

5

sguardi

Sono il volto delle istituzioni che si interfacciano con i cittadini. Sono una delle figure storiche del lavoro sociale, «agenti di cambiamento» in epoche passate. Oggi, in un Paese e in un welfare fragili, a quali sfide sono chiamati?

Assistenti sociali nel tempo della crisi

**Luigi
Gui**

**Antonio
Nappi**

**Flavia
Franzoni**

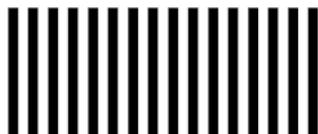
a cura di
**Francesco
d'Angella**

Essere assistenti sociali in un tempo di crisi. Non una sola crisi, ma più crisi che oggi si intrecciano. Perché c'è la crisi economico-occupazionale che si scarica sulle vite delle persone. C'è la crisi delle culture di cittadinanza dentro cui hanno preso vita (e a cui hanno dato forma) le professioni sociali. C'è la crisi del welfare che si approfondisce a causa della crisi finanziaria dello Stato...

Essere oggi assistenti sociali (al pari

di altre professioni al lavoro sui terreni della cura, dell'educare, dell'aiuto...) significa ripensare la propria funzione dentro un tempo di crisi diffusa e permanente. Sapendo che qui si gioca la sfida decisiva per il futuro della professione e, più in generale, della convivenza civile e democratica.

Abbiamo chiesto a tre autorevoli esponenti del mondo del Servizio sociale una riflessione che illumini la strada su cui incamminarsi.



metafore della professione

1

GIANO BIFRONTE NON RISOLVE PIÙ

Luigi Gui

Nel mix del *welfare* all'italiana la posizione degli operatori sociali si è fatta sempre più scomoda e traballante, talora addirittura rischiosa ⁽¹⁾.

Anno dopo anno l'edificio del welfare si è scomposto, eroso, stressato da tensioni contraddittorie entro cui gli operatori – che ne sono le gambe, le braccia e che prestano la loro faccia dando un volto ai servizi – sono rimasti spiazzati se non anche schiacciati, tra il *mandato a risolvere* e l'*impotenza a soddisfare* tutte le domande.

Quando gli operatori sociali erano «ponte»

La prima contraddizione si scorge nella posizione dell'*operatore Giano bifronte*. Quella posizione difficile da reggere dell'operatore che instaura relazioni frontali, nel *front line*, di scrivania, di sportello, che compone ed esaurisce l'orizzonte delle relazioni nel faccia a faccia tra due,

rischiosamente esposto all'aggressione dell'altro, solo nella presa di decisioni.

Da dove nasce tale posizione, perché non può reggere?

Basta fare un passo indietro, nel '900, quando l'idea di sicurezza sociale come impegno collettivo si è generata in Europa entro politiche sociali parallele alla crescita del benessere economico dei Paesi industrializzati. Il welfare a prevalente guida e spesa pubblica – *Welfare State*, appunto – veniva allestito per regolare la vita sociale attraverso la redistribuzione delle risorse a una base sempre più estesa di cittadini-lavoratori-contribuenti-consumatori di beni e servizi.

Allora, gli operatori sociali rispondevano a un mandato abbastanza chiaro:

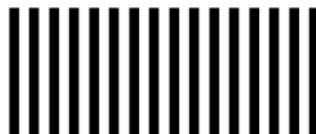
- rendere informati e consapevoli i cittadini di poter vantare il diritto a veder soddisfatti i propri bisogni;
- rispondere alle loro domande d'aiuto erogando prestazioni-interventi (servizi) per risolvere i diversi problemi.

Coerentemente, negli anni '70 e '80 del secolo scorso, i sistemi di welfare avevano adottato la metafora dei servizi «ponte» tra due sponde: da un lato la domanda dei cittadini, dall'altro la risposta delle istituzioni. Un ponte tra i bisogni delle persone e la loro soddisfazione a carico della

II

1/ Secondo il rapporto di ricerca 2017 sull'aggressività nei confronti degli assistenti sociali, curato da A. Sicora, U. Nothdurfter e M. Sanfelici, commissionato dalla Fondazione nazionale degli assistenti sociali, l'89% degli

assistenti sociali nel corso del proprio lavoro ha subito almeno una volta aggressioni verbali, minacce o intimidazioni, il 15% anche aggressioni fisiche: <http://www.quotidianosanita.it/allegati/allegato3295930.pdf>



collettività, tra la carenza di beni-risorse individuali e la redistribuzione sociale.

