1992; Carli R., Paniccia R.M., Percorsi per la definizione del prodotto in psicologia clinica, *Rivista di Psicologia clinica*, 2-3, 21-45, 1993.

operano con un particolare riferimento al potere del mandato sociale. Ricordiamo che, nel caso in cui si è ammalati o si sta male, siamo obbligati a ricorrere alle cure di una persona professionalmente competente, vale a dire al medico. Si tratta di uno di quei casi – pensiamo, ad esempio, anche alla scuola dell'obbligo – in cui la domanda passa in subordine, rispetto all'obbligatorietà del ricorso ad una specifica e prescritta prestazione professionale. Nel caso del medico, l'obbligatorietà è sottolineata dal fatto che anche il medico è altrettanto costretto ad erogare la prestazione. Vedi il reato di omissione di soccorso. Entro l'area medica, poi, i pazienti potranno scegliere in base alla reputazione dei vari professionisti. Il mandato sociale e la reciproca costrizione nella prestazione e nella domanda, da parte del medico come da parte del paziente, trovano il loro corrispettivo in una competenza medica che si propone come forte. Entra in gioco, con tutto il suo potere, il sapere medico con le sue codificazioni, classificazioni della patologia e con gli apporti scientifici alla diagnosi ed alla terapia. La competenza medica consiste nel ricondurre il disagio, denunciato dal paziente, ad una precisa codificazione del quadro patologico, al fine di una iniziativa terapeutica adeguata alla diagnosi. E' l'esistenza di questo insieme di codificazioni conoscitive della patologia, su cui si fonda il protocollo delle iniziative terapeutiche, che rende "obbligato" il ricorso al medico, nel caso di una malattia.

Non è così, nel caso in cui si scelga di rivolgersi ad un architetto per la ristrutturazione di un'abitazione. Qui non c'è l'obbligo di ricorrere ad un professionista; quest'ultimo, pur possedendo codici di conoscenza ben precisi, si troverà nella necessità di considerare la domanda del cliente, per operare.

La psicologia, come s'è detto, ha tentato di porsi entro l'area medica, al fine di evitare l'incontro con la domanda del cliente, quindi nella speranza di poter fruire dei vantaggi di una professione "obbligata". Questo può spiegare il fermo e costante ancoraggio degli psicologi alla psicoterapia, quale unica via professionale per loro possibile. Affrontare la domanda di chi si rivolge allo psicologo richiede, da parte di quest'ultimo, la conoscenza e l'uso di modelli adeguati all'analisi ed alla traduzione in prassi della domanda stessa. Fare psicoterapia in riferimento a un mandato, di contro, significa trattare la domanda di chi si rivolge allo psicologo quale richiesta scontata di diagnosi e terapia, nell'ipotesi di poter trattare quanto il cliente propone, quale espressione di una forma psicopatologica, da ricondurre ad una classificazione entro il corpus della psicopatologia. Di qui il privilegiare la domanda che concerne "individui", estrapolando la domanda stessa dal contesto; ed il contemporaneo tentativo di ricondurre a problemi accontestuali anche le domande che segnalano problemi organizzativi e di convivenza.

Tutto questo è stato possibile, non occupandosi della domanda sociale rivolta alla psicologia, dando per scontata la modalità "terapeutica" dell'intervento psicologico, ignorando quei segnali che mostrano un'attesa di-

versa, da parte del sistema sociale, nei confronti dello psicologo. La presente indagine, voluta dall'Ordine degli Psicologi della Toscana, va in un senso opposto a quanto ora rilevato. L'Ordine è interessato a conoscere l'immagine della psicologia in Toscana e la domanda che la popolazione di questa regione rivolge agli psicologi. Perché? La risposta può essere duplice: per promuovere e incrementare le potenzialità di sviluppo della professione, entro il contesto della regione; per approfondire le categorie entro le quali si pone la domanda della popolazione nei confronti dello psicologo. E' chiaro che gli psicologi orientati alla psicoterapia hanno, sino a ieri, pensato d'essere esentati dalla conoscenza della domanda nei loro confronti e dalla riflessione sulle caratteristiche della domanda stessa. Dallo psicoterapeuta ci si va, scontatamente ed obbligatoriamente, come si va dal medico. Sino a ieri, dicevamo. Ora, la dura realtà del mercato fa sentire la sua voce, anche entro l'ambito della psicoterapia. La domanda di psicoterapia è in forte contrazione, mentre l'offerta è in forte aumento. Ciò crea disoccupazione e sotto - occupazione, nell'ambito della professione di psicologo. Disoccupazione e sotto - occupazione delle quali non si parla, quasi per via d'un sentimento di vergogna: ciò che viene falsificato, con questa situazione di contrazione del mercato delle psicoterapie, è la scontata dipendenza del paziente dallo psicoterapeuta; se c'è contrazione della domanda, si crea una intollerabile dipendenza dello psicoterapeuta dal paziente (da quello che già esiste, come da quello potenziale). Nell'ambito delle psicoterapie "non si può dire" di non aver pazienti, d'essere alla ricerca, e non si sa spesso in quale modo percorrere questa strada, di pazienti. Si sa quale fine fece la reputazione del "medico della mutua", alla ricerca di pazienti, negli anni sessanta della nostra storia recente. Questo succede, a nostro modo di vedere, per via del fatto che quando uno psicologo - psicoterapeuta pensa al suo lavoro, crede che l'unico suo cliente possa e debba essere il "paziente" nella sua accezione classica: una persona che soffre di un disagio, che ha un problema riconducibile ad una qualche psicopatologia, che si rivolge con atteggiamento di dipendenza allo psicoterapeuta per essere "curato", per ricevere un trattamento che gli comporti la soluzione del problema. In questa concezione del lavoro psicoterapeutico, l'attesa del paziente è volta, univocamente, alla competenza tecnica dello psicoterapeuta; lo psicoanalista si attenderà persone che gli chiedono di "fare" con lui una cura psicoanalitica; lo psicoterapista sistemico - relazionale s'attenderà domande di terapia familiare; il terapeuta cognitivista di poter affrontare problemi comportamentali che scartano dal comportamento atteso e che possono essere ricondotti ai deficit segnalati in elenchi quali il DSM IV°.

Il lavoro di trasformazione di un problema, in chi tale problema avverte, in domanda di psicoterapia, è affidato totalmente ed acriticamente al paziente. Ciò significa che le scuole di formazione alla psicoterapia preparano all'applicazione di una specifica tecnica; tecnica che si presume possa essere applicata "a paziente *dato*". Ecco, quella del paziente *dato* sembra

un'illusione sfumata. Per fortuna, possiamo dire: ciò spingerà gli psicologi, anche gli psicoterapeuti, a costruire la committenza del loro lavoro, non dandola più per scontata. Ma per costruire committenza serve conoscere la domanda, coglierne i contenuti e le dinamiche, sapere in quale contesto culturale si situa l'attesa dell'intervento psicologico. A queste domande la nostra ricerca intende dare alcune risposte. Vediamo, allora, la metodologia seguita ed i risultati emersi dall'indagine, con le conclusioni operative che i dati hanno consentito.

METODOLOGIA

Premessa

E' nostra intenzione analizzare, in primo luogo e approfonditamente, i passi concettuali che hanno portato all'individuazione della rappresentazione culturale dello psicologo, al fine di rilevare la Cultura Locale della popolazione Toscana. Questo servirà per definire la nozione di Cultura Locale e per dare fondamento pragmatico ai dati emersi con la ricerca in analisi. Ricordiamo gli obiettivi della ricerca:

- Si voleva sapere: **chi è lo psicologo**, per la popolazione della Toscana. Si è trattato, quindi, di individuare le componenti principali della rappresentazione dello psicologo, presso la popolazione della Regione Toscana.
- Come pure si voleva **conoscere la popolazione** di cui si rilevavano le attese e la domanda. Si è trattato, così, di segmentare la popolazione stessa entro le variabili culturali rilevanti che la caratterizzano.
- Soprattutto, si volevano **integrare i due ordini di informazione**: componenti culturali della rappresentazione dello psicologo, e segmentazione della popolazione entro tali differenti componenti.

Nei termini propri della metodologia adottata - la metodologia ISO (Indicatori di Sviluppo Organizzativo) sviluppata da SPS - chiamiamo Repertori Culturali (RC) le diverse componenti culturali della rappresentazione dello psicologo, e Cultura Locale l'insieme dei nessi e delle relazioni individuabili tra i differenti RC. Come vedremo, sotto un profilo statistico, i RC sono cluster collocati entro uno spazio fattoriale che ne definisce le relazioni. Abbiamo ottenuto, quindi, una Cultura Locale dello psicologo in Toscana - l'insieme della rappresentazione collusiva dell'oggetto di ricerca - articolata in diversi Repertori Culturali, in relazione tra loro all'interno di tale Cultura. Inoltre, abbiamo potuto collocare nello spazio fattoriale anche le variabili illustrative che organizzano il campionamento: la zona di residenza, il sesso, l'età, l'attività lavorativa.

La Cultura Locale. Suo confronto con la rappresentazione sociale, la reputazione, l'immagine.

Per introdurre il concetto di Cultura Locale, consideriamo nozioni vicine ad

essa. Iniziamo guardando al senso del termine "rappresentazione". Ricordiamo brevemente che ad esso possono essere collegate diverse teorie e tecniche di studio e di rilevazione. Pensiamo alla teoria ed alla tecnica di rilevazione più vicine a quella che noi proponiamo per lo studio della Cultura Locale: quella delle "rappresentazioni sociali"¹⁴, che fa capo a Moscovici ed al suo lavoro di ricerca entro l'area della psicologia sociale francese. Vicina, perché la metodologia comporta lo studio della variabilità tra i soggetti, in funzione della rappresentazione dell'oggetto di indagine. La variabilità tra i soggetti, quindi, non è predefinita, ma costruita in funzione dell'indagine. Ma anche diversa, in quanto si presuppone che la popolazione esaminata produca una specifica rappresentazione, segmentata, di un oggetto sociale, come risposta cognitiva all'oggetto stesso. Conseguentemente, queste ricerche si limitano a rilevare il modo attraverso il quale il gruppo sociale si rappresenta simbolicamente l'oggetto. In questo caso, i termini in gioco sono due: il gruppo, e l'oggetto sociale. Nel nostro caso, la Cultura Locale viene costruita entro la variabilità tra soggetti, non solo in relazione all'oggetto dell'indagine, ma anche ad un insieme di modelli che esplorano e definiscono il contesto entro il quale si realizza la relazione tra gruppo e oggetto. La differenza metodologica si approfondisce se pensiamo che, nella teoria delle rappresentazioni sociali, manca un modello generativo della relazione sociale. Ricordiamo brevemente che i due processi, di ancoraggio e oggettivazione, avvicinabili a quelli che Piaget chiamava assimilazione e accomodamento, sono processi cognitivi. Essi danno ragione della modalità attraverso la quale l'estraneità viene incorporata nella rete di categorie che determinano la nostra realtà familiare; al contempo, delle trasformazioni grazie alle quali, tali categorie dell'estraneità ricondotta al familiare, sono in grado di rientrare nel noto della vita sociale condivisa, quindi spendibili nei rapporti conversazionali. La Cultura Locale, invece, fa riferimento ai processi collusivi, come organizzanti la relazione sociale. Alla sua base, sta il processo di simbolizzazione emozionale, collusiva. Tale processo non riguarda un unico oggetto-stimolo, ma lo iscrive in un contesto simbolico-emozionale, entro il quale quell'oggetto acquista significato. Con la nozione di collusione, in altri termini, abbiamo proposto una teoria del legame sociale; teoria che fonda le sue radici nel modo di essere inconscio della mente. L'inconscio, all'origine del mondo emozionale, diviene quindi la matrice del legame sociale. Quest'ultimo si esplicita nella collusione, quindi nella simbolizzazione affettiva sincronica del contesto stesso, da parte di tutti coloro che condividono quel contesto entro il quale si realizza, ed è importante sottolinearlo, l'intervento.

¹⁴ Nell'ambito degli studi sulla rappresentazione sociale dello psicologo, si veda Palmonari A. (a cura di), *Psicologi. Ricerca socio-psicologica su un processo di professionalizzazione*, il Mulino, Bologna 1981; De Polis. P., Lorenzi-Cioldi F., Pombeni M. L., Il lavoro dello psicologo: l'immagine di un gruppo di studenti di psicologia, *Giornale Italiano di Psicologia*, 1, 143-161, 1983; Palmonari A., Pombeni M. L., Zani B., Rappresentazioni sociali e identità professionale: linee di ricerca sul processo di professionalizzazione degli psicologi, in: Ugazio V. (a cura di), *La costruzione della conoscenza*, pp. 285-309, FrancoAngeli, Milano, 1988.

Vediamo ora le concezioni meno vicine alla nostra. C'è la nozione di "reputazione"¹⁵, intesa quale tecnica di rilevazione della valutazione sociale di industry, aziende, organizzazioni o persone socialmente rilevanti, particolarmente sviluppata negli Stati Uniti e nei paesi anglosassoni. Infine, viene alla mente la più utilizzata, ma al contempo più generica, nozione di "immagine", variamente studiata e misurata entro differenti scuole, indirizzi, opzioni teoriche e metodologiche. Consideriamo ora una caratteristica comune a "reputazione" e "immagine". Quando si misura la reputazione o l'immagine di qualcosa, si parte solitamente da una serie di dimensioni valutative, prefissate e generali. Tali dimensioni, con qualche aggiustamento dello strumento, siano questionari, scale di immagine ecc., debbono valere per tutti gli oggetti di indagine.

Le dimensioni di valutazione tendono ad essere prefissate, grazie all'individuazione delle loro componenti principali, ovvero componenti che sono emerse nelle valutazioni raccolte entro ricerche pilota. L'individuazione delle componenti viene spesso attuata tramite un'analisi fattoriale. Queste dimensioni prefissate di valutazione possono concernere l'oggetto di analisi o la popolazione che valuta.

Un esempio riguardante l'oggetto di cui si misura la reputazione, concerne scale di reputazione fondate su item fissi, dimensioni alle quali si è chiamati a dare una valutazione su scale soggettive; si pensi a valutazioni di dimensioni quali l'"emotional appeal" dell'azienda di cui si vuol misurare la reputazione, o la sua "competitive posture", il suo "fair play", il "national prestige", la "social responsibility", l'essere "well managed" ecc.. Come si può vedere, si tratta di dimensioni di valutazione che concernono differenti aspetti dell'organizzazione: aspetti di valutazione soggettiva, quali ad esempio la capacità di attrarre emozionalmente, così come aspetti che si vorrebbero più oggettivi, quali il livello di governo manageriale dell'organizzazione. L'ipotesi che le singole componenti della reputazione, così come la valutazione della reputazione stessa "over all", quale indice secco, chiesto direttamente al valutatore, senza intermediazioni di categorie o di modelli, possa far conoscere e comparare la reputazione di differenti organizzazioni, di personaggi conosciuti della politica o dello spettacolo, di enti, di strutture sociali, di popoli e di nazioni, di regioni e di religioni della terra. Dimensioni prefissate di valutazione possono concernere, inoltre, la popolazione che effettua la valutazione; ad esempio, utilizzando una segmentazione della popolazione stessa, entro variabili fattoriali definite e tenute fisse. Un esempio riguardante la popolazione, consistente in una sua predefinita segmentazione, è quello della segmentazione psicografica, proposta da una nota agenzia di ricerca di Milano. Si tratta di una

¹⁵ Pensiamo, ad esempio, al Reputation Institute: si tratta di un'agenzia di ricerca, fondata dai professori Charles Fombrun, Stern School of Business, New York University, e Cees van Riel, Rotterdam School of Management, Erasmus University. La sua finalità è di costruire e promuovere strumenti di ricerca per la misurazione e la valutazione della reputazione delle organizzazioni e del loro management. Il Reputation Institute consiste in un network internazionale di istituti universitari e professionisti, di cui fa parte anche l'Università Bocconi di Milano.

segmentazione della popolazione italiana, ottenuta seguendo specifici criteri, differenti da quelli demografici usuali. In tal caso, la popolazione è stabilmente segmentata in categorie dai nomi allusivi, quali "pantofolai", "innovatori", "casa e chiesa" ecc.. Sulla base di questa segmentazione, è possibile riferire alcune misure (ad esempio di immagine, di gradimento o di reputazione, come anche misure di consumo, di comportamento economico etc.) alla segmentazione psicografica, prefissata, della popolazione stessa.

In sintesi: le usuali misurazioni adottate da studi di immagine, di reputazione o di valutazione riferita a specifici "oggetti" della realtà, *sono fondate su dimensioni stabili*; dimensioni stabili che possono concernere le variabili utilizzate per la misurazione (i fattori della reputazione, le componenti dell'immagine) o riguardare la popolazione su cui si effettua la misurazione (come le componenti psicografiche della popolazione stessa). Queste dimensioni stabili della misurazione forniscono informazioni interessanti; tuttavia, presentano un limite, spesso non considerato, alla conoscenza specifica dell'oggetto che si intende misurare e della popolazione presso la quale si misura.

Pensiamo al nostro caso. Potremmo misurare l'immagine dello psicologo a partire da dimensioni prefissate, ed usate *anche* per misurare la reputazione del sistema bancario italiano, delle società di assicurazione, della Ferrari o del Presidente della Repubblica. Oppure potremmo rilevare l'immagine dello psicologo presso la popolazione toscana, suddivisa con gli stessi criteri con cui si segmenta psicograficamente la popolazione italiana, indipendentemente dal fatto che l'oggetto della misurazione sia la figura professionale dello psicologo, il consumo di prodotti di bellezza o di farmaci ansiolitici. Si ottengono così dei dati, tramite i quali l'oggetto della ricerca è comparato ad altri. Ad esempio, si potrebbe scoprire che lo psicologo ha una reputazione minore di quella della Ferrari. Oppure, si potrebbe sapere se i "pantofolai" lo considerano un professionista dotato di un prestigio più o meno elevato di quello del rappresentante di commercio.

Supponiamo, però, che si ritenga che tale ricerca, così ancorata a variabili prefissate non sia, nel nostro caso, lo strumento più adatto. Non vogliamo ottenere in primo luogo dei dati comparativi: non vogliamo, ad esempio, comparare nel valore di reputazione psicologo, Ferrari e Compagnie Assicuratrici. Né vogliamo dare per scontato che siano "pantofolai", "emergenti" ecc. quelli che pensano alla professione psicologica. Vogliamo, di contro, sapere se il pensare alla professione psicologica costruisce gruppi sociali specifici, e proprio nella popolazione della Toscana. Questo perché si intende esplorare nella sua particolare *specificità*, senza perdere troppa informazione, cosa si pensa, *in Toscana*, degli psicologi. Soprattutto si vuol avere, più che una *descrizione* di come stanno le cose, la conoscenza del *perché* stanno in un certo modo. Intendiamo sapere qualcosa della *dinamica* e della *genesì* del fenomeno considerato. *Questo, per acquisire alcune leve di possibile intervento su di esso, coerenti con la dinamica*

individuata.

Ancora una nota. Abbiamo parlato di Cultura Locale. Come vedremo, in questo caso la parola cultura non rimanda all'antropologia, e nemmeno alla psicologia culturale, che "importa" il termine da quella disciplina. E' un termine che nasce, invece, all'interno della psicologia dell'intervento. In un'ottica psicologico - clinica. Esso ha avuto origine, infatti, entro il rapporto consulente psicologo - committente, quale si considerava nella prassi dell'intervento, negli anni ottanta. Con la parola "cultura" si intendeva facilitare, nel committente, la comprensione di un processo psicologico: la dinamica collusiva attraverso la quale singoli individui o gruppi sociali simbolizzano il contesto al quale fanno riferimento. Quindi la simbolizzazione emozionale, condivisa, tramite la quale quell'individuo o quel gruppo rappresentano le risorse, le finalità, le relazioni che caratterizzano il loro contesto di riferimento. Si pensò che la parola "cultura" potesse evocare intuitivamente, nel committente, tale processo; rimandando a momenti di approfondimento modellistico e teorico l'uso di termini più specialistici e pertinenti. Il fatto di averla adottata, tuttavia, sollecitò un confronto con l'antropologia; confronto che permise di chiarire contiguità e diversità. In particolare, da parte della psicologia, la specifica centratura sull'intervento, fondato sulla relazione tra psicologo e committente e sulla ricerca di modelli che definissero quella relazione. Rappresentazione, quindi, vuol dire, nei termini della metodologia proposta, individuazione di una cultura. Cultura Locale, come si specificò in seguito, nello sviluppo del modello, per sottolineare il rapporto tra la simbolizzazione emozionale e uno specifico contesto relazionale. Cultura intesa come dinamica collusiva. Nel nostro caso, quindi, abbiamo rilevato la Cultura Locale, intesa quale specifica dinamica collusiva attraverso la quale la popolazione toscana rappresenta la propria relazione con lo psicologo e la professione psicologica.

La collusione

Approfondiamo la nozione di collusione. Non si è, forse, riflettuto abbastanza sulla grande potenzialità rivoluzionaria data dall'inconscio quale sistema, modo di funzionare della mente. Si può affermare, con molti Autori ed in particolare con Matte Blanco, che le cinque caratteristiche del sistema inconscio, che caratterizzano la prima topica freudiana, siano le condizioni caratterizzanti l'emozione, così come viene vissuta dalla mente umana. Emozione, aggiungiamo, che ha intrinsecamente ed inevitabilmente a che fare con la relazione oggettuale. L'emozione, quindi, è la nostra prima risposta agli stimoli del contesto. Freud propone, in un secondo momento della sua elaborazione teorica, un modello della mente che, nel suo intento, vuol dare una spiegazione alla nevrosi o più in generale ai disturbi mentali. Propone, quindi, la seconda topica o modello strutturale,

ove ipotizza che la mente umana sia la risultante dell'interazione, multiforme, di tre "istanze" psichiche, denominate Es, Io, Super Io. Qui l'inconscio, quale era ipotizzato nella prima proposta, *scompare*. Senza questo rilievo, non si capisce l'evoluzione che la teoria psicoanalitica prende con la seconda topica. Nella seconda topica l'inconscio viene, poco utilmente, identificato con l'Es, con l'insieme delle pulsioni, sessuali e distruttive, che trovano nella loro strada verso la coscienza il duplice ostacolo posto dall'Io, che risponde ad istanze di realtà, e dal Super Io che rappresenta istanze morali o di controllo, quale esito dell'identificazione con figure parentali o autoritarie. Speriamo sia chiara la distanza, incommensurabile, tra la prima proposta freudiana, ove l'inconscio era un modo d'elaborazione emozionale della realtà, caratterizzato da una sua logica rivoluzionaria, definita dalle cinque caratteristiche del sistema inconscio; e la seconda proposta, ove l'inconscio è ridotto al conflitto tra istanze psichiche, ipotizzate proprio per dare ragione dell'elaborazione mentale a fronte di contenuti mentali trasgressivi, non accettabili. Se si segue la seconda strada, la vicenda mentale si limita alla relazione tra istanze volte a realizzare fantasie trasgressive, e strutture mentali che a tale realizzazione si contrappongono. Freud, sulla base di questa evoluzione, per noi involuzione, della sua proposta teorica può proporre ipotesi sulla genesi della nevrosi: intesa quale compromesso, nella lotta tra fantasie ed istanze repressive. Qui la vicenda della teoria psicoanalitica si riduce ai contenuti della mente, in particolare ai *contenuti trasgressivi*, erotici ed aggressivi, che le pulsioni mentali spingono a realizzare, ed alla lotta sulla strada di tale realizzazione. Nella prima proposta, di contro, Freud aveva dato la chiave di lettura dell'emozione; aveva ipotizzato un modo di funzionamento della mente emozionata, o inconscia; aveva quindi proposto un'ipotesi metodologica sul funzionamento mentale, non una storia travagliata e conflittuale di specifici contenuti mentali. Nel secondo caso "inconscio" vuol dire "non cosciente", perché rimosso. Nel primo caso la nozione d'inconscio è più complessa e più interessante: ciò che segue le leggi del sistema inconscio non può essere pensato, quindi non può essere portato alla coscienza. Qui "inconscio" significa, quindi, "non pensabile", non traducibile entro i parametri che caratterizzano la mente dividente ed eterogena, propria quest'ultima del pensiero scientifico. Già, ma quanto è presente, nel comportamento degli esseri umani, la mente dividente ed eterogena? Con questo interrogativo, speriamo sia chiaro, non ci avventuriamo entro il tema delle "fantasie inconscie", della loro valenza trasgressiva, inquietante perché riferita alla sessualità od alla violenza aggressiva; dimensioni che guidano il comportamento individuale dell'uomo, e che trovano una loro espressione qualora vengano meno, per così dire, quei freni inibitori che consentono una convivenza non sottomessa all'espressione problematica delle pulsioni, delle fantasie inconscie, delle istanze "profonde". Proponiamo, di contro, di guardare al modo simbolico emozionale con cui sono elaborati, collusivamente, gli oggetti della realtà contestuale. Proponiamo, anche, di

considerare quanto sia possibile un pensiero sulla simbolizzazione emozionale collusiva, atto a dare un senso alla simbolizzazione stessa, a ridurne la polisemia ed a farne un elemento costruttivo, che consenta la costruzione di sviluppo e prodotto sociale. Come si vede, le implicazioni dei due modelli freudiani sono molto diverse. Nella seconda topica si è costretti entro una specifica ed irriducibile opzione individualistica, ove le pulsioni o le fantasie inconse sono proprie del singolo e possono trovare una manifestazione collettiva solo nella folla, entro contesti sociali ove hanno scarsa influenza i freni inibitori. Questi ultimi, dati dalle istanze di realtà o dalle norme interiorizzate, sarebbero gli unici fattori volti a contrapporre un ostacolo all'espressione devastante delle fantasie inconse; di qui la civiltà, la convivenza, le espressioni organizzative volte al prodotto ed alla conoscenza, quali risultanti di questi ostacoli posti alle fantasie inconse devastanti.

Ben diversa è la concezione d'inconscio che noi proponiamo, sulla base della prima proposta freudiana. Qui l'inconscio, inteso quale elaborazione emozionale della realtà contestuale e primariamente sociale, inevitabilmente sociale, condiviso entro un processo che, come abbiamo appena detto, chiamiamo collusione, è il costruttore della produttività dell'uomo, entro le sue relazioni sociali. Piccola nota storica: in una vecchia revisione del concetto di inconscio¹⁶ – metà degli anni '60 – già si è persa ogni traccia della prima topica; si parla solo della seconda; la futura madre del nuovo inconscio, quello cognitivo. L'inconscio freudiano è riassunto dall'Autore nei termini di attività psichica ignota alla coscienza, di cui per altro rintraccia le radici non nella psicologia, ma nella filosofia e nella psichiatria precedenti alla scoperta psicoanalitica. Attività psichica ignota alla coscienza, con in più – rispetto all'inconscio cognitivo – alcune turbolenze: è oscura, istintuale, rifiutata, quindi repressa. Per quanto concerne la prima topica, oggi la ritroviamo, molto impallidita e senza che tale genealogia venga riconosciuta, persi la ricchezza emozionale e polisemica e il modello che la fondava, nella logica narrativa – contrapposta a quella scientifica - della psicologia culturale.

