

## **Spiazzamenti. Servizio sociale e innovazione.**

Elena Allegrì<sup>1</sup>

### **Premessa**

Appare quantomeno singolare, e per certi versi spiazzante, riflettere sul rapporto tra servizio sociale e società in trasformazione in una fase tanto delicata come quella attuale. Accanto alle celebrazioni per i 150 anni dell'Unità di Italia, infatti, si assiste alla progressiva attenuazione del *welfare*<sup>2</sup>, alla costruzione del quale ha contribuito anche il servizio sociale italiano.

*Spiazzamento* è un sostantivo che descrive lo stato di chi subisce gli effetti di una strategia. In questo senso, designa l'interruzione di uno schema di riferimento, è qualcosa di inaspettato, strano, inaccettabile, che avviene in un modo talmente rapido da provocare un blocco, un' *impasse*. Lo spiazzamento fa parte dell'esperienza di tutti: in genere dura poco, ma in quel frangente può aumentare nel soggetto la disponibilità a cercare nuove strategie di azione proprio in ragione della perdita dei riferimenti abituali. Il tema oggetto di questo contributo concerne gli spiazzamenti che stanno investendo il servizio sociale, e le riflessioni inerenti ad esso saranno proposte in relazione a due dimensioni analitiche, che corrispondono alle parti in cui è suddiviso. Nella prima saranno presi in considerazione, in sintesi, alcuni tratti peculiari dell'attuale processo di trasformazione del sistema di *welfare*, con particolare riferimento alle ricadute in atto sulla professione. La seconda parte sarà dedicata ad analizzare alcuni tra aspetti critici e i possibili sviluppi innovativi.

### **La professione tra spiazzamenti e rarefazione del welfare**

Gli assistenti sociali, al pari di altre professioni sociali, appaiono spiazzati, isolati, feriti e si autorappresentano come svalutati a fronte delle scelte che stanno profondamente modificando l'intero sistema di welfare, che Ascoli ha definito: "*compassionevole: siamo in un contesto opposto al welfare di cittadinanza. Il welfare compassionevole si basa su uno Stato che fa molto poco per le persone bisognose.*"

---

<sup>1</sup> Ricercatore, Docente di Sociologia e Servizio Sociale, Dipartimento di Giurisprudenza e Scienze Politiche, Economiche e Sociali, Università del Piemonte Orientale Amedeo Avogadro, Alessandria, [elena.allegri@unipmn.it](mailto:elena.allegri@unipmn.it)

<sup>2</sup> Come è noto, il termine *welfare* definisce l'insieme delle politiche pubbliche connesse al processo di modernizzazione tramite le quali lo stato fornisce ai propri cittadini protezione e controllo rispetto a rischi e a bisogni pre-stabiliti, in forma di assistenza, assicurazione e sicurezza sociale, introducendo specifici diritti e doveri sociali, anche di contribuzione finanziaria in una logica redistributiva (Ferrera, 2006). Le diverse locuzioni proposte nel tempo: da *Welfare State* a *Welfare Mix* a *Welfare Community*, *Welfare-to-Work* rappresentano le differenti configurazioni che il sistema ha assunto, passando da una morfologia statale ad un modello di tipo misto e successivamente comunitario, all'interno delle quali i diversi attori coinvolti (pubblici, privati e del privato sociale) sono chiamati a partecipare attivamente anche sul piano delle funzioni, delle responsabilità e degli strumenti di regolazione.

*Ognuno deve potersi aiutare da sé, facendo ricorso al mercato, alla famiglia, al volontariato* (2009, pag.79 ). L'immagine che può rappresentare la situazione attuale 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<sup>3</sup>, e deve scegliere che fare: attraversare e conquistare nuovi territori o arretrare su posizioni assunte in passato, ma in condizioni residuali e peggiori? L'unica certezza è che non può stare ancor per molto in una posizione di attesa e di *impasse*, peraltro comunque scomoda, pena la scomparsa della professione stessa, ossia del senso del servizio sociale. Il rischio, infatti, è di assistere ad uno svuotamento progressivo delle competenze tipiche della professione, che può facilmente trasformarsi in mero esecutore di compiti burocratici.