Seguendo questa immagine gli operatori sociali, professionisti dei servizi, si sono trovati nel mezzo del sistema redistributivo, abilitati alla diagnosi sociale (*assessment*) con funzione di filtro e valutazione dei problemi da fronteggiare, canali d'accesso alle prestazioni, attivatori delle risposte istituzionali e sociali.

Dagli anni '80 il ponte inizia a cedere

Questa posizione dell'operatore ha mantenuto sino a oggi la sua inerzia posturale, ma si è presto svuotata di capacità reale.

Come si sa, l'edificazione del welfare dagli anni '80 ha rallentato il suo processo, è andata affermandosi la destrutturazione della società moderna (Bauman, 2000), fatta di deregolazione dell'economia, frammentazione della vita sociale, precarizzazione e vulnerabilità delle condizioni individuali (Negri, Saraceno, 2003), deresponsabilizzazione istituzionale, penetrazione dell'approccio «consumerista» (Magatti, 2018) anche nel sistema dei servizi sociali e sanitari.

Intanto, il mito della crescita costante del benessere occidentale è crollato. La spesa pubblica per il sociale è stata additata come freno alla competitività economica dei singoli Stati, mentre è in aumento il numero delle persone in condizioni di

povertà relativa o assoluta e ancor più il numero di coloro che sono esposti al rischio di entrare in quella condizione.

Per altro verso, è cresciuta a dismisura l'enfasi sulla libertà individuale per massimizzare, ciascuno per sé, le proprie condizioni di vantaggio, ingaggiando una personale gara con gli altri (competitori dei benefici di un welfare diventato coperta stretta), delegittimando le basi ideologiche del servizio pubblico universalistico, capace «solo» di prestazioni standardizzate, collegate a parametri monodimensionali di soglia d'accesso (ISEE, punteggio di invalidità, diagnosi, ecc.), inadeguato all'eterogeneità, complessità, emergenza e dimensione delle domande di intervento.

Oggi chi si pone come «ponte» è condannato

In molti casi – restando in metafora – il ponte è crollato (o è pericolante), ma l'operatore sociale, ancor più se dipendente del welfare pubblico, è rimasto in mezzo al guado, ancora lì, fermo tra le due sponde, con il volto rivolto ad accogliere le domande individuali e annaspando alle proprie spalle per trovare le risposte in prestazioni giuste.

L'operatore Gianò bifronte, che guarda al contempo davanti e dietro, all'utente e al suo ente, chiedendo al primo fiducia e legittimazione e al secondo risorse, potere e riconoscimento, ora è in crisi, pressato dall'uno e dall'altro, vessato dall'uno ⁽²⁾ e dall'altro ⁽³⁾.

Da più parti si segnala come sia in crescita la violenza da parte dei fruitori dei servizi nei confronti degli assistenti sociali.

II

2/ Non può lasciare indifferenti, a riguardo, l'esito della ricerca citata e il testo curato da Alessandro Sicora, *La violenza contro gli operatori dei servizi sociali e sanitari*, Carocci, Roma 2013.

3/ L'orientamento managerialista va aumentando la pressione prestazionistica sugli operatori, contingentando i tempi di relazione a vantaggio delle esecuzioni proceduralizzate (W. Lorenz, 2006).

Se ancora permane l'inerzia di quel ruolo entro i servizi, la caduta di responsabilità pubblica sulle sorti individuali e la drastica riduzione delle risorse attingibili rendono sempre più difficile ai servizi fornire quanto i cittadini cercano, producendo in loro insoddisfazione e ulteriore delegittimazione del welfare.

D'altro lato, la multidimensionalità dei problemi non trova risposta nella scomposizione delle risposte preformate dai servizi, divisi e specializzati per categorie di utenti, per temi di intervento, per differenti diagnosi.

