

PATRIZIA MARZO

L'ASSISTENTE SOCIALE 2.0

*Politiche e lavoro
sociale di comunità*

PREFAZIONE DI
TIZIANO VECCHIATO

PRESENTAZIONE DI
GIUSEPPE DE ROBERTIS

edizioni la meridiana

Indice

Prefazione – Una sfida culturale, professionale e sociale 9
di Tiziano Vecchiato

Presentazione
di Beppe De Robertis 11

**Introduzione – Una professione creativa e, soprattutto,
sociale** 15

PARTE I – Cenni sulle politiche sociali in Italia

1. Professione assistente sociale: (come sempre) lavori in corso..... 21
2. I confini della professione: fra tradizione, nuove frontiere
e “porte girevoli” 27
3. Alcune definizioni di base31
4. Brevi cenni storici sul concetto di *welfare* 41
5. La vicenda italiana 49

PARTE II – Nuovi orizzonti e strategie del Servizio sociale di comunità

6. Ripartire dalle riforme 65
 - 6.1 Le innovazioni nei *principi* 65
 - 6.2 Le innovazioni nei *settori dell’assistenza* 66
 - 6.3 Le innovazioni nei *contenuti*..... 67
 - 6.4 Le innovazioni nell’*organizzazione delle politiche sociali* 67
7. Nuovi orizzonti e strategie per un Servizio sociale “glocale” 73

PARTE III – Metodi, Tecniche e Strumenti operativi per formare comunità competenti

8. Essere “sociali” nel nome: quali metodologie 87
 - 8.1 Il lavoro di rete/in rete o *networking* oggi 88

8.2 Comunità, <i>empowerment</i> e processi partecipativi	91
8.3 Documentare, comunicare: i tanti linguaggi dell'assistente sociale.....	99
8.4 Osservazione, monitoraggio, supervisione e valutazione.....	104
9. Le Tecniche e gli Strumenti operativi del Servizio sociale di comunità	111
9.1 La ricerca sociale ed etnografica. Il ciclo <i>autobiografia / eterobiografia / etnografia / Servizio sociale professionale</i>	112
9.2 La progettazione sociale	127
9.3 Formazione / autoformazione / formazione ai formatori..	139
Conclusioni	151
Bibliografia	153
Sitografia	157

Prefazione

UNA SFIDA CULTURALE, PROFESSIONALE E SOCIALE

di Tiziano Vecchiato

Le premesse di questo volume non potevano essere facili, in un momento di crisi di fiducia e di crescenti difficoltà per i servizi sociali. Gli assistenti sociali sono chiamati a salvaguardare e a credere nella propria missione anche quando non vengono abbastanza capiti e valorizzati. È missione tecnica, professionale, etica e sociale. Non potrebbe essere diversamente¹.

Chi lavora nel sociale e nei servizi di interesse generale è chiamato ad agire per promuovere una società più giusta, inclusiva, accogliente, interessata al destino di ogni persona. Le persone non vivono sotto-vuoto sociale e relazionale e non sono soltanto “individui”, come si potrebbe pensare, ma “persone” che vivono le radici profonde di relazioni distribuite nel tempo e nello spazio sociale. Contribuiscono a coltivare la vita e a preparare un futuro migliore per le nuove generazioni.

Senza questa profonda fiducia, che è costitutiva della professione, il servizio sociale non sarebbe realmente sociale. Sarebbe servizio, capacità di dare risposte, dentro filiere produttive accreditate e ad alto rischio di diventare burocratiche e prestazionistiche.

Accade quando manca l'incontro dei volti, delle capacità e delle responsabilità. Per questo nel testo si rivendica la necessità di integrare la metodologia con l'arte professionale, per un servizio capace di operare oltre se stesso. Con il solo apporto professionale resterebbe servizio “per le persone” ma non necessariamente “con loro”².

Per questo l'arte professionale non è un'invenzione estetica ma una disciplina “per curare e prendersi cura” in modi “per e con”, cioè esercizio favorente il conseguimento di risultati reali e du-

raturi, quando nascono da questo incontro. Avranno radici più profonde radicate nella condivisione delle capacità e responsabilità.

