

---

## RECENSIONI

---

M. Bergamaschi, D. De Luise, A. Gagliardi (a cura di), *San Marcellino: operatori nel sociale in trasformazione*, FrancoAngeli, Milano, 2007, pp. 158.

Il presente volume si propone di descrivere il mondo del lavoro sociale, a partire dall'esperienza dell'Associazione di San Marcellino di Genova che da diversi decenni interviene a favore delle persone senza dimora. Mentre in una pubblicazione precedente, promossa dalla stessa Associazione (vedi D. De Luise, a cura di, *San Marcellino: operare con le persone senza dimora*, FrancoAngeli, Milano, 2005), il protagonista era la persona portatrice di un bisogno, il presente volume pone invece al centro l'operatore sociale e le pratiche di intervento che lo vedono quotidianamente impegnato.

Il punto di partenza è il lavoro degli operatori all'interno dell'Associazione e attraverso i loro racconti si propone di cogliere la dimensione relazionale, l'incontro con l'altro, con la sua sofferenza. L'idea condivisa dagli autori dei singoli contributi è quella «di chi non si accontenta di una prassi assistenziale, ma cerca la persona dietro al bisogno, si interroga sulle ragioni che stanno dietro a tanta sofferenza» (p. 13). L'esigenza di studiare questo universo nasce dal constatare che mentre sui senza dimora e le modalità di intervento già da alcuni anni si sono avviati importanti studi, «sono ancora limitate le ricerche sugli operatori sociali che quotidianamente forniscono risposte ai bisogni di questa fascia di popolazione» (p. 21).

Il volume presenta una serie di contributi che evidenziano professionalità diverse e differenti approcci rispetto al lavoro degli operatori sociali. La prima parte del libro dedica spazio ad una ricerca svolta fra gli operatori di San Marcellino; mentre nella seconda prendono parola coloro che direttamente lavorano con i senza dimora non necessariamente nel contesto dell'Associazione e infine sono riportate alcune riflessioni di chi si occupa del sociale ma non in qualità di operatore sociale.

Dalla ricerca e dai contributi degli altri autori sono emersi alcuni elementi importanti. Il punto da cui partire è l'operatore, il suo vissuto prima ancora che inizi la relazione con l'altro, la presa in carico e il progetto di intervento. L'attitudine alla riflessività emerge quale qualità imprescindibile dell'operatore nell'esercizio

della sua professione: certamente è chiamato ad una operazione di pensiero che possa assicurare un valore aggiunto al suo lavoro. Il volume, da questo punto di vista, rappresenta per gli operatori un'occasione per osservare a distanza il proprio lavoro, per riflettere su di sé, per poter rielaborare il proprio vissuto professionale.

L'operatore viene invitato a fare su stesso quell'operazione di conoscenza che chiede all'altro per essere in grado di gestire e contenere la sofferenza della persona portatrice di un bisogno. Gli operatori sembrano riconoscere nella relazione con l'altro l'importanza di farsi coinvolgere, avvertendo però al contempo l'esigenza di gestire e contenere il coinvolgimento. «Alla naturalizzazione del "coinvolgimento", si contrappone la capacità del "distacco" che invece, per gli operatori intervistati, si acquisisce nell'esercizio della pratica professionale e grazie alla formazione» (p. 30). «La capacità di "prendere la giusta distanza" in determinati momenti della pratica professionale presuppone, come sostengono diversi operatori intervistati, una buona conoscenza di sé, un lavoro su se stessi, in quanto la relazione con la "grande sofferenza" procura emozioni e sentimenti che non possono essere semplicemente neutralizzati» (p. 32).

Saper riconoscere la specificità della persona significa anche cogliere la specificità di ogni singolo operatore.

