

# Prospettive Sociali e Sanitarie

ANNO XLII

SETTEMBRE 2012

## *Speciale* PROGRAMMARE NELLE CITTÀ IN TEMPO DI CRISI

POVERTÀ E IMPOVERIMENTI  
DELLE FAMIGLIE ITALIANE

LA RICERCA DI UN SENSO  
COMUNE NEL SERVIZIO SOCIALE

"IL GIOVANE SOCIALE":  
STAGE IN PSICHIATRIA



### Politiche sociali

- 1 *Un nuovo welfare nel tempo della crisi*  
P. Majorino

### Programmazione

- 4 *La programmazione sociale nelle grandi città*  
U. De Ambrogio, S. Pasquinelli

### Spesa sociale

- 9 *La spesa sociale nei grandi Comuni. Un'analisi a partire dai dati*  
C. Dessi

### Comuni

- 13 *Il welfare che verrà. Emergenziale, ripiegato sull'assistenza e di respiro corto?*  
V. Ghetti

### Povertà ed emarginazione

- 15 *Le povertà e gli impoverimenti delle famiglie italiane*  
R. Siza

### Professioni sociali

- 19 *Tra disincanto e innovazione: la ricerca di un senso comune nel servizio sociale*  
E. Allegri

- 22 *La professionalità nel servizio sociale*  
V. Riva

### Salute mentale

- 26 *"Il giovane sociale". Stage in psichiatria*  
M. Garavaglia

### Notizie

- 31 *Accadde domani*  
G. Rusmini

### Intercettazioni

- 32 *Se la sanità torna ai tagli lineari*  
E. Caruso, N. Dirindin

### Direzione

Emanuele Ranci Ortigosa  
(direttore responsabile)

Ugo De Ambrogio, Sergio Pasquinelli  
(vicedirettori)

### Caporedattore

Francesca Susani (pss@irsonline.it)

### Redazione

Claudio Caffarena, Ariela Casartelli, Diletta Cicoletti, Valentina Ghetti, Graziano Giorgi, Francesca Merlini, Daniela Mesini, Paolo Peduzzi, Franco Pesaresi, Dela Ranci Agnoletto, Edoardo Re, Giorgio Sordelli, Patrizia Taccani

### Comitato scientifico

Paolo Barbetta, Alessandro Battistella, Luca Beltrametti, Paolo Bosi, Annamaria Campanini, Maria Dal Pra Ponticelli, Maurizio Ferrera, Marco Geddes da Filicaia, Cristiano Gori, Antonio Guaita, Luciano Guerzoni, Francesco Longo, Gavino Maciocco, Marco Musella, Franca Olivetti Manoukian, Giuseppe A. Micheli, Nicola Negri, Fausta Ongaro, Valerio Onida, Marina Piazza, Costanzo Ranci, Chiara Saraceno, Maria Chiara Setti Bassanini, Antonio Tosi

### Contatti

Via XX Settembre 24, 20123 Milano  
tel. 02 46764276 - fax 02 46764312  
www.pss.irsonline.it

### Ufficio abbonati

Daniela Mezzera (pss.abbo@irsonline.it)

### Abbonamento 2012

ccp. n. 36973204  
€ 57,00 (privati)  
€ 63,00 (ass. di volontariato e coop. sociali)  
€ 85,00 (enti)  
€ 90,00 (estero)  
L'abbonamento decorre dal 1° gennaio al 31 dicembre.  
Prezzo per copia: € 7,20 (arretrati € 12,00)

### Progetto grafico e impaginazione

Riccardo Sartori

### Stampa

Grafica Sant'Angelo  
Via Vicinale 6, Sant'Angelo Lodigiano (LO)  
Tel. 0371 210290

### Registrazione

Tribunale di Milano n. 83 del 5-3-1973

ISSN 0393/9510

È vietata la riproduzione dei testi, anche parziale, senza autorizzazione.