L'incontro tra professionale e non professionale non può essere lasciato al caso, a procedure metodologicamente corrette, povere di qualità di tipo "per e con". È l'incontro che le trasforma, trovando ragioni di "essere solidaristicamente" dentro spazi sociali e comunitari, per affrontare i problemi, per contrastare le disuguaglianze, per dare ai più deboli le opportunità riservate a tutti così che possano farcela e per contribuire al bene comune. In questo modo il *welfare* può trasformarsi da costo a investimento generativo di capacità, risorse e valore sociale³.

Gli ultimi 15 anni non sono stati generosi con la professione. La formazione universitaria degli assistenti sociali non ha affrontato abbastanza la sfida verso la scienza del servizio sociale, limitandola alla formazione professionale (Vecchiato, 2014). Non sta abbastanza investendo nello sviluppo di nuovo sapere, ripartendo dai fondamentali che hanno dato vita e futuro alla professione, in tempi molto più difficili di quelli attuali.

I problemi inediti sono una palestra ideale per ogni professione, ancor di più per chi è chiamato a operare dentro spazi sociali ad alta concentrazione di difficoltà umane. Anche per questo è necessario che le nuove generazioni di assistenti sociali capiscano e affrontino questa sfida, a partire dalla formazione universitaria e dal tirocinio, per poi proseguire nella supervisione, nel lavoro, nella formazione in servizio, chiedendosi costantemente "come fare bene" e soprattutto "come fare bene il bene per e con le persone", investendo nei sistemi di fiducia necessari per affrontare in modo solidale i problemi di tutti.

NOTE

1. De Maina P., Vecchiato T., 2012.
2. Vecchiato T. , 2012.
3. Fondazione Emanuela Zancan (a cura di), 2014.

Introduzione

UNA PROFESSIONE CREATIVA E, SOPRATTUTTO, SOCIALE

Quest'anno ricorre il primo centenario dalla celebre affermazione di Mary Richmond, l'attivista e scienziata sociale che nel 1915, riferendosi al case-work, lo definì come "l'arte di svolgere servizi diversi per e con persone diverse, cooperando con loro a raggiungere il miglioramento loro e della società".

Raramente, prima di quel momento, un essere umano aveva pensato alla solidarietà, all'aiuto, all'assistenza in termini di elaborazione teorica, organizzazione, procedure, pratiche: un momento che definirei rivoluzionario. Personalmente ritengo che nell'affermazione della Richmond sia ancora oggi racchiuso tutto il senso, il succo della nostra professione.

In particolare, sono sempre stata molto colpita da tre passaggi di questa riflessione.

Il primo è il riferimento all'arte, perché, in effetti, ho sempre intravisto e ricercato nella mia professione di assistente sociale gli aspetti creativi, talvolta perfino fantasiosi. Non credo di interpretare il mio lavoro in modo particolarmente originale: penso, piuttosto, che il mio lavoro, la mia professione è, di suo, creativa, fantasiosa e, quindi, originale (come la natura umana con la quale ha un rapporto tanto stretto).

Il secondo passaggio importante è rappresentato da quel "per e con persone diverse", che indica una grande consapevolezza del posto che l'assistente sociale occupa e deve occupare nella società: un ruolo di regia e, insieme, di cooperazione delle/nelle azioni di aiuto, un ruolo contestualmente esterno e interno alla comunità (le "persone diverse"), nel quale si guida e contemporaneamente ci si sporca le mani. L'ultimo interessante riferimento è quello al "miglioramento loro (dei

singoli, [N.d.A.]) e della società”: un’affermazione che sancisce senza dubbio e senza deroga il duplice livello del lavoro sociale, quello della relazione di aiuto con la singola persona e quello mirato all’emancipazione di un’intera comunità.

C’è, quindi, un’altra questione sulla quale intendo costruire il ragionamento di questo libro: l’assistente sociale è ancora oggi l’unica professione di aiuto che porta nella propria definizione l’aggettivo “sociale”. Tuttavia, da molti miei colleghi, professionisti e studiosi, la dimensione comunitaria del Servizio sociale professionale è scarsamente rappresentata, trascurata e perfino sacrificata a vantaggio dell’altro livello professionale, quello del case-work.