Attualmente, quindi, l'inconscio viene riscoperto; ma in foggia tale, che non sappiamo più che farcene. E' prevalsa la tendenza ad appiattire la nozione di inconscio su quella di non consapevole. Cognitivismo e costruttivismo puntano l'attenzione sui meccanismi interni di regolazione che presiedono alla ricerca, all'elaborazione ed alla generazione di informazioni; meccanismi non consapevoli. Così l'inconscio può essere legittimato – finalmente - come oggetto d'indagine scientifica. Castelfranchi dice che, a differenza della semplice relazione stimolo-risposta, e alla scatola nera del comportamentismo: "Il cognitivismo è partito, in primo luogo, proprio dall'idea che questi modelli di apprendimento e di associazione

¹⁶ Jervis G., Prefazione, in: Jung C. G., *Il problema dell'inconscio nella psicologia moderna*, Einaudi, Torino, 1967.

non sono sufficienti ed adeguati per dar conto del pensiero o del linguaggio o di altre attività superiori cognitive umane.¹⁷ Ma, cosa sono queste attività superiori? La coscienza viene accantonata. I processi di elaborazione dell'informazione non sono consapevoli. Si suppone, quindi, che noi non si sia in grado di conoscere le regole mediante le quali elaboriamo le informazioni in entrata nel nostro sistema conoscitivo. Gran parte dei processi cognitivi sono di tipo inconscio, sono cioè processi "silenti o taciti". Questo tipo di autoregolazione, fondato su processi in gran parte inconsci e tendenzialmente naturali e universali, prende il posto della riflessione, del pensiero emozionato; del capirci qualcosa. Il cambiamento può essere interpretato secondo modelli acontestuali, astorici, evolucionistici e filogenetici. Ecco impostazioni concettuali che si sono allontanate, e di molto, dalla nozione di collusione, quale abbiamo proposto ormai da una ventina d'anni e quale fonda la nozione di Cultura Locale, anche nell'ambito di questa ricerca.

La metodologia ISO (Indicatori di Sviluppo Organizzativo)

Passiamo alla metodologia adottata in questa ricerca. Con la metodologia ISO, volta alla rilevazione della Cultura Locale riferita a precisi oggetti di valutazione, abbiamo *quella* segmentazione culturale della popolazione (nel nostro caso, la popolazione della Toscana), effettuata in funzione dei modelli culturali con i quali è rappresentato, simbolicamente, *quello* specifico oggetto della misurazione (nel nostro, caso lo psicologo).

ISO, in altri termini, comporta ricerche mirate a individuare la Cultura Locale, in funzione dell'oggetto d'analisi. Otterremo, così, segmentazioni culturali differenti, entro la stessa popolazione toscana, in base al fatto che l'oggetto dell'indagine sia la rappresentazione dello psicologo, quella del traffico o l'atteggiamento nei confronti del sistema bancario.

Il nostro intento, quindi, è di proporre una teoria della tecnica fondata su presupposti teorici che fanno riferimento al mondo emozionale, quale base del processo collusivo; inteso, quest'ultimo, quale espressione sociale del modo d'essere inconscio della mente.

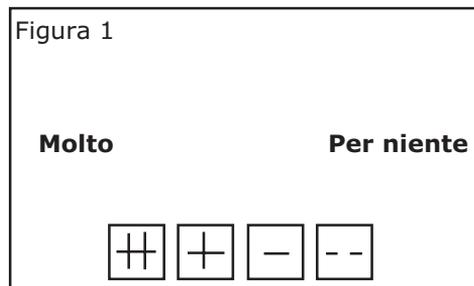
L'obiettivo è quello di operazionalizzare una teoria che vede nella condivisione emozionale (inconscia) della figura di psicologo, quindi nei processi collusivi che strutturano tale rappresentazione emozionale, il costruirsi di una Cultura Locale riferibile all'oggetto della ricerca stessa.

¹⁷Castelfranchi C. <http://www.emsf.rai.it/aforismi/aforismi.asp?d=326>.

Incontro di parole dense: il principio di riduzione della polisemia

Il punto da cui si parte per la costruzione del questionario ISO è molto semplice: siamo interessati a sapere come gli "altri" vedono lo psicologo, cosa ne pensano di questa figura professionale, quali attese hanno nei suoi confronti.

Per ora non ci occuperemo di chi sono questi "altri", ma dell'oggetto della valutazione: lo psicologo, appunto. Potremmo fare una domanda generica, volta a sapere quale valutazione viene data dello psicologo, con domande del tipo: "Lei si fida dello psicologo?" e modalità di risposta del tipo:



Già, d'altro canto, abbiamo introdotto una dimensione valutativa specifica: "fidarsi dello psicologo". Potremmo anche chiedere se le persone "conoscono" lo psicologo, se "provano desiderio" di rivolgersi a questa figura professionale, se pensano che sia "utile andare" dallo psicologo. Ecco nuove dimensioni che si aggiungono alla "fiducia": "conoscenza", "desiderio", "utilità". Dimensioni che potremmo introdurre nella ricerca, sempre sulla base dell'esigenza di avere informazioni sul modo in cui gli altri vedono lo psicologo. Dimensioni che potremmo considerare, nello strumento di misurazione, sulla base del buon senso, della curiosità dello sperimentatore, sulla base di ciò che quest'ultimo ritiene utile sapere circa la visione che la "gente" ha dello psicologo.

Potremmo, così, avere informazioni integrate sulla figura dello psicologo: ad esempio, potremmo ottenere, dalle persone che abbiamo interpellato, risposte del tipo:

fiducia: molto
conoscenza: molto
desiderio: molto
utilità: molto

Qui, potremmo dire che per lo psicologo le cose vanno molto bene: è un professionista molto conosciuto, di cui si ha molta fiducia, al quale si desidera molto rivolgersi e che si pensa abbia una elevata utilità. Proviamo, ora, ad immaginare – in via del tutto ipotetica - che le persone interpellate rispondano in quest'altro modo:

fiducia: poco
conoscenza: molto
desiderio: molto
utilità: pochissimo

Qui sarebbe più difficile dare un senso ai dati: si potrebbe supporre, ad esempio, che le persone da noi interpellate, pur nutrendo poca fiducia nello psicologo e pur ritenendo che sia di scarsissima utilità rivolgersi a questa figura professionale, conoscano in ogni caso lo psicologo stesso e desiderino rivolgersi a lui; evidentemente per motivi diversi dall'utilità, e non fondati sulla fiducia. Motivi che sarebbero tutti da scoprire.

Questo tipo di risposte dice anche qualcosa d'altro; ad esempio, sconfirma l'ipotesi che la fiducia e l'utilità siano condizioni fondanti l'utilizzazione di una professione. Il desiderio può funzionare in modo indipendente dall'utilità e dalla fiducia.

Già, ma di che desiderio si tratta? E di che fiducia si tratta? L'interrogativo, evidentemente, concerne anche la conoscenza. Ecco un problema importante: il ricercatore utilizza "parole", per esprimere dei concetti che ritiene importanti per la valutazione dello psicologo. Scommette, quindi, sull'univocità di senso delle parole stesse. Ma possiamo trovare sconfirme a quest'assunto.

Sappiamo¹⁸ che le parole si dividono in due grandi categorie, se viste sotto il profilo psicologico clinico: *parole dense* (alta polisemia e bassa ambiguità) e parole non-dense (bassa polisemia e alta ambiguità). Le seconde acquisiscono significato soltanto entro il contesto linguistico; quindi evocano una bassa "simbolizzazione emozionale". Un esempio è dato dalla parola "andare": vado a casa, vado bene, vado a spasso, vado e non torno più... Ecco alcuni esempi ove la parola acquisisce valenze simboliche differenti, in quanto iscritta entro contesti linguistici diversi.

Se invece considero le parole: "vado via", quale unica espressione linguistica, allora l'emozionalità evocata diviene intensa ed ampia e al tempo stesso sufficientemente eloquente. Questo, in rispondenza alla "densità" di "vado via", indipendentemente dal contesto linguistico in cui s'incontra questa espressione.

Pensiamo anche alla parola "bomba": La dinamica emozionale evocata è, ancora, molto forte e tendenzialmente univoca nel suo senso affettivo

¹⁸ Si veda a questo proposito: Carli R., Paniccia R.M., *L'Analisi Emozionale del Testo. Uno strumento psicologico per leggere testi e discorsi*, FrancoAngeli, Milano 2002.

(evocante esplosione, immediatezza, probabile distruzione, scoppio improvviso, minaccia imminente...e così all'infinito), indipendentemente, ancora una volta, dal contesto linguistico in cui essa è iscritta. Vediamone l'etimologia: dal tema onomatopeico rintracciabile nella parola latina *bombus*, ronzio, e in quella greca *bombos*; tema applicato, a partire dal quindicesimo secolo, ai rumori provocati dalla polvere da sparo della miccia, subito prima dello scoppio. Bomba, etimologicamente, sembra equivalere al rumore che anticipa e annuncia lo scoppio e la deflagrazione. La sua forza emozionale sta tutta in questo significato di anticipazione della deflagrazione, che tiene in sospeso e crea attesa angosciante.

Abbiamo proposto di chiamare queste parole od espressioni: "dense". Ciò in riferimento alla simbolizzazione emozionale intensa, tendenzialmente infinita, che sono in grado d'evocare in chi le pronuncia, le sente o le legge in un testo. Ora, le valutazioni prima proposte sono, tutte, espresse tramite parole dense: fiducia, utilità, conoscenza, desiderio.

Se volessimo utilizzare queste parole dense, e le valutazioni ad esse connesse, per capire qualcosa su ciò che i valutatori pensano dello psicologo, dovremmo ricorrere alla nozione di *riduzione della polisemia* che l'incontro di parole dense comporta. Nell'esempio prima riportato, si ha un incontro tra le parole dense *conoscenza* e *desiderio*, entro la modalità di valutazione "molto" e l'incontro di *fiducia* e *utilità* entro la modalità di valutazione "poco".

Che significa? Questo dato sembrerebbe non aiutarci un granché, ma già si può notare che, nell'ipotetica valutazione dello psicologo, si contrappongono dimensioni che hanno a che vedere con la considerazione pragmatica di una professione, ancorata all'utilità ed alla fiducia ad essa coerente; mentre, a tale considerazione, si contrappone la dimensione del desiderio e della conoscenza. Interessante notare come la conoscenza si allei al desiderio, non all'utilità ed alla fiducia. Come dire che la fiducia è cieca, e che la conoscenza non fonda dimensioni pragmatiche, quanto dimensioni di attesa desiderante.

Un aspetto rilevante del questionario utilizzato per la rilevazione della Cultura Locale, è che si fonda sul *principio della riduzione di polisemia in base all'incontro di dimensioni co-occorrenti entro i cluster* risultanti dalla trattazione statistica. Chiediamo al lettore di pazientare ancora un momento, per capire appieno questa affermazione.

Dalle domande ai modelli

Consideriamo ora un altro aspetto fondante della metodologia ISO, su cui si basa il questionario per la rilevazione della Cultura Locale. Nell'esempio sopra riportato, le domande formulate utilizzano parole dense che possono derivare dal senso comune. Ad esempio, è proprio del senso comune

chiedere se lo psicologo "è utile" ai suoi clienti. Nozioni come utilità, desiderio, conoscenza o fiducia sono tratte dal modo comune di considerare gli elementi d'uso. La pubblicità, ad esempio, si propone quale iniziativa volta ad aumentare la conoscenza di un prodotto o comunque di un aspetto della realtà dei consumi. Intenti della pubblicità possono essere l'aumento della fiducia in un prodotto o in una marca pubblicizzata (Galbani vuol dire fiducia!), dell'utilità del prodotto o della marca stessi (Ava, come lava!) o del desiderio ad essi associato (Gorge Clooney ed il vermut Martini). Gli esempi potrebbero continuare all'infinito.

Proviamo ora a pensare all'uso di parole che siano derivate non tanto dal senso comune, quanto da specifici modelli psicologici di conoscenza del reale. Pensiamo, ad esempio, che si chieda di valutare la figura dello psicologo utilizzando una scala di aggettivi come la seguente:

Figura 2

	Molto		Per niente
sensibile	++	+	- -
forte	++	+	- -
competente	++	+	- -

Anche gli aggettivi ora indicati sono, indubbiamente, parole dense, ed anche parole proprie del senso comune, parole che si incontrano nel linguaggio di tutti i giorni. Ma hanno anche un'altra connotazione, per noi molto importante: si tratta di aggettivi che, come la nostra ricerca ha dimostrato, sono capaci di indicare valutazioni concernenti le dimensioni motivazionali che reggono la rappresentazione del rapporto sociale, secondo il modello Atkinson-Mc Clelland. Modello da noi approfondito ed esteso alle dinamiche della simbolizzazione affettiva. Si tratta di quel modello motivazionale che indica le tre componenti fondamentali della relazione sociale, emozionalmente simbolizzata: l'affiliazione o *affiliation* (sensibile); il potere o *power* (forte); la riuscita o *achievement* (competente).

Cosa significa questo? Significa che potremo dare un senso alla valutazione ottenuta dalla figura dello psicologo, tramite la scala in analisi, avendo a disposizione un modello. Potremo inoltre mettere in rapporto la figura dello psicologo, analizzata tramite questo modello, con altri aspetti della realtà, analizzati con lo stesso modello. Se, ad esempio, lo psicologo venisse valutato come "molto sensibile" e al tempo stesso come "poco forte" e "poco intelligente", potremmo pensare ad una rappresentazione dello

psicologo quale figura professionale atta a gratificare le esigenze di accettazione affettiva e di appartenenza del cliente; al contempo non capace di perseguire obiettivi di cura o di cambiamento, e poco dotata di potere nel contesto. Questa valutazione, è importante sottolinearlo, ancora non dice abbastanza, visto che il modello che segnala appartenenza, potere ed orientamento agli obiettivi (quali dimensioni di rapporto tra un oggetto e la realtà), ha un suo sviluppo complesso e vasto entro la lettura psicologico clinica. Tuttavia anche questa breve nota ci fa cogliere la ricchezza del dato.

Pensiamo, ora, che accanto alla figura dello psicologo, vengano valutate con la stessa scala di aggettivi anche altre figure: il giornalista, il banchiere, l'imprenditore, l'uomo politico, il magistrato. Ecco, ora potremmo confrontare, nella popolazione che valuta, lo psicologo con queste altre figure dell'agire sociale. Lo psicologo è l'unica figura valutata come "molto sensibile" e "poco forte e competente". Mentre le tre dimensioni valutative si distribuiscono in modo differente entro le altre figure professionali: il magistrato è valutato come "molto competente e sensibile", ma "poco forte"; il banchiere come "molto forte e competente", ma "poco sensibile" e così via. In questo caso, la valutazione rilevata per lo psicologo acquista un senso importante: connota lo psicologo, univocamente, come figura caratterizzata dalla sola capacità di evocare affiliazione, di assicurare emozionalmente chi a lui si rivolge, di garantire appartenenza emozionalmente gratificante. Come figura, d'altro canto, il cui operato è scarsamente fondato su competenza tecnica o sociale, con l'unica eccezione della assicurazione affettiva, e poco rilevante entro il contesto sociale, poco capace di condizionare, influenzare, determinare le decisioni altrui, di "contare" entro i rapporti sociali. Come si vede, sulla base di ricerche che hanno posto una relazione tra gli aggettivi in analisi e le tre dimensioni di motivazione alla relazione sociale, è possibile utilizzare la nostra scala di aggettivi quale indicatore di una valutazione nell'area dell'affiliazione, del potere e della riuscita: queste tre dimensioni motivazionali, a loro volta, aprono a considerazioni complesse sulla dinamica simbolico affettiva che regge la dinamica affiliativa, quella del potere e quella della riuscita. Se si guarda all'aggettivo sensibile come ad un termine del linguaggio comune, allora non si possono trarre inferenze molto diverse da quelle possibili con termini quali "utilità", "conoscenza", prima utilizzati a mo' d'esempio. Se, di contro, la valutazione ottenuta con lo stesso aggettivo la si considera come una misura del livello d'affiliazione attribuita all'oggetto della misurazione, allora l'area dell'inferenza si amplia: quell'aggettivo consente di guardare all'oggetto valutato, entro la dinamica fondata sulla motivazione all'evocare risposte positive nell'altro, fondata sulla motivazione al far sì che l'altro garantisca la sua accettazione affettiva. Ma la motivazione affiliativa sta alla base del sentimento d'appartenenza, quindi dell'identità sociale nella sua versione più emozionale. Allora la valutazione in analisi consente inferenze, anche, sulla motivazione all'appartenenza, fondata

sull'accettazione affettiva. Come si può vedere, le parole dense indicate nella scala a tre aggettivi, in quanto capaci di operazionalizzare la misurazione di un sistema motivazionale complesso, consentono di costruire ipotesi interessanti sull'oggetto valutato. Ma non solo. Le parti del questionario ISO, ciascuna correlata con uno specifico modello di lettura delle simbolizzazioni emozionali dell'oggetto o degli oggetti valutati, vanno poi considerate entro la relazione che si stabilisce nell'intero insieme delle variabili.

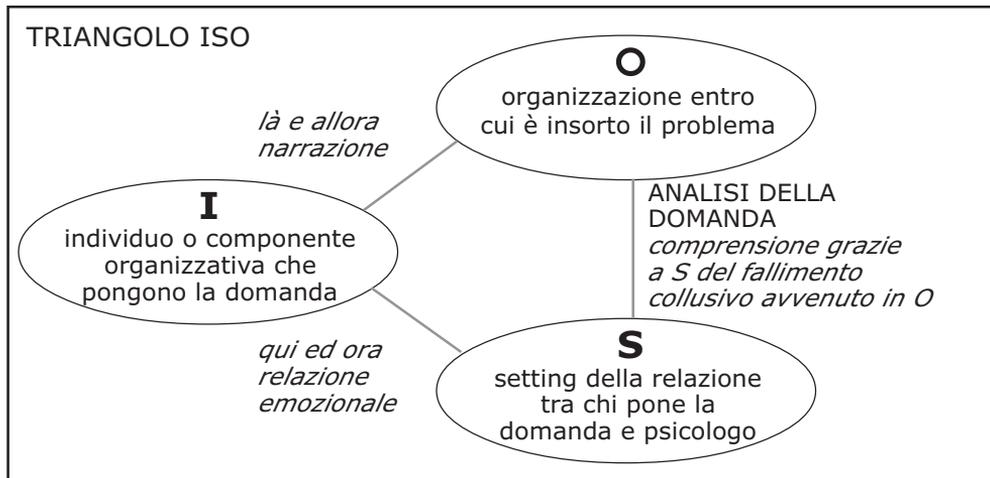
Integrazione dei modelli

Pensiamo, ora, al tema dell'*andare dallo psicologo*. Ricerche precedenti (ne abbiamo appena citate alcune) hanno consentito di evidenziare che diverse dinamiche motivazionali fondano il ricorso alla figura dello psicologo. Tali dinamiche possono essere analizzate con l'ausilio di un modello che consideri i differenti gradi di "estraneità dello psicologo", quali si possono evidenziare in chi ricorre a questa figura professionale (per estraneità, intendiamo la distanza emozionale alla quale viene collocato lo psicologo da parte di chi si rivolge professionalmente a lui):

- Relazione d'aiuto: l'estraneità ridotta al minimo, è quella che fonda la relazione d'aiuto. Aiutare non comporta competenza specifica, ma la sola disponibilità a stare con l'altro, confondendosi con lui (massima empatia, minimo d'estraneità).
- Dare consigli: un grado maggiore d'estraneità, tra chi si rivolge allo psicologo e lo psicologo stesso, è dato dalla relazione fondata sul dare consigli. Qui è il ruolo genitore-figlio che fonda l'estraneità, anche se il consigliare si confonde poi con l'aiutare, pur fondato su una maggior asimmetria di potere.
- La cura: un grado ancor maggiore d'estraneità è dato dalla cura. Qui si ha una distinzione tra i ruoli del paziente e del terapeuta, anche se la cura si confonde poi, nella prassi, ancora con la relazione d'aiuto; pur fondata su una asimmetria di potere più elevata di quella indicata nel dare consigli.
- La funzione di pensiero: l'estraneità, tra chi si rivolge allo psicologo e psicologo, aumenta ancora se si pensa alla funzione di pensiero che la relazione comporta. Qui è il cliente che viene facilitato a pensare alla propria problematica, grazie ad una funzione psicologica che si può riassumere quale interruzione degli agiti collusivi e promozione di un pensiero sugli agiti stessi, presenti nella relazione in esame.
- L'analisi dei problemi: il massimo di estraneità si realizza quando la relazione è fondata sulla analisi dei problemi che la persona porta allo psicologo. Qui la promozione del pensiero avviene entro quel triangolo

che più volte abbiamo proposto quale paradigmatico dell'intervento psicologico e che può essere così riassunto:

Figura 3



Possiamo riassumere quanto ora sintetizzato con una domanda del questionario che ha questa formulazione:

Figura 4

Le persone vanno dallo **psicologo** per (sceglia solo una delle seguenti alternative e la indichi con una crocetta):

pensare	<input type="checkbox"/>
risolvere problemi	<input type="checkbox"/>
essere aiutati	<input type="checkbox"/>
avere consigli	<input type="checkbox"/>
curarsi	<input type="checkbox"/>
altro _____	<input type="checkbox"/>

L'indagine sulla figura dello psicologo può utilizzare, via via, differenti modelli che si pensano utili per comprendere quale sia la rappresentazione dello psicologo entro la popolazione interessata alla ricerca. Uno di questi, ed è molto importante per la rappresentazione professionalizzante dello psicologo, è quello che guarda alla professione in analisi secondo una duplice

modalità:

- lo psicologo quale terapeuta che **riduce un deficit**, nel paziente che a lui si rivolge;
- lo psicologo quale promotore di un intervento che **promuove lo sviluppo** delle persone entro il loro contesto.

Pensiamo all'uso che, nella psicologia dell'intervento, si può fare della *relazione*. La relazione può essere intesa quale strumento che serve per migliorare la realtà. Oppure può essere utilizzata al fine di vedere ciò che accade al suo interno. L'interesse per la relazione, al fine di *correggere un deficit*. Oppure l'interesse per la relazione al fine di guardare alla relazione stessa, con l'intento di utilizzarla quale ambito di *promozione dello sviluppo*: sviluppo del rapporto tra psicologo e persona che a lui si rivolge; di conseguenza, sviluppo della relazione tra la stessa persona ed il suo contesto di vita e di lavoro.

Correzione di un deficit, da un lato; sviluppo dall'altro, quali obiettivi dello psicologo. Nel caso della correzione di un deficit, la posizione dello psicologo clinico è quella di chi pensa di essere legittimato ad intervenire sulla base di una situazione problematica, letta quale scarto da un modello che si ipotizza condiviso e legittimato socialmente. Nel caso dell'intervento volto allo sviluppo, sviluppo della relazione tra psicologo e committente, così come di quella tra committente e contesto, è l'analisi della domanda che guida l'intervento dello psicologo stesso. Si tratta di due opzioni professionali molto diverse, fondate su ruoli, funzioni e rapporti con la domanda del committente letti diversamente, su metodologie di azione professionale distinte, con obiettivi spesso divergenti.

La riduzione del deficit è caratterizzata dalle seguenti connotazioni:

- l'obiettivo è fondato sulla valutazione dell'altro entro la logica "modello - scarto dal modello". Ciò significa che si guarda al comportamento, alle emozioni, ai vissuti dell'altro, valutandone la corrispondenza ad un modello di normalità, o allo scarto da tale normalità. La valutazione dello scarto dal modello può essere considerata come "oggettiva". Quindi, l'intervento di riduzione dello scarto è legittimo nel caso in cui la domanda provenga dalla persona portatrice dello scarto, come quando è posta da altre persone del contesto: un medico, un superiore gerarchico dell'interessato, un genitore. La denuncia, la rilevazione, l'evidenza di uno scarto dal modello implicano, sempre, una relazione di potere sociale efficace, tra chi denuncia, rileva, rende evidente lo scarto, e chi ne è l'oggetto. Si può affermare che questo rapporto di asimmetria del potere è funzionale al controllo: evidenziare uno scarto dal modello e correggerlo sono espressioni di una implicita volontà di controllo sociale. Questo fa capire come il *comportamento* sia l'oggetto più rilevante di questo modo d'intervenire.
- l'intervento di riduzione dello scarto dal modello è rivolta all'individuo,

al singolo individuo considerato in senso acontestuale. Con la stessa logica si può intervenire anche entro il contesto familiare, è vero; ma nell'ottica, è bene sottolinearlo, di trattare la famiglia come un "individuo" che scarta da un modello prefissato, del quale il terapeuta è il depositario.

- l'intervento di riduzione del deficit si appoggia al modello medico, assumendo lo scarto dal modello quale "malattia", e l'intervento ortopedico (che riconduce all'*ortos*, alla retta via) quale terapia, quale cura della malattia, con obiettivi di guarigione. Ciò giustifica la confusione, nell'ambito della psicoterapia, tra professione medica e professione psicologica. Confusione curiosa e poco discussa, nonostante la profonda diversità, epistemologica e pragmatica, esistenti nella formazione del medico da un lato, dello psicologo dall'altro. Nonostante, ancora, la fondazione biologica della prassi medica, ancorata non tanto all'individuo quanto al suo statuto biologico, corporeo; e la fondazione psicologica, appunto, della prassi psicologica, ancorata alla relazione tra individuo e contesto¹⁹.
- a fondamento del mandato sociale su cui poggia l'intervento di riduzione del deficit, s'invoca la funzione diagnostica, fondata su elenchi dei disturbi mentali quali il DSM IV° o l'ICD 10. Tali manuali diagnostici, d'altro canto, pur rappresentando uno sforzo importante, per la psichiatria, di trovare un linguaggio comune per una definizione condivisa dei disturbi mentali, non può essere di certo un buon punto di partenza per un intervento psicologico clinico. Innanzitutto, si tratta di manuali che fanno riferimento alla Psichiatria, non alla Psicologia Clinica. In secondo luogo, ed è questo un grande limite della Psichiatria e della sua pretesa di assimilarsi ad altre aree della medicina, questi manuali sono descrittivi di fenomeni, non proponendo alcuna ipotesi eziopatogenetica dei fenomeni stessi. Si sa, d'altro canto, che l'intervento medico poggia le sue basi scientifiche e la sua efficacia pragmatica sulla conoscenza eziopatogenetica di gran parte delle forme curabili della malattia. Pensare di legittimare un intervento di correzione del deficit, sulla base di diagnosi riferite alla nosografia presente in questo tipo di manuali significa, quindi, prescindere radicalmente dal vissuto del singolo sullo "scarto dal modello"; ed al contempo definire lo stesso "scarto dal modello" tramite dimensioni diagnostiche che sembrano difficilmente suggerire

¹⁹ E' sempre più frequente l'uso dell'espressione che definisce l'individuo, considerato entro la psicologia, quale unità bio - psico - sociale. Vorremmo ricordare che la psicologia generale, nella sua lunga storia di ricerca, di proposte teoriche, di costruzione epistemica, non ha mai parlato di individuo. Oggetto di studio della psicologia, ricordiamolo, è sempre una fenomenologia che concerne la relazione tra individuo e contesto. Si potrebbe dire, anche, che l'inaugurarsi di una psicologia generale individuale, si è avuta con la seconda topica freudiana (non con la prima, ed è importante sottolinearlo!), là dove si è iniziato a considerare una realtà intrapsichica univocamente ed acontestualmente considerata, orientata dalle "forze" dell'Io, dell'Es e del Super-Io; istanze psichiche che hanno ridotto le vicissitudini della vita mentale a processi "totalmente" intrapsichici.

l'utilità dell'una o dell'altra, tra le differenti tecniche d'intervento psicoterapeutico.