In generale l'operatore sociale si confronta con la persona in condizione di bisogno e in quel momento due biografie si incontrano e si confrontano. Ma a San Marcellino la relazione, è definibile a tre: la persona senza dimora, l'operatore e l'Associazione di cui fa parte. L'agire dell'operatore ritrova senso e risulta possibile nel contesto dell'associazione stessa che assicura il contatto con il territorio e quindi consente alla relazione di aiuto di non rimanere isolata e darsi una progettualità di lungo periodo. A San Marcellino espressioni come appartenenza, storia e identità acquistano una valenza particolare: significa per gli operatori far proprio un metodo di lavoro, che «pone la relazione al centro dell'operare educativo e vede nella relazione il luogo dove riconoscere e costruire identità vere e capaci di relazione con altri» (p. 52).

Altro elemento che ritorna trasversalmente nel libro è l'importanza attribuita alla formazione, riconosciuta dalla maggior parte degli operatori, come condizione necessaria per l'esercizio della propria pratica professionale. Gli autori sostengono infatti che per gli operatori sociali la formazione sia indispensabile, una formazione che deve continuare nel tempo per non rischiare di attivare interventi standardizzati. Il senza dimora, la sua sofferenza, l'operatore sociale sono tutte costanti nella relazione di aiuto, rappresentate dalla loro unicità, mai uguali, sempre da inquadrare all'interno di un processo. «Il tema della formazione, infine, non si può esaurire con il conseguimento di un titolo, ma diviene ancora più importante se viene assunto come una dimensione permanente» (p. 92). La consapevolezza da parte dell'operatore del dover rimanere in formazione e in supervisione è il prerequisito di un'offerta di intervento che punta alla qualità, una qualità umana, relazionale oltre che metodologica. «Non si tratta di essere degli intellettuali nel senso di possedere una conoscenza enciclopedica, ma degli intellettuali nel vero senso del termine: delle persone che riflettono sulle loro azioni al fine di trarne degli insegnamenti che servano d'esperienza» (p. 136).

Gli operatori sociali sono inoltre chiamati a leggere il bisogno del singolo utente, cercando però di costruire un intervento che tenga in considerazione la persona nella sua globalità, e tenga conto dell'importanza di fare territorio. Il tessuto sociale, il contesto territoriale sono elementi necessariamente intrinseci alla costruzione di un progetto di aiuto che si possa definire solido: questo aspetto si col-

lega all'importanza della qualità dei servizi, della qualità del rapporto tra operatore e utente. La qualità di un intervento non si basa esclusivamente sulla relazione dinamica tra operatore e utente, ma tenendo anche in considerazione la rilevanza che assume il territorio. L'operatore deve quindi essere consapevole di fare parte di un sistema in continua evoluzione: «I teorici della complessità, gli studiosi dei sistemi, dicono che non ci è dato di stare fermi in questo sistema che cambia e cambia la nostra identità: siamo costretti “ad attivare” a nostra volta il sistema, spesso dalla posizione di formiche, per formarlo a nostra immagine e somiglianza, poiché la nostra identità è l'identità della totalità» (p. 120).

Francesca Mantovani

P. Guidicini, C. Landuzzi (a cura di), *I territori del welfare. Servizi sociali, regionalizzazione e garanzie*, FrancoAngeli, Milano, 2006, pp. 320.

Curato da Paolo Guidicini e Carla Landuzzi, il volume *I territori del welfare. Servizi sociali, regionalizzazione e garanzie* presenta i risultati di un progetto PRIN, realizzato congiuntamente da otto unità di ricerca delle Università di Bologna, Catania, Macerata, Napoli “Federico II”, Sassari, Siena, Trento, e Trieste, che si proponeva di effettuare una prima valutazione del processo attuativo della Legge n. 328/2000 (*Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*). Tale legge, infatti, è certamente, nel più ampio processo di trasformazione del *welfare* tradizionale, un “accadimento significativo” e, come nota Paolo Guidicini, dà forma ad un contesto in cui «assumono significanza eventuali generalizzazioni sul passato ed ipotesi sul futuro» (Guidicini, p. 9).