Mi si dirà che tale disattenzione è condizionata dall’eterno affannarsi dell’assistente sociale nella ricerca immanente, in perenne emergenza-urgenza, delle “soluzioni” ai problemi dell’utente. Mi si obietterà anche che, nella storica ed endemica emarginazione delle politiche socio-assistenziali¹, rispetto a tutte le politiche di molti altri Paesi (soprattutto il nostro) e in costante regime di scarsità e insufficienza delle risorse e degli investimenti, non vi sia materialmente la possibilità di perseguire con costanza e impegno tale, se pure strutturale, dimensione del nostro lavoro. Forse si osserverà che da sempre il nostro lavoro è stato improntato soprattutto alla “gestione del caso” e solo raramente siamo stati davvero sociali, come operatori.

Tutto vero, almeno in parte, considerando che il group work e la community care hanno radici antiche.

Tuttavia, non è più possibile sottovalutare l’“altra metà” del nostro mandato. Non solo perché, lasciandola ad altri professionisti (spesso non specializzati, se non addirittura “improvvisati”) di fatto determiniamo un depauperamento oggettivo del nostro know-how o, come si diceva una volta, del nostro “specifico profilo professionale”.

E non solo per il grave danno che procuriamo agli utenti e al nostro lavoro, posto che aiutare una comunità ad acquisire coscienza e a emanciparsi equivale a lavorare per la prevenzione. In altri termini determinare le condizioni per lavorare con i singoli utenti con minore “carico” e con maggiore qualità: la dimensione comunitaria del Servizio sociale professionale – più alla lunga, certo, ma inesorabilmente – contribuisce a ridurre il numero di cittadini-utenti e a migliorare le relazioni di aiuto con ciascuno di essi.

Ma soprattutto vi è un’ulteriore ragione cogente e molto più attuale. Dedicarsi al lavoro di comunità rinviene dall’obbligo professionale (ed etico-deontologico) di utilizzare al massimo le opportunità e le ri-

sorse messe a disposizione dalle recenti programmazioni comunitarie: purtroppo nel mio lavoro ho incontrato troppi sedicenti “progettisti sociali” e “consulenti esperti”, reclutati da amministrazioni pubbliche e soggetti privati che hanno approfittato di (spesso lauti) compensi senza dimostrarsi realmente all'altezza dei compiti loro assegnati. Mi chiedo ancora quanti progetti falliti o mai decollati avrebbero avuto un destino ben diverso se la nostra professione fosse stata più disponibile e preparata rispetto a questi nuovi scenari e nuove sfide politiche e tecniche.

Vi sono, poi, nella professione, aspetti antropologico-culturali di grande interesse. Non mi riferisco solo a quanti operano nel settore delle migrazioni: l'antropologia è in grado di offrire al Servizio sociale professionale alcune importanti chiavi di lettura e di risposta a molteplici contesti del nostro lavoro, dal disagio giovanile alle dipendenze patologiche, dalle marginalità urbane alla tutela e promozione del genere femminile e delle pari opportunità, ai quali si faranno alcuni specifici riferimenti.

Da alcuni anni provo a comunicare tutto questo ai miei studenti, con la speranza di aiutare le future generazioni di colleghi a scoprire/riscoprire il rilevante ruolo dell'assistente sociale nei processi di prevenzione e di educazione, nell'emancipazione delle fasce più deboli delle comunità, nel rafforzamento delle pari opportunità fra esseri umani, nel ribaltamento delle tradizionali logiche tecnico-professionali, che impongono di guardare non solo ai bisogni dell'utente, ma anche alla comunità come risorsa, nella quale i cittadini esprimono tutte le proprie potenzialità.