Foto di copertina  
seier+seier  
www.flickr.com/people/seier



Prospettive Sociali e Sanitarie è stampata usando le carte *Recital white* e *Respecta 100* di Burgo Distribuzione, composte al 100% da fibre riciclate

# TRA DISINCANTO E INNOVAZIONE: LA RICERCA DI UN SENSO COMUNE NEL SERVIZIO SOCIALE

Elena Allegri \*

Ricercatore e docente  
di Sociologia e  
Servizio sociale,  
Università del  
Piemonte Orientale  
"Amedeo Avogadro",  
Alessandria

## STARE A METÀ DEL GUADO OPPURE SCEGLIERE?

L'immagine che può rappresentare la situazione attuale degli assistenti sociali italiani è quella di un guado, ossia di un punto, all'interno di un torrente, che consente di passare da una riva all'altra. La professione si trova in questo guado e deve scegliere che fare: attraversare e conquistare nuovi territori o arretrare su posizioni assunte in passato, ma in condizioni peggiori? L'unica certezza è che non può stare ancor per molto in una posizione di attesa e di *impasse*, pena la rarefazione e la scomparsa della professione stessa e del senso del servizio sociale. Il rischio imminente, infatti, è di assistere a uno svuotamento progressivo delle competenze tipiche della professione, che può facilmente trasformarsi in mero esecutore di incombenze burocratiche. Gli assistenti sociali lavorano nella quotidianità con carichi di lavoro pesanti, come è tipico delle situazioni di crisi sociale, al centro dei dilemmi che caratterizzano le decisioni da assumere, consapevoli delle molte distorsioni organizzative all'interno delle quali devono comunque operare, in situazioni nelle quali il ruolo professionale è sempre più snaturato. Così, tra i professionisti circola la sensazione di agire all'interno di un copione deciso completamente da altri e lo spirito di collaborazione tra i diversi ruoli e livelli nell'organizzazione decresce. La rappresentazione che emerge in varie occasioni, convegni e percorsi di formazione, è quella di esecutori, che percepiscono il proprio agire come prevalentemente centrato su una dimensione eteronoma (Allegri, Garena, 2012). Aumenta anche la sensazione di solitudine dei dirigenti, sottoposti anch'essi a notevoli pressioni. Accanto a sperimentazioni interessanti, per la verità sempre più rare, gli assistenti sociali appaiono disincantati e faticano a descriversi e a proporsi come professione portatrice di conoscenze utili non solo per fronteggiare i problemi, ma anche per costruire processi innovativi di risposta, utili a tutti i cittadini. Eppure, nei percorsi di supervisione e di ricerca-azione si riscontrano segnali importanti: l'apparente quiescenza dei professionisti, che si manifesta attraverso un atteggiamento iniziale disincantato, si scioglie in pochi incontri per tra-

mutarsi in un atteggiamento lucido e consapevole, in capacità di pensiero riflessivo che genera critiche costruttive e autentico confronto.

## PERCHÈ QUESTO TITOLO? PRECISAZIONI NON SOLO TERMINOLOGICHE

Alcune precisazioni sul significato del titolo del contributo sembrano utili per delineare i temi ad esso sottesi. Come è noto, il *disincanto* è un atteggiamento nei confronti della realtà o di alcuni suoi aspetti. Indica la liberazione da uno stato di incantesimo, esprime la condizione di chi è ormai privo di illusioni. L'atteggiamento disincantato è di chi avverte una perdita di senso, o un declino di alcuni valori o ideali, appartenenti al campo d'azione della politica, della religione, e di altro ancora (Dizionario enciclopedico Treccani). Il riferimento d'obbligo è a Weber (2004,

pp. 19-27), che con la locuzione *disincanto del mondo* definisce il processo che ha accompagnato lo sviluppo della cultura occidentale e per il quale si è giunti, col crescere della razionalità scientifica, a ripudiare le spiegazioni magiche e animistiche e a sostituirle con spiegazioni razionali. Definisce il prevalere di una razionalità strumentale in tutti gli ambiti della vita

*Gli assistenti sociali  
si trovano a un  
guado: attraversare  
e conquistare nuovi  
territori o arretrare  
su posizioni passate?*

sociale su un processo di razionalizzazione che accompagna un progressivo disincanto del mondo e l'emergere di un irriducibile "politeismo" dei valori, in perenne conflitto. Il termine può quindi assumere accezioni positive o negative.