L'intervento che promuove sviluppo, di contro, è caratterizzato dalle seguenti dimensioni:

- l'obiettivo è orientato all'utilizzazione delle risorse, individuali od organizzative, che possono promuovere lo sviluppo della relazione tra individui e contesto. Questo comporta, per lo psicologo, la conoscenza del contesto, e non solo dell'individuo e delle sue dinamiche interne, al fine di orientare il suo intervento entro le coordinate, possibili, di sviluppo dei sistemi sociali. Se, ad esempio, lo psicologo interviene nell'ambito di un problema scolastico, lo sviluppo concerne l'obiettivo della scuola, il coinvolgimento dei singoli allievi da un lato, del contesto sociale su cui insiste la scuola dall'altro, quali protagonisti dello sviluppo stesso. Il perseguimento di sviluppo, in questo caso, richiede da parte dello psicologo una conoscenza approfondita degli obiettivi del sistema scolastico, e una conoscenza degli strumenti utili per la realizzazione degli obiettivi, quali le caratteristiche psicologiche dei singoli allievi e degli insegnanti, la dinamica del gruppo classe entro il quale avviene l'apprendimento, la cultura che caratterizza quel sistema scolastico, l'insieme degli allievi, delle famiglie, e del corpo insegnante.
- non esiste un modello prefissato di sviluppo. Ciò significa che l'intervento avrà, quale sua dimensione caratterizzante, la continua negoziazione delle linee di sviluppo, entro il sistema individui - contesto, con i protagonisti che ad esso partecipano. Qui sviluppo si propone quale nozione ben diversa da quella utilizzata, ad esempio, nella dizione "psicologia dello sviluppo". Lo sviluppo, nell'accezione da noi utilizzata, è ciò che consegue ad un progetto. Ha quindi la storicità e la contingenza del progetto; progetto di un singolo, entro il contesto, così come progetto di un'organizzazione, di un sistema sociale.
- l'intervento che promuove sviluppo può comportare, anche, un'evoluzione dei singoli individui, in parte assimilabile alla correzione del deficit; tale processo, d'altra parte, avrà quale criterio di verifica la capacità del contesto di realizzare i suoi obiettivi, non la normalità individuale. In altri termini, si può dire che lo sviluppo individuale si realizza, sempre, entro un contesto. L'intervento in analisi, quindi, si differenzierà chiaramente, senza confusioni e sovrapposizioni, dalla terapia medica, acquisendo uno specifico valore psicologico.
- lo sviluppo può essere inteso quale modo di pensare le emozioni; in tal senso, lo sviluppo è identificabile come *competenza a convivere*, entro un sistema a *risorse scarse*. Sviluppo, in questa accezione, quale alter-

nativa alla predatorialità che fonda la relazione di possesso. Si parla, nell'ambito della sociologia delle organizzazioni e dei sistemi sociali, di sviluppo compatibile. In quest'espressione si fa riferimento ai costi ambientali dello sviluppo, non alla competenza dei gruppi sociali, necessaria per realizzare questa "compatibilità" tra esigenze personali, condivise socialmente da un lato, e sistema contestuale dall'altro. Con l'espressione "*competenza a convivere entro un sistema a risorse scarse*", di contro, si indicano le coordinate che definiscono la competenza psicologica a realizzare sistemi di convivenza capaci di guardare alle risorse in chiave di sviluppo, non di distruzione. Fornari, a questo proposito, parlava di sistemi fondati sulla logica "*mors tua, vita mea*", contrapposti a quelli fondati sulla logica "*vita tua, vita mea*", ove compare la reciprocità simmetrica. Questo ci sembra un punto importante: la nozione di sviluppo può essere intesa quale accrescimento, senza limiti né remore, di un'economia, di un'organizzazione, di una competenza, di un interesse personale. Introducendo il limite delle risorse scarse, lo sviluppo si rende funzionale alla relazione tra l'oggetto dello sviluppo stesso ed il contesto. Questa nozione può essere interessante anche per definire i "limiti" dello sviluppo personale, all'interno di un'esperienza psicoterapeutica; se si vuole la terminabilità di un processo conoscitivo di sé, la relazione tra sviluppo e costi dello stesso.

- l'intervento fondato sullo sviluppo comporta, nelle singole persone come nei gruppi sociali, la contrattazione attorno ad un progetto di sviluppo. Formulare un progetto, entro l'intervento psicologico clinico, vuol dire individuare le risorse presenti nel sistema individui-contesto, più che sottolineare i problemi e le difficoltà, i disturbi o le devianze. Ciò non significa non vedere disturbi e difficoltà, ma comporta il considerarli entro un progetto di sviluppo, non quali scarti da un modello socialmente legittimato. Si tratta di un cambio di ottica, di prospettiva, di grande rilievo sia per chi pone la domanda d'intervento come per lo psicologo clinico.

E' importante, nella ricerca sulle attese verso la professione psicologica, verificare se la domanda potenziale da parte della popolazione toscana sia orientata più alla correzione del deficit o allo sviluppo della relazione tra individui e contesto. A tale proposito sono state predisposte alcune domande del questionario, appositamente definite a tale scopo.

La segmentazione culturale del campione

Ci si può anche interrogare su chi siano le persone che rispondono al questionario. Ci si può accontentare delle solite segmentazioni della popola-

zione, entro le variabili socio-demografiche tradizionali con categorie del tipo: donne-uomini, giovani-adulti-anziani, abitanti di piccolo-grande centro ecc.

Si può, di contro, segmentare la popolazione che risponde al questionario anche in base a dimensioni che si sono viste utili per delineare i contorni di una cultura locale.

Si pensi, ad esempio, alla variabile delineata dalle seguenti dimensioni:

Figura 5

A suo avviso, in Italia , (o nella sua Regione) in che misura sono diffusi i seguenti modelli di successo ?				
	Molto		Per niente	
progettare lo sviluppo ed anticipare i cambiamenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
far parte di gruppi di potere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si è visto, in molteplici ricerche, che queste due dimensioni sono in grado di differenziare due specifici modelli culturali:

- un modello orientato all'*appartenenza ad un potere incompetente*, rassicurante e fondante attese clientelari, ove la socializzazione è orientata dalle raccomandazioni, dai santi in paradiso, dalle cordate vincenti alle quali è importante appartenere, senza alcuna attenzione al prodotto, all'altro, alla relazione sociale fondata sulla competenza e sul potere della competenza. Quando, entro un gruppo sociale, prevale l'appartenenza ad un potere incompetente, competitività e violenza divengono le costanti della relazione sociale. L'appartenenza in questione, d'altro canto, fonda sistemi di rapporto che abbiamo proposto di chiamare familismo. Nel familismo si organizza una relazione sociale non orientata dal prodotto; quest'ultimo, inteso come elemento "terzo", che si distingue dalla relazione. Nei rapporti familisti, l'investimento emozionale di tutti è collusivamente orientato dalla sola simbolizzazione emozionale della relazione e dai suoi problemi: garantire l'appartenenza affettiva, verificare le proprie potenzialità nell'influenzare l'altro, nel determinarne il comportamento in una sorta di fantasia di possesso, provocare,

pretendere, lamentarsi, diffidare, controllare...²⁰

- un modello fondato sul *potere della competenza*, capace di orientare l'azione verso il prodotto, vale a dire lo sviluppo dei contesti e l'anticipazione dei cambiamenti.

Si possono, in altre domande di ISO, chiedere previsioni sulla modalità e sul grado di sviluppo dell'Italia e della regione d'appartenenza. Oppure, con altre domande ancora, si può chiedere se gli abitanti dell'Italia e della Regione siano interessati prevalentemente: alla *convivenza*; al *rispetto delle norme*; a *sé ed alla propria famiglia*. Siamo ancora confrontati con un modello, soggiacente alle tre dimensioni valutative proposte: viene suggerita una differenziazione tra auto centratura emozionale (famiglia) ed etero centratura emozionale (convivenza), con una posizione intermedia che concerne le norme, intese queste ultime quale dimensione rassicurante e necessaria per abbandonare l'auto centratura ed avventurarsi verso l'etero centratura. Le norme, in altri termini, quale regolatore il cui rispetto reciproco consente di passare dal familismo autocentrato e senza regole del gioco condivise, alla convivenza quale modalità di rapporto sociale volta allo sviluppo.

Potremmo continuare, vedendo come ogni domanda del questionario ISO concernente la valutazione della figura dello psicologo da parte della popolazione della Toscana abbia un modello soggiacente, al quale la domanda fa riferimento. Domanda che, nella sua formulazione, è in grado di dare informazioni organizzate dal modello, come dimostrato da precedenti ricerche volte, appunto, ad individuare la corrispondenza tra domande e modelli.

Il trattamento dei dati

Rimane, ora, da capire cosa farsene di tutte queste informazioni che il questionario-fondato-su-modelli ci offre. Informazioni, ricordiamolo, che concernono due dimensioni:

- la figura dello psicologo
- la cultura delle persone che partecipano alla ricerca

Ipotizziamo di applicare il questionario a 400-500 persone, abitanti in Toscana e suddivise per variabili socio-demografico-culturali, per aree di re-

²⁰ Abbiamo chiamato neo – emozioni queste modalità di intenzionare affettivamente la relazione, senza lasciar spazio per l'estraneità. Si veda, per un approfondimento della nozione di neo – emozione e per una descrizione dell'albero delle neo – emozioni: Carli R., Paniccia R.M., *Analisi della domanda. Teoria e tecnica dell'intervento in psicologia clinica*, Il Mulino, Bologna 2003.

sidenza. Ebbene, avremo una notevole quantità di dati: il numero dei soggetti, da moltiplicare per il numero delle modalità di risposta previste nel questionario ed utilizzate dai soggetti stessi. Siamo attorno al mezzo milione di dati²¹. Pensiamo a questi dati che concernono sia il questionario quanto i soggetti che ad esso hanno risposto: possono distribuirsi "casualmente", e sarebbe un'eventualità eccezionale, oppure può esserci un "ordine" al loro interno, una qualche organizzazione che dia senso ai dati stessi.

In opposizione alla tradizionale *verifica d'ipotesi*, finalizzata a verificare ipotesi *a priori* sulle relazioni tra variabili (per es.: "Vi è una relazione positiva tra l'*età* di una persona ed la sua propensione ad *evitare* l'intervento psicologico"), l'*analisi esplorativa dei dati* è usata per identificare relazioni sistematiche tra variabili, quando non vi siano (o non siano complete) attese *a priori* sulla natura delle relazioni stesse. In un tipico processo di analisi esplorativa dei dati, sono prese in considerazione e confrontate molte variabili, utilizzando una varietà di tecniche, nella ricerca di regolarità sistematiche. L'analisi esplorativa è spesso identificata con un processo di esplorazione e di modellizzazione di grandi quantità di dati, finalizzato all'estrazione dell'informazione in essi contenuta. L'analisi esplorativa è in stretta relazione con la capacità degli attuali strumenti informatici di raccogliere e memorizzare quantità sempre maggiori di dati, da sottoporre ad analisi statistiche. Nell'analisi esplorativa viene fatto ampio uso delle tecniche *statistiche multivariate*, in grado di analizzare le grandi quantità di dati, individuando se al loro interno c'è un ordine, e quale sia. Sono, ad esempio, l'*analisi fattoriale delle corrispondenze multiple* e l'*analisi dei cluster*.

La prima ci dice in qual modo, alcuni dati, contribuiscano all'organizzazione dei piani fattoriali entro i quali i dati, in generale, si distribuiscono. La seconda evidenzia quei raggruppamenti di dati (cluster) che sono fortemente in relazione tra loro, e che si differenziano in massimo grado da tutti gli altri raggruppamenti di dati, sempre all'interno dello spazio fattoriale. Sottolineiamo che queste statistiche multivariate, contrariamente alle tradizionali statistiche usate nella ricerca psicologica, quali l'*r* di Pearson, il *t* di Student, l'*analisi della varianza*, l'*indice di contingenza*, il *chi quadro* ecc., non dimostrano ipotesi; di contro, servono per la *costruzione di ipotesi*. Si tratta di una distinzione di grande rilievo, per comprendere la ricerca che stiamo presentando.

La costruzione di ipotesi, contrariamente alla dimostrazione di ipotesi, è

²¹ Nell'uso tradizionale di un questionario, si possono computare le frequenze di risposta ottenute a ciascuna domanda del questionario stesso. In tal caso, la frequenza dice della condivisione o meno di quell'affermazione, di quella domanda, di quell'item del questionario; senza mettere "quell" item in relazione con gli altri del questionario stesso. Più è alta la frequenza di risposta, più è condivisa, scelta, accettata quell'affermazione, più c'è accordo con essa. Nel nostro caso, il questionario è soltanto una fonte di dati che concernono le modalità di risposta previste ed i soggetti che al questionario hanno partecipato. Il trattamento multivariato dei dati consentirà di verificare se c'è un "ordine in quella follia", se vi siano delle regolarità di risposta entro le quali costruire ipotesi interpretative.

fondata su un assetto mentale ed un modo di procedere nella trattazione dei dati, tipicamente clinici. La clinica si fonda sul paradigma indiziario, come dice Carlo Ginzburg²² o, se si vuole, sulla logica abduktiva. La lettura dei dati che la statistica multivariata consente, è di fatto fondata sulla logica abduktiva: costruire ipotesi a partire dalle tracce, dai segni che si possono leggere entro la complessità del reale. Ebbene, la statistica multivariata consente, appunto, la costruzione di segni e tracce, di indizi che la competenza clinica è in grado d'organizzare in ipotesi di interpretazione.

In sintesi, il questionario ISO, fondato su specifici modelli, consente di raccogliere una grande quantità di dati, se applicato ad un popolazione vasta e segmentata entro le variabili socio-demografico-culturali tradizionali (variabili illustrative che non contribuiscono alla creazione dei fattori, quindi dei cluster).

I dati, come abbiamo detto, vengono trattati con l'analisi fattoriale e l'analisi dei cluster; non tutti i dati raccolti contribuiranno alla costruzione dello spazio fattoriale ed all'individuazione dei cluster al suo interno. Ma i dati che si raggruppano entro i cluster, ed ancor prima i dati che contribuiscono a definire lo spazio fattoriale, potranno essere letti secondo il paradigma indiziario, ovvero con una lettura clinica, consentendo ipotesi attendibili sulla Cultura Locale che caratterizza la rappresentazione della figura dello psicologo, entro segmenti culturali definiti della popolazione che ha partecipato all'indagine.

Con l'indagine, quindi, avremo una segmentazione culturale della popolazione: ogni Repertorio Culturale (cluster) sarà in rapporto con gli altri entro lo spazio fattoriale; quest'ultimo permette di dare un senso unitario all'analisi. I differenti Repertori Culturali indicano un *modo di rappresentare la cultura della convivenza* da parte di chi rientra nel cluster, ed al contempo *un modo di rappresentare la figura dello psicologo*. Quest'ultima rappresentazione, quindi, sarà strettamente collegabile al modello culturale di chi contribuisce alla costruzione del cluster.

ISPRO: Indicatori di Sviluppo della Professione di Psicologo

Per la ricerca, SPS ha approntato un questionario apposito, del tipo ISO, che abbiamo denominato ISPRO (Indicatori di Sviluppo della Professione di Psicologo), allegato alla ricerca. La costruzione del questionario si è avvalsa di differenti fonti:

²² Ginzburg C., Spie. Radici di un paradigma indiziario (pag. 158-209); in: Ginzburg C., *Miti Emblemi Spie. Morfologia e storia*, Einaudi, Torino 1986.

- Il pool di modelli per la rilevazione della Cultura Locale, che SPS ha individuato, sottoposto a validazione e sperimentato, nel corso degli ultimi 10 anni, in differenti aree di ricerca. Alcuni di questi modelli sono stati discussi nel paragrafo metodologico di questa relazione di ricerca.
- Modelli derivati da ricerche apposite sulla figura dello psicologo: lo studio della rappresentazione dello psicologo nella Regione Lazio; la rappresentazione dello psicologo presso gli studenti di psicologia, entro un progetto di verifica della formazione nella facoltà di psicologia di Roma 1 La Sapienza; modelli di rappresentazione dello psicologo raccolti in diversi interventi presso ASL del Lazio; la figura dello psicologo quale è emersa nella mappatura culturale della popolazione cliente di una ASL laziale; la rappresentazione della funzione di psicologo, presso gli psicologi dell'ASL di Arezzo.
- Modelli derivati dall'Analisi Emozionale del Testo di interviste e focus group effettuati con persone della Toscana entro una ricerca pilota, funzionale alla presente indagine.

ISPRO è stato applicato a 500 persone della Regione Toscana da un'equipe istituita dall'Ordine degli Psicologi della Toscana, in collaborazione con SPS. Le persone che hanno partecipato alla ricerca sono state individuate sulla base delle abituali variabili socio-demografico-culturali e della zona di residenza. Ad un'analisi di attendibilità dei dati sono risultati utilizzabili, per l'analisi statistica, circa 400 questionari.

Ai dati raccolti è stata applicata l'analisi fattoriale delle corrispondenze multiple e l'analisi dei cluster. In altri termini, la procedura statistica utilizzata ha analizzato tutte le risposte al questionario, confrontando il "profilo" di ciascun rispondente con quello di tutti gli altri, e consentendo di evidenziare delle aggregazioni, che si organizzano in modo bi-polare su alcuni fattori. Questi ultimi vengono interpretati come le linee di tendenza caratterizzanti la cultura in esame.

Come abbiamo detto, la tecnica statistica utilizzata per passare dai "profili" - cioè dall'insieme delle risposte "caratteristiche" di ciascuno - alle linee di tendenza è l'Analisi fattoriale delle corrispondenze multiple. Si tratta di un'analisi che consente di individuare le relazioni di "interdipendenza" tra le variabili considerate e le risposte ottenute, traducendole in fattori. Nella successiva rappresentazione grafica, le linee di tendenza corrispondono agli assi dello spazio fattoriale. Nello spazio fattoriale, ogni rispondente ha una "posizione" definita dalle sue "coordinate" nelle linee di tendenza rilevate. A partire da questi dati (le coordinate), utilizzando un'ulteriore tecnica statistica, la Cluster Analysis, è possibile individuare e definire gruppi omogenei di rispondenti (cluster). In base ad una scelta ottimale del trattamento, sono stati utilizzati i primi tre fattori dell'analisi fattoriale, capaci di spiegare il 90% della varianza totale; ne è emerso un insieme di 6 cluster.

Il fenomeno "cultura" può quindi essere rappresentato graficamente fa-

cendo corrispondere i fattori/linee di tendenza agli assi di uno spazio cartesiano, posizionando poi - sugli stessi assi - i cluster culturali costituiti da gruppi di persone.

Il questionario ISPRO breve ed il campione rappresentativo della popolazione in Toscana

Successivamente, con l'analisi della regressione multipla, è stato costruito un "Questionario ISPRO breve", capace di ricondurre, chi ad esso risponde, ad uno dei 6 cluster emersi nella ricerca sui 400 soggetti.

Il Questionario breve è stato applicato ad un campione rappresentativo della popolazione della Regione Toscana. Si è così ottenuta una distribuzione attendibile della popolazione stessa entro la segmentazione culturale emersa con la prima fase della ricerca.

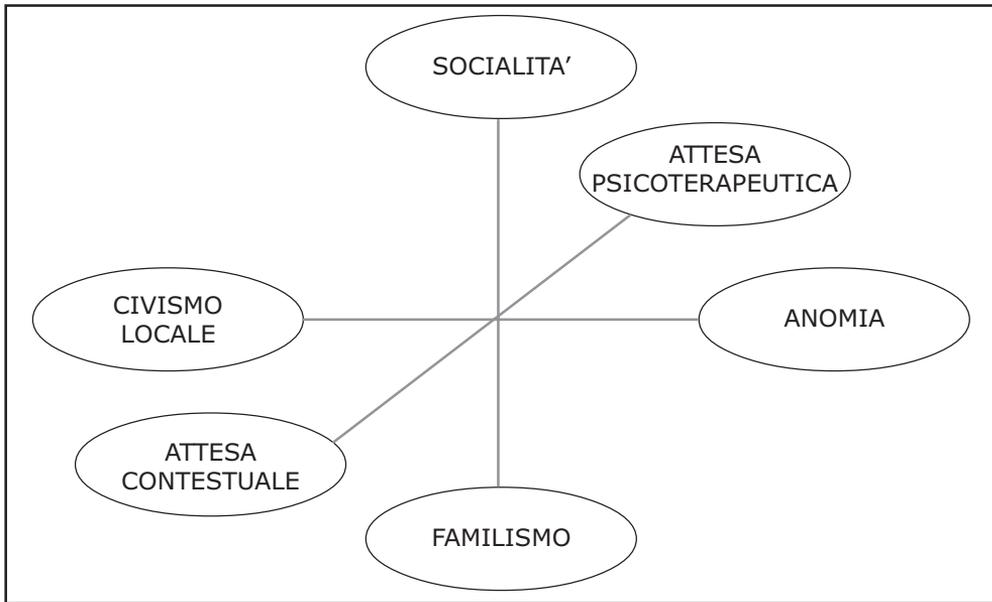
Verranno ora esposti i risultati della ricerca, partendo dall'analisi fattoriale, proseguendo poi con l'analisi dei cluster; verrà infine analizzata la distribuzione del campione rappresentativo della Toscana entro la segmentazione culturale evidenziata.

I RISULTATI

L'ANALISI FATTORIALE E LO SPAZIO FATTORIALE

Presentiamo lo spazio fattoriale, quale è emerso dalla lettura dei dati con l'analisi a tre fattori (fattore 1, asse orizzontale; fattore 2, asse verticale; fattore 3, asse obliquo, che immagineremo in una terza dimensione).

Figura 6



Vediamo partitamene i tre fattori, cogliendone le caratteristiche salienti, ai fini della nostra indagine.

IL PRIMO FATTORE

Ai poli di questo fattore – l'asse orizzontale nel grafico - emergono *due culture* contrapposte, entrambe orientate alla *valutazione del contesto sociale*, l'Italia e/o il territorio di appartenenza ed al confronto con i *valori che orientano la convivenza*. Chiameremo Civismo Locale la cultura che valorizza il contesto territoriale e la sua capacità di creare una convivenza di buon livello; chiameremo Anomia la cultura contrapposta, che valuta negativamente il contesto, sia nazionale che territoriale, e che mostra sfiducia nel rispetto reciproco delle norme, da parte di chi condivide il contesto stesso.

Nell'ambito di questo primo fattore è poco presente lo psicologo, e molto limitate sono le ipotesi sulla sua immagine. Si tratta, è bene ricordarlo, del fattore "più importante" dell'analisi, in quanto è quello che spiega la maggior quota di varianza presente nei dati. Ebbene, una prima rilevazione possibile, in base a quanto ora detto, concerne la *scarsa rilevanza della figura dello psicologo*, entro la cultura considerata. Ciò che appare più importante, di contro, è la modalità contrapposta con cui viene presentata, percepita e valutata la dinamica della convivenza entro il contesto condiviso, sia nazionale che territoriale.

Il polo alla sinistra del 1° asse fattoriale: CIVISMO LOCALE²³

Si evidenzia una *scissione* tra modo di rappresentare l'Italia e valutazione del territorio entro cui si vive.

Nel rappresentare l'Italia, si rileva sfiducia nel sistema politico e nei mass media. Interessante notare che il sentimento di distacco dal sistema paese, la sfiducia nel rispetto delle regole - rispetto che è valutato come molto carente in Italia - sia ancorata alla relazione tra mondo politico e gestione della comunicazione tramite i mass media²⁴.

Il proprio territorio, di contro, è percepito come ben governato; così come viene valorizzato il sistema di convivenza locale, fondato sul rispetto delle regole del gioco e sull'efficienza dei servizi. C'è fiducia nella famiglia.

Si può quindi parlare di una cultura fondata sul *civismo locale*; civismo che

²³ Questo dato ricorda le ricerche di Robert D. Putnam (*La tradizione civica nelle regioni italiane*, Mondadori, Milano 1993; ed. or.: *Making Democracy Work*, Princeton University Press, Princeton 1993). L'Autore ha seguito lo sviluppo delle amministrazioni regionali italiane, fin dalla loro creazione nei primi anni settanta, e ne ha valutato le realizzazioni. In venti anni di ricerca, ha potuto proporre una coerente e documentata spiegazione delle cause che spingono le regioni italiane (prese ad esempio delle istituzioni democratiche) a produrre in alcuni casi ottimi risultati; a risolversi, in altri, in esperienze fallimentari. L'Autore formula una conclusione sorprendente: ciò che fa la differenza è il cosiddetto "senso civico". Molto più dei fattori economici contano le ragioni storiche, le tradizioni di vita civile e di autogoverno locale, che affondano le radici nel passato del nostro paese. In particolare, l'eredità delle istituzioni medioevali avrebbe influito pesantemente sulla storia degli italiani. Al nord le strutture sociali e la dinamica culturale dell'età comunale hanno facilitato la costruzione di modelli sociali orientati ai legami orizzontali, al senso civico, allo spirito di collaborazione. Al sud, invece, la frattura tra governanti e governati, che si era realizzata durante le monarchie feudali, si è riprodotta su su fino ai tempi nostri; i modelli di socializzazione sono stati così orientati ad uno sviluppo sul solo asse verticale del potere, del privilegio, delle clientele. La carenza di senso civico ed un basso sentimento di appartenenza ad una comunità di uguali, si riflettono nel familismo amorale, nel malgoverno e nella mafia. I dati emersi nel nostro Repertorio Culturale Civismo Locale, fanno pensare ad una Toscana appartenente al "nord" culturale del paese. Così come, per altro, era collocata nell'area del civismo all'interno della ricerca di Putnam. Sottolineiamo d'altro canto, che Putnam studia "fatti": l'efficienza delle amministrazioni locali. Trovando, nella storia, modelli esplicativi. Noi studiamo rappresentazioni culturali. In questo ambito, la tenuta del civismo locale in Toscana appare particolarmente significativa, in rapporto ai dati di nostre recenti ricerche sulle rappresentazioni culturali dei modelli di convivenza, in Italia: negli ultimi anni si è avuto un aumento, generalizzato, del familismo e dei riferimenti ai gruppi di potere come modelli di successo. Al contempo, una diminuzione, altrettanto generalizzata, della fiducia nelle regole del gioco e nella competenza come fattori di successo.

²⁴ Non sembra irrilevante, per la comprensione di questo dato, la situazione di quasi - monopolio che si è realizzata nella gestione dei mass media da parte di alcune forze politiche nel nostro paese, come peraltro viene sottolineato dalla quasi totalità della stampa estera, e dallo stesso Parlamento Europeo.

ha, quale sua dimensione fondante, il rispetto delle regole: componente centrale, per la cultura in analisi, della convivenza e del suo governo. Civismo, d'altro canto, che appare anche contare sull'efficienza di scuola, sanità, servizi pubblici, banche; strutture valorizzate nella loro funzionalità soltanto territoriale. La famiglia rappresenta una componente importante, ma non esaustiva del benessere locale.