Questo testo è in gran parte ispirato dal lavoro che svolgo da qualche anno nell'ambito della formazione ai formatori, ai colleghi e agli operatori sociali e, negli ultimi anni, dalle aspettative, curiosità, intuizioni e suggestioni suscitate dai miei giovani studenti del corso di laurea in Scienze del servizio sociale presso l'Università di Bari, dove insegno “Politiche sociali e tecniche del servizio sociale” di comunità. Grazie a queste esperienze ho potuto osservare le metamorfosi che via via hanno interessato e che continuano ad attraversare la nostra nobile professione, e non uso questo aggettivo per pura enfasi o casualmente: mi incuriosiscono molte altre discipline e nel corso della mia storia professionale ho anche collaborato con professionisti provenienti da ambiti molto diversi (medici, infermieri, psicologi, antropologi, educatori, urbanisti, architetti). Tuttavia, a mio parere, il Servizio sociale professionale resta una delle rare discipline realmente in grado

di coniugare l'osservazione dei comportamenti e delle condizioni individuali/familiari con la concreta possibilità di intervenire a livello politico per l'emancipazione e il progresso sociale.

Il senso di questo testo consiste anche nel volersi inserire nel vivace dibattito intrapreso dagli ultimi Consigli dell'Ordine degli Assistenti sociali (CROAS) della Puglia nel territorio regionale, ma con ampie interlocuzioni con gli scenari e gli attori nazionali: un confronto proficuo e non scontato, dato che parliamo di una realtà del Sud.

Desidero ringraziare, sin dall'inizio di questo percorso, la casa editrice "la meridiana" di Molfetta: uno spazio accogliente e premuroso che ha dedicato un'intera collana al dibattito promosso dal CROAS Puglia, della quale questa è la seconda pubblicazione.

Quindi... buona lettura, buon lavoro a tutti i giovani che si accingono a intraprendere questa professione. Un sincero buon compleanno al Servizio sociale professionale.

NOTE

1. Nel presente lavoro proverò a usare il meno possibile la parola welfare, non solo per un problema di inflazione del termine, spesso abusato a sproposito, ma proprio per un fatto etimologico: è bene chiarire dall'inizio che il welfare, nelle scienze sociali, non coincide con le politiche socio-assistenziali, che ne rappresentano solo una modesta quota. Questa impostazione sarà ripresa e meglio definita nella prima parte della pubblicazione.

PARTE I

Cenni sulle politiche sociali in Italia

*Una generazione nasce di fatto alla Storia
quando diventa consapevole della propria missione
e ogni generazione vale tanto quanto
di questa missione
riesce a concretizzare*

Polany K., *La missione della nostra generazione*, 1918

1.

Professione assistente sociale: (come sempre) lavori in corso...

Se si escludono i tratti storici e alcune *sopravvivenze* culturali caratterizzanti il Servizio sociale, la professione dell'assistente sociale ha manifestato sin dalla sua nascita una notevole capacità di cambiamento.

Non si tratta solo di dinamiche *fisiologiche*, insite nell'età ancora relativamente giovane della professione, che si percepisce, si rappresenta e si modifica secondo le mutate esigenze teoretiche e operative. Né si può dubitare dell'elevata e nota *capacità di resilienza* della professione, da sempre abituata a far fronte e a cercare di stare il più possibile al passo con i grandi mutamenti degli scenari politico-sociali, se non altro per garantirsi la propria sopravvivenza.

Oggi, piuttosto, si sta attraversando una fase di cambiamento tanto radicale e profondo, che non ho difficoltà a definire *antropologico*, poiché interessa l'identità stessa della professione¹. Una mutazione osservata, analizzata e comunicata da diversi colleghi, esperti e studiosi, al centro dell'attuale dibattito scientifico sulla professione².

Per avere una prima e sommaria idea degli equilibrismi che il Servizio sociale è costretto ad affrontare, nell'occhio del ciclone dell'attuale momento storico, proviamo ad analizzare brevemente le principali questioni che sottendono ed esprimono tale "mutazione genetica" della nostra professione.