L'*innovazione*, in economia, è la "fase conclusiva e fondamentale del processo di crescita economica e tecnologica dell'impresa avviato da invenzioni o scoperte" (Dizionario enciclopedico Treccani). La tipologia delle innovazioni possibili è varia: dal prodotto al processo, da nuove forme organizzative a nuovi sbocchi sul mercato. Con la locuzione *senso comune* si indica "un giudizio senz'alcuna riflessione, comunemente sentito da tutto un ordine, da tutto un popolo, da tutta una nazione o da tutto il genere umano" (Vico, 1744). A partire dalla definizione di Vico, che risuona come un richiamo per il servizio sociale e per le sue funzioni nella comunità locale, pare opportuno domandarsi quanto sia diffuso questo comune sentire. In relazione

## Note

- \* L'articolo riprende alcuni dei contenuti della relazione presentata al convegno "Il lavoro dell'assistente sociale tra mandato professionale, istituzionale e sociale", Torino, 21 maggio 2011, organizzato dall'Ordine degli assistenti sociali del Piemonte. Si ringrazia il Consiglio regionale piemontese per l'autorizzazione.

## Bibliografia

- Abbott A., "Boundaries of Social Work or Social Work of Boundaries?", *Social Service Review*, 69 (4), 1995, pp. 542-562
- Allegri E., *Valutazione di qualità e supervisione. Conessioni teoriche e strategie operative nel lavoro sociale*, Lint, Trieste, 2000
- Allegri E., *Le rappresentazioni dell'assistente sociale*, Carocci, Roma, 2006
- Allegri E., "Equipaggi senza orizzonti? Criticità ed aspetti positivi del lavoro di équipe", *Rivista trimestrale di Scienze dell'amministrazione*, 2, 2012
- Allegri E., Garena G., "Il lavoro sociale alla prova del futuro", *Rassegna di Servizio sociale*, 3, 2011, pp. 89-102
- Ascoli U., "Esiste ancora un welfare in Italia?", in Campanini A. M. (a cura di), *Scenari di welfare e formazione al servizio sociale in un'Europa che cambia*, Unicopli, Milano, 2009, pp. 72-81
- Canevini M., Neve E., "Servizio sociale", in Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), *Dizionario di Servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp. 590-600
- Dal Pra Ponticelli M., *Lineamenti di servizio sociale*, Astrolabio, Roma, 1987
- De Ambrogio U., "L'assistente sociale nel difficile welfare di oggi", *Prospettive Sociali e Sanitarie*, 3, 2011, p. 1
- Facchini C. (a cura di), *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetto di welfare*, Il Mulino, Bologna, 2010
- Fargion S., *Il servizio sociale. Storia, temi e dibattiti*, Laterza, Bari, 2009
- Ferrario F., *Le dimensioni dell'intervento sociale*, Carocci, Roma, 1996
- Gui L., "Tre committenti per un mandato", in Lazzari F. (a cura di), *Servizio sociale trifocale*, Franco Angeli, Milano, 2008, pp. 169-186
- Lorenz W., *Globalizzazione e Servizio sociale in Europa*, Carocci, Roma, 2010
- Ranci C., "Fenomenologia della vulnerabilità sociale", *Rassegna Italiana di Sociologia*, XLIII, 4, 2002, pp. 521-551
- Ranci C., "Tra vecchie e nuove disuguaglianze: la vulnerabilità nella società dell'incertezza", *La Rivista delle Politiche sociali*, 4, 2007, pp. 111-127
- Revelli M., *Poveri, noi*, Einaudi, Torino, 2010
- Ruggeri F., "Le tensioni del sistema delle politiche sociali e quelle del lavoro sociale", in Facchini C. (a cura di), *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetto di welfare*, Il Mulino, Bologna, 2010, pp. 313-334
- Vico G. B., *Principj di scienza nuova d'intorno alla comune natura delle nazioni*, in questa terza impressione, 1744, XII, par. 142
- Weber M., *La scienza come professione. La politica come professione*, Einaudi, Torino, 2004