Ci si rifugia, quindi, nel territorio di appartenenza, valorizzato in contrapposizione al sistema paese; disistimato, quest'ultimo, nella sua gestione politica, anche se in qualche modo apprezzato nella sua qualità di vita. La qualità della vita è l'unico elemento che assimila territorio e sistema paese.

Emerge, in sintesi, una cultura orientata alla valorizzazione del solo territorio di appartenenza; una cultura fondata sul rispetto delle regole e delle norme da parte di tutti, amministratori ed amministrati, servizi e clienti dei servizi. Cultura fondata, quindi, su:

- fiducia nell'amministrazione politica locale.
- fiducia nei servizi al cittadino.
- reciprocità nel rispetto delle regole del gioco.

Importante rilevare che la fiducia nel sistema dell'amministrazione politica locale, così come la fiducia nei servizi e nella loro efficienza, sono determinate dall'ipotesi che ci sia un rispetto diffuso e condiviso delle regole; questo dato sembra, nella cultura in analisi, più rilevante della competenza. Competenza a gestire l'amministrazione locale, competenza a fornire ed erogare servizi. Quanto stiamo rilevando non può non far pensare: per la cultura in esame, i problemi che si pongono in Italia, così come il benessere che si può vivere nei luoghi di appartenenza, non sono collegati alla competenza "tecnica" degli amministratori e di chi lavora nei servizi. C'è una fiducia diffusa nella competenza, sia nel territorio che in Italia: questo dà ragione del fatto che si pensa ad un'elevata qualità della vita in tutto il paese. Mentre appare deficitaria, di contro, la competenza a convivere entro le organizzazioni, quindi la competenza organizzativa. Quest'ultima, di fatto, fondata prioritariamente sul rispetto reciproco delle regole del gioco. Che significa assenza di privilegi, di favoritismi, attenzione a non trasferire l'emozionalità familista entro le relazioni delle organizzazioni, pubbliche e private.

E lo psicologo?

Entro questa cultura *non viene assegnata rilevanza allo psicologo* visto, nella realtà attuale, come figura professionale *competente* ma *costosa* nella sua prevalente o esclusiva attività privata. Lo *sviluppo futuro* della professionalità psicologica è previsto ed auspicato, di contro, in una sua *funzione pubblica, di facilitazione del rapporto tra Amministrazioni Locali e cittadini*. Vediamo di approfondire questo dato. Si può comprendere che la figura dello psicologo sia messa sullo sfondo, in questo Repertorio Culturale; si è molto interessati a valutare il funzionamento delle amministrazioni pubbli-

che e dei servizi, si è soprattutto attenti ad una loro gestione trasparente e coerente con le regole. Lo psicologo è visto quale figura professionale marginale, elitaria se si vuole, incistato entro l'attività privata, quindi identificato con la psicoterapia che, tradizionalmente, viene vista quale prassi da svolgere nel privato, interessante e appoggiata sulla competenza dello psicologo stesso, ma costosa, proprio perché con un costo totalmente a carico del cliente - paziente. Lo psicologo - psicoterapeuta, quindi, sembra estraneo alla tematica dell'efficienza dei servizi e dell'intero sistema sociale, al civismo locale che fonda prioritariamente l'efficienza stessa. Sembra che lo psicologo, nella sua realtà attuale, venga visto come disinteressato al problema, ai margini delle questioni trattate, prevalentemente attento alla qualità ed all'eccellenza di una attività, quella psicoterapeutica, che concerne i singoli individui ed i cui risultati sono ininfluenti sulla crescita dei sistemi di convivenza. Un'attività, quella psicoterapeutica, vissuta come totalmente autoriferita, chiusa in sé, funzionale alle sole poche persone che ad essa possono accedere, per interesse e per via d'una buona condizione economica.

Questo, come s'è detto, concerne il presente della psicologia. Non il suo futuro: futuro in cui il contributo dello psicologo lo si prevede orientato ad un intervento sulla competenza nelle relazioni tra cittadini e sistema sociale comune. E' chiaro che, nel Repertorio Culturale in analisi, la tematica del rispetto delle regole viene valorizzata anche, forse soprattutto, nel suo aspetto psicologico. La regola del gioco comporta, necessariamente, reciprocità. Sarebbe priva di efficacia, incomprensibile, una regola del gioco rispettata univocamente da una parte in gioco, e disattesa dall'altra o dalle altre. Si tratta, innanzitutto, di un problema di comunicazione: non ha senso iniziare una partita tra due squadre, se l'una gioca a calcio e l'altra a pallacanestro. Il convenire, d'altro canto, sulle regole comporta anche il superamento delle regole del gioco a somma nulla, ove l'uno perde e l'altro vince. La convivenza, e gli studi di psicologia sono molti ed approfonditi in merito, è di fatto un gioco a somma non nulla; un gioco ove i giocatori non sono due ma tre; ove si può scoprire che si può vincere entrambi o perdere entrambi, ed ove la competitività comporta solo ed univocamente quest'ultima evenienza²⁵. La relazione tra una comunità e le regole del gioco che rendono possibile la convivenza al suo interno, può essere promossa e sviluppata dall'intervento psicologico. Questo apparirà ancor più chiaro se si chiarisce l'uso dei due termini: *norma* e *regola del gioco*. La sociologia ha proposto differenze ben definite in merito. A noi preme giungere ad una definizione che sia coerente con il modello utilizzato per la lettura dei dati di questa ricerca e per l'analisi delle culture locali. Ebbene, dal nostro punto di vista, la differenza tra norma e regola del gioco sta nel

²⁵ Si ricorda, al proposito, il *dilemma del prigioniero*, gioco a somma non nulla utilizzato frequentemente quale esercitazione nell'ambito dell'intervento psicologico. Riportiamo in *allegato* una nota su questa esercitazione, nella sua applicazione a scuola - con il gruppo classe - al fine di evidenziare ed approfondire la tematica delle regole del gioco nella situazione, interessante per lo psicologo, del gioco a somma non nulla.

processo di simbolizzazione affettiva del contenitore normativo che regola la convivenza.

Nel caso della norma, la simbolizzazione affettiva configura la norma stessa quale emanazione di un principio di autorità: la norma, quindi, rappresenta un adempimento, al quale si è tenuti in nome di una dipendenza comune da un'autorità condivisa. La "legge" dello stato, ad esempio, è per molti una norma. Importante sottolineare che il familismo mette in discussione l'esistenza stessa della norma: nelle relazioni familiste ciò che conta è la relazione emozionale che si instaura tra persone e tra gruppi, direttamente, senza alcuna mediazione da parte delle norme. La norma è, quindi, quel "terzo" che media nelle relazioni emozionali, e che ne stabilisce i limiti ed i vincoli.

La regola del gioco, funzionalmente simile alla norma, è di contro la risultante di una simbolizzazione affettiva "amica" dei vincoli presenti nella relazione; amica in quanto funzionale al processo produttivo che, di fatto, rappresenta l'obiettivo della relazione stessa. Nell'ambito della simbolizzazione emozionale collusiva, quindi, la norma ha funzioni di limite entro le relazioni emozionalmente connotate; la regola del gioco ha funzioni semaforiche, di orientamento nel processo produttivo.

Come vedremo tra poco, la cultura che si disloca lungo il primo fattore della nostra indagine, e della quale stiamo analizzando una delle due polarità, è tutta giocata entro la dialettica tra norma e regola del gioco. Qui, nel caso del Civismo locale, sono le regole del gioco che vengono valutate in crisi entro il paese e che di contro sono valorizzate nell'ambito della convivenza locale.

Variabili illustrative della polarità Civismo locale²⁶: si tratta di persone di *sesso femminile*, residenti nella *settima zona* di somministrazione del questionario (Versilia). Persone che *non leggono* di politica, d'economia e di tecnologia.

²⁶ Consideriamo le variabili socio - culturali presenti nel campionamento dei 500 questionari. Una analisi della distribuzione del campione rappresentativo della popolazione toscana entro i cluster, di contro, sarà fatta in un capitolo successivo.

Il polo alla destra del 1°asse fattoriale: ANOMIA²⁷

Si rileva una *cultura anomica*, ove emerge una *profonda sfiducia* nei confronti del sistema paese, come anche che delle strutture locali.

L'assenza di rispetto per le regole del gioco e la disattesa sistematica delle norme da un lato, *l'appartenenza ai gruppi di potere* quale unica via per il successo, sono i due elementi che fondano la *rassegnazione* e la *disperazione* quali emozioni caratterizzanti la convivenza.

La figura su cui si può "contare" è quella del *politico*, vista come coerente con la cultura del privilegio, della valorizzazione di un'appartenenza ai sistemi di gestione del potere, della violenza sociale. L'anomia è alimentata anche dalla percezione di una scarsa funzionalità delle differenti strutture sociali e di tutti i servizi.

Emerge sfiducia nel sistema sociale locale e nel sistema paese, e l'unica risorsa a disposizione dei cittadini sembra essere l'appartenenza ai gruppi di potere della politica e del privilegio.

Si è visto che, nell'ambito sociologico, la nozione di anomia oscilla tra due significati: l'assenza di norme da un lato, l'assenza di rispetto per le norme dall'altro. Questa differenza scompare, se si guarda al processo di simbolizzazione delle norme. In questa cultura si pensa all'appartenenza ai gruppi di potere, quale unica strada per il successo o, ed è l'altra faccia della medaglia, per la sopravvivenza entro la convivenza. I gruppi di potere, d'altro canto, appaiono quale espressione diretta del familismo sul piano sociale. Si tratta, è bene ricordarlo, del potere senza competenza, quel potere che ha quale espressione relazionale l'influenzamento dell'altro, il piegare il comportamento altrui al proprio volere, la costruzione di appartenenze fondate sul riconoscimento di leadership senza prodotto (si pensi alle bande giovanili, ai gruppi degli *ultras* sportivi ma anche alle "cordate vincenti" nelle aziende). I gruppi di potere fondano la loro funzione sociale sulla provocazione: una neo - emozione. Ora, ciò che caratterizza la provocazione è la proposta, da parte del provocatore, di una nuova regola, che si vuole al posto delle regole del gioco condivise usualmente. Ad esempio la regola del

²⁷ Durkheim, (Durkheim E., *Il suicidio - Studio di sociologia*, Rizzoli, Milano 1987; ed or.: *Le suicide. Étude de sociologie*, Alcan, Paris 1897). proponendo il concetto di anomia, gli attribuì questa definizione: si incrina il consenso sulla gestione delle risorse e gli appetiti individuali, non riconoscendosi più nelle norme esistenti, prevalgono; mettendo a rischio la pratica della solidarietà e la convivenza. Il termine era frequentemente adoperato nella Grecia antica per designare situazioni di illegalità, di evasione o disprezzo della legge. Quando Durkheim lo recupera al linguaggio sociologico, ne ribalta il significato tradizionale: per l'Autore anomia significa fondamentalmente mancanza o carenza di norme sociali, di regole atte a mantenere entro limiti appropriati il comportamento dell'individuo, che si disfarebbe altrimenti sotto la spinta di appetiti senza fondo. E' l'inverso dell'idea di solidarietà sociale. Per Parsons più che di norme regolative inesistenti, si tratta di norme non rispettate. Chi successivamente approfondisce il concetto di anomia è Merton; per l'Autore, anomia significa dissociazione tra gli scopi sanciti dalla cultura ed i mezzi effettivamente disponibili per conseguirli. Esempio, al proposito, è *l'ideale del successo*; non possedendo mezzi adeguati per un suo raggiungimento, si sarà portati a violare le norme. Alla base dell'anomia sta il concetto di avidità, così come è concepito dai sociologi. Per noi, anomia è sfiducia nell'efficacia delle regole del gioco, quale regolatore necessario per facilitare il passaggio dalla fantasia di possesso a quella di scambio con l'estaneo. Al contempo, e regressivamente, anomia è anche rifugio nel familismo, quale negazione del principio d'auto-rità che sancisce le norme. Per una definizione di anomia si veda: Gallino L., *Dizionario di sociologia*, Utet, Torino 1978.

gioco per cui, chi si trova a scegliere il responsabile di un'azienda di servizi non guarda alla competenza nel compito che si deve assegnare, ma all'appartenenza o meno dei candidati al gruppo di potere (politico, economico, d'origine geografica ecc.) di chi può esercitare la funzione di scelta. Una nuova regola del gioco può concernere la precedenza nella fila di chi attende in banca o alla biglietteria di un aeroporto; la regola condivisa vorrebbe che il tempo d'arrivo delle persone allo sportello interessato rispettasse l'ordine della fila; una nuova regola, provocatoria, vuole invece che un conoscente del capo – ufficio, una persona "importante", forse perché uomo politico o persona dello spettacolo, abbiano la precedenza sul resto della fila. Una regola del gioco provocatoria è quella per cui chi è "estraneo" ad una comunità chiusa e campanilista, perché di colore od appartenente ad un'altra razza, perché di un'altra religione, perché povero, non debba godere degli stessi diritti di chi a quella comunità appartiene per diritto di nascita. Una regola del gioco provocatoria è quella per cui le aziende di servizio vedono il proprio personale tutto teso a discutere, approfondire i propri problemi sindacali, di carriera, di gestione del funzionamento interno dell'azienda stessa, senza alcuna attenzione per il cliente, vissuto quale presenza inopportuna e distraente dal proprio atteggiamento autoriferito. Si pensi, ad esempio, al personale di un museo nazionale che, abbandonate ai perplessi visitatori le sale da custodire, si riunisce attorno ad un termosifone in una mattinata d'inverno, e si dedica completamente a sostenere l'opportunità di una nuova indennità, cui si pensa di aver diritto, per via del dover affiancare alla funzione di custodia anche quella di assistenza ai visitatori. Si pensi al visitatore che s'avvicina al gruppo, per chiedere informazioni su un'opera, solitamente esposta in una stanza ove ora non c'è, ed al fastidio con cui questa richiesta viene accolta.

Chi appartiene a questa cultura, vive emozionalmente tutto il proprio mondo come regolato da queste dimensioni provocatorie; dimensioni nei confronti delle quali ci si sente impotenti. Si può capire, allora, il sentimento di rassegnazione e quello di disperazione, che segnano questa cultura. Quando ci si trova confrontati con regole del gioco provocatorie, fondate su specifiche aggregazioni di potere, non si ha più quel potere condiviso che è dato dalle regole, appunto, condivise. La condivisione delle regole del gioco, infatti, è un'importante fonte di potere sociale per chi partecipa alla convivenza. Ma quando si istituisce la possibilità, nella gestione della cosa pubblica come nell'area dei servizi, di produrre nuove regole del gioco, espressioni di poteri di parte, quindi in conflitto con l'interesse della comunità, si precipita nel sentimento d'impotenza. L'anomia è la sintesi, entro il vissuto, del sentimento di impotenza, dell'esclusione dai gruppi di potere. L'anomia, se si vuole, è una sorta di "depressione da convivenza", di mal di vivere provocato dalle condizioni della convivenza stessa.

La disattesa delle norme, prima ancora di quella riferita alle regole del gioco, consuma, deteriora, distrugge la trama stessa della convivenza. E' importante sottolineare come questa distruzione, nel nostro Repertorio Cultu-

rale, sia messa a carico della politica, dei protagonisti della politica. La rappresentazione del mondo politico quale fonte e protagonista del privilegio familista, del deterioramento nei confronti di ogni convenzione che regoli la vita sociale, è particolarmente grave: il mondo politico, nel parlamento che "fa" le leggi e nel governo che ne dà realizzazione, dovrebbe essere la fonte stessa del "nomos", della legge. Pensare all'uomo politico come a chi dà origine al privilegio²⁸, è distruttivo di ogni fiducia nel sistema sociale. Quando gli uomini politici sono i massimi rappresentanti della violazione delle norme, si precipita in una vera e propria perversione sociale.

E lo psicologo?

La figura dello psicologo, scarsamente presente nella cultura in analisi, è vista negativamente, quale *professione collusa con il potere violento*, scarsamente utile e competente. Lo psicologo, poco considerato, è comunque svalorizzato e percepito come complice del sistema di potere; quindi poco utile e marginale entro l'area delle professioni. Questa immagine dello psicologo non deve stupire. Se il deterioramento delle norme inizia da chi quelle stesse norme le fa, le realizza e le tutela, la corruzione del sistema sociale non può essere che generalizzata e devastante. Anche lo psicologo, che è visto quale psicoterapeuta privato, quale professionista che ha a che fare con i ceti sociali alti, con chi detiene il potere economico, non potrà essere che colluso con il potere violento. Mentre nel polo Civismo locale lo psicologo – psicoterapeuta era visto come lontano ma competente, qui il contagio della corruzione e del privilegio si fa potente, spazzando via tutto, anche la psicologia, senza eccezioni e senza possibili redenzioni. Variabili illustrative della polarità Anomia.

Si tratta di persone di *sexu maschile*, residenti nella *seconda zona di somministrazione* (Pisa e Livorno). Persone caratterizzate dall'essere *liberi professionisti* o *coadiuvanti, prestatori d'opera; leggono* di economia, politica, tecnologia e fumetti. Si tratta, quindi, di persone che si pongono *ai due estremi della scala socio-culturale*: persone caratterizzate da una contrapposizione di cultura e di interessi, ma unite dalla sfiducia anomica nei confronti del sistema in cui vivono.

Considerazioni generali sul primo fattore

La dimensione che regge la contrapposizione entro questo fattore è, di base, il *rispetto reciproco delle norme e delle regole del gioco* tra chi detie-

²⁸ Privilegio, dal latino *privilegium*, composto di *lex* (legge) e *privus* (singolo, particolare, speciale; è lo stesso etimo di *privatus*: privato, individuale, personale, particolare; come contrapposto a *publicus*, da *populus*, del popolo, del pubblico). Il privilegio è quindi una legge che riguarda una singola persona, un singolo caso. Ai tempi della repubblica romana antica, essa era considerata cosa illegale! Il privilegio, quale legge riferita al singolo, si può identificare con la norma provocatoria, ove chi provoca si arroga il diritto di fondare, nella relazione, una nuova legge. Esempio, al proposito la favola *Lupus et agnus*.

ne il potere della gestione (politica, amministrativa e dei servizi) e chi fruisce della gestione stessa, i cittadini.

Sembra interessante sottolineare la dimensione di reciprocità, intrinseca al rispetto delle regole e delle norme, nelle due accezioni che abbiamo più sopra proposto. Questo primo fattore ha a che fare, quindi, con una rappresentazione del legame sociale, più che con culture orientate a dimensioni specifiche della convivenza. Qui la cultura emersa investe direttamente la nozione di legame sociale reciproco. Là dove c'è reciprocità, c'è fiducia e civismo; là dove la reciprocità viene meno, si ha impotenza, disperazione, rassegnazione. Sappiamo che all'origine del legame sociale si pone la simbolizzazione affettiva del contesto, degli "oggetti" che nel contesto vengono simbolicamente condivisi. Alla base del legame sociale, quindi, si ha una fenomenologia prettamente psicologica, la reciprocità. Reciprocità che è fondata non solo su quello che un singolo individuo prova emozionalmente al proprio interno, ma anche su quanto attribuisce emozionalmente all'altro, e su quanto ritiene che l'altro attribuisca emozionalmente a se stesso ed a lui. E' questa funzione attribuzionista della mente, che consente la fenomenologia collusiva, vale a dire la simbolizzazione affettiva condivisa del contesto. La dinamica collusiva può, d'altro canto, seguire due strade. La prima è quella in cui la collusione avviene entro un rapporto familistico, con l'esclusione dell'estraneo; in tal caso l'attribuzione all'altro e la verifica dell'attribuzione dell'altro a sé non sono necessarie, in quanto si assume una similarità scontata tra sé ed altro. La seconda strada, di contro, si ha quando la relazione collusiva implica la presenza dell'estraneo: in tal caso l'assunzione di similarità nel processo simbolico affettivo va verificata, e ciò avviene mediante un pensiero sulla relazione collusiva, quindi una comunicazione che esplori la reciprocità. Interessante notare che, quando un estraneo è confrontato con un gruppo coeso di tipo familistico, percepisce inevitabilmente un'interruzione della reciprocità. Di qui la pericolosità sociale dei gruppi di potere familista: prevedono soltanto un'appartenenza acritica al gruppo, con i costi che tale appartenenza comporta (ad esempio la negazione e l'annullamento di ogni identità fondata sulla competenza); escludono ogni estraneità, rendendo impossibile il legame sociale fondato sulla reciprocità. Sono queste le dimensioni che organizzano la cultura entro il primo asse della nostra analisi.

Questa origine psicologica del legame sociale è, per certi versi, presente nella cultura del Civismo locale; qui, allo psicologo che lavora nel privato come psicoterapeuta e che è lontano dalla gente, perché costoso e rivolto a problemi dei singoli individui, si contrappone lo psicologo che può intervenire proprio sul legame sociale, sui sistemi di collusione, rendendone possibile la reciprocità; migliorando quindi la relazione tra singoli cittadini e strutture sociali che presiedono all'agio della convivenza nell'ambito dei servizi, della pubblica amministrazione, della gestione dei luoghi d'incontro e di costruzione del legame sociale.

Il sistema paese, per i partecipanti alla ricerca, è purtroppo caratterizzato dal mancato rispetto delle regole del gioco: di qui la sfiducia condivisa per un sistema nazionale ove prevale l'appartenenza ai gruppi di potere del privilegio, sulla reciprocità affidabile delle regole.

La differenza si pone, di contro, entro la valutazione del sistema locale: da una parte c'è fiducia nel civismo; dall'altra manca qualsiasi ancoraggio alla fiducia nel potere gestionale, e si propone di conseguenza un diffuso e forte sentimento di anomia.

Interessante notare la rilevanza, per la cultura in analisi, delle regole del gioco: si tratta di una prima indicazione operativa per lo psicologo e per il suo sviluppo professionale. Lo psicologo non dovrà soltanto attenersi alle regole del gioco della convivenza: *ça va sens dire!* Si tratta, ed è l'informazione più importante, di cogliere una funzione professionale interessante e valorizzata dalla cultura locale: quella di uno psicologo che si proponga quale promotore dello sviluppo del civismo, tramite un intervento volto ad incrementare il rispetto delle regole del gioco e la reciprocità di tale rispetto.

IL SECONDO FATTORE

Iniziamo dalla polarità che si pone nella parte bassa dell'asse verticale, per poi proseguire con quella che sta nella parte alta

.

Il polo in basso, sul 2° fattore: FAMILISMO²⁹

E' la cultura del cittadino *arrabbiato* ed *impaurito* nei confronti di un sistema sociale percepito come minacciante.

L'unica soluzione alla minaccia è quella di *arroccarsi entro la famiglia*, vero e proprio bene-rifugio, baluardo nei confronti del pericolo rappresentato dal sistema sociale più ampio.

²⁹ Intendiamo per familismo un sistema di relazioni sociali con caratteristiche particolari: l'assenza di una relazione tra sistema di appartenenza ed estraneo, con la riduzione del sistema sociale alla sola componente di appartenenza. Ciò comporta l'impossibilità, per i sistemi familistici, di accedere al prodotto, inteso quale dimensione terza che emerge dalla relazione tra appartenenza ed estraneità. Nei sistemi familistici il ruolo dei singoli è totalmente ancorato alla dinamica emozionale, senza connotazioni di competenza; si tratta, quindi, di ruoli immutabili, indipendentemente dall'evoluzione e dallo sviluppo delle singole persone nell'ambito della realtà non familistica. I sistemi familistici sono retti da rapporti organizzati entro l'area neo-emozionale, perché orientati dal bisogno di possesso ed esclusi dall'area dello scambio. Ci si può chiedere il motivo per cui si è adottata una denominazione - familismo - per un fenomeno così diffuso ma al contempo così problematico per lo sviluppo della convivenza. Abbiamo visto che il termine è adottato in ambito sociologico; Putnam, ad esempio, parla di familismo amorale, citando gli studi di Edward Banskfield, che negli anni '50 studiava il paese di Montegrano. Familismo amorale sintetizzabile nell'affermazione: "Massimizzate i vantaggi materiali a breve termine del nucleo familiare; date per scontato che tutti faranno come voi". Non pensiamo che la famiglia sia, necessariamente, "familista". Né che lo sia stata nel passato. Riteniamo, d'altro canto, che entro il gruppo familiare, soprattutto quello inaugurato con la famiglia nucleare ed i suoi derivati contemporanei, sia più frequente la possibile involuzione familista. Ciò, in particolare, per il fatto che la famiglia nucleare è stata in gran parte sottratta al processo produttivo ed alle relazioni sociali che tale processo comporta.

Emerge, d'altro canto, una scissione tra sfiducia nel sistema sociale, nella sua gestione politica e manageriale da un lato, e attesa fiduciosa nella tecnicità e nella competenza professionale dall'altro. Nella cultura in analisi emerge, quindi, una fiducia convinta nell'*eccellenza tecnica* e nella *professionalità*. Familismo e tecnicità sono, in questo caso, le due facce della stessa medaglia: la competenza, limitata alla sola dimensione tecnica, abbandona l'organizzazione dei rapporti, affidati interamente ai modelli familistici.

Sui valori concreti della tecnica e della professione, contrapposti come s'è visto alle funzioni di gestione e di governo della cosa pubblica e delle organizzazioni di servizio, si vorrebbero orientati i *giovani*: unica speranza ed alternativa ad un sistema sociale altamente problematico.

Di che cosa si ha paura, in questa cultura? Perché si è arrabbiati? Pensiamo che a fondamento della paura sia la difficoltà di pensarsi entro una relazione con l'estraneo. Quindi la necessità di istituire rapporti di comunicazione, di mediazione, di contrattazione, di negoziazione con l'altro, portatore di valori, esigenze, modi di guardare alle cose ed alla vita, sistemi di simbolizzazione emozionale differenti da quelli che ciascuno possiede e che vorrebbe scontatamente condivisi da tutti. Se la famiglia reale diviene un rifugio difensivo nei confronti del sistema sociale, questo avviene perché si affronta il sistema sociale stesso con i canoni e le regole del privilegio, le regole "private" del familismo. E' la cultura familista, che non consente un'esperienza sociale condivisa. Si pensi alla differenza tra questa cultura e quella che abbiamo denominato Civismo locale. Là, nel civismo, si apprezzava e si voleva sviluppata la convivenza, sottolineandone la funzione di potenziamento dell'intero sistema sociale locale. La cultura del civismo è una cultura fondata sulla valorizzazione dell'estraneo, sul rapporto costante con l'estraneità, valorizzata quale risorsa per la convivenza. Qui, di contro, si è arroccati entro modi di relazione che si vuole rigidi, ripetitivi, organizzati entro simbolizzazioni affettive dell'altro che lo rendono scontatamente conoscibile, sempre eguale a se stesso.

Si può allora comprendere il motivo per cui viene valorizzata la competenza tecnica, tenuta scissa e separata dalla competenza organizzativa. La competenza tecnica appartiene al singolo individuo, comporta che la relazione con la realtà produttiva non implichi la messa in gioco delle relazioni entro le strutture sociali. C'è fiducia in una tecnicità che può essere vista al servizio del gruppo familiare, per certi versi allontanando le persone e le famiglie, sempre più, dall'interazione sociale. Si pensi alle nuove tecnologie della comunicazione, da Internet al DVD, dal telefonino con le sue multiformi funzioni, alla posta elettronica. Ebbene, queste innovazioni della tecnica possono esser viste³⁰ quali *facilities* che rendono sempre più

³⁰ Possono essere viste, lo ribadiamo. Non sono strumenti di isolamento sociale. In altre culture, possono assumere la funzione di promozione dell'interattività.

agevole l'isolamento familiare, potenziando una comunicazione, sistemi d'informazione e di relazione che possono bypassare la comunità sociale, la relazione entro il contesto d'appartenenza. Si tratta di quell'uso delle Nuove Tecnologie della Comunicazione che può allontanare dalla relazione sociale, più che avvicinare ad essa. E' interessante che, nell'ambito di quest'area culturale, si vogliano i giovani costretti entro un futuro fatto di commistione tra tecnicità e familismo. Si vogliano, quindi, dei giovani asociali. Forse perché, entro questa cultura, appare in crisi ogni forma di associazionismo o di partecipazione sociale che in passato erano garantiti e proposti dai sistemi ideologici, *in primis* dall'associazionismo cattolico, nel nostro paese. Questa cultura appare come deprivata del vecchio associazionismo, di quella relazione sociale che avveniva entro contenitori rassicuranti, perché regolati dalle norme ideologiche (ama il prossimo tuo...). Oggi si teme una relazione sociale che, quando avviene, necessariamente affronta l'avventura dell'estraneo, quindi dell'imprevedibile, dell'ignoto; con l'evenienza, possibile e perturbante, che questa conoscenza derivante dall'estraneità possa mettere in discussione, mettere in crisi le proprie convinzioni ataviche, la propria "fede" nelle cose e nelle regole che presiedono il vivere sociale.

E lo psicologo?

Lo psicologo è una figura professionale *importante* per quest'area culturale. Si vuole uno psicologo orientato ad intervenire entro quel sistema familiare (tutelare le famiglie; sostenere i minori) che rappresenta il luogo di rifugio nei confronti di un sistema sociale impaurente.

La funzione dello psicologo non è quella terapeutica, quanto di *aiuto* e di *sostegno* utile alle famiglie. Una sorta di tutore della famiglia; di mediatore tra la famiglia ed il sistema sociale.

Lo psicologo è visto come professionista *competente* e *sensibile*. Orientato, quindi, all'affiliazione ed alla riuscita, *non al potere*. In questo, lo psicologo è assimilato ai "giovani" e viene differenziato da figure sociali quali l'imprenditore, il giornalista, il magistrato ed il banchiere, visti come dotati di un potere forte, univocamente, senza competenza sulla relazione e senza competenza professionale. Anche *lo psicoterapeuta*, assimilato al medico, appartiene a queste figure forti e si differenzia dallo psicologo.

Lo psicologo, in sintesi, viene percepito come un alleato del sistema familiare "debole"; al contempo, è differenziato da altre figure professionali che, tutte, sono univocamente orientate al potere, quindi minaccianti e fonte di sfiducia. Gli psicologi, d'altro canto, sono molto diversi tra loro, nella percezione di chi condivide la cultura in analisi; la competenza dello psicologo, per questa cultura, deve quindi essere dimostrata, di caso in caso. Anche all'interno dell'area professionale psicologica, quindi, s'annida la tentazione di inseguire il potere, a scapito della competenza e della fiducia concessa da chi si rivolge allo psicologo stesso. Di qui la richiesta di studi approfonditi e di una lunga pratica professionale supervisionata, quali condizioni per una garanzia della competenza stessa.

Siamo confrontati con una cultura che valorizza la famiglia quale unico rifugio per un cittadino arrabbiato e deluso del sistema sociale, sia nazionale che locale. Lo psicologo, qui, viene valorizzato quale aiuto alla famiglia ed ai suoi problemi; uno psicologo sensibile e competente, purché formato da studi approfonditi e da lunga pratica. Uno psicologo che non appartiene al contesto delle figure forti, dotate di potere sociale.

Variabili illustrative della polarità Familismo.

Si tratta di persone di *sesso maschile*, ad *alto reddito*, della quarta zona di somministrazione (Grosseto). *Leggono* soltanto di viaggi e di sport. Conoscono poco la situazione professionale dello psicologo e non hanno mai pensato di rivolgersi a lui.

Il polo in alto, sul 2° fattore: SOCIALIZZANTE

È una cultura che valorizza sia il sistema paese che il territorio d'appartenenza, rilevandone la *funzionalità* e l'*efficienza*. Si è orgogliosi di abitare nel territorio toscano ed in Italia, due sistemi per i quali si prevede un elevato *sviluppo*.

Previsione di sviluppo. Ecco una variabile che può assumere differenti connotazioni, se vista in un'ottica economica, sociologica o psicologica. Da quest'ultimo punto di vista, la previsione di sviluppo, riferita ad una persona od a un sistema sociale, comporta attenzione ed interesse al contesto, competenza ad integrare la propria realtà con quella dell'estraneo. Sviluppo, in psicologia, significa cambiamento continuo dei sistemi di valore, delle regole di funzionamento, dei riferimenti ai quali ancorare la propria conoscenza. I sistemi sociali, se traguardati dall'ottica psicologica, possono riprodursi o svilupparsi. *Tertium non datur*. La dialettica tra conservazione e cambiamento appartiene allo sviluppo. La riproduzione non conserva, distrugge entro l'inesorabilità dell'obsolescenza. Conservare e cambiare, di contro, sono le due facce della stessa medaglia, sono due aspetti dell'adattamento sociale, fortemente integrati. Si è detto dell'importanza che, entro le relazioni sociali, si verifichi un'interazione tra appartenenza e estraneità. Ecco, l'appartenenza esprime proprio la funzione di conservazione, di memoria storica, di valorizzazione dell'esperienza e della cultura. Ma i sistemi d'appartenenza diverrebbero riproduttivi, quindi distruttivi, se non fossero continuamente alimentati dall'incontro con la diversità, con l'estraneità³¹. Si pensi ai due processi che Piaget ha messo alla base del-

³¹ Le scienze sociali si sono sempre misurate con la dimensione dell'estraneità. Pensiamo, ad esempio, alla storia e all'antropologia. L'antropologia ha creato categorie per leggere l'altro dislocato nello spazio, nell'altrove delle culture diverse da quelle del ricercatore antropologo; la storia cerca modelli e dati per capire l'altro lontano nel tempo. La psicologia, invece, si pone il problema dell'altro contemporaneo e, insieme, vicino nello spazio della convivenza. Inoltre, si occupa di un altro che abita al tempo stesso il mondo esterno e quello interno dello psicologo e delle persone delle quali lo psicologo si occupa. Pensiamo, in questo senso, al processo di simbolizzazione emozionale collusiva.

l'adattamento, assimilazione ed accomodamento; o, come già s'è visto, ai processi simili, ipotizzati dalla teoria delle rappresentazioni sociali, l'oggettivazione e l'ancoraggio. Sono modi per dire dei processi di conservazione e di sviluppo. Per coniugare il cambiamento, inesorabile e continuo, della realtà, con la necessità di una conservazione della propria storia, da parte degli esseri viventi. Sino a qualche anno fa era viva la polemica tra natura e cultura, tra dati invariati del patrimonio biologico degli esseri viventi, e loro necessaria evoluzione entro l'interazione con il contesto, fondante i processi culturali. La fiducia nello sviluppo nasce da una cultura che ha saputo integrare questi aspetti apparentemente contrastanti della realtà psicologica e sociale. Se si guarda alla cultura in analisi, si può vedere come questa integrazione sia presente ed attiva: si sottolinea la componente conservativa del contesto in cui si vive, data ad esempio dalla competenza dei sistemi sociali e di servizio, dalla loro efficienza. Ma si sottolinea anche quella volta al cambiamento, alla sua anticipazione nei più vari aspetti della vita sociale. Si guarda con fiducia, ad esempio, alla continua immissione di nuove etnie e di nuove culture, entro il contesto italiano e locale. Si pensa che i cambiamenti tecnologici possano facilitare la convivenza, se orientati alla facilitazione delle relazioni sociali ed alla funzionalità dei servizi. Si guarda, soprattutto, all'importanza d'integrare competenza tecnica (specialistica, propria di una specifica area del sapere e della tecnologia) e competenza organizzativa, vale a dire competenza a gestire e promuovere l'efficienza e l'agio nelle relazioni entro la vita organizzativa o sociale più in generale. La sola competenza tecnica, ed anche questo lo abbiamo già sottolineato, non garantisce modi di relazione sociale accettabili ed agevoli. Dei bravi medici possono condurre un ospedale invivibile, ostile per i pazienti; capaci ingegneri possono fallire nella funzione manageriale di conduzione di un'azienda, facilitando conflitti tra le varie componenti dell'organizzazione, al contempo incapaci di sviluppare la relazione con il cliente. In questa cultura si sottolinea la rilevanza della competenza organizzativa, quale fattore decisivo per lo sviluppo dei sistemi sociali in cui si vive.

E lo psicologo?

L'attenzione della cultura è rivolta in particolar modo allo *psicologo*, visto come professionista *utile* alla famiglia ed ai suoi problemi; valorizzato anche *entro il più ampio sistema sociale*.

Lo psicologo, che deve approfondire studi, pratica ed analisi personale, può essere utile per i problemi del territorio e delle organizzazioni. *Nel territorio*, oltre alla famiglia ed ai minori, lo psicologo si può occupare della marginalità: integrare gli immigrati e ridurre la criminalità. Possiamo guardare a queste due funzioni, come esempi eloquenti di quanto si stava dicendo più sopra. Si tratta di due funzioni in stretta connessione tra loro. L'integrazione degli immigrati comporta la valorizzazione dell'estraneo quale risorsa per il contesto. In questo la funzione integrativa si differenzia dalla pur meritevole azione assistenziale, e richiede una competenza psicologi-

ca. Integrare la diversità significa facilitare la comunicazione tra sistema di appartenenza ed estraneo. Significa, quindi, intervenire sui due poli della relazione, non sull'unica polarità del diverso. Significa, anche, orientare l'intervento psicologico a valorizzare la diversità, non a ridurla entro processi di adattamento familistico. Un'integrazione che non comporti perdita dell'identità, d'altro canto, sia nel sistema d'appartenenza che nell'estraneo, comporta anche riduzione della criminalità, dell'aggressività sociale. Quest'ultima, nell'ottica che stiamo utilizzando, deriva sia dalla perdita dell'identità, entro un'appartenenza forzata e spersonalizzante, deculturalizzante; come anche da una mancata integrazione nel contesto, ove la propria identità viene socialmente vissuta come nemica, non come estranea³².

Nelle organizzazioni, lo psicologo può occuparsi di selezione, formazione, potenziamento dei servizi, sviluppo della qualità. Può quindi contribuire a coniugare efficienza organizzativa e sviluppo dell'orientamento al cliente. Il tema della qualità appare particolarmente interessante, se si pensa che l'area è stata affidata, totalmente, agli ingegneri dell'organizzazione, con una rinuncia sconcertante degli psicologi a marcare la loro competenza in merito. Qualità, di fatto, significa competenza a fornire prodotti e servizi in linea con le attese del cliente. Tant'è vero che una componente fondamentale della verifica di qualità è data dalla misurazione della *customer satisfaction*. Le "vecchie" funzioni della psicologia del lavoro, selezione e formazione, derivavano direttamente dalla psicologia applicata: applicazione di quanto la psicologia sperimentale trovava, all'area del lavoro. Una psicologia acritica nel rapporto con la committenza, che applicava quanto la tecnicità psicologica aveva trovato. Integrare selezione e formazione con lo sviluppo della competenza organizzativa e con la qualità, significa progettare e realizzare un intervento psicologico che organizzi risorse, crei consenso, interesse e impiego di energie motivazionali nella direzione del rapporto con il cliente. Significa diventare un elemento facilitante la trasformazione dall'organizzazione autocentrata all'organizzazione orientata al cliente. Interessante che, entro la cultura in analisi, queste funzioni avanzate dello psicologo vengano segnalate e valorizzate.

La funzione dello psicologo è *utile, rassicurante, aiutante e necessaria*. La *sensibilità* è la sua caratteristica più valorizzata.

Lo psicologo viene *differenziato dallo psicoterapeuta*: quest'ultimo è un medico specializzato e si occupa della malattia mentale. Lo psicologo si occupa di *sofferenza psichica*, intesa quale *problema degli individui entro il più ampio contesto sociale*. E' questa un'informazione interessante. Usual-

³² Un altro modo per nominare l'estraneo è il termine forestiero. Ora forestiero significa: colui che ha attraversato la foresta (simbolo della non - cultura selvaggia) per arrivare sino a noi. Quindi, forestiero significa colui che viene da un'altra cultura, distante, e che ha affrontato la foresta, per mettersi in contatto con la nostra cultura. Si pensi a Marco Polo, sicuramente; a Cristoforo Colombo, forse. Ma nell'accezione comune, forestiero vale: colui che viene dalla foresta, quindi selvaggio, senza cultura. E' questo cambiamento di senso che può dar adito ai pregiudizi sociali, al razzismo, alla marginalizzazione dell'estraneo.

mente, quando si parla di sofferenza psichica si fa riferimento ad una psicologia dell'individuo, e la sofferenza diviene l'elemento legittimante un intervento psicologico mutuato dal modello medico; qui sofferenza ha lo stesso significato di malattia. Nel caso della cultura in analisi, di contro, la sofferenza psichica è vista nell'ottica di chi non è integrato entro il sistema sociale, di chi non vede le organizzazioni orientate alle sue aspettative. Si parla di sofferenza, mettendosi nei panni del cliente, o dell'estraneo ignorato o rifiutato. Si parla di un evento che è quanto di più distante ci sia dalla nozione di "malattia".

Si guarda allo psicologo non solo per problemi che concernono la famiglia; lo psicologo può essere utile per problematiche che concernono *le persone entro il contesto sociale*. In sintesi, si tratta di una cultura integrata nel contesto, che valorizza lo psicologo quale professionista utile ad incrementare tale integrazione tra persone e contesto, intervenendo sui problemi di marginalità sociale e di efficienza organizzativa.

Variabili illustrative della polarità Socializzante.

Si tratta di persone di *sexso femminile*, che *leggono* di salute e di bellezza, non di sport, viaggi o tecnologia. Si *conosce la situazione professionale ed ordinistica degli psicologi*, si è già *sperimentata* la relazione con lo psicologo e *si è desiderato* di fare lo psicologo.

Considerazioni generali sul secondo fattore

La contrapposizione più rilevante, entro questa polarità fattoriale, è quella tra paura e fiducia nello sviluppo, sentimenti riferiti al contesto entro il quale si vive.

Chi ha paura, si rifugia nella famiglia, quale luogo degli affetti e delle relazioni emozionali "senza prodotto". Sembra che prevalga una cultura fondata sul timore di misurarsi competitivamente entro la funzione produttiva, di vivere la competizione e la tensione verso lo sviluppo. Si tratta, dai dati emersi, di una cultura che privilegia la tecnicità, l'eccellenza tecnica, sulla competenza organizzativa, sulla capacità di utilizzare la relazione sociale in tutti i suoi aspetti. Emerge quindi un tecnico che vuole essere al riparo dalle sollecitazioni emozionali della vita sociale: rifugiato nella sua competenza tecnica, cerca asilo nella famiglia quale luogo che gli consente di evitare il confronto sociale. Lo psicologo, stando a queste attese, dovrebbe potenziare la tendenza al familismo, proteggere la famiglia dalle possibili "invasioni" della competitività e del confronto sociale.

Dall'altro lato abbiamo una cultura che valorizza il confronto competitivo volto all'efficienza ed allo sviluppo sociale. Una cultura che denota grandi attese nei confronti dello psicologo, visto quale funzione importante nel promuovere lo sviluppo della relazione tra cittadino e strutture sociali: nella riduzione della marginalità sul territorio, nel potenziamento della pro-

duttività e dell'efficienza nelle organizzazioni, nello sviluppo di una cultura della qualità.

IL TERZO FATTORE

Il lettore dovrà immaginare il terzo fattore come perpendicolare al piano costruito dall'interazione tra i primi due fattori. Avremo, così, una polarità esterna, che si situa verso chi guarda il piano fattoriale; ed una polarità interna, da situare idealmente al di là dello stesso piano. Inizieremo dalla polarità esterna al piano fattoriale.

Il polo esterno, sul 3° fattore: ATTESA CONTESTUALE

Si tratta di una cultura di persone sfiduciate sulla funzionalità e sulla qualità dei servizi, che pensano ad un territorio inefficiente, compromesso dal mancato decentramento dei poteri amministrativi. Pensano di convivere con persone *disperate, scontente* di abitare in Italia, *senza valori e modelli* su cui contare.

Qui compare la differenza tra culture solide, fondate su valori condivisi e modelli operanti della convivenza; e culture senza riferimenti valoriali. Quanto appare, nell'analisi di questa cultura, è lo sfascio di un sistema di valori nazionale, che sia in grado di motivare l'appartenenza ad un gruppo, appunto, nazionale, riconosciuto sulla base di valori comuni e di una matrice culturale condivisa. Che i sistemi nazionali siano in crisi in tutta l'Europa, culla dei nazionalismi ottocenteschi e del primo novecento, lo si sa da tempo. Che l'appartenenza ad una rappresentazione sociale della nazione italiana - fondata su un sistema di valori condiviso entro il territorio nazionale - sia profondamente in crisi, se mai tale appartenenza si sia imposta nella cultura italiana, questo è un dato inquietante e realistico al contempo. I modelli identificatori sui quali fondare l'appartenenza all'Italia, intesa quale nazione, sono deboli e fragili: le ricerche del settore segnalano la Ferrari, il presidente Pertini (all'epoca), la Loren (imperitura) e i grandi vini toscani quali riferimenti, occasionali e quindi ovviamente deboli, di questa identificazione nazionale. Si può affermare che, per la cultura in analisi, l'attrazione identificatoria dell'Italia è praticamente inesistente. Si propone, di contro, un localismo inquietante, perché alternativo all'appartenenza nazionale e fondato sul campanilismo che nega e rifiuta ogni estraneità. Un localismo "leghista", se si vuole. E' soltanto il decentramento dei poteri nazionali che può, nell'ottica che stiamo commentando, dar valore e sviluppo al localismo. Si motiva, quindi, una protesta forte e allarmante sul mancato decentramento dei poteri nazionali, quali dovrebbero essere delegati al localismo indipendentista. Di qui il rifiuto radicale del sistema paese, vissuto come il luogo dell'impossibile in-

tegrazione di differenze non integrabili. La strada del decentramento è vista, in questa cultura, come la reificazione del detto latino: "unusquisque faber est fortunae suae" (ognuno, o se si vuole ogni localismo, è fabbro, autore del suo destino). Di qui la violenta reazione al mancato decentramento, oggi si direbbe *devolution*, non solo del sistema amministrativo ma dell'intero *corpus* dei poteri dello stato centrale, agli stati regionali periferici. E' chiaro che al vuoto dei modelli nazionali, si tenta di sostituire un revival dei modelli regionali, localisti. Troppo deboli, troppo anacronistici per avere una qualche utilità nel creare sistemi d'appartenenza e di sviluppo alternativi a quelli nazionali. Se oggi al nazionalismo in crisi si contrappongono globalismo e localismo, questo secondo, senza l'ausilio dello sviluppo globalista, rischia di trasformarsi in una sfilata carnascialesca di costumi retrò, ridicoli e pietosi. La disperazione che caratterizza questa cultura sembra data dall'impossibilità di uscire dalla lamentela, dal vicolo cieco al quale porta il localismo campanilista e intriso di pretese.

E lo psicologo?

Sembra che la cultura in analisi sia in attesa di chi la possa redimere dal localismo pretenzioso, per traghettarla verso il civismo locale. La psicologia può essere, come vedremo, un fattore importante in questa dinamica culturale e nella sua evoluzione.

Si rileva, peraltro, una scissione tra psicologo, svalutato, e psicologia, valorizzata nell'ottica ora accennata.

L'immagine attuale dello psicologo, assimilato alle figure responsabili del deterioramento di efficienza nel paese, è deteriorata ed aggredita. Ancora una volta, l'assimilazione dello psicologo che opera concretamente nel reale allo psicoterapeuta, induce questa identificazione dello psicologo stesso con le figure che detengono il potere nazionale e che osteggiano il decentramento dei valori, dell'ideologia, dei sistemi che reggono ed influenzano la convivenza. Lo psicologo è assimilato al mago, si occupa di cervello, ed opera alla ricerca del suo successo personale. E' quindi inattendibile, nella sua tendenza a rendere passive e dipendenti le persone che a lui si rivolgono. L'immagine negativa dello psicologo, come dicevamo, deriva dalla sua assimilazione allo psicoterapeuta, in particolare allo psicoanalista.

Emerge, in sintesi, un forte pregiudizio nei confronti dello psicologo: una sorta di medico non legittimato, ove cervello e mente vengono confusi in modo allarmante; ove è sottolineata l'arroganza del voler trattare terapeuticamente (viene alla mente lo "strizzacervelli" delle battute aggressive verso gli psicologi), del volersi assumere ruoli e funzioni che spettano al medico spostando, entro l'area della terapia, problemi che non possono essere soggetti al potere medico. Di qui l'assimilazione dello psicologo al mago, e la sottolineatura della dipendenza che lo psicologo esige da chi a lui si rivolge: dipendenza che ricalca quella del paziente dal medico, ma senza quella giustificazione tecnica che la relazione medico-pazien-

te comporta. Di qui, anche, la mancata presenza dello psicologo entro la problematica sociale locale, chiuso com'è entro interesse ed attenzione per i singoli individui.

La psicologia, di contro, viene valorizzata quale modo d'intervenire nei contesti sociali. Si pensa alla scuola e alla sanità, non alle singole persone. La funzione della psicologia è, ancora una volta, quella di potenziare il rapporto tra cittadini e sistema sociale. E' una funzione di potenziamento della relazione tra individuo e contesto. Si persegue l'integrazione delle componenti deboli del sistema sociale, così come l'incremento della funzionalità dei servizi.

L'intervento ed il cambiamento sono le modalità d'azione della psicologia. La sfiducia che caratterizza questa cultura nei confronti del sistema sociale si riverbera sulla figura dello psicologo: figura poco credibile, attenta al successo personale e volta ad approfittare della confusione tra biologico e psicologico per creare dipendenza da sé e dal proprio intervento psicoterapeutico.

C'è, di contro, una forte aspettativa nei confronti della psicologia, che proponga interventi sulla relazione tra individui e contesto, affrontandone le problematiche di funzionalità e di servizio alla comunità. Come se la psicologia potesse rappresentare il luogo di sfogo della scontentezza, della rabbia e del disamoramento, al contempo contribuendo al ripristino di funzioni importanti, quale la scuola e la sanità, che sono istituzioni - simbolo per un collegamento tra stato nazionale e governo locale della cosa pubblica e dei servizi. La domanda rivolta, implicitamente, alla psicologia è quella di ripristinare la fiducia nel sistema sociale locale, per traghettare una cultura reattiva e campanilista entro modelli ed aspettative più mature, più evolute, quali quelle rilevate nella cultura del Civismo locale.

La scissione tra psicologo e psicologia è riferibile alla sfiducia nell'attuale popolazione degli psicologi, residuo probabile della scarsa credibilità che, nel recente passato, ha goduto la formazione degli psicologi nelle università italiane. Cattiva stampa che gli psicologi godono, entro la cultura in analisi, pur conservando la psicologia una sua immagine prestigiosa e utile. Contrapposizione, quindi, tra psicologi che vogliono assimilare la propria immagine a quella del medico, evocando diffidenza, rabbia e disistima; e psicologia che si vuole capace di integrare le marginalità sociali, di sviluppo della relazione tra individui e contesto, entro i servizi e le organizzazioni sociali.

Chiamando Attesa contestuale quest'area culturale, vogliamo sottolineare l'attesa che la psicologia intervenga su contesti di convivenza; contesti deteriorati, nella rappresentazione collusiva di questo Repertorio Culturale, ma entro i quali si può evidenziare una domanda di sviluppo, di cambiamento.

Variabili illustrative della polarità Attesa contestuale.

Si tratta di *studenti*, e di persone con il *titolo di studio* elementare e medio. *Conoscono molto poco* la situazione professionale degli psicologi. Non c'è

un particolare riferimento a una specifica zona di appartenenza. E' un dato territorialmente del tutto trasversale.

Polo interno, sul 3° fattore: ATTESA PSICOTERAPEUTICA

E' la cultura delle persone *contente, soddisfatte e fiduciose* nel sistema dei valori e delle regole del gioco che fondano la convivenza, in Toscana e nell'intero paese. Si scommette sul futuro, senza alcun sintomo di anomia. Ma il futuro sembra dover corrispondere pienamente al presente, entro una *visione conformista dello status quo*. Sembra una cultura senza problemi, anche perché senza una domanda di funzionalità specifica, al sistema paese come al territorio d'appartenenza.

Si tratta di una cultura particolarmente interessante, perché fondata su un'acriticità ed una fiducia nello *status quo* che suscita alcuni interrogativi. Da dove può derivare questa cultura di contentezza e soddisfazione, di fiducia e visione rosea delle cose e del futuro, in tempi non certo privi di inquietudini e di forti interrogativi sul tempo presente e su quello che verrà? Pensiamo ad una risposta possibile: vedremo che si tratta di persone di basso reddito, presenti trasversalmente nella regione, con bassa o nulla frequentazione di letture "colte". Insomma, sembra trattarsi dello spettatore "tipo" della televisione³³. Rappresentante, quindi, di una cultura acritica e fortemente ancorata al conformismo del luogo comune, dell'allegria a basso costo, della spensieratezza fondata sulla capacità che i mass media hanno, la televisione in particolare, di tradurre in "spettacolo" ogni evento, anche drammatico della realtà. La spettacolarizzazione della vita quotidiana consiste nel privare di ogni interrogativo critico, di ogni ambiguità, di ogni incertezza gli avvenimenti presentati: tutto deve apparire chiaro, con ben configurato lo schema "amico - nemico". Nell'evento spettacolarizzato si sa, sempre, da che parte sta la ragione e da che parte sta il torto, tutto è configurato come dialettica tra buoni e cattivi, e l'attribuzione dei ruoli deve essere sempre chiara, inequivocabile. Come nei libri di Salgari o di Dumas. Sappiamo, anche, che una cultura fondata sulla spettacolarizzazione degli eventi, proprio perché orientata in modo manicheo, non tollera deviazioni, scivolate d'ala, incertezze, ambiguità, ombre, conflitti interni alle persone o ai gruppi sociali. Si vive nella ricerca

³³ Non intendiamo sostenere, con quanto stiamo dicendo, che la televisione sia la *causa* di questo modo acritico di guardare alla vita ed ai suoi eventi. Pensiamo, piuttosto, alla nozione di sinergia: chi cerca conferme conformistiche al proprio modo di vedere le cose, chi teme rotture, cesure della propria visione piatta e compatta della vita, fatta di adesione a modelli che si pensano ovviamente condivisi e comuni a tutte le persone "perbene", ebbene queste persone trovano nella televisione una profonda sinergia con il proprio modo di pensare e di organizzarsi culturalmente.

della "specchiata onestà". Si diventa rigidi, visto che la radicalizzazione spettacolare degli eventi, alla fine, non è altro che un'esaltazione dei fondamentalismi, religiosi come culturali. Si capisce, allora, il timore più profondo, radicato in questa cultura: quello per la devianza, per quegli individui che scartano dal modello, che propongono comportamenti, atteggiamenti, abitudini, pensieri, ideologie, desideri, fantasie differenti da quelli previsti entro l'*aurea mediocritas* del conformismo.

