**Dedicato ai Servizi Sociali**

**prima del requiem …gli spazi per la “rianimazione”**

Con l’articolo “**Requiem per i Servizi Sociali ?”** comparso sul numero 320 /2018 della rivista Animazione Sociale la professoressa Elena Allegri ha dato voce a un tema importante che oggi più che mai , interroga le Organizzazioni dei Servizi Sociali e le comunità professionali che lavorano in questo ambito. L’articolo ha un titolo provocatorio, inquietante, che si conclude con un punto interrogativo e sollecita il lettore con queste parole “ *stiamo vivendo una stagione buia per i nostri servizi sociali, un lungo declino che non ha solo ragioni economico -finanziarie, ma culturali. Urge riportare il sociale dentro la narrazione collettiva, come è stato in altre epoche e come è vitale fare oggi . Urge alzare lo sguardo dal lavoro sul caso e lavorare con persone e gruppi nel* *territorio* “.

L’articolo molto interessante, analizza diversi aspetti critici, presenti nelle organizzazioni dei Servizi Sociali e solleva domande nuove e questioni “antiche”. Sono passati alcuni mesi dalla sua pubblicazione, non è chiaro se, e quanto, l’articolo sia passato nel silenzio, ma certamente avrà interrogato molti di noi lettori più o meno giovani. Nel leggerlo ho sentito una forte e sana provocazione per la comunità professionale degli Assistenti Sociali; tra le riflessioni presenti nell’articolo si dice che “*non è più tempo di restare neutrali* “ e allora prendo spunto da quel titolo scomodo per riflettere sugli spazi da occupare nelle Organizzazioni e sul desiderio di tenere acceso il dibattito .

Questo contributo rivolto in particolare ai colleghi dei Servizi Sociali, è una occasione per approfondire alcune delle questioni messe in evidenza dall’articolo e per rianimare il confronto con i colleghi che, come me, si sono sentiti interpellati; porta un punto di vista su alcuni aspetti che stanno dentro le organizzazioni di Servizio Sociale, nodi che sembrano impedire o rallentare la scelta di innovare le prassi operative e le procedure di cui gli Assistenti Sociali hanno la responsabilità professionale.

Nelle Istituzioni, le responsabilità dell’Ente/Organizzazione, le scelte politiche e organizzative si intrecciano in modo forte con il mandato professionale, con le procedure e le prassi operative, al punto da rendere a volte complesso riuscire a individuare e a gestire gli spazi di potere e di responsabilità del professionista Assistente Sociale e dello staff, da quelli dell’organizzazione di appartenenza.

**Tra vincoli e risorse**

Il Servizio Sociale lavora quotidianamente con i vincoli e le risorse (del cittadino, dei gruppi, delle reti, della comunità locale, le proprie) svolge la sua azione all’interno dei limiti e dei vincoli imposti dall’Organizzazione dati dalle normative, dalle direttive dirigenziali, dalle scelte politiche, dai limiti di bilancio , ma risulta più corretto dire che questa è la cornice in cui il Servizio Sociale svolge la propria azione. Dentro le organizzazioni, il Servizio Sociale professionale rappresenta proprio la **risorsa insostituibile** che, quando riesce a usare al meglio le proprie competenze e la specificità del ruolo, permette alle organizzazioni di crescere e di evolvere , di sviluppare innovazione , di influenzare le scelte di politiche sociali locali e l’allocazione delle risorse. Perché questo avvenga è necessario che il Servizio Sociale non rinunci a presidiare il proprio mandato professionale e istituzionale, il rispetto dell’autonomia professionale, dovrà scegliere di assumersi questa responsabilità che è anche “politica” negoziando su più fronti , occupando e gestendo gli spazi di lavoro della programmazione dei servizi ,della valutazione, del coordinamento, attraverso il confronto a volte difficile con la dirigenza dei servizi, con gli amministratori locali , con altre Istituzioni ,con i cittadini . .

Per fare queste operazioni è necessario uscire dalla “palude” … dalla tentazione di una posizione di difesa che giustifica l’impotenza con la stanchezza ,la precarietà e i molti vincoli vissuti dagli assistenti sociali ma anche uscire da una posizione di attacco che va a cercare le responsabilità solo nell’organizzazione, nelle procedure e nella burocrazia o in colleghi poco motivati “a volte collusi con i responsabili dei servizi, che frappongono una serie di impedimenti a giustificare l’impossibilità di cambiare le procedure, le prassi operative, i regolamenti” . Anche in questa professione ci si può imbattere in professionisti che sono “brutti esempi” ma la questione posta da Elena Allegri e che rimane oggetto di dibattito attiene al ruolo del Servizio Sociale dentro le organizzazioni .