Così, l'operatore sociale erogatore di prestazioni e risolutore di problemi è condannato a deludere: delude se stesso come professionista, perché si scontra con la sua parzialità e impotenza; delude la sua organizzazione (pubblica o privata che sia) perché non riesce a mostrarsi efficace ed efficiente come sarebbe preteso; delude i suoi interlocutori cittadini-utenti-clienti perché non è all'altezza dell'attesa «salvifica» e risolutiva che gli è proiettata.

Nessuna risposta risolutiva è oggi possibile

La seconda contraddizione possiamo trovarla, come in parte appena anticipato, nella complessità esistenziale dei cittadini utenti con cui gli operatori sociali fanno i conti.

L'illusione semplicistica, a razionalità lineare, di poter ricondurre i bisogni delle persone a «buoni funzionamenti» (Sen, 2010) uniformi e prescritti, regolando la vita sociale e individuale, aggiustando e risanando chi da tale normalità si discosta, lascia facilmente la disillusione di constatare che molti problemi non si risolvono,

molte vite non si «risanano».

I bisogni e le difficoltà che i cittadini portano agli operatori sociali, spesso con l'atteggiamento fiducioso o pretenzioso di delegarne la presa in carico e la risoluzione, trovano operatori sociali (assistenti sociali, educatori, psicologi o medici) incapaci di dare risposte risolutive: non per loro deficienza, ma perché il groviglio delle difficoltà da affrontare non necessita di «una» risposta, ancor meno «la» risposta, ma implica il concorso di molti fattori e di molti attori per sostenere l'impegno di farvi fronte nel modo possibile e preferibile.

Il benessere delle persone, così, non è inteso come condizione statica da ottenere e preservare, ma come tensione dinamica che sempre compone elementi in movimento, dimensioni esistenziali, implicazioni relazionali.

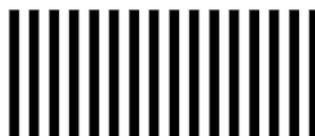
Non più davanti, ma a fianco

Sostenere, affiancare, accompagnare nel fronteggiare, sono compiti del lavoro sociale che impongono agli operatori un *cambio di posizione*: da frontale a laterale, da duale a plurale (Folgheraiter, 1998).

Ingaggiare una relazione d'aiuto da una posizione laterale (come singolo operatore o come sistema di welfare) significa spostarsi dalla collocazione di chi diagnostica e prescrive, valuta e assegna, predetermina e interviene.

Significa abbandonare la presunzione di conoscere e possedere le soluzioni possibili a problemi già classificati, far svanire il miraggio del salvatore che assume la

Oggi bisogna mettersi sempre più in una posizione laterale, non frontale. E la relazione da duale deve farsi sempre più plurale.



delega a risolvere.

Il primo compito di un operatore sociale che si pone a lato non è rispondere a domande, ma riconoscere persone, le loro difficoltà non meno che le loro competenze (Gregori, Gui, 2012).

Accompagnamento sociale non significa sapere a priori dove portare un cittadino-utente in difficoltà, ma sostenere il suo incedere faticoso nel superamento del disagio, valorizzando le sue capacità compositive (le *capabilities* di cui ci parla Sen) e potenziando il tessuto di relazioni con persone che possono comprendere (letteralmente prendere insieme) il problema quanto l'impegno di superamento.

Allora l'operatore Giano potrà girare la testa in molte direzioni, certo di non poter risolvere da solo ma consapevole di

poter coinvolgere e camminare con molti altri per migliorare la condizione di chi ha incontrato e riconosciuto.

PER APPROFONDIRE

- Bauman Z., *Modernità liquida*, Laterza, Roma-Bari 2002.
- Folgheraiter F., *Teoria e metodologia del servizio sociale*, FrancoAngeli, Milano 1998.
- Gregori D., Gui L., *Povert . Politiche e azioni per l'intervento sociale*, Carocci, Roma 2012.
- Lorenz W., *Perspectives on European Social Work*, Barbara Budrich Publishers, Opladen 2006.
- Magatti M., *Cambio di paradigma*, Feltrinelli, Milano 2017.
- Negri N., Saraceno C. (a cura di), *Povert  e vulnerabilit  sociale in aree sviluppate*, Roma, Carocci 2003.
- Sen A. K., *La diseguaglianza. Un esame critico*, il Mulino, Bologna 2010.

dietro la violenza

2

IL WELFARE DELL'ELEFANTE E DELLA FARFALLA

Antonio Nappi

“Secondo una storiella indiana, l'elefante vive cento anni e la farfalla un'ora. Dunque l'elefante non pu  dire alla farfalla: «Aspettami dieci minuti»  ”

Chi rappresentano, nella metafora, l'elefante e la farfalla? L'allegoria pu  assumere molteplici letture.

La solitudine della farfalla

Nel nostro caso l'elefante   la classe dirigente, i *policy makers*, chi muove enormi capitali e gestisce l'economia e la finanza, gli Stati ricchi e l'opulenta «Fortezza Europa»: tutti gli attori *forti* del nostro sistema che – nonostante una crisi mondiale devastante, pervasiva e persistente – guardano con indifferenza, o addirittura ignorano, i bisogni della farfalla.

II

1/ De Masi D., *Introduzione*, in Feltri S., *Reddito di cittadinanza. Come. Quando. Perch *, Editoriale Il Fatto, Roma 2018, p. 17.

Organismo fragile, la farfalla è chi non ha mezzi di sussistenza adeguati ed è malato, chi ha perso o non trova un lavoro, chi ha un lavoro modesto e una famiglia numerosa da mantenere e figli piccoli da crescere. Farfalla è chi è disperato e cerca aiuto, ma riceve (al più) rinvii: «Vedremo, aspetta, ripassa, forse nei prossimi giorni...».

È una generazione di giovani laureati e in possesso di ulteriori titoli (master, specializzazioni, dottorati...) costretta al precariato o all'emigrazione. Farfalla sono i profughi che fuggono dalle guerre, gli immigrati che cercano di sottrarsi a persecuzioni e carestie. È chi vive in solitudine il proprio dolore.

Quando la solitudine diventa aggressività

Non è infrequente che questo dolore esploda in forme di aggressività o violenza nei confronti di chi è percepito come un interlocutore assente, un «elefante» che prende tempo, disinteressato alla vita «essenziale, compressa, insignificante» della farfalla. Perché nel suo (lungo) ciclo temporale non c'è spazio per i ritmi veloci (bisogni impellenti) della farfalla.

Oggetto di aggressione sono le Istituzioni arroccate nei loro formalismi, nelle loro procedure rigide e standardizzate. Tuttavia le Istituzioni hanno *volti e identità* che si interfacciano con i cittadini. E nei servizi sociali e sociosanitari, quei volti e quelle identità assumono quasi

sempre i lineamenti degli *assistenti sociali*, operatori di prossimità ed interlocutori «ravvicinati» di chi soffre.

Figura presente nel sistema dei servizi sin dal dopoguerra, l'assistente sociale è oggi attiva capillarmente nella rete del *Welfare*, così come è andato costruendosi a partire soprattutto dagli anni '70: nei Comuni, nella Sanità (consulenti, servizi di salute mentale e per le dipendenze patologiche, ospedali, case per la salute, ecc.), nei Ministeri della Giustizia, dell'Interno, nell'I-

NAIL, nella galassia del Terzo settore (cooperative, associazioni, fondazioni...), in Aziende ospedaliere e sanitarie private e/o convenzionate, nel mondo dell'impresa privata, con una ripresa di esperienze del dopoguerra, in un quadro di «Secondo Welfare»⁽²⁾.

Violenze generate dai ritmi lenti di un welfare fragile

L'88 per cento degli assistenti sociali dichiara di aver subito forme di aggressione da parte degli utenti: dalle minacce verbali all'aggressione fisica⁽³⁾.

Nulla giustifica la violenza, neanche quella della farfalla. Ma si deve avere coscienza che una quota significativa di quella violenza è generata dai ritmi lenti di un Welfare fragile, friabile, se non straccione: il recente aggiornamento della ricerca ISTAT sulla «Spesa sociale dei Comuni» documenta che, per l'anno 2015, gli interventi per i servizi ai cittadi-

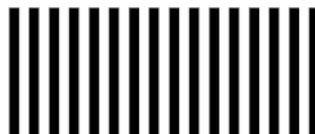
Si deve avere coscienza che tanta violenza verso gli assistenti sociali è generata dai ritmi lenti di un welfare fragile.