E lo psicologo?

Lo psicologo, identificato totalmente con lo psicoterapeuta, si occupa delle *dinamiche mentali* dei pazienti. Lavora, in altri termini, con *single persone*, caratterizzate da *sofferenza psichica*³⁴. Ciò che è importante per lo psicologo è la *competenza*, mentre non si dà rilievo alla sua sensibilità ed alla gentilezza verso le persone che a lui si rivolgono. E' utile sottolineare come, nella cultura in analisi, *venga escluso ogni impegno sociale dello psicologo*, al di fuori della cura dei singoli. Lo psicoterapeuta, in quanto designato a ricondurre le singole persone alla normalità dello status quo, viene investito della funzione di tutela del conformismo.

Variabili illustrative della polarità Attesa psicoterapeutica.

Si tratta di persone dal *basso reddito*. *Conoscono bene* la situazione ordinistica e professionale degli psicologi e ne approssimano esattamente il numero in Italia. Non c'è un particolare riferimento a una specifica zona di appartenenza. E' un dato territorialmente del tutto trasversale.

Considerazioni generali sul terzo fattore

E' il fattore che riguarda le attese nei confronti dello psicologo e della psicologia, quindi le linee di sviluppo ipotizzabili per la professione psicologica. Concerne il futuro della psicologia in Toscana. Entro questo fattore emerge chiaramente la separazione tra una psicologia volta all'intervento nel sociale, scuola, sanità, rapporto tra cittadini e servizi con particolare riferimento alla pubblica amministrazione; e psicologo che si occupa di singoli individui caratterizzati da sofferenza psichica, tramite la psicoterapia.

La prima cultura propone un disadattamento disorientato, vale a dire una sfiducia nella funzionalità dei servizi e delle persone che ad essi presiedono, psicologi compresi. Si pensa, d'altra parte, che la psicologia – diversa dagli psicologi, così come oggi vengono rappresentati – potrebbe dare un suo contributo importante alla ripresa di efficienza nel sistema sociale.

La seconda, di contro, è una cultura contenta dello status quo, acritica verso

³⁴ Ricordiamo che nel Repertorio Culturale Socializzante si pensava, ancora, che lo psicologo s'occupasse di *sofferenza psichica*. Avevamo notato, in quell'ambito, che con tale termine s'intendeva il disagio di chi non viveva una soddisfacente integrazione nel proprio contesto di convivenza. Qui, di contro, sofferenza psichica equivale a malattia psichica: è un modo per stigmatizzare chi non rientra, con il suo comportamento, entro le norme del conformismo "normale".

un sistema sociale che si auspica possa riprodursi nella sua tranquillità conformistica, senza scosse e senza avventure. Lo psicologo viene assimilato ad uno dei tutori del conformismo, nella sua funzione di riconduzione al modello di chi si allontana dalla "retta via", con la funzione psicoterapeutica quale riduzione del deficit.

ANALISI FATTORIALE: CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Nella ricerca emergono tre azioni professionali, caratterizzanti lo psicologo:

A – interventi volti allo *sviluppo della relazione tra persone e contesto* (ad es.: integrazione degli immigrati, sviluppo della relazione tra cittadini e Pubblica Amministrazione, potenziamento di scuola, sanità e servizi in generale).

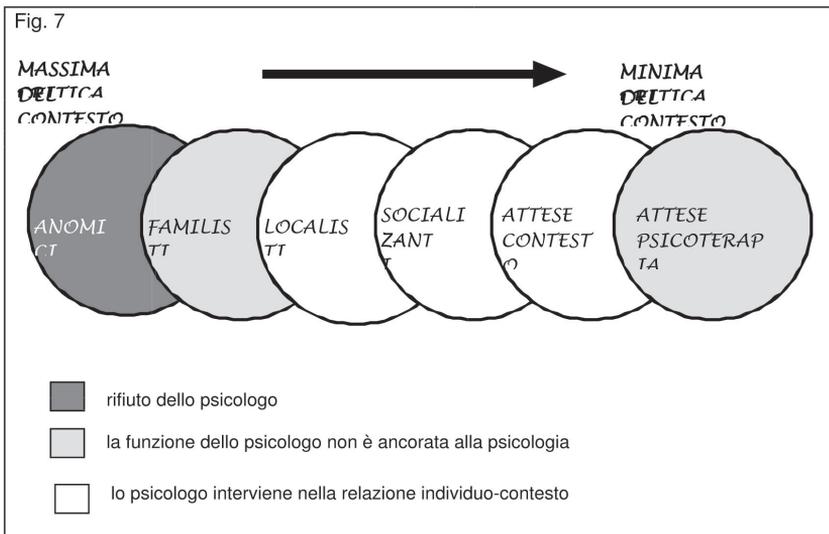
B – interventi rivolti alla *famiglia* ed ai *minori*.

C – *psicoterapia*.

- Le culture *LOCALISTA*, *SOCIALIZZANTE* e di *ATTESA CONTESTUALE*, sia pur in modo diverso, chiedono uno psicologo capace d'intervenire sullo sviluppo della relazione tra individuo e contesto. Si tratta di tre aree culturali che hanno in comune una *critica al funzionamento del contesto*, anche forte, ma dove permane una *speranza di sviluppo*.
- La cultura *FAMILISTA*, di contro, chiede uno psicologo che intervenga solo nell'ambito della famiglia e delle sue componenti deboli, i minori specificamente. Si tratta di una cultura caratterizzata da profonda sfiducia nel sistema sociale, locale come nazionale, e dal ritiro entro l'area/rifugio della famiglia. Allo psicologo si chiede di colludere con questa visione pessimistica verso ogni aspetto del contesto sociale e di facilitare il ritiro difensivo nella famiglia.
- La cultura *ATTESA PSICOTERA-PEUTICA*, infine, chiede allo psicologo di occuparsi dei singoli individui e di ricondurli al comportamento socialmente atteso, tramite la psicoterapia. Abbiamo visto che la funzione psicoterapeutica, così come viene proposta entro quest'area culturale, può essere considerata quale funzione di *tutela del conformismo*. Si tratta, è utile sottolinearlo, di un'area culturale che si contrappone a quella delle Attese contestuali, nel negare ogni problema nel contesto, attenta più ai singoli che alle tematiche sociali.

- La cultura *ANOMICA*, infine, rifiuta lo psicologo così come rifiuta ogni altra componente del sistema sociale. L'unica certezza, per questa cultura, è che vige la legge del più forte, e che solo l'appartenenza ai gruppi di potere può dare garanzia al singolo, entro un contesto rovinoso in ogni suo aspetto.

Si può rilevare un continuum nella posizione critica verso il contesto, da parte delle diverse aree culturali:



Guardiamo a quanto viene evidenziato da questo schema riassuntivo. La *critica più moderata* nei confronti del contesto, coerente con una speranza di sviluppo del contesto stesso, comporta *fiducia nel cambiamento* e *valorizzazione della funzione psicologica* quale fattore importante per il cambiamento stesso.

La *critica elevata* (anomia o rifugio nel familismo) da un lato, la *visione acritica* del contesto dall'altro, comportano la *scomparsa della funzione psicologica*: si valorizza l'*intervento familiare* o la *psicoterapia*, rivolte alla famiglia o all'individuo, da ricondurre alla norma conformista.

La rappresentazione dello psicologo, quindi, è strettamente correlata con la *visione* nei confronti del contesto, con la simbolizzazione emozionale collusiva del contesto stesso, nelle sue differenti modalità d'espressione.

Interessante, al proposito, che dove si spera nello sviluppo del contesto e dove è diffusa la fiducia nel cambiamento, lo psicologo viene percepito

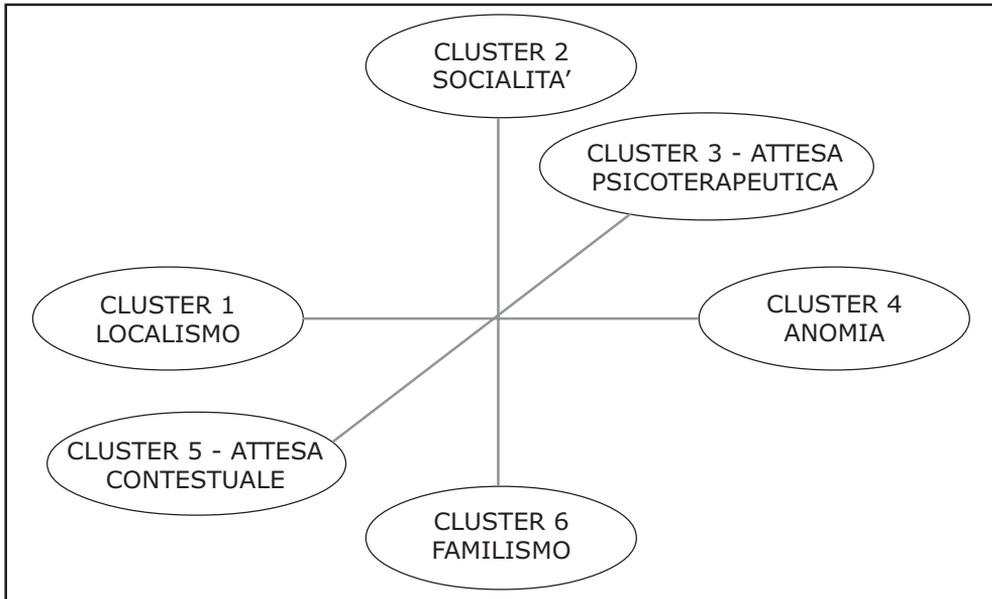
come un importante agente del cambiamento stesso. Si tratta dello psicologo che opera entro la relazione individuo-contesto, nelle varie forme che sono state prima evidenziate.

Dove, di contro, c'è una visione troppo critica del contesto, con posizioni anomiche o con un ritiro difensivo delle persone entro l'ambito familiare, lo psicologo viene assimilato agli elementi critici del contesto, oppure viene apprezzato quale sostegno delle famiglie, nella loro funzione difensiva nei confronti della vita sociale e dell'impegno dei singoli al cambiamento. Anche l'assenza di critica nei confronti del contesto, indicativa di un'adesione, acritica appunto, alle dimensioni conformiste della cultura "dominante", non prevede la funzione dello psicologo. Si pensa, piuttosto allo psicoterapeuta, capace di intervenire sui singoli individui problematici, in quanto devianti dal modello condiviso di comportamento, al fine della riduzione del deficit individuale; riduzione che, spesso, coincide con la promozione delle posizioni conformiste e del controllo sociale che, con tali posizioni, s'invera.

L'ANALISI DEI CLUSTER

Verranno ora descritti i cluster o Repertori Culturali, emersi dal trattamento statistico dei dati.

Ecco come si dispongono i sei cluster emersi dall'analisi, nello spazio fattoriale che abbiamo sin qui analizzato.



Vediamo, ora, quale è la relazione che unisce i cluster ai poli fattoriali:

Figura 9

	FATTORE 1	FATTORE 2	FATTORE 3
CLUSTER 1	-4,20		
CLUSTER 2		11,20	
CLUSTER 3			-10,50
CLUSTER 4	12,80		
CLUSTER 5			5,70
CLUSTER 6	-4,20	-10,40	

Un'importante osservazione concerne la relazione tra cluster e poli degli assi fattoriali:

- i CLUSTER 4 - 1 si situano ai poli ANOMIA e CIVISMO LOCALE del primo

fattore. Ricordiamo che questo fattore è organizzato entro la tematica della reciprocità nel rispetto delle norme e delle regole del gioco. Di qui la fiducia o meno dei sistemi sociali entro i quali si convive.

- il CLUSTER 2 si situa al polo SOCIALIZZANTE del secondo fattore. E' l'area culturale fondata sull'integrazione tra sistemi di appartenenza ed estraneità.
- i CLUSTER 5 - 3 si situano ai poli ATTESA CONTESTUALE ed ATTESA PSICOTERAPEUTICA del terzo fattore. E' l'area culturale del conformismo acritico e preoccupato solo delle devianze attribuite a singole persone problematiche, contrapposto ad un localismo leghista che s'attende dallo psicologo d'essere traghettato verso il civismo locale. E' l'area che caratterizza maggiormente le attese nei confronti dello psicologo.
- il CLUSTER 6 si situa in *posizione intermedia* tra i poli CIVISMO LOCALE (1° fattore) e FAMILISMO (2° fattore).
I Repertori Culturali in posizione sovrapponibile a quella di un polo dell'asse fattoriale, non si discosteranno di molto, nel loro senso culturale, da quanto detto per le polarità fattoriali prima analizzate.
Il solo cluster 6, con la sua posizione intermedia tra Civismo locale e Familismo, potrà indicare dimensioni culturali nuove, nei confronti di quanto sin qui visto.
Diamo, quindi, una breve e sintetica lettura dei Repertori Culturali, rimandando un approfondimento a quanto è stato discusso a proposito dei poli fattoriali corrispondenti.

Repertorio Culturale 4 POLO ANOMIA

Il dato saliente è una accentuata anomia, accompagnata al sentimento di abitare in un territorio ed in un paese ove i problemi e le disfunzionalità esauriscono ogni valutazione. Lo psicologo è rifiutato perché inutile ed incompetente; l'andare dallo psicologo è valutato come rischioso. Si tratta di una cultura, prevalentemente giovanile, ove il rifiuto concerne specificamente la politica ed i problemi più sottolineati sono quelli ambientali.

Repertorio Culturale 1 POLO CIVISMO LOCALE

Emerge una scissione nella valutazione del territorio di appartenenza e del sistema paese. In Italia prevale una funzione deleteria dei gruppi di potere, che comporta deterioramento della qualità dei servizi, della qualità della vita, presenza di illegalità diffusa. Nel territorio prevale il sentimento del civismo e l'attenzione alla convivenza. Lo psicologo, poco presente in

questa cultura, viene valorizzato quale aiuto nel potenziamento dei servizi, nella selezione e nello sviluppo della qualità entro le organizzazioni. Lo psicologo viene fortemente differenziato dal medico e dallo psichiatra, dallo psicoterapeuta e da chi si occupa di infanzia e famiglia. Si sottolinea l'importanza della pratica e della supervisione nella formazione psicologica.

Repertorio Culturale 2 POLO SOCIALIZZANTE

E' la cultura più vicina allo psicologo ed alla sua funzione di integrazione delle persone nel contesto. Si tratta di donne, che si sono già rivolte allo psicologo ed hanno anche pensato di esercitare questa professione. Conoscono dell'esistenza di legge ed Ordine. La qualità più importante della psicologo, che segue studi approfonditi e fa pratica, è la sensibilità. Lo psicologo è utile in campi numerosi, caratterizzati dall'integrazione dei più deboli (minori, immigrati, famiglie) e dal potenziamento dello sviluppo dei sistemi cittadino-contesto. Lo psicologo viene particolarmente valorizzato nel suo lavoro entro la scuola, con i giovani. Lo psicologo può riportare il primato della competenza là dove, oggi, sono imperanti i gruppi di potere e la corruzione.

Repertorio Culturale 6 POLI CIVISMO LOCALE E FAMILISMO

Si valorizza il territorio, ed al suo interno la famiglia e la piccola-media impresa a carattere familiare. Si vive bene nel proprio territorio, mentre il resto del paese viene ignorato. Lo psicologo è valorizzato esclusivamente quale aiuto alla famiglia; gli si richiede sensibilità e competenza. In quanto alleato della famiglia, lo psicologo non è percepito come "forte"; caratteristica attribuita a tutte le altre figure sociali. Lo psicologo è ben differenziato dallo psicoterapeuta. Non si occupa di malattia mentale ma delle persone comuni, nella loro dimensione familiare. In quanto "amico della famiglia", lo psicologo opera nei servizi sociali, non nella sanità. Lo si vuole, quindi, vicino a chi vede la famiglia quale rifugio entro un contesto ostile, e vede nel Civismo locale il luogo di difesa della famiglia stessa.

Repertorio Culturale 3 POLO ATTESE CONTESTUALI

Si tratta di studenti, poco o nulla informati sulla professione di psicologo, che leggono poco di ciò che non concerne l'adempimento scolastico. Si tratta di una cultura ottimista nei confronti del contesto, con elevata speranza nello sviluppo sia del territorio che dell'Italia. Cultura che ha fiducia nella magistratura, vista come protettrice della competenza, nei confronti

dei gruppi di potere. Ricompare la scissione tra psicologo (equiparato al mago; passivizzante; tendente al solo successo personale; propenso ad utilizzare la confusione tra biologico e psichico, per acquisire rilevanza sociale) e psicologia quale scienza dell'intervento entro la relazione tra individuo e contesto. Chi si rivolge alla psicologia ha difficoltà nel lavoro e nel rapporto con le strutture sociali; la psicologia risolve questi problemi, grazie alla funzione di potenziamento e sviluppo della relazione tra persone e contesto. La psicologia, in sintesi, è volta allo sviluppo della competenza sociale entro i sistemi organizzativi.

Repertorio Culturale 5

POLO ATTESE PSICOTERAPEUTICHE

Si tratta di una cultura ottimista nei confronti del contesto, sia esso territorio che sistema paese. Si crede nell'affidabilità dei servizi, scuola, sanità, mass media, servizi pubblici. Meno affidabili sono i sistemi di tutela del diritto, magistratura e polizia. Ciò motiva interventi di altre figure professionali, volti alla riconduzione all'ordine (conformismo). Si pensa che tutti, nel territorio e nel paese, siano impegnati nel potenziare la convivenza: risolvendo, quindi, i problemi che in essa possono insorgere. Si è molto fiduciosi nella funzione socializzante della famiglia. Si tratta di una cultura ottimista nei confronti del contesto, sia esso territorio che sistema paese. Si crede nell'affidabilità dei servizi, scuola, sanità, mass media, servizi pubblici. Meno affidabili sono i sistemi di tutela del diritto, magistratura e polizia. Ciò motiva interventi di altre figure professionali, volti alla riconduzione all'ordine (conformismo). Si pensa che tutti, nel territorio e nel paese, siano impegnati nel potenziare la convivenza: risolvendo, quindi, i problemi che in essa possono insorgere. Si è molto fiduciosi nella funzione socializzante della famiglia. In questa cultura, in sintesi, si parla più dello psicoterapeuta che dello psicologo. Uno psicoterapeuta al quale non si chiede alcun intervento nel rapporto tra persone e contesto, né alcun aiuto alla famiglia ed ai minori. Non si chiede alcun intervento perché di interventi non c'è bisogno: solo i singoli possono avere problemi; il contesto funziona perfettamente ed i sistemi di convivenza sono alimentati dalla competenza dei cittadini.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE ED INDICAZIONI OPERATIVE

La reputazione dello psicologo e la sua funzione, tra psicoterapia ed intervento nel sociale

Come ne esce la figura dello psicologo, da questa lettura della Cultura Locale toscana? Possiamo dare una risposta a questo interrogativo, assumendo due punti di vista diversi.

Se si guarda alla valutazione dell'attuale reputazione dello psicologo, si può dire che essa sia di buon livello.

Soltanto in un Repertorio Culturale lo psicologo viene visto criticamente e svalorizzato nella sua funzione. Si tratta, d'altro canto, di una cultura - quella anomica - che è presente con una sua quota presumibilmente "fissa" in tutte le popolazioni segmentate culturalmente, e che rappresenta l'area pessimista e disadattata della Cultura Locale, ove si raggruppano le persone che non sanno guardare con fiducia e con realismo alla realtà sociale e culturale. Una sorta di partito preso che rifiuta tutto e tutti, nell'ipotesi di poter, in tal modo, dar sfogo al proprio pessimismo e trasformare in agito rifiutante, un'emozionalità collusiva intensa e non elaborata.

Nell'area rimanente della cultura esaminata, che come vedremo rappresenta il 95% della popolazione partecipante all'indagine, la figura dello psicologo viene apprezzata, valorizzata e si propone una domanda professionale nei suoi confronti, sia pure con modalità ed aspettative differenti.

Se si guarda, di contro, alle potenzialità di sviluppo della professione psicologica in Toscana, si può notare una profonda discrasia, una contraddizione palese tra modelli della professione praticati, in modo maggioritario, dagli psicologi ed attese presenti nella cultura della popolazione.

L'elemento centrale della contraddizione è rappresentato dalla rappresentazione della psicoterapia: considerata quale sbocco professionale ottimale dalla gran parte degli psicologi, ed al contempo poco presente nelle attese attuali (10% circa), come in quelle orientate allo sviluppo della professione, nella popolazione toscana.

Le ragioni di questa contraddizione possono essere comprese, se si guarda alla cultura che organizza la valorizzazione della funzione psicoterapeutica, nella ricerca in analisi. Si tratta di una cultura per nulla critica nei confronti della situazione sociale, economica, culturale del contesto di convivenza; come s'è detto, si tratta di una cultura conformista, che chiede alla psico-

terapia di riportare alla normalità conformista le singole persone. Ben diversa, di contro, è l'attesa verso gli psicologi o la psicologia, *nelle culture che appaiono critiche* verso il sistema sociale d'appartenenza. Qui, come s'è visto, dallo psicologo ci si attende un intervento volto all'integrazione tra individui e contesto, una sorta di mediazione tra sistemi di servizio e persone del contesto, al fine di migliorare la convivenza, di facilitare le relazioni tra cittadini e sistema sociale.

Ancora un commento circa la psicoterapia: al di là del polo Attese psicoterapeutiche, lo psicoterapeuta è oggetto di diffidenza e critica. Questo dovrebbe far riflettere sull'immagine di tale pratica presso la popolazione toscana. Se è vero che gli psicologi la valorizzano, e la popolazione tende a svalutarla, si può capire come gli psicoterapeuti, che non sembrano accorgersi di questa discrasia nella rappresentazione della propria professione, vengano percepiti come professionisti totalmente autocentrati, interessati solo alla propria prassi ed alla corporazione d'appartenenza. Lo psicoterapeuta è visto, consensualmente in cinque dei sei Repertori Culturali, come professionista che opera nel privato, e che cura soltanto chi ha i mezzi economici per accedere ad una terapia costosa ed elitaria. Un professionista che non si cura del contesto in cui lavora, preoccupato soltanto della qualità "tecnica" della propria prassi. Un professionista che non ha interesse a capire la funzione sociale della sua prassi, a conoscere chi si rivolge alla psicoterapia e perché; un professionista, come abbiamo detto, che pretende di lavorare a "paziente dato". Questa rappresentazione dello psicoterapeuta ha dei costi, nell'insieme dell'immagine psicologica: viene sovente associato a chi gestisce un potere senza competenza, confuso con quell'élite incompetente alla quale s'attribuisce una forte responsabilità per il mancato sviluppo del paese.

Insieme alla psicoterapia, viene rappresentata criticamente la formazione. Sembra che la formazione psicologica sia una formazione al conformismo; le facoltà di psicologia, i corsi di laurea che formano psicologi sembrano poco attenti ai problemi della convivenza: tendono a rinchiudersi entro problemi clinici orientati all'individuo ed alla sua "patologia"; oppure promuovono ricerche e sperimentazioni che, sia pur avendo la dinamica sociale quale oggetto di studio, sono più orientate all'individuazione di leggi o principi generali, che all'analisi storica, contingente, dei problemi collegati con la convivenza locale. Clinica individuale e sperimentazione volta allo studio di leggi generali sono i due grandi limiti, a nostro modo di vedere, per lo sviluppo della professione psicologica.

Al tempo stesso, la ricerca mostra che la domanda rivolta alla psicologia è potenzialmente molto forte ed avanzata. Una domanda che vorrebbe lo psicologo quale agente per lo sviluppo dei sistemi di convivenza, capace di cogliere i problemi insiti nella relazione tra persone e sistemi organizzativi della convivenza stessa.

Abbiamo rilevato, a questo proposito, un dato interessante: **sono le culture critiche, ma al contempo fiduciose nello sviluppo del territorio**

d'appartenenza, quelle che confidano nella funzione psicologica quale promotrice dello sviluppo stesso. Sono di contro le culture sfiduciate od acritiche che non valorizzano lo psicologo, confinandolo in funzione di protezione della famiglia, molto vicina a quella attesa dall'assistente sociale, o configurandolo entro la psicoterapia individuale. D'altro canto, l'intervento che la popolazione toscana chiede alla psicologia sembra poco presente nella competenza psicologica che i professionisti di quest'area possono attualmente apprendere all'università. Di qui la necessità che i risultati di questa indagine vengano compresi anche da chi ha responsabilità formative degli psicologi.

Interessante sottolineare che la domanda "sociale", quale la ricerca ha evidenziato, non concerne, come solitamente si pensa, la marginalità sociale; ad esempio: disagio giovanile, adolescenziale o degli anziani; dipendenze da sostanze; delinquenza; malattia mentale; handicap; difficoltà di adattamento al sistema sociale nelle popolazioni immigrate.

Quanto si chiede allo psicologo è *anche* l'intervento sulla marginalità; ma la domanda si rivolge prevalentemente ai sistemi sociali, organizzativi, di servizio; alla loro efficienza ed efficacia, alla loro capacità di soddisfare le attese e la domanda dei cittadini, dei clienti.

E', in sintesi, l'orientamento al cliente dei sistemi sociali che si chiede venga potenziato dall'intervento psicologico.

Abbiamo visto, nel corso della ricerca, come il contributo psicologico al potenziamento dell'orientamento al cliente, nelle organizzazioni produttive e di servizio, così come nella pubblica amministrazione e nei sistemi più ampi della convivenza, abbia alcuni contenuti che investono direttamente e in modo rilevante la competenza psicologica. Pensiamo al problema della reciprocità, nell'adesione alle norme ed alle regole del gioco, come è stato evidenziato nel primo fattore. Pensiamo al rapporto con l'estraneo, all'importanza che la convivenza, a tutti i livelli, si fonda sull'integrazione tra sistemi di appartenenza ed estraneità. Pensiamo al terzo fattore, all'impegno che si chiede allo psicologo per superare il localismo campanilista e disperato, per promuovere una cultura del rispetto reciproco, della solidarietà e del civismo. Senza regole del gioco, senza competenza a trattare con l'estraneità, senza solidarietà e civismo, non si ha orientamento al cliente. Abbiamo ripetutamente sottolineato questo, e qui lo ribadiamo al fine di evidenziare quale sia l'apporto specificamente psicologico a questo assetto del sistema sociale.