I nodi appena accennati sono certamente presenti nelle organizzazioni di Servizio Sociale , ma proprio in questa cornice così reale e autentica, quali spazi possono essere coltivati facendo richiamo alla responsabilità deontologica e professionale di cui è portatore ogni Assistente Sociale .

Uno dei rischi citati da Elena Allegri, è che “ la professione si accontenti di svolgere interventi riparativi focalizzata su procedure e burocrazia trasformandosi in Assistenti Sociali semplici erogatori di prestazioni “

**Erogatori di prestazioni ?**

Nelle organizzazioni dei Servizi Sociali, le prestazioni costituiscono la risposta al bisogno individuale portato dal cittadino. L’Assistente Sociale è collocata proprio nell’incrocio tra la domanda del cittadino e le offerte-prestazioni essenziali dei Servizi socio assistenziali ; offre prestazioni di servizio, che derivano dal mandato istituzionale e dall’esercizio del ruolo: una gamma ampia di interventi dal segretariato sociale al Servizio Sociale professionale, all’attivazione di tutti quegli interventi previsti dalle leggi nazionali ,regionali e locali, ma l’Assistente Sociale non è mai solo erogatore di prestazioni e di risposte standard al bisogno ,non è mai stato solo questo.

Spesso il cittadino vede solo la prestazione ottenuta o negata, ma sappiamo bene che la scelta dell’intervento è sempre il risultato di un lavoro professionale complesso, di una valutazione, di un contratto con il richiedente, di un percorso con altri professionisti , di un progetto e di un lavoro di rete .

Gli Assistenti Sociali sono ben consapevoli che i problemi individuali portati dal singolo cittadino ai Servizi Sociali, “hanno casa” nel territorio e nei contesti di vita, sono i problemi che nascono nella società e quindi appartengono a tutti noi. L’Ente di appartenenza attraverso il mandato istituzionale contenuto nei regolamenti e nelle prassi operative, richiede all’Assistente sociale di occuparsi proprio di quel cittadino o di quel nucleo familiare, di accompagnarlo facendo uso degli strumenti che ha a disposizione per far evolvere in modo positivo il suo stato di bisogno. L’Ente assegna questo mandato istituzionale ma anche il cittadino che bussa alla porta dei servizi chiede una risposta alla propria domanda individuale, e questa è l’attesa delle altre Istituzioni con le quali l’Assistente Sociale collabora ( il Comune, la Scuola, i Servizi sanitari, l’Autorità Giudiziaria, gli altri professionisti ecc) .

**Svuotiamo i cassetti e facciamo “cambio di stagione”**

Se ho colto correttamente il significato dell’articolo, il suggerimento non è quello di smettere di garantire le prestazioni o smettere di occuparsi dei problemi individuali; la porta di accesso dei cittadini ai Servizi Sociali , sta nell’ascolto e nell’accoglienza della domanda sociale individuale e collettiva , pertanto quello spazio deve rimanere aperto . Ma cosa ne facciamo dei risultati delle prestazioni messe in atto ? Come connettiamo i dati quantitativi e qualitativi del nostro lavoro con gli obiettivi di progettazione dei servizi ?

Per le professioni del sociale si tratta di assumersi l’impegno di una valutazione sull’efficacia degli interventi messi in atto per apprendere dall’esperienza, di accettare e farsi interrogare da “cosa non ha funzionato”, di sintonizzarsi sull’insoddisfazione e sulle frustrazioni che sempre accompagnano la carriera professionale trasformandole in occasioni di ricerca e studio costante, di assumersi la responsabilità di aggiornare il proprio bagaglio culturale-professionale con approcci teorici e metodologici che permettono di leggere con uno sguardo ampio la domanda dei cittadini e le nuove emergenze. E’ necessario un periodico “cambio di stagione “per scegliere cosa conservare , cosa riciclare, cosa “buttare via” per fare spazio al nuovo che c’è . Anche per il Servizio Sociale è necessario attrezzarsi con nuove prassi e strumenti che vanno a completare o a sostituire le procedure e le prassi già in uso.

