

Da Pellegrino V, Scivoletto C. (a cura di)
IL LAVORO SOCIALE CHE CAMBIA. Per una innovazione della formazione universitario
Franco Angeli ed., Milano, 2015
pp. 17-32

Premessa

*Il lavoro sociale che cambia e la formazione dei social worker
di domani*

di Luigi Gui

Negli anni più recenti il vento della crisi economica ha scomposto, eroso, talora infranto gli assetti di *welfare* consolidati durante la metà del secolo scorso nei paesi più industrializzati, in particolare nel continente Europeo.

Dalle dottrine neoliberiste ora prevalentemente dominanti (Dominelli 2004; Lorenz 2006), la spesa pubblica rivolta al “sociale” viene additata come tarlo che erode risorse altrimenti da dedicare alla ripresa economico-competitiva del vecchio Occidente, disorientando una parte del consenso politico che va spostandosi dai servizi rivolti *alle* persone, a servizi di sicurezza *dalle* persone (Revelli 2010). Sicurezza sociale, prima intesa come impegno collettivo a proteggere ciascuno dagli eventi che possono compromettere la partecipazione alla società del benessere, ora trasformata in domanda di protezione dalla minaccia di ogni “altro” che possa attentare all’agio sempre più precario che tale società del benessere aveva sin qui garantito e che ora non assicura più (Castel 2004). E’ una riemergente domanda sociale di essere difesi: cittadini nativi contro immigrati, lavoratori garantiti contro lavoratori precari, adulti occupati contro giovani disoccupati, anziani pensionati contro giovani contribuenti, proprietari di case contro sfattati, ecc. Mentre aumenta il numero delle persone che ricadono nei parametri della povertà relativa e della povertà assoluta, *la coperta delle provvidenze pubbliche diventa sempre più stretta.*

In questo scenario in rapida evoluzione, gli attuali assetti del *welfare* italiano paiono scomporre e ricomporre i loro frammenti di servizi e prestazioni, proponendo combinazioni nuove, come le immagini di un caleidoscopio in movimento.

Dagli anni’90 del secolo scorso, il sistema dei servizi cambia volto e denominazioni: si è decretato il passaggio senza ritorno dal *welfare state* al *welfare mix* (Ascoli 2003), si profila il *welfare society* (Donati 2009; Rodger 2004), si annuncia l’avvento della *flexicurity* (Isfol, 2007), si descrivono il *secondo welfare* (Maino, Ferrera 2013) e il *welfare aziendale* (Macchioni 2012; Treu 2013), sino alle più recenti prospettive di *welfare generativo* (Fondazione Zancan 2012; Vecchiato 2014). Si battono nuove piste, trattenendo elementi del passato accanto a iniziative d’innovazione (Costa 2009; Colozzi 2012) mentre si aprono larghe smagliature in un sistema in avanzato stato di sconessione, quantomeno nel nostro Paese.

I. Non perdere il filo

Da questo punto, avanziamo alcune riflessioni sul *social work*. In primo luogo, proprio per restare fedeli al titolo di questo breve saggio, può essere utile non tralasciare un’annotazione sulla dizione “*social worker*”, volendovi intravedere la scelta consapevole di un’apertura internazionale e non un esterofilo vezzo linguistico. Com’è noto, in Italia la traduzione di tale identificazione professionale è stata “assistente sociale”, così come la disciplina di riferimento “*social work*” nel nostro Paese suona “servizio sociale” (Diomede Canevini, Campanini 2013). Non sempre i significati sottesi sono coincidenti e siamo consapevoli che le diverse tradizioni nazionali hanno specificità proprie, tuttavia il processo di globalizzazione ci impone di volta in

volta la capacità di riconoscere gli elementi comuni per una identificazione internazionale, che aiuti a ricondurre le particolarità locali in una visione sistemica più ampia.

Il tema della formazione dei *social workers*/assistenti sociali proiettati al domani, impone l'adozione di una prospettiva aperta e dinamica che consenta di cogliere alcuni degli elementi di continuità, nel filo della storia del servizio sociale, lungo i processi di trasformazione dei servizi e delle richieste rivolte ai professionisti che vi operano. E' necessario ri-conoscere (etimologicamente: rinnovare la conoscenza) i nuovi campi di lavoro dei *social workers*/assistenti sociali e le competenze a essi richieste, per cercare di rispondere alle esigenze della realtà, presente e futura, nell'alveo della tradizione di ricerca (Laudan 1977) propria del servizio sociale (Gui 2004; Dal Pra Ponticelli 2010).

E'dunque utile identificare il baricentro identitario e vocazionale dei *social workers*/assistenti sociali, per mantenere la rotta dell'innovazione della loro funzione, senza nostalgie conservatrici ma neppure azzardi palinogenetici che ne dissolvano la figura.

