

## Tra disincanto e innovazione: la ricerca di un senso comune nel servizio sociale.

di Elena Allegri<sup>1</sup>

### Sintesi della relazione presentata al Convegno di Torino, 21 maggio 2011

#### 1. Stare a metà del guado oppure scegliere?

La professione oggi si trova in un 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 o forse in una situazione di *impasse*, pena la rarefazione e la scomparsa della professione stessa. Gli assistenti sociali, infatti, lavorano nella quotidianità interrogandosi sui molti dilemmi che pervicacemente caratterizzano le decisioni da assumere, consapevoli delle molte distorsioni organizzative all'interno delle quali devono comunque operare, subendo la pressione di dover dimostrare efficienza ed efficacia degli interventi attivati secondo criteri di valutazione non propri e in situazioni nelle quali il ruolo professionale è sempre più snaturato. Così, appaiono disincantati e faticano a descriversi e a proporsi come professione innovativa e portatrice di conoscenze utili non solo per fronteggiare i problemi, ma anche per costruire processi di risposta utili a tutti i cittadini.

#### 1. Perché questo titolo? Precisazioni non solo terminologiche.

Alcune precisazioni sul significato del titolo della relazione apriranno la strada alle questioni ad esse sottese che ben si adattano al tema dei mandati del servizio sociale.

Il **disincanto** è *“un atteggiamento e una disposizione (individuale o collettiva) dell'animo e dell'intelletto nei confronti della realtà o di alcuni suoi aspetti. E' liberazione da, o cessazione di, uno stato d'incantesimo; esprime la condizione di chi è ormai privo d'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, ecc.”* (Dizionario Enciclopedico Treccani). Il disincanto, in un altro senso, può essere anche inteso come fenomeno sociale: il mutamento della società connotato dal generale arretramento della fiducia dell'uomo nelle spiegazioni magiche o religiose della realtà fenomenica<sup>2</sup>. In entrambi i sensi, il termine può assumere accezioni positive o negative. Il disincanto nel servizio sociale, inteso come professione, da dove viene? Quando e come è nato? E soprattutto: è recuperabile? E ancora, è possibile re-incantarsi al lavoro sociale?

L'**innovazione** è la *“fase conclusiva e fondamentale del processo di crescita economica e tecnologica dell'impresa avviato da invenzioni o scoperte. Le modalità con le quali si presenta l'innovazione sono varie: nuovo prodotto, nuovo processo produttivo, nuove forme di organizzazione industriale e finanziaria, nuovo mercato di sbocco, nuove materie prime o semilavorati. (...) Può diventare fattore trainante in grado di garantire un extraprofitto all'imprenditore-innovatore”* (Dizionario Enciclopedico Treccani). Anche gli assistenti sociali hanno saputo assumere, nel tempo, posizioni pionieristiche in molti campi, compreso

---

<sup>1</sup> Dipartimento di Ricerca Sociale, Università del Piemonte Orientale “Amedeo Avogadro”, Alessandria.

<sup>2</sup> Una particolare estensione di significato è rintracciabile nella locuzione *disincanto del mondo*, il processo che, secondo Weber, avrebbe 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 (a base di spiriti e demoni) e a sostituirle con spiegazioni razionali. Definisce il prevalere di una razionalità strumentale in tutti gli ambiti della vita sociale su un processo di razionalizzazione che si accompagna a un progressivo 'disincanto' del mondo e all'emergere di un irriducibile 'politeismo' dei valori, in perenne conflitto.

quello della ricerca. Esiste ancora la capacità, la competenza e la motivazione a procedere in modo innovativo?

Con la locuzione **senso comune** si indica “*l’istinto originario con cui la mente umana riconoscerebbe in maniera intuitiva e immediata i principî fondamentali della conoscenza (come ad esempio la nozione della realtà esterna), della morale (ad esempio il principio della libertà dell’agire) e della religione (per es. l’idea dell’essere divino), che sarebbero così sottratti tanto alla dimostrazione quanto alla critica della ragione. Nell’uso corrente si fa riferimento alla normale intelligenza delle cose, che sarebbe comune a ogni individuo equilibrato, e più genericamente il modo d’intendere e di giudicare che sarebbe proprio della maggior parte degli uomini/ donne: il senso comune è 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)*” (Dizionario Enciclopedico Treccani). A partire dalla precisazione di Vico pare opportuno interrogarci anche sull’esistenza o meno di un comune sentire come comunità scientifico professionale del servizio sociale: che cosa è davvero comune, oggi?