- Innanzitutto, **i mutamenti nella formazione** della professionalità. Distingueri in proposito, tre momenti-cardine della nostra formazione, ciascuno corrispondente a fatti storici di

grande rilevanza. Le colleghe e i colleghi della mia generazione, intorno ai cinquant'anni di età, si riconoscono prevalentemente nella formazione "figlia" del "convegno di Tremezzo"³ e della legge 1085/62 recante norme sull'"Ordinamento degli uffici di servizio sociale e istituzione dei ruoli del personale del predetto servizio". Siamo l'ultima generazione che discende direttamente dall'impostazione delle Scuole Superiori di Servizio Sociale promosse dal convegno: chi ci ha preceduto è oggi prevalentemente in pensione. Professionalmente la nostra generazione è cresciuta attraverso un tracciato relativamente ben definito: noi tutti ricordiamo molto bene i principi etico-deontologici, i fondamenti scientifici, i metodi e le tecniche di lavoro, gli strumenti operativi propri, che costituiscono quello "specifico professionale" di cui e su cui siamo stati generalmente informati e impostati.

La generazione di colleghi immediatamente successiva alla nostra riguarda gli attuali trenta-quarantenni, la cui formazione, invece, discende dagli stravolgimenti prodotti dal D.P.R. n. 14 del 15 gennaio 1987 "Valore abilitante del diploma di assistente sociale" e dal successivo D. MURST del 23 luglio 1993 "Modificazioni all'ordinamento didattico universitario relativamente al corso di diploma universitario in servizio sociale". Tali normative hanno rispettivamente conferito al titolo di Assistente sociale un valore legittimo, convalidato, nonché istituito il diploma universitario in Servizio sociale, riconoscendo finalmente alla disciplina una dignità accademica, rafforzata peraltro dalla contestuale istituzione dell'Ordine professionale, che avviene con la legge n. 84 del 23 marzo 1993 "Ordinamento della professione di assistente sociale e istituzione dell'albo professionale".

Tuttavia, a fronte di tale crescente riconoscimento professionale, la formazione accademica (tanto faticosamente perseguita dalla categoria) ha perso progressivamente specificità. Basti pensare alle significative carenze e gravi lacune relative alle discipline tecnico-professionali, che affliggono complessivamente l'offerta formativa degli atenei italiani. Un problema che ha accompagnato l'ingresso del Servizio sociale nel mondo accademico e che, purtroppo, a tutt'oggi, non è ancora stato completamente risolto.

Come osservava anche Antonio Nappi nel 2001, nella laurea di primo livello, che presso la gran parte degli atenei si definisce

corso di laurea in Scienze del Servizio Sociale, “[...] non vi è traccia delle discipline tradizionali del Servizio sociale (Principi e Fondamenti, Metodi e Tecniche, Ricerca, Politica sociale, ecc.) [...] e lo stesso tirocinio professionale sembra assumere i caratteri di una attività opzionale che può ‘fruttare’ qualche credito formativo!”⁴. Oggi, se possibile, questa situazione è ancora più marcata: i contenuti professionalizzanti del corso di laurea risultano marginali e la presenza di assistenti sociali che insegnano tali discipline è decisamente rara. Senza sconfinare in giudizi di valore (peraltro impossibili da formulare in assenza di ricerche specifiche in merito), è chiaro che tali lacune hanno prodotto e continuano a replicare, fra le due generazioni di professionisti, differenze di prospettive e di approcci al lavoro.

Il terzo momento di cambiamento “epocale” della nostra formazione è rappresentato da questa ultima generazione di studenti/colleghi: gli attuali venti-trentenni. Sono gli eredi della legge di riforma n. 328/2000 e del d.P.R. n. 328/2001, della crisi del *welfare*, della rivoluzione digitale. Temi che saranno affrontati con una specifica attenzione nei punti seguenti.

- Fra il 2000 e il 2001, nel nostro Paese si verificano due straordinarie spinte propulsive per la nostra professione: la **legge n. 328/2000** “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” e il **D.P.R. n. 328/2001** “Modifiche ed integrazioni della disciplina dei requisiti per l’ammissione all’esame di Stato e delle relative prove per l’esercizio di talune professioni, nonché della disciplina dei relativi ordinamenti”.

Indubbiamente queste due norme condizionano la formazione degli attuali studenti, non solo e non tanto in termini di contenuti – evidentemente – quanto sul piano della *formamentis*, dell’impostazione e della gestione dei tratti caratterizzanti la professione.