Uno degli elementi distintivi del servizio sociale è lo svilupparsi in situazione, lo "stare in mezzo alla realtà" e, a partire da essa, avviare processi di trasformazione con le persone che la vivono e talora la subiscono. Non vi è stato inizio di *social work* o di *social service*, se non per opera di persone concrete, che nella concretezza della loro esperienza hanno fatto della promozione delle condizioni di vita di altre persone un oggetto del loro lavoro. Chi conosca le radici storiche dell'edificazione di tale lavoro e di tale disciplina, facilmente evocherà le esperienze di fine '800 nelle periferie urbane delle prime città industriali, in particolare nel movimento dei *settlement* (Fargion 2009) per il quale lo stesso insediamento abitativo miscelava la vita e l'azione dei *social worker* con le classi più disagiate. Persone che sceglievano di vivere nei contesti problematici della povertà della prima industrializzazione, docenti universitari e professionisti di ceto borghese che decidevano di stare nei luoghi della miseria e del degrado, accanto alle persone delle quali intendevano sostenere un riscatto esistenziale e sociale, convinti che la prossimità e lo scambio di saprei e di valori fossero motori di cambiamento. Dal contesto traevano conoscenza ed esperienza, nel contesto affinavano capacità di intervento e riflessione critica.

Si è trattato (e tuttora si tratta) di uno sviluppo disciplinare lungo poco più di un secolo, che ha visto mutare fortemente le forme dell'azione e il bagaglio teorico di riferimento dei *social workers*/assistenti sociali, ma non ha mai abbandonato la "presa diretta" con i problemi concreti, di volta in volta emergenti, che le persone esprimono nei loro ambienti di vita: ha intenzionalmente riaccolto quei problemi con i fattori personali e sociali che li determinano, ha necessariamente mosso i suoi interventi da contesti organizzativi e istituzionali, provocandoli a rispondere più adeguatamente.

Le dimensioni personali, socio-relazionali e politico-istituzionali, quali che siano le loro manifestazioni contingenti, sono state e restano i fuochi d'attenzione e i fronti d'azione del servizio sociale (Gui 2004; Lazzari 2008; Dal Pra Ponticelli 2010; Fargion 2013). Questa posizione disciplinare, stabile per scelta e mutevole per condizione, conferisce al servizio sociale una caratterizzazione epistemologica e un elemento distintivo rispetto ad altre discipline volte all'aiuto delle persone.

Se, dunque, ora osserviamo il mutamento in atto nel servizio sociale, per coglierne indirizzi di prospettiva futura, lo sforzo dovrà essere quello di riconoscere le forme mutate e mutanti generate dalla matrice originaria. Cosicché si possano tenere annodati l'impianto formativo e le competenze richieste nell'evolvere del tempo.

2. *Self service?*

Il servizio sociale/*social work*, in particolare europeo, si è generato e riprodotto entro assetti istituzionali e politiche sociali che hanno sostenuto la crescita del *welfare state*,

parallela alla crescita del benessere economico dei paesi industrializzati. Un *welfare state* con funzione (a prevalente guida pubblica) di regolazione della vita sociale e di redistribuzione delle risorse, per assicurare una base sempre più estesa di cittadini lavoratori contribuenti consumatori di beni e servizi, che riducesse le divaricazioni eccessive tra agiati e disagiati.

I regimi democratici a economia capitalista hanno allestito assetti di *welfare* per la regolazione e il calmieramento degli squilibri del sistema economico-produttivo e di mercato. In essi, il servizio sociale ha offerto e accresciuto la propria competenza e funzione professionale, fungendo da raccordo tra le condizioni personali (individuali, familiari o di gruppo) e gli apparati normativi e regolativi dell'accesso ai benefici della società "progredita".

Nel secolo scorso la promessa culturale ed economica del progresso moderno annunciava, infatti, un crescente benessere per tutti, indicato nell'innalzamento continuo nello standard dei consumi di beni materiali e immateriali (Ingreart 1983). Questo è stato il mito dell'Occidente, delle società a crescente capacità di produzione industriale e di consumo individuale massificato (Baudrillard 1976), capaci di elevare per tutti le condizioni di agio e ridurre la divaricazione tra coloro che hanno di più e coloro che hanno di meno. Per mezzo secolo, le diverse politiche nazionali hanno guardato in questa direzione, orientando questa prospettiva in chiave più statalista o più liberista [più *lib* o più *lab*, come direbbe Donati (2000)], più universalista o più selettiva, impegnando maggiori o minori risorse pubbliche, coinvolgendo in modo maggiore o minore le forze del mercato. Durante la fase nascente del *welfare state* le mete di benessere universalistico parevano pianificabili e standardizzabili, i professionisti-mediatori del *welfare* dovevano favorirne il perseguimento. Gli assistenti sociali (Europei) erano chiamati a informare i cittadini-utenti sui diritti d'accesso alle prestazioni assistenziali, a orientarli nel corretto godimento, a favorire l'incontro tra bisogni e risorse, tra domanda e offerta (pubblica) di servizi, ad attivare nuovi servizi sempre più vicini alle esigenze emergenti, sempre più equi, sempre più partecipati. Questo cammino evolutivo, che ha investito il servizio sociale entro la modernità, nel corso della seconda metà del '900 ha rallentato il suo incedere, mentre è andata affermandosi quella che è stata chiamata "destrutturazione" della società moderna (Bauman 2002), fatta di deregolazione dell'economia, frammentazione della vita sociale, precarizzazione e vulnerabilità delle condizioni individuali (Negri 2002).