Il contesto del nuovo *welfare*, o meglio sarebbe forse dire il “*welfare* in trasformazione”, che, come si vedrà nelle brevi note proposte in seguito, questa trasformazione è tutt'altro che compiuta, si trova dunque al centro di un triplice processo di cambiamento strutturale, di ridefinizione dei processi comunicativi, di relazioni con il *mondo-della-vita*, ovvero con i processi reali e i soggetti concreti che soffrono il bisogno e cercano per esso una risposta. In tale quadro, la trasformazione giuridica ed istituzionale rappresenta, da una parte, una risposta al cambiamento e, dall'altra, ne diventa un elemento, sia attraverso le sue finalità dichiarate che attraverso i mutamenti sistemici da essa diversamente stimolati e rafforzati.

Cambiamento del *welfare*, dunque, che deve interfacciarsi, come già accennato, con i mutamenti strutturali della società (attraverso i processi concorrenti di urbanizzazione, immigrazione e senilizzazione) e trovare, in questo nuovo contesto, nuovi strumenti di lettura del *mondo-della-vita* e dei suoi bisogni, oltre i gruppi a forte rappresentanza consolidata, nonché non solo nuovi strumenti comunicativi, ma nuovi progetti per comunicare, al fine di costruire nuovi ed efficaci percorsi di interazione e scambio fra i soggetti che si sono, negli anni, moltiplicati, aprendosi, da un lato, a nuovi bisogni e a nuove modalità per la loro espressione e, dall'altro, a nuove logiche operative, e il sistema, caratterizzato oggi da una differenziazione delle logiche operative.

Il volume propone di leggere questa complessità emergente attraverso due chiavi interpretative principali: (1) il ruolo in evoluzione dell'assistente sociale,

anche in relazione al rapporto fra il suo mandato istituzionale e il suo mandato sociale (Lazzari *et al.*, p. 205), anche nell'ottica di ridefinire la figura di un «*assistente sociale globale per un uomo sociale globale* (corsivo nel testo, nda)» (Guidicini, p. 22); (2) il territorio, come luogo di relazione, come «dimensione differenziata di vita, ambito di relazioni primarie e contesto di incontro delle forme basilari di relazionalità» (Guidicini, p. 19), come complessità del locale e non come semplificazione e virtualizzazione burocratica.

Questa visione del territorio emerge compiutamente nel contributo al volume di Giovanni Pieretti (pp. 23-32), che nota come questa ricomposizione della complessità del territorio ha una duplice dimensione, sia progettuale che euristico-concettuale. Progettuale, perché la definizione di ambiti territoriali di programmazione che tengono conto delle articolazioni del *mondo-della-vita* è ineludibile per il disegno e l'attuazione dei cosiddetti "Piani di Zona", ovvero dello strumento principale proposto dalla Legge n. 328/2000 per l'integrazione, appunto su base territoriale e locale, di interventi e attori. Euristico-concettuale, dall'altro, perché come giustamente enfatizza Pieretti nel suo saggio, che costituisce un secondo contributo introduttivo al volume, l'armonizzazione fra progetto istituzionale e livello territoriale richiede adeguati strumenti conoscitivi, tra i quali la sociologia, capaci di leggere una mappa dei bisogni in rapida evoluzione e maggiormente frammentati rispetto al passato.

Tale sforzo conoscitivo del *mondo-della-vita*, delle sue differenziazioni, delle sue interrelazioni in uno spazio che è innanzitutto sociale, nonché le *policy*, le istituzioni e i progetti che su di esso può essere utilmente basati, sembrano dunque essere i presupposti per coniugare, nelle parole di Guidicini, efficienza e flessibilità, dando al *welfare* una effettiva capacità di incidere sul fenomeno vivo del sociale, di rispondere ai bisogni emergenti e, in ultima analisi, di porsi, e di raggiungere, sintetizzabili nell'aumento degli «spazi di libertà delle persone» (Pieretti, p. 34), senza limitarsi al rispetto semplicistico di una qualche logica di razionalità organizzativa.