Questa professione collocata nell’incrocio tra la domanda dei cittadini e le risposte delle Istituzioni spesso si ritrova sotto assedio nel governare il flusso della domanda a fronte della limitatezza delle risposte; un “buon governo” che aiuta a uscire dall’assedio, sta nel restituire alle comunità locali la lettura dei bisogni e nel costruire alleanze con i diversi soggetti presenti nel territorio ,nel mettere in azione la capacità di connettere , di creare legami e reti attraverso processi di partecipazione, nel farsi attivatrice di risposte nuove continuando ad accogliere la domanda individuale, ma come scrive Elena Allegri “sollevando lo sguardo dal caso”.

**Ci si può autorizzare**

Sembrerebbe un paradosso affermare che è necessario continuare ad accogliere la domanda individuale e al tempo stesso sollevare lo sguardo dal caso, ma le molte sperimentazioni realizzate nei territori a seguito dei diversi progetti nazionali, regionali ,locali (in questi ultimi 20 anni dalla Legge 285/97 in poi) ci hanno confermato la validità di tante prassi innovative che” sollevando lo sguardo dal caso “ hanno permesso di costruire risposte collettive ai bisogni individuali e di lavorare in una ottica di Servizio Sociale di comunità. Quello che molti operatori hanno realizzato con i progetti , è stato rispondere alla domanda del cittadino o del nucleo familiare o alla segnalazione ricevuta, con risposte di servizio che hanno incluso il cittadino e i suoi contesti di vita, che hanno creato legami e reti sociali generatori di nuove opportunità ; è stato chiesto ai cittadini di partecipare e farsi attivi usando nuove metodologie e linguaggi inediti.

Il Servizio Sociale ha la titolarità e la competenza per collocare la lettura della domanda individuale all’interno di problematiche sociali di più ampio respiro collegando la casistica individuale con i problemi e le risorse presenti in quel territorio; ha la responsabilità di proporre all’Ente di appartenenza percorsi e prassi per fare una programmazione delle attività con nuove risposte di servizio ai bisogni della popolazione e delle diverse fasce di utenza. Il ruolo del Servizio Sociale è unico e specifico proprio per la sua capacità di “leggere quel territorio”, per la competenza nell’ attivare reti e legami sociali che offrono contesti di vita capaci di accogliere e legare, nel costruire le alleanze tra servizi e risorse del III Settore indispensabili ad affrontare problemi complessi.

Si tratta di “autorizzarsi” a proporre e sperimentare altre risposte ,e al tempo stesso attrezzarsi e apprendere nuove prassi , ad esempio collocando la risposta al bisogno individuale all’interno di un percorso di gruppo che offre a quel genitore, all’anziano, al disabile, al bambino, all’adolescente l’occasione per riscoprire nel gruppo le proprie risorse e competenze; questa è una delle esperienze già presenti in molti servizi, ma …

Elena Allegri scrive giustamente che ci sono diverse esperienze innovative sparse sul territorio nazionale ma la fatica dei Servizi è di uscire dalle fasi sperimentali per farle diventare prassi consolidate e validate .

**I limiti e i progetti**

Spesso si sente dire , che il limite dei progetti nazionali e regionali che hanno come obiettivo la sperimentazione di nuove risposte di servizio, sta nel fatto che i progetti vengono finanziati solo per un certo periodo, ma questa è la logica di tutti i progetti e non può che essere così .

Forse il limite sta nel modo di interpretare la gestione dei progetti e la ricerca fondi ; capita frequentemente che i Servizi che ricevono i finanziamenti e i professionisti che lavorano alle sperimentazioni, non riescano a dare stabilità e radici all’ innovazione introdotta dalle sperimentazioni; a volte il progetto è visto solo come una buona opportunità per ottenere risorse e sperimentare nuove azioni, ma nella scrittura in fase di progettazione, viene richiesto sempre di prevedere la valutazione di efficacia delle azioni ,la tempistica e la descrizione delle modalità e strategie per dare continuità e stabilità affinchè il progetto( alla sua conclusione) possa trasformarsi in nuove prassi e procedure del servizio .