Il processo di individualizzazione del benessere dissolve l'orizzonte di mete di benessere uniformi a cui portare tutti i cittadini ed esalta, invece, la tensione individuale, particolare, soggettiva a perseguire "liberamente" proprie attese di agio e realizzazione per sé (Cesareo, Vaccarini 2006), percezione soggettiva singolare (non collettiva). Il mondo economico-sociale industrializzato e democratico ha proceduto, così, verso quello che Castel (cit.) ha chiamato un processo di decollettivizzazione collettiva, che spinge ciascuno lungo i propri itinerari individuali, secondo composizioni soggettive, socialmente non omogenee, non strutturate, non stabili, vulnerabili.

L'enfasi sulla libertà di massimizzare da sé le proprie condizioni di vantaggio, ingaggiando una gara competitiva per la conquista di mete di agio, ha minato e delegittimato le basi ideologiche del *welfare* universalistico. Quanto più si è abbandonato l'obiettivo di perseguire uno standard normativamente definito di benessere per tutti, per sostenere piuttosto l'idea del suo perseguimento individuale, tanto più i servizi orientati a erogare prestazioni uniformi sono stati percepiti come insoddisfacenti e limitanti. Com'è evidente, la questione ha investito in modo importante il sistema dei servizi e i relativi operatori, messi in crisi nel loro ruolo.

I *social workers*/assistenti sociali visti come coloro che accompagnano la regolazione pubblica e la redistribuzione dei beni secondo la formula: domanda + risposta = soddisfazione, in *setting* preformati di risposta a bisogni già codificati, appaiono ora inadeguati.

La "domanda di *welfare*" si frantuma in mille itinerari soggettivi, accompagnata dalla crescente deresponsabilizzazione sociale e istituzionale, in una caduta di funzione pubblica

dell'aiuto, all'insegna della libera e personale realizzazione della felicità. E' la promessa neoliberista¹ che chiede un passo indietro al ruolo regolatore dello Stato. A cavallo dei due secoli, il sistema dei servizi sociali si vede spiazzato, le risorse attingibili sono sempre più ridotte, lo standard dei servizi è sempre più insoddisfacente, l'assunzione di responsabilità pubblica (con il relativo investimento economico) va riducendosi.

3. Dimmi chi ti manda e capirò chi sei

Per affrontare il tema dei *social workers*/assistenti sociali in prospettiva futura, partendo dallo scenario appena abbozzato, può soccorrerci l'uso di una chiave di lettura consolidata nel servizio sociale, che porta a chiederci quale sia la specificità delle funzioni del servizio sociale riflettendo sui diversi mandati: "Chi manda gli assistenti sociali e a fare che cosa?", "chi li vuole?" "a che servono?", "perché si deve continuare a formarli?" "verso quali competenze?". Non vi è un'inerzia dovuta, nel cammino del servizio sociale. Non c'è nulla di ovvio in questa post-modernità al tramonto del *welfare state*.

Attingendo alla tradizione culturale e formativa dei *social workers*/assistenti sociali, osserviamo come nella letteratura italiana di settore frequentemente si distinguono tre mandati: istituzionale, sociale, professionale (Neve 2008; Gui 2008).

Il mandato istituzionale individua la natura della committenza, sia in termini normativi (di politica sociale), sia di ingaggio contrattuale, che di contestualizzazione organizzativa: vi si riconosce la funzione assegnata da parte di chi attiva un servizio sociale e definisce cosa debba fare in esso il professionista dell'aiuto. Osserviamo, allora, che dagli anni '70 del '900 il mandato normativo e delle agenzie di *welfare* ha adottato la metafora del ponte, designando gli assistenti sociali come tramite tra due sponde: tra la domanda dei cittadini e la risposta delle istituzioni, tra i bisogni delle persone e la loro soddisfazione a carico della collettività, tra la carenza di beni-risorse individuali e la redistribuzione sociale; tali professionisti si sono trovati e ancora si trovano nel mezzo del sistema redistributivo, abilitati alla diagnosi sociale (*essessment*) con funzione di filtro e valutazione dei problemi da fronteggiare, canali d'accesso alle prestazioni, attivatori delle risposte sociali. Ma quando questa collocazione metaforica viene meno, quando l'immaginato ponte tra cittadini incapienti e istituzioni capaci non è più la via maestra per veicolare risorse, il mandato rimane compromesso. Se ancora permane l'inerzia di quel ruolo entro i servizi, tuttavia si tratta di un mandato sempre più debole, sempre meno legittimato, tanto dalla stessa istituzione quanto dal cittadino utente cliente, che fatica a trovare nei servizi quanto cerca. Su questo nei prossimi paragrafi torneremo per prospettare un diverso futuro.

Il mandato sociale evoca, invece, l'attesa sociale in senso lato, risponde alla domanda: "La gente che cosa si aspetta dagli assistenti sociali?", "Cosa vorrebbe da loro?". E' detto mandato *sociale* per esprimere la tensione sociale, latente o esplicita, che legittima e motiva l'azione dei *social workers* nei differenti contesti sociali. Il mandato sociale non è sempre coincidente con il mandato istituzionale; rappresenta piuttosto le aspettative diffuse di trovare risposta alla richiesta di protezione e sollievo dal disagio. Il mandato sociale non è sempre univoco, teso com'è tra la domanda di tutela e assistenza dei più deboli (guarda al profilo amato degli assistenti sociali) e la richiesta di intervento risolutivo, drastico e di controllo preventivo dei drammi personali e familiari legati al disagio e alla devianza (guarda al profilo temuto o schernito degli assistenti sociali) (Allegrì 2006). Questi elementi di mandato possono apparire chiari nei contesti sociali relativamente coesi, propri di comunità che esprimono istanze, valori e progetti comuni, risultano invece incerti e scarsamente

¹ A nostro avviso, drammaticamente illusoria.

legittimanti entro comunità sociali disperse, a responsabilità limitata (Janowiz 1952), o espressi da comunità – per dirla con Bauman (cit.) - più “estetiche” (catalizzate da eventi mediatici) che “etiche” (coese da vincoli reciproci solidi).

Infine, il mandato professionale, attiene alla stessa missione che la professione si è data. Sottende la presenza di una comunità professionale che ha una propria identità, un compito che si candida a svolgere nella società e una correlata attesa su di sé. In ragione di questo, essa “manda” i propri membri a esercitare la funzione professionale; rivendica la propria autonomia con riferimento ai valori dichiarati.

Di questo la storia del *social work*/servizio sociale non è certo carente. Sin dalle sue origini, il *social work* ha fatto della sua visione dell'uomo e dei valori di riferimento la sorgente generativa della propria azione. Le definizioni ufficiali sull'identità e il mandato del *Social Work*/Servizio Sociale si sono modificate parzialmente nel corso degli anni, pur mantenendosi fedeli al nucleo ideale originario.

Ad oggi le associazioni internazionali *lassw* (International association of schools of social work) e *lfsw* (International federation of social workers) definiscono così questa disciplina:

«*Social work is a practice-based profession and an academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. Principles of social justice, human rights, collective responsibility and respect for diversities are central to social work. Underpinned by theories of social work, social sciences, humanities and indigenous knowledges, social work engages people and structures to address life challenges and enhance well-being*» (Global definition of Social Work, Melbourne 2014)².

Come è evidente, in tutto il mondo l'ambizione dei *social workers* ad avere il ruolo di propulsori per il cambiamento sociale è molto alta. Inoltre, in ogni Paese in cui sia presente la figura del *social worker*, le comunità professionali di riferimento (accreditate secondo le specificità normative e culturali di ciascuno Stato) hanno stilato un codice deontologico vincolate per i propri membri, parametro di inclusione o esclusione dalla comunità disciplinare e dal relativo esercizio professionale. Così avviene anche in Italia, dall'emanazione ufficiale del primo codice nel 1998 (aggiornato nel 2002 e nel 2006) da parte dell'Ordine nazionale degli Assistenti sociali (preceduto dal codice stilato dall'associazione nazionale degli assistenti sociali ASSNAS nel 1992), che indica precisi impegni e responsabilità nei confronti della persona (utente, cliente), della società, degli altri professionisti e dell'organizzazione di lavoro³.

Appare chiaro come il mandato professionale non sia necessariamente coincidente con il mandato istituzionale e neppure con il mandato sociale, ma si integri ad essi fornendo una prospettiva identitaria continuamente dinamica. Talvolta l'esito porta al prevalere di un atteggiamento corporativo, rivendicativo o di chiusura difensiva, in altre occasioni provoca maggiore apertura e diventa motore di cambiamento sociale e istituzionale. Vi sono valori che la comunità professionale fa propri, imprimendo una direzione sia all'azione che allo sviluppo della conoscenza disciplinare, al punto da caratterizzare il *social work* come una

² Il servizio sociale è una professione basata sulla pratica e una disciplina accademica che promuove il cambiamento sociale e lo sviluppo, la coesione e l'emancipazione sociale, nonché la liberazione delle persone. Principi di giustizia sociale, diritti umani, responsabilità collettiva e rispetto delle diversità sono fondamentali per il servizio sociale. Sostenuto dalle teorie del servizio sociale, delle scienze sociali, umanistiche e dai saperi indigeni, il servizio sociale coinvolge persone e strutture per affrontare le sfide della vita e per migliorarne il benessere. Traduzione in italiano di Alessandro Sicora del 30.04.2014 presente nel sito web dell'Aidoss <http://logintest.webnode.com/internazionale/documenti-internazionali/>, Fonte: www.eassw.org/global-social-work/14/definizione-internazionale-di-servizio-sociale.html

³ Rispettivamente ai titoli II, IV, V e VI del Codice deontologico dell'Assistente sociale, emanato dall'Ordine nazionale degli assistenti sociali nel 1998 e successive modifiche.

disciplina di sintesi volta all'azione "confrontando l'insieme degli enunciati elaborati con i suoi principi e valori"⁴ (Dal Pra Ponticelli 1985, p. 17).

Se questo resta ancora vero per il servizio sociale, tanto la reazione che la provocazione al cambiamento impongono la ricerca di coerenza con la sua *mission*.

E'una questione molto specifica, caratterizzante il servizio sociale e spesso motivo di conflitto e lacerazione nell'esperienza quotidiana degli operatori nei servizi quando: a) accada che i mandati siano troppo divergenti, b) prevalga il managerialismo nei servizi, tutto volto all'efficienza di un approccio prestazionistico, orientato a ribassare i costi a scapito della qualità relazionale o della tutela dei diritti dei più deboli (Lorenz, op. cit.), c) l'istanza ideale degli operatori risulti soffocata da restrizioni normative e gerarchiche eccessive, procedure demotivanti e scarso riconoscimento delle potenzialità di cambiamento positivo sia negli operatori che nei cittadini utenti, d) la precarietà contrattuale dei *social workes*/assistenti sociali, i loro compensi inadeguati, la discontinuità dei servizi o l'eccessiva scarsità di investimento compromettano la qualità e dignità dell'esercizio professionale.

4. Chi costruisce welfare?

Ora, dunque, in particolare in Italia, osserviamo uno scenario di estrema eterogeneità di politiche sociali e di soggetti attivatori dei servizi, specialmente a livello locale, che animano o frenano ciò che potremmo chiamare un'ecologia del *welfare* atomizzato, cioè un equilibrio compositivo dinamico, spesso instabile, d'intrecci tra bisogni, interessi, obiettivi e risorse, di cui si fanno portatori diversi soggetti provenienti da ciascuno dei settori sociologicamente riconducibili al "pubblico", al "mercato" o privato profit, al privato-sociale o terzo settore, al quarto settore (le famiglie in forma spontanea o aggregata). Si convocano "forum", "consulte", "tavoli" per i piani di zona (nelle diverse forme dei riversi sistemi regionali) (Lazzari, Gui 2013), "cabine di regia" di modelli complessi per articolare l'*welfare* locale. Non è questa la sede nella quale possiamo approfondire le linee evolutive di un emergente *welfare* zonale, reticolare e in continua oscillazione tra l'inerzia di apparati rigidi e progettazioni estemporanee, tuttavia non si può non osservare, in questo dinamismo, una ridiscussione del mandato istituzionale anche per i *social workers*/assistenti sociali. Tale mandato non è più unicentrico, non è più lineare, ma diventa anch'esso composizione ecologica che ricade sui *social worker*. Forse potremmo volgere attenzione sia a ciascuno di questi soggetti, depositario di attese e capace di iniziative dalla sua prospettiva parziale, sia all'esito compositivo che muove comunque verso un indirizzo unitario, pur contingente.

Così posta la questione, è possibile riscoprire una caratterizzazione propria e originaria del servizio sociale: la multireferenzialità. A differenza di altri professionisti, infatti, i *social workers*/assistenti sociali si sono sempre distinti per la particolare competenza ad ascoltare, comprendere e co-operare con diversi interlocutori (cittadini con problemi e cittadini con risorse, amministratori e politici, dirigenti e professionisti di altre istituzioni, colleghi di altre professioni, leader di associazioni ecc.) in vista di progettazioni e di interventi integrati. Se questa multi referenzialità è valsa in epoche di relativa chiarezza e stabilità istituzionale, politica e socio-culturale, ancor più si rende preziosa oggi (tempo di incertezza) e nel prossimo futuro, per assumere funzioni di catalizzazione di *welfare*. Non più entro l'orizzonte di un unico mandante, l'assistente sociale ora può mettere a frutto la sua competenza di *linking agent*, cioè che sa tessere le reti di intrecci continui per una progettazione sociale comune (Ferrario cit., Folgheraiter 1998).

L'assistente sociale si trova a essere, tra i professionisti dell'aiuto, colui che è maggiormente dotato di poliglottismo; più che affermare un suo gergo professionale, infatti, egli deve saper parlare (intendere e farsi intendere con sufficiente appropriatezza) con il

4 Il corsivo è aggiunto per maggiore comprensione del testo riportato.

giudice quanto con il medico, con lo psicologo quanto con l'operatore addetto all'assistenza, con il cittadino assistito quanto con il suo assessore comunale ecc., perché la sua funzione è compositiva, di ascolto e di raccordo fra i molti attori del *welfare* e la domanda emergente dai cittadini singoli e associati. Dalla pluralità delle prospettive egli accompagna, come una "guida relazionale" (Folgheraiter, op. cit.), processi di presa in carico condivisa dei problemi così come della ricerca di soluzioni.

In prospettiva futura, allora, se è vero che siamo passati dall'idea di un benessere come promessa auspicata in termini di soddisfazione uniforme dei bisogni, a un' enfasi di realizzazione di sé individuale, particolaristica, soggettiva, in una sorta di presunta onnipotenza autosufficiente, ora ciò di cui si ravvisa una grande carenza è la riconduzione delle tensioni, delle fragilità e delle insufficienze individuali a una prospettiva sociale condivisa. Il passaggio dalla condizione individuale alla dimensione sociale non è dato se non è intenzionalmente perseguito; richiede una scelta consapevole e l'ingaggio di una competenza dedicata. La condivisione del senso e della fatica di coalizzare attese e problemi particolari, verso progetti comuni, richiede (è l'eco di un mandato) professionisti che sappiano volgere a questo esito.

La solitudine vulnerabile degli abitanti della post-modernità, di società a rischio di desocializzazione, richiede operatori del con-sentire e del con-dividere le mete di benessere, così come della corresponsabilizzazione per affrontare disagi e problemi, della mobilitazione dei soggetti per il conseguimento delle proprie mete.

Riconoscere l'"altro", i suoi bisogni e le sue attese, comprenderne le potenzialità di arricchimento reciproco, sviluppare relazioni di scambievole fiducia, in ultima istanza, alimentare la produzione di capitale sociale (Di Nicola, Stanzani, Tronca 2008), è l'esito dell'impegno ad allestire luoghi, momenti e forme di incontro, occasioni e regole comunicative, spazi di ascolto e di costruzione di linguaggi comuni, metodologie di progettazione partecipata, monitoraggio, accompagnamento e valutazione condivisa degli esiti. In altri termini: è il frutto di un lavoro assiduo e competente, un "lavoro sociale" che connette le condizioni particolari con la dimensione comunitaria e istituzionale, dunque, pienamente nel solco vocazionale e disciplinare del servizio sociale.

Il *gap* tra la condizione dei singoli soggetti in cerca di risposte e la società liquefatta (Bauman, op. cit.), o tangibile prevalentemente nelle forme del *market*, è colmabile solo se si possano incontrare interlocutori che, come il busto di Giano bifronte, possano rivolgersi al contempo ai singoli e alla società (nelle sue forme istituzionali e di aggregazione); quali punti di contatto tra il disagio privato, personale, soggettivo e un possibile interlocutore pubblico, cioè un interlocutore che consente di agganciare la responsabilità e la condizione dei singoli ad una responsabilità e una condizione collettiva.

In questo senso il *social worker* / assistente sociale è un interlocutore strategico: professionista generalista, non perché fa cose generiche, ma perché risponde alla generalità dei disagi e delle prospettive parziali riportandoli nello spazio sociale delle realtà trattabili. Come *relais* tra persone e organizzazioni (Ferrari 2010), tra vissuti personali e politiche sociali, questi operatori-interlocutori sociali assumono la funzione di canale comunicativo che risocializza il disagio, cioè che lo riporta alla ribalta pubblica e al contempo catalizzatori di risposte collettive. Non più, però, professionisti "ponte" tra bisogni pre-codificati e risposte predisposte ma accompagnatori lungo cammini inediti, co-operatori di soluzioni condivise con i soggetti co-artefici delle soluzioni per sé (Gui, 2006). Una funzione di riconoscimento e di affiancamento dei soggetti che sperimentano condizioni di debolezza, nella consapevolezza che la debolezza non è una condizione marginale di pochi ma la condizione diffusamente presente nella normalità.

Per questi attuali e futuri assistenti sociale pare ridursi molto la funzione di filtro delle domande d'aiuto e di erogazione di beni-prestazioni, mentre invece, in proporzione inversa, pare crescere la funzione di accompagnamento sociale (Landuzzi, Pieretti 2003), che li porta

a passare da una posizione “frontale” nell’incontro con gli assistiti (il professionista accoglie una domanda, diagnostica un problema e fornisce una soluzione) a una posizione “laterale” (l’operatore riconosce i suoi interlocutori, ne assume la prospettiva di difficoltà e di tensione alla realizzazione di sé, insieme scruta le possibilità e sceglie gli obiettivi di cambiamento, sostiene passo dopo passo nel percorso co-progettato).

Questo tipo di “assistenza” non ha a che vedere con la saturazione di carenze o la riabilitazione da disfunzioni, ma con l’appoggio nel cammino; si può aggettivare con il termine *sociale* perché non esaurisce l’impegno nella relazione tra singoli ma riconduce a una ripresa di socialità che concorre a redistribuire socialmente non tanto beni quanto responsabilità, competenza civica, relazioni di condivisione (Cesareo, Vaccarini, cit.).

5. Competenze ri-coniugate

In qual modo le riflessioni sin qui proposte possono orientare la formazione degli assistenti sociali futuri? Se mutano i mandati a quali acquisizioni di competenza disporsi?

Pare utile, per rispondere a queste domande, riprendere i tratti distintivi dei *social workers*/assistenti sociali universalmente condivisi, analizzando (pur negli elementi essenziali) le dieci aree di competenza indicate dal Council on Social Work Education degli Stati Uniti⁵.

1) *identify as a professional social worker and conduct oneself accordingly*

Vi è un’area che riguarda la professionalità, intesa come la capacità di decidere quali azioni professionali intraprendere pur senza possedere certezze assolute, senza poter contare solo su leggi scientifiche e nessi causali inequivocabili che governano i fenomeni da trattare. Professionalità come capacità di agire con responsabilità componendo conoscenze tecnico-scientifiche, sapere esperienziale, riferimenti etico-deontologici. Nel lavoro sociale le decisioni risentono di una riflessività continua, nel corso dell’azione (Schön, 1983), dovendo attingere da solidi riferimenti scientifici, metodologie rigorose e protocolli operativi ma anche dovendo fare i conti con l’inaspettata realtà che altri soggetti propongono e che la concretezza inedita dei fatti sempre impone. Questa competenza alla professionalità, per il futuro *social worker* suggerisce maggiore attenzione a non pretendere di predefinire ogni traguardo da raggiungere e progettare rigidamente e unilateralmente le azioni, ma a sviluppare la capacità di co-progettare secondo un approccio euristico che consente di scoprire la via migliore mentre la si percorre.

2) *apply social work ethical principles to guide professional practice*

Vi è poi una dimensione etica e di valori, che rinvia non tanto e non solo al rigore etico personale ma anche alla competenza nel rileggere criticamente la realtà, sapendo esplicitare consapevolmente i dilemmi etici sottesi. Tale competenza impone l’attitudine al discernimento, che consente di rendere ragione, a sé e agli altri, degli elementi in gioco e delle motivazioni che orientano le scelte d’azione. Quanto più cresce l’importanza attribuita alla percezione soggettiva e alle scelte individuali delle mete esistenziali da perseguire, riducendosi la prescrittività normativa della società, tanto più i nuovi professionisti dovranno saper svelare i dilemmi etici sottesi alle azioni da intraprendere, valorizzando le responsabilità personali e sociali.

3) *apply critical thinking to inform and communicate professional judgments*

Non distante da quanto appena accennato, resta cruciale la competenza a un costante pensiero critico. Questa attiene la capacità di leggere con un ordine descrittivo chiaro e

⁵ Si veda: Council on Social Work Education (2008), <http://www.cswe.org/Accreditation/2008EPASDescription.aspx>.

comunicabile i tratti di realtà che richiedono cambiamento, le scelte metodologiche assunte, gli esiti attesi. Il pensiero critico consente di non perdere di vista la tensione alla difesa dei diritti delle persone e delle comunità. La competenza al pensiero critico negli assistenti sociali sviluppa attenzione alla multifattorialità dei fenomeni e alle implicazioni che ne derivano; richiede un ordine concettuale sufficientemente rigoroso, comunicabile, verificabile e sufficiente determinazione nell'affermare le ragioni di ogni azione volta al cambiamento.

4) *engage diversity and difference in practice*

Vi è qui un elemento in Italia meno considerato di quanto sia accaduto nell'U.K o negli U.S. Si tratta della necessità, e relativa capacità, di cogliere le differenze e le somiglianze di genere e di cultura, Di fronte a scenari sociali sempre più multiculturali ed eterogenei, saper distinguere la pregnanza di diverse prospettive di genere, di credo religioso, di appartenenza culturale e di provenienza etnica, assume con evidenza un grande valore. Un servizio sociale non-oppressivo richiede di affinare attenzioni che forse sino al recente passato venivano gravemente trascurate.

5) *advance human rights and social and economic justice*

Una questione che pareva essersi sopita nel servizio sociale, dopo la stagione della contestazione e della conflittualità sociale degli anni'70 è la questione politica, verso una società più giusta. Costitutiva del *social work*, la tensione politica trascende la particolarità della singola organizzazione presso cui lavorano gli assistenti sociali e richiama quella finalità generale al cambiamento sociale così esplicita nella definizione internazionale del *social work*: è la capacità d'impegnarsi per i diritti delle persone e la sostenibilità ambientale degli interventi. Non tutte le figure professionali nella loro storia formativa e nella loro tradizione operativa accentuano come i *social workers* questa caratteristica. Nel servizio sociale l'elemento politico è connaturato e forse va riscoperto e tradotto negli spazi che la globalizzazione lascia intravedere.

6) *engage in research-informed practice and practice-informed research*

Un tema talora poco sviluppato ma fortemente professionalizzante riguarda la capacità dei professionisti di fondare con rigore le proprie scelte professionali, in relazione all'evidenza empirica dei fatti, attraverso metodologie di ricerca rigorose. Il tema della ricerca "per" la pratica e "dalla" (Dal Pra Ponticelli 1985) resta tema cruciale e dolente nel *social work*, spesso "schiacciato" nell'urgenza degli interventi immediati e meno attento ad attivare e mantenere metodi di valutazione rigorosa sugli esiti, in grado di produrre crescente competenza verificabile, criticabile, documentata (Fargion 2013).

Questo punto riconduce alla permanente tensione legata al rapporto tra teoria e pratica, potremmo dire "tra letteratura e storie vissute", nella circolarità conoscitiva che non conferisce maggiore valore all'una o all'altra ma le intreccia costantemente come elementi che si alimentano vicendevolmente. E' noto che il servizio sociale muove da un'istanza d'azione più che da un'istanza speculativa, è da questa prospettiva che attinge conoscenza teorica e produce conoscenza teorica. Il servizio sociale ha sempre mantenuto queste due sorgenti del sapere, sin dalla formazione di base che combina già nei primi anni l'apprendimento dall'esperienza pratica (nei momenti di tirocinio) e lo studio teorico (nelle aule dell'università). Il tirocinio di servizio sociale è simultaneo e non successivo all'acquisizione teorica, così come la costruzione del sapere disciplinare tiene collegati i due poli. Tale approccio ha caratterizzato il servizio sociale del passato e crediamo che dovrà ancor più rafforzare nel futuro questa sua caratterizzante prospettiva epistemologica.

7) *apply knowledge of human behaviour and the social environment*

Coerentemente con quanto sin qui esaminato, le competenze del *social work* mantengono il baricentro conoscitivo sulle scienze del comportamento umano e della realtà sociale. Questo riguarda la competenza a collocare le esperienze particolari in un contesto più ampio. Alcuni autori caratterizzano questa come attitudine a collegare il micro al macro. I *social workers*/assistenti sociali non sono psicologi, non sono sociologi, non sono giuristi, non sono antropologi, non sono economisti... eppure devono attingere a molti di questi saperi per essere quel che sono. Il rischio che corrono è di un eclettismo confuso, il vantaggio che assumono è la disposizione al “poliglottismo” (concettuale oltre che linguistico) di cui si è prima accennato.

8) *engage in policy practice to advance social and economic well-being and to deliver effective social work services*

Impegnarsi nella “pratica della politica” per il progresso sociale, per il benessere economico e per fornire servizi di assistenza sociale efficaci pare non essere un punto innovativo, risuona piuttosto come il richiamo a uscire dal vittimismo rassegnato che talora comprime le potenzialità di vecchi e nuovi assistenti sociali, quasi “bloccati” nell’incertezza della crisi attuale.

9) *respond to contexts that shape practice*

Un ulteriore elemento, che per il CSWE diventa competenza necessaria nei *social workers*, è la tensione dinamica che spinge l’esercizio professionale verso le tendenze evolutive e innovative della realtà e degli interventi che ad essa si rivolgono. Ricerca sul campo e formazione permanente sono ingredienti (non solo per questi operatori) senza i quali la professione si ridurrebbe a tecnicismo applicativo ben presto inefficace.

10) *engage, assess, intervene, and evaluate with individuals, families, groups, organizations, and communities*

Da ultimo, questione non di minore importanza, vi è la competenza legata a ciò che potremmo chiamare, utilizzando il linguaggio di Goffman, il rapporto fra ribalta e retroscena, cioè la capacità di affrontare i contesti, (la ribalta dell’azione sociale), sapendosi opportunamente preparare nel retroscena (il lavoro di *back office*), sia per allestire opportunamente il *setting* comunicativo, sia per predisporre informazioni e documentazione opportune, sia per preparare se stessi come strumenti del proprio lavoro. Quanto più crescono l’incertezza e la fragilità dei contesti di lavoro, così come è mutevole e spesso inedita la realtà da affrontare, tanto più la competenza ad affrontare prontamente e consapevolmente tale realtà diviene cruciale.

6. In cammino

Concludiamo questa carrellata forse un po’ schematica, sapendo che ciò di cui andiamo disquisendo non appare nel lavoro quotidiano degli assistenti sociali con la semplificata evidenza con la quale pare più facile argomentare, ma si presenta nella scomposta, disordinata, multiforme e talora sorprendente varietà dei fatti sociali e delle vite personali. Nelle sedi formative, nei servizi, nelle azioni professionali imbocchiamo un cammino non affatto lineare e piano, piuttosto complicato e dagli esiti non scontati; ci è difficile dire esattamente come saranno le cose domani o dopodomani, possiamo riflettere e scegliere, però, come ci disponiamo a camminare, seguendo alcuni assi fondamentali dell’identità disciplinare da cui proveniamo ma anche con la capacità di proseguire da essi verso il cambiamento.