Per tentare di individuare alcuni percorsi possibili di risposta, di ri-orientamento e di re-incanto, utili a trovare un senso comune e a recuperare la capacità immaginativa ed innovativa nel servizio sociale, pare utili proporre, in sintesi, alcune riflessioni.

### **3. Prove di risposta: 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, sulla base delle 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. In quanto “professione di confini” (Abbott, 1995) il servizio sociale ha interpretato il proprio compito di mediare tra e di attraversare i confini subendo un forte impatto sul senso attribuibile ad un ruolo unico e composito al tempo stesso, sulla continua costruzione di una identità mai definita una volta per tutte, sulla mancata definizione di un oggetto specifico e autonomo di studio e di ricerca, sul riconoscimento non ancora consolidato di una specifica comunità professionale e scientifica. Quelle descritte sono alcune delle ragioni che stanno alla base della 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 (Allegri, 2006) e di lavoro sociale nella comunità locale e in ultima analisi, del mandato sociale. Come già affermato il servizio sociale è legato all’agenda politica dei modelli di *welfare*, per questo motivo è opportuno tratteggiare alcuni elementi che compongono la situazione attuale.

### **4. Prove di risposta: i mutamenti e la rarefazione del welfare<sup>3</sup>.**

I processi economici e sociali in atto in Europa ed in Italia stanno provocando progressivi mutamenti delle politiche sociali e dei sistemi di *welfare*. Accanto alle trasformazioni relative agli scenari socio-demografici (l’invecchiamento della popolazione, i flussi migratori, l’instabilità della condizione lavorativa, le trasformazioni strutturali e relazionali delle famiglie e delle reti naturali di solidarietà) è avvenuta una profonda mutazione del sistema di

---

<sup>3</sup> Alcune delle riflessioni contenute in questo punto fanno parte anche di un contributo dal titolo “*Equipaggi senza orizzonti? Criticità ed aspetti positivi del lavoro di équipe nelle trasformazioni del welfare*” che presenterò alla Espanet Conference, a Milano, in settembre 2011.

welfare che è stato drasticamente travolto dalla flessibilità del lavoro, dalla globalizzazione, dall'emergere di nuove povertà, dalla difficoltà a conciliare i tempi di vita con quelli di lavoro, dall'aumento della non autosufficienza, fenomeni che hanno configurato una nuova domanda di protezione sociale. Tale situazione non è casuale: una possibile lettura interpretativa del fenomeno propone di considerare come, a partire dagli anni Novanta, i modelli di welfare, in Europa, abbiano subito le pressioni esercitate dalla diffusione del neoliberismo e della cultura managerialista<sup>4</sup>, che hanno imposto l'applicazione di concetti per certi versi insidiosi, quali, ad esempio, "attivazione" e "scelta del servizio", spostando dal livello sociale al livello individuale il fuoco di attenzione delle politiche, delle organizzazioni e, di conseguenza, degli interventi professionali del servizio sociale (Lorenz, 2010). Gli effetti sul sistema di organizzazione della offerta sono stati devastanti, in particolare per i cittadini che non si riconoscono come "clienti" e che spesso non sono nelle condizioni né di attivarsi in modo autonomo né di scegliere a quale servizio rivolgersi e quali tipi di intervento "acquistare". Gli assistenti sociali, anche a causa di risorse sempre più residuali, faticano a riconoscersi in tali coordinate, spesso foriere di quelle logiche di etichettamento e di esclusione sociale che da sempre combattono. La conseguenza più importante è stata, da un lato, il ritorno ad una logica organizzativa di tipo prestazionale e, dall'altro, l'assunzione di un atteggiamento difensivo da parte dei cittadini, diventati più restii ad essere protagonisti nell'attivazione di processi di autentico cambiamento piuttosto che fruitori di risposte immediate, ma parziali. Si è venuta così a creare, in sostanza, una situazione di stasi, di impasse, e nel contempo di riattivazione di meccanismi tipici di un sistema basato sulla beneficenza, che sembrava essere in via di superamento. L'intervento pubblico è basato sul principio di sussidiarietà, e limita quindi il proprio sostegno alle sole situazioni nelle quali le reti sociali primarie abbiano fallito, tanto da essere definito come "*welfare compassionevole, in un contesto opposto a quello di welfare di cittadinanza*" (Ascoli, 2009: 79). A tale proposito, Revelli (2010), a margine dell'analisi svolta dalla Commissione d'indagine sull'esclusione sociale nel triennio 2007-2010, descrive in modo efficace il nostro Paese, che progredisce declinando, mostrando la propria fragilità non solo nei processi di impoverimento in atto, ma anche nella politica e nella condivisione di valori. Un senso generalizzato di instabilità e di spiazzamento sembra accompagnare, infatti, la diffusione della vulnerabilità sociale<sup>5</sup>, che avviene in modo trasversale rispetto alla stratificazione sociale (Ranci, 2007). Ancora, da tempo esiste, in Italia, una notevole discrepanza tra la domanda e l'offerta di servizi. Si è andata così creando una situazione paradossale. Da un lato, una crescente domanda sociale sempre più complessa, variegata ed esigente, dall'altro una risposta che non ha compreso la complessità e non ha prestato attenzione alle esigenze dei cittadini, delle organizzazioni e delle professioni implicate. La risposta prevalente è stata, invece, una proliferazione frammentata di funzioni e una parcellizzazione di servizi e di interventi, spesso nemmeno coerentemente coordinati (Bertin, 2009). La specificità di ruoli, di funzioni e di servizi, in risposta alla complessità della domanda, ha creato suddivisioni e dispersioni laddove erano necessari, almeno dal punto di vista dei cittadini, processi di ricomposizione e di semplificazione (Allegri, 2000).

## **5. Prove di risposta: il mandato sociale e il lavoro nella comunità.**

La straordinaria riduzione delle risorse finanziarie ha determinato, tra le prime conseguenze, il blocco di progetti e di interventi innovativi. Così, ad esempio, l'assistente sociale,

---

<sup>4</sup> Per approfondire le ripercussioni della cultura managerialista sul servizio sociale si veda Lorenz W., *Globalizzazione e servizio sociale*, Carocci, 2010; Fargion S., *Il servizio sociale. Storia, temi, dibattiti*, Laterza, Bari, 2009.

<sup>5</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: 25).

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 (Facchini, 2010). Ancora, tra le ripercussioni attribuibili ai mutamenti in atto nel sistema di welfare, in questo caso relative a tutte le professioni socio-sanitarie, è da segnalare un effetto che si potrebbe definire “di ritiro” dalla comunità locale. Medici, psicologi, assistenti sociali, educatori, infermieri, infatti, impegnati su più fronti, hanno dimostrato una generale tendenza a ritirarsi da un lavoro socio-sanitario nel territorio, ossia da quei processi che trasformano l’assistenza, la cura, l’educazione da fatti individuali in una dimensione collettiva, forse per impegnarsi nella salvaguardia della loro professione, come può essere comprensibile in situazioni di crisi. Questo atteggiamento auto-referenziale si è rivelato controproducente in relazione non solo al rischio di creare un eccessivo distacco dai cittadini e dalle organizzazioni pubbliche e private, ma anche al pericolo di rinunciare ad un’efficace analisi e valutazione dei risultati effettivamente raggiunti, nelle condizioni attuali, in un confronto auspicabile sia all’interno delle comunità professionali sia con altre professioni, sia, ancora, con la comunità locale. La situazione appena descritta pone la professione in una situazione di schiacciamento tra diversi mandati e tra diversi attori:

- i **cittadini** che sono anche **utenti** ma possono essere anche **stakeholders**, ossia portatori di interessi di gruppi sociali di cui fanno parte, o rappresentanti di associazioni;
- l’**organizzazione** che richiede efficienza nelle prestazioni, ma non sempre è attenta all’efficacia nel senso a questa attribuito dal servizio sociale (ad esempio durata del colloquio a proposito di valutazione e qualità; la spinta alla connivenza con la logica dell’urgenza a fronte della mancanza di spazi di riflessione);
- la società o il **sistema sociale** che investe la professione di mandati ambigui (ad esempio protezione dei minori e immagine di ladri di bambini).

Infine, la crisi generale delle professioni, della peculiarità di “scuole di pensiero” e dei modelli di intervento specialistico, usati in passato anche come territori da conquistare per il riconoscimento sociale, interroga studiosi e professionisti sulle strategie da attuare per rilanciare il ruolo ed il senso del servizio sociale. Come ha sottolineato una collega in una intervista *“io non ho fatto l’assistente sociale per svolgere procedure, ma per attivare processi di aiuto per le persone e con la comunità”*.