II

2/ <http://www.secondowelfare.it>

3/ Cfr. http://www.cnoas.it/Press_and_Media/Comunicati_Stampa/2017_395.html e <http://>

www.vita.it/article/2018/04/27/la-rabbia-dei-cittadini-si-scarica-sugli-assistenti-sociali-188-ha-sub/146673/.



ni in difficoltà (bambini, anziani, madri nubili, poveri, disabili, ex-detenuti, immigrati, ecc.) registrano – come per il passato – un impegno pubblico al di sotto dei 7 miliardi di euro. In percentuale, una frazione inferiore allo 0,5 per cento del PIL nazionale ⁽⁴⁾.

Anche lo Stato sociale oggi è farfalla

Vi è, quindi, un doppio paradosso nella vicenda del nostro Welfare: anche lo Stato sociale è – a suo modo (escludendo i ben più cospicui settori della Previdenza e della Sanità) – una farfalla. È un attore pulviscolare che, nonostante tutto, «tiene», offre risposte (ancorché parziali e limitate) ai bisogni dei cittadini in grande e grandissima difficoltà, per la vocazione visionaria dei suoi operatori. Ed è, per tale ragione, un caso paradossale di eccellenza ⁽⁵⁾.

Non solo gli assistenti sociali sono vittime di aggressioni. Succede ogni giorno a insegnanti, medici e infermieri. Accade fra ragazzi in ambito scolastico e fuori dal mondo della scuola, sempre più di frequente con gli strumenti che oggi la tecnologia mette a disposizione, con modalità condensate nel termine *cyberbullismo*. Anche le donne (più degli uomini) sono vittime di vecchie e nuove violenze (femminicidi, *stalking*).

D'altro canto l'ICT (*Information and*

communication technology), insieme agli effetti positivi prodotti in tutti gli ambiti di vita, ha generato anche nuove *opportunità* per chi ha deciso di trasferire una parte della sua vita/del suo tempo sul *web*, vestendo l'identità di *hater* (odiatore) e passando da un *social* all'altro per insultare e aggredire le proprie vittime designate.

Ma le forme di violenza sono infinite e sono parte dell'umano, non solo come archetipi letterari – dall'uccisione di Abele da parte del fratello Caino – ma come pratiche quotidiane, fra persone, famiglie, clan, Stati, istituzioni, organizzazioni criminali o terroristiche, imprese...

Violenza è la corruzione, l'evasione, l'indifferenza, la rabbia...

Il dramma per gli assistenti sociali è come sia possibile che una professione che fonda il suo «core» sulla capacità di costruire relazioni diventi oggetto di aggressione.

Sognando un welfare diverso

Il dramma, lo scacco per gli assistenti sociali, è come sia possibile che una professione che fonda il suo *core* sull'empatia, sull'accettazione dell'altro, sul principio del «non-giudizio», sulla capacità di costruire relazioni, diventi oggetto di

aggressione e violenza.

Non è data una «risposta». Sarebbe ingenuo pensare che possano esistere decaloghi per «risolvere» il problema: che è parte del nostro lavoro. Che deve essere oggetto costante di un ciclo comune, e condiviso, di riflessioni-conoscenze-risposte. In un Welfare diverso.

II

4 / https://www.istat.it/it/files//2017/12/Report_spesa-sociale2015.pdf.

5 / Rimando qui al mio *Quoi visionari sulle*

macchine volanti, in <http://www.croaspuglia.it/2/i-libri-della-professione/decostruire-la-crisi/>.

la funzione culturale e politica

3

È TEMPO DI FAR SENTIRE LA NOSTRA VOCE

Flavia Franzoni

Nella storia del lavoro sociale troviamo momenti molto diversi.

In alcuni periodi gli operatori si concentrano più sul proprio *specifico professionale* e sulla difesa di tale specifico, in altri più sul ruolo nelle trasformazioni del sistema dei servizi alla persona, proponendosi come *agenti del cambiamento*. E oggi?

