

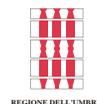
Rifondazione Comunista, Cnca, Fish e Libera hanno promosso e realizzato l'inchiesta nazionale sul lavoro sociale intitolata *Voci e volti del welfare invisibile*. All'indagine hanno contribuito esponenti del mondo della politica, del Terzo settore, della ricerca.

L'inchiesta consente di mettere meglio a fuoco le caratteristiche e le criticità del lavoro sociale, ma anche le proposte di cambiamento, grazie al coinvolgimento dei veri protagonisti del welfare locale: gli operatori del pubblico e del Terzo settore.

2798 operatrici e operatori sociali, distribuiti su tutto il territorio nazionale, ci raccontano di un lavoro di qualità, mosso da passioni e motivazioni solide, nonostante le difficili condizioni contrattuali e salariali. Un lavoro spesso non riconosciuto professionalmente, ma che rappresenta il pilastro portante del sistema dei servizi sociali territoriali.

Dare la parola direttamente alle operatrici e agli operatori sociali ha significato anche riconoscere il loro ruolo politico. Infatti, nel rispondere ai 33 quesiti del questionario dell'inchiesta, essi hanno dimostrato non solo di conoscere in modo approfondito il sistema entro cui lavorano, facendo emergere aspetti sorprendenti, ma anche di saper individuare le proposte per potenziarlo (definizione dei livelli essenziali di assistenza sociale; aumento della spesa sociale italiana fino almeno alla media europea; quota capitaria per il sociale; ecc.).

La presente pubblicazione raccoglie, nella prima parte, l'illustrazione dei risultati dell'indagine; nella seconda, gli interventi sul tema dei rappresentanti della politica, delle istituzioni, del sindacato e delle organizzazioni del Terzo settore.



Voci e volti del welfare invisibile



# Voci e volti del welfare invisibile

Inchiesta sul lavoro sociale

a cura di  
Mariano Bottaccio e Antonio Ferraro







COORDINAMENTO NAZIONALE  
COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA

federazione italiana **fish**  
per il superamento dell'handicap



REGIONE DELL'UMBRIA

# Voci e volti del welfare invisibile

## Inchiesta sul lavoro sociale

a cura di

Mariano Bottaccio e Antonio Ferraro

Gennaio 2010

Fotocomposizione: Morphema  
Strada di Recentino, 41 - 05100 Terni  
Tel. 0744 / 817713 (r.a.)

## PREMESSA

di Mariano Bottaccio\* e Antonio Ferraro\*\*

Rifondazione comunista, Cnca, Fish e Libera, insieme a un gruppo di operatori, rappresentanti di associazioni e cooperative che lavorano nel campo dei servizi socio educativi e di promozione sociale e di ricercatori sociali hanno deciso di dare voce a un mondo spesso sommerso e dimenticato come quello del lavoro sociale. Da qui nasce l'inchiesta *Voci e volti del welfare invisibile*, rivolta alle operatrici e agli operatori sia del pubblico che del privato sociale, che è stata promossa da un Comitato promotore nazionale formato da Lucio Babolin, Pietro Barbieri, Simone Casadei, Silvana Cesani, Tonio Dell'Olio, Salvatore Esposito, Antonio Ferraro, Sergio Giovagnoli, Roberto Latella, Vittorio Mantelli, Andrea Morniroli, Giacomo Smarrazzo, Damiano Stufara. La realizzazione dell'indagine è stata curata dai ricercatori Simone Casadei e Roberto Latella, che hanno elaborato tutti i dati disponibili e scritto la prima parte della presente pubblicazione.

La seconda parte del presente volume, invece, contiene una serie di interventi e riflessioni – scritte da esponenti del Comitato promotore, della politica, del sindacato e del Terzo settore – che affrontano i principali nodi messi in luce dall'inchiesta.

L'esigenza sentita sin dall'inizio è stata quella di ascoltare chi vive il sistema dei servizi e delle prestazioni sociali al fine di conoscere meglio le potenzialità e le criticità del lavoro sociale e di poter costruire, di conseguenza, politiche più efficaci partendo da basi concrete, dalla realtà. Con questo spirito si è proceduto a realizzare questa inchiesta, il cui successo è stato determinato dalla scelta di dare priorità a modalità di partecipazione dal basso per conoscere, capire e riflettere, evitando così di cadere in stereotipi e discorsi astratti. A riprova di ciò, sono stati ben 2789 gli operatori, distribuiti su tutto il territorio nazionale, che hanno compilato il questionario dell'indagine.

Ma al di là dei numeri, che costituiscono comunque un campione importante, risultano sorprendenti i risultati finali dell'inchiesta. Una fotografia articolata di persone in carne e ossa che manifestano motivazioni e passioni nel lavoro che svolgono nonostante le difficoltà legate alla precarietà e al non riconoscimento dei propri diritti e di quelli dei beneficiari dei servizi.

In una fase in cui monta una crisi economica e sociale devastante, che scarica i suoi effetti sulle fasce più fragili della popolazione, ci siamo chiesti quale fosse il ruolo dello stato sociale per venirne fuori e se la risposta dovesse nascere ancora dall'astrattismo della politica e dal consueto condizionamento legato ai vincoli di bilancio o se dovesse essere capovolto il tutto partendo dai diritti delle persone, per definire un modello sociale alternativo in grado di garantirli "sempre".

Noi siamo convinti che la strada da seguire sia quest'ultima e l'inchiesta va in tale direzione. Non pretende di fornire una soluzione salvifica per lo stato sociale italiano, ma almeno di porre il tema centrale delle nuove modalità di agire politico, più prossime alla vita delle persone semplicemente perché vi è il loro diretto coinvolgimento. E i risultati ottenuti dall'inchiesta – dai numeri dei partecipanti agli elementi di conoscenza e di proposta emersi – ci danno ragione. Dare la parola direttamente al mondo del lavoro sociale, che in questi anni ha prodotto professionalità, sperimentazione ed è cresciuto progressivamente come numero di addetti, ha significato riconoscere anche il ruolo politico del lavoro sociale. Allora, nel momento in cui si tagliano i fondi alle politiche sociali, si impone la privatizzazione e mercantilizzazione dei servizi, si preferisce investire in strumenti "caritatevoli" che stabilizzano le disuguaglianze invece di ridurle, qualcuno si chiede cosa ne pensano i diretti interessati. Qualcuno conosce il sistema che si sta smantellando, le differenze territoriali, contrattuali, ecc.?

Pensiamo che da questa inversione di tendenza si debba ricominciare e che l'inchiesta possa, nel suo "piccolo", essere una delle tappe del percorso.

*Sono state tante le persone che hanno contribuito alla realizzazione di questo lavoro.*

*In primo luogo, vanno ringraziati coloro che, nelle diverse regioni interessate, hanno dato la loro disponibilità a far conoscere l'iniziativa nella propria organizzazione e ad altri soggetti, pubblici e privati, del territorio e che hanno favorito la raccolta dei questionari. L'attivazione di gruppi regionali responsabili dell'indagine è stata assolutamente fondamentale per la buona riuscita del progetto.*

*Un grazie particolare va, poi, a tutti gli operatori che hanno voluto dedicare una parte non esigua del proprio tempo alla compilazione del questionario, visti i 33 quesiti di cui era composto. Ci auguriamo che il presente lavoro risponda alle aspettative che abbiamo in loro suscitato.*

*Vogliamo, quindi, ringraziare i tecnici che hanno curato la realizzazione e la gestione del sito dell'inchiesta ([www.inchiesta-lavorosociale.org](http://www.inchiesta-lavorosociale.org)): Maurizio Semplice (progettazione e webmaster), Gianfranco Pintus (web designer), Roberto Napoleoni (sviluppo). Lo spazio in internet non è stato solo un punto di riferimento per avere informazioni e aggiornamenti sull'indagine, ma anche uno strumento di lavoro, poiché è stato possibile compilare il questionario collegandosi direttamente al sito.*

*I promotori dell'iniziativa esprimono, inoltre, la propria riconoscenza alla Regione Umbria, che con un contributo economico ad hoc ha permesso di stampare il volume che avete tra le mani.*

*Infine, ringraziamo anticipatamente tutti coloro che vorranno diffondere la presente pubblicazione, facendone un'occasione di discussione, anche critica. Un libro serve a poco se non c'è poi qualcuno che lo "usa".*

*\*Responsabile Ufficio stampa Cnca*

*\*\*Responsabile nazionale Politiche sociale Prc-Se*



PARTE PRIMA

L'INCHIESTA



## NOTA METODOLOGICA

L'inchiesta nazionale sul lavoro sociale *Voci e volti del welfare invisibile* ha coinvolto un campione di 2789 operatrici e operatori sociali distribuiti sull'intero territorio nazionale (1267 nelle regioni settentrionali, 861 nelle regioni centrali, 661 nel meridione e nelle isole). L'inchiesta ha interessato tutte le figure professionali operanti nel sociale: assistenti sociali, educatori professionali, sociologi, psicologi, pedagogisti, assistenti domiciliari, mediatori culturali, operatori sociosanitari, operatori impegnati negli interventi di promozione sociale, nell'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, nei servizi alla persona a carattere domiciliare, semiresidenziale e residenziale.

Il principale strumento dell'indagine è stato un questionario (in allegato a pag. 133) articolato in 33 quesiti attraverso i quali si sono indagate le principali problematiche del lavoro sociale. Dalle caratteristiche sociodemografiche (distribuzione dei lavoratori e delle lavoratrici in base al sesso, alle fasce di età, al titolo di studio, all'anzianità di servizio, al territorio di residenza) alla qualità della condizione lavorativa e professionale (precarietà, sottoccupazione, turnover, sviluppo professionale, conciliazione tra i tempi di vita e quelli di lavoro), dalle dinamiche e caratteristiche della partecipazione dei lavoratori alla vita associativa dell'impresa sociale, alla qualità percepita in merito all'intervento professionale erogato e all'integrazione territoriale dei servizi e degli interventi.

Il questionario, elaborato a cura del Comitato promotore nazionale per l'Inchiesta sul lavoro sociale, è stato distribuito nel primo trimestre del 2009 dai gruppi regionali responsabili dell'inchiesta ai lavoratori e alle lavoratrici sociali con cui si è entrati in contatto attraverso molteplici canali: affiliazione ad associazioni e organismi

facenti parte del Comitato promotore; relazioni politiche e sindacali stabilite in precedenza e utilizzate per promuovere l'inchiesta all'interno di cooperative sociali, associazioni e pubbliche amministrazioni locali; pubblicizzazione dell'iniziativa attraverso un sito web dedicato, <http://www.inchiestalavorosociale.org>.

Il questionario è stato somministrato agli operatori e alle operatrici interessati, che hanno risposto liberamente e in forma anonima.

I dati dei questionari pervenuti sono stati imputati a cura dei referenti regionali dell'inchiesta all'interno di un database costruito ad hoc e ospitato all'interno del sito. Questa modalità di inserimento informatico ha consentito una velocizzazione delle successive operazioni di codifica e di interrogazione dei dati sulla base di alcune variabili interpretative individuate dal Comitato promotore. Attraverso un piano di incroci, i cui esiti sono illustrati nelle pagine successive, si è potuto procedere a una lettura dei dati disponibili disaggregata per aree geografiche, fasce di età dei lavoratori coinvolti, natura delle organizzazioni datoriali, funzioni ricoperte, fasce salariali, ecc.

## LE PRINCIPALI CARATTERISTICHE SOCIALI E DEMOGRAFICHE DEL CAMPIONE DELL'INCHIESTA

di Simone Casadei\*

### **Figure professionali e settori di intervento sociale**

La figura maggiormente ricorrente nel campione dell'indagine è quella dell'educatore professionale (28% del totale), seguita da figure operanti nell'assistenza alla persona a carattere residenziale e semiresidenziale (19%, tra assistenti domiciliari e operatori sociosanitari), da operatori senza titolo (11%), psicologi (8%), assistenti sociali (7%), sociologi (3%), animatori (2%), operatori di strada (1%), mediatori interculturali (1%) e pedagogisti (1%).

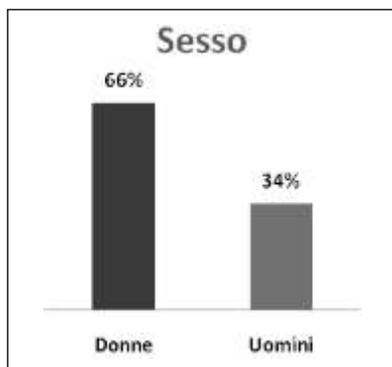
Balza immediatamente agli occhi la consistenza di quanti svolgono attività professionali nel sociale privi di qualifiche o titoli di studio mirati. Tale dato, insieme alla ricorsività di figure professionali variamente denominate e formate nei diversi contesti regionali all'interno del sottogruppo "Altre qualifiche" (che raccoglie da solo il 16% del campione), evidenzia una preoccupante frammentazione della filiera professionale sociale nella quale, accanto (e spesso in concorrenza) con professioni normate e regolamentate, troviamo "operatori senza titolo" ovvero con qualifiche rilasciate in esito a percorsi formativi talmente eterogenei da rendere incerto il reale possesso delle competenze e delle abilità necessarie all'esercizio della relazione di aiuto e di cura insita nel lavoro sociale. Di tale criticità appaiono del resto ben consapevoli gli operatori intervistati: solo uno su dieci non ritiene necessario giungere ad una definizione nazionale dei profili professionali e dei titoli di studio (ad oggi mancante) necessari per lavorare nel sociale (come del resto avviene nel settore sanitario), a fronte del 66% degli intervistati per i quali dare finalmente attuazione all'art. 12 della legge 328/00 (definizione dei profili professionali sociali) recherebbe un sicuro vantaggio ai lavoratori e agli utenti dei servizi territoriali.



I settori di intervento maggiormente rappresentati dal nostro campione, in modo piuttosto conforme a quanto avviene nel comparto dei servizi alla persona, sono quelli dei minori e della disabilità; mentre sono pochi gli operatori che svolgono un intervento di comunità e promozione sociale sganciato dai singoli target di utenza, specchio di un welfare locale che si articola in maniera ancora piuttosto tradizionale, quasi unicamente per utenze target.

### **Identikit del lavoratore sociale**

Circa l'85% del totale degli intervistati lavora nel Terzo settore, in prevalenza nella cooperazione sociale (il 7% dei quali con funzioni dirigenziali o di staff), il 12% nella Pubblica amministrazione locale o in Sanità. I lavoratori stranieri



rilevati dall'indagine sono meno del 4% del totale, un'ulteriore conferma della familiarizzazione dell'assistenza nel nostro paese. Massicciamente presenti nelle case delle famiglie italiane, assistendo anziani, bambini, disabili, ecc., gli operatori sociali stranieri sembrano “scompare” dalla rete dei servizi territoriali che occupa – secondo recentissime ricerche svolte dall'ISFOL e da altri istituti di ricerca – circa 700.000 lavoratori e lavoratrici<sup>1</sup>.

### **Gli aspetti di genere nell'identikit professionale del lavoro sociale**

Il 66% del campione è costituito da donne, a ribadire la marcata femminilizzazione del lavoro sociale.

Il 14% del subcampione femminile è impiegato nella Pubblica amministrazione locale a fronte del 9% di quello maschile; è sostanzialmente equivalente, tra i due sessi, la quota di chi opera con mansioni operative nel Terzo settore (73% circa), mentre è dimezzata rispetto agli uomini la quota di donne che ricoprono ruoli dirigenziali (6% donne, 12% uomini).

La distribuzione professionale di genere è sostanzialmente sovrapponibile per i due sottocampioni di genere, tranne che per la figura dell'assistente sociale, che rappresenta il 9% del subcampione femminile contro il 4% di quello maschile. Nelle professioni di contatto a bassa soglia (mediatore culturale, operatore di strada, animatore culturale) accade l'inverso: queste rappresentano l'8% del subcampione maschile a fronte del 4% di quello femminile. Da notare, inoltre, che la quota di chi lavora “senza titolo” pesa per il 10% per le donne mentre arriva al 15% per il subcampione maschile.

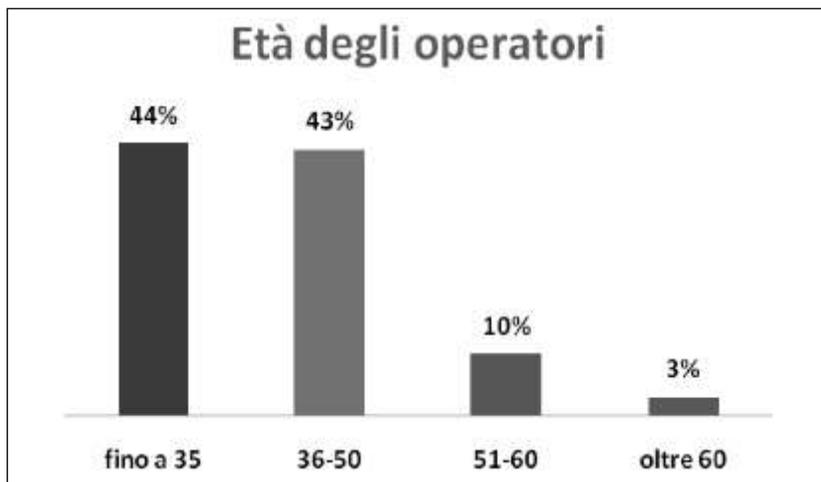
---

<sup>1</sup> Alcune stime parlano di oltre 600.000 assistenti familiari – per la gran parte donne straniere – con lavoro regolare, altrettante quelle “invisibili”; mentre il Censis conta circa un milione e cinquecentomila occupati nel lavoro domestico e nell'assistenza con un incremento del 37% rispetto al 2001.

Anche le aree di intervento sociale hanno una dinamica comparabile nei due subcampioni: minori e disabilità raccolgono, insieme, il 66% del lavoro sociale maschile e il 72% di quello femminile, seguito dall'area delle dipendenze (23% delle frequenze di risposta per gli uomini e 15% per le donne), dalla psichiatria (rispettivamente 17% uomini e 11% donne) e dagli anziani (16% per le donne e 11% per gli uomini).

### **Le fasce di età e l'anzianità professionale**

Complessivamente il 44% dei lavoratori e delle lavoratrici intervistati ha meno di 36 anni, dato che supera il 46% se consideriamo solo queste ultime; il 43% rientra nella fascia 36-50 anni;



circa il 10% ha un'età compresa tra i 51 e i 60 anni; poco più del 3% ha più di 60 anni. Tale distribuzione, incrociata con quella relativa all'anzianità professionale e ai ruoli ricoperti, evidenzia una tendenza ad entrare relativamente presto nel comparto lavorativo del sociale e una propensione a investire in esso in termini di stabilità lavorativa e di sviluppo professionale. Infatti, solo un lavoratore su dieci, tra gli intervistati, ha un'anzianità lavorativa inferiore ai 2 anni, la metà circa di quanti ricadono nella fascia di

anzianità 3-5 anni (19%) e un terzo di quanti lavorano nel sociale da 6-10 anni (29%). Parimenti significativo il dato relativo al subcampione con un'anzianità di servizio nel sociale compresa tra gli 11 e i 15 anni (16%), tra i 16 e i 20 anni (9%) e da oltre 20 anni (9%). Quindi, si entra relativamente presto nel comparto dei servizi alla persona e alle comunità, come se fosse effettivamente una “prima scelta” e non un “ripiego”: sarà l’insieme delle esperienze che caratterizzeranno l’attività professionale del singolo lavoratore, come vedremo più avanti, a determinarne le modalità e la durata della permanenza nel comparto o la fuoriuscita da questo.

La tabella che segue mostra come varia nelle quattro fasce di anzianità lavorativa la “densità di lavoro”, espressa in percentuale, presente nei due settori del sociale (pubblico e privato sociale).

Ruolo e settore di lavoro	Anzianità lavorativa in anni			
	0-5 anni	6-10 anni	11-20 anni	Oltre 20 anni
<i>Operatore sociale del TS</i>	85	83	62	34
<i>Operatore dipendente della PA</i>	4	6	17	38
<i>Dirigente o figura di staff nel TS</i>	4	6	13	17
<i>Altro</i>	6	4	6	10
<i>Non risponde</i>	1	1	2	1
Totale	100	100	100	100

Nel subcampione dei neolavoratori sociali (0-5 anni), gli operatori del Terzo settore costituiscono l’85% del totale contro il 4% di neoassunti nella Pubblica amministrazione e una pari quota di neodirigenti e figure di staff; la fascia immediatamente successiva, con esperienza professionale di 6-10 anni, mostra distribuzioni molto simili alla prima. Nella fascia di anzianità professionale compresa tra 11 e 20 anni, gli operatori sociali diminuiscono attestandosi al 62%, fino ad arrivare al 34% nella fascia dei lavoratori e delle lavoratrici con oltre 20 anni di esperienza professionale nel settore. Dinamiche complementari caratterizzano le figure

dirigenziali e di staff nel Terzo settore: si passa dal 4% iniziale al 13% della fascia 11-20 anni di anzianità e poi al 17% della fascia ultraventennale di esperienza professionale. In sintesi, il Terzo settore assorbe tra operatori, figure dirigenziali e in staff, consulenti esterni il 95% dei lavoratori a inizio carriera; tale quota scende al 61% tra i lavoratori con esperienza ultraventennale, mentre cresce come datore di lavoro la Pubblica amministrazione, che passa dall'occupare il 4% dei neolavoratori del sociale al 38% di quelli con esperienza ultraventennale.

Ovviamente non va sottovalutato il dato generale, di contesto, relativo al carattere espansivo della spesa per il comparto pubblico avutosi fino alla fine degli anni Ottanta e il crescente volano occupazionale nel pubblico impiego che ciò ha rappresentato, insieme all'ovvio fattore di attrazione per un impiego, quello nel pubblico, generalmente meglio remunerato e con un maggiore sistema di garanzie, al quale in sostanza si rimane "fedeli". Nondimeno, accanto alle indubbie potenzialità di crescita e di sviluppo professionale che offre il lavoro sociale nell'ambito del Terzo settore (lavoro che viene *scelto*, ripetiamo, non un semplice ripiego, come dimostrano anche i dati sul tempo di lavoro: il tempo pieno caratterizza il 41% dei neoassunti e il 77% dei lavoratori con esperienza ultraventennale), va segnalato anche il rischio di "perdere per strada" un'importante quota di capitale professionale probabilmente correlata al protrarsi di situazioni di precarietà, alla frustrazione delle proprie prospettive di stabilità professionale, a un sistema di tutele ancora lacunoso e, non ultimo, a un diffuso rischio di *burnout* sempre presente nel comparto professionale considerato. Alla domanda "Come pensi il tuo futuro in questo campo", il 46% degli intervistati ha intenzione di lavorare a lungo nel sociale, ma condiziona l'effettiva permanenza nel settore alla presenza delle necessarie garanzie e tutele lavorative, nonché alla possibilità di continuare a "credere", a provare interesse e a riconoscersi nelle attività svolte.

## **Percorsi di analisi del lavoro sociale per aree geografiche: il Settentrione**

La zona geografica denominata “Settentrione” comprende i dati dell’inchiesta relativi ai seguenti territori regionali: Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino Alto Adige, Valle d’Aosta, Veneto.

La distribuzione delle figure professionali all’interno di questo subcampione assegna un posto di primissimo piano all’educatore professionale che copre, da solo, il 42% del totale contro il 28% del dato nazionale. Da notare come a questa diffusione si accompagni un netto calo delle figure professionali “di contatto” (mediazione sociale e culturale, animazione sociale, operatore di strada); un segnale importante circa le potenzialità insite nella diffusione di figure, come l’educatore professionale, effettivamente poliedriche, a “larga banda” di intervento, in grado di intervenire nel territorio come nei contesti residenziali e semiresidenziali. Seguono, per diffusione, l’operatore sociosanitario e l’assistente domiciliare (16%, con un -3% rispetto al dato nazionale), la quota di chi lavora senza titolo (11%), gli operatori in possesso di lauree socio-psico-pedagogiche (8%, -3% rispetto al dato nazionale), l’assistente sociale (7%). Anche in questo caso appare rilevante il dato relativo agli operatori “senza titolo” che, insieme al 13% in possesso di una variegata casistica di titoli e qualifiche, totalizzano quasi il 25% dell’intervento sociale professionale. Si pone, quindi, anche nelle aree più forti del paese, laddove l’intervento socio-educativo appare più radicato e robusto, un problema di appropriatezza e qualificazione dell’intervento sociale: in linea con il dato nazionale, anche qui la definizione dei profili professionali sociali di rilievo nazionale apporterebbe vantaggi sia agli utenti che ai lavoratori per oltre il 60% degli intervistati.

Tre operatori su quattro (76%), nel Nord del paese, lavorano con i minori o con i disabili, mentre si arriva fino all’86% se aggiungiamo anche l’area degli anziani. In particolare, i minori rappresentano da soli il 40% dell’intervento sociale professionale. Cresce anche la disabilità, come ambito di intervento: 36% contro

il 34% del livello nazionale. Da notare come a tale incremento si accompagni una flessione (-3%) del dato relativo alla diffusione, nel campione, di figure deputate all'assistenza. È ipotizzabile che in tali aree del paese l'intervento sociale professionale rivolto a queste tipologie di beneficiari sia più connotato in termini educativi, di promozione sociale, e che il lavoro più marcatamente socio-assistenziale sia svolto attraverso un ricorso più massiccio all'assistenza familiare. Le attività di progettazione, monitoraggio, valutazione e formazione totalizzano il 16% delle frequenze di risposta alla domanda in esame, un dato leggermente inferiore a quello nazionale.

La quota degli occupati nel Terzo settore con funzioni operative cala di un punto percentuale rispetto al dato nazionale e si attesta così al 71%; aumenta invece di una unità (8%) la quota di occupati nel Terzo settore con funzioni dirigenziali o di staff. Parallelamente, aumenta l'occupazione nella Pubblica amministrazione locale e nella Sanità, portandosi al 14% (+2% rispetto al dato nazionale). I lavoratori stranieri rilevati dall'indagine diminuiscono ancora rispetto al dato nazionale passando dal 3,5% al 2,3%: anche laddove il welfare locale si configura in maniera più strutturata, con un intervento pubblico percepibile e un maggiore investimento nell'intervento socio-educativo (forse più di tipo residenziale o semiresidenziale che "a bassa soglia"), tale infrastrutturazione non avviene includendo una quota di lavoro migrante, che evidentemente continua ad assolvere alla domanda di lavoro di cura "domestico-domiciliare" in modo parallelo e "indipendente" dalla rete dei servizi territoriali.

Cresce la quota parte di lavoro sociale femminile, arrivando al 67,4% del totale.

Per quanto riguarda le fasce di età, aumenta di due punti percentuali rispetto al dato nazionale la quota di lavoro sociale under 36, portandosi al 45% del totale; cresce di un punto anche la quota dei lavoratori della fascia 36-50 anni (43%), mentre diminuisce di un punto e mezzo la quota di lavoratori con età compresa tra i 51 e i 60 anni (8,6%) e rimane stabile al 3% la quota degli over 60.

Il comparto sociale si mostra, quindi, complessivamente più giovane della media nazionale: c'è forse una maggiore permeabilità in ingresso, frutto anche di una maggiore "visibilità" dell'intervento sociale di prossimità, che consente ai giovani di avvicinarsi e di entrare relativamente presto, anche professionalmente, nel sociale. I dati sull'anzianità professionale sembrano confermare questa lettura: quasi un lavoratore su tre ha un'esperienza professionale inferiore a 5 anni; anche il dato relativo alla fascia di anzianità 6-10 anni è in linea con quello nazionale (29%); aumenta di un punto la fascia con anzianità compresa tra 11 e 20 anni portandosi al 26%; cresce addirittura di due punti la quota di lavoratori con esperienza ultraventennale (11%).

### **Percorsi di analisi del lavoro sociale per aree geografiche: il Centro**

L'area geografica del "Centro" comprende i territori regionali di Lazio, Marche, Toscana e Umbria.

L'articolazione delle professioni sociali all'interno del subcampione relativo all'Italia centrale mostra una netta prevalenza delle figure deputate all'assistenza (operatore sociosanitario, assistente domiciliare, ausiliario socio-assistenziale e assimilabili) pari al 28% del totale. Questo dato, insieme al basso numero di educatori professionali (18% del totale, dieci punti in meno rispetto al dato nazionale e meno della metà di quelli riscontrati al Nord), evoca una rete dei servizi sociali di tipo prettamente "categoriale" e con prestazioni erogate in regime di bassi costi orari. Un welfare "tampone" chiamato, tra mille difficoltà, a rendere gestibile per le amministrazioni locali la condizione della non autosufficienza e della disabilità e, quindi, costretto a rinunciare alle progettualità di intervento più innovative. Le professioni socio-psicopedagogiche totalizzano il 14% del totale di quelle censite, tre punti in più del dato nazionale, che diventa un +6% rispetto al dato relativo al Settentrione. Tale dato è spiegabile, crediamo, a partire dalla maggiore incidenza, in questa circoscrizione geografica,

delle attività di progettazione, monitoraggio, valutazione e di formazione nel sociale. Tali figure professionali, infatti, sono quelle tradizionalmente più vocate all'esercizio di tali attività, che nel Centro hanno fatto registrare frequenze di risposta più alte sia rispetto al Nord che rispetto al dato nazionale.

Diminuisce poi la quota di assistenti sociali, attestandosi al 5% a fronte del 7% del dato nazionale, mentre cresce di due punti percentuali, portandosi al 13%, il numero degli operatori che dichiarano di lavorare senza titoli di studio o qualifiche professionali. Questo ultimo dato va sicuramente messo in relazione con la forte caratterizzazione degli interventi in termini di assistenza alla persona, una funzione evidentemente concepita e vissuta come ambito operativo nel quale si può operare "senza qualifica", dequalificando perciò sia il servizio reso che la prestazione lavorativa svolta.

Il 92% delle modalità di frequenza rispetto all'area di intervento dichiarata è totalizzata da tre aree: gli anziani (23%), i minori (30%), le disabilità (39%). Rispetto al Settentrione, risulta raddoppiata la consistenza dell'area anziani, come pure cresce di qualche punto percentuale quella relativa alle disabilità, a riprova del peso delle attività assistenziali e di cura che caratterizzano il sistema di welfare locale che stiamo considerando. Si è detto, più sopra, dell'alta diffusione di attività a carattere professionale che riguardano la progettazione, il monitoraggio, la valutazione e la formazione nel sociale.

Il Terzo settore occupa più di tre operatori su quattro (76%), con un incremento di 5 punti rispetto al Nord; a questi vanno aggiunti gli operatori che svolgono funzioni dirigenziali o di staff che portano gli occupati nel non profit all'85% del totale, in linea con il dato nazionale. Diminuiscono gli occupati nella Pubblica amministrazione (9%): la flessione è di 5 punti rispetto al Settentrione e 3 rispetto al dato nazionale. Tali dati, letti insieme a quelli relativi alle aree di intervento, restituiscono plasticamente l'immagine di un welfare che si è sviluppato e strutturato a partire dai processi di sussidiarietà orizzontale avviati con la legge 328/00: non si è,

quindi, in presenza di un intervento pubblico nel sociale progressivamente esternalizzato in sintonia con un ampliamento della sfera dei servizi, bensì di un welfare locale che “nasce” facendo un massiccio ricorso al Terzo settore, cui viene affidata, praticamente per intero, l’area di intervento socio-assistenziale.

Il lavoro sociale femminile rappresenta il 66% circa del campione rilevato; la presenza straniera si attesta al 3,5% del totale, in linea con il dato nazionale.

La rappresentazione delle fasce di età del campione mostra una riduzione dell’incidenza della fascia di lavoro giovanile: gli under 36 passano dal 43,3% del dato nazionale (era il 45% al Nord) al 38,5%; quella successiva (37-50 anni) arriva invece al 45,8% contro il 43% del Nord e del dato nazionale. Più ampia del dato nazionale è anche l’ultima fascia (51-60 anni), che arriva al 12,2% a fronte di un 10% come dato nazionale (e dell’8,6% registrato nel Settentrione). Uno spaccato di lavoro sociale generalmente più anziano, quindi, che entra in questo settore più tardi (la fascia di anzianità professionale fino a 5 anni fa registrare il 28%, un dato pari a quello del Nord, ma riferita a un subcampione di lavoratori, quelli del Centro, mediamente più anziani dal punto di vista dell’anagrafe). Si entra più tardi, ma si rimane fedeli al lavoro sociale: il 31% del subcampione centrale ha un’esperienza di 6-10 anni (contro il 29% del Nord e del dato nazionale); il 28% qui ha un’esperienza professionale di 11-20 anni contro il 26% del subcampione settentrionale e il 25% registrato a livello nazionale. A riprova dell’ingresso ritardato nel sociale, diminuisce la quota di lavoratori e lavoratrici con esperienza ultraventennale: sono l’8% contro il 9% del livello nazionale e l’11% registrato nel Nord Italia.

### **Percorsi di analisi del lavoro sociale per aree geografiche: il Sud e le Isole**

In quest’area geografica, comprendente i territori regionali di Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sardegna e Sicilia, l’articolazione delle professioni sociali mostra una prevalenza dei laureati in scienze socio-psico-pedagogiche (17%

del totale), seguito dall'educatore professionale (16%): complessivamente, un lavoratore su tre è in possesso dei titoli accademici corrispondenti a queste quattro figure professionali. Seguono, con il 12% ognuno, tre gruppi professionali: assistenti sociali (era al 7% come dato nazionale), professioni legate alla sfera socio-assistenziale (-7% sul dato nazionale), figure legate all'intervento sociale territoriale (mediatore culturale, animatore socioculturale, operatore di strada), che fa registrare un +8% rispetto alla consistenza del campione rilevata a livello nazionale.

Uno spaccato di lavoro sociale molto interessante: all'alto livello di scolarizzazione rilevato fa tuttavia da contrappeso quel 20% di operatori sociali che lavorano con titoli di studio non riconducibili a percorsi didattici di rilievo nazionale e quell'ulteriore quota del 10% che si dichiarano "senza titolo".

Un lavoratore su tre è laureato (inclusi gli assistenti sociali si arriva al 45% del totale), un altro terzo non ha alcun titolo di studio o ne possiede qualcuno di cui poco si sa rispetto allo standard formativo e professionale connesso alla funzione che svolge; l'ultimo si ripartisce tra il servizio sociale professionale, l'intervento sociale territoriale, i servizi di assistenza alla persona.

Alla diffusione di figure professionali dell'area socio-psicopedagogica corrisponde la diffusione di attività professionali legate alla progettazione sociale, alla formazione, monitoraggio e valutazione degli interventi sociali, che raccolgono il 23% delle segnalazioni nel campione in merito alle aree di intervento professionale. Un dato interessante, che ci restituisce l'idea di un potenziale inespresso presente all'interno dei protagonisti del welfare locale meridionale che non sembra adeguatamente valorizzato e riconosciuto come tale dalle istituzioni locali e, quindi, rimane appunto inespresso, incapace di migliorare le performance dei sistemi di inclusione sociale.

Un altro dato interessante attiene alle aree di intervento professionale indicate: sommando gli anziani, i minori e i disabili si arriva nel Sud al 71% del totale, a fronte dell'81% del dato nazionale e, addirittura, del 92% nella circoscrizione centrale. Tale

contrazione della sfera professionale socio-assistenziale e di cura chiama probabilmente in causa l'alta incidenza della familiarizzazione dell'assistenza e la conseguente espansione di tali servizi al di fuori delle reti del welfare locale. Risulta invece più alto della media nazionale di diversi punti percentuali l'intervento sociale nell'area delle dipendenze patologiche e con migranti e rom; un dato in linea con la forte presenza di figure professionali legate all'intervento sociale territoriale, in questo contesto evidentemente appannaggio di operatori di strada piuttosto che dei più rari e più "cari" educatori professionali.

Sostanzialmente in linea con il dato nazionale, il Terzo settore occupa il 70% degli operatori sociali: a questi vanno aggiunti gli operatori che svolgono funzioni dirigenziali o di staff, che portano gli occupati nel non profit al 78% del totale. Gli occupati nella Pubblica amministrazione si attestano al 12% del totale.

Il lavoro sociale femminile rappresenta il 62% circa del campione rilevato; la presenza straniera si attesta al 3,6% del totale: leggermente inferiore al dato nazionale il primo, in linea con esso il secondo dato.

La rappresentazione delle fasce di età del campione mostra un ampliamento dell'incidenza della fascia di lavoro giovanile: gli under 36 passano dal 43,3% del dato nazionale al 46,1% (era il 45% al Nord e il 38,5% al Centro); quella successiva (37-50 anni) diminuisce invece al 40,7% contro il 43% del Nord e del dato nazionale. In linea con il 10% del dato nazionale è l'ultima fascia (51-60 anni) che qui si attesta al 9,4%.

Lo spaccato del lavoro sociale meridionale è quindi più giovane: rispetto alle altre circoscrizioni geografiche c'è un +3% di lavoratori under 36 che rinforza le proprie file. A tale dato corrisponde un +10% di quota di lavoratori rilevati dalla ricerca che hanno un'esperienza professionale, al momento della rilevazione, inferiore ai 5 anni: si entra nel mondo del sociale o dopo aver tentato altre strade o al termine di un percorso, mediamente lungo, di scolarizzazione, in ogni caso a ridosso della trentina come età anagrafica. Diminuisce, invece, singolarmente sempre del 3%, la

quota di lavoratori afferenti alla fascia con esperienza professionale di 6-10 anni: dal 29% (dato nazionale) al 26%. Una contrazione di entità addirittura doppia nella fascia con esperienza di 11-20 anni: dal 26% al 19%. Chi lavora “da oltre 20 anni” nel sociale è l’8% del campione, un dato abbastanza in linea con quello nazionale.

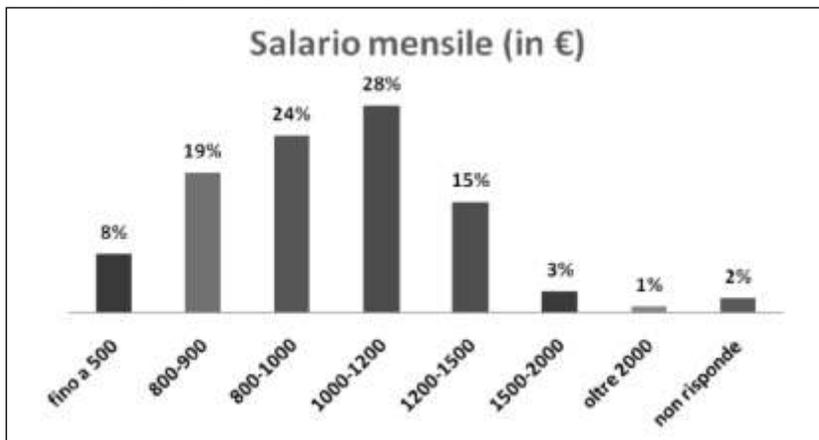
C’è quindi un’evidente dinamica centrifuga nel comparto sociale dei territori meridionali, che appare dispiegarsi anche al crescere dell’esperienza nel settore, e ciò sembra correlato proprio a quanto si diceva poco sopra in merito alla presenza di un potenziale che rimane inespresso e che cerca realizzazione altrove. Anche per questo settore potremmo parlare di migrazione verso il Nord.

*\*Ricercatore Isfol*

**LA CONDIZIONE LAVORATIVA NEL COMPARTO SOCIALE:  
FATTORI DI CRITICITÀ E PROSPETTIVE DI SVILUPPO**  
di Simone Casadei\*

**Una condizione di lavoro critica**

I punti di forza e di debolezza del comparto sociale, pubblico e non profit, appena esposti sono corroborati anche da ulteriori dati,



emergenti dall'inchiesta, che evidenziano condizioni di lavoro, sul terreno salariale e dei diritti, molto pesanti per chi lavora in questo settore spesso con titoli di studio medio alti.

Prima di affrontare la dimensione prettamente economica, richiamiamo l'attenzione sulla percezione relativa alla coerenza tra la formazione ricevuta (espressa sinteticamente dalla qualifica conseguita) con le attività che caratterizzano il lavoro concretamente svolto. Un indicatore indubbiamente macroscopico di appropriatezza del profilo formativo del lavoratore per lo svolgimento delle attività lavorative che ci si attende concretamente da questi, nonché della qualità dell'impiego nel sociale misurata in termini di vicinanza-lontananza dalle competenze che si sono maturate. Un livello accettabile di corrispondenza tra qualifica

conseguita e attività svolte può essere considerato un indicatore di qualità e sostenibilità a lungo termine della propria condizione professionale, e ovviamente vale il viceversa.

A livello nazionale poco più della metà, il 56%, afferma di svolgere un lavoro in cui “utilizza” la qualifica conseguita; per un lavoratore su tre c’è una corrispondenza solo parziale tra la qualifica e le attività; mentre per l’8% del campione non vi è alcuna corrispondenza. Al di là delle considerazioni che ci consentirà di fare l’articolazione delle risposte su base territoriale, sin d’ora si può affermare che si profila una grande questione relativa al disallineamento tra la programmazione formativa in campo sociale (e quindi dell’offerta complessiva di *education*, istruzione scolastica, accademica e formazione professionale) e la programmazione sociale (l’insieme dei servizi e degli interventi nell’ambito dei quali dovrebbero spendersi le competenze maturate).

Circa la metà degli intervistati (54%) svolge il proprio lavoro a tempo pieno. Di questi, il 64% guadagna tra gli 800 e i 1200 euro al mese (una percentuale che include il 23% degli intervistati che dichiara di guadagnare tra gli 800 e i 1000 euro mensili e il 41% che guadagna tra i 1000 e i 1200 euro). Non si registrano valori apprezzabili nei differenziali salariali di genere; differenze più apprezzabili si registrano, invece, nei differenziali salariali connessi alle funzioni ricoperte e, soprattutto, al settore di lavoro (pubblico o privato sociale).

*Tabella: Distribuzione salariale per ruolo e settore di lavoro*

Ruolo e settore di lavoro	Fascia stipendiale (full time)								Totale
	Fino a 500 euro	501-800 euro	801-1000 euro	1001-1200 euro	1201-1500 euro	1501-2000 euro	Oltre 2000 euro	Non risponde	
<i>Operatore sociale del TS</i>	0	5	31	48	14	1	0	1	100
<i>Operatore dipendente della PA</i>	0	0	4	22	55	13	5	1	100
<i>Dirigente o figura staff nel TS</i>	2	5	9	30	32	15	4	3	100

Gli operatori sociali del Terzo settore costituiscono la metà circa dei lavoratori full time che guadagnano tra i 1000 e i 1200 euro e il 31% di quanti dichiarano di guadagnare tra gli 800 e i 1000 euro. Solo il 14% ha uno stipendio compreso tra i 1200 e i 1500 euro. Il subcampione rappresentato dalla dirigenza del Terzo settore (e dalle figure di staff) si divide equamente tra quanti rientrano nella fascia stipendiale 1000-1200 euro (30%) e quella successiva (1200-1500 euro, 32%); solo il 9% dichiara di guadagnare tra gli 800 ed i 1000 euro, mentre il 15% dichiara di guadagnare tra i 1500 e i 2000 euro. I lavoratori del sociale appartenenti alla Pubblica amministrazione locale e alla Sanità pubblica si distribuiscono su fasce stipendiali più favorevoli: solo il 4% ricade nella fascia 800-1000 euro, il 22% è nella fascia stipendiale 1000-1200 euro e il 55% in quella successiva (1200-1500 euro). Una percentuale poco inferiore a quella dei dirigenti del Terzo settore (13%) ricade infine nella fascia 1500-2000 euro.

La ricerca conferma quanto si esperisce nella quotidiana esperienza lavorativa nel comparto sociale: c'è una innegabile *questione salariale* connessa al fatto che 8 operatori sociali su 10 non arrivano a 1200 euro al mese lavorando a tempo pieno. Ciò chiama sicuramente in causa la sistematica contrazione della spesa sociale, la precarizzazione degli interventi e il loro sistematico affidamento attraverso bandi con sistemi di premialità al ribasso, che penalizzano il riconoscimento delle professionalità e innescano fenomeni di *dumping* che hanno in esito proprio il livellamento verso il basso delle retribuzioni erogate. Questo sembra essere il dato su cui focalizzare l'attenzione piuttosto che sulle differenze salariali legate alle funzioni svolte. Se è vero che il 64% dei dirigenti e il 62% degli operatori sociali popolano la macrofascia stipendiale 1000-1500 euro (ovviamente con una polarizzazione maggiore degli operatori verso l'estremo inferiore e dei dirigenti verso l'estremo superiore), c'è poi una evidente disparità stipendiale tra i lavoratori del Terzo settore e quelli del settore pubblico, che ovviamente si accentua passando dalle figure dirigenziali e di staff agli operatori sociali e che concorre a spiegare il fenomeno del turn over pur in presenza di un lento ma indubbio trend

di crescita delle retribuzioni al crescere dell'anzianità lavorativa. Un trend, quello rilevato per le figure con impiego a tempo pieno, generalizzato per tutti i ruoli ricoperti e per i due settori (pubblico e non profit), anche se più marcato per le fasce retributive più elevate (quelle che percentualmente sono più popolate da figure di staff e dirigenziali o da dipendenti pubblici).

*Tabella: Distribuzione stipendiale per aree geografiche*

Zona geografica	Fascia stipendiale di appartenenza (full time)								Totale
	Fino a 500 euro	501-800 euro	801-1000 euro	1001-1200 euro	1201-1500 euro	1501-2000 euro	Oltre 2000 euro	Non risponde	
<b>Nord</b> (Valle d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige, Veneto, Liguria, Emilia Romagna)	0	1	16	48	27	6	2	0	100
<b>Centro</b> (Toscana, Umbria, Marche, Lazio)	0	4	34	40	20	2	0	0	100
<b>Sud e Isole</b> (Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna)	1	10	27	27	23	8	3	1	100

Dal punto di vista contrattuale circa il 60% del nostro campione totale ha un contratto a tempo indeterminato, mentre il restante 40% ha forme contrattuali a tempo e precarie di vario tipo; questo dato, se scendiamo verso il Centro Sud, diventa particolarmente drammatico. Infatti, la maggioranza degli operatori di questa area geografica (52%) non ha un contratto stabile, che è invece appannaggio, nel Nord, di 3 lavoratori su 4.

La soddisfazione per la propria posizione contrattuale taglia in due il campione di lavoratori e lavoratrici intervistati: il 49% ritiene di essere poco o per niente soddisfatto, analoga la percentuale di quanti si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti. Come si evince dalla tabella che segue, questo dato è particolarmente significativo perché fortemente correlato a una diffusa percezione relativa al mancato rispetto dei diritti dei lavoratori nel comparto dei servizi alla persona e alla comunità.

Ritieni che nel campo dei servizi alla persona i diritti dei lavoratori siano rispettati?				
	Sud	Centro	Nord	Italia
Si, sempre	5%	3%	4%	4%
Si, nella maggioranza dei casi	17%	20%	33%	25%
Soltanto in alcuni posti	49%	43%	48%	47%
No, nella maggioranza dei casi	23%	29%	12%	20%
No, mai	4%	5%	1%	3%
Nessuna risposta	2%	1%	2%	2%

Scendendo più nel dettaglio, quasi un lavoratore su tre ritiene che i diritti siano rispettati nella maggioranza dei casi e uno su quattro che, al contrario, tali diritti non siano invece rispettati nella maggioranza dei casi. Quasi la metà dei lavoratori intervistati (47%), infine, ritiene che tali diritti siano rispettati solo in alcuni casi. È importante rilevare, in questo caso, l'omogeneità di risposta tra le diverse zone geografiche, restituendoci un'immagine di un comparto dove, evidentemente, anche al crescere del sistema di tutele connesse a un contratto di lavoro stabile e a migliori prassi retributive, come nel caso del Nord Italia, non ci si sente al riparo dal mancato rispetto dei propri diritti di lavoratore. Una domanda ad hoc a cui era possibile dare più risposte è stata posta per rilevare l'attribuzione di responsabilità per la situazione appena descritta.

Se i diritti dei lavoratori non sono rispettati, o lo sono in parte, a chi attribuisce la responsabilità?*				
	Sud	Centro	Nord	Italia
Alle istituzioni e agli enti locali	44%	36%	32%	36%
Alle cooperative e associazioni per cui lavorano gli operatori	15%	16%	18%	17%
In egual misura alle istituzioni e alle imprese sociali del terzo settore	36%	41%	40%	39%
Ai lavoratori che non rivendicano diritti perché è un lavoro sociale	15%	20%	19%	19%
A nessuno, queste sono le condizioni del mercato del lavoro	5%	4%	4%	4%
Al sindacato assente o connivente	18%	16%	15%	16%
A nessuno perché ritengo che i diritti siano sempre rispettati	2%	2%	2%	2%
Altro (specificare)	1%	1%	2%	1%
Nessuna risposta	4%	4%	7%	5%

\*Le percentuali si riferiscono alle frequenze di risposta ottenute; alla domanda era possibile dare più risposte.

Sul totale delle risposte date, la responsabilità del mancato rispetto dei diritti dei lavoratori è attribuita alle istituzioni e all'Ente locale dal 36% degli intervistati, alle cooperative e agli altri soggetti gestori dei servizi dal 17%, a entrambi i soggetti (Enti locali e cooperative) ritenuti quindi "parimenti responsabili" dal 39% degli intervistati. È inoltre importante evidenziare il 16% di frequenze di risposta che chiamano in causa il sindacato, considerato assente o connivente con la situazione di mancato rispetto dei diritti dei lavoratori sociali. Quest'ultimo dato, unito al 19% di frequenze di risposta che chiamano in causa la mancata rivendicazione dei propri diritti da parte degli stessi lavoratori, ci restituisce un quadro di estrema consapevolezza e lucidità, presenti nel lavoro sociale in merito al sistema di responsabilità diffuse che è all'origine del progressivo deterioramento delle condizioni di lavoro nel settore e della permanenza di tale situazione che, tra l'altro, mostra evidenti ricadute anche sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

### **Percorsi di analisi del lavoro sociale per aree geografiche: il Settentrione**

Nel Settentrione, ben il 64% dei lavoratori dichiara di svolgere funzioni in qualche modo coerenti con la qualifica conseguita, il 27% ravvisa una coerenza solo parziale e il 6% nessuna. Il 76% ha un contratto a tempo indeterminato (tre quarti del campione considerato), a fronte di un 22% che svolge attività lavorative regolate da contratti flessibili, non standard. Il part time interessa il 29% del campione, la grande maggioranza, il 62%, lavora a tempo pieno. Considerando solo il subcampione rappresentato da questi ultimi, tre lavoratori su quattro conseguono uno stipendio mensile compreso tra i 1000 e i 1500 euro: un dato che tiene conto del 48% di lavoratori che rientrano nella fascia 1000-1200 e del 27% che rientra nella successiva (1201-1500 euro). Un dato che se da un lato ci restituisce una distribuzione salariale preoccupante pure nelle aree "forti" del paese (anche a fronte di un costo della vita mediamente più elevato), dall'altro è sensibilmente migliore

rispetto a quella che fanno registrare le altre circoscrizioni geografiche: solo l'1% dei lavoratori rilevati nel Settentrione dichiara di percepire uno stipendio compreso tra i 500 e gli 800 euro mensili a fronte del 10% dei lavoratori rilevati nel Meridione.

La maggioranza delle lavoratrici e dei lavoratori intervistati (il 51%) esprime soddisfazione per la propria condizione contrattuale; addirittura il 10% si ritiene molto soddisfatto. Scarsa o nulla soddisfazione per il 37% del campione. A fronte di ciò, solo un lavoratore su tre pensa che i diritti dei lavoratori nel comparto dei servizi alla persona siano nella maggioranza dei casi rispettati, mentre per il 48% non si può parlare di rispetto generalizzato di tali diritti e il 12% afferma che questi non vengono mai rispettati. C'è indubbiamente una grande consapevolezza tra questi lavoratori del sociale: pur godendo mediamente di condizioni di lavoro migliori che nel resto del paese, non fanno discendere da ciò facili generalizzazioni.

Una consapevolezza che consente loro di chiamare in causa le istituzioni e gli Enti locali per quanto riguarda il mancato rispetto dei diritti dei lavoratori (32% della frequenza di risposte indicate), attribuendo probabilmente a essi sia pratiche di esternalizzazione dei servizi che finiscono per comprimere i diritti dei lavoratori (compressione del costo del lavoro, scarsa conciliabilità con i tempi di vita, ecc.) sia l'omesso controllo sugli organismi attuatori dei servizi nei quali lavorano. Con percentuali di risposta ancora più elevate (40%) vengono chiamate esplicitamente in causa sia le istituzioni locali che i datori di lavoro, mentre il 18% indica esclusivamente le cooperative e le associazioni e il 19% gli operatori che non rivendicano il rispetto dei propri diritti.

Per quanto riguarda i diritti degli utenti, la larga maggioranza (61%) dei lavoratori intervistati ritiene che siano abbastanza o molto rispettati, più del doppio di quanti pensano che ciò sia vero solo in alcuni casi.

Tale dato sembra restituirci l'immagine, indubbiamente da mettere meglio a fuoco, di un possibile "punto di equilibrio" tra i diritti degli utenti e quelli degli operatori sociali: un equilibrio

fondato sulla generalizzazione dello strumento contrattuale a tutela del lavoratore e della sua applicazione, nonché sul carattere stabile e continuativo della prestazione lavorativa tale da non mettere utente e operatore in un rapporto a somma zero.

### **Percorsi di analisi del lavoro sociale per aree geografiche: il Centro**

Tra i lavoratori del subcampione dell'Italia centrale diminuisce di 15 punti la valutazione di piena coerenza tra la qualifica conseguita e le mansioni svolte, attestandosi al 49%: una diminuzione significativa da mettere probabilmente in relazione anche alla particolare distribuzione professionale rilevata in questa circoscrizione geografica e, quindi, alla possibilità che una quota parte di personale laureato nelle discipline socio-psico-pedagogiche venga impegnato in ruoli e funzioni (tipicamente di assistenza) non riconducibili al percorso accademico realizzato. Per l'11% non vi è alcuna coerenza tra titolo/qualifica e funzioni svolte, mentre per il 39% tale coerenza è solo parziale.

Il contratto di lavoro a tempo indeterminato, che a livello nazionale è appannaggio del 63% del campione (il 76% nel Settentrione), scende ora al 57%, portando conseguentemente al 40% la quota di chi svolge attività lavorative regolate da contratti flessibili, non standard.

Se il full time caratterizza il 51% del campione, diminuisce il peso della quota di lavoro part time dal 28% (dato nazionale) al 23%: evidentemente la tipologia e l'estensione dei contratti di lavoro non standard è tale da "eccedere" l'articolazione classica della prestazione lavorativa del tempo pieno o parziale configurando una modalità di erogazione della prestazione in cui la flessibilità tende a dilatarsi. Va in questa direzione anche il cospicuo aumento dal 15% del dato nazionale al 23% del dato registrato nell'Italia centrale della quota di lavoratori e lavoratrici che dichiarano di svolgere la propria prestazione lavorativa "sulla base delle esigenze del servizio", una modalità dichiaratamente "terza" e peculiare rispetto alla bipartizione classica "part time" o "full time".

Considerando solo il subcampione con orario di lavoro full time, colpisce l'aumento rispetto al dato nazionale del numero di lavoratrici e lavoratori che si trovano nella fascia stipendiale mensile compresa tra 800 e 1000 euro: dal 23% arrivano al 34%; in linea con il dato nazionale, intorno al 40%, gli appartenenti alla fascia successiva 1000-1200 euro e in lieve calo (dal 24% al 20%) quelli afferenti alla fascia 1200-1500 euro. Evidentemente la contrazione della quota di occupati con contratto standard e full time delinea una preoccupante tendenza al livellamento verso il basso delle retribuzioni, tanto più grave se si considera l'elevato capitale formativo detenuto dai lavoratori oggetto dell'inchiesta in questa circoscrizione geografica.

Non a caso, la maggioranza delle lavoratrici e dei lavoratori intervistati (il 61%) esprime poca o nessuna soddisfazione per la propria condizione contrattuale, solo il 5% si ritiene molto soddisfatto. Ciò è indicativo di un malessere molto diffuso nella compagine del lavoro sociale considerata. È poi interessante notare come, confrontando i dati relativi alla soddisfazione per la propria condizione contrattuale nei lavoratori full time, part time e "on demand", si nota che, a differenza del dato nazionale, tale insoddisfazione non rimane confinata nella quota di lavoratori iperflessibili, ma costituisce un dato generalizzato e trasversale al tempo di lavoro che caratterizza la propria prestazione. Indubbiamente il livellamento verso il basso delle retribuzioni pur in presenza di un contratto di lavoro standard non può che rafforzare l'impressione di inadeguatezza del contratto stesso come strumento di tutela dei lavoratori. Non a caso, solo il 20% dei lavoratori ritiene che nel campo dei servizi alla persona i diritti dei lavoratori siano rispettati nella maggioranza dei casi (il 3% ritiene che lo siano sempre), a fronte di un 34% che ritiene tali diritti non rispettati nella maggioranza dei casi o addirittura "mai" e del 43% del campione che circoscrive tale rispetto ("i diritti dei lavoratori vengono rispettati solo in alcuni casi"). Totalmente in linea con il dato nazionale le attribuzioni di responsabilità circa il mancato rispetto di tali diritti. In questo caso, giova ricordarlo, era possibile scegliere più rispo-

ste. La frequenza di risposta più elevata, il 41%, chiama in causa in egual misura le imprese sociali e le istituzioni, mentre il 36% chiama in causa le istituzioni e gli Enti locali. Un buon 20% di risposte lamentano una scarsa capacità rivendicativa da parte degli stessi lavoratori del Terzo settore, mentre il 16% delle frequenze di risposta chiama direttamente in causa “il Sindacato, assente o connivente” con le imprese sociali e le stesse cooperative e associazioni nella veste di enti gestori dei servizi e degli interventi sociali.

### **Percorsi di analisi del lavoro sociale per aree geografiche: il Meridione**

Le dinamiche relative alla coerenza tra titolo/qualifica conseguita e funzioni svolte del Meridione sono sovrapponibili a quelle dell'Italia centrale, con una diminuzione della quota di quanti non rilevano alcuna coerenza, che passano dall'11% al 7%.

Solo il 43% dei lavoratori svolge la propria attività a tempo pieno, l'11% in meno della media nazionale rilevata sul campione e 19 punti in meno rispetto al Nord Italia, mentre il part time arriva al 32% (+4% sulla media nazionale e +3% rispetto al Nord) e la modalità lavorativa flessibile, sulla base delle esigenze del servizio, sale al 22% (+7% sulla media nazionale e + 15% rispetto



al Nord). Sul totale delle retribuzioni erogate per prestazioni lavorative full time, cresce il peso della fascia 500-800 euro, cui afferisce il 10% dei lavoratori contro l'1% rilevato nel Settentrione; nella fascia 800-1000 euro ricade il 27% dei lavoratori contro il 16% di quelli attivi nelle regioni settentrionali; analoga percentuale ricade nella fascia tra i 1000 e i 1200 euro, contro il 48% registrato al Nord; la forbice si attenua per la fascia 1200-1500 euro, dove

si situa il 23% del subcampione meridionale e il 27% di quello settentrionale. C'è quindi una “soglia 1000 euro” che sembra dividere idealmente i due subcampioni di lavoratori: una soglia irraggiungibile da quasi il 40% dei lavoratori sociali operanti nel Meridione e dal 17% di quelli settentrionali e che richiama drammaticamente la condizione di *working poor*.

In questa situazione non sorprende che il 56% si ritiene poco o per nulla soddisfatto della propria condizione contrattuale; solo un lavoratore su tre si dichiara abbastanza soddisfatto e un esiguo 7% “molto soddisfatto”. Percentuali molto esigue anche tra gli operatori che ritengono che i diritti dei lavoratori siano “sempre rispettati” nel comparto sociale (5%) o nella maggioranza dei casi (17%); per il 27% tali diritti non vengono rispettati nella maggioranza dei casi o addirittura “mai”; per il 43% dei lavoratori oggetto dell'indagine il loro rispetto è circoscritto ad alcune situazioni lavorative.

Per quanto riguarda le attribuzioni di responsabilità circa tale mancato rispetto, emerge una diffusa denuncia della latitanza delle istituzioni e degli Enti locali, chiamati in causa nel 44% delle risposte (il dato nazionale si attestava al 36%); per il 36% dei lavoratori del Meridione tale situazione chiama in causa in egual misura gli enti gestori dei servizi e le istituzioni locali, mentre il 18% delle risposte stigmatizza il comportamento del sindacato “assente o connivente” e la stessa frequenza di risposte, il 15%, chiama in causa, separatamente, il comportamento di cooperative e associazioni nonché la scarsa capacità rivendicativa dei lavoratori del settore.

*\*Ricercatore Isfol*



**LAVORARE NEL SOCIALE,  
UNA SCELTA CONSAPEVOLE E MOTIVATA**  
di Roberto Latella\*

Chi pensa al lavoro sociale come a un lavoro “di passaggio”, un’esperienza giovanile o comunque qualcosa che “capita”, si deve ricredere. La nostra inchiesta, infatti, ci offre una lettura diversa: da un lato, le persone intervistate hanno in gran parte una certa esperienza nel settore (due su tre lavorano nel campo da oltre 6 anni, mentre circa il 20% è nel campo da oltre 15 anni), mentre il profilo anagrafico dell’operatore sociale restituisce l’immagine di una persona giovane, ma non giovanissima: oltre il 40% degli operatori ha tra i 30 e i 40 anni; dall’altro, le motivazioni che spingono a questo lavoro sembrano essere tutt’altro che casuali o strumentali. Infatti, solo il 6% afferma di fare questo lavoro “perché non ha trovato altro” e una percentuale analoga “perché gli lascia tempo per fare altre cose”; mentre la stragrande maggioranza rimanente trova motivazioni profonde nel lavoro come: “mi permette di stare continuamente in contatto con tante persone diverse e mettermi in discussione” oppure “è un lavoro che mi stimola” o ancora “rappresenta una spinta ideale al cambiamento sociale e politico” o anche “mi piace aiutare gli altri”.

Qual è la motivazione che ti spinge a fare questo lavoro?*	
A. Non ho trovato altro	6%
B. Mi lascia del tempo libero per fare altre cose	6%
C. È un lavoro che mi stimola	45%
D. Mi piace aiutare gli altri	23%
E. Mi permette di stare continuamente in contatto con tante persone diverse e mettermi in discussione	39%
F. Rappresenta una spinta ideale al cambiamento sociale e politico	26%
G. Mi soddisfa economicamente	1%
H. Altro (specificare)	2%
Nessuna risposta	1%

*\*Le percentuali si riferiscono alle frequenze di risposta ottenute; alla domanda era possibile dare più risposte.*

Il dato della tabella sopra può essere riaggregato lungo alcune dimensioni problematiche:

1. una dimensione strumentale (risposte A, B, G);
2. una dimensione di confronto e crescita personale (risposte C, E);
3. una dimensione di solidarietà verticale (risposta D);
4. una dimensione di cambiamento socio-politico (risposta F).

	Dim. 1 <i>Risposte A, B, G</i>	Dim. 2 <i>Risposte C, E</i>	Dim. 3 <i>Risposta D</i>	Dim. 4 <i>Risposta F</i>
Dati complessivi	13%	84%	23%	26%

La scelta motivazionale del lavoro sociale si lega fortemente a una variabile di tipo personale e sociale insieme: la necessità di mettersi in gioco, entrare in relazione con *l'altro da me*. Una scelta eloquente anche in riferimento al continuo rimando, in campo sociale, tra progetti professionali e progetti di vita. Per altro verso, come si osservava in precedenza, colpisce la bassissima percentuale di scelte legate ad aspetti strumentali o alla casualità, a fronte di una robusta rappresentazione delle motivazioni politico-culturali e valoriali che sorreggono la scelta.

Da notare, poi, la scarsa incidenza della variabile territoriale e della condizione di precarietà sulla motivazione: questa permane in maniera praticamente uguale anche al Sud e in condizioni lavorative assai sfavorevoli.

Dunque, malgrado l'evidente condizione sfavorevole sul terreno salariale e dei diritti, i livelli di motivazione degli operatori e l'investimento professionale consapevole nel lavoro rimangono molto alti. Motivazione che sembra nutrire una scelta professionale di lungo respiro, come emerge dalla domanda relativa al proprio progetto professionale.

Solo una piccola minoranza risponde che se si presentasse un'alternativa cambierebbe lavoro (8%); valori identici fanno registrare quanti affermano che "ora va bene, ma è un'attività che

intendo svolgere solo per un periodo della mia vita”, mentre la risposta più gettonata (31%) recita “continuerò a lungo se avrò la possibilità di fare cose interessanti e in cui credo”, e anche le restanti risposte parlano di un progetto professionale di lungo respiro.

Cosa pensi del tuo futuro in questo campo?	
A. Se si presenta un'alternativa cambio lavoro	8%
B. Ora va bene, ma è un'attività che intendo svolgere solo per un periodo della mia vita	8%
C. Mi piacerebbe in futuro cambiare il mio ruolo, ma sempre nel campo dei servizi alla persona	20%
D. Mi piacerebbe continuare, ma solo se mi saranno offerte le necessarie garanzie e tutele lavorative	15%
E. Continuerò a lungo se avrò la possibilità di fare cose interessanti e in cui credo	31%
F. È un'attività che penso di portare avanti più a lungo possibile	15%
G. Altro (specificare)	2%
Nessuna risposta	1%
TOTALE	100%

Le risposte possono essere aggregate in tre fasce: nella prima (risposte A e B) trova rappresentazione la volontà di cambiare lavoro; nella seconda (risposte C e D) viene rappresentata la volontà di ricercare condizioni migliori ovvero una diversa collocazione funzionale sempre nel campo del sociale; nella terza (risposte E e F) si esprime una volontà di dare continuità al proprio lavoro al di là delle condizioni, mettendo in gioco solo la dimensione ideale. Emerge una prevalenza di coloro che si vedono in futuro nel lavoro sociale, mentre molti altri lo faranno a patto che vi siano le necessarie garanzie, tutele e la possibilità di ricoprire anche altri ruoli. In sintesi, più dell’80% dei nostri intervistati sceglie questo lavoro come una opzione professionale duratura e di prospettiva.

	Risposte A, B	Risposte C, D	Risposte E, F
Dati aggregati	16%	35%	46%

Questo dato si scontra, però, con il contesto incerto del mondo dei servizi, fatto di proroghe, ritardi di pagamento e precarietà, un contesto che richiede appunto alti livelli di motivazione per gestire l’incertezza.

Se è vero, dunque, che la presenza di un'alta motivazione e consapevolezza degli operatori è una delle evidenze di maggior rilievo prodotte da questa inchiesta, resta da chiedersi quali siano gli elementi che influiscono positivamente o negativamente su questa variabile. Dicevamo precedentemente di come i fattori salariale, dei diritti e territoriale incidano molto meno di quanto ci si potrebbe aspettare, anche se ovviamente c'è una correlazione, ma sembrerebbe che l'aspetto professionale e del tipo di lavoro svolto sia una variabile ancora più importante. Abbiamo provato a mettere a confronto il campione di coloro che guadagnano più di 1000 euro con quello di chi guadagna meno di 1000 euro e lo scarto rispetto a temi come la motivazione nella scelta del lavoro, la predisposizione a cambiare e anche la stessa soddisfazione rispetto alla propria organizzazione e il coinvolgimento in essa, oscilla tra i due campioni mediamente intorno all'8 o 9%. Contestualmente abbiamo messo a confronto anche il campione degli educatori e il campione relativo alle figure di assistenza (assistenti domiciliari e operatori sociosanitari): rispetto alle medesime variabili lo scarto si aggira intorno al 12-13%. Questo non vuol dire ovviamente che il livello salariale non influisca sulla motivazione, ma che in questo campo per nutrire la motivazione è particolarmente importante il contenuto del lavoro, il senso che si attribuisce agli interventi sociali, le finalità del lavoro stesso.

A riprova di questo ragionamento, se incrociamo i dati della motivazione con la condizione contrattuale scopriamo che anche per il subcampione rappresentato da quanti lavorano in maniera precaria (e che quindi non sono neanche soci delle cooperative) la motivazione si produce prevalentemente in relazione alla tipologia di lavoro piuttosto che alle sue condizioni. Ciò, se da una parte spiega il preservarsi di una spinta motivazionale forte verso il lavoro sociale, d'altra permette una costante sottovalutazione degli aspetti legati ai diritti e alle tutele dei lavoratori del sociale.

## La domanda di partecipazione e le organizzazioni del lavoro sociale

La motivazione degli operatori di cui parlavamo precedentemente sembra essere in funzione anche del contesto di lavoro. Infatti, il 75% delle persone intervistate si reputa soddisfatto dell'organizzazione in cui opera, dato che paradossalmente scende al 61% se si prendono in considerazione i soli operatori del pubblico (dove le garanzie lavorative sono nettamente migliori che nel Terzo settore). Riguardo alle organizzazioni non profit il problema si pone sul terreno della partecipazione, rispetto alla quale i dati scendono nettamente, segnalando una certa difficoltà da parte di queste ultime, spesso cresciute a dismisura e talvolta cristallizzate nelle dinamiche interne nel coinvolgere i propri operatori.

Un altro dato interessante emerge dalla domanda relativa a quanto e come l'organizzazione si occupa della crescita professionale degli operatori. Le risposte sembrano indicare nuovamente una buona soddisfazione, nonostante il dato non particolarmente alto riguardante proprio l'attenzione alle esigenze professionali degli operatori (il 40% ritiene che questo aspetto sia poco curato), a fronte invece di una grande attenzione alla qualità dei servizi. Come se si continuasse a chiedere molto agli operatori sul piano della motivazione e dell'idealità non tenendo conto però sufficientemente delle loro esigenze sul terreno dello sviluppo e della tutela professionale.

In che modo l'organizzazione per cui lavori favorisce la tua crescita professionale?					
	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Non risponde
Offrendo opportunità di formazione	18%	45%	26%	8%	3%
Con una grande attenzione alla qualità dei servizi	23%	49%	20%	5%	4%
C'è molta attenzione alle esigenze professionali dei lavoratori	13%	44%	30%	10%	4%
C'è molta discussione e scambio all'interno anche sul piano culturale	19%	40%	28%	9%	4%
Dando modo di fare esperienze diverse in servizi e settori diversi	14%	38%	30%	15%	4%

D'altra parte, la tendenza a non valorizzare appieno le professionalità sociali da parte del sistema dei servizi emerge anche in

altre parti del questionario, restituendoci un'immagine del lavoro sociale che rischia di essere a cavallo tra il volontariato e le professioni d'aiuto.

Del resto, alla domanda "Ritieni che una definizione nazionale dei profili professionali e dei titoli di studio (ad oggi mancante), necessari per lavorare nel sociale (come del resto avviene nel settore sanitario), rechi vantaggio ai lavoratori ed agli utenti dei servizi?" il 66% risponde sì, il 10% no e il 19% che non sa, esprimendo a gran voce l'esigenza di un riordino e di una sistematizzazione del terreno delle professioni sociali.

Un altro tema importante, messo in luce dalla ricerca, è quello della partecipazione. Rispetto all'Ente locale, normalmente committente diretto delle organizzazioni che gestiscono i servizi, si esprime la necessità di non essere visti come semplici fornitori di servizi, ma come partner attivi nella co-progettazione degli stessi. Questo si evince chiaramente dalla domanda 30 del questionario: "Per cambiare le cose che non funzionano nel campo dei servizi bisogna...". La risposta più gettonata (33%) risulta, infatti, "costruire un rapporto di collaborazione tra ente pubblico e Terzo settore su un piano di pari dignità". Per quanto riguarda invece le organizzazioni di cui gli operatori fanno parte, le persone intervistate si sentono per il 46% molto o abbastanza partecipi delle scelte politiche e gestionali che in esse vengono prese. Questo dato colpisce se messo in relazione alla percentuale di soddisfazione della propria organizzazione, che si attesta al 75%. Ciò vuol dire che abbiamo circa un 30% dei lavoratori che è soddisfatto dell'organizzazione di cui fa parte, ma che non si sente partecipe della stessa. Una percentuale consistente che trova però in parte spiegazione nel fatto che circa il 43% degli operatori intervistati che lavorano in una cooperativa sociale non ne sono soci.

Sei soddisfatto dell'organizzazione nella quale lavori?	
Molto	21%
Abbastanza	55%
Poco	19%
Per niente	5%
Totale	100%

Per capire meglio questo dato siamo andati a delineare, incrociando con le altre domande, i due profili che emergono in relazione all'elemento della partecipazione: li abbiamo chiamati "i partecipi" (coloro che rispondono "abbastanza" e "molto" alla domanda sul coinvolgimento e la partecipazione) e "i non partecipi" (poco o per niente partecipi secondo la stessa domanda).

Ti senti coinvolto e partecipe delle scelte politiche e gestionali della tua organizzazione?	
A. Molto	14%
B. Abbastanza	32%
C. Poco	32%
D. Per niente	21%
Nessuna risposta	1%
Totale	100%

Una più bassa percezione di partecipazione riguarda gli operatori del pubblico rispetto a quelli del Terzo settore; le figure più alte sul piano professionale si sentono mediamente più partecipi nella propria organizzazione; tra "i partecipi" cresce la percentuale di coloro che hanno scelto il mestiere sociale sulla base di una spinta ideale al cambiamento sociale e politico (dal 26% del campione generale al 35% del campione dei "partecipi"), a dimostrazione che la partecipazione nell'organizzazione è anche legata a una dimensione di attivazione politica. Continuando a indagare il profilo dei "partecipi" nelle organizzazioni, notiamo una presenza leggermente maggiore di chi ha un contratto stabile (dal 62% al 66%) e un numero tutto sommato importante (31%) di persone che lavorano in cooperative e associazioni, ma non ne sono socie. I livelli di retribuzione incidono in maniera rilevante sulla partecipazione: coloro che guadagnano tra i 1000 e i 1500 euro sono il 61% tra "i partecipi" ma solo il 41% nel campione generale; qui può entrare in gioco anche la qualità dell'organizzazione, che se è attenta alla cura della partecipazione interna lo sarà forse maggiormente anche alla dimensione economica del lavoro dei propri

membri. In ogni caso il dato ci dimostra che in una situazione di maggior tranquillità economica e stabilità è più facile accedere a processi di partecipazione nelle organizzazioni. Continuando la lettura degli incroci con le domande sugli obiettivi dei servizi sociali e la qualità, emerge una maggior attenzione da parte del campione dei “partecipi” alla dimensione comunitaria del lavoro sociale e, ovviamente, una minor critica delle cooperative.

Sempre sul terreno della partecipazione, la maggior parte degli intervistati osserva che i beneficiari degli interventi non sono abbastanza coinvolti nelle scelte e nella valutazione dei servizi di cui fruiscono. Si è in sostanza di fronte a un sistema, quello dei servizi, che necessita di un’iniezione di partecipazione e condivisione ulteriore a più livelli. Da parte degli operatori intervistati, inoltre, sembra esserci anche una buona disponibilità, come appare chiaro anche nell’ultima domanda, dove viene chiesto loro se sarebbero disponibili alla costruzione di momenti di dibattito e aggregazione su questi temi: uno su tre risponde di sì, un altro terzo risponde “non so” e solo il 19% risponde nettamente di no. Dobbiamo tenere conto che a chi rispondeva affermativamente veniva chiesto anche di lasciare un indirizzo di posta elettronica, dunque il livello di esposizione risultava abbastanza alto.

### **Le differenze territoriali**

Il Sud Italia presenta dati notoriamente più sfavorevoli sul terreno tanto della tenuta del welfare, dei servizi e dello sviluppo del Terzo settore che sul piano delle condizioni salariali e di precarietà della forza lavoro del settore. Ci si potrebbe quindi aspettare, rispetto ai temi affrontati in questo capitolo, un netto calo della motivazione e della soddisfazione riguardo alle organizzazioni in cui si lavora. Ciò invece non accade, se non in misura contenuta, dimostrando una grande vitalità degli operatori del Terzo settore a fronte di una situazione drammatica, come dimostra la comparazione su base geografica delle dimensioni motivazionali già indagate precedentemente a livello nazionale.

Partendo dalle motivazioni con cui si sceglie il lavoro sociale

sono state operate delle comparazioni su base territoriale confrontando le risposte raggruppate in base a quattro tipi di motivazione:

1. una dimensione strumentale (risposte A, B, G);
2. una dimensione di confronto e crescita personale (risposte C, E);
3. una dimensione di solidarietà verticale (risposta D);
4. una dimensione di cambiamento socio-politico (risposta F).

	Dim. 1 Risposte A, B, G	Dim. 2 Risposta D	Dim. 3 Risposte C, E	Dim. 4 Risposta F
Dati complessivi	13%	23%	84%	26%
Nord	10%	21%	92%	28%
Centro	17%	23%	77%	24%
Sud e isole	13%	28%	78%	24%

La domanda estesa recitava: “Qual è la motivazione che ti spinge a fare questo lavoro?” Possiamo osservare come le motivazioni strumentali rimangono nella media al Sud e semmai crescono al Centro; al Sud emergono di più le motivazioni valoriali legate a una solidarietà verticale, mentre sono poco più basse le motivazioni personali. Ma sostanzialmente possiamo notare che non ci sono differenze rilevanti rispetto ai motivi per cui al Nord, al Centro o al Sud si sceglie di fare il *mestiere sociale*, malgrado le grandi differenze di contesto.

Vediamo ora come si distribuiscono territorialmente i dati rispetto alla progettualità professionale futura e alla motivazione a mantenere il proprio impiego in ambito sociale. Anche qui avevamo delineato delle aggregazioni tra chi prospettava un cambiamento a breve o medio termine (risposte A e B), chi voleva continuare a lavorare nel sociale ma a patto che si verificassero alcune condizioni e garanzie (risposte C e D) e chi investiva più decisamente a lungo termine nel sociale<sup>1</sup>. In base a queste aggregazioni ecco i dati divisi per aree territoriali:

---

<sup>1</sup> Vedi pagina 41.

	Risposte A, B	Risposte C, D	Risposte E, F
Dati complessivi	16%	35%	46%
Nord	13%	32%	50%
Centro	19%	37%	40%
Sud e isole	15%	38%	43%

Anche qui la motivazione ad un investimento di lungo periodo è un po' più forte a Nord, ma rimane molto netta anche a Sud con un 43%, disposto comunque a fare della scelta sociale una scelta di lungo periodo. Si delinea invece di nuovo una difficoltà maggiore al Centro che tornerà anche in altri dati; una difficoltà che meraviglia se pensiamo che quando parliamo del Centro non parliamo solo del Lazio, ma anche di regioni come la Toscana e l'Umbria, con sistemi di welfare storicamente stabili e avanzati, ma dove riscontriamo invece una motivazione e una soddisfazione degli operatori non più alta che in altre regioni.

Vediamo ora il grado di soddisfazione in relazione alle organizzazioni dove gli operatori intervistati lavorano:

*Soddisfazione per organizzazione*

	Poco/Per niente	Molto/abbastanza
Dati complessivi	24%	75%
Nord	16%	83%
Centro	32%	67%
Sud e isole	30%	69%

Qui la differenza tra il Nord, da una parte, e il Sud e il Centro dall'altra è più netta e ci parla probabilmente di una condizione diversa di sviluppo del Terzo settore, ma colpisce di nuovo che il fanalino di coda sia rappresentato dal Centro e non dal Sud. Da notare come l'insoddisfazione risulti correlata alle problematiche registrate nel Centro anche in materia di partecipazione dei lavoratori.

### *Coinvolgimento nelle organizzazioni*

	Poco/Per niente	Molto/abbastanza
Dati complessivi	53%	46%
Nord	47%	52%
Centro	61%	38%
Sud e isole	54%	45%

Il campione qui è diviso mediamente a metà, con una leggera prevalenza di coloro che si sentono poco o per niente partecipi nella propria organizzazione. Situazione invertita al Nord, dove prevalgono “i partecipi”; rimane sostanzialmente in media con il dato nazionale al Sud, mentre il coinvolgimento e le dinamiche partecipative ancora una volta mostrano la coda nel Centro.

Riscontrati nell’Italia centrale i ricorrenti fenomeni di sofferenza maggiore, si è proceduto a mettere a confronto i dati di una regione normalmente in difficoltà come la Campania e una regione notoriamente “forte” nel welfare come la Toscana. Ebbene, sul piano dell’investimento sul futuro, quelli che vogliono cambiare lavoro sono il 12% in Campania e il 14% in Toscana; la soddisfazione rispetto alle organizzazioni (il 76% in Campania) scende al 67% in Toscana; gli operatori che si sentono partecipi in Campania sono il 46% (in media con il resto d’Italia) e scendono invece al 36% in Toscana. Anche i dati dell’Umbria sono molto simili a quelli della Toscana, ma con un dato sulla soddisfazione ancora più basso (61%).

Per altro verso, come si può immaginare, risulta molto più alto in Toscana e Umbria il dato relativo ai salari degli intervistati e il numero di coloro che hanno un contratto a tempo indeterminato e sono soci delle organizzazioni. Ovviamente le spiegazioni di questi dati, per alcuni versi sorprendenti, possono essere molteplici, compresa l’esistenza di variabili transitorie, aspetti legati al momento contingente o una distribuzione fuorviante del campione. Nondimeno, il reiterarsi di indicatori di disagio in materia di aspetti soggettivi legati alla mancata partecipazione, alla motivazione carente e allo scarso coinvolgimento (forse nella duplice

accezione del *coinvolgersi* e dell'*essere coinvolti*) ci impongono un surplus di riflessione, in altra sede, sulle caratteristiche dei sistemi di welfare locale in questo contesto geografico e sulle sue reali capacità di tenuta.

Anche il Lazio, d'altra parte, presenta una soddisfazione e un coinvolgimento verso le proprie organizzazioni del Terzo settore più basso della media nazionale, dimostrando forse anche che le grandi dimensioni delle strutture del non profit, specialmente a Roma, non pagano in termini di qualità dell'organizzazione.

Andiamo ora a vedere un altro dato importate relativamente alle forme con cui l'organizzazione favorisce la crescita professionale secondo gli operatori intervistati:

*Crescita professionale*

	Molto-abbastanza				Poco-per niente			
	Totale	Sud	Centro	Nord	Totale	Sud	Centro	Nord
Offrendo opportunità di formazione	63%	61%	53%	70%	34%	36%	45%	26%
Con una grande attenzione alla qualità dei servizi	72%	68%	63%	78%	25%	28%	34%	17%
C'è molta attenzione alle esigenze professionali dei lavoratori	57%	53%	44%	64%	40%	43%	53%	31%
C'è molta discussione e scambio all'interno anche sul piano culturale	59%	60%	51%	63%	37%	36%	47%	32%
Dando modo di fare esperienze diverse in servizi e settori diversi	52%	48%	46%	56%	45%	49%	52%	40%

*Ricordiamo la domanda per esteso: "In che modo l'organizzazione per cui lavori favorisce la tua crescita professionale?"*

Ricordiamo che anche qui il dato complessivo era piuttosto alto e parlava di una generale soddisfazione degli operatori, con alcuni elementi più critici sul terreno dell'attenzione alle esigenze professionali e aspetti di eccellenza rispetto allo sviluppo della qualità dei servizi. Per quanto attiene alla capacità delle organizzazioni di offrire momenti di differenziazione dell'esperienza, al dato positivo registrato nel Nord corrispondono rilevanti cadute al Centro e un dato abbastanza vicino alla media al Sud. Rileviamo

che, al Centro, una pur lieve maggioranza ritiene che le organizzazioni abbiano poca o nessuna attenzione alle esigenze professionali degli operatori. Il dato non è drammatico in sé, ma colpisce in relazione ai soli 31% del Nord e anche al 43% del Sud; è possibile ovviamente che cambino innanzitutto le aspettative verso le organizzazioni nei diversi welfare locali, ma in ogni caso rimane un dato da approfondire.

I dati relativamente a questi aspetti della motivazione, del gradimento verso le organizzazioni e della partecipazione sembrano indicarci dunque, complessivamente, che a fronte di un Nord dove rimane molto alta la motivazione al lavoro e il rapporto con le organizzazioni resta saldo, e di un Sud che, pure in condizioni di grande emergenza, riesce a nutrire di aspetti valoriali e motivazionali i propri operatori, abbiamo invece una condizione del Centro Italia che forse non ci aspettavamo. Una realtà dove forse, “coccolati” dentro le mura di amministrazioni sempre amiche del Terzo settore, in grado di garantire cristallizzazione dei rapporti e continuità maggiore, l’associazionismo e la cooperazione sociale si sono forse “sedute”, hanno perso la loro natura critica e innovativa pagando lo scotto di un minore senso di appartenenza degli operatori e una (seppur abbastanza buona) più bassa motivazione rispetto al resto d’Italia. Ripetiamo che il dato ha sicuramente molte facce da approfondire, ma richiede di avanzare alcune ipotesi.

*\*Responsabile laboratorio di formazione Associazione “Città Visibile”*



## QUALITÀ È PARTECIPAZIONE

di Roberto Latella\*

Una parte dell'inchiesta è stata dedicata all'esplorazione del tema della qualità dei servizi. Ovviamente si tratta di un'esplorazione parziale, che tiene conto del solo punto di vista dell'operatore, importante ma certo non l'unico della scena dei servizi. Ci sembrava, però, interessante mettere in relazione la percezione sulla qualità del proprio lavoro con la percezione sulla qualità del servizio e lo sguardo più generale sulle funzioni e la direzione da attribuire al sistema di welfare locale.

Il dato di soddisfazione per l'organizzazione, che abbiamo visto precedentemente, trova riscontro nella percezione di qualità dei servizi in cui si lavora: in una scala da 1 (minimo) a 5 (massimo) il 55% degli intervistati posiziona il proprio servizio tra un livello 4 e un livello 5 (per gli operatori del pubblico si scende al 44%), mentre solo il 10% lo posiziona tra l'1 e il 2 e invece il 31% si dispone su un terreno intermedio indicando 3.

Lo stesso giudizio non viene, però, dato al lavoro di rete e di integrazione dei servizi. Infatti, il 64% degli operatori giudica il livello di integrazione dei servizi



nell'ambito del lavoro di rete come basso o medio-basso. Insomma, sembra emergere una fotografia dei servizi di buona qualità, con operatori motivati però scarsamente coordinati e integrati tra loro.

Questi dati ovviamente risentono anche delle tipologie professionali degli operatori intervistati e del tipo di servizi. Infatti il subcampione degli educatori, che si presuppone lavori in servizi di natura meno assistenziale e più educativa, danno risposte che si posizionano tra il livello 4 e 5 nella scala della qualità del servizio nel 63% dei casi, mentre gli assistenti domiciliari e gli operatori socio-sanitari si posizionano su questo grado di qualità del servizio solo nel 47% dei casi. Come vedremo più avanti, una certa influenza la gioca anche il fattore territoriale, ma malgrado questo la qualità dei servizi percepita rimane complessivamente molto alta. Una buona qualità dei servizi non significa, però, automaticamente che vi sia una capacità del sistema di welfare locale di rispondere pienamente ai bisogni dell'utenza e ai diritti dei cittadini che accedono ai servizi. In relazione al rispetto dei diritti dell'utenza, infatti, il dato osservato dagli operatori intervistati è meno positivo. Alla domanda "Ritieni che nel campo dei servizi alla persona i diritti degli utenti/beneficiari siano rispettati?", solo una metà risponde che questo avviene sempre o quasi sempre. È necessario ricordare che stiamo parlando del rispetto dei diritti e non della capacità dei servizi di essere sempre all'altezza dei problemi, quindi di un elemento che dovrebbe essere alla base dell'erogazione di un qualsiasi servizio. Il dato lascia intravedere una carenza di attenzione del sistema di welfare più che del singolo operatore o del singolo servizio.

Ritieni che nel campo dei servizi alla persona i diritti degli utenti/beneficiari siano rispettati?	
Sì, sempre	8%
Sì, nella maggioranza dei casi	48%
Soltanto in alcuni posti	35%
No, nella maggioranza dei casi	7%
No, mai	1%
Nessuna risposta	2%

D'altra parte, è probabile che proprio le criticità segnalate sul livello di integrazione di rete siano alla base di una difficoltà a garantire un accesso lineare e trasparente e una piena tutela dei diritti dei beneficiari dei servizi, che si trovano, non scordiamolo, di fronte non a un diritto esigibile, ma a un intervento esposto alle scelte di bilancio e alle politiche dell'Ente locale.

### **Un'idea non tradizionale della qualità dei servizi**

Una specifica domanda del questionario cercava di entrare ancora più in profondità sul tema della qualità nei servizi alla persona. L'obiettivo era capire cosa gli operatori intendono per qualità. Su questo tema, infatti, esistono diverse filosofie e finalità attribuite al lavoro sociale. Alla domanda era possibile dare più di una risposta (motivo per cui il totale dell'insieme delle risposte supera il 100%). Vi erano alcune risposte caratterizzate da una declinazione più tradizionale e prestazionistica del lavoro sociale, cioè legata a una cultura produttivistica. Parliamo delle risposte legate all'efficienza dei servizi (risposta A), di quella legata alla *customer satisfaction*, la soddisfazione dei beneficiari (risposta C) o al rispetto delle normative (risposta F). Vi erano, poi, risposte che tenevano maggiormente conto della specificità dei servizi alla persona e della dimensione comunitaria e condivisa degli interventi. Colpisce in questo senso che la risposta più gettonata sia quella relativa alla capacità di costruire gli obiettivi insieme agli attori del territorio e la discreta frequenza della risposta che lega la qualità alla "non standardizzazione" degli interventi. Unendo le risposte legate a un'idea della qualità e del servizio come elemento che riguarda l'intera comunità e la dimensione del cambiamento e non il singolo utente o gli aspetti prestazionistici (domande G e B), e confrontandola con l'area di risposta più prestazionistica e tradizionale di cui parlavamo prima (risposte A, C, E, F), scopriamo che la prima, con l'80%, è nettamente più presente della seconda (58%), quando ci si poteva aspettare esattamente il contrario.

Per essere di qualità un servizio deve garantire:	
Efficienza rispetto ai compiti e agli obiettivi prescritti	41%
La promozione di capacità progettuale e cittadinanza attiva	27%
La soddisfazione dei singoli beneficiari	8%
La flessibilità delle relazioni e dei processi organizzativi e la non standardizzazione degli interventi	33%
La riduzione al minimo degli sprechi	4%
Il rispetto delle normative	5%
La capacità di costruire i propri obiettivi insieme ai beneficiari e ai diversi attori sociali del territorio	53%
Altro (specificare)	0%
Nessuna risposta	2%

Il dato appare interessante anche perché gli operatori indicano un modo di leggere la qualità molto diverso da quello che normalmente il committente pubblico chiede ai servizi, quantificabile e costruita sulla prestazione e la *compliance* rispetto alla programmazione; emerge dagli operatori, invece, una declinazione di qualità che propone un'idea più raffinata, flessibile e comunitaria dei servizi. Un'idea che tiene conto del beneficiario come un co-costruttore del servizio e non come un cliente. Ritorna, inoltre, anche qui il tema della partecipazione precedentemente affrontato, intorno al quale sembra ruotare anche la definizione della qualità dei servizi per più della metà degli intervistati, che citano la condivisione degli obiettivi e la cittadinanza attiva.

### **Per un lavoro sociale di comunità**

Dicevamo, nel capitolo intitolato “Le principali caratteristiche sociali e demografiche del campione dell'inchiesta”, di un sistema dei servizi basato ancora in gran parte sul classico sistema di divisione degli interventi per tipologie d'utenza e di uno scarso sviluppo di un'idea trasversale, di comunità, negli interventi. Gli operatori sociali sembrano essere un passo più avanti di chi pianifica gli interventi di welfare. Infatti, tanto nella domanda relativa ai principali obiettivi attribuiti ai servizi alla persona che in altre parti del questionario, si evidenzia con nettezza un'attenzione particolare ai processi sociali territoriali e comunitari e a una

funzione degli interventi non chiusa unicamente nella relazione diadica tra operatore e utente. La risposta più frequente attribuisce ai servizi sociali la funzione di “stimolare un cambiamento nelle comunità per sviluppare una maggior consapevolezza dei problemi e delle possibili soluzioni collettive” e altre rimandano alla dimensione complessiva del tessuto sociale, così come abbiamo notato precedentemente in relazione al tema della qualità. Sarebbe, insomma, che gli operatori abbiano preso molto più seriamente in considerazione la legge 328/00 di quanto abbiano fatto gli Enti locali e le stesse compagini politiche e amministrative che hanno guidato l’applicazione della legge.

Quali ritieni debbano essere i principali obiettivi dei servizi sociali?*	
A. Assistere le persone portatrici di un qualche disagio fisico o sociale	22%
B. Redistribuire la ricchezza economica e il benessere all'interno della società	9%
C. Portare solidarietà alle persone più sfortunate	4%
D. Aiutare le categorie svantaggiate ad avere una maggiore autonomia	41%
E. Tenere sotto controllo le aree di disagio sociale e devianza al fine di tutelare la sicurezza di tutti i	8%
F. Aiutare i singoli beneficiari ad essere maggiormente consapevoli dei propri diritti	8%
G. Stimolare un cambiamento nelle comunità per sviluppare una maggior consapevolezza dei problemi e delle possibili soluzioni collettive	46%
H. Curare le persone malate o non autosufficienti	4%
I. Favorire il dialogo e l'incontro tra condizioni sociali, culturali e generazionali diverse nella società	16%
J. Tutelare e promuovere diritti dei cittadini	17%
K. Altro (specificare)	1%

*\*La domanda permetteva anche due risposte; per questo motivo il totale supera il 100%.*

Anche in questo caso possiamo fare un utile lavoro di aggregazione in base ai diversi approcci ai servizi che si intravedono nelle risposte date. Un approccio assistenziale o terapeutico piuttosto che un approccio di promozione sociale o che privilegia l’autonomia e l’acquisizione di strumenti sul piano personale. Vediamo nella seguente tabella cosa succede se aggregiamo i dati in base a questi orientamenti:

	Assistenziale terapeutico (opzioni A, C, H)	Politico e della promozione dei diritti (B, J)	Dell'autonomia e dell'empowerment individuale (D, F)	Comunitario e dell'empowerment sociale (G, I)	Del controllo sociale (E)
Dati complessivi	31%	28%	48%	61%	8%

Anche qui, come nel tema della qualità dei servizi, sembra emergere una consapevolezza degli operatori e un campo di sperimentazione interessante; se, infatti, attribuiamo all'ambito assistenziale e terapeutico un terreno tradizionale e storico dei servizi sociali e al lavoro di comunità e sulle reti sociali una frontiera maggiormente innovativa (anche se, almeno a parole, presente ormai da anni), ci rendiamo conto di nuovo che gli operatori sono più avanti dei servizi dove si trovano a lavorare, pensati ancora in molti casi come risposta specifica a un bisogno specifico di una tipologia di disagio specifica. Inoltre, è facile notare come nelle risposte maggiormente scelte sia sempre presente l'aspetto del cambiamento e della progettualità, individuale o collettivo che sia, rimarcando così un'idea molto dinamica dei servizi.

D'altronde, questo approccio rispetto alle potenzialità dei servizi sul terreno comunitario viene confermato dalla domanda specifica sul rapporto tra i servizi e il tema del cambiamento, allorché abbiamo chiesto al nostro campione:

In che modo ritieni che un servizio socioeducativo possa essere un agente di cambiamento sociale?*	
Dando più opportunità e diritti ai soggetti deboli	29%
Favorendo momenti di partecipazione e scambio sociale tra i diversi segmenti della comunità	46%
Rispondendo ai bisogni delle persone di cui si occupa	21%
In nessun modo, non ritengo che un servizio possa favorire un cambiamento sociale	1%
Aiutando le singole persone a intraprendere un cambiamento individuale	23%
Favorendo la consapevolezza delle proprie competenze, potenzialità e diritti da parte dei beneficiari	44%
Altro (specificare)	1%
Nessuna risposta	2%

\*La domanda permetteva anche due risposte; per questo motivo il totale supera il 100%.

Anche qui la risposta con maggiori frequenze ha a che fare nuovamente con il terreno della comunità ed emerge in maniera piuttosto rilevante anche l'aspetto legato ai diritti. Comunque,

praticamente nessuno pensa che un servizio non possa favorire un cambiamento sociale.

### **Per un welfare partecipato e non mercantile**

Altri dati interessanti, e probabilmente non scontati, riguardano il giudizio sulle politiche di welfare e gli indirizzi del settore sul tema del cosiddetto “mercato del lavoro sociale”. La gran parte degli operatori intervistati sostiene una critica piuttosto forte ai meccanismi di concorrenza inseriti nel mondo “sociale”, attribuendo a essi un’influenza negativa tanto sul terreno della collaborazione tra servizi e della qualità che sul piano dei diritti degli operatori: il 62% degli intervistati sostiene questa tesi, mentre solo



il 14% ritiene che la concorrenza favorisca la qualità del servizio. D'altra parte, emerge con nettezza anche da altre risposte al questionario un'idea di qualità del servizio molto legata alla capacità di coinvolgere gli utenti, la comunità e il territorio nella costruzione degli obiettivi stessi dei servizi e, in questo senso, creare un clima di competizione tra le strutture del Terzo settore che hanno in gestione i servizi stessi non sembra facilitare i processi di partecipazione sociale e condivisione. Ci è sembrato interessante andare a vedere cosa pensano a tal proposito gli operatori della Pubblica amministrazione, e abbiamo visto che il dato di critica sfuma in maniera non molto rilevante: la quota di campione

che afferma che la concorrenza non favorisce qualità e diritti scende al 55% tra gli operatori pubblici, mentre il 14% – che punta sulla funzione qualitativa – sale al 15%. Il dato non cambia anche quando lo vediamo dal punto di vista di chi opera negli Enti locali.

Rispetto ai cambiamenti ritenuti necessari e urgenti nel sistema di welfare, e in particolare relativamente ai servizi alla persona, le opinioni degli intervistati esprimono richieste e proposte abbastanza nette. Infatti, il 44% degli operatori chiede di aumentare la spesa sociale sino alla media europea (laddove l'attuale governo ha tagliato le risorse già scarse per le politiche sociali); d'altra parte, un 36% torna sul tema dell'integrazione chiedendo un maggiore dialogo tra servizi sociali, sanitari ed educativi. Infine, un certo numero di operatori, il 27%, chiede la definizione nazionale dei Livelli essenziali di assistenza sociale che dovevano essere fissati secondo la legge 328/00 e che, a distanza di nove anni, non sono ancora stati definiti. Sembra, quindi, delinearci la richiesta di un welfare non residuale, che integri il privato sociale nelle politiche pubbliche, non in un'ottica assistenziale e caritatevole, ma con attenzione alla qualità, alla professionalità e all'efficacia dei servizi. Dunque, un progetto di investimento nel settore che lo faccia uscire da una logica emergenziale.

Qual è per te l'intervento prioritario per garantire omogeneamente su tutto il territorio i diritti sociali?*	
Definire i livelli essenziali di assistenza sociale e provvedere ad adeguare i relativi servizi e prestazioni	26%
Aumentare la spesa sociale fino alla media europea	44%
Introdurre la quota capitaria per il sociale con indicatori ponderati nazionali e regionali per una distribuzione equa dei finanziamenti su tutto il territorio	9%
La valorizzazione, la promozione e la diffusione di nuove forme di mutualismo solidale per rafforzare il sistema di welfare locale	15%
L'incentivazione della massima integrazione dei servizi sanitari, sociali ed educativi per garantire l'efficacia e la continuità degli interventi	36%
L'obbligatorietà di garantire la partecipazione delle persone, delle associazioni e delle cooperative sociali nelle varie fasi di individuazione dei bisogni, di progettazione, realizzazione e valutazione dei servizi. In particolare, nella programmazione dei piani di zona	30%
Nessuna risposta	4%

\*La domanda permetteva anche due risposte; per questo motivo il totale supera il 100%.

## Il terzo settore come realtà composita e variegata

Un'ultima considerazione va fatta relativamente al giudizio che gli operatori esprimono in relazione al mondo del Terzo settore. Abbiamo già detto della soddisfazione manifestata in relazione alla propria organizzazione, ma le domande che trattano questo tema sono diverse. Dal punto di vista della responsabilità relativa alla mancanza di diritti di lavoratori e utenti, le organizzazioni del Terzo settore vengono meno bersagliate dell'Ente locale, ma un certo numero di responsabilità vengono loro attribuite. Ma la risposta alla domanda diretta che chiedeva un giudizio sulle imprese sociali che gestiscono i servizi sembra indicare la consapevolezza di non poter parlare del Terzo settore in maniera omogenea. Occorre invece tener conto della grande varietà presente al suo interno. Infatti, alla domanda che chiede un giudizio su associazioni e cooperative, la risposta che ottiene la percentuale più alta (29%) dice che "non è possibile generalizzare" perché sono troppo diverse l'una dall'altra, mentre per altro verso vengono sottolineate le loro funzioni di promozione e ricerca pur nella difficoltà del contesto.

Le cooperative e le associazioni che gestiscono servizi a tuo giudizio sono:	
Delle imprese come le altre	12%
Dei luoghi di sperimentazione sociale	6%
Dei posti dove si cerca di fare cose utili per gli altri tra tante difficoltà	22%
Non è possibile generalizzare, sono troppo diverse l'una dall'altra	29%
Luoghi di promozione del cambiamento sociale	16%
Luoghi che favoriscono la precarizzazione e lo sfruttamento del lavoro	5%
Un'opportunità di lavoro importante	4%
Non so	2%
Altro (specificare)	1%
Nessuna risposta	2%
Totale	100%

In ogni caso bisogna segnalare che, anche quando viene operata una critica alle organizzazioni del Terzo settore, l'ipotesi di internalizzare i servizi in un'ottica di intervento pubblico a gestio-

ne diretta non raccoglie ampio consenso. Infatti, solo un 5% alla domanda relativa alle proposte necessarie per “cambiare le cose che non funzionano” nel campo dei servizi risponde: “riportare i servizi all’interno della gestione diretta degli enti locali senza intermediazione del Terzo settore”.

Per cambiare le cose che non funzionano nel campo dei servizi bisogna:*	
Creare un'alleanza tra operatori e utenti	12%
Introdurre una vera e trasparente competizione di mercato tra le organizzazioni	11%
Avere una maggior sindacalizzazione dei lavoratori del settore	10%
Migliorare il quadro dell'ipotesi teorica e metodologica a partire da chi prende le decisioni	20%
Sensibilizzare tutta la cittadinanza, non solo gli addetti ai lavori	21%
Favorire una maggior consapevolezza tra gli operatori del ruolo politico del lavoro sociale	22%
Unire le cooperative e le associazioni con un programma e un progetto comune che valorizzi la dimensione sociale più che quella imprenditoriale	21%
Creare delle grandi associazioni di utenti	1%
Riportare i servizi all'interno della gestione diretta degli enti locali senza intermediazione del terzo settore	5%
Costruire una collaborazione tra ente pubblico e terzo settore su un piano di pari dignità	33%
Le cose vanno bene, non c'è molto da cambiare	0%
Non so	3%
Altro (specificare)	1%
Nessuna risposta	2%

\*La domanda permetteva anche due risposte; per questo motivo il totale supera il 100%.

Si nota la rivendicazione di un ruolo più forte del Terzo settore, che lo veda partner delle istituzioni pubbliche e non fornitore dei servizi; probabilmente permettendo anche la valorizzazione della parte qualitativamente migliore e più innovativa di questi attori sociali. Anche la dimensione dell'intervento sindacale viene richiesta in maniera relativa, mentre sembra più sentita l'esigenza di costruire una maggior consapevolezza del ruolo politico del mestiere dell'operatore sociale.

Il tema relativo a quali servizi debbano essere gestiti direttamente da istituzioni pubbliche e quali possano essere affidati all'esterno è ovviamente complesso e non liquidabile in una

domanda di questionario, soprattutto perché richiederebbe un ragionamento più articolato sull'intero sistema del welfare, dalla programmazione delle politiche al ruolo e le capacità dei soggetti che lo compongono; prendiamo atto, però, che da parte degli operatori del Terzo settore l'ipotesi di internalizzazione dei propri servizi non è vista come una risposta credibile alle difficoltà che pure incontrano. La sensazione è, invece, che gli operatori chiedano alle proprie organizzazioni una maggior partecipazione, una più chiara presa di responsabilità sul terreno pubblico e la capacità di giocare un ruolo politico e culturale.

### **Le differenze territoriali**

Vediamo ora le differenze che si presentano su base territoriale a partire dai dati precedentemente illustrati. Innanzitutto, sul tema della percezione della qualità dei servizi appare abbastanza visibile una differenza tra Nord e Sud relativamente alla scala di attribuzione di qualità (da 1 a 5)<sup>1</sup>:

*Giudizio sulla qualità del servizio*

	1-2 (bassa)	3 (media)	4-5 (alta)
Generale	10%	31%	55%
Nord	5%	29%	62%
Centro	14%	35%	48%
Sud e isole	16%	32%	49%

Lo scarto tra Nord e Sud appare piuttosto netto. Inoltre, anche sulla qualità percepita riscontriamo un Centro che, come avvenuto anche per altri fattori valutati nel capitolo 3, si avvicina al Sud piuttosto che al Nord.

Il dato sulla qualità del lavoro di rete e l'integrazione territoriale dei servizi presenta una dinamica simile, anche se qui il Centro si

---

<sup>1</sup> Veniva chiesto un giudizio sulla qualità dei servizi percepita attribuendo loro un punteggio compreso tra 1 (qualità del servizio minima) e 5 (qualità del servizio massima).

smarca rispetto ai giudizi espressi dal Sud e si pone in una posizione intermedia, a dimostrazione probabilmente di un maggior investimento dell'Ente locale specialmente in regioni come la Toscana e l'Umbria (mentre nel Lazio il 58% del campione indica un funzionamento medio-basso dell'integrazione di rete).

*Livello di integrazione dei servizi*

	Basso	Medio-basso	Medio-alto	Alto
Generale	14%	50%	31%	1%
Nord	7%	45%	42%	2%
Centro	16%	53%	26%	1%
Sud e isole	23%	56%	18%	1%

Altro dato importante per esplorare le differenze territoriali riguarda la capacità dei servizi di tutelare i diritti degli utenti. Alla domanda: “Ritieni che nel campo dei servizi alla persona i diritti degli utenti/beneficiari dei servizi siano rispettati?” le risposte variano abbastanza sul piano territoriale, forse in maniera meno forte dei dati precedenti, partendo però da un dato complessivo meno positivo di quello sulla qualità del servizio.

*Rispetto dei diritti degli utenti/beneficiari*

	Rispettati quasi sempre	Poco o niente	Altro o n.r.
Generale	55%	42%	3%
Nord	61%	38%	1%
Centro	54%	43%	3%
Sud e isole	49%	49%	2%

Sul contesto entro cui i servizi si muovono e sul loro indirizzo generale, notiamo innanzitutto come si distribuisce il dato in relazione al tema del mercato e della concorrenza nei servizi sociali. Si ricorderà come la maggior parte dei nostri intervistati proponeva una critica al sistema di mercato applicato ai servizi alla persona. Questa critica permane nelle diverse aree territoriali con una maggior accentuazione al Nord, dove probabilmente il feno-

meno è più evidente, e minore al Sud, dove probabilmente il tema della trasparenza è più sentito, e forse si può attribuire al mercato una funzione nel garantirla.

*Mercato e servizi*

	Favorisce qualità e trasparenza (A, D)	Non favorisce qualità e diritti (B, C)	Non ci ho mai pensato
Dati complessivi	18%	62%	14%
Nord	14%	65%	14%
Centro	19%	62%	13%
Sud e isole	23%	57%	16%

In relazione, invece, al giudizio complessivo sulle cooperative e sulle associazioni che lavorano nel settore, abbiamo aggregato i dati in funzione dei diversi punti di vista su queste organizzazioni, accorpando le risposte a quelle domande<sup>2</sup> che rimandano all'idea della cooperativa come:

1. una qualsiasi azienda e luogo di sfruttamento;
2. un luogo di sperimentazione e innovazione sociale;
3. un'opportunità di lavoro e di solidarietà sociale;
4. l'impossibilità a dare una risposta vista la varietà del Terzo settore.

In base a questi dati aggregati è possibile fare una serie di considerazioni sulle diverse aree territoriali e sul rapporto tra operatori e mondo del Terzo settore.

*Le cooperative e le associazioni sono...*

	Risposte A, F (aziende)	Risposta D (sperimentazione)	Risposte C, E (opportunità)	Risposta F (dipende)
Dati complessivi	17%	22%	26%	29%
Nord	13%	24%	23%	34%
Centro	25%	17%	24%	29%
Sud e isole	18%	23%	33%	20%

<sup>2</sup> Vedi domande complete a pag 61.

<sup>3</sup> Vedi a pag 62.

È interessante qui vedere come il dato legato alla dimensione aziendale delle cooperative cresce proprio nel Centro, dove avevamo riscontrato, nel capitolo precedente, una minore soddisfazione e partecipazione degli operatori rispetto alle proprie organizzazioni. Sempre nel Centro cala la percentuale sulla peculiarità e il valore aggiunto dell'apporto sperimentale nelle risposte realizzate dalle organizzazioni del Terzo settore. Possiamo invece notare come nel Sud prevalga l'idea del Terzo settore come opportunità, mentre si percepisce meno la diversificazione interna tra le strutture.

L'ultimo aspetto da prendere in considerazione riguarda la differenza di obiettivi attribuita ai servizi, seguendo l'aggregazione precedentemente illustrata<sup>3</sup>.

*Obiettivi dei servizi sociali*

	Assistenziale terapeutico (opzioni A, C, H)	Politico e della promozione dei diritti (B, J)	Dell'autonomia e dell'empowerment individuale (D, F)	Comunitario e dell'empowerment sociale (G, I)	Del controllo sociale (E)
Dati complessivi	31%	28%	48%	61%	8%
Nord	30%	26%	49%	64%	8%
Centro	34%	24%	47%	58%	7%
Sud e isole	27%	24%	48%	60%	11%

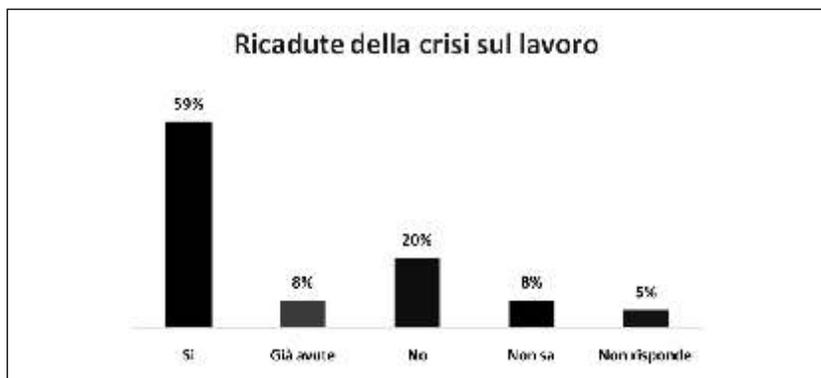
Qui la sorpresa non viene tanto dalla differenziazione in base alle aree territoriali, ma dall'omogeneità delle risposte. Chi si aspettava un operatore del Sud maggiormente legato a una dimensione tradizionale e assistenziale dei servizi trova invece in questi dati un'altra prospettiva. Il dato, come dicevamo, è piuttosto omogeneo anche al Sud; è ancora nel Centro che abbiamo, seppur in maniera lieve, una minor attenzione alla funzione comunitaria dei servizi. Se precedentemente abbiamo commentato questi dati come un sintomo di grande consapevolezza e capacità di innovazione degli operatori, ora dobbiamo rimarcare l'importanza di questo dato per gli operatori del Sud, che mantengono queste convinzioni in quel contesto, spesso persino drammatico, di

costante emergenza nel quale si trova a svolgere la sua azione il sistema dei servizi.

### **Una fotografia con luci e ombre**

In definitiva quella che esce da questa inchiesta sembrerebbe la fotografia di un sistema che continua a tenersi in piedi con una certa efficacia malgrado stiano mancando sempre di più le condizioni minime per la sua sopravvivenza, sul piano delle risorse economiche e della programmazione delle politiche.

Questo racconta della grande flessibilità del settore, della dimensione di attivazione di società civile ancora rappresentata nel



Terzo settore, ma anche del rischio di collasso del sistema dei servizi, che non può che ricadere sulle spalle dei soggetti più deboli: gli utenti e gli operatori del settore. E questo ultimo drammatico scenario rischia di verificarsi sempre più concretamente se continueranno tagli e manovre politiche di smantellamento dello stato sociale in una fase di crisi economica, i cui effetti sono ben percepiti dagli stessi operatori. Il 59% dichiara, infatti, che la crisi in atto avrà delle ricadute sul lavoro che svolge, l'8% che le ha già avute, il 20% che non le avrà, l'8% non sa e il 5% non risponde.

*\* Responsabile laboratorio di formazione Associazione "Città Visibile"*



## PARTE SECONDA

### INTERVENTI



**IL BISOGNO DI UN LAVORO RICCO DI SENSO,  
PER UNA SOCIETÀ IN GRADO DI RIPROGETTARE IL FUTURO**  
di Paolo Ferrero\* e Roberta Fantozzi\*\*

L'inchiesta *Voci e volti del welfare invisibile* offre una grande quantità di dati analitici preziosi, utili per una riflessione che può forse essere organizzata su due piani. Il primo riguarda la materialità dei processi che hanno modificato la società italiana nel tempo. Il secondo, certamente il meno scontato, riguarda la soggettività – motivazioni e consapevolezza degli operatori sociali – e apre la possibilità di una riflessione più generale, sul rapporto tra le persone, il lavoro, la società, anche oltre l'esperienza qui indagata.

Sul primo versante, l'inchiesta racconta la criticità delle condizioni di lavoro sul terreno salariale e dei diritti. 8 operatori su 10 non arrivano a 1200 euro al mese lavorando a tempo pieno. La precarietà colpisce in maniera grave lavoratrici e lavoratori, che al 40% hanno contratti a termine e precari di vario tipo, con una percentuale doppia rispetto al dato complessivo nazionale del lavoro precario (al 20% compresi i parasubordinati secondo l'ultimo *Rapporto sullo Stato Sociale*<sup>1</sup>), percentuale che sale al 52% al Centro Sud. E infatti la metà è poco o per niente soddisfatta del proprio contratto. Il rapporto tra gli operatori sociali del Terzo settore e quelli delle pubbliche amministrazioni mostra sia la differenza rilevante di tipologie contrattuali e retribuzioni, sia la riduzione molto forte registratasi nel tempo di lavoratori pubblici e la parallela crescita di lavoratori del Terzo settore. Dei neolavoratori l'85% sono occupati nel Terzo settore e solo il 4% nella Pubblica amministrazione, viceversa tra i lavoratori ultraventennali il 38% è assunto dalla Pubblica amministrazione contro il 34% di operatori del Terzo settore. L'incrocio di questo dato con quelli

---

<sup>1</sup> A cura di Roberto Felice Pizzuti, *Rapporto sullo stato sociale 2010*, Academia Universa Press, Roma 2009.

relativi alle condizioni di lavoro è la riprova del fatto che la contrazione delle risorse delle amministrazioni locali che si è registrata negli ultimi vent'anni, è stata affrontata con esternalizzazioni, gare al massimo ribasso, che hanno scaricato sui lavoratori il tentativo di mantenere in piedi i servizi a fronte di risorse sempre più scarse.

Questo dato va, inoltre, messo in relazione con le stime che istituti come l'Isfol o il Censis fanno del lavoro di assistenza e cura svolto in ambito familiare da parte prevalentemente di lavoratori e anzi lavoratrici migranti. Accanto ai 700.000 lavoratori sociali che operano nella rete dei servizi territoriali, quasi il doppio sono quelli che vengono stimati nel lavoro e nell'assistenza domestica.

Dunque a fronte di una crescita del bisogno di cura si assiste ad un dismissione di responsabilità pubblica, a una familiarizzazione dell'assistenza, dentro una segmentazione del mercato del lavoro che confina lavoratori e lavoratrici migranti in ambito domestico.

Accanto a questo, l'altro dato che emerge è la marcata femminilizzazione del lavoro sociale con il 66% del campione costituito da donne, prevalenti in particolare nell'area dei minori, delle disabilità e degli anziani, in una sorta di prolungamento del "tradizionale" lavoro di cura, mentre la presenza maschile è maggiore nell'area delle dipendenze e della psichiatria. Il lavoro sociale è specchio delle asimmetrie di genere che segnano la società italiana, per quel che riguarda le gerarchie nel lavoro: se le donne sono i due terzi del campione complessivo, la loro percentuale precipita alla metà per quel che riguarda i ruoli dirigenziali (il 6% a fronte del 12% di uomini). È un nodo critico che ci pare giusto non sottacere, in un'inchiesta che ha come pregio indiscutibile quella di essere stata promossa da un insieme di soggetti, tra cui organizzazioni del Terzo settore, che hanno scelto consapevolmente di sottoporre anche se stesse ad un'indagine a tutto campo.

I dati fin qui evidenziati – condizioni di lavoro e salariali, familiarizzazione dell'assistenza e segmentazione del mercato del lavoro, femminilizzazione del lavoro sociale – sono una parte rilevante dell'inchiesta e comunque indispensabili per costruire progetto e piattaforme di intervento.

Ma oltre a questo c'è molto di più. Perché le risposte che le/i 2789 operatrici e operatori hanno dato all'inchiesta sono prima di tutto un "documento politico collettivo" di straordinaria importanza. Nonostante la precarietà, i bassi salari, gli scarsi diritti, quello che emerge è un quadro di grande ricchezza. Il lavoro sociale è prima di tutto oggetto di una scelta. La stragrande maggioranza degli operatori risponde alla domanda sul perché di quella scelta, con la motivazione che quel lavoro consente una crescita personale nella relazione con gli altri ed è una spinta al cambiamento sociale e politico. Una risposta nettamente prevalente non solo rispetto a motivazioni strumentali ed utilitaristiche, ma anche a una dimensione solidaristico-assistenziale di tipo oblativo e asimmetrico.

Analogamente la risposta di gran lunga prevalente sulle finalità del lavoro sociale è quella apparentemente più astratta, la più politica tra quelle a disposizione. L'obiettivo principale dei servizi sociali è indicato nella capacità di stimolare un cambiamento nelle comunità, per produrre consapevolezza dei problemi, costruzione di soluzioni collettive, trasformazione sociale e politica.

L'inchiesta registra il bisogno maturo di un lavoro non alienato, ma ricco di senso. Questo spiega probabilmente anche il dato abbastanza sorprendente della percentuale bassissima (il 4%) di lavoratori che ritengono obiettivo prioritario il passaggio alla Pubblica amministrazione, che evidentemente viene vista come garanzia di maggiori diritti e di migliori livelli salariali, ma incapace di rispondere al bisogno di autonomia progettuale. Il lavoro desiderato è quello in cui l'affermazione di sé passa prima di tutto per la capacità di "produrre" relazioni tra le persone, mettersi in gioco, promuovere progettualità individuale e collettiva, costruire una società in grado di riflettere su di sé e trasformarsi. Lo spaccato mostrato dall'inchiesta racconta un'alternativa antropologica all'atomizzazione sociale e all'individualismo competitivo, alle logiche emergenziali di una società schiacciata su un'ipertrofia del presente che rende incapaci di comprendere i mutamenti e progettare il futuro.

Gli operatori sociali del Terzo settore hanno le idee chiare rispetto agli obiettivi più immediatamente politici: valutano negativamente la concorrenza di mercato nelle politiche di welfare, chiedono più partecipazione e progettazione del proprio lavoro nella relazione con i soggetti pubblici, rivendicano in sostanza la ridefinizione della sfera pubblica nella dialettica tra auto-organizzazione e stato. E giustamente rivendicano l'innalzamento della spesa sociale italiana a livello europeo.

L'opposto dei disegni reazionari di una destra che ha come obiettivo prioritario – iscritto tanto nel *Libro bianco sul futuro del modello sociale*, quanto nei tagli pesantissimi allo stato sociale, quanto nella controriforma della contrattazione – la costruzione di un modello sociale neocorporativo che distrugge sia la funzione pubblica che l'autonomia dei soggetti sociali.

Il patrimonio di saperi, pratiche e motivazioni dei 700.000 operatori sociali che ha resistito all'assenza di risposte del governo Prodi e che è oggi sotto l'attacco pesante della destra è una ricchezza indispensabile per cambiare la società. Per uscire dalla crisi con un nuovo modello di sviluppo in cui sia centrale la valorizzazione del lavoro di riproduzione sociale, con più e non con meno stato sociale, con più e non con meno democrazia.

*\*Segretario nazionale Prc-Se*

*\*\*Segreteria nazionale Prc-Se Dipartimento Lavoro e Welfare*

**UN APPROCCIO SOCIALE FONDATO SUI DIRITTI  
PER ABBATTERE LE BARRIERE DISCRIMINATORIE**  
di Vittorio Pietro Barbieri\*

Attorno alla disabilità e ad altre condizioni di emarginazione, la ricerca sociale langue. La letteratura scientifica è scarsa e ciò che c'è ha un'impronta fortemente "medicalizzata", un approccio prevalentemente fondato sulla condizione biologica. Le staminali sono l'unica frontiera di ricerca che trova come ancoraggio culturale il pensiero unico della guarigione, riportandoci ad un orientamento biomedico che rappresenta il quadro storico di subalternità delle persone considerate malate. Per estremizzare e rendere chiaro il concetto, basti pensare al filone psichiatrico che pensa tutt'oggi alla omosessualità come ad una devianza genetica e, pertanto, a una malattia di cui disfarsi.

È negato così l'approccio sociale fondato sui diritti, quella strategia dei diritti umani che al mondo dello studio dei fenomeni appare come un "altro" lontano e impercettibile, magari in Palestina, in Cecenia o nel continente africano. L'assenza dell'interesse del mondo scientifico per le dinamiche sociali di ampi settori della comunità in cui viviamo è uno dei fattori di esclusione sociale e ha un effetto moltiplicatore, dato che dalla ricerca prende spunto ogni forma e livello del sistema educativo. Se non si cambia passo, è evidente che i cittadini di domani continueranno a coltivare il pregiudizio che crea barriere alla partecipazione di tutte le diversità umane alla vita della comunità. Lo stigma prevarrà e non sarà superato.

In questa direzione si muovono i tentativi di misurare alcuni interventi assistenziali. È una logica perversa che tenta solo di razionalizzare il sistema segregante e discriminatorio riorientando scelte interne, spostamenti minimi che, portando con sé tutte le incrostazioni del pregiudizio, nelle condizioni migliori imbiancano sepolcri lasciando inalterate le condizioni di separatezza,

mentre in quelle peggiori rischiano di restituire sostanza al clima di esclusione sociale.

In Nord America, per le esigenze di carattere assicurativo, si mettono in campo ricerche su strumenti di misurazione indirizzati al miglioramento dei luoghi della segregazione e della loro ottimizzazione nel minutaggio assistenziale, che rappresenta il costo prevalente delle strutture di “eterna degenza”. Anche l’utilità degli ausili tecnici e tecnologici si misura con indici che descrivono qual è la loro incidenza positiva sulla riduzione del minutaggio assistenziale. Secondo questo approccio, una buona carrozzina e un po’ di domotica rendono necessario un minor numero di prestazioni socio assistenziali. Insomma, è sufficiente fare un investimento in tecnologie per trovare la quadra del costo assistenziale. Con buona pace di ogni riflessione sulla prevenzione del danno (da ulcere da decubito, da osteoporosi, ecc.) e sulla inclusione sociale nella vita attiva a scuola, al lavoro, nel tempo libero, ecc. che un ausilio produce.

Il combinato disposto di questo approccio con il “social housing”, che a sua volta è imperniato sulla riduzione delle necessità di cura individuale, è esplosivo: l’ipotesi è fondata su un sensibile restringimento della vita di relazione, che si esprimerebbe quasi interamente tra persone che vivono la stessa esperienza (disabilità, terza età, disagio di salute mentale, ecc.), pur ognuno con la sua abitazione, magari domotizzata e di certo con ogni dispositivo tecnico e tecnologico necessario.

Tutto ciò non è nell’immaginario di qualche ardito ricercatore, ma trova seguaci nelle amministrazioni locali che interpretano le responsabilità pubbliche a senso unico: le compatibilità di bilancio. Si ergono a baluardo della tutela dell’etica nell’utilizzo delle risorse dei cittadini (quasi solamente sulle politiche socio assistenziali, però). E quindi organizzano ipotesi fantasiose che trovano nell’ironia l’unica risposta adeguata. Una persona con disabilità motoria grave visitando un edificio riconducibile al “social housing” perfettamente dotato con le più avanzate tecnologie, nel quale avrebbe dovuto vivere senza assistenza personale, ha

affermato: «ma tutta 'sta tecnologia, ma lo fa 'o café?». Quella struttura è tuttora disabitata. Non poteva finire diversamente.

L'episodio è rivelatore di alcuni elementi trascurati nella fase di ricerca, programmazione e realizzazione del progetto.

1. Tutta la tecnologia più avanzata a disposizione non risolve neanche un quinto delle necessità assistenziali di una persona con disabilità grave, posto che le tecnologie non risolvono il tema del corretto posizionamento in carrozzina, dei bisogni fisiologici, dell'alimentazione, ecc.: è importante per azionare dispositivi completamente elettronici (carrozze, scooter, letti elettrici, computer, televisori, telefoni, apparecchi radiofonici, ecc.); parzialmente importante per dispositivi con forte interazione macchina-uomo che, come una lavatrice, può essere azionata elettricamente ma per il caricamento è indispensabile la mano umana; del tutto indifferente per azioni quotidiane come apparecchiare una tavola.

2. Tutta la tecnologia più avanzata a disposizione non affronta quasi alcun tema relazionale nel proprio nucleo familiare, nella rete amicale e nella vita attiva del settore educativo o occupazionale: eccezion fatta per veicoli come i social network che pur sempre rappresentano solo un mezzo, le tecnologie sono facilitatori di funzioni umane alle quali non si sostituiscono, pena l'alienazione.

3. Data la delicatezza delle condizioni dei beneficiari di tali interventi, nonché delle tecnologie da utilizzare, qualcuno ha mai pensato di coinvolgere i beneficiari portatori di insignificanti domande? Ecco, la partecipazione non è un optional né nella erogazione di servizi pubblici, tanto meno nella produzione di beni nell'economia di mercato.

Ontologicamente i diritti umani sono di tutti oppure sono privilegi. E anche nel campo degli studi dei fenomeni vale il principio fondamentale della partecipazione dei soggetti oggetto di analisi. Dal "cambio di paradigma" della strategia dei diritti umani si deve poter ripartire nel campo della ricerca scientifica di area sociologica, giuridica, politica, ma anche biomedica. Coloro che sono oggetto di ricerche devono poterne diventare effettivi

protagonisti. *L'Inchiesta sul lavoro sociale* ha esattamente questo orizzonte e i suoi esiti aprono uno spazio di comprensione della realtà fuori dall'exasperazione del volontarismo generoso e dal precariato come condizione strutturale dell'impresa sociale. Aprono un frammento di luce sul quadro motivazionale di coloro che scelgono di operare nelle attività sociali, sulle capacità delle comunità di auto-organizzarsi anticipando le istituzioni pubbliche e la stessa riforma dell'art 118, ultimo comma, della Costituzione, e sulle ragioni più recondite della carenza delle risorse che renderebbero stabili e uniformi le politiche socio assistenziali, ovvero sulla residualità dell'impegno delle istituzioni a ogni livello. Lo spaccato di instabilità complessiva che emerge testimonia l'interruzione ormai cronica del percorso di deistituzionalizzazione e una tendenza di politica istituzionale che privilegia il ricorso alla sanitarizzazione dei bisogni e l'investimento su strutture piuttosto che su reti e sul cittadino adulto e consapevole che si autodetermina e si auto-organizza.

*\*Presidente nazionale Fish (Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap)*

## ASCOLTARE CHI GRIDA GIUSTIZIA SOCIALE di Tonio Dell'Olio\*

La condizione degli operatori sociali non è che l'ennesimo e preoccupante grido di allarme dell'inversione di tendenza che si sta verificando nel nostro paese. I deboli, quelli resi tali da un'economia di rapina che non riesce o non vuole porre tutti e tutte nelle condizioni di avere un lavoro onesto, di riscuotere un salario a fine mese, di portare il pane ai propri figli... non solo non vengono accompagnati e aiutati, da qualche tempo vengono persino criminalizzati. Piuttosto che interrogarci sui drammi che si nascondono dietro la vita di un clochard o di un lavavetri o di un questuante... risulta più sbrigativo, semplice e "popolare" metterlo fuorilegge.

La stessa qualifica con cui normalmente bolliamo gli immigrati è tanto significativa al riguardo. Essi sono "extracomunitari", ovvero sono posti al di fuori della comunità civile. Anche se originariamente, forse, questa etichetta indicava coloro che provengono da paesi non appartenenti alla Comunità europea, di fatto ha finito per stigmatizzare una categoria di stranieri che non vogliamo riconoscere come appartenenti alla nostra stessa comunità. Tant'è che nessuno si sogna di qualificare con questo marchio uno svizzero o un canadese o un australiano, ovvero persone che provengono da nazioni che abbiano gli stessi standard di industrializzazione dell'Italia e che non sono paesi di emigrazione.

L'introduzione del reato di clandestinità ha sancito con forza di diritto questa mentalità corrente, che frequentemente affiorava nei discorsi di molti politici e che era prassi deliberativa in tanti Enti locali. Ma mettere fuori legge i poveri è come coprirsi gli occhi per dire che non esistono persone che vivono un problema vitale che riguarda la loro stessa dignità e, nello stesso tempo, decretare per delibera che "essere poveri è reato". Chi è povero lo faccia di

nascosto e non deturpi il paesaggio, non offenda il quieto vivere, non disturbi i benpensanti.

In questa direzione anche coloro che quotidianamente si occupano di accompagnare la fatica di vivere della povera gente sono altrettanto discriminati. Se non posti fuori legge, almeno stigmatizzati e penalizzati sul piano del riconoscimento del loro lavoro sociale in tutti i sensi. Non sono persone cui va riconosciuto lo sforzo di promuovere il diritto per tutti e tutte di divenire parte effettiva di una comunità, ma nel migliore delle ipotesi sono meritevoli di dare un'altra mano a emarginare ulteriormente o a integrare in maniera definitiva. Eppure la nostra Costituzione lo aveva solennemente sancito sin dalle prime battute: «È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese». In questa prospettiva, gli operatori sociali sono gli operai dell'articolo 4, coloro che più di altri si adoperano per rendere carne questa intuizione dei padri della Carta che regola la vita delle comunità.

Ma c'è un altro aspetto che preoccupa, se guardato dall'osservatorio di Libera e di coloro che cercano di contrastare il passo e il condizionamento delle mafie nel nostro paese e nel mondo: questo genere di politiche favorisce la crescita e la sedimentazione della criminalità organizzata. È concime per il reclutamento di personale fresco e disponibile di cui i clan mafiosi hanno sempre necessità. È creazione di consenso verso le mafie da parte di gente che si allontana dallo Stato ritenendo più credibili coloro che hanno scelto di stare fuori dalle leggi dello Stato stesso. Quando viene meno il diritto e la sicurezza sociale, quando la coesione sociale si incrina e si arriva perfino a criminalizzare la parte debole della società... le mafie brindano. Lo ricordava il gen. Carlo Alberto Dalla Chiesa (un carabiniere e non un operatore sociale!) qualche giorno prima di saldare con la vita il debito di sacrificio che Cosa Nostra aveva contratto con lui: «Fino a quando

permetteremo che le mafie concedano come favore ciò che lo Stato deve garantire come diritto, ci illuderemo di sconfiggere la criminalità organizzata».

Per queste ragioni i risultati della ricerca che abbiamo promosso e che presentiamo non può e non deve essere confusa con una sorta di sostegno a una rivendicazione d'onore da parte degli operatori sociali. È piuttosto la giusta attenzione che una comunità deve a chi si affanna quotidianamente nella trincea della strada e della marginalità per recuperare a dignità quelli che altri potranno anche considerare scarti. D'altra parte, la scelta appare chiara ed evidente: si programma la costruzione di nuove carceri e si criminalizzano gli stranieri e i clochard e non si sostiene il lavoro sociale. A leggere bene tra le righe dell'inchiesta *Voci e volti del welfare invisibile* si intravede in filigrana quell'umanità che grida giustizia e non trova accoglienza, che chiede una mano e si sente respingere indietro. Gli operatori sociali prestano solo la voce alla disperazione degli ultimi. In attesa che chi deve ascoltare prenda coscienza di quanto sia importante sostenere, accompagnare, dare credito e fiducia a chi ha scelto di stipulare un contratto con la folla dei dropout sociali prima ancora che con i propri datori di lavoro. Per queste ragioni la ricerca non è soltanto la rappresentazione analitica di una situazione di disagio che, peraltro, non trova né visibilità né ascolto, ma ha la pretesa di promuovere un'altra idea di stato sociale, un'altra idea di integrazione, una via per la coesione sociale. Persino un'altra idea di sicurezza. Non siamo convinti che le questioni che riguardano gli ultimi vagoni della società del benessere debbano essere oggetto dei "pacchetti sicurezza" e trattati come un problema di ordine pubblico, tuttavia riteniamo che il diritto alla sicurezza possa essere meglio e più assicurato quando si estendono tutti i diritti a tutti i cittadini. La pace dell'altro è la mia pace.

La ricerca tenta di dare un volto a una schiera di lavoratrici e lavoratori che, nella maggior parte dei casi, non hanno scelto un lavoro di ripiego, che non hanno rincorso certamente il profitto più alto e che non perseguono la strada più semplice. Al contrario,

molto spesso rispondono a motivazioni che potremmo definire vocazionali, hanno perfetta consapevolezza del compito civile che si trovano a svolgere e dell'importanza che il loro impegno riveste nella sorte di tante altre persone. In qualche modo dovrebbero essere considerati come la parte nobile che una comunità è in grado di esprimere. Al contrario vengono penalizzati e non riconosciuti. Siamo di fronte a un capovolgimento paradossale della realtà e dei valori.

Ogni anno il 2 giugno la festa della Repubblica viene inspiegabilmente celebrata con una parata militare che vede sfilare i reparti di uomini in armi che per “nobili motivi” sono pronti a muovere guerra contro “nemici crudeli” in qualsiasi parte del mondo. Sarebbe molto più coerente lasciar sfilare coloro che danno maggiore lustro alla Repubblica favorendone la coesione e la fedeltà alla Carta fondativa. Sarebbe bello vedere piuttosto poeti e scrittori, calciatori e cantanti, imprenditori e lavoratori. Sarebbe bello nel giorno della festa della Repubblica veder sfilare piuttosto gli operatori sociali che, giorno per giorno, spendono capacità, competenze e creatività perché tutte le persone che abitano il suolo italiano si sentano parte di una comunità che li accoglie, ne riconosce la dignità e li promuove.

*\*Responsabile Area Internazionale Associazione Libera*

## LA DIGNITÀ DEL LAVORO SOCIALE

di Sergio Giovagnoli\*

Nel pieno di una devastante crisi economica e sociale di dimensioni mondiali, ci si aspetterebbe un grande dibattito sugli strumenti necessari per proteggere meglio le fragilità sociali di milioni di persone ridotte in condizione di povertà ed esclusione sociale. Purtroppo non è così, la società liquida nasconde bene i suoi guasti, riesce a confinarli in ambiti ghettizzati e spoliticizzati, depotenziando qualunque ipotesi di riconnessione tra la moltitudine di soggetti che potrebbero agire il conflitto in risposta alla crisi.

Mentre la destra continua a soffiare sul fuoco della paura e della insicurezza, lo schieramento di centro sinistra rincorre improbabili sogni di rivincita tutti affidati agli errori dell'avversario, ma non riesce a proiettare sulla società una propria idea originale di cambiamento sociale. I valori del liberismo, fondati sull'individualismo sfrenato, sul successo facile e sul mito del dio denaro hanno devastato le coscienze di milioni di persone, soprattutto di molti giovani che hanno perso il rapporto con la realtà e la speranza per un futuro di stabilità e sicurezza sociale. Nella rincorsa all'usa e getta della vita quotidiana, attraverso trasformazioni profonde che hanno fatto sparire le fabbriche dalle nostre periferie urbane e proliferare vetrine cariche di merci senza qualità, è cambiata profondamente l'idea del lavoro, la sua grammatica, la sua storia, le sue declinazioni.

In queste modificazioni ci si poteva aspettare una maggiore attenzione alla dimensione moderna del lavoro, alla sua qualità, ai suoi contenuti e alle sue forme. Così non è stato, il lavoro, in generale, ha perso centralità e dignità, e con esso stanno decadendo il valore della partecipazione, della coesione sociale e della democrazia.

Ancora di più, il lavoro sociale avrebbe potuto elevarsi a un rango di maggiore rilievo, nel momento in cui si andava apparentemente elevando il tasso di attenzione alla persona, nelle sue diverse dimensioni di genere, generazioni e status.

Al contrario, oggi assistiamo a una drammatica svalorizzazione del lavoro sociale perché la cura delle persone, la loro promozione, non sono al centro delle politiche del governo in carica.

Non solo i tagli complessivi a tutto il comparto del sociale che testimoniano la scarsa attenzione alla qualità della vita dei cittadini e alle condizioni dei lavoratori del welfare ma la visione complessiva del modello sociale che viene raccontato attraverso i media e proposto ufficialmente dal governo nel suo *Libro bianco sul futuro del modello sociale*, ci dicono quanto sia lontana la prospettiva di “una vita buona nella società attiva”. Si propone una idea della società fondata sulla competizione e sulla esaltazione della responsabilità delle persone, come se la povertà, l’esclusione sociale e la povertà fossero delle colpe dei singoli individui e non avessero alcun legame con le condizioni materiali di vita. Per attaccare il vecchio assistenzialismo, di cui nessuno ha alcuna nostalgia, si decurtano ulteriormente le risorse da destinare ai pilastri tradizionali del welfare scuola, sanità e pensioni e si comprimono mortalmente quelle destinate al welfare locale.

Proprio nei territori locali, nei piccoli e medi comuni e nei quartieri delle grandi città, si misura la qualità della coesione sociale, attraverso la diffusione di una pluralità di servizi cresciuti sotto la spinta delle organizzazioni del terzo settore e dei loro operatori, impegnati in prima linea nella difficile opera di alleviare il disagio e al tempo stesso decodificare i cambiamenti sociali.

Gli operatori, in questi anni, non si sono limitati ad essere il braccio operativo della realizzazione dei servizi di assistenza alle persone, ma hanno contribuito a diffondere un sapere critico e riflessivo sui contenuti del proprio lavoro, rimandando in continuazione domande di aggiornamento e trasformazione che solo raramente la politica ha saputo raccogliere.

Questo prezioso lavoro di contrasto concreto al disagio diffuso e, al tempo stesso, di rielaborazione critica degli strumenti e delle strategie di intervento, gli operatori lo realizzano insieme alle loro organizzazioni, nella più completa indifferenza di una buona parte delle istituzioni.

La riprova di ciò non va tanto cercata nelle belle parole spese nei documenti ufficiali, nei convegni o nei programmi elettorali, quanto nella concretezza dei rapporti contrattuali e nella definizione dei profili professionali che stanno lì a dimostrare quanto il lavoro di chi si spende quotidianamente per il benessere di tutti, per la cura di chi sta in condizioni di svantaggio, non raggiunga la soglia minima di dignità che gli spetterebbe.

Chi sceglie di lavorare nel sociale non ambisce al profitto e alla notorietà da star dello spettacolo o da imprenditore della finanza, ma compie una scelta etica e politica che presuppone una dotazione di strumenti minimi per rendere efficace la propria azione e uno status di riconoscimento sociale tale da considerare questo lavoro una attività di grande rilevanza politica, civile e umana, decisamente superiore a tante altre oggi eccessivamente riconosciute, ma effettivamente meno serie e importanti.

L'affermazione della dignità del lavoro sociale è quindi un obiettivo fondamentale, non solo per garantire una condizione economica e contrattuale più decente a chi lavora nel sociale, ma per veicolare, attraverso questa diversa centralità, una idea profondamente inedita di modello sociale, fondato sulle persone e sulla qualità delle loro relazioni umane.

*\*Coordinatore nazionale Welfare e diritti Arci*



## UNA NUOVA ALLEANZA TRA ISTITUZIONI E TERZO SETTORE di Damiano Stufara\*

L'inchiesta sul lavoro sociale *Voci e volti del welfare invisibile*, certamente la più vasta e approfondita mai realizzata in Italia su questo comparto, fornisce una molteplicità di spunti di riflessione e piste di lavoro e di iniziativa politica.

Dal punto di vista del rappresentante delle istituzioni, ritengo che l'inchiesta rappresenti uno strumento particolarmente utile sia per acquisire nuove consapevolezze rispetto alle lavoratrici e ai lavoratori del sociale, che per ridefinire il rapporto fra le istituzioni e il Terzo settore. È bene farlo partendo da un elemento emerso in maniera prepotente dall'analisi e dagli orientamenti prevalenti di un campione particolarmente rappresentativo: gli operatori e le operatrici esprimono convinzioni, valutazioni e proposte decisamente più avanzate di quanto non siano in grado di fare tanto la politica che le istituzioni. Questo è un tratto distintivo dell'identikit che l'indagine fornisce del lavoratore del sociale: particolarmente motivato e appassionato della sua professione, anche se fortemente precario e non adeguatamente retribuito. Ma consapevole del ruolo che può svolgere a vantaggio dell'intera comunità; una consapevolezza che permette di denunciare l'inadeguata integrazione fra servizi ancora concepiti in maniera settorializzata e autoreferenziale. Stupisce, inoltre, che gli operatori che operano in un ambiente meno "garantito", come quello del Terzo settore rispetto ai lavoratori del pubblico, esprimano una passione e motivazioni, oltretutto un'attenzione agli aspetti qualitativi dei servizi, ancora maggiori dei propri colleghi dipendenti in un contesto di maggiori tutele.

Cito quattro dati che forniscono appieno i caratteri di grande potenzialità che il comparto del lavoro sociale esprime, nonostante le difficoltà cui è sottoposto a causa del processo di smantellamen-

to del welfare voluto dall'attuale governo nazionale. Alla domanda "Qual è la motivazione che ti spinge a fare questo lavoro", ben il 26% degli intervistati risponde che la propria azione rappresenta una spinta ideale al cambiamento ideale e politico, a fronte di solo il 6% del campione che la motiva per il fatto di non aver trovato altro. Il 62% sostiene che la concorrenza, sovente interpretata attraverso affidamenti dei servizi effettuati solo valutando i ribassi economici, rappresenta un fatto negativo tanto sul terreno della collaborazione tra servizi e della qualità che sul piano dei diritti degli operatori. Infine, il 54% degli intervistati è convinto che per essere di qualità un servizio deve garantire la capacità di costruire i propri obiettivi insieme ai beneficiari e ai diversi attori sociali del territorio, ponendo con forza il tema della partecipazione e del consenso consapevole nelle scelte tanto di programmazione delle politiche che nella gestione dei servizi e delle imprese sociali, attraverso il protagonismo degli operatori e degli utenti.

Questi dati, il contesto che dipingono, le potenzialità che aprono, rappresentano un indubbio patrimonio che andrebbe valorizzato invece che proiettato verso un futuro incerto e precario. Viviamo una fase nella quale si sommano in maniera devastante gli effetti di più processi: da un lato la crescita dei bisogni sociali esponenzialmente intensificata dagli effetti che la crisi economica internazionale sta determinando, dall'altra l'idea tardo ottocentesca propria del governo Berlusconi e del ministro Sacconi di smantellare i sistemi locali di welfare, nemmeno ponendosi il problema di scalfire il profondo squilibrio esistente fra le diverse aree geografiche del paese, per sostituirli con un sistema caritatevole nel quale i diritti sono sradicati dalla società e sostituiti da prebende che vengono percepite come concessioni. Il risultato è duplice: la crescita del disagio e della disuguaglianza fa il paio con il rischio di smantellamento di quello che, anziché essere visto come un patrimonio, viene percepito come una costosa e inutile sovrastruttura: il lavoro sociale.

Occorre reinventare il rapporto fra istituzioni e Terzo settore a partire da rischi tristemente reali e attuali per fornire una risposta su più livelli. Lo sfondamento che le destre stanno tentando non avviene attraverso una battaglia a viso aperto: non è in discussione un progetto alternativo esplicito. L'azione del governo si sviluppa attraverso atti che rendono sostanzialmente impossibile alimentare lo sviluppo e il rafforzamento dei sistemi locali di welfare. Il tema delle risorse e della spesa sociale, di cui gli intervistati nell'indagine sembrano avere completa consapevolezza, è determinante per poter mantenere un minimo di civiltà nella società italiana. L'entità dei tagli governativi alle politiche sociali che si è prodotto nell'ultimo biennio non lascia spazio a dubbi interpretativi: si vuole chiudere la stagione dello stato sociale universalistico e comunitario. Se a quei tagli sommiamo la violenta stretta finanziaria alla quale sono stati sottoposti gli Enti locali, in barba alla tanto declamata autonomia e al federalismo, il quadro è completo. Non voglio apparire come chi pensa che le responsabilità siano sulle spalle di una parte sola. La propensione a non esercitare la funzione sociale partendo dalla qualità è propria anche di quegli Enti locali che affidano servizi socio-assistenziali con gare al massimo ribasso, con il duplice effetto di indebolire la capacità di perseguire gli obiettivi che quei servizi devono porsi e di penalizzare i lavoratori e le lavoratrici del sociale, facendo pagare le conseguenze di tali scelte sia all'utente che all'operatore.

Accanto al tema della spesa sociale si pone, però, anche quello di ridefinire il rapporto con il Terzo settore su basi utili e chiare. Attraverso questa via si può praticare l'obiettivo di incrementare l'efficacia delle politiche di welfare, attenuando gli effetti dei processi socio-economici che attraversano il territorio e producendo un progresso in termini di coesione e giustizia sociale.

I soggetti del Terzo settore non possono essere sviliti fino a farli diventare intermediatori di manodopera, ma occorre stimolarne la capacità progettuale e la flessibilità negli interventi che permettono di intercettare e affrontare l'evoluzione dei bisogni, in una fase storica nella quale i cambiamenti nella società intervengono con grande velocità.

Non esistono, in questa prospettiva, modelli perfetti o certezze indissolubili da ostentare. Altrettanto certamente vi sono esperienze che possono utilmente essere prese a riferimento e riprodotte con effetti positivi, con l'obiettivo, quantomeno, di contrastare le conseguenze devastanti della destrutturazione del welfare e della negazione di diritti soggettivi che le scelte nazionali stanno determinando.

La Regione Umbria in questi anni ha lavorato in controtendenza, partendo dalla convinzione che il welfare rappresenti un volano di sviluppo complessivo del territorio, sul piano sociale ma anche su quello economico e occupazionale. Nelle ultime settimane nella nostra regione si è ultimata una complessa azione di riforma tanto sul piano legislativo che della programmazione, rafforzata anche da scelte chiare sulle priorità politiche e programmatiche di questa fase. L'Umbria è oggi la prima Regione a introdurre, in assenza di una definizione nazionale quantomai urgente, livelli essenziali delle prestazioni e degli interventi sociali che determinano certezze nell'esigibilità dei diritti. La spesa sociale diretta della Regione Umbria (al netto quindi dei trasferimenti dello Stato) è cresciuta nell'ultimo triennio del 104%, compensando almeno in parte i tagli di Berlusconi e Tremonti pianificati per destrutturare i sistemi di welfare locale. L'intero processo di riforma è stato affrontato a partire dalla necessità di interpretare il tema della partecipazione in maniera larga e non retorica; il Forum regionale sul welfare, sperimentato a partire dal 2007, rappresenta il luogo privilegiato ove praticarla. Il tariffario regionale sulla cooperazione sociale, presente solo in due regioni italiane, rappresenta una garanzia alla tutela del lavoro sociale unitamente al divieto di utilizzare il massimo ribasso negli affidamenti. La legge regionale recentemente approvata (L.R. 28 dicembre 2009, n. 26, *Disciplina del sistema integrato di interventi e servizi sociali*) dichiara che la Regione riconosce lo svolgimento della pubblica funzione sociale da parte delle cooperative sociali, delle associazioni di promozione sociale, del volontariato e delle altre organizzazioni senza finalità di profitto. Ciò rappresenta il tentativo di costruire un

sistema dove la definizione di *privato sociale* sta decisamente stretta a un comparto, quello del Terzo settore, che seppure non afferisce alla sfera della statualità e dei poteri pubblici, certamente si caratterizza per il fatto di perseguire interessi generali e finalità pubbliche.

Quanto sinteticamente descritto in ordine all'esperienza e all'elaborazione umbra rappresenta un percorso non privo di ostacoli e di rilevanti criticità. Vuole, però, essere un segnale di ottimismo in un contesto in cui l'Italia sta pericolosamente arretrando.

L'indagine rappresenta un utile strumento di lettura di un comparto essenziale al paese ma messo fortemente a rischio dalla volontà politica che sembra prevalere.

Le Regioni e gli Enti locali possono svolgere un duplice ruolo: resistere e contrastare le scelte del governo e tentare di costruire politiche che rilancino la presenza dello stato sociale nei territori e fra i cittadini. La politica deve però appieno svolgere il proprio ruolo nel difendere diritti fondamentali che oggi vengono violentemente messi in discussione.

Per farlo ritengo che occorra una vera alleanza fra istituzioni e Terzo settore che non si fondi sulla difesa di rendite di posizione, che sarebbero certamente anacronistiche nell'attuale fase storica, ma che, valorizzando quel patrimonio rappresentato dalle lavoratrici e dai lavoratori del sociale, permetta anche di ripensare il welfare per renderlo più capace di costruire società più eque e giuste. Il fatto che dall'indagine emerga un comparto, come quello del lavoro sociale, fortemente motivato e consapevole degli elementi critici, voglio leggerlo come un fatto positivo che lascia spazio a chiare e determinate volontà e che rappresenta un indubbio capitale su cui investire.

*\*Assessore alle Politiche sociali e abitative Regione Umbria*



**INVESTIRE NEL LAVORO E NEI SERVIZI SOCIALI  
PER UNO SVILUPPO REALE DEL PAESE**  
di Morena Piccinini\*

Prima di svolgere una valutazione sul lavoro nel campo del sociale, voglio riprendere alcuni dati significativi riportati dall'*Inchiesta*.

I dati a cui mi riferisco sono: il 6% di lavoratori che dichiara di lavorare come operatore sociale perché «non ha trovato altro da fare», mentre la quasi totalità dei lavoratori offre motivazioni molto più interessanti dal punto di vista sociale e politico; il 75% delle persone interessate che si dichiara soddisfatto dell'organizzazione in cui lavora; il 46% che si sente coinvolto in modo soddisfacente nelle scelte politiche e gestionali dell'organizzazione, il 32% che si sente poco coinvolto e, si intuisce, vorrebbe esserlo di più; il 46% di intervistati che individua come uno dei principali obiettivi dei servizi sociali quello di stimolare nella comunità una maggiore condivisione dei problemi sociali e delle soluzioni da adottare, il 41% che assegna ai servizi sociali il compito di aiutare le categorie più deboli e il 17 che vede il proprio lavoro come lo strumento con cui tutelare e promuovere i diritti dei cittadini; l'altissima percentuale di coloro che ritengono insufficiente il coinvolgimento e la partecipazione dei beneficiari e delle loro famiglie in quanto considerano l'assistito titolare di diritti e soggetto attivo all'interno del suo percorso assistenziale.

Ho ritrovato un filo logico tra queste risposte che mette in evidenza la passione, le motivazioni, la capacità relazionale e un conseguente senso del dovere con cui gli operatori del sociale svolgono il loro lavoro. Questi dati interpretano meglio di tanti discorsi quello che definiamo essere un "valore aggiunto" che il mondo del volontariato, della cooperazione e della promozione sociale è in grado di esprimere all'interno del "mercato" dei servizi alle persone. La volontà dei lavoratori di essere protagonisti non

solo della gestione, ma anche della programmazione e progettazione dei servizi sta a dimostrare quanto considerino creativo il loro lavoro e quanto poco edificante i ruoli routinari di una offerta di servizi che non muta e non si conforma al variare della domanda sociale.

Voglio sottolineare con particolare forza questo aspetto, in quanto le difficoltà finanziarie, salariali, occupazionali in cui si muove l'economia sociale sono elementi in grado di minare buone intenzioni e senso del dovere sociale. Sicuramente il fatto che molte cooperative sociali si siano formate su iniziativa di persone impegnate nel volontariato ha fornito al settore una serie di anticorpi in grado di non perdere la dimensione sociale e umana del lavoro.

L'esame del lavoro sociale dal punto di vista sindacale va collegato al contesto in cui vive il settore dell'assistenza in Italia. Ma ciò non può costituire un alibi per giustificare un trattamento salariale e normativo dei lavoratori del settore che non riconosca le professionalità e l'impegno dei lavoratori.

L'Italia è tra i paesi europei che investono meno nelle politiche sociali. La richiesta di allineare la spesa per il sociale del nostro paese a quella media europea che i lavoratori intervistati rivolgono al Governo è sacrosanta; purtroppo, il Governo sta togliendo soldi al settore assistenziale, come dimostrano i tagli ripetuti al Fondo nazionale delle Politiche sociali, o investe poche risorse rispetto alla domanda crescente di servizi, come risulta dal finanziamento fortemente inadeguato del Fondo nazionale destinato alle politiche a sostegno delle persone non autosufficienti.

Negli ultimi venti anni si è passati da una politica della spesa locale che poteva contare su trasferimenti nazionali e su risorse locali di una certa consistenza tanto da incrementare il sistema dei servizi e l'occupazione nel settore, anche attraverso una serie di esternalizzazioni di servizi e prestazioni ad una fase di restringimento dei trasferimenti nazionali e di impossibilità di aumentare ulteriormente la tassazione locale, fonte importante di finanziamento degli Enti locali. La dimensione occupazionale e produttiva

del Terzo settore è, purtroppo, troppo dipendente dalla finanza regionale e locale. Gli Enti locali, prima interessati all'espansione della rete dei servizi, in seguito preoccupati di non tagliarli, hanno utilizzato strumenti come le gare al massimo ribasso, procurando da una parte una difficoltà per le imprese di stare sul mercato se non penalizzando il lavoro dipendente o dei soci, dall'altra un abbassamento, anche se non generalizzato, della qualità dei servizi.

La Cgil è arrivata a firmare dieci contratti nazionali di lavoro che interessano più di quattrocentomila lavoratori e lavoratrici. I risultati principali di questo impegno sindacale sono:

- aver offerto una copertura contrattuale di carattere "nazionale" a realtà lavorative spesso regolate da accordi aziendali o da regolamenti di varia natura;
- aver creato dei trattamenti normativi sostanzialmente omogenei tra i vari contratti e aver iniziato a consolidare anche la contrattazione di secondo livello;
- aver posto al centro della contrattazione la valorizzazione del lavoro;
- aver ridotto, non superato, i rischi di *dumping* contrattuale.

Va aggiunto che i contratti sottoscritti non prevedono l'applicazione degli strumenti legislativi che hanno destrutturato il mercato del lavoro. Anche i contratti di collaborazione sono uno strumento di cui non si abusa. Di contro, però, sappiamo che una parte del lavoro volontario è, di fatto, una occupazione mal retribuita attraverso i rimborsi forfetari delle spese sostenute, e che i lavoratori precari se non trovano nel breve medio periodo uno sbocco occupazionale certo sono costretti a fare altro disperdendo una professionalità oggi impiegata a profitto nei servizi.

Anche in questo comparto ci sono diversi margini di trattativa sindacale. Nonostante lo sforzo realizzato per condurre a omogeneità i trattamenti, fino a ipotizzare un contratto unico del settore, esistono differenze salariali tra grandi e piccole realtà nell'ordine del 10%.

Il quadro che esce da questa sintetica analisi non è confortante. La qualità professionale e la motivazione sociale che stanno alla

base del lavoro di tantissimi operatori non hanno un riconoscimento economico e normativo adeguati. Il rapporto con i trattamenti ottenuti dagli operatori sociali del settore pubblico è la più chiara dimostrazione di quanto basse siano le retribuzioni.

Quali possono essere i fattori in grado di determinare un cambiamento a favore dell'operatore sociale impiegato nel terzo settore? Sicuramente un finanziamento delle politiche sociali che metta l'Italia in linea con gli altri paesi europei è un fattore determinante.

Ma per poter utilizzare produttivamente le risorse, poche o molte, destinate al sociale bisogna partire dalla consapevolezza che la spesa sociale è un investimento a tutti gli effetti per lo sviluppo del paese. Questo assunto deve diventare convinzione comune di tutti i soggetti pubblici e privati che sono chiamati a svolgere un insieme di funzioni nell'ambito del sociale. In caso contrario se la spesa viene utilizzata per scopi puramente assistenziali fattori come la qualità del servizio, l'innovazione, la preparazione professionale sono destinati a rimanere secondari. Di conseguenza il lavoro viene penalizzato in quanto non viene riconosciuta la funzione di promozione del capitale umano, di inclusione sociale che l'operatore sociale esercita a vantaggio dello sviluppo economico e sociale del paese. La penalizzazione del lavoro, considerato solo un costo e non un investimento, comporta trattamenti salariali conseguenti e la mancanza di un riconosciuto percorso professionale.

Il lavoro che la Cgil, insieme a Cisl e Uil, sta portando avanti all'interno dell'Osservatorio nazionale per l'applicazione della Legge 328/2000 va nella direzione di far operare unitariamente i soggetti sociali e istituzionali per la messa in pratica dei principi riformatori di cui la legge è portatrice.

*\*Segretario confederale Cgil Responsabile Area Welfare*

**PROMUOVERE DIRITTI, DETERMINARE CAMBIAMENTO:  
PER UNA DIMENSIONE POLITICA DEL LAVORO SOCIALE**  
di Andrea Morniroli\* e Giacomo Smarrazzo\*\*

Dalla ricerca realizzata emergono molteplici aspetti, a volte positivi e in altri casi fortemente critici, che sarebbe impossibile pensare di sintetizzare in un testo breve come questo, senza correre il rischio di scivolare in superficialità e slogan che certo non aiuterebbero la riflessione. Per tale ragione scegliamo di concentrarci su un unico aspetto, che per altro ci sembra centrale tra quelli emersi, e cioè sul fatto che la stragrande maggioranza degli operatori e delle operatrici ha chiaro che mai come oggi il lavoro sociale deve essere anche lavoro politico. Cioè un insieme di attività e interventi pensati non solo come insieme di tecnicismi e professionalità da rivolgere alle persone fragili e in difficoltà, ma anche come luoghi privilegiati per l'analisi dei fenomeni sociali, per fare informazione, per costruire proposte utili ad avanzare un'idea di società alternativa a quella che oggi ci viene imposta. A partire dalla capacità di costruire alleanze con le comunità locali che, spesso, sui temi dei diritti, dell'accoglienza, della relazione con i differenti hanno imboccato strade e assunto atteggiamenti opposti a quelli che proviamo a proporre con il nostro lavoro.

Sentirsi attori di cambiamento e non strumenti di gestione assistenziale dei conflitti, delle difficoltà e delle povertà sempre più diffuse è fatto dirimente in un momento come quello attuale dove socialmente, economicamente e sul piano culturale viene messo sotto attacco, in modo pesante e continuativo, quel sistema di diritti e garanzie su cui si strutturava il welfare nel nostro paese.

I continui tagli nazionali e locali alla spesa sociale; l'idea diffusa in molte amministrazioni che le politiche sociali sono politiche "deboli" perché pensate solo per i deboli; l'uso strumentale dell'assistenza e dei servizi, soprattutto nel Mezzogiorno, mirato non alla restituzione di servizi collettivi ma alla costruzione di

consenso giocata sui contributi *ad personam* e sulla confusione tra diritti e favori, hanno disegnato un universo del fare sociale dove l'incertezza e la precarietà dei servizi e del lavoro sono spesso la situazione prevalente, tanto che in molti casi la parola "servizi" è inadatta a descrivere interventi che continuano a rimanere nell'alveo delle progettazioni e della sperimentazione, con continue interruzioni, elevato turn-over degli operatori, mancanza di relazioni stabili e organiche con l'insieme del sistema di welfare a livello locale.

Ma a fianco a tale scenario, e coerentemente con i suoi presupposti, è avvenuto qualcosa di più profondo, che ha riguardato la testa, ma anche la pancia delle persone, costruendo un clima diffuso di diffidenza e ostilità non solo nei confronti delle persone più deboli e differenti, ma spesso anche nei confronti di chi, come i tanti operatori e operatrici intervistati, con il proprio lavoro prova a ricostruire legami, a riportare "dentro" chi si è spinto o è stato cacciato fuori, a costruire relazioni tra differenti capaci di riconoscere tutti gli attori come paritari.

Lo spostamento a destra della nostra società è molto più diffuso, profondo e radicato di quello che dice, pur con tutta la sua pesantezza, il dato elettorale. Uno spostamento complessivo, che riguarda più ambiti e più settori, ma che risulta particolarmente drastico sui temi dei diritti, della relazione con le differenze, della costruzione di sicurezza.

Qui si è definitivamente cancellata, nel dibattito ma anche nell'immaginario collettivo, quella cultura della cura che riconosceva l'altro, qualunque fosse il suo genere e la sua identità, qualunque fosse la sua condizione e qualsivoglia fossero i suoi comportamenti e le sue possibilità, prima di tutto come persona di cui farsi carico, individualmente o collettivamente; da riconoscere in primis nei suoi diritti, nei suoi bisogni e aspettative, nei suoi sogni e nelle sue necessità.

Inoltre, e sarebbe stupido negarlo, si è determinata una frattura profonda tra la nostra idea di comunità accogliente, solidale, multiculturale e quella che è andata affermandosi, in modo largo e trasversale, in questi anni.

Quella che si è affermata, invece, è un'idea di comunità dove a prevalere sono gli egoismi e gli interessi corporativi, in cui i processi identitari si fondano sull'annullamento e sul dominio delle identità altre diverse dalla propria. Dove la violenza appare, dal punto di vista sociale, antropologico e culturale, come principale elemento regolatore delle relazioni tra individui e tra comunità. Un'idea di società che ha trasformato le nostre città nei luoghi dell'esclusione, abitate da competitori e non da cittadini, dove gli ultimi, i più deboli e fragili, i diversi sono costretti a stare in quella sorta di istituzioni totali senza muri che sono spesso le periferie geografiche e umane delle nostre città.

Lo stesso pacchetto sicurezza, al di là dei pur gravi danni specifici che determina sul quotidiano e sulla vita di migliaia di individui, sancisce la definitiva affermazione, anche sul piano istituzionale e normativo, di tale deriva, da un lato definendo una sorta di cittadinanza selettiva che produce masse sempre più ampie di esclusi e "senza parte", dall'altro producendo pulsioni autoritarie che riducono sempre di più gli spazi di democrazia e di partecipazione per tutte e tutti.

Tutto ciò non avviene a caso. Una società così caratterizzata è completamente funzionale al modello liberista. Lo è perché trasforma ampie fasce di popolazione in merce, in un serbatoio di manodopera senza diritti e, quindi, altamente ricattabile e sfruttabile. Lo è perché scarica le paure delle persone per la precarietà di vita e per l'assenza di futuri certi non sul modello economico che le determina, ma su migliaia di "nemici opportuni", perché senza possibilità di difesa, perché senza voce, perché troppo differenti per esser creduti. Lo è perché comunità frantumate, senza legami e relazioni, sono più deboli e quindi incapaci di resistere agli attacchi selvaggi del mercato al territorio e all'ambiente; non hanno antidoti per fermare la rapina della privatizzazione dei beni comuni a partire dall'acqua.

Per tutte queste ragioni è importante che dall'inchiesta realizzata siano venute fuori con forza, tra le operatrici e gli operatori, l'idea e la voglia di accompagnare la loro professionalità specifica

con la capacità di farsi attori politici. In altre parole, una larga parte degli intervistati sembrano aver compreso che la cornice dei servizi è un ambito troppo stretto se davvero si vuole provare a promuovere e tutelare diritti; se si vuole proporre un'idea di lavoro sociale dove le persone con cui lavoriamo abbiano qualche concreta possibilità di emancipazione e autonomia.

Insomma, dall'inchiesta emerge un universo di esperienze e competenze che, a partire dalla consapevolezza "dell'assedio", appare fortemente motivato alla costruzione di alleanze, a non delegare più ad altri la propria rappresentanza, a farsi soggetto diretto di politiche di cambiamento, centrate sulla persona vissuta *in primis* come risorsa e non come destinataria passiva di interventi e soluzioni pre-confezionati da altri.

*\* cooperativa sociale Dedalus*

*\*\* Legacoopsociali Campania*

## QUESTIONE SOCIALE E RESPONSABILITÀ PUBBLICA di Salvatore Esposito\*

Un qualsiasi ragionamento sul sistema di welfare non può prescindere dalla attuale crisi socio-economica strutturale, dai problemi di democrazia e di sostenibilità dello sviluppo che essa pone, dai dati, infine, sulla precarietà del lavoro sociale e sull'effettivo esercizio dei diritti sociali esaminati nella nostra inchiesta e in diverse altre ricerche territoriali<sup>1</sup>.

Il sistema di interventi e dei servizi sociali delle Regioni, in particolare quelle meridionali, e del paese vive un grave, strisciante rischio di collasso strutturale. Le ragioni sono evidenti e oggettive.

In primo luogo, la progressiva riduzione del finanziamento del Fondo Nazionale delle Politiche sociali, al minimo storico da quando è stata approvata la legge quadro 328/00. Non solo questo fondo è stato praticamente azzerato, ma i tagli complessivi agli Enti locali e alla scuola hanno significativamente ridotto il ruolo della sussidiarietà verticale e il valore del decentramento nella protezione sociale e formativa territoriale delle persone e dei bambini più fragili.

Insomma, tutto il complessivo sistema di finanziamento e di garanzia delle politiche sociali, per il sommarsi delle inadempienze nazionali (mancata garanzia dei Livelli essenziali di assistenza sociale) e regionali (copertura territoriale a macchia di leopardo) si sta avvitando in una spirale di inefficacia rendendo sostanzialmente impossibile l'*effettivo esercizio* dei diritti sociali garantiti dalla

---

<sup>1</sup> Cfr. Ricerca Sociale fra conoscenza e proposta in terra di lavoro. Le associazioni di volontariato e le istituzioni a confronto Attuazione della legge quadro 328/00 in provincia di Caserta, ricerca coordinata da Salvatore Esposito (Dipartimento Welfare IRES - Campania), promossa ed edita da Csv Assovoce ([www.csvassovoce.it](http://www.csvassovoce.it)).

Costituzione e dalle leggi quadro nazionali e regionali. Vi è, poi, l'aggravante di una confusione grave nella governance del sistema socio-sanitario per il procedere separato, spesso conflittuale, delle normative sociali e sanitarie regionali.

La Regione Campania, per esempio, già nella finanziaria 2009 mette sul capitolo dedicato al Fondo sociale regionale una copertura di 835.120 euro, cioè niente, a fronte di 20 milioni dell'anno 2008. Nello stesso tempo si impone ai Comuni campani una quota capitaria di 7 euro per abitante, scaricando, di fatto, sugli Ambiti territoriali il peso generale delle politiche sociali e dis-allineando distretti sociali e distretti sanitari per competenze di programmazione ed estensione territoriale.<sup>2</sup>

Vi è una responsabilità grave in questa inconsapevolezza strutturale della posta in gioco. Il welfare potrebbe essere un volano di democrazia, di inclusione e di rilancio dell'economia sociale oltre che di certezza occupazionale per gli operatori. Si hanno, invece come la ricerca sul lavoro sociale dimostra dati strutturali sulla *qualità dei servizi* e sulla *dignità del lavoro* non coerenti con la sfida progressista, meridionalista e di emancipazione democratica di cui il Sud e il paese hanno bisogno.

In questo quadro globale e attuale di problemi, di crisi occupazionale e di ritardo di sviluppo di tanti territori, come si affronta la questione sociale?

«Se si pensa allo sviluppo come sistema consumistico ed economicistico fondato solo sul Pil (prodotto interno lordo), la qualità della vita dei cittadini e il welfare di comunità che la determina è solo una variabile dipendente a cui pensare quando c'è un residuo di risorse/ricchezza da spendere. Politiche sociali deboli per i deboli e solo in condizioni di crescita.

---

<sup>2</sup> Con Legge regionale n° 16/2008 la Giunta della Regione Campania ha ridotto da 113 a 72 i distretti sanitari. Tale ridefinizione, peraltro effettuata senza tener conto di quanto disposto dall'art. 19 c. 3 della legge regionale 11/2007, ha determinato, appunto il dis-allineamento per competenza territoriale degli Ambiti territoriali rispetto ai nuovi distretti sanitari.

«Se si pensa, invece, a uno sviluppo sostenibile per l'umanità fondato sull'Isu (Indice di sviluppo umano), come raccomandato da tutti i rapporti Onu sullo sviluppo umano e dall'Oms, allora il welfare è la condizione dello stesso sviluppo economico e non una sua variabile dipendente. Le politiche sociali diventano politiche forti e universalistiche per garantire coesione sociale quale condizione primaria della crescita, anche e soprattutto in condizioni di crisi e di ritardo di sviluppo.»<sup>3</sup>

Vi sono, a mio avviso, alcuni elementi strutturali di programmazione economica e alcune scelte qualitative dei piani e degli interventi sociali territorialmente qualificati da considerare come assolutamente prioritari.

Sulla programmazione strutturale è evidente che la competenza economico-finanziaria dello stato per garantire l'effettivo esercizio dei Liveas su tutto il territorio nazionale è ineludibile, soprattutto in una Europa che sancisce formalmente l'entrata in vigore del Trattato di Lisbona. Questa competenza, come tanti documenti del Terzo settore denunciano<sup>4</sup>, non può essere esercitata con finanziarie che, di anno in anno, non fanno altro che restringere o annullare del tutto le risorse dedicate ai diritti sociali. La scelta della *quota capitaria*<sup>5</sup>, ponderata su indicatori demografici ed economico-sociali regionali, per finanziare in modo omogeneo i Livelli essenziali di assistenza sociale, è una piattaforma rivendicativa ormai irrinunciabile.

Sul piano delle scelte qualitative dei *piani nazionali di intervento*, la quota capitaria economica deve essere accompagnata da una strategia personalizzata degli interventi e dei servizi secondo l'analisi multidimensionale dei bisogni complessi delle persone, collegata territorialmente a risorse adeguate e a risposte istituzionali integrate.

---

<sup>3</sup> Cfr. "Documento base generale" del cartello delle organizzazioni che aderiscono alla campagna "I diritti alzano la voce" ([www.idirittialzanolavoce.org](http://www.idirittialzanolavoce.org)).

<sup>4</sup> Cfr. Le proposte della campagna Sbilanciamoci! per il 2009 ([www.sbilanciamoci.org](http://www.sbilanciamoci.org)).

<sup>5</sup> Cfr. *Resistenza e cittadinanza. Welfare di Comunità e diritti universali nell'Europa sociale dei popoli*, Comunità Edizioni, Roma 2006.

In questo quadro di insieme l'*Unità Territoriale Integrata* deve diventare il luogo della programmazione strategica sociale, sanitaria e formativa.

Il lavoro *certo* e il salario *sicuro*, non il posto fisso, devono essere prioritari nelle scelte di progettazione e anche di riconversione produttiva e dei servizi. La formazione permanente degli operatori, gli investimenti nella ricerca devono consolidare la qualità della presa in carico dei cittadini fragili e a rischio di esclusione proprio per evitare di mettere in campo *politiche deboli per i deboli*. Ci vorrebbe, appunto, un *Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali*, come prevede la legge quadro 328/00<sup>6</sup>.

Un piano per realizzare accordi di programma tra istituzioni pubbliche (ministero dell' Ambiente, prefetture, Enti locali) e agenzie territoriali del non profit per il *controllo ambientale*, il *monitoraggio* e il *risanamento dei siti inquinati* del territorio potrebbe, poi, essere il volano di nuove politiche del lavoro e di crescita sostenibile, nelle aree industriali come in quelle a ritardo di sviluppo.

Investire strutturalmente, ragionare sulle strategie di qualità della vita dei cittadini e delle comunità, promuovere patti per il futuro sostenibile fra cittadini utenti e cittadini operatori riguarda la *qualità della democrazia partecipata* del XXI secolo.

Una cultura della *responsabilità pubblica*<sup>7</sup>, dunque, *versus* una cultura dell'*interesse privato*, deve prevalere rispetto ai beni comuni pubblici e immateriali.

L'acqua, l'aria, la conoscenza, la partecipazione, le *opportunità pari* proprio in considerazione delle *differenze di partenza* e di *risorse* devono costituire l'orizzonte etico del nuovo secolo. Dopo quello *breve* dello *sviluppo senza limiti* bisogna fermarsi a riflette-

---

<sup>6</sup> Cfr. art. 18 comma 2 legge 328/00.

<sup>7</sup> Cfr. Salvatore Esposito, "La questione etica della rappresentanza come responsabilità versus l'esercizio del potere nella logica dell'autosufficienza di governo e di opposizione" in *Una sinistra di popolo per un popolo di Sinistra*, Officinae.ECS edizioni, 2008.

re sulla *crescita possibile e sostenibile* nel secolo più veloce della storia dell'uomo.

La centralità del lavoro e dei contratti collettivi nazionali deve essere misurata anche sulla capacità dei lavoratori di *riconoscersi*, oltre i propri diritti di categoria, nella mission pubblica condivisa e in un nuovo patto sociale di civiltà.

I lavoratori del welfare, i lavoratori dei servizi pubblici e del Terzo settore, i lavoratori dell'industria, i lavoratori della comunicazione devono parlarsi e mobilitarsi sulla affermazione dei bisogni fondamentali delle persone come diritti di cittadinanza.

*Il diritto a dormire dell'operaio di Melfi e il contratto collettivo nazionale dei lavoratori di quella fabbrica sono strettamente connessi con il diritto all'assistenza sociale e a una condizione di lavoro dignitosa degli operatori del Terzo settore.*<sup>8</sup>

Il lavoro, la dignità del lavoro, sono la vera forza creativa e di realizzazione di ogni persona nei confini dei suoi spazi vitali, relazionali, sociali, urbani, locali e globali.

Appare evidente, dunque, come la questione del lavoro, del diritto al lavoro come diritto di libertà, sia intimamente connessa alla questione sociale, come diritto alla dignità, con la questione ambientale, come diritto alla sostenibilità dello spazio vitale e con la questione etica, come diritto alla rappresentanza e come responsabilità verso il futuro.

La questione meridionale, del Sud del paese, come del Sud del mondo non è diversa da quella dell'Est Europa e da quella dei paesi in via di sviluppo.

È in gioco un modello mondiale di giustizia redistributiva che salvaguardi la libertà dei popoli, la coesione sociale e la pace.

*\* Direttore Dipartimento Welfare Ires Campania*

---

<sup>8</sup> Cfr. *Resistenza e cittadinanza*, op. cit.



## RETI CORSARE. RISCHI, PIACERI E NECESSITÀ DI UNA “RESPONSABILITÀ DELL’IMPREVISTO”

di Susanna Ronconi\*

*«Spesso quando genitori o educatori definiscono un bambino responsabile, vogliono indicare qualcosa di più della semplice constatazione che è obbediente. Ha interiorizzato talmente bene la norma, che sa in ogni istante ciò che deve fare. È accettabile quest’uso della categoria “responsabile”? È evidente che non lo è. In realtà, esaminando attentamente, il bambino dell’esempio è un perfetto irresponsabile.*

*Si limita ad essere il terminale di una norma»*

Manuel M. Cruz<sup>1</sup>

Come il bambino di Cruz, gli operatori sociali si trovano, in modo ricorrente, davanti al dilemma tra una “responsabilità conservatrice” e una “responsabilità dell’imprevisto”, la prima protetta da regole e protocolli, la seconda esposta al rischio dell’incertezza dell’innovazione e dell’azzardo. Tra procedura e rischio, ognuno confeziona il proprio mix di osservanza e trasgressione: le procedure ingabbiano ma anche aiutano, per esempio a garantire equità e accesso, le trasgressioni permettono di non “cosificare” l’altro, ma spesso azzardano in presenza di garanzie scarse. Sempre di più con il rinsecchimento di welfare, spesa sociale, accesso, diritti una irriverenza sana verso la “regola” si impone: a furia di osservanza, infatti, si rischia di trovarsi senza etica e senza deontologia, “responsabili conservatori”, per dirla con Cruz. Che praticare una “responsabilità dell’imprevisto” sia un bisogno crescente degli operatori, lo dicono anche i dati della ricerca, a leggerli in filigrana: pur a fronte di stipendi medi di 800-1000, si continua a lavorare anche per 15 anni e oltre, con forte motivazione personale; oltre la metà degli operatori pensa che la priorità del proprio lavoro sia costruire obiettivi e percorsi *sartoriali* per gli utenti, in rispetto di individualità e autono-

---

<sup>1</sup> Manuel M. Cruz, *Farsi carico. A proposito di responsabilità e di identità personale*, Meltemi, 2005.

mia. Priorità che caparbiamente perseguono, anche e nonostante una lamentata scarsa integrazione delle reti e dei settori del welfare, una spesa inadeguata, e poca voce fin dentro le proprie organizzazioni.

La procedura e la trasgressione disegnano una linea sinusoidale, alti e bassi, assestamenti, picchi, ricadute, vuoti. Se dovessimo indicare con una freccetta “noi siamo qui”, dove ci collocheremo, oggi, nella curva degli alti e dei bassi? Detto in altri termini, qual è la temperatura delle professioni sociali dal punto di vista dell’alienazione? Della schizofrenia tra una mission istituzionale fattasi spesso indecente e la mission interna, nostra, quella dell’origine, di quando abbiamo scelto questo mestiere?

### **Depressione e gradi di libertà**

Le storie di molte équipes narrano con nostalgia e orgoglio la loro “età dell’oro”, quello stato nascente che si fa mito collettivo in forza di un protagonismo fatto di intelligenza, pensiero, sfida all’esistente e, appunto, innovazione e creatività. In anni in cui si stanno celebrando decennali di questo e quel servizio, nel lavoro di supervisione una domanda che faccio spesso è quand’è l’ultima volta che ognuno e/o l’équipe ha trasgredito alle procedure, le ha dribblate oppure interpretate “forzando” a favore di qualche utente; la seconda domanda è se e cosa queste forzature e queste inosservanze hanno prodotto per gli utenti, per il servizio, per il sistema. Poi, nei casi più positivi, accade che si ragioni su come fare per “tenere aperte” e rendere feconde le maglie allargate dalla trasgressione e dalla “responsabilità dell’imprevisto”.

Spesso, fare l’autobiografia di una équipe, riandando proprio all’età dell’oro, aiuta a guardare l’oggi in modo meno depresso<sup>2</sup>. Perché le età dell’oro, a ben guardarle, non è che fossero un eden, erano già ampiamente attraversate dalle profonde trasformazioni di cui oggi vediamo gli esiti più definitivi. Cosa fu, allora, a fare

---

<sup>2</sup> Susanna Ronconi, “Una memoria per la trasgressione”, in *Narrazioni e pratiche di un lavoro sociale*, a cura di C. Cappelli e M.T Battaglino, Cartmann, 2008.

comunque la differenza? Eravamo più giovani? Il welfare teneva duro? Avevamo ancora uno straccio di rappresentanza politica? Il terzo settore non era ancora mera “prestazione di servizi”? Una formazione degli operatori non ancora tecnicistica? Contratti più stabili? Forse tutto questo e altro ancora. Certo che, oggi, la nostra freccetta del “dove siamo” nel sinusoide dell’innovazione appare in una curva là, in basso. C’è una percezione di impossibilità e, insieme, di ingiustizia. I nostri stessi servizi, costruiti nell’età dell’oro, cambiano volto una volta inseriti in un contesto sociale escludente e immobile, razzista e classista, dove accogliere vuol dire “tenere qui” invece che accompagnare da qualche altra parte.

È dura. Quello che si può provare a fare è questa la mia tesi, relativamente al lavoro sociale professionale e partendo da sé è costruire lo spazio e il tempo per il rilancio di una buona pratica della “responsabilità dell’imprevisto”, per una uscita, azzardata ma praticabile, dalle procedure inadeguate, inefficaci e ingiuste: una pratica dei propri gradi di libertà relativa nella professione, mirata a rompere “dal basso” queste procedure, svuotarle o modificarle nella prassi, prima, e nella forma, poi. Poi e se. Procedure inadeguate, che non rispondono alle domande, o creano malinteso attorno alle domande; inefficaci, che non raggiungono risultati; ingiuste, che operano contro un’etica di pari dignità, pari diritti e pari opportunità per ogni essere umano presente sul nostro territorio.

I nostri gradi di libertà, nel lavoro, sono funzione di molte variabili, dal micro al macro: i singoli, le équipes, le organizzazioni, i sistemi, i territori, la politica, la legge, l’Unione europea, la globalizzazione. Questo vuol dire che nessun operatore, nessuna équipe, nessuna organizzazione può “trasgredire” da sola. Però vuol dire anche che si possono giocare le proprie carte su un tavolo dove il micro e il macro non sono in un ordine gerarchico rigido, ma in una rete mobile. Cioè: ci si può muovere come il cavallo sulla scacchiera, non necessariamente come il pedone. Il pedone ha una chance, da qui a là: vogliamo lavorare meglio? Devono cambiare la giunta, dovrebbe esserci un partito che ci rappresenta, si deve

abrogare la Fini-Giovanardi, si deve abolire il precariato. Il cavallo scarta di lato: vogliamo lavorare meglio? Facciamo rete tra noi, un “protocollo invisibile”; produciamo narrazioni; promuoviamo autoformazione e con-ricerca; organizziamo una stanza del consumo simulata in piazza e portiamo dalla nostra i cittadini; apriamo un consultorio non istituzionale con un gruppo di abitanti in quartiere; lanciamo una campagna sul web; costituiamo un gruppo di autocostruzione, disobbediamo alla lista nazionale dei senza dimora. Equivale a una modifica strutturale del contesto politico, legislativo, economico e di clima sociale? No, certo, e i vincoli restano. Però, così, ci si può fare largo nella passività, accrescere i nostri gradi di libertà, dare ospitalità alla trasgressione, aprire i giochi. Per gli altri, per noi.

### **Partire dalle pratiche e uscire dai servizi**

Una cosa, noi abbiamo, da cui partire, le nostre pratiche, che sono state negli anni il primo strumento di innovazione e non di rado di rivoluzionamento di procedure inadeguate, inefficaci e ingiuste. Abbiamo accolto persone prima escluse, accreditato domande prima non riconosciute, legittimato saperi prima non valorizzati<sup>3</sup>. Abbiamo, nella microfisica delle relazioni quotidiane con il sistema dei servizi, aperto varchi nei protocolli selettivi, escludenti, giudicanti.

Il quotidiano lavoro di accompagnamento e *advocacy* di tanti utenti da servizio a servizio, da basse a alte soglie, da riparativo a promozionale, ha disseminato i sistemi di welfare locale di migliaia di micro-negoziazioni e microconflittualità a bassa intensità che hanno aperto infiniti varchi, e qualche volta sono riusciti a ridisegnare procedure e ampliare opportunità. Questo universo di azioni che partono da una “clinica sociale” *vis à vi*, è un potenziale imponente insito nelle pratiche per lo loro stessa trasformazione. Una sorta di “autopoiesi”, una nascita da sé, che scaturisce dal fare e insieme dal pensare l’esperienza.

<sup>3</sup> S. Ronconi, “Forza e illusione nelle pratiche della bassa soglia”, in “Animazione Sociale”, n. 5/2008.

Come possiamo tradurre la molteplicità delle aperture e delle trasgressioni ai protocolli in apprendimento organizzativo “altro”? in pensiero ribelle e insieme rigoroso? in un prodotto utile ai nostri utenti, per lavorare secondo l’etica che von Foerster definisce dell’«operare sempre mirando ad ampliare le opzioni possibili»? È necessario, credo, uscire dai reciproci servizi e praticare la libertà dell’autorganizzazione, giocare tra le maglie dei protocolli e promuovere procedure e accordi di rete “corsari”: come i corsari erano una pirateria coperta da un mandato reale, così le reti corsare degli operatori agiscono coperti dal proprio mandato inclusivo. Reti dal basso che promuovono il lavoro sociale trovando i modi migliori per l’accesso e l’uso dei servizi e dei beni del welfare, e che si diano, poi, la voce pubblica per stabilizzare le proprie innovazioni<sup>4</sup>.

### **Avere voce pubblica e aprire dialoghi inediti**

Il passaggio dalla microfisica quotidiana non routinaria all’innovazione delle procedure implica dunque un passaggio pubblico, di presa di parola pubblica. Che è una libertà e anche una responsabilità di cui non si può più fare a meno. Il cavallo scarta per uscire dalle mansioni, dalle gerarchie, dai livelli, dai ruoli. La “responsabilità dell’imprevisto”, del resto, non sta scritta nei profili professionali, sempre più asfissianti, iperspecialistici, parcellizzati, ma resta scolpita nelle deontologie. E questo ci basta, come a degli Antigone del lavoro sociale.

L’operatore che voglia intraprendere la vita corsara ha bisogno di sostegno: la “responsabilità dell’imprevisto” espone al rischio, e va praticata in un tessuto solidale capace di reagire. Servono alleanze, dialoghi inediti, “intra ed extra”: “intra” vuol dire che le reti tra operatori devono porre finalità, senso e pratiche del lavoro sociale al centro, imparando a sorvolare come inessenziali intendo

---

<sup>4</sup>L. Salomone, “La bassa soglia come laboratorio culturale e politico. Gli investimenti del coordinamento torinese degli operatori”, in “Animazione Sociale”, n.5/2008.

nelle alleanze e vicinanze, che poi le differenze esistono, eccome i binomi pubblico-privato, precario-stabile, professione forte-professione debole, in un'ottica di nuova autorganizzazione basata su tipologie altre di riconoscimento e appartenenza; "extra" vuol dire che i compagni di strada, non sono solo quelli di sempre, ma vanno trovati in nuovi e diversi contesti e linguaggi, pur se non familiari al lavoro sociale: nella cultura, nel neomutualismo, nei saperi sociali, nelle reti informali. Perché per rendere ricca la propria terra, i corsari solcano mari lontani.

*\* Presidente Forum Droghe*

## PROFESSIONI SOCIALI: È ORA DI INVESTIRE di Simone Casadei\*

I Servizi sociali di interesse generale costituiscono uno strumento di fondamentale rilevanza per l'implementazione delle politiche orientate alla promozione sociale e alla tutela dei diritti. Ragionare in termini di Europa sociale implica necessariamente rilanciare tali servizi, parte consistente dell'economia comunitaria, sia in termini occupazionali diretti (costituiscono il classico settore produttivo *labour-intensive*, con circa 20 milioni di occupati, includendo anche i servizi sanitari), sia in termini di impatto sull'economia e sullo sviluppo sociale complessivo.

Il primo *Rapporto biennale sui servizi sociali di interesse generale*<sup>1</sup> conferma l'importanza del settore occupazionale dei servizi sociali che, tra l'altro, sembra indurre dei cambiamenti strutturali che si estendono all'intero mercato del lavoro. Essi, infatti, contribuiscono ad innalzare l'occupazione femminile e la partecipazione alla vita attiva dei lavoratori appartenenti alle fasce di età più elevate. Inoltre, tale crescita sembra protrarsi anche in presenza di generalizzati cali della domanda di lavoro, con ciò funzionando di fatto come possibile fattore di riconversione occupazionale<sup>2</sup>.

Qualche cenno sulla condizione professionale contribuirà a far comprendere meglio il potenziale del settore e le attuali criticità in cui si imbatte a livello comunitario.

---

<sup>1</sup> Commission of the European Communities, *Biennial report on social services of general interest* (Commission Staff, working document), Bruxelles, 2008.

<sup>2</sup> European Center for social welfare, Institute for social work, CIRIEC, *Study on Social and Health Services of General Interest in the European Union*, 2006.

A fronte delle competenze e delle abilità poste in essere (il 40% dei lavoratori è diplomato o laureato), i lavoratori del settore sociale hanno retribuzioni inferiori alla media europea; il dato peggiora ulteriormente se comparato a quello delle retribuzioni pubbliche relative ad altri settori. In declino anche le condizioni di lavoro e, con esse, il grado di soddisfazione. Il part time è molto diffuso, come pure il turn over: ciò spiega da un lato l'attrattività del settore verso inoccupati o precedentemente occupati in altri settori e dall'altro la difficoltà di rimanere nello stesso causa le criticità sopra menzionate. In tale quadro sulla base dei mutamenti strutturali già in atto nelle economie e nelle società europee, insieme al forte incremento di servizi e interventi sociali ci si chiede in che modo si potrà far fronte all'incremento di operatori e professionisti sociali che ciò implicherà.

Circa il 27% della ricchezza prodotta nei paesi dell'Unione Europea è assorbita dai servizi sociali di interesse generale<sup>3</sup>. Il carattere pubblico delle fonti di finanziamento espone il settore a periodiche campagne di opinione volte a ridurre il loro impatto sui conti pubblici attraverso la sempre più completa equiparazione di tali servizi agli altri erogati in regime di libero mercato. In realtà, lo sviluppo di tali servizi per loro natura non riducibili a logiche *profit oriented* si rivelerebbe un sicuro investimento per le società europee poiché il miglioramento delle condizioni di lavoro degli operatori e delle loro competenze si tradurrebbe in efficacia della prestazione lavorativa e nella capillarità dell'intervento sociale, determinando nel lungo termine una condizione di sviluppo sociale generalizzato<sup>4</sup>.

Le criticità rilevate a livello europeo sono ancora più evidenti nel contesto italiano, caratterizzato da una evidente eterogeneità che caratterizza sia l'offerta qualitativa e quantitativa di servizi e interventi sociali territoriali, che l'intero sistema delle professioni sociali

---

<sup>3</sup> Eurostat, Statistics in focus: population and social conditions, n.46/2008.

<sup>4</sup> European Foundation for the Improvement of living and working conditions, *The future of employment in social care in Europe*, Conference report, Helsinki, 2006.

operanti. Dai territori emerge una forte domanda di tutela, promozione e protezione sociale: si richiede ai differenti livelli di governo, nell'ambito delle rispettive competenze, di assicurare il rispetto e favorire l'allargamento dei diritti sociali, considerati a ragione veri e propri diritti di cittadinanza. Di qui, l'esigenza di qualificare i servizi e gli interventi sociali assicurando standard operativi, funzionali e professionali in grado di garantire l'efficienza e l'efficacia della prestazione svolta, abbattimento della "soglia di accesso", in una parola, garantendo un uniforme livello delle prestazioni sociali sull'intero territorio nazionale. Le criticità richiamate rimandano da un lato alla mancata definizione dei livelli essenziali delle prestazioni sociali e, dall'altro, all'assenza di un sistema riconosciuto e regolamentato di professioni sociali in grado di restituire certezza agli operatori e ai beneficiari del welfare in termini di competenze operanti negli interventi professionali sociali, appropriatezza ed efficacia degli interventi erogati, efficienza e performatività dell'operato della filiera istituzionale programmatoria e gestionale nei servizi sociali. Ciò si riverbera nel fenomeno della familiarizzazione dell'assistenza: se la stima del numero di assistenti familiari sembra eguagliare il numero dei professionisti e degli operatori del welfare (ricerche promosse dall'Isfol e dal ministero del Lavoro, salute e politiche sociali stimano questi ultimi in circa 7-800.000 lavoratori e lavoratrici, afferenti per la gran parte alla cooperazione sociale e all'associazionismo di promozione sociale oltre che, ovviamente, alle Pubbliche amministrazioni locali e alla Sanità), siamo di fronte a un evidente problema di bilanciamento degli interventi e di efficacia di questi nel promuovere cittadinanza e inclusione sociale. Si assiste, in sostanza, a uno scivolamento dalla dimensione territoriale e comunitaria a quella familiare e privata dei servizi di cura, promozione e inserimento sociale.

Non mancano gli aspetti problematici nemmeno sul versante delle professioni sociali. Solo una piccola parte degli operatori del sociale appartiene a professioni riconosciute a livello nazionale, molti lavorano con titoli e qualifiche regionali che sembra opportuno riqualificare.

Proprio a questo riguardo, numerosi segnali evidenziano uno stato di diffuso disagio all'interno del lavoro sociale, sempre più caratterizzato da un'estrema domanda di flessibilità e di elevate competenze tecnico-professionali cui non corrisponde un'adeguata valorizzazione degli operatori né sul piano retributivo né sul piano della visibilità e del riconoscimento sociale. Anche in questi termini si ritiene importante sottolineare l'esigenza di avviare percorsi di riordino e definizione dei profili professionali di rilievo nazionale e regionale, in grado di costituire un "quadro delle certezze" per gli operatori e per gli utenti finali dei servizi e degli interventi sociali.

Le comunità professionali degli operatori e dei professionisti del welfare, d'altro canto, evidenziano una diffusa esigenza di formazione continua, di aggiornamento professionale e sostegno alle funzioni svolte, unitamente alla segnalazione di specifici fattori di sofferenza riguardanti le retribuzioni, l'inquadramento contrattuale, le possibilità di sviluppo professionale<sup>5</sup>.

Per rispondere alla forte domanda di qualificazione delle reti di servizi e interventi sociali e di valorizzazione del lavoro sociale appare necessario assumere come valore che alla garanzia eguale dei diritti sociali deve corrispondere l'eguale tutela del lavoro sociale. Si tratterà, quindi, di avviare un proficuo confronto tra i livelli di governo centrale, regionale, locale finalizzato alla definizione di un "quadro di certezze" per le professioni sociali, nel quale trovi posto la definizione dei profili professionali di rilievo nazionale, l'indicazione di standard formativi omogenei per il conseguimento di qualifiche regionali e la tendenziale convergenza delle professioni di base e intermedie formate attraverso percorsi regionali.

*\*Ricercatore Isfol*

---

<sup>5</sup> Cfr.: European Foundation for the improvement of living and working conditions, op.cit.

**INVISIBILI MA CONSAPEVOLI.**  
**LO SGUARDO DEGLI OPERATORI SOCIALI**  
**SUL LAVORO SOCIALE**  
di Roberto Latella\*

L'inchiesta *Voci e volti del welfare invisibile* ci offre molti spunti di riflessione sui temi delle politiche sociali e, tra questi, ci propone due aspetti che riguardano il “come” gli operatori sociali stanno e si percepiscono nel lavoro sociale. Ritengo solo in parte sorprendente il dato relativo alla motivazione degli operatori, non tanto nella direzione quanto nell'entità, mentre meno scontato mi appare il livello di consapevolezza e, per alcuni versi, di politicità dimostrato dagli operatori intervistati. Gli operatori sembrano molto consci del ruolo sociale ricoperto e di come la propria dimensione professionale non sia circoscrivibile all'interno di un'ottica neutra ed esclusivamente tecnica. L'inchiesta ci dà dunque l'occasione di approfondire il dibattito sul ruolo dell'operatore sociale e sulla funzione del lavoro sociale in genere, confortati da un insieme di dati che sembrano darci indicazioni piuttosto nette.

**Il lavoro sociale: un lavoro che produce senso**

La parola “lavoro sociale” si presta a diverse chiavi di lettura. Possiamo intenderla dal punto di vista dell'oggetto, il “sociale” appunto, cioè quell'insieme di dinamiche e contesti che normalmente vengono associati ai bisogni sociali dei cittadini. Possiamo però anche leggerla dal punto di vista del modo di lavorare, “lavoro sociale” dunque come un lavoro che deve essere realizzato in una dimensione collettiva, qualcosa di diverso da un'azione individuale. Possiamo, infine, comprenderla dal punto di vista della dimensione più generale nel quale opera la dimensione “sociale” appunto, cioè che investe la società nel suo complesso, il suo sviluppo, i suoi bisogni, i suoi conflitti, le sue culture, le sue gerarchie, ecc.

Probabilmente, il lavoro sociale è tutto questo e anche altro, un lavoro particolare basato sulla relazione tra persone e che incontra necessariamente la dimensione collettiva pubblica, se non lo si vuole relegare in un'angusta dimensione assistenziale.

Un lavoro, dunque, che ci immerge inevitabilmente in una dimensione di senso sia sul terreno individuale che socio-politico, che ci mette in gioco come individui ma anche come cittadini. Proprio per questo come operatori sociali andiamo in crisi e rischiamo il burn out quando il lavoro che facciamo smarrisce il suo "senso" o noi facciamo fatica ad attribuirgliene uno.

È un lavoro che non può essere messo in atto in maniera ripetitiva anche se spesso a molti operatori viene chiesto proprio questo che non può essere rinchiuso nell'ottica della prestazione e che non è mai uguale a se stesso, così come non sono mai uguali né le persone né i contesti in cui lavoriamo. Queste ci sembrano essere le ragioni per cui ancora oggi molte persone scelgono di fare gli operatori sociali malgrado le difficili condizioni di lavoro e la grande mancanza di diritti. Questo scenario ovviamente non è scontato, va conquistato strappando il lavoro sociale agli approcci produttivistici, tecnicistici e standardizzati da una parte e all'approccio assistenziale dall'altro. Il lavoro sociale, dunque, rappresenta una possibilità di ricondurre tra mille fatiche il concetto di lavoro nell'ottica dell'attività umana, capace di far crescere chi lo pratica come parte della comunità e come persona, una sfida difficile ma che spiega forse in parte la motivazione raccolta nell'inchiesta rispetto a questo mestiere che viene scelto molto più spesso di quanto capiti di farlo.

### **Al di là della dicotomia tra tecnico e politico**

Storicamente, almeno nella cultura occidentale, siamo abituati a distinguere in maniera netta la dimensione tecnica e la dimensione politica, dando alla prima un'aura di neutralità e di "necessarietà" e circoscrivendo la dimensione decisionale e l'utilizzo del potere nella seconda. Nel lavoro con le persone e con i gruppi sociali, questo apparato ideologico basato sulla dicotomia tra

tecnico e politico è particolarmente evidente e capace di autogiustificare come inevitabili scelte politiche e un utilizzo profondo del potere. Come spiegava Basaglia, il potere dei tecnici diventa enorme nel definire, misurare, catalogare l'altro, per poi progettare la sua vita. Il rischio costante è che la figura dell'educatore o dell'operatore sociale si confonda con una figura medico-terapeutica che ripropone un ruolo passivo dell'altro e indichi la soluzione del problema e la risorsa nel buon medico o nella buona medicina, piuttosto che nelle potenzialità della persona e/o del contesto con cui ci si relaziona. L'altra grande possibilità del potere tecnico è quella di spostare il piano del problema riportandolo fatalmente su una dimensione individuale, «lo spostamento di ogni problematica dal piano sociale in cui si manifesta all'individuo che la incarna, e che automaticamente viene destorificato o identificato nel fenomeno stesso»<sup>1</sup>, chiudendo la persona-utente nella gabbia della sua definizione problematica.

Questo grande rischio, o se preferiamo questa grande trappola, che può trasformare i servizi alla persona da luoghi di promozione di diritti e valorizzazione delle risorse dei beneficiari a parte di un sofisticato apparato di controllo sociale, sembra essere presente alla maggioranza degli operatori che rispondono all'inchiesta sul welfare invisibile. Questo ci offre la possibilità di immaginare, sempre più, il lavoro sociale come uno spazio di trasformazione non attraverso una proposta ideologica, ma attraverso la costruzione di spazi di sviluppo, consapevolezza e liberazione che preparano il terreno del cambiamento e perché no anche del conflitto sociale. Il lavoro sociale ha, inoltre, la capacità di coniugare costantemente la dimensione individuale e la dimensione comunitaria del cambiamento l'idea dell'"uomo nuovo" e l'azione sociale, avremmo detto in altri tempi. Su queste basi, dunque, è possibile rivisitare con gli operatori l'idea stessa di professionalità: pensare a un'idea di professionalità che tracci una strada tra la

---

<sup>1</sup> Franco Basaglia, *L'utopia della realtà*, a cura di Franca Ongaro Basaglia, Einaudi, Torino, 2005, p. 288.

“Scilla” del dilettantismo e la “Cariddi” del professionismo, disegnando una professionalità riflessiva, una professionalità non eminentemente tecnica, ma non per questo inconsistente o banale. Una professionalità leggera dunque, forte della sua capacità di gestire la vulnerabilità e l’incertezza della relazione d’aiuto sapendo aderire plasticamente ai contesti e alle storie delle umanità varie che incontra, capace di tenere la bussola senza la rigidità dei binari.

Questo tipo di professionalità non è più semplice, né richiede minor sforzo per la sua acquisizione, anzi, è una professionalità che si deve mettere continuamente in discussione. Ma è proprio questa leggerezza che le permette di essere agente di cambiamento e di valorizzazione delle competenze e delle esperienze altrui. Le professionalità pesanti sono ingombranti, levano spazio alle persone con cui interagiamo, occupano tutto lo spazio della relazione con le competenze del tecnico, del terapeuta, nascondendo le risorse e la soggettività delle persone e dei contesti con cui si lavora.

### **Costruire la comunità degli operatori**

I dati dell’inchiesta mi sembra ci offrano un’ulteriore opportunità nel riconoscere l’esistenza di un vissuto e alcune percezioni comuni tra gli operatori sociali, il che non significa che non esistano tipologie diverse e differenze culturali forti. Un insieme di persone che ragionano sui fenomeni sociali che il proprio lavoro gli propone quotidianamente, che sono consapevoli di incontrare una dimensione politica e che vivono anche una condizione comune di incertezza, ma che hanno pochi legami tra di loro se non nello specifico dei propri contesti di lavoro. Tante piccole voci che si sentono poco.

Tenendo conto anche della richiesta di partecipazione che emerge forte dall’inchiesta, viene in mente che forse sono maturi i tempi per costruire una qualche “comunità degli operatori sociali”, luoghi e momenti di confronto, mutualità e proposta; luoghi dove valorizzare la pratica sociale per farla diventare pensiero e indiriz-

zo per le politiche sociali, dove rivendicare insieme al proprio ruolo e alla propria dignità il senso e la dignità del lavoro sociale e delle persone di cui si occupa. Potremmo forse scoprire che oggi è più facile mettere in rete gli operatori che le loro organizzazioni, non foss'altro perché si sentono meno in concorrenza tra loro, e forse potremmo scoprire persino che mettere in rete gli operatori può favorire anche la messa in rete almeno di quella parte di terzo settore che non è stato risucchiato nelle logiche aziendali di mercato. Sono molte le forme che questa sfida potrebbe assumere, in ogni caso questa inchiesta è un possibile e valido punto di partenza.

*\*Responsabile laboratorio di formazione Associazione “Città Visibile”*



## CONCLUSIONI



## CONCLUSIONI PER GUARDARE AL FUTURO di Lucio Babolin\* e Antonio Ferraro\*\*

Vogliamo presentare alcune, parziali, conclusioni al lavoro che ci ha visti impegnati in questi mesi per la realizzazione dell'*Inchiesta sul lavoro sociale* in Italia.

La prima conclusione è una constatazione: il “lavoro sociale” significa soprattutto lavoro con e per le comunità sociali.

Si tratta, allora, di accogliere all'interno della riflessione temi che vanno oltre la mera risposta ai bisogni. Diventano sempre più significative le progettazioni complesse, fortemente intrecciate con la dimensione politica, culturale, promozionale, fino all'applicazione di un modello di lavoro sociale che coinvolge *in toto* le comunità, alla ricerca di una responsabilizzazione piena della cittadinanza rispetto alle proprie risorse e ai propri limiti.

Approdare a questa complessità ha portato nel corso del tempo a precisare la riflessione sull'esigenza via via più stringente di professionalizzazione. Gli operatori sociali sono, nella stragrande maggioranza, dei professionisti del lavoro sociale, con competenze e titoli di studio specifici, portatori di un'esigenza continua di aggiornamento formativo e affinamento dell'offerta.

La seconda possibile conclusione è che, forse, oggi siamo nelle condizioni di meglio definire cosa si intende per lavoro sociale. Il Lavoro sociale è agito da soggetti collettivi. Gli interventi nel sociale non sono mai individuali, ma si pongono in un'ottica di partecipazione, condivisione, confronto democratico. È, dunque, un lavoro sempre attento ai processi formativi, sia alle competenze metodologiche e di contenuto che alla crescita delle capacità relazionali dei propri operatori. È un lavoro costruito intorno a servizi integrati, inseriti nel territorio, e non una semplice somma di figure professionali.

Certo, il lavoro sociale deve saper parlare agli ultimi, ma anche alla immensa massa di indifferenti che sembra spesso circondare i servizi e gli interventi.

Saper affrontare il tema della devianza, ma ancor più quello della normalità.

Centrale, nelle professioni sociali, è compiere in primo luogo all'interno delle organizzazioni stesse, per poi rivolgersi all'intera cittadinanza, un passaggio culturale che integri l'attenzione alla presa in carico delle situazioni di disagio col farsi promotori di condizioni di agio a beneficio delle comunità sociali nel loro complesso.

La terza considerazione attiene alla trasformazione che si è determinata in questi anni nelle forme e nei modi nei quali si esprime il lavoro sociale.

L'intervento sociale è divenuto più complesso, rivolgendosi a un numero sempre crescente di persone vulnerabili, ma al tempo stesso anche a una fetta di popolazione che non presenta alcun elemento di grave criticità.

Dalla presa in carico e prevenzione, dunque, alla promozione, alla ricerca di forme di sostegno e dialogo con i protagonisti della vita delle comunità sociali.

La qualità stessa degli interventi si è trasformata, con la possibilità di effettuarne alcuni personalizzati e centrati sull'individuo a fianco di altri stimolati più dall'azione collettiva e territoriale. E gli operatori sociali ne sono ben consapevoli.

In una situazione così ricca di fermenti e cambiamenti, con spinte sempre più forti in direzione di una maggiore specializzazione degli interventi, si sono costruite migliaia di occasioni per nuove professionalità e opportunità lavorative per molti giovani motivati e neolaureati. Che, appunto, hanno scelto di lavorare in quest'ambito non "per ripiego".

Nel frastagliato mondo della cooperazione sociale, e del Terzo settore in generale, questa fase è stata interpretata con comportamenti assai diversificati: chi ha continuato a fare innovazione, chi ha pensato al punto "di non ritorno" rispetto alle crescite raggiunte e si è

“seduto” sulla standardizzazione dei servizi, chi ha insistito nel creare legami con le comunità locali, chi si è limitato a creare appositi uffici progetto partecipando al numero più alto possibile di gare d'appalto, andando oltre ogni concetto di radicamento territoriale...

Ma questo processo di diffusione e trasformazione del lavoro sociale è stato in questi ultimi anni sostanzialmente bloccato.

Quarta conclusione. Molte organizzazioni, grandi e piccole, sono entrate in crisi, schiacciate dalla tenaglia dell'incertezza e dell'insufficienza delle risorse, che ha portato a gravi crisi finanziarie o a esposizioni bancarie insostenibili.

Per tentare di uscire da questa situazione sono state elaborate e realizzate diverse opzioni, che spesso hanno generato nel Terzo settore altre contraddizioni e debolezze.

Molti si sono rinchiusi nella sterile gestione efficiente dei servizi, rinnegando le proprie radici.

Sovente è stato fortemente sacrificato il lato sociale dell'intervento, inteso come la parte più innovativa e capace di produrre cambiamento e trasformazione del contesto sociale in cui si opera.

Allo stesso tempo è spesso venuta meno la partecipazione interna alla vita associativa, peraltro un processo quasi naturale nei casi in cui si punta all'espansione quantitativa senza freni.

Dentro questa dimensione si è frequentemente accumulato il ritardo nel rilanciare forme interne di partecipazione in grado di favorire il complesso passaggio da organizzazioni carismatiche a organizzazioni con responsabilità diffuse, un aspetto che non casualmente è stato molto sottolineato dagli operatori che hanno risposto al questionario dell'*Indagine sul lavoro sociale*.

Altri, invece, hanno scelto di evolvere, ri-esistere, tentando nuovi approcci di interlocuzione con il mondo del pubblico e con le comunità locali. Ma molti sono anche scomparsi dalla scena dell'intervento sociale, parecchie piccole cooperative e associazioni hanno dovuto chiudere i battenti nel silenzio assoluto di tutti.

È, forse, lecito pensare che ciò abbia agevolato chi intende contrapporre nel Terzo settore volontariato e cooperazione sociale,

il primo agito da molti politici locali contro il secondo perché ritenuto più economico, più funzionale oltre che più motivato e solidale.

Ma, in effetti, dietro a molte di queste opzioni di fuoriuscita dalla crisi si cela una concezione del lavoro sociale ridotto a pura prestazione individuale, semplice gestione di mano d'opera, anche a basso costo, con la conseguenza inevitabile di una sua trasformazione in prestazione individuale gestita direttamente dalle agenzie interinali o dalle organizzazioni del Terzo settore, trasformate di fatto in realtà di intermediazione che rispondono ai voleri del dirigente del pubblico o alle singole richieste del privato cittadino.

Questo è anche il risultato del mancato riconoscimento, nei fatti, della funzione pubblica e sociale svolta nei territori dalla cooperazione e dall'associazionismo in tutti questi anni.

Questo è il frutto di scelte politiche nazionali e locali che hanno costruito un sistema che vive nella continua precarietà di risorse, assolutamente inadeguate rispetto alla attuale complessità sociale e all'affermarsi di sempre nuovi e più sofisticati bisogni.

Questo è l'effetto di approcci politici locali che hanno interpretato e sfruttato i recenti finanziamenti, legati a leggi di settore, per progettualità e sostegni economici temporanei e non come fasi di avviamento di stabili politiche sociali territoriali.

Tutto ciò ha prodotto, quinta considerazione conclusiva, una situazione in cui non esiste un'affermazione piena e generalizzata dei diritti dei lavoratori del settore. Continua a mancare, a dieci anni dall'emanazione della legge 328, una definizione nazionale dei profili professionali del sociale; i livelli contrattuali sono generalmente più bassi di quelli dei lavoratori impegnati nelle strutture pubbliche; è frequente e massiccio il ricorso a contratti a progetto, il livello di precarietà è estremamente elevato.

L'affermazione piena dei diritti dei lavoratori del sociale non è solo un valore e una necessità imprescindibile in sé, ma anche la misura di servizi di qualità capaci di uscire dalla dimensione dell'assistenzialismo. In ciò sta il riconoscimento del legame profondo tra i diritti dei lavoratori del sociale e i diritti delle

persone e dei cittadini cui sono rivolte le prestazioni. Essere vulnerabili, per gli operatori sociali, è un dato di fatto. Non è escluso che tutto ciò possa spingere sempre più spesso molti ad abbandonare il ruolo che si sono scelