

## IL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE DELL'ENTE LOCALE SOGGETTO DI AZIONI POSITIVE

ANNA STELLA MASSARO\*

È tempo di riconsiderare il valore e il significato del servizio sociale professionale svincolato dall'interpretazione burocratica e amministrativa di 'ponte' tra il cittadino e l'ente per l'accesso e l'acquisizione di servizi e prestazioni.

L'esistenza di un servizio che nella *persona-professionista* assistente sociale connette la *persona-cittadino* al *soggetto istituzionale*, ovvero *personifica* l'ente, realmente concretizza la funzione di attivatore delle risorse istituzionali, ma questo mandato non va disgiunto dalle funzioni che il servizio sociale professionale possiede, semplicemente perché ha ragione, storia e mandato di esistere con valenza propria.

Le prestazioni professionali principali, infatti, prescindono dalle risorse istituzionali, declinandosi nella consulenza esperta, nella valutazione o diagnosi sociale, nel sostegno psico-sociale, nella responsabilizzazione della persona, nell'attivazione delle risorse della comunità.

Pur tuttavia il senso di realtà che ci sforziamo di sollecitare nei cittadini, esige di non sottrarsi all'analisi della condizione prevalente dei servizi pubblici, caratterizzata dalla contrazione delle risorse e dal restringimento dei criteri di accesso alle medesime, supportate in qualche misura anche dalle recenti disposizioni nazionali sull'ISEE (Indicatore della Condizione Economica Equivalente).

A fronte della contenuta capacità di risposta dell'ente locale alla crescente richiesta di soddisfazione di bisogni spesso primari, crescono la frustrazione e il senso di impotenza dei professionisti, viatico verso forme di *burn out* sperimentato fino a qualche anno fa in misura per lo più residuale, e alimentate dagli episodi di aggressività delle persone disperate, di sfrontatezza e sfida di quelle in malafede, di contrapposizione e sfiducia di quanti si sentono parte lesa piuttosto che soggetti dell'aiuto.

Si alzano i livelli di difesa dell'utenza, si ergono i meccanismi di difesa degli assistenti sociali... in questo clima di disagio diffuso, è ancora possibile trovare elementi di positività?

\* Assistente sociale socio CeSDiSS, responsabile di area adulti e anziani nel Comune di Bologna.

## Welfare e servizio sociale

La tesi del CeSdiSS è che welfare e servizio sociale siano due filoni distinti, ma complementari delle politiche socio-assistenziali.

“Welfare State: letteralmente ‘stato del benessere’, condizione sociale garantita da uno stato democratico basata sul concetto di sicurezza sociale e sul principio dell’universalismo delle prestazioni, le cui linee vennero definite a partire dagli anni della Seconda guerra mondiale con la pubblicazione dei rapporti Beveridge (Inghilterra 1942). Questa politica sociale prevede un massiccio intervento finanziario dello stato teso a garantire sicurezza economica a tutti i cittadini, ai quali vengono riconosciuti i diritti sociali.

Chi agisce il servizio sociale professionale può seguire due direttrici: una colloca l’intervento professionale nel ruolo di facilitatore del sistema assistenziale o di welfare, cioè di soggetto preparato e competente a consentire l’uso delle risorse o dei servizi precostituiti e preordinati quali soluzioni dei problemi sociali; l’altra riconosce un servizio atto a coinvolgere la persona-cittadino in un processo di studio e approfondimento personalizzato del problema e delle sue possibili soluzioni”<sup>1</sup>.

È dunque questa seconda accezione che stiamo sostenendo: il servizio sociale garantisce il coinvolgimento della persona cittadino in un processo di studio ed approfondimento personalizzato del problema e delle sue possibili soluzioni.

Questa metodologia, al contempo strategia di responsabilizzazione e fondamento del percorso di aiuto che traduce i riferimenti valoriali in comportamento professionale, consentirebbe di confezionare quell’*intervento sartoriale* che nei documenti e nelle normative dell’area sociale fa aggiungere l’aggettivo “individualizzato” a termini quali “piano assistenziale” (PAI).

La sfida è evidentemente quella di ritagliare a misura di persona gli interventi dei pacchetti assistenziali agendo per “approssimazione” nel rispondere al bisogno. Per approssimazione in quanto non sarà mai possibile modellare la risposta esattamente ad immagine del bisogno medesimo, l’individualizzazione infatti riconosce l’unicità della persona, quindi anche la difficoltà di tradurre un servizio precostituito in uno unico perché ogni persona è diversa dall’altra. Possiamo però, e dobbiamo, articolare il più possibile l’aiuto alle necessità di quel particolare individuo, dopo aver studiato e compreso quali elementi e variabili ne definiscano la particolarità.

In questi casi non ultima per importanza è la capacità del professionista di trovare percorsi inediti, anche nella dimensione collettiva del lavoro sociale e creare risposte innovative ai bisogni rilevati.

<sup>1</sup> Dal *Dizionario della scienza di servizio sociale*, Testo aggiornato, «La Professione Sociale», n. 45-46 (2014).

Da qui dunque la necessità di riconsiderare il ruolo del servizio sociale professionale diverso dall'intermediario facilitatore e, a ricaduta, anche quello dell'ente quale erogatore di risorse.

Da qui anche la cogenza di rimodulare il ruolo "politico" del servizio sociale, quale costruttore, o *co-costruttore*, di contenuti volti a trasformare le esigenze della collettività in analisi del sistema sociale, dove il sistema è l'insieme, e più dell'insieme, dei singoli, dunque in linee di indirizzo per orientare l'amministrazione della cosa pubblica.

La comunità professionale ha ruolo e responsabilità in questo senso, è chiamata a farsi parte attiva dei processi di cambiamento istituzionale verso il cambiamento della società per cui lavora ed ha ragione di esistere.

### Il dibattito sulla titolarità dei servizi sociali e la loro gestione

Il ruolo politico della professione, per come lo abbiamo sopra definito, deve essere agito anche come coscienza critica per l'amministrazione locale volta ad intraprendere scelte gestionali che possono concretizzarsi nel trasferimento della titolarità dei servizi sociali territoriali verso altri soggetti, così come individuati dalla normativa vigente.

In particolare ci riferiamo alla Legge 8 giugno 1990, n. 142, Ordinamento delle autonomie locali, come da ultimo modificata dalla Legge 3 agosto 1999, n. 265, laddove all'Art. 22 (servizi pubblici locali) comma 3 recita così:

"I comuni e le province possono gestire i servizi pubblici nelle seguenti forme:

- a) in economia, quando per le modeste dimensioni o per le caratteristiche del servizio non sia opportuno costituire una istituzione o una azienda;
- b) in concessione a terzi, quando sussistano ragioni tecniche, economiche e di opportunità sociale;
- c) a mezzo di azienda speciale, anche per la gestione di più servizi di rilevanza economica ed imprenditoriale;
- d) a mezzo di istituzione, per l'esercizio di servizi sociali senza rilevanza imprenditoriale;
- e) a mezzo di società per azioni a prevalente capitale pubblico locale, qualora si renda opportuna, in relazione alla natura del servizio da erogare, la partecipazione di altri soggetti pubblici o privati".

La prospettiva del servizio sociale professionale considera il comune la 'casa' dei cittadini, al quale è stata attribuita la tutela dei diritti di cittadinanza, primo fa tutti il diritto all'assistenza nel mandato di buon governo della città e della cosa pubblica.

Crea in particolare apprensione la scelta di demandare il servizio sociale comunale alle aziende servizi alla persona o alle aziende speciali, orientate a rea-

lizzare servizi al cittadino caratterizzati da modalità e finalità imprenditoriali, dove si pensa, si programma e si comunica col linguaggio aziendale, al quale sottendono logiche molto diverse dalla *mission* dell'ente locale.

Il pensiero, la programmazione e la comunicazione in assistenza, invece, hanno al centro il sostegno della persona in stato di bisogno, alla quale si concede a fondo perduto applicando il diritto di essere aiutato secondo il principio di equità di trattamento, in considerazione delle risorse di bilancio presenti.

Significa in molti casi investire per prevenire un problema più grande, progettare un percorso di cui si vedranno i risultati col tempo.

Questo sono i servizi sociali.

### Il gruppo di lavoro professionale

Gli assistenti sociali appartenenti ad uno stesso ente/ambito hanno l'opportunità di confrontarsi, di "farsi" gruppo e di "fare" gruppo.

Nel "farsi" gruppo creano il luogo del confronto, della disanima, della creatività, della progettualità, dello scambio, dell'arricchimento, del miglioramento e della critica costruttiva.

Il gruppo può, ad esempio, decidere di organizzare l'autoformazione, percorso di aggiornamento dove ciascuno è docente e discente in modo organizzato e può governare parte dell'esigenza formativa che spesso l'ente disconosce o non può finanziare.

L'autoformazione è un'esperienza stimolante che, se ben condotta, indirizza il professionista verso la teorizzazione della pratica e la costruzione di strumenti di lavoro condivisi, sollecita la creatività e porta alla luce le capacità che sembrano essersi perdute nella quotidianità e nello stress della rincorsa alla riduzione del danno.

Nel "fare" gruppo gli assistenti sociali si identificano nella professione e nel suo esigere compattezza e forza di intenti, di obiettivi e di contenuti: verso altre professionalità – più aggressive, meglio riconosciute o dai contenuti in qualche modo simili (dunque concorrenti) – e verso l'ente.

Non si vuole in questa sede sostenere che l'ente rappresenti *tout court* il soggetto verso cui fare resistenza, ma rappresentarlo realisticamente come soggetto spesso tendente a prevaricare il mandato professionale con il "suo" mandato istituzionale e ad usare strumentalmente le competenze dei suoi professionisti.

Duole dover riconoscere che in presenza di disagio individuale/professionale l'organizzazione di lavoro non è sempre orientata alla semplificazione delle procedure, alla realizzazione di ambienti accoglienti e sicuri, al sostegno morale e concreto dei suoi operatori.

## La supervisione professionale

La supervisione è una lettura meticolosa del comportamento professionale condotta da un assistente sociale competente, al fine di fornire chiarificazioni, sostegno tecnico, supporto teorico-metodologico, strumenti per azioni di maggiore efficacia, stimoli per interventi di maggiore qualità<sup>2</sup>.

Abbiamo sempre ritenuto che la supervisione professionale rappresentasse un mezzo efficace per accrescere la competenza e per sostenere il professionista, fortificandolo con la conoscenza della materia e di sé.

La richiesta di supervisione è crescente da parte dei colleghi assistenti sociali, a volte soddisfatta dagli enti, non sempre veramente significativa: supervisori non ci si improvvisa perché occorre possedere alcuni elementi identificativi quali l'esperienza, la capacità di teorizzare, il metodo di supervisione.

Rendere più forti nel trattare la casistica, più consapevoli nella realizzazione del mandato professionale, più critici e propositivi verso l'organizzazione e l'istituzione, aiuta a ridurre i fenomeni di *burn out* agendo sul duplice versante della prevenzione e del miglioramento nella gestione del disagio individuale e professionale.

La supervisione professionale si conferma quindi come attività necessaria in presenza di importanti cambiamenti organizzativi o ricorrenti nodi problematici legati alla casistica, richiede investimento di forze e denaro, investimento che dà poi frutti importanti e ripaga dei sacrifici compiuti. Non vi è dubbio alcuno, infatti, che nel frenetico rincorrersi di interventi professionali spesso caratterizzati dalla congestione delle azioni, reperire il tempo e le risorse mentali per dedicarvisi è operazione difficile, ma anche la difficoltà si affronta con determinazione quando si ha una forte motivazione.

## La motivazione

Nell'epoca della crisi e della internazionalizzazione dei bisogni, la capacità dei soggetti istituzionali di incidere su questi e di farsi carico della problematicità sociale, rischia di ridursi in modo così significativo da correre ai ripari con strategie e politiche che ricordano un *déjà vu*, quando le risorse pubbliche erano poche e si sopperiva molto con la fantasia, la buona volontà e la disponibilità delle persone.

Ma i tempi erano diversi, si guardava avanti, verso lo sviluppo, la voglia di fare e di creare era alta...

Il cerchio si chiude: se non si può essere risolutivi di fronte alla domanda che incalza, cresce il senso di impotenza, l'impotenza genera insoddisfazione ed

<sup>2</sup> Definizione scaturita dal Convegno Nazionale 'La supervisione nel lavoro sociale' promosso dal CeSDiSS, Bologna 3/6/1994.

ansia, l'ansia genera la difesa, la difesa alimenta l'inadeguatezza, il tutto uccide la motivazione.

Come dunque recuperare l'efficace motore del benessere, ciò che giustifica lo sforzo, il sacrificio, anche l'insuccesso, ma rende tenaci nel continuare il percorso?

Ad avviso di chi scrive la forza motrice che sostiene e genera senso al lavoro è sempre la motivazione.

Non c'è ricetta universale per indicare come alimentarla, possiamo forse scoprirne qualche ingrediente e condividerlo, riprendendo alcuni passaggi evidenziati da Spinaci nell'articolo precedente.

### Servizio sociale a km zero

La motivazione si sente dentro: è a km zero. La proposta è di riconsiderare:

- il senso di realtà in altra prospettiva: se non possiamo nasconderci lo stato dei livelli di assistenza nei quali operiamo, purtuttavia è fondamentale **valorizzare i nostri successi** nei progetti di aiuto e l'importanza della ricaduta esperienziale dei rapporti instaurati con i nostri utenti;
  - il **rafforzamento della funzione professionale** tramite la scelta mirata degli eventi formativi: più contenuto svincolato dalla cogenza dei crediti formativi;
  - la **posizione attiva** per il miglioramento dei luoghi, delle procedure, dell'organizzazione di lavoro;
  - l'allenamento all'**accoglienza disponibile** e non difensiva riscoprendo e rinnovando ciò che ci ha fatto scegliere questa professione;
  - individuare, annotare, replicare e diffondere le **azioni professionali significative**;
  - **fare comunità professionale** ed esprimersi su 'ciò che conta', anche se ciò che conta viene esplorato e deciso ad altri livelli;
  - impegnarsi nel percorso difficile, ma affascinante, della **scientificità**.
- L'elenco può essere più lungo: che ciascuno di noi lo completi secondo la sua esperienza, la sua sensibilità, i valori in cui crede.