Linee di sviluppo

Torniamo a considerare la centralità che la psicoterapia sembra avere, tuttora, presso gli psicologi quando pensano alla loro professione. Richia-

miamo alla mente le ricerche che ci hanno dato informazioni in questo senso, citate all'inizio di questo rapporto. Al tempo stesso, ricordiamo che la presente ricerca è tra le poche che esplora, invece che le rappresentazioni dello psicologo su di sé, l'opinione degli "altri"; dei potenziali o attuali clienti della professione psicologica. Dando la parola agli "altri", si scopre, forse con una certa incredulità, che la professione psicoterapeutica non ha – non ha più? – presso di loro, una equivalente centralità. Che, di contro, si chiede consulenza e supporto sulle relazioni; relazioni, si badi bene, solo in misura minoritaria familiari. Si tratta, invece, di relazioni che si attuano, si realizzano, entro il rapporto tra cittadino e istituzioni, tra cliente e servizi.

E si nota un segnale inquietante: la psicoterapia non solo non è centrale, ma è svalutata; la prestigiosa psicoanalisi, non è più prestigiosa ma associata a incompetenza. La formazione degli psicologi, lo abbiamo detto, insufficiente.

L'attuale situazione dello psicologo, ad uno sguardo generale alla ricerca ed a quanto in essa è emerso, è di affidabilità e prestigio, ma sembra anche assai utile pensare a un mirato rilancio della professione.

Innanzitutto, c'è un'attesa, pare, più che la diretta esperienza, di essere supportati dallo psicologo nelle relazioni di convivenza. La psicologia, più e prima che gli psicologi, è vista come una scienza che si occupa di relazioni. Di relazioni, e non di individui. Interessante che, nella ricerca, situazioni tendenzialmente viste come oggetto di interventi individuali (extracomunitari, handicappati, devianze) vengono associate ad altre situazioni, tradizionalmente oggetto di attenzione sociale (sviluppo aziendale, formazione del personale, qualità della produzione). La domanda che si coglie nella ricerca ha evidentemente bisogno di uno sviluppo di competenza da parte degli psicologi e di una risposta coerente da parte delle istituzioni preposte alla formazione.

Qui è utile una integrazione, al dato delle ricerche sull'interesse degli psicologi per la psicoterapia. Indagini effettuate da SPS, entro la popolazione degli psicologi di Arezzo³⁵ nel 1999, e di tre Asl del Lazio (1998 -2002), evidenziavano un dato interessante, non rilevato nelle indagini degli anni '80 e '90 ricordate in premessa. Gli psicologi che lavorano nell'ambito del servizio sanitario nazionale sembrano, prevalentemente e prioritariamente, interessati a creare e fruire di solidi sistemi di appartenenza. L'interesse per la psicoterapia si può definire come ciò che risulta, dopo che è stato gratificato il bisogno di appartenenza. L'orientamento alla relazione, per gli psicologi di cui stiamo parlando, sembra prevalentemente autoriferito. È un interesse al rapporto *tra psicologi* e fa riferimento al mandato sociale, quale prevalente contenitore ed organizzatore del rapporto con il cliente. Si può allora capire perché psicologi preoccupati di istituire sistemi di ap-

³⁵ Queste ricerche non sono ancora state oggetto di pubblicazione.

partenenza, non possano che orientare il proprio interesse alla psicoterapia e alle appartenenze che spesso la psicoterapia non solo offre, ma anche prescrive. Tempo fa si è capito che non si poteva affrontare il mondo interno degli altri, senza aver capito il proprio; oggi sembra porsi il problema che non si può aiutare gli altri ad avere rapporto con il contesto, senza aver acquisito competenze emozionali in proposito, con specifico riferimento alle proprie relazioni, certamente non solo familiari, ma civiche e professionali.

Questo apre al grande tema della formazione degli psicologi all'università e negli studi post universitari. Si tratta di contesti entro i quali gli psicologi sperimentano rapporti intensi clinicamente rilevanti, fortemente influenzanti il processo di apprendimento, e costituivi dell'apprendimento stesso. C'è da chiedersi: quanto l'apprendimento psicologico riguarda queste relazioni con il contesto? Quanto queste relazioni diventano oggetto di analisi per lo sviluppo della competenza psicologica, o quanto restano fuori dall'apprendimento e dalla formazione? Diventando luogo di agiti spesso violenti, e fonte di dipendenza reattiva (idealizzante e/o rabbiosa) o di anomia. Ad esempio, fonte di una sfiducia radicale e diffidente nei confronti dell'ipotesi che si possa intervenire sui problemi ai quali gli "altri" della nostra ricerca chiamano gli psicologi. Pensiamo alla rilevante questione del rapporto con il potere; che spesso, per gli psicologi non approfonditamente formati a questo, è un *ubi maior* rispetto al quale non si procede. Eppure gli "altri" li stanno interpellando anche e soprattutto su questo.

Le possibili funzioni dello psicologo; una proposta di sviluppo professionale a partire dai dati della ricerca

La figura dello psicologo viene chiaramente suddivisa in tre componenti, reciprocamente escludentisi:

- lo psicologo che *interviene* sui problemi presenti nella relazione tra persone e contesto.
- lo psicologo che *aiuta* la famiglia e le sue componenti deboli e problematiche.
- lo psicoterapeuta, che *cura* le singole persone problematiche, riportandole all'ordine/normalità.

I fattori culturali che intervengono nel determinare questa rappresentazione della figura professionale dello psicologo sono:

- la verifica della reciprocità, nel rispetto delle regole del gioco; l'accettazione o il rifiuto delle norme sociali
- l'integrazione o l'espulsione dell'estraneità entro il localismo
- la convinzione conformista che celebra lo status quo, o l'attesa di uno sviluppo nelle realtà locali e nel sistema paese

Vediamo, partitamente, le potenzialità di sviluppo della professione psico-

logica che queste differenziazioni delle culture locali comportano.

La professione entro il primo fattore

L'adesione o la trasgressione delle regole del gioco; l'accettazione o il rifiuto delle norme sociali. Qui lo psicologo è rifiutato (anomico) od accettato parzialmente, e solo nella sua competenza ad intervenire entro il contesto (civismo locale).

Questo primo dato ci parla della scarsa presenza e rilevanza dello psicologo entro il tema che sembra più caratterizzare la Cultura Locale in analisi: sfiducia radicata nella realtà sociale, o fiducia limitata solo al territorio, al civismo locale rassicurante.

Si parla poco di psicologi, è vero, ma la cultura di quest'area interessa dimensioni prettamente psicologiche; si fonda su un processo, il rispetto *reciproco* di norme e regole del gioco, che può essere influenzato direttamente ed efficacemente dagli psicologi. Si tratta di un tema che gli psicologi possono affrontare in differenti ambiti della loro prassi, innanzitutto entro la scuola. Abbiamo riportato in appendice un'esercitazione, Il Dilemma del Prigioniero, che può essere utilizzata nelle classi scolastiche con l'obiettivo di far sperimentare un'esperienza concreta sul problema delle regole del gioco e sulla ricerca della reciprocità. Pensiamo anche all'intervento psicologico entro le organizzazioni, aziende, gruppi di lavoro nell'ambito della sanità, del terzo settore, della Pubblica Amministrazione. Anche in questo ambito, l'intervento psicologico può, sin dal suo inizio, affrontare il problema delle regole del gioco, e della trasformazione della norma in regola efficace per la funzionalità del gruppo, per lo sviluppo dell'organizzazione. Si può ben dire che l'intervento nell'area che stiamo considerando può avere l'obiettivo di trasformare l'atteggiamento e la cultura anomica in atteggiamento e cultura di civismo locale. Tutto questo si può tradurre nell'intervento che cambia la *cultura dell'adempimento*, come comportamento organizzativo che risponde alla norma, in *cultura degli obiettivi*, attenta al prodotto ed alla sua qualità, coerente con attese del cliente.

Ambiti di intervento dello psicologo in questa area concernono, ad esempio, il traffico e la grave problematica del rispetto delle regole in tale contesto. Ma il problema delle regole del gioco concerne, anche, ambiti quali l'assistenza ai minori od agli anziani; la formazione manageriale; quella dei responsabili della Pubblica Amministrazione, del sindacato (sia padronale che dei lavoratori), delle forze dell'ordine.

Questo dato apre ad una funzione, potenzialmente rilevante per lo psicologo, che sembra essere stata ignorata dagli psicologi stessi: **il contributo psicologico all'affermazione efficiente, funzionale al cittadino, del crescente decentramento amministrativo e dei servizi entro le realtà locali**. Nell'ipotesi che questo decentramento possa affermarsi se

coerente con le regole del gioco che ne fondano il funzionamento. Si tratta di un contributo che può essere studiato e preparato, anche a partire dalla formazione universitaria e con il contributo degli Ordini regionali; con l'obiettivo di delineare le componenti professionali di una presenza locale dello psicologo, coerente con la domanda implicita, quale è espressa dalla cultura in analisi. La ricerca consente di individuare luoghi ed aree culturali ove questa domanda è particolarmente presente nella cultura della popolazione toscana; sarà possibile potenziare in queste aree una presenza psicologica coerente con la domanda evidenziata. Si pensi ad esempio, allo sviluppo dello "sportello unico" per i servizi forniti, dalle amministrazioni locali, alle imprese e ai cittadini; oppure all'evoluzione, nella direzione di un efficiente *orientamento al cliente*, dei servizi sanitari, o più in generale, della pubblica amministrazione; oppure, alla scuola che deve fronteggiare un cambiamento di utenza e che può apprendere ad utilizzare il *gruppo classe come risorsa* per l'apprendimento, in coerenza con la domanda del territorio.

La professione entro il secondo fattore

Sul secondo fattore si contrappongono l'integrazione o l'espulsione dell'estraneità entro il localismo, con attese differenti, speranza o paura, nei confronti del contesto.

- nel caso di reazioni di rabbia e paura nei confronti del sistema sociale, ci si arrocca entro la famiglia, quale rifugio rassicurante; lo psicologo è visto solo come aiuto alla famiglia stessa.
- quando c'è capacità di integrare l'estraneo, si ha fiducia nella funzionalità dei sistemi sociali e alta speranza di sviluppo. Qui lo psicologo è vissuto quale componente importante per lo sviluppo stesso: l'intervento psicologico è visto quale prassi a tutto campo, per promuovere una relazione produttiva tra individuo e contesto. Ricordiamo che l'estraneità, nell'ambito di questa cultura, concerne il cliente, in organizzazioni orientate al mercato o abituate all'autoriferimento della tecnicità; ma fa riferimento anche alle nuove risorse del territorio, dagli immigrati ai giovani che debbono affrontare nuove situazioni di lavoro e di cultura del lavoro: ad esempio la sempre più frequente impossibilità di contare sulla stabilità lavorativa, sul "posto fisso" che accompagna tutta una vita, e la necessità di aggiornare continuamente la propria competenza, assumendo la cultura del consulente più che quella del lavoratore dipendente.

Anche in questo ambito è possibile individuare una funzione innovativa dello psicologo: il suo contributo allo sviluppo del contesto, sviluppo economico, sociale e di convivenza. L'alternativa, che appare regressiva e volta a rafforzare atteggiamenti difensivi, è quella di difesa della famiglia e

dei suoi valori.

Si pensi alle aree di contribuzione che la psicologia può dare allo sviluppo del contesto: orientamento e formazione competente dei giovani, alle *nuove forme di lavoro*; integrazione delle *nuove risorse* sul territorio: immigrati, persone che vengono recuperate al lavoro entro le comunità per tossicodipendenti, entro le strutture per la devianza o la malattia mentale; intervento per lo *sviluppo delle piccole e medie imprese*, con *integrazione in rete dei servizi*, al fine di incrementare ed economizzare la loro efficienza; ancora, *sviluppo dell'orientamento al cliente nei servizi*, con particolare riferimento alla scuola, alla sanità e alle cooperative del terzo settore; studio della *domanda locale di formazione*, al fine di orientare la scuola dell'autonomia a dare risposte efficaci allo sviluppo del contesto in cui la scuola stessa opera; interventi sul *potenziamento delle infrastrutture* (strutturali e culturali) utili allo sviluppo locale, sia organizzativo che culturale. Potremmo continuare, ma queste esemplificazioni possono bastare per collocare la domanda alla psicologia da parte della Cultura Locale in analisi.

La professione entro il terzo fattore

Sul terzo fattore emerge chiaramente la contrapposizione tra una concezione individualista della psicologia da un lato, ed una concezione sociale dall'altro. Una convinzione conformista, che celebra lo status quo, contrapposta ad un'attesa di sviluppo nelle realtà locali e nel sistema paese. La concezione individualista si fonda su un ottimismo acritico e scontato, riferito ad un sistema sociale dove "tutto va bene", e sul rilievo delle sole problematiche individuali, da riportare alla norma conformistica.

La concezione sociale, di contro, pone una separazione tra psicologo e psicologia. Lo psicologo, relegato entro una concezione individualista, viene svalorizzato e marginalizzato. Si ripone speranza nella psicologia, quale scienza dell'intervento, ancora una volta, entro la relazione individuo-contesto.

In questo fattore emerge con chiarezza la funzione di riduzione al conformismo, assegnata alla psicoterapia. Psicoterapia vista quale modo d'intervento che concerne l'individuo e la sua sofferenza psichica; quest'ultima, considerata quale dimensione individuale, quale scarto dal modello di normalità, e quindi indipendente dalla relazione con il contesto.

Interessante notare che la cultura ove si evidenzia una domanda psicoterapeutica nei confronti dello psicologo, sia anche la cultura più acritica nei confronti del contesto sociale ed economico. Una cultura che apprezza lo status quo, indipendentemente da quale sia lo stato delle cose; una cultura che si sente lontana dal solo pensiero di poter influenzare la realtà sociale entro la quale si vive. Una cultura acquiescente e conformi-

sta, quindi, che chiede allo psicologo di tutelare il conformismo stesso. A questa cultura si contrappone una cultura disorientata ed emozionalmente scontenta, fortemente sfiduciata nei confronti del contesto; ma con una *speranza di sviluppo* che conta, anche, sulla psicologia. Non sugli psicologi, visti quali professionisti mal preparati, capaci di giocare sulla confusione tra psichico e biologico, di approfittare della buona fede delle persone per proporre interventi buoni solo per gli sprovveduti, una sorta di mago imbroglione che pensa solo a se stesso ed al proprio tornaconto.

Sembra, a ben vedere, che in questo ambito culturale si stia parlando della stessa figura di psicologo, vista da due angolature differenti: si tratta dello psicologo psicoterapeuta, che è visto quale azzecagarbugli da chi è sfiduciato nel sistema sociale, mentre è valorizzato quale custode del conformismo da chi aderisce conformisticamente alla realtà.

Se lo psicologo abbandona l'obiettivo di trattare le psicopatologie, ed è più attento ad individuare i *problemi* che le persone gli rivolgono, potrà accorgersi di una vasta domanda, anche di singoli individui, che può essere trattata con l'*analisi della domanda* stessa. Si pensi ai genitori preoccupati; ai disadattamenti nel contesto lavorativo; ai fallimenti nello studio o nell'ingresso nel mondo del lavoro; all'emozione di pretesa che sostiene, in varie forme, l'esperienza perturbante d'essere rifiutati socialmente; ai conflitti sociali (dal condominio ai pranzi di Natale, dal sindacato alle amicalità in crisi), fondati sulla provocazione, sulla diffidenza, sul lamentarsi, sul fare la vittima, sul controllare. In questo ambito, lo psicologo potrà contribuire allo sviluppo del contesto se sarà in grado di orientare la sua competenza *non più alle sole tecniche d'intervento ma anche, e soprattutto, ai problemi individuali e sociali che la domanda della committenza propone.*

Pensiamo, e sono solo alcuni esempi, al problema sempre più pressante dell'integrazione delle donne, entro vari contesti lavorativi: le forze armate, l'area manageriale di aziende e organizzazioni di servizi, la politica e la pubblica amministrazione, la gestione della giustizia. Pensiamo alla relazione tra adolescenti ed adulti, nella scuola come nella famiglia, nelle strutture di formazione professionale come nelle forze armate o nelle istituzioni religiose, ed ai problemi che tale relazione pone ad entrambi i poli del rapporto, in un contesto a rapido cambiamento di cultura, di abitudini e di simbolizzazioni emozionali reciproche. Pensiamo ai problemi che la sempre maggiore competitività sociale e lavorativa pone a chi non è culturalmente attrezzato ad affrontare la competitività stessa.

LA POPOLAZIONE TOSCANA RICONDOTTA AI SEI CLUSTER

Il campione rappresentativo e il questionario breve

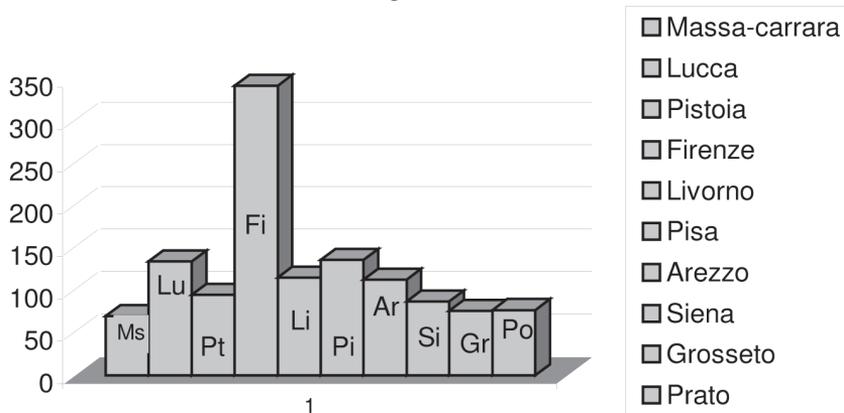
Grazie all'analisi discriminante, è stato possibile costruire un "questionario breve". Ovvero, un questionario, ridotto rispetto a ISPRO, ed applicabile mediante interviste telefoniche, capace di ricondurre le persone che ad esso rispondono, ad uno dei sei Repertori Culturali, o cluster, individuati da ISPRO e precedentemente commentati. Il questionario breve è stato applicato, come si diceva, mediante intervista telefonica ad un *campione rappresentativo* della popolazione toscana³⁶. Vediamo brevemente alcuni dati sul campione, costituito in totale da 1245 persone. Il campione era così suddiviso per provincia, in proporzione alla reale suddivisione della popolazione.

Figura 10

Provincia	N	%
Massa Carrara	70	5,6
Lucca	134	10,8
Pistoia	95	7,6
Firenze	342	27,5
Livorno	115	9,2
Pisa	136	10,9
Arezzo	113	9,1
Siena	87	7,0
Grosseto	76	6,1
Prato	77	6,2
Totali	1245	100

³⁶ L'applicazione del questionario breve, così come l'individuazione del campione rappresentativo, sono stati realizzati da un'azienda specializzata nel settore.

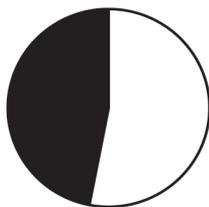
Figura 11 - La rappresentazione grafica dei dati è la seguente:



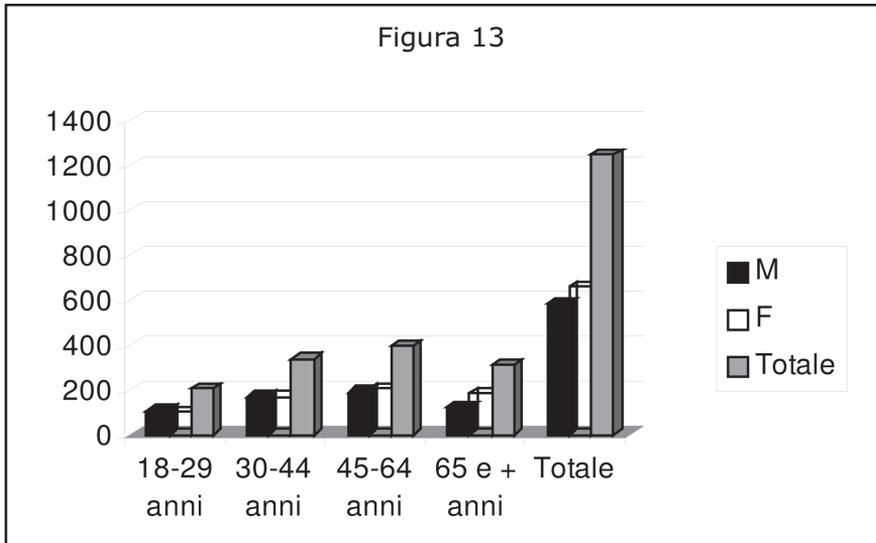
La suddivisione del campione tra uomini e donne è la seguente (47% uomini e 53% donne, distribuzione rispondente a quella della popolazione):

Figura 12

□ Donne ■ Uomini



Vediamo ora la distribuzione del campione per età, sempre considerando la distribuzione per sesso:

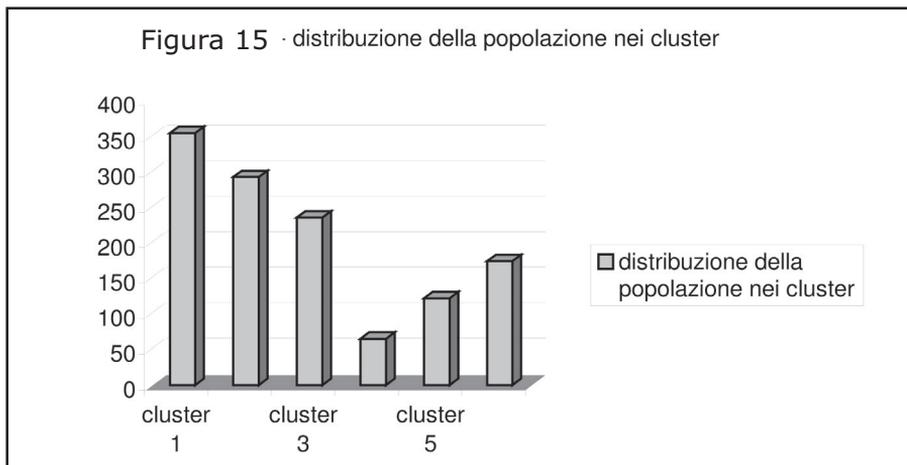


La distribuzione del campione nei cluster

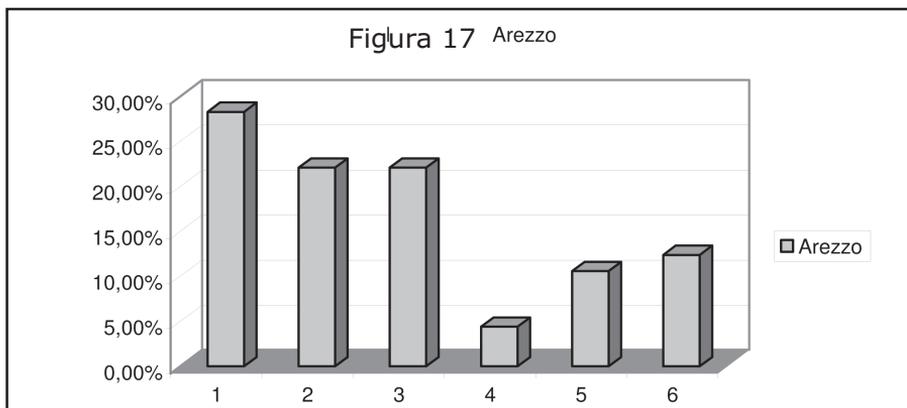
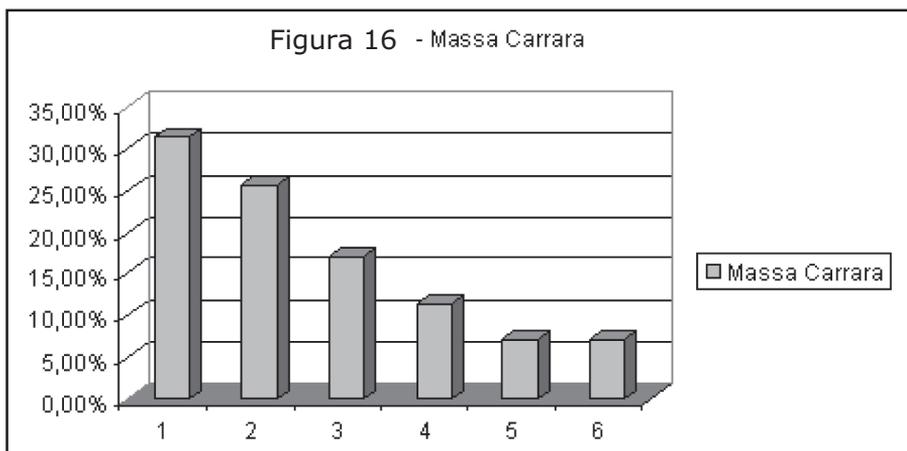
Come s'è distribuito, il campione rappresentativo, entro i sei Repertori Culturali?