Qualche esempio. Con la legge di riforma n. 328/2000, la professione è chiamata a spostare il proprio *focus* da un eccessivo investimento sul *case-work* e dalle relative tecniche professionali al lavoro di comunità e a modalità di lavoro più improntate alla *ricerca*, al *progetto* e ai *processi partecipativi*. Orientamenti, peraltro, espressamente richiesti anche dal concomitante avvio della programmazione finanziaria comunitaria. Anche l’articolazione territoriale del *welfare* prende una

forma molto meglio definita e più autonoma che in passato, mediante l'istituzione dell'*Ambito sociale territoriale*, dell'*Ufficio di Piano* e del *Piano di Zona* che impongono a tutto il Paese modalità operative *integrate* come mai in precedenza. Il terzo settore assume a pieno titolo il ruolo di attore protagonista delle politiche sociali, inserendosi nel "sistema integrato" in ossequio al *principio di sussidiarietà*⁵.

Mentre, con il d.P.R. n. 328/2001, l'albo professionale è distinto nelle due sezioni, A e B, sono declinate le attività professionali relative alle due sezioni, è sancito l'esame di Stato quale requisito fondamentale per l'esercizio della professione (al pari di numerose altre professioni ivi previste).

Ai fini di questo studio sulla dimensione *comunitaria* della professione di assistente sociale, mi sembra di particolare rilievo il seguente passaggio del d.P.R. n. 328/2001 relativo alla tipologia di attività che definisce la professione medesima:

- a) attività, con autonomia tecnico-professionale e di giudizio, in tutte le fasi dell'intervento sociale per la prevenzione, il sostegno e il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità in situazioni di bisogno e di disagio, anche promuovendo e gestendo la collaborazione con organizzazioni di volontariato e del terzo settore (articolo 21, comma 2).

Queste due "rivoluzioni normative", che non risolvono definitivamente standard e criteri della professione, introducono tuttavia nuove prospettive dalle quali osservare e definire ruoli e funzioni dell'assistente sociale. Si pensi, ad esempio al più recente d. Lgs. n. 106 del 2013, concernente la determinazione dei parametri per la liquidazione dei compensi per le professioni regolamentate vigilate dal Ministero della giustizia; il quale, non fosse altro che per la valutazione dei parametri di liquidazione, enuncia cinque aree di specializzazione dell'azione professionale: Area Relazionale, Area Gruppi e Comunità, Area Didattico Formativa, Area Studio e Ricerca, Area Progettuale Programmatoria e di Amministrazione dei Servizi, riconoscendo, di fatto, i molteplici livelli operativi della professione.

Tali normative hanno comunque prodotto una proposta di riordino complessivo della figura professionale, attualmente in discussione al Parlamento, che concerne sia i temi della formazione e dell'accreditamento della professionalità sia le ataviche

questioni del riconoscimento professionale e dell'accesso ai livelli apicali e dirigenziali.

- Anche l'**attuale condizione economica**, la recessione che investe questo Paese dal 2008, con il conseguente e ulteriore impoverimento degli investimenti nelle politiche socio-assistenziali (già storicamente deboli e instabili), sta condizionando non poco la categoria professionale. Al problema occupazionale, che investe il Servizio sociale al pari delle altre professioni, si aggiungono le fragilità dei settori di intervento: le povertà, vecchie e nuove, sono aumentate; le discriminazioni/le marginalità/i razzismi si sono acuiti; le reti sociali tradizionali di tutela e protezione, come la famiglia, stanno vivendo una fase di grande trasformazione e, spesso, di disgregazione. A fronte di una richiesta sempre crescente di adeguatezza delle risposte professionali alle mutate esigenze dei cittadini, spesso si assiste agliennesimi tagli di risorse al *welfare*: una discordanza che rischia di depistare i colleghi più giovani e di rendere una distorta idea della professione, piegata dalla rassegnazione e l'impotenza.
- I nuovi **mezzi tecnologici digitali** stanno condizionando pesantemente sia le forme sia i contenuti dei nostri sistemi linguistici. Se da un lato, la velocità delle comunicazioni, la sinteticità dei messaggi e la ricchezza delle idee disponibili nelle reti immateriali delle nuove forme comunicative costituiscono un enorme e ancora inesplorato patrimonio, d'altro canto, queste mutazioni possono nascondere le trappole della a-specificità, della superficialità, della povertà dei repertori lessicali, della scarsa chiarezza, se non della violenza. Un lessico inappropriato può generare veri e propri drammi, quando esso è utilizzato nei contesti di fragilità in cui l'assistente sociale opera: si pensi alle situazioni relative ai minori, agli abusi e ai maltrattamenti intra-familiari, alle problematiche detentive, tossicomane, ecc. Gli studenti/colleghi attualmente venti-trentenni possiedono, spesso a differenza delle precedenti generazioni di professionisti, una padronanza di quelle tecnologie digitali che stanno rappresentando la principale causa delle *mutazioni linguistiche* in atto. Tuttavia, non si può mirare in alto se non si hanno solide basi. Se è vero che "il medium è il messaggio"⁶, non è sufficiente saper utilizzare con sicurezza le recenti tecnologie informatiche per lavorare bene: nulla può e potrà mai sostituire un solido bagaglio culturale tecnico-professionale.