Come emerge in molte occasioni di confronto, di formazione e di supervisione di questi ultimi anni, gli assistenti sociali lavorano nella quotidianità assumendo carichi di lavoro pesanti, e fronteggiano l'aumento della domanda di interventi socio-assistenziali individuali o, in altri casi, l'assenza di domanda, come è tipico delle situazioni di crisi sociale, quando i cittadini perdono la fiducia nei processi di risposta delle organizzazioni preposte alle loro esigenze. Sembra sfuggire loro la motivazione e la capacità di promuovere, mantenere e potenziare i legami sociali nelle comunità, che costituisce il senso profondo del servizio sociale. Appare anche esaurito il rovello che spinge ad affrontare relazioni complesse, conflitti e tensioni che, quando non costituiscono rituali di 'dichiarazioni di intenti', solo in parte costruiti su concrete occasioni di realizzazione, sono spesso forieri di nuove logiche di lavoro sociale e di autentica solidarietà tra cittadini. Le organizzazioni di lavoro sembrano orientate alla logica del risparmio e delle prestazioni, pressate come sono dall'esigenza di raggiungere obiettivi di efficienza e pareggio di bilancio, senza più tener conto della necessaria efficacia di progetti ed interventi.

Al centro dei dilemmi che caratterizzano le decisioni da assumere, i professionisti si dimostrano consapevoli delle distorsioni organizzative all'interno delle quali devono comunque operare, ma il loro ruolo risulta sempre più snaturato. Anche i dirigenti vivono la solitudine e la pressione di chi sta in mezzo a più fronti e sembrano diminuire drasticamente le alleanze di lavoro che hanno garantito, nel tempo, buoni risultati all'interno delle organizzazioni pubbliche e private e con gli attori e le agenzie presenti nel territorio di riferimento.

Tuttavia, sarebbe riduttivo ed ingenuo proporre un'analisi improntata solo sulla professione senza considerare il contesto nel quale è inserita. Oggi si assiste ad una persistente delegittimazione del welfare e alla attenuazione progressiva di politiche di integrazione e di sicurezza sociale a fronte della estensione di una logica di mercato. Un senso generalizzato di instabilità e di spiazzamento sembra accom-

---

<sup>3</sup> La metafora del guado è stata proposta nella 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, parte della quale è ripresa nell'articolo "Tra disincanto e innovazione" di prossima pubblicazione sulla rivista *Prospettive Sociali e Sanitarie*.

pagnare la diffusione della vulnerabilità sociale<sup>4</sup> in modo trasversale rispetto alla stratificazione sociale (Ranci, 2007) che sta investendo anche le professioni sociali. La straordinaria riduzione delle risorse finanziarie<sup>5</sup>, infatti, ha determinato, tra le prime conseguenze, non solo il fenomeno dell'instabilità dell'occupazione tra i professionisti del lavoro sociale e la frammentazione dei gruppi di lavoro, ma anche il blocco di progetti e di interventi innovativi nella comunità locale. 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/ 2000) 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 diretta da Facchini<sup>6</sup>.

Come è noto, le trasformazioni di tipo demografico, l'instabilità della condizione lavorativa, i mutamenti strutturali e relazionali delle famiglie e delle reti naturali di solidarietà hanno notevolmente influenzato una nuova domanda di protezione sociale. Il sistema di *welfare*, invece, è stato drasticamente travolto dalla crisi economica e finanziaria, dalla globalizzazione, dal decremento dei redditi e dell'occupazione, dall'emergere di nuove povertà, dall'aumento della non autosufficienza, dimostrando la propria impotenza nella elaborazione di sistemi risposta orientati alla promozione della inclusione e della giustizia sociale<sup>7</sup>.

Tale situazione è particolarmente sconcertante per il servizio sociale che, nelle diverse accezioni di disciplina, professione, meta – istituzione (Canevini, Neve, 2005), ha coniugato il proprio sviluppo in relazione alle trasformazioni della società, alle diverse concezioni di benessere, integrazione, inclusione e solidarietà sociale proposte, nel tempo, dalla società (Lorenz, 2010), e alle indicazioni delle politiche sociali che hanno caratterizzato il sistema di *welfare* nella sua evoluzione. Fin dal secondo dopoguerra, infatti, gli assistenti sociali hanno partecipato al processo di ricostruzione del Paese, hanno collaborato attivamente a progetti di sviluppo comunitario e a ricerche nazionali<sup>8</sup>, sperimentando metodi di intervento e di ricerca innovativi come, ad esempio, il lavoro con i gruppi di cittadini e la ricerca

---

<sup>4</sup> Secondo Ranci 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” (2002, pag. 25).

<sup>5</sup> All'interno della manovra finanziaria, la legge di stabilità del 2011 ha sancito la straordinaria riduzione di fondi destinati alle politiche sociali, pari ad oltre 3,5 miliardi di euro (Ragioneria Generale dello Stato, <http://www.rgs.mef.gov.it>).