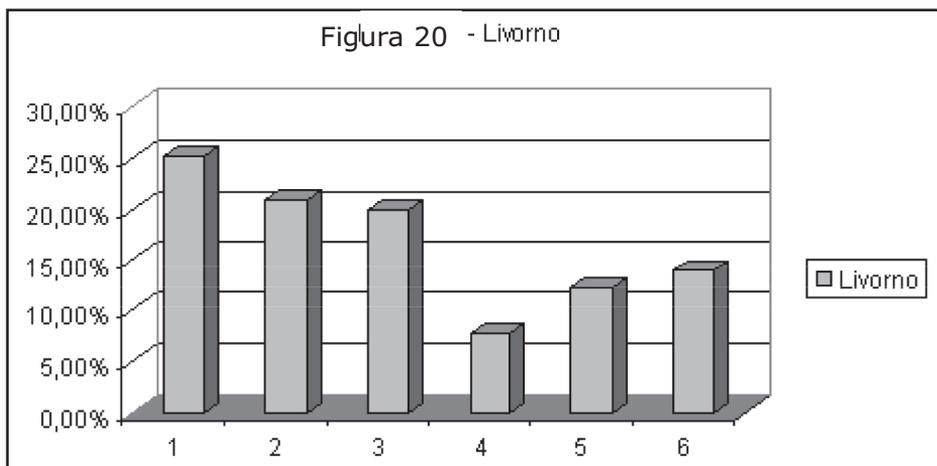
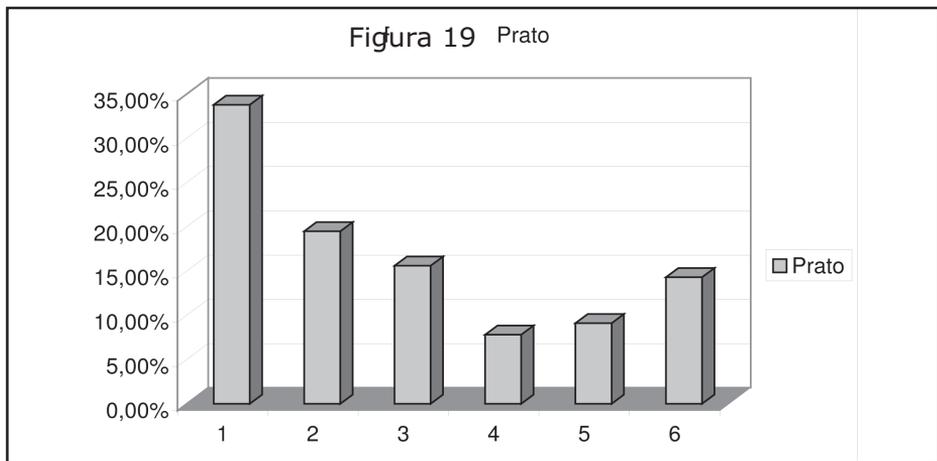
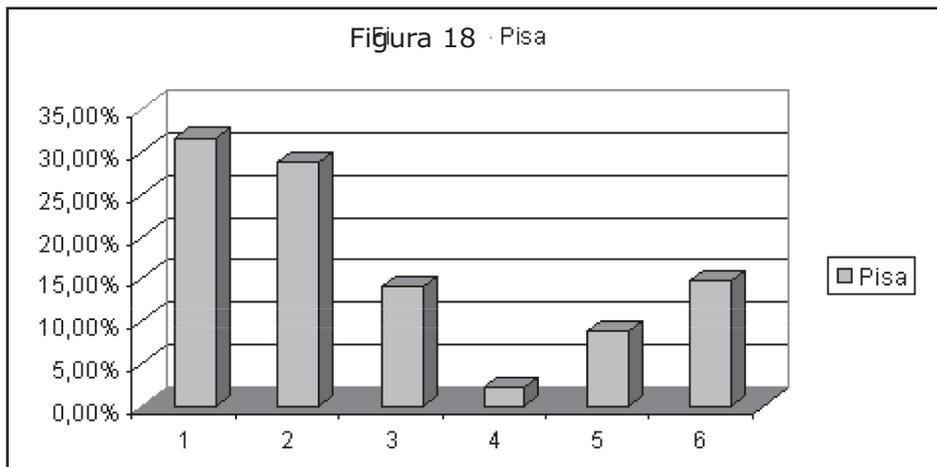
Figura 14

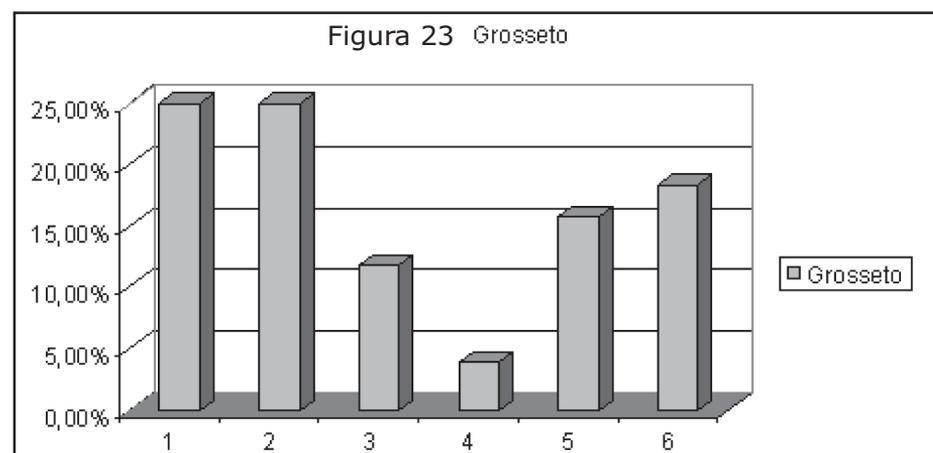
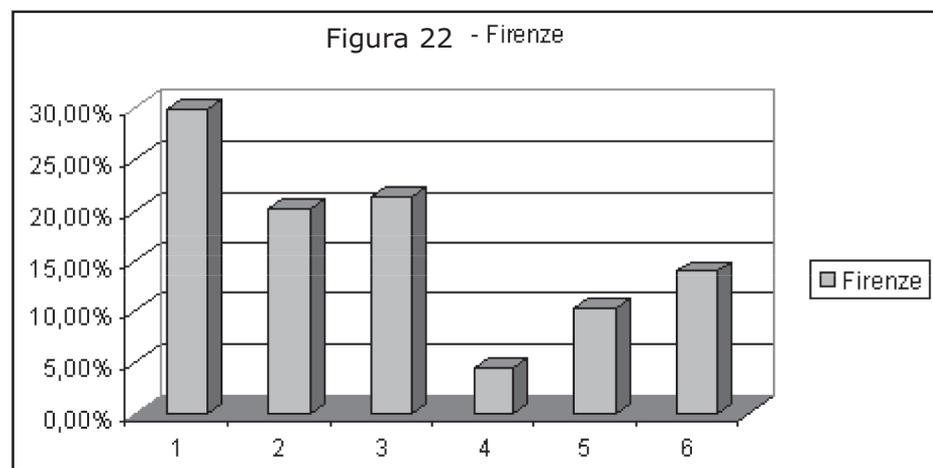
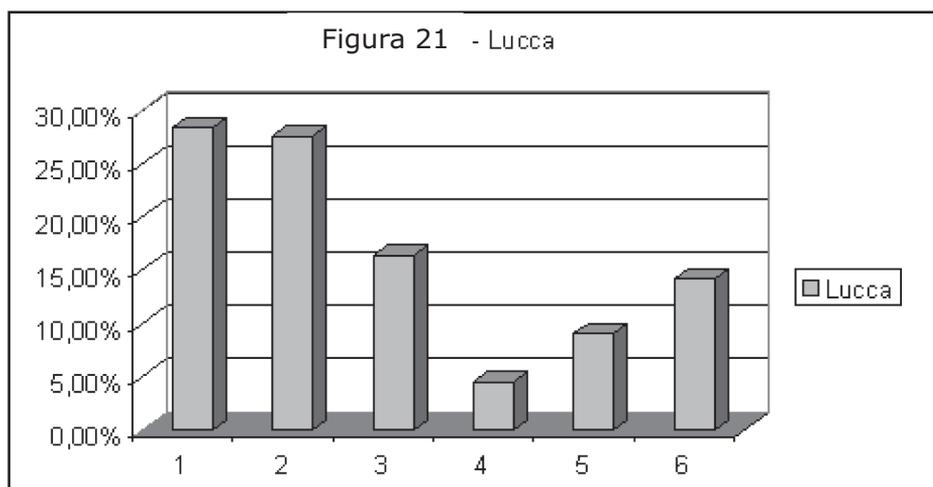
Cluster 1	Cluster 2	Cluster 3	Cluster 4	Cluster 5	Cluster 6
CIVISMO LOCALE	SOCIALIZZANTI	ATTESE CONTESTUALI	ANOMIA	ATTESE PSICOTERAP.	FAMILISMO
N=355	N=293	N=236	N=65	N=122	N=174
28,50%	23,50%	19,00%	5,20%	9,80%	14,00%

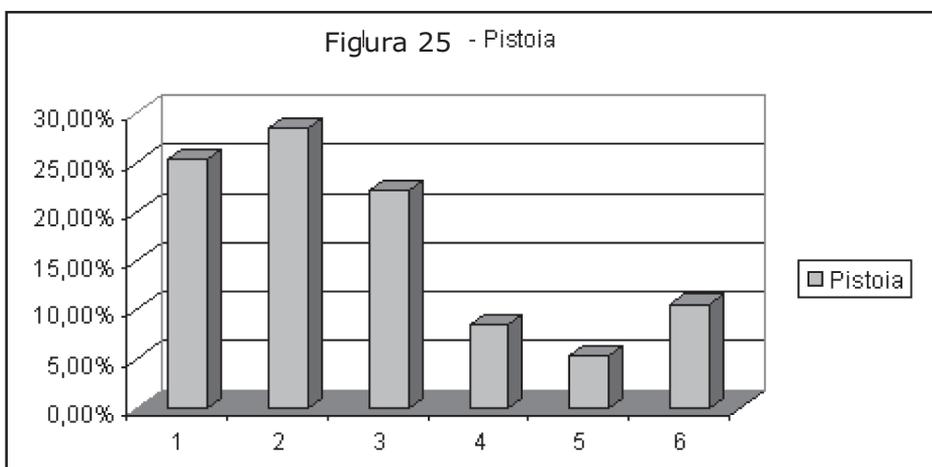
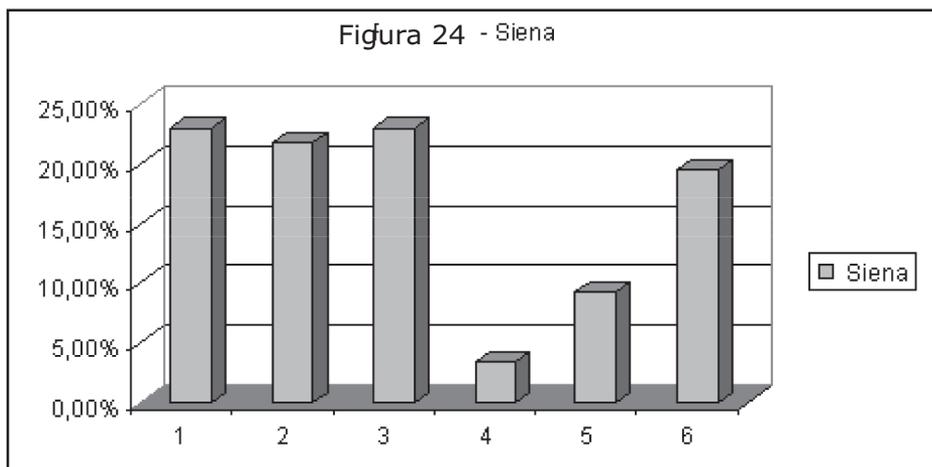


Vediamo ora la distribuzione dei Repertori Culturali all'interno delle singole province considerate:









Presentiamo ora una tabella con la distribuzione percentuale della popolazione di ciascuna provincia nei 6 Repertori Culturali, segnalando gli scostamenti significativi dalla media generale: *in grassetto gli scostamenti superiori alla media, sottolineati quelli inferiori alla media:*

Figura 26		REPERTORI CUTURALI						Totali
		Cluster 1 Civismo Contest.	Cluster 2 Socializz.	Cluster 3 Attese Contest.	Cluster 4 Anomia	Cluster 5 Attese psicoterap.	Cluster 6 Familismo	
PROVINCIE	Massa Carrara	31,40%	25,70%	17,10%	11,40%	7,10%	<u>7,10%</u>	100,00%
	Lucca	28,40%	27,60%	16,40%	4,50%	9,00%	14,20%	100,00%
	Pistoia	25,30%	28,40%	22,10%	8,40%	<u>5,30%</u>	10,50%	100,00%
	Firenze	29,80%	20,20%	21,30%	4,40%	10,20%	14,00%	100,00%
	Livorno	25,20%	20,90%	20,00%	7,80%	12,20%	13,90%	100,00%
	Pisa	31,60%	28,70%	<u>14,00%</u>	<u>2,20%</u>	8,80%	14,70%	100,00%
	Arezzo	28,30%	22,10%	22,10%	4,40%	10,60%	12,40%	100,00%
	Siena	<u>23,00%</u>	21,80%	23,00%	<u>3,40%</u>	9,20%	19,50%	100,00%
	Grosseto	25,00%	<u>25,00%</u>	<u>11,80%</u>	3,90%	15,80%	18,40%	100,00%
	Prato	33,80%	<u>19,50%</u>	15,60%	7,80%	9,10%	14,30%	100,00%
Totali		28,50%	23,50%	19,00%	5,30%	9,80%	14,00%	100,00%

Vediamo la distribuzione, entro i sei Repertori Culturali, in funzione dell'occupazione:

Figura 27	Cluster	Cluster 1 Civismo Contest.	Cluster 2 Socializz.	Cluster 3 Attese Contest.	Cluster 4 Anomia	Cluster 5 Attese psicoterap.	Totali 6 Famillismo
1 Operaio	29,20%	25,50%	20,40%	5,10%	<u>6,60%</u>	13,10%	100,00%
2 Tecnico, impiegato, funzionario	27,70%	29,40%	23,80%	<u>2,60%</u>	<u>5,30%</u>	<u>11,20%</u>	100,00%
3 Dirigente	46,20%		23,10%		15,40%	15,40%	100,00%
4 Commerciante	23,30%	26,70%	<u>13,30%</u>		16,70%	20,00%	100,00%
5 Artigiano	20,80%	31,30%	16,70%	4,20%	8,30%	18,80%	100,00%
6 Libero Professionista (Avv., medico)	22,00%	26,80%	24,40%	4,90%	<u>4,90%</u>	17,10%	100,00%
7 Imprenditore	<u>10,50%</u>	42,10%	21,10%		10,50%	15,80%	100,00%
8 Studente	27,10%	18,80%	25,00%	<u>2,10%</u>	11,50%	15,60%	100,00%
9 Casalinga	30,70%	21,00%	<u>13,20%</u>	10,70%	11,70%	12,70%	100,00%
10 Disoccupato- In cerca di prima occupazione	<u>18,80%</u>	50,00%	18,80%			12,50%	100,00%
11 Pensionato	31,40%	16,90%	<u>14,20%</u>	7,10%	14,50%	16,00%	100,00%
12 Altro	27,30%	<u>9,10%</u>	63,60%				100,00%
Totali	28,50%	23,40%	19,00%	5,30%	9,80%	14,00%	100,00%

OCCUPAZIONE

Riportiamo, infine, la distribuzione nei Repertori Culturali del titolo di studio:

	Figura 28	Cluster	Cluster 1 Civismo Contest.	Cluster 2 Socializz.	Cluster 3 Attese Contest.	Cluster 4 Anomia	Cluster 5 Attese psicoterap.	Totale 6 Familismo
SCOLARITA'	1 Scuola media non conclusa	33,30%	15,90%	11,20%	12,40%	14,70%	12,40%	100,00%
	2 Licenza di scuola media inferiore	28,80%	22,80%	17,60%	4,90%	10,20%	15,70%	100,00%
	3 Diploma superiore	24,90%	28,10%	22,40%	1,90%	7,80%	14,90%	100,00%
	4 Laurea	31,00%	23,40%	24,80%	4,80%	6,20%	9,70%	100,00%
	Totale	28,50%	23,50%	19,00%	5,30%	9,70%	14,00%	100,00%

Commento ai risultati e linee di sviluppo della professione

Ben il **71% del campione stesso si situa nei primi tre Repertori Culturali** (Civismo locale 28.5%, Socializzante 23.5% e Attese Contestuali 19.0%). Si tratta, è bene ricordarlo, dei Repertori Culturali ove allo psicologo è assegnata, sia pur entro differenti ambiti culturali, **una funzione di potenziamento della relazione tra individuo e contesto**.

La più bassa percentuale di presenza è quella del cluster **Anomia (5.2%)**, ove il rifiuto dello psicologo, vale ancora ricordarlo, è netto ed associato al rifiuto del contesto di convivenza. Interessante che in Toscana si sia rilevata una così bassa incidenza di questo atteggiamento di rifiuto preconstituito del contesto e di chi del contesto ha responsabilità³⁷.

Una percentuale maggiore, ma non di molto, è evidenziabile nel Repertorio Culturale **Familismo (14%)**: si tratta di una cultura di ignoramento nei confronti del contesto e di valorizzazione della sola realtà familiare, per la quale si chiede aiuto ad uno psicologo che si vuole "amico" della famiglia.

Interessante, inoltre, notare la relativamente bassa percentuale (**9.8%**) del cluster **Attese psicoterapeutiche**, a conferma della bassa propensione al conformismo presente nella popolazione toscana.

In sintesi, la Cultura Locale della regione Toscana appare caratterizzata da un grande fiducia nel territorio d'appartenenza, nel suo sviluppo, nella sua competenza a convivere ed a creare agio per i cittadini. Solo un'esigua minoranza mostra rifiuto dell'intero sistema di convivenza e sfiducia nel contesto in cui si vive.

Più problematica la relazione con il sistema paese, con quella realtà sociale che è "lontana" dalla propria esperienza di vita quotidiana. Qui fiducia e sfiducia s'equivalgono e le critiche, all'efficienza dei servizi e del sistema produttivo, aumentano; con accenti di rifiuto del clientelismo e del prevalere dei gruppi di potere, sulla competenza dei singoli e dei gruppi sociali. Solo una minoranza mostra una accettazione acritica ed incondizionata del contesto sociale, per rifugiarsi poi in un ignoramento dello stesso, in una valorizzazione esasperata della famiglia e della vita affettiva che al suo interno è possibile sperimentare, senza imprevisti e sforzi d'adattamento. Lo psicologo, come abbiamo visto, è valorizzato per il suo contributo allo sviluppo della relazione tra individuo e contesto, nelle sue forme più diverse. Una minoranza esigua, il 10% circa, s'attende dallo psicologo un intervento psicoterapeutico. E si tratta delle persone più acritiche e conformiste dell'intera cultura locale: un insieme culturale che è attento

³⁷ In precedenti ricerche sulla popolazione italiana, si è visto come, sistematicamente, il 15% circa della popolazione tenda ad assumere atteggiamenti di rifiuto e d'aggressività nei confronti del contesto. Qui, nella cultura anomica che è decisamente minore in percentuale, manca la componente aggressiva e competitiva. Questo è importante: quando si ha a che fare con una cultura minoritaria "aggressiva" e "competitiva", il resto della Cultura Locale si organizza quale difesa dai trasgressori aggressivi e pericolosi. Qui, di contro, all'assenza d'aggressività nel cluster Anomia, corrisponde l'affermarsi maggioritario d'una cultura volta alla fiducia ed allo sviluppo.

univocamente alle devianze individuali, ai problemi che solo le singole persone possono portare al sistema di convivenza. Questo dato fa pensare, se si ricorda quanto detto nella premessa circa l'attenzione maggioritaria della corporazione professionale degli psicologi per la psicoterapia.

La professionalità psicologica è, comunque, altamente presente nelle attese della popolazione toscana. Se si eccettua il 5.2% degli Anomici ed il 14% dei Familisti, l'80.8% del campione rappresentativo s'attende e valorizza l'intervento dello psicologo.

C'è, d'altro canto, un atteggiamento critico circa il livello di preparazione professionale degli psicologi: se la psicologia è considerata scienza dell'intervento utile per la comunità, per il sistema sociale e per la relazione tra i cittadini ed i servizi, gli psicologi vengono, ancora in proporzioni rilevanti, ritenuti poco preparati alla funzione che viene loro richiesta.

Di qui l'importanza di quelle strutture, come l'Ordine professionale degli Psicologi, che garantiscano aggiornamento e formazione di buon livello, che operino un controllo su chi opera professionalmente, senza la necessaria competenza, che promuovano immagine e reputazione del gruppo professionale.

Uno sguardo alle singole province entro i sei cluster

Prato e Massa Carrara appaiono come le province più isolate e problematiche: sono quelle che hanno una maggior presenza di Anomici, ad indicare un rifiuto più elevato del contesto "italiano", un ritiro sfiduciato entro il proprio localismo. Cultura locale, peraltro, organizzata attorno al Civismo, quindi fiduciosa nel sistema territoriale di gestione dei servizi e della convivenza. Sono le province ove lo psicologo può contribuire a rafforzare il rispetto delle norme e delle regole del gioco.

Pisa appare come la provincia più "adattata", con meno anomia e più fiducia nello sviluppo del contesto.

Grosseto sembra la provincia più "conformista", con valorizzazione elevata del sistema familiare e con le più alte attese di un intervento psicoterapeutico da parte degli psicologi.

Ricordiamo, infine, *Lucca e Pistoia* con la loro elevata fiducia nell'azione dello psicologo (al loro interno è più elevata la presenza del cluster Socializzanti) e l'attesa di un suo intervento sulla dinamica della convivenza e sull'attenuazione dei gruppi di potere.

Livorno, Firenze ed Arezzo sono entro la media in tutti e sei i cluster, vero e proprio punto di riferimento attorno al quale ruota la variabilità delle altre province.

Le professioni entro i sei cluster

Un primo dato concerne il cluster degli Anomici: in questa cultura disillusa e persa entro una sfiducia nel rispetto reciproco delle norme e delle regole del gioco della convivenza, in Toscana, compaiono solo i gruppi sociali "deboli": le *casalinghe* ed i *pensionati*. Non denotano anomia i dirigenti, i commercianti, gli imprenditori; ma anche i disoccupati o le persone in cerca di prima occupazione, così come appaiono meno anomici gli studenti e la middle class (impiegati, tecnici e funzionari). Nei valori medi gli operai, gli artigiani ed i liberi professionisti.

Questo dato mostra come in Toscana ci sia una sostanziale fiducia nelle regole del gioco e nel sistema di gestione delle relazioni sociali. Solo chi è "fuori" dalla partecipazione sociale, per ragioni diverse, di "uscita" dal contesto lavorativo (pensionati) o di restrizione delle relazioni al solo contesto familiare (casalinghe), manca di questa fiducia.

Interessante notare come *artigiani, imprenditori e disoccupati* (o *persone in cerca di prima occupazione*) siano le categorie con maggior attesa dell'intervento psicologico, ai fini di attenuare l'influenza dei gruppi di potere. Questa fiducia nello psicologo, è bene sottolinearlo, impedisce a questi gruppi sociali di percorrere la china pericolosa verso la cultura anomica. Si può affermare che questi gruppi siano quelli ai quali l'Ordine degli Psicologi dovrebbe rivolgere la massima attenzione, anche con iniziative ad hoc, al fine di potenziare lo sviluppo della professionalità psicologica.

I *commercianti* ed i *pensionati* sono accomunati da un'autocentratura sulla famiglia e da una più elevata attesa di psicoterapia; quest'ultima, elevata anche nei *dirigenti*. Attesa psicoterapeutica, d'altro canto, meno presente negli operai, negli impiegati e nei liberi professionisti.

Il livello d'istruzione nei sei cluster

Emerge, chiaramente, un movimento di sviluppo culturale definito, a partire dal livello d'istruzione più basso, su su sino al più alto.

Il *primo gruppo* (scuola media non conclusa) denota una cultura anomica e fortemente incistata nel proprio territorio d'appartenenza; è molto debole l'attesa di un intervento dello psicologo volto a facilitare la convivenza, mentre le attese si concentrano sulla correzione individuale del deficit, sull'intervento psicoterapeutico.

Il *secondo gruppo* (licenza di scuola media inferiore) è identificato con la media generale, senza scostamenti significativi.

Il *terzo gruppo* (diploma superiore) è quello che s'attende, dall'intervento psicologico, controllo della corruzione e dei gruppi di potere; grazie a questa fiducia in un possibile miglioramento della convivenza, è il meno anomico.

Il *quarto gruppo* (laurea) mostra fiducia nel sistema sociale in cui vive, mentre non denota conformismo familista ed attese psicoterapeutiche dallo psicologo.

In sintesi, ancora una volta è la *classe sociale medio alta* (diploma superiore), vale a dire *dirigenti, artigiani, imprenditori* (e, forse, disoccupati o in *attesa di prima occupazione*) che denota una maggior attesa nell'intervento della psicologia quale potenziale correttivo di quelle devianze sociali (corruzione, potere incompetente) che s'oppongono allo sviluppo del contesto, quindi all'attesa di sviluppo dei singoli. Questo gruppo sociale appare disomogeneo, ma unificato dalla speranza nell'intervento psicologico: si spera che lo psicologo possa migliorare la convivenza ed incrementare pari opportunità per tutte le componenti sociali; possa facilitare il declino dei privilegi e creare le condizioni per una gestione sociale fondata sul potere senza competenza. Con la speranza ora ricordata, si ha anche la più elevata fiducia nell'imprendere, da parte di ciascuno. Qui si basa, a nostro modo di vedere, la nicchia di sviluppo più promettente per la professione psicologica in Toscana.

INDICE

Prefazione	pag. 3
Conoscenza e sviluppo della professione	pag. 5
L'immagine dello psicologo in Toscana	pag. 7
INTRODUZIONE	
La ricerca in Toscana	pag. 9
Le attese degli psicologi nei confronti della professione	pag. 9
Qualche cenno sulla storia recente della professione psicologica	pag. 10
La legge 56/89, istitutiva della professione di psicologo in Italia	pag. 12
Psicologia come professione dell'intervento: il mandato sociale, la committenza, il cliente ed il mercato	pag. 14
METODOLOGIA	
Premessa	pag. 23
La Cultura Locale. Suo confronto con la rappresentazione sociale, la reputazione, l'immagine	pag. 23
La collusione	pag. 27
La metodologia ISO (Indicatori di Sviluppo Organizzativo)	pag. 30
Incontro di parole dense: il principio di riduzione della polisemia	pag. 31
Dalle domande ai modelli	pag. 33
Integrazione dei modelli	pag. 36
La segmentazione culturale del campione	pag. 41
Il trattamento dei dati	pag. 43
ISPRO: Indicatori di Sviluppo della Professione di Psicologo	pag. 45
Il questionario ISPRO breve ed il campione rappresentativo della popolazione in Toscana	pag. 47
I RISULTATI	
L'ANALISI FATTORIALE E LO SPAZIO FATTORIALE	
<i>Il primo fattore</i>	pag. 48
Il polo alla sinistra del 1° asse fattoriale: CIVISMO LOCALE	pag. 49
Il polo alla destra del 1° asse fattoriale: ANOMIA	pag. 53
Considerazioni generali sul primo fattore	pag. 55
<i>Il secondo fattore</i>	pag. 57
Il polo in basso, sul 2° fattore: FAMILISMO	pag. 57
Il polo in alto, sul 2° fattore: SOCIALIZZANTE	pag. 60
Considerazioni generali sul secondo fattore	pag. 63
<i>Il terzo fattore</i>	pag. 64
Il polo esterno, sul 3° fattore: ATTESA CONTESTUALE	pag. 64
Polo interno, sul 3° fattore: ATTESA PSICOTERAPEUTICA	pag. 67
Considerazioni generali sul terzo fattore.	pag. 68
Analisi fattoriale: considerazioni conclusive	pag. 69
L'ANALISI DEI CLUSTER	pag. 72

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE ED INDICAZIONI OPERATIVE

La reputazione dello psicologo e la sua funzione, tra psicoterapia ed intervento nel sociale	pag. 76
Linee di sviluppo	pag. 78
Le possibili funzioni dello psicologo; una proposta di sviluppo professionale a partire dai dati della ricerca	pag. 80
La professione entro il primo fattore	pag. 81
La professione entro il secondo fattore	pag. 82
La professione entro il terzo fattore	pag. 83

LA POPOLAZIONE TOSCANA RICONDOTTA AI SEI CLUSTER

Il campione rappresentativo e il questionario breve	pag. 85
La distribuzione del campione nei cluster	pag. 87
Commento ai risultati e linee di sviluppo della professione	pag. 95
Uno sguardo alle singole province entro i sei cluster	pag. 96
Le professioni entro i sei cluster	pag. 97
Il livello d'istruzione nei sei cluster	pag. 97

ALLEGATO 1 Esercitazione: Il dilemma del prigioniero

ALLEGATO 2 Il questionario

PSICOLOGIA TOSCANA

*Organo Ufficiale dell'Ordine
degli Psicologi della Toscana*

Direttore: Ugo Romualdi

Direttore responsabile: Maurizio Puccioni

Comitato di Redazione:

Salvatore Manai, Maurizio Puccioni,
Cristiano Rocchi, Sandra Vannoni (responsabile)

Redazione:

Maria Elena Alberti, Adriana Celesti,
Maridana Corrente, Felicia Di Francisca,
Edi Farnetani, Sergio Gaiffi,
Claudio Porciatti, Omero Sacchetti
Stefania Salvadori

Segreteria di redazione: Adriana Andalò

Stampa: Nuova Cesat Firenze.

Abbonamenti:

Abbonamento gratuito per gli iscritti all'Ordine
degli Psicologi della Toscana