NOTE

1. Ho riflettuto sul tema dei cambiamenti identitari della professione in altre precedenti occasioni e pubblicazioni, in quanto lo reputo “esistenziale” per la professione stessa.
2. Si pensi, in proposito, ai contributi di colleghi particolarmente sensibili a questi temi, come Elena Allegri, Luigi Guy, Antonio Nappi, per citarne solo alcuni.
3. Un puntuale resoconto sul celebre convegno di Tremezzo è contenuto in Nappi A., 2001.
4. Cfr. Nappi A., *op. cit.*, p. 68.
5. Principio, anche questo, affermato e ribadito nel 2001, grazie alla riforma del Titolo V della Costituzione.
6. Marshall McLuhan, 1964.

2.

I confini della professione: fra tradizione, nuove frontiere e “porte girevoli”

I mutamenti *antropologici* fin qui descritti, non corrispondono, quindi, *sic et simpliciter*, al potenziamento e all'evoluzione della professione. La resilienza nei confronti di questi mutamenti non è di per sé sufficiente. In proposito, mi è particolarmente cara la metafora (che ho già richiamato in precedenti scritti) di Elena Allegri relativa al “guado” nel quale oggi la professione si trova¹, perché condivido pienamente il presupposto dal quale la collega muove il suo ragionamento. Il Servizio sociale professionale contemporaneo risente – come le altre professioni sociali – degli effetti e dei problemi generati nel contesto della “società del rischio” preconizzata da Ulrich Beck². Rispetto alla complessità, alla gravità e all'estensione globale degli effetti della modernità, il Servizio sociale professionale gioca una partita *esistenziale*, infatti:

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 stessa³.

Il “guado”, quindi, è rappresentato da una posizione di *impasse* fra *disincanto* e *innovazione*, e la necessità di attraversarlo è dettata dalla stessa sopravvivenza della professione. Aggiungo che la posta in gioco mi sembra – se possibile – ancora più cogente, se si pensa alla valenza *etica* che le professioni sociali, e la nostra in

Le sfide del S.S.P.

particolare (*professione sociale di aiuto*), ricoprono presso le fasce più deboli della società: lo smarrimento o l'impoverimento di una professione di aiuto rappresentano una perdita molto grave per la tutela degli "ultimi".

Assodata l'esigenza di contribuire a innovare la professione e adeguarla alla post-modernità, ben altra questione sono le direzioni da intraprendere, le strategie da adottare, gli strumenti da usare. Si tratta di perseguire una spinta dinamica che cambia irreversibilmente i confini della professione: se finora ci si è potuti chiudere e irrigidire nelle procedure, nei protocolli, nelle pratiche, oggi alla professione è richiesto un complessivo ed impegnativo ripensamento.

In relazione alle finalità, in questo lavoro cercherò di dimostrare la necessità di riscoprire il *lavoro sociale di comunità*. Più che di riscoprire, per la verità, si tratta di rientrare, attraverso un'immaginaria "porta girevole", in una delle due originarie dimensioni del Servizio sociale, progressivamente ristretta e decisamente trascurata a beneficio dell'altra, ossia *la relazione di aiuto fra tecnico e utente*.