<sup>6</sup> Facchini C., a cura di, (2010). *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetti del welfare*, Il Mulino, Bologna.

<sup>7</sup> Secondo Revelli: “l'espressione giustizia sociale coniuga il sostantivo Giustizia – il quale in termini generali significa “dare ad ognuno quanto gli/le spetta” – con l'aggettivo Sociale – che implica il riferimento a un sistema di relazioni tra gli appartenenti a una collettività”, 2013, in press.

<sup>8</sup> Ci si riferisce, in riferimento al primo periodo di sviluppo del servizio sociale italiano, all'inchiesta parlamentare sulla miseria (1953), all'indagine Unrra -Casas su Matera (1951-53), alla ricerca sul tempo libero ad Ivrea (1954), al “Progetto Pilota Sardegna”, al “Progetto Pilota per l'Abbruzzo”, (Zucconi, 1958). Per approfondire il tema cfr. anche Allegrì (2013), v. *Ricerca di Servizio sociale*, in *Nuovo dizionario di servizio sociale*, diretto da Campanini A.M., Carocci, Roma, in press.

partecipata con impostazione multidisciplinare. La gran parte dei progetti era finalizzata a sviluppare una consapevolezza democratica nei cittadini, e a promuoverne il rapporto con la pianificazione territoriale e sociale, assicurando, al contempo, l'impegno per la costruzione di servizi e di interventi sociali adeguati alle società locali.

Ciò che si vuol evidenziare, in questa sede, è l'orientamento ad una dimensione etico-politica di promozione dei diritti di cittadinanza e di giustizia sociale che il servizio sociale ha perseguito fin dalle sue origini. Con spirito pionieristico prima e forte motivazione in seguito, tra limiti interni ed esterni, il servizio sociale ha tentato di agire concretamente sui meccanismi che Amartya Sen individua come *focus* centrale per garantire giustizia sociale e libertà in relazione alle caratteristiche di ogni contesto locale (2009). Così, gli assistenti sociali hanno operato a fianco delle persone, delle famiglie, dei gruppi e delle comunità locali, a fronte delle diseguaglianze, nella convinzione che *"nessuno sarà mai libero se non avrà le risorse per poter decidere cosa fare di se stesso"* (Saraceno, 2012, pag.57).

L'attuale posizione di ritiro dal lavoro nel territorio evidenzia il movimento che la professione, al pari degli altri operatori sociali, attiva in relazione alle trasformazioni del *welfare*: più o meno in prossimità della comunità locale in rapporto alle priorità stabilite dalle politiche sociali, ai dispositivi e alle risorse messi a disposizione dal sistema dei servizi, rischiando, comunque, di non garantire la qualità delle azioni professionali a livello individuale, quando è chiamata ad attivare interventi di contenimento e di controllo sociale (Allegrì, 2012).

### **Quale innovazione è possibile?**

Per evitare il rischio di idealizzare un passato come privo di quelle criticità e debolezze di sistema che, al contrario, sono sempre state presenti, si può considerare che nelle situazioni di crisi e di spiazzamento è comunque possibile rintracciare prospettive e percorsi innovativi, come può accadere per le comunità scientifico-professionali mature, ossia capaci di apprendere dagli errori e di riconoscere i successi conseguiti, di rinnovare alleanze e legami sociali, anche all'interno della organizzazione di appartenenza. Ci si potrebbe domandare se esista ancora la capacità, la competenza e la motivazione a procedere in modo innovativo o se gli effetti di spiazzamento aprano la strada ad un disorientamento generale della professione, così ripiegata su se stessa da non riuscire a immaginare nuove mete e nuovi orizzonti. Non è nemmeno di conforto sapere che anche altre professioni si trovano nella stessa situazione in tutti i paesi europei.

Da dove ripartire? Naturalmente non esistono soluzioni immediate e definitive, soprattutto all'interno di contesti sociali ed organizzativi in continuo mutamento, frammentati e confusi. Il ruolo del servizio sociale, come afferma Campanini: *"non può essere quello di adeguarsi passivamente ai cambiamenti delle politiche sociali, soprattutto quando queste rischiano di collidere con i valori che ispirano la professione. E' richiesto un impegno costruttivo per partecipare ad un processo di influenzamento e*

*orientamento delle politiche sociali verso la realizzazione dei principi di uguaglianza e coesione sociale*" (2009, pag. 14).