Oggi è senza dubbio un periodo molto pesante per le professioni sociali, in cui diventa vitale per la tutela stessa dei nostri sistemi di welfare occuparsi non tanto del proprio specifico professionale, ma della garanzia dei diritti sociali (quanto mai fragili), cercando di capire come gli operatori siano chiamati a posizionarsi in termini di ruolo e di responsabilità.

Nel far questo è di grande utilità rifarsi alla storia, ossia non perdere memoria di alcuni passaggi che ci fanno capire come, in relazione alle sfide di ogni epoca, le professioni sociali siano riuscite ad assumere un protagonismo: quel protagonismo mai come oggi da rilanciare.

Il tempo della conquista dei diritti sociali

Ho cominciato a insegnare in un'epoca

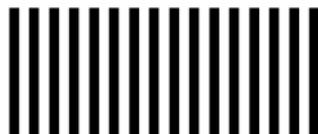
complessa ma interessantissima. Gli anni '70: gli anni della conquista dei diritti sociali.

Era un tempo in cui a livello nazionale si stava preparando la riforma sanitaria e la riforma psichiatrica, che arrivarono in porto nel 1978 garantendo un Servizio sanitario nazionale universalistico (legge 833) e aprendo le porte dei manicomi (legge 180).

Sembrava sulla linea di arrivo anche la riforma dei servizi sociali, che però sarà approvata soltanto nel 2000 con la legge 328, ma i cui contenuti furono anticipati dalle legislazioni regionali e dalle esperienze degli Enti locali nonché dalle sollecitazioni di alcune leggi nazionali: ad esempio la legge 68/1999 sull'inserimento lavorativo delle persone disabili e la legge 285/1997 sui diritti dei minori, che tanto sottolineò l'importanza della prevenzione del disagio e della promozione del benessere dei bambini.

La legge 833/1978 fu importante anche per il sociale perché, come indicava l'articolo 1, parlava già di collegamento e di coordinamento, tanto da far aggiungere alla USL la seconda «S» (USSL) perché all'USL furono delegate le competenze relative a servizi sociali non soltanto per tossicodipendenti, disabili o malati psichiatrici (ambiti ad alta valenza sanitaria), ma anche per anziani e minori.

Carlo Trevisan, uno dei padri delle riforme, parlava di Unità locali senza aggettivi, ovviamente più piccole di quelle che poi sarebbero state le ASL. Alla legge 833



si era infatti arrivati attraverso l'esperienza in molte regioni dei Consorzi socio-sanitari: consorzi fra comuni e provincia che insieme gestivano i servizi territoriali sociali e sanitari.

Le parole chiave della stagione delle riforme

Le parole chiave che identificano quella stagione delle riforme (prima e dopo la 833) sono parole che ci hanno accompa-

Le parole chiave che identificano quella stagione di riforme, prima e dopo la legge 833/1978, sono parole che ci hanno accompagnato per anni e che tutt'oggi fanno parte del nostro lessico.

attiva delle persone fragili), che significava allora soprattutto deistituzionalizzazione e quindi servizi domiciliari ad anziani, malati di mente e minori (i servizi domiciliari furono un po' il simbolo dei nuovi servizi).

Centrale era il tema della *partecipazione*. E lo strumento per realizzare nuove politiche fu il *decentramento* delle competenze ai livelli istituzionali più vicini al cittadino.

La garanzia della corrispondenza del

i tempi cosa

gnato per anni e che tutt'oggi fanno parte del nostro lessico.

Si parlava di *prevenzione* della malattia ma anche di prevenzione del disagio sociale, perché diritto alla salute fisica e psichica (così diceva la legge) vuol dire innanzitutto mantenimento della salute e di un po' di agio.

Si lavorava intorno ai temi della *lotta all'emarginazione* (oggi si direbbe lotta all'esclusione sociale, o per l'inclusione

nuovo sistema ai bisogni delle persone era la *programmazione*, parola nuova dopo anni di frammentazione e verticalizzazione del sistema e di rimborsi spese a piè di lista. I territori virtuosi seppero coinvolgere gli operatori intorno ai tavoli della programmazione locale, che la legge 328 codificherà poi nei Piani di zona.