alla definizione proposta di disincanto e di innovazione è lecito chiedersi quando e come è sorto il disincanto nel servizio sociale. Eppure, gli assistenti sociali hanno saputo assumere, nel tempo, posizioni pionieristiche in molti campi di intervento e di ricerca. È possibile che riescano ad arginare il rischio di assumere la posizione di osservatori passivi (De Ambrogio, 2011) per procedere in modo innovativo, e non residuale e difensivo? Per tentare di individuare alcuni possibili percorsi di risposta a questi interrogativi, saranno proposte alcune riflessioni.

## PROVE DI RISPOSTA

### I mutamenti e la rarefazione del welfare

I processi economici e sociali in atto in Europa e in Italia stanno provocando la progressiva rarefazione dei sistemi di welfare, drasticamente travolti dalla flessibilità del lavoro, dalla globalizzazione, dall'emergere di nuove povertà, dall'aumento della non autosufficienza; fenomeni che hanno configurato una nuova domanda di protezione sociale. Ancora, vanno considerate le trasformazioni relative agli scenari socio-demografici quali l'invecchiamento della popolazione, i flussi migratori, le trasformazioni strutturali delle famiglie e delle reti naturali di solidarietà. Sebbene il processo di razionalizzazione dei servizi sociali, dagli anni Novanta del secolo scorso, abbia applicato logiche aziendali per creare organizzazioni più efficaci ed efficienti e meno dispendiose in risposta all'avanzare della crisi, tuttavia, a causa delle pressioni esercitate dalla cultura managerialista e dal neoliberismo,<sup>1</sup> ha rivelato vistose lacune nella difesa dei diritti sociali (Lorenz, 2010). Gli assistenti sociali, come gli altri professionisti del lavoro sociale, hanno faticato a riconoscersi in tali coordinate, spesso portatrici di quelle logiche di etichettamento e di esclusione sociale che da sempre combattono. Infine, il principio di sussidiarietà limita il sostegno pubblico alle sole situazioni nelle quali le reti sociali primarie abbiano fallito. Un senso generalizzato di instabilità e di spiazzamento sembra accompagnare la diffusione della vulnerabilità sociale,<sup>2</sup> che avviene in modo trasversale rispetto alla stratificazione sociale (Ranci, 2007) e che sta investendo anche le professioni sociali. Se ne ravvisano i primi effetti nei gruppi di lavoro, composti da operatori di diversa appartenenza organizzativa (pubblica e privata), che faticano a trovare, ad esempio, spazi e tempi di confronto comune. Tale difficoltà si aggiunge alla specificità di ruoli, di funzioni e di servizi che, in risposta alla complessità della domanda, ha creato già da tempo suddivisioni e dispersioni laddove erano necessari processi di ricompo-

sizione e di semplificazione, almeno dal punto di vista dei cittadini (Allegri, 2000). A quali mandati deve rispondere, in questa situazione il servizio sociale? Alcune riflessioni sono proposte al punto successivo.

### L'identità del servizio sociale al crocevia di tre mandati

Lo sviluppo del servizio sociale italiano, inteso come disciplina, come professione, come meta-istituzione e come arte (Canevini, Neve, 2005), è avvenuto in stretto collegamento con le trasformazioni di tipo sociale, storico, economico e politico della società e delle organizzazioni dei sistemi di risposta ai bisogni dei cittadini, ispirate dalle politiche sociali, che hanno caratterizzato il sistema di welfare nel suo divenire. Tali tensioni hanno determinato per la disciplina e per la comunità professionale l'assunzione di una connotazione particolare, al centro di un crocevia tra diversi tipi di mandato: sociale, professionale, istituzionale (Dal Pra Ponticelli, 1987; Ferrario, 1996; Gui, 2008), al tempo stesso causa ed effetto di un faticoso cammino di promozione della professione. Il servizio sociale ha interpretato il proprio compito di mediare tra mandati, confini (Abbott, 1995) e territori, subendo un forte impatto sul senso attribuibile a un ruolo unico e composito al tempo stesso, sulla continua costruzione di un'identità mai completamente definita, sulla difficile delimitazione di un oggetto specifico e autonomo di studio e di ricerca, sul riconoscimento non ancora consolidato di una specifica comunità scientifica. Gli assistenti sociali si trovano, quindi, in uno stato di compressione tra i diversi mandati già citati e tra diversi attori:

- i cittadini, che sono utenti, ma possono essere considerati anche *stakeholder*, ossia portatori di interessi dei gruppi sociali o delle associazioni di cui fanno parte, e chiedono un punto di equilibrio tra universalismo e particolarismo negli interventi professionali;
- l'organizzazione di appartenenza, che richiede efficienza nelle prestazioni, ma non riesce a garantire le condizioni strutturali utili all'efficacia nel senso a questa attribuito dal servizio sociale (ad esempio, rispetto alla relazione tra qualità e tempo disponibile per i colloqui professionali, o rispetto alla relazione tra la logica dell'urgenza e la carenza di progettazione delle azioni e dei progetti);
- la società, che investe la professione di mandati ambigui (ad esempio, la relazione tra le azioni di protezione dei minori e l'immagine degli assistenti sociali come ladri di bambini).

Quelle citate sono alcune delle ragioni che stanno alla base dell'immagine pubblica negativa del servizio sociale, una rappresentazione parziale, che non rende giustizia alla professione, lasciando in ombra gli aspetti di promozione di legami sociali e di impegno nella comunità locale, come richiesto dal mandato sociale (Allegri, 2006). Come già affermato, il servizio sociale è legato all'agenda politica dei modelli di welfare, per questo motivo è opportuno tratteggiare alcuni ele-

menti che compongono la situazione attuale.

## Il mandato sociale e il lavoro nella comunità

La straordinaria riduzione delle risorse finanziarie avvenuta in tempi recenti ha determinato, tra le prime conseguenze, il blocco di progetti e di interventi innovativi. Così, ad esempio, l'assistente sociale, una professione che la legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (l. 328/00) considera cruciale nel sistema di welfare, fatica non solo a realizzare, ma anche a pensare la prevenzione (Ruggeri, 2010), come ha dimostrato una recente ricerca svolta a livello nazionale (Facchini, 2010). Tra le ripercussioni dei mutamenti in atto nel sistema di welfare, in relazione al mandato sociale, è da segnalare un effetto di "ritiro" dalla comunità locale da parte delle professioni sociosanitarie. Tutte le professioni sociali (e sanitarie), infatti, impegnate su troppi fronti, sembrano dimostrare una generale tendenza a ritirarsi dal lavoro sociale di comunità, ossia da quei processi che trasformano l'assistenza, la cura, l'educazione da fatti individuali in una dimensione collettiva, forse per impegnarsi sul "lavoro sul caso" o nella salvaguardia della propria professione, come può essere comprensibile in situazioni di crisi. Tuttavia, l'atteggiamento auto-referenziale si è rivelato controproducente in relazione non solo al rischio di creare un eccessivo distacco dai cittadini e dalle varie agenzie presenti sul territorio, ma anche a quello di rinunciare a una proficua analisi e valutazione dei risultati effettivamente raggiunti, nelle condizioni attuali, in un confronto auspicabile sia all'interno delle comunità professionali sia con le organizzazioni sia, ancora, con la comunità locale.

La professione, oggi più che mai, è sollecitata a superare l'*impasse* presente da troppo tempo nel servizio sociale di comunità e ad assumere il mandato sociale nella sua pienezza, per ritrovare il senso della presenza del servizio sociale. Senza la declinazione di tale mandato, gli assistenti sociali rischiano di autoescludersi dai processi trasformativi che stanno attraversando la nostra società, e contribuiscono alla propria progressiva attenuazione.

## CONCLUSIONI

Come descritto ai punti precedenti, la complessità (e la confusione) caratterizzano la situazione attuale, forse una crisi generale senza precedenti dal secondo dopoguerra. È oggettivo che manchino risorse finanziarie, umane, sociali, che le scelte politiche appaiano confuse, ed è dunque plausibile che la professione si trovi in una situazione di spiazzamento di fronte alle richieste tentacolari che le vengono poste da più fronti, ma questo non può costituire una scusante per non riflettere comunque sulla professione, sul suo ruolo e sulle responsabilità assunte, non assunte e che intenderà assumere.

L'illusione di poter fornire una risposta a ogni tipo di problema attraverso il sistema di welfare, nelle sue varie forme, è ormai tramontata, lo dimostra anche l'affanno che permea quotidiana-

mente il lavoro degli assistenti sociali e delle professioni sociali più in generale. Per evitare una lettura centrata solo sulla professione è opportuno segnalare, ancora, alcuni fattori oggettivi che caratterizzano la situazione attuale. È oggettiva la carenza di risorse in un quadro di politiche sociali che mirano all'esaltazione dell'individualismo, che non può essere applicato al servizio sociale. È oggettiva la confusione in cui si trovano le organizzazioni, che tendono alla pseudo-efficienza delle prestazioni senza considerare i tempi del lavoro sociale. È oggettivo e comprensibile che l'assistente sociale, sebbene sia consapevole della necessità del lavoro nel territorio, tenda a rispondere in prima istanza alle richieste dell'organizzazione e dei cittadini, che spesso non contemplano un tempo di lavoro da dedicare alla comunità. In effetti, non esistono sistemi di incentivazione rispetto a progetti di lavoro di comunità, che, invece, potrebbero essere utili alla visibilità delle organizzazioni. D'altronde, modelli di sviluppo di capacità, di *empowerment*, di autentica assunzione di responsabilità da parte dei cittadini, sono da sempre presenti nella cultura del servizio sociale: si tratta di compiere scelte impellenti per riprenderli e potenziarli alla luce delle nuove esigenze. Molte occasioni di innovazione del servizio sociale si propongono sulla scena. Sebbene la maggioranza di queste non sia del tutto nuova per il servizio sociale, si tratta di cogliere le occasioni e di crearne. In questo caso, l'organizzazione di appartenenza può diventare un alleato prezioso nella ricerca di un senso comune. Nelle logiche innovative è la professione a essere chiamata in causa con forza, nessuno lo farà al suo posto. In conclusione, tra disincanto e innovazione, la ricerca di un senso comune nel servizio sociale richiede di:

- comportarsi da professionisti all'interno dell'organizzazione cui si appartiene;
- attivare quelle capacità generative, immaginative, creative, che gli assistenti sociali hanno dimostrato di saper utilizzare in molte occasioni;
- partecipare attivamente ai processi di valutazione per la diffusione del sapere del servizio sociale;
- tornare a lavorare nella comunità locale e rafforzare le competenze utili al passaggio dalla dimensione del caso alla dimensione del lavoro di territorio;
- curare il rapporto con gli amministratori locali, diventando loro insostituibili consulenti;
- sviluppare una mentalità di ricerca empirica specificamente dedicata al servizio sociale, orientata non solo alla ricerca di buone pratiche, ma anche all'analisi comparativa di progetti simili attuati in territori differenti, per rintracciare similitudini e differenze che possano suggerire protocolli operativi più consolidati e riconosciuti, in primo luogo, dalla comunità scientifico-professionale del servizio sociale.

Si tratta di passare dall'auto-referenzialità all'etero-referenzialità. Solo chi possiede un baricentro consolidato può farlo e, paradossalmente, si auto-rinforza nel confronto con il mondo. Si tratta, infine, di attraversare il guado. ▮

## Note

- 1 Per approfondire le ripercussioni della cultura managerialista sul servizio sociale si vedano: Lorenz, 2010; Fargion, 2009.
- 2 Secondo Ranci (2002, p. 25) la vulnerabilità è: "una condizione di vita in cui l'autonomia e la capacità di autodeterminazione dei soggetti è permanentemente minacciata da un inserimento instabile dentro i principali sistemi di integrazione sociale e di distribuzione delle risorse".