Si tratta quindi di alzare lo sguardo, di pre-vedere nuovi orizzonti che, seppur fragili, possono garantire l'uscita dalla attuale situazione di isolamento e di individualismo pernicioso e pervasivo che investe tutti i settori della società italiana. Nelle logiche innovative è la professione ad essere chiamata in causa con forza, nessuno lo farà al suo posto. E' necessario ampliare intenzionalmente la visuale, superare le questioni inerenti il ruolo, le difficoltà, le imposizioni, ed esercitare la capacità di ascolto e di confronto, in diversi luoghi e livelli, lavorando per rendere più visibile e confrontabile il sapere e il pensiero critico del servizio sociale.

Alcune proposte conclusive, qui di seguito, si connotano come itinerari, sentieri, piste da esplorare senza alcuna pretesa di esaustività.

1) Difendere e mantenere i diritti.

Un primo itinerario possibile concerne l'impegno e l'assunzione di responsabilità per il mantenimento della tutela dei diritti. Il diritto all'aiuto, al sostegno, alla cura, il diritto ad avere istruzione, formazione, socializzazione, il diritto a non essere abbandonati, è – in questa prospettiva – un fondamento di civiltà sociale e giuridica. Diritti da rendere per tutti i cittadini realmente esigibili, e in tal senso non possono essere considerati dipendenti dalla carenza di risorse economiche dovuta anche ai tagli alla spesa pubblica. Sono gli attori implicati nel sociale a doversi attribuire per primi la dignità necessaria per invertire, nell'attuale scenario, i processi che creano fragilità e vulnerabilità, i processi di incremento delle disuguaglianze, i processi di smantellamento del sistema di *welfare* italiano che, peraltro, non è mai stato effettivamente universalistico e promotore di uguaglianza. Occorre, quindi, pensare il servizio sociale come promotore di legittimazione e di visibilità per chi, pubblico o privato, opera nella mutualità, crea vicinanza e cooperazione tra i cittadini, promuove autodeterminazione e responsabilità sociale (Friesenhan, 2009; Allegrì, Garena, 2011).

2) Produrre cultura sociale.

E' importante interrompere la paralisi di pensiero critico e scommettere sul desiderio di migliorare, sulla capacità di tutti gli attori implicati nel sociale di immaginare scenari futuri di sviluppo. Appare cruciale il rilancio di occasioni di confronto costruttivo che ridonino senso al lavoro sociale per rivitalizzare i processi culturali e creativi che ne costruiscono l'essenza, senza dimenticare l'attenzione alla visibilità nei media. L'ipotesi di fondo qui proposta, riguarda un servizio sociale che, prima ancora di essere azione, è produzione culturale, all'incrocio tra saperi, conoscenze, esperienze e desideri. E' luogo e tempo in cui ci si interroga sulla qualità della convivenza sociale del presente e del futuro, mettendo a disposizione di tutti le conoscenze e le competenze che gli assistenti sociali e le loro organizzazioni di appartenenza possono offrire, supportate da dati e fatti.

Occorre, in ultima analisi, di riconoscere una nuova centralità del cittadino all'interno dei processi di intervento, di stabilire alleanze utili a rilanciare la comunità locale, di tessere la trama utile a costruire

legami sociali significativi, abbandonando consapevolmente il ruolo di esperti tecnici, per attivare processi comuni di ricerca. Non si tratta di svalutare il lavoro con il singolo, che presuppone un'azione quotidiana complessa e impegnativa, quanto piuttosto di considerare che è proprio la complessità delle situazioni che nessuno è in grado di risolvere da solo a suggerire di lavorare nel contesto sociale, con altri attori.

3) Raccontare, e partecipare alle rappresentazioni del servizio sociale.

Da qualche tempo sembra che la professione sia utilmente orientata a raccontarsi e a proporre riflessioni critiche sul proprio lavoro, tentando così di superare l'atavica esclusione dai processi comunicativi che caratterizzano la società attuale. Si tratta ora di potenziare questa tendenza positiva per ottenere maggiore visibilità non solo in termini di informazione e di costruzione dell'immagine pubblica degli assistenti sociali, ma anche rispetto ai temi sociali più generali che potrebbero essere trattati dai media. E l'immagine della professione potrebbe uscirne rafforzata.

4) Partecipare ai processi di valutazione, di programmazione dei servizi e delle politiche per la diffusione del sapere del servizio sociale.

E' una partecipazione necessaria e non più rinviabile per incidere sui processi di valutazione, per esempio contribuendo alla definizione di criteri riferibili alla conoscenza del servizio sociale.

Sul fronte della programmazione, la produzione di documentazione rigorosa e fondata scientificamente può sostenere le argomentazioni proponibili dalla professione per la costruzione di nuovi progetti e di nuovo assetti organizzativi. Anche questo può essere un mezzo utile a superare rituali sterili di pseudo-confronto.