Tutti temi ancora oggi sul tavolo dei *policy maker* e degli operatori.

Via via si cominciava a riempire di

II

1/ Uno dei temi su cui in quegli anni fu più difficile trovare l'accordo era il ruolo del volontariato e del privato in generale (le prime cooperative sociali nacquero negli anni '70, ma furono regolate legislativamente ben dopo). Anche se il primo articolo della stessa legge 833 riconosceva il ruolo almeno del volontariato, il timore era di

non garantire un sistema in cui fossero creati diritti esigibili e prestazioni uguali per tutti (come doveva comportare, anche per il settore delle prestazioni sociali, un sistema universalistico), ma di legittimare un sistema frammentato. Una preoccupazione che c'è ancora, proprio perché l'esternalizzazione è stato un processo strisciante.

significato la parola «welfare comunitario», che in una prima fase indicava solo quel welfare di prossimità che riuscivano meglio a realizzare il volontariato e il non profit ⁽¹⁾, e che poi è andata a significare come la comunità, intesa come insieme di relazioni, sia una risorsa per il welfare.

Una comunità che doveva essere resa «competente» (cioè capace di capire i problemi delle persone soprattutto più fra-

Negli anni fondativi del sistema di welfare, gli assistenti sociali hanno avuto un ruolo culturale importante nella costruzione dei servizi e nella garanzia dei diritti.

dio del sistema come garanzia dei diritti.

Ciò a quel tempo fece parlare di un ruolo politico da svolgersi soprattutto in ambito programmatico. Sempre si citava un famoso articolo di «Esprit» (rivista fon-

data da Emmanuel Mounier, autore di *Rivoluzione personalista e comunitaria*, un libro che non mancava nelle biblioteche di servizio sociale di quel tempo) che, accusando l'assistente sociale di essere

ci chiedono?

gili) da quel lavoro di comunità che era nel bagaglio metodologico degli assistenti sociali già dagli anni '50.

Tutti questi aspetti sono contenuti nell'espressione «welfare municipale e comunitario» con cui si sono volute rappresentare le interrelazioni tra pubblico e privato proposte dalla legge 328.

Anche se la legge fu immediatamente depotenziata dalla riforma costituzionale del titolo V (L. Cost. 3/2001), essa rimane ancora oggi il manifesto di riferimento del settore sociale.

Operatori sociali come agenti politici

Negli anni fondativi del nostro sistema di welfare, gli assistenti sociali hanno avuto un ruolo culturale importante nella costruzione dei nuovi servizi e nel presi-

la «rammentatrice» delle contraddizioni del capitalismo, proponeva invece un suo ruolo politico per il cambiamento.

Si parlava dunque dell'*operatore come agente politico*. Un linguaggio oggi non più utilizzabile. Tuttavia i professionisti sociali devono sentirsi orgogliosi del ruolo assunto in quegli anni, in cui presero parte attiva al processo di cambiamento, proprio per la loro capacità – per citare la persona che più mi ha introdotto a questi temi, Elisa Bianchi, direttrice della scuola di Verona – di coniugare teoria e prassi.

È una bella storia culturale, che ha dato un contributo importante alla maturazione etica e civile del nostro Paese. Una storia che a distanza di anni ci sollecita a chiederci: ma oggi, i tempi che cosa chiedono a tutti noi che a vario titolo ci occupiamo di sociale?



I tempi chiedono di riassumere un ruolo propositivo

Oggi, dopo anni in cui ci si è molto concentrati sulla tutela del proprio specifico professionale, la situazione chiede alle professioni sociali di riprendere quel ruolo propositivo rispetto alla realizzazione di nuovi obiettivi.

Forti trasformazioni attraversano il nostro sistema di servizi alla persona. Gli operatori si trovano a fare i conti con situazioni complesse che riguardano sia le fragilità delle persone per cui devono cercare risposte, sia i contesti istituzionali e organizzativi che sono in costante «travaglio» (le nuove ASP, le associazioni di Comuni, le diverse articolazioni delle competenze, ecc.).