Le ragioni del ritorno all'idea e alla prospettiva *del lavoro di comunità* – tradizionalmente denominata **community care** – risiedono in molteplici circostanze che, sintetizzando i successivi approfondimenti, afferiscono alla contemporanea complessità sociale, ambientale, economica e culturale.

Sulle strategie da adottare, queste sono in gran parte dettate dalle normative. Qualche esempio: il lavoro di coordinamento, di rete, di programmazione che da alcuni anni gli assistenti sociali svolgono all'interno degli Uffici di Piano, delle PUA (Porte Uniche di Accesso) o nelle UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale), previsto e realizzato/in fase di realizzazione grazie alla legge n. 328/00, spingono a una reinterpretazione della relazione di aiuto con gli utenti. Come anche, la riforma del Titolo V della Costituzione spinge ad una maggiore valorizzazione del lavoro nel *privato-sociale*, a un più ampio rapporto *pubblico-privato* e a una rinnovata dignità dello stesso, grazie all'affermazione del *principio di sussidiarietà*.

Vi sono, poi, strategie dettate dalle opportunità/risorse che la post-modernità mette a disposizione: l'approccio *generativo* al *welfare* e l'integrazione interdisciplinare, fra le altre, consentono di rinnovare e arricchire i *know-how* della professione, contribu-

ire alle nuove esigenze delle comunità e affermarsi con maggiore autorevolezza nel mondo delle professioni sociali.

I confini della nostra *mission* stanno cambiando velocemente. Riflettere sulla natura e sulle prospettive di questi cambiamenti è fondamentale per tutti, anche per i professionisti più esperti.

NOTE

1. Allegri E., sintesi della relazione presentata al convegno di Torino, 21 maggio 2011.
2. Beck U., 2000.
3. Allegri E., *op. cit.*

L'assistente sociale è ancora oggi l'unica professione di aiuto che porta nella propria definizione l'aggettivo "sociale". Tuttavia, la dimensione comunitaria del servizio sociale professionale è scarsamente rappresentata, spesso trascurata e perfino sacrificata a vantaggio dell'altro livello professionale, quello del case-work.

Le cause sono molteplici.

Da un lato, l'incessante affanno dell'assistente sociale nella ricerca, in una cronica condizione di emergenza-urgenza, delle "soluzioni" ai problemi dell'utente. Dall'altro, la storica ed endemica emarginazione delle politiche socio-assistenziali rispetto alle altre politiche del nostro Paese, determinata da un costante regime di scarsità e insufficienza delle risorse e degli investimenti, a sua volta causa d'incertezza e incostanza dei programmi di lavoro. Il lavoro dell'assistente sociale è stato progressivamente improntato alla "gestione del caso" e solo raramente ha assunto una dimensione davvero sociale.

Eppure la dimensione comunitaria del Servizio sociale professionale – più alla lunga, certo, ma inesorabilmente – contribuisce a ridurre il numero di cittadini-utenti e a migliorare le relazioni di aiuto con ciascuno di essi.

Questo testo è un invito a scoprire/riscoprire il rilevante ruolo dell'assistente sociale nei processi di prevenzione e di educazione, nell'emancipazione delle fasce più deboli delle comunità, nel rafforzamento delle pari opportunità fra esseri umani, nel ribaltamento delle tradizionali logiche tecnico-professionali, che impongono di guardare non solo ai bisogni dell'utente, ma anche alla comunità come risorsa, nella quale i cittadini esprimono tutte le proprie potenzialità.

Patrizia Marzo, assistente sociale presso il NOT della Prefettura di Bari e antropologa culturale. Si è occupata di segretariato sociale, integrazione socio-sanitaria, problematiche migratorie, educazione alla legalità, sicurezza stradale e conciliazione dei tempi vita-lavoro. Ha realizzato importanti interventi di formazione e progettazione sociale. È docente incaricata di Politiche sociali e Tecniche del Servizio sociale presso l'Università di Bari. È consigliera dell'Ordine degli Assistenti sociali di Puglia. Di recente è stata nominata presidente della Fondazione F.I.R.S.S.

Euro 18,00 (I.i.)

ISBN 978-88-6153-492-6