5) Ricerca e formazione

Occorre 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 particolare, nella progettazione di disegni di ricerca, pare opportuno superare l'ottica di analisi centrata solo sulla professione per adottare un approccio integrato (Vicarelli, 2010) in grado di considerare, a livello micro, meso e macro, gli aspetti strutturali e dinamici che caratterizzano l'oggetto di indagine in relazione alla professione, al gruppo di lavoro e all'organizzazione di cui fanno parte, in una prospettiva relazionale che ne evidenzia la reciproca influenza. Il ruolo della ricerca empirica per il futuro del servizio sociale è strategico, sia per rendere comprensibile, confrontabile e replicabile i risultati di studi e di sperimentazioni realizzate sia per contribuire al rinnovamento di prospettive teoriche e di analisi e di intervento.

Non ultimo, emerge il problema della formazione degli assistenti sociali: senza un'attenzione specifica all'uso della ricerca empirica, alle politiche pubbliche e sociali, al servizio sociale di comunità, al lavoro in gruppo e con i gruppi, essi rischiano di ritirarsi nel lavoro con il singolo caso senza attivarsi a sufficienza per mobilitare risorse collettive.

E' quanto mai opportuno, in conclusione, passare dall'auto-referenzialità alla etero- referenzialità. Solo chi possiede un baricentro consolidato può farlo e, forse paradossalmente, si auto-rinforza nel confronto con l'Altro. Si tratta di prendere una decisione: attraversare il guado?

### **Bibliografia di riferimento**

- Allegrì, E. (2011), "(S)parlano di noi. Il sistema di tutela minorile su stampa e televisione", in *Lavoro sociale*, vol. 11, n. 3, Erickson, Trento, pp. 245- 256.
- Allegrì. E., (2012), "Equipaggi senza orizzonti? Criticità ed aspetti positivi del lavoro di équipe", *Rivista Trimestrale di Scienze dell'Amministrazione*, 2, in press.
- Allegrì E., Garena G., (2011), "Il lavoro sociale alla prova del futuro", in *Rassegna di Servizio sociale*, vol.3, pp. 89-102.
- Ascoli U. ( 2009), "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, pp.72-81.
- Campanini A.M. (a cura di), *Introduzione*, in *Scenari di Welfare e formazione al Servizio sociale in un' Europa che cambia*, Unicopli, Milano, pp.7-15.
- Canevini M., Neve, E., (2005), v. "Servizio sociale", in *Dizionario di Servizio sociale*, diretto da Dal Pra Ponticelli M., Carocci, Roma, pp. 590-600.
- Facchini C. (2010), (a cura di), *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetto di welfare*, Il Mulino, Bologna.
- Ferrera M., (2006), *Le politiche sociali*, Il Mulino, Bologna.
- Friesenhan G. (2009), *Ridefinizione del Servizio sociale in Europa. Le sfide per la formazione e la pratica*, in Campanini a. (a cura di), *Scenari di Welfare e formazione al Servizio sociale in un' Europa che cambia*, Unicopli, Milano, pp. 43 – 58.
- Lorenz W. ( 2010), *Globalizzazione e Servizio sociale in Europa*, Carocci, Roma.
- Ranci C., (2002) "Fenomenologia della vulnerabilità sociale", *La Rassegna Italiana di Sociologia*, a. XLIII, 4, pp. 521- 551.
- Ranci C., (2007), "Tra vecchie e nuove disuguaglianze: la vulnerabilità nella società dell'incertezza", *La Rivista delle Politiche Sociali*, 4; pp. 111-127.
- Revelli M., (2010), *Poveri, noi*, Einaudi, Torino.
- Revelli M., (2013), v. *Giustizia sociale*, in *Nuovo dizionario di servizio sociale*, diretto da Campanini A.M., Carocci, Roma, in press.
- Ruggeri F., (2010), "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, pp. 313- 334.
- Saraceno C. ( 2012), "Diseguaglianze che segnano destini", in *Animazione Sociale*, Inserto, gennaio 2012, pp. 49- 60.

Sen A. K., (2009), *The Idea of Justice*, Cambridge, Belnkap Press, (tr. it.: 2010, *L'idea di giustizia*, Mondadori, Milano).

Vicarelli G., (2010), “Per un’analisi storico-comparata della professione medica”, in *Stato e Mercato*, 90, pp. 395-423

Zucconi A., (1958, 1960), *Progetto per l’Abruzzo*, in “*Centro Sociale*”, 22-23, 1958; 34, 1960.