La crisi economica degli ultimi anni si è abbattuta come uno tsunami sul nostro sistema di protezione sociale, non solo togliendo risorse ma creando bisogni diversi, vecchi e nuovi perché vecchie e nuove sono le povertà di oggi.

Agli assistenti sociali, ad esempio, arrivano sempre più domande di sostegni ai bisogni primari (cibo, vestiario, contributi economici...), ma anche all'autonomia abitativa e lavorativa, e all'*empowerment*.

A queste domande si cerca di rispondere non solo con gli strumenti tradizionali (rischiando a volte di tornare a forme di beneficenza), ma anche con sperimentazioni che chiedono ai professionisti sociali di attrezzarsi, per essere in grado di accompagnare processi e coordinare risorse nell'ambito di una *governance* del sistema che è diventata molto complessa.

Ci può essere insofferenza per i compiti che oggi si delineano. Noi ci chiediamo invece se questa non sia un'occasione perché gli operatori sociali tornino a far sentire la loro voce.

Si chiede loro, ad esempio, di:

- mobilitare la partecipazione attiva dei beneficiari del REI (il reddito di inserimento finalmente introdotto);
- mediare nell'ambito di interventi che richiedono relazioni tra più attori;
- mettere a punto prese in carico condivise di persone in difficoltà con altri soggetti della comunità (è una via che si sta tentando nei quartieri di Bologna, adottando la definizione di «presa in carico comunitaria»);
- lavorare in modo integrato tra servizi per la politica attiva del lavoro (Centri per l'impiego) e sociali e sanitari (come accade con l'applicazione della legge regionale dell'Emilia-Romagna 14/2015 sul sostegno dell'inserimento lavorativo e dell'inclusione sociale di persone in condizioni di fragilità e vulnerabilità);
- accompagnare le persone a far valere i propri diritti;
- promuovere una comunità competente mediante il lavoro di comunità...

In fondo non siamo professioni conversazionali?

Questi esempi per dire che gli operatori sociali (assistenti sociali, educatori...) sono di nuovo chiamati a orientare processi non solo dentro il welfare, ma dentro la comunità. Partendo dal riconoscimento che i diritti sociali oggi non si riescono più a garantire unicamente con le modalità tradizionali (es. il diritto alla casa con la casa popolare), ma ne occorrono di innovative (es. situazioni di *cohousing*, condomini solidali...) che richiedono particolari accom-

pagnamenti e molto lavoro di attivazione locale.

Ci può essere insofferenza per i compiti che oggi si delineano. Noi ci chiediamo se questa non sia invece una occasione perché gli operatori tornino a far sentire la loro voce. Avvalendosi proprio di quelle abilità conversazionali che portano a identificare queste professioni come professioni «conversazionali» (in grado di interloquire con più attori e più saperi). Il termine «conversazionali» è stato fatto

proprio da un seminario organizzato da Animazione Sociale nell'ambito del Social Festival 2017 intitolato «Fare società oggi».

Già oggi molti operatori sociali sono su questa strada. Per proseguirla con ancor più convinzione occorre riacquistare consapevolezza della propria funzione culturale e politica dentro le comunità. Ed elaborare una cultura comune, come accadde nella fase istituyente del welfare, capace di proporre il cambiamento e di perseguirlo.

Luigi Gui,

professore associato di Sociologia generale, assistente sociale specialista, insegna Servizio sociale e politiche sociali presso l'Università degli studi di Trieste ed è coordinatore del Corso di laurea in Servizio sociale nel Dipartimento di Studi umanistici: luigi.gui.units@gmail.com

Antonio Nappi,

assistente sociale specialista, è stato presidente dell'Ordine Assistenti Sociali della Regione Puglia. Oggi è docente a contratto in Principi, fondamenti e metodi del Servizio sociale al Dipartimento di scienze politiche dell'Università di Bari: nappi.antonio@gmail.com

Flavia Franzoni

ha insegnato fin dagli anni '70 a scuole e corsi di laurea per assistenti sociali delle università di Verona e Bologna. Oggi è nel Comitato scientifico di IRESS/Bologna (Istituto regionale emiliano-romagnolo per i servizi sociali e sanitari, la formazione e la ricerca applicata): flavia.franzoni47@gmail.com