Il volume affronta questa tematica complessa avvalendosi dei contributi delle università partecipanti al PRIN, contributi che prendono, come già indicato inizialmente, le mosse dall'osservazione e valutazione dei processi attuativi della Legge n. 328/2000, nel contesto più ampio del processo di decentramento e regionalizzazione delle politiche sociali conseguente alla riforma del Titolo V della Costituzione.

I saggi, a carattere sia teorico che empirico, sono organizzati intorno a tre tematiche principali, che costituiscono anche le tre sezioni del volume: (1) i processi di istituzionalizzazione delle nuove politiche sociali; (2) la dimensione comunitaria del *welfare* territoriale; (3) l'osservazione di come questo approccio comunitario viene tradotto nelle nuove prassi di intervento e quale sia, nel mutato contesto, il ruolo dell'assistente sociale. Il tratto comune di questi lavori è l'attenzione alla concretezza del territorio locale e regionale, prospettiva che, oltre a sviluppare coerentemente le premesse teoriche dell'intera ricerca, permette di offrire una interessante panoramica delle diverse modalità e gradi di attuazione della legge quadro, ponendo le basi per un utile lavoro comparativo.

Quanto al tema dell'istituzionalizzazione delle politiche, il contributo della Università di Catania (Pennisi *et al.*, pp. 43-65) si sofferma sulle specificità regionali dei processi di elaborazione dei piani di zona in Sicilia, mentre il dato dell'attuazione e dell'introduzione di specifici strumenti procedurali e amministrativi di valutazione viene analizzato, in riferimento alla situazione campana, nel

saggio dell'unità di ricerca attivata presso l'Università Federico II di Napoli (Agodi *et al.*, pp. 66-99). Questa prima parte del volume è poi completata da un saggio, a carattere teorico, realizzato dai ricercatori dell'Università di Macerata (Raiteri, pp. 100-123), che presenta i presupposti della ricerca empirica realizzata per il PRIN, soffermandosi sui soggetti, sui portatori di bisogni e contestualizzandone lo statuto, come utenti del *welfare* e come beneficiari delle politiche sociali, all'interno della cornice dei diritti di cittadinanza.

Il secondo gruppo di saggi esamina invece la dimensione comunitaria del *welfare*, con uno sguardo alle concrete politiche attuative regionali. Sono due gli esempi osservati: la Lombardia e l'Emilia-Romagna. Rispetto al primo, un saggio di Francesco Villa dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano (pp. 127-142), nota come il permanere negli operatori lombardi di una logica comunitaria ha avuto un ruolo cruciale nella promozione della sussidiarietà nel *welfare* locale e nella costruzione di politiche sociali solidaristiche al di là del, e perfino in contrasto con, il sistema di quasi-mercato introdotto dall'amministrazione regionale. Quanto all'Emilia-Romagna, Carla Landuzzi dell'Università di Bologna (pp. 143-155) osserva come un'opportuna lettura del territorio come spazio sociale e relazionale rimane estranea alla definizione degli ambiti di intervento e residuale rispetto alle logiche di autoreferenzialità burocratico-formale prevalenti. A carattere più generale è il contributo di Luca Fazzi dell'Università di Trento (pp. 156-170), che sottolinea come le riforme del *welfare* rivalutino il ruolo della comunità, e delle sue istituzioni; come attore *policy* e come questa opportunità vada colta ridefinendo rappresentazioni e ruoli dell'assistente sociale, a partire dal superamento del richiamo culturale e semantico alle funzioni assistenziali, dalla chiarificazione delle basi epistemologiche della professione, e, infine, dallo sviluppo di un atteggiamento critico-riflessivo da parte degli assistenti sociali stessi.