## 6. Conclusioni

Come descritto ai punti precedenti, la complessità e la confusione caratterizzano la situazione attuale, forse una crisi generale senza precedenti dal secondo dopo guerra. E’ oggettivo che mancano 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 ad ogni tipo di problema attraverso il sistema di welfare nelle sue varie forme e’ ormai tramontata, lo dimostra anche l’affanno che permea quotidianamente il lavoro degli assistenti sociali e delle professioni sociali più in generale. Il lavoro di comunità o nel territorio, su mandato sociale è, in generale, in una fase di impasse da troppo tempo, ma la professione è oggi sollecitata ad assumerlo come fattore di qualità, perché questo dota di senso l’azione e il pensiero del servizio sociale, non a caso è insito in essa fin dalle origini, accanto agli altri due mandati (professionale e istituzionale). Senza di esso la professione si autoesclude dalle occasioni e dai processi trasformativi che stanno attraversando la nostra società. E’ oggettiva la **carenza di risorse** in un quadro di

politiche sociali che mirano all'esaltazione dell'individualismo, del farcela da soli seguendo una logica imprenditoriale e non imprenditiva che non può essere applicata *tout court* al servizio sociale!

E' oggettiva la **confusione delle organizzazioni** che non possono tenere conto dei tempi necessari al lavoro sociale e che tendono alla pseudo efficienza delle prestazioni.

E' oggettivo che il **professionista**, sebbene consapevole della necessità, della bontà del lavoro nel territorio, tenda a rispondere in prima istanza alle richieste dell'organizzazione, che spesso non contemplano un tempo lavoro da dedicare alla comunità, e che lasci da parte la disponibilità a lavorare in tal senso.

Tuttavia, 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, ora vanno ripresi e potenziati.

Nei percorsi di supervisione e di ricerca-intervento si riscontrano segnali importanti: l'apparente quiescenza degli assistenti sociali che si manifesta attraverso un atteggiamento iniziale disincantato si scioglie in pochi incontri, e ben presto si tramuta in un atteggiamento lucido e consapevole, nella capacità di riflessione sugli errori commessi, nell'accettare le critiche costruttive dei colleghi e nel proporle, mentre persiste una discrepanza tra il pensare, il dire, il fare. In effetti molti occasioni di innovazione si affacciano sulla scena del servizio sociale: Sebbene la maggioranza di queste non sia nuova per il servizio sociale, si tratta di cavalcare la tigre, di cogliere le occasioni e di crearne, di attraversare il guado citato all'inizio di questo contributo. In questo caso, l'organizzazione di appartenenza è presente in forma residuale, anzi, può diventare un alleato prezioso. Nelle logiche innovative è la professione ad essere chiamata in causa con forza, nessuno lo farà al suo posto.

Dunque, è possibile re- incantarsi rispetto al servizio sociale? Chi vuole accettare la sfida?

Tra disincanto e innovazione, attivare la ricerca di un senso comune nel servizio sociale presume:

- comportarsi da professionisti all'interno della organizzazione a cui si appartiene;
- attivare 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, in conclusione, di superare l'ottica di analisi centrata solo sulla professione. Si tratta di passare dall'auto-referenzialità alla etero- referenzialità. Solo chi possiede un baricentro consolidato può farlo e, paradossalmente, si auto-rinforza nel confronto con il mondo.

Forse è arrivata l'occasione, anche per il servizio sociale italiano, di attraversare il guado.

### **Bibliografia di riferimento.**

Abbott A.,(1995), *Boundaries of Social Work or Social Work of Boundaries?*, in "Social Service Review, 69 (4) pp. 542-562.

Allegri E. (2006), *Le rappresentazioni dell'assistente sociale*, Carocci, Roma.

Allegrì E., (2000), *Valutazione di qualità e supervisione. Connessioni teoriche e strategie operative nel lavoro sociale*, Lint, Trieste.

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.

Canevini M., Neve, E., (2005), v. *Servizio sociale*, in Dal Pra Ponticelli, (a cura di), *Dizionario di Servizio sociale*, Carocci, Roma.

Dal Pra Ponticelli M., (1987), *Lineamenti di servizio sociale*, Astrolabio, Roma.

Facchini C. (2010), (a cura di), *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetto di welfare*, Il Mulino, Bologna.

Fargion S., (2009), *Il Servizio sociale. Storia, temi e dibattiti*, Laterza, Bari.

Ferrario F. (1996), *Le dimensioni dell'intervento sociale*, Carocci, Roma.

Gui L., (2008, b), *Tre committenti per un mandato*, in Lazzari F., (2008) (a cura di), *Servizio sociale trifocale*, Angeli, Milano.

Lorenz W. (2010), *Globalizzazione e Servizio sociale in Europa*, Carocci, Roma.

Ranci C., (2007), *Tra vecchie e nuove disuguaglianze: la vulnerabilità nella società dell'incertezza*, in "La Rivista delle Politiche Sociali", vol. 4; pp. 111-127.

Revelli M., (2010), *Poveri, noi*, Einaudi, Torino.

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.