Spesso il corto circuito avviene perché il progetto non è diventato una esperienza collettiva di quella organizzazione; ha riguardato solo un settore dell’organizzazione o un gruppo di operatori che non sono riusciti a fare narrazione delle esperienze e dei risultati all’Ente, che avrà il compito di garantire il passaggio dalla fase sperimentale al trasferimento e innovazione delle pratiche in uso ; altro nodo è la necessità di costruire una cultura nuova dei Servizi Sociali tra i diversi professionisti ma anche con i cittadini che devono “essere educati” a un modo diverso, non più assistenziale ma di “valutazione partecipata” del progetto in loro favore (Progetto ministeriale PIPPI) e infine risultano sempre molto complessi i passaggi interni all’organizzazione che nell’adottare le nuove prassi, potrebbe trovarsi a dover riallocare alcune risorse di bilancio o a dotarsi di procedure amministrative più snelle , l’innovazione potrebbe rendere necessario ripensare alla organizzare e divisione delle risorse professionali presenti nei servizi , e infine l’adozione di nuove prassi e prestazioni a carattere socio-sanitario deve essere accompagnata dal riconoscimento e validazione dell’ASL che compartecipa agli interventi .

**Le linee guida**

Le sperimentazioni ampie e diffuse, sia a livello nazionale che regionale, hanno prodotto linee guida e linee di indirizzo in diversi ambiti come ad esempio le linee di indirizzo ministeriali sulla genitorialità fragile o le linee guida della Regione Piemonte sui Centri famiglia, documenti nati dalle molte esperienze realizzate nei territori .Questi atti sono già presenti, costituiscono un ottimo presupposto per il Servizio Sociale che vuole ingaggiarsi in una scelta di Servizio Sociale di comunità. Sui territori regionali ci sono molti esempi di operatori che lavorano negli Enti gestori (Assistenti Sociali ed Educatori professionali) e stanno costruendo una cultura dei servizi orientata a uno ”sguardo più ampio” ma le esperienze sono a volte silenziose o poco visibili ,quando diventano visibili raccontano con efficacia di scelte tecniche e metodologiche e dei buoni risultati ottenuti…ma non è ancora sufficiente.

**Cosa manca ?**

E’ necessario un passo ulteriore verso un confronto e una visione comune e collettiva all’interno degli Enti gestori, una visione che impegni gli Amministratori , la Dirigenza , le diverse Posizioni Organizzative nell’adozione di atti deliberativi che descrivono le scelte di politiche sociali ,l’organizzazione diversa dei servizi , la revisione dei regolamenti e delle procedure con un richiamo alla filosofia e all’etica contenuta nella mission dei Servizi .

Perché queste buone esperienze, già in atto su tutto il territorio, si possano inscrivere “dentro la narrazione collettiva” è necessario che gli Assistenti Sociali non perdano il gusto e l’impegno nel “fare politica”, la politica dei servizi e le politiche del welfare; è necessario lavorare fianco a fianco con la politica locale e tornare a incrociare le sguardo professionale con lo sguardo degli amministratori locali che più di altri hanno a cuore le loro città, lo sviluppo di comunità locali generative di nuovo capitale sociale, e mettono al centro la qualità della vita e delle relazioni in controtendenza con un certo imbarbarimento delle relazioni e della vita sociale .

Il 52 ° rapporto del CENSIS( pubblicato nel dicembre scorso da Huffintong Post) descrive” l’Italia come una nazione pessimista e in declino ,un popolo incattivito dalla delusione per la mancata ripresa economica” . Siamo immersi quotidianamente in un clima che mette in circolo paura, sfiducia, diffidenza ,una rabbia che a volte diventa intolleranza oppure disillusione e rassegnazione ,voglia di fuga dall’Italia .

Le nostre professioni, testimoni più di altre del clima che viviamo, della povertà e vulnerabilità sociale e dell’allargamento del divario sociale, incrociano quotidianamente la rabbia e la fatica dei cittadini più in difficoltà.

Per chi sceglie di ingaggiarsi , forse è dentro questo incrocio, in questo osservatorio paradossalmente” privilegiato “ che possiamo dare nuova energia e significato all’etica della professione, dobbiamo “stare dentro il disastro” per costruire ponti e nuove opportunità che devono essere rintracciate e rilanciate dentro le nostre comunità locali. Oggi più che mai è necessario costruire una visione comune su cosa è il welfare locale, ma anche lavorare con i problemi e le risorse presenti nei territori; come scrive Elena Allegri ” spendersi per costruire alleanze tra professioni, organizzazioni, associazioni e amministratori locali utili a rilanciare la comunità locale come luogo eletto di partecipazione democratica”

Autrice dell’articolo :

Filomena Marangi- Assistente Sociale iscritta al CROAS Piemonte - filenamarangi@gmail.com .