La terza ed ultima parte del volume è dedicata proprio alle nuove forme di intervento sul territorio. Nel contesto di tale ampio tema, il gruppo di ricerca dell'Università di Trieste (Lazzari *et al.*, pp. 203-234) osserva come gli attori significativi del Friuli-Venezia-Giulia attribuiscono al lavoro svolto dagli assistenti sociali la funzione primaria della costruzione di comunità, così come il lavoro dell'*équipe* dell'Università di Trento (Bertelli, pp. 288-307) illustra la centralità che la funzione di prevenzione del disagio ha acquisito nell'auto-rappresentazione degli assistenti sociali della regione Trentino-Alto Adige, nella rappresentazione della professione che hanno gli studenti del corso di laurea in servizio sociale dell'Università di Trento, nonché nella percezione che gli stessi hanno della corrispondenza fra le competenze acquisite e il compito preventivo attribuito all'assistente sociale (Callà, pp. 308-320). Rispetto al mutamento di oggetto delle politiche di *welfare* e dei compiti dell'assistente sociale, il contributo di Maurizio Bergamaschi dell'Università di Bologna (pp. 277-287) discute la istituzionalizzazione della categoria di esclusione sociale all'interno della formulazione dei piani di zona della Provincia di Bologna, osservando come essa operi quale categoria residuale di accorpamento "a priori" di attività, piuttosto che come il risultato di un sistema integrato di servizi costruito attraverso l'utilizzo preliminare di adeguati strumenti conoscitivi. Accanto a questi temi, vengono inoltre esplorati dall'unità di ricerca dell'Università di Sassari il ruolo e l'effettiva partecipazione del terzo settore alla costruzione del discorso sulle politiche del *welfare*, il loro disegno e le pratiche effettivamente riscontrate in Sardegna (Chessa, pp. 203-234), nonché le difficoltà di gestire, in modo integrato, il *welfare* municipale da parte degli enti locali in Sardegna, nonché dalla difficoltà del terzo settore stesso a uscire da una logica di supplenza nell'erogazione di prestazioni e di

dipendenza finanziaria rispetto all'ente locale (Piga, pp. 173-202), anche in presenza, come appare in Regione Toscana (vedi il contributo di Pellegrino dell'Università di Siena, pp. 246-276) di percorsi comunicativi e partecipativi che però non sembrano adeguati a favorire l'effettivo coinvolgimento dei soggetti del terzo settore nella programmazione zonale, benché si registri, in una prospettiva *top-down*, una partecipazione all'erogazione di prestazioni e servizi, oppure, viceversa, una forma astratta di coinvolgimento che, limitata all'elaborazione del "discorso" sulle politiche sociali, non la traduce consequenzialmente in partecipazione al loro disegno e alla loro realizzazione.

La breve presentazione della varietà dei temi affrontati e dei contesti territoriali osservati bene rappresenta la capacità del volume presentato di offrire una panoramica vasta e puntuale della diversificazione regionale dei processi di attuazione della Legge n. 328/2000 e, più in generale, della trasformazione in corso del *welfare* italiano. Pur in mancanza di un comune approccio metodologico per l'analisi, scelta dichiaratamente ed esplicitamente mirata a meglio cogliere le specificità locali del territorio impiegando gli strumenti di lettura giudicati più idonei, i saggi risultano solidamente e armonicamente articolati a partire dalle tre linee di ricerca individuate: mutamento istituzionale e normativo, centralità del territorio come prospettiva di lettura della complessità sociale e della pluralità dei nuovi soggetti attivi del *welfare*, cambiamento del ruolo e dell'auto/eterorap-presentazione dell'assistente sociale.

Ciò che pare opportuno sottolineare in conclusione è il punto di convergenza di queste tre prospettive, ovvero la ricerca di strumenti conoscitivi e di comunicazione del e sul territorio, da una parte, e di procedure di partecipazione al disegno delle politiche, dall'altra, che non sacrificino sull'altare della "virtualizzazione burocratica" il *mondo-della-vita* e, anzi, lo rendano non solo destinatario, ma "parte partecipe di un contesto relazionale che implica il territorio e il sistema dei servizi" (Lazzari *et al.*, p. 203).

*Simone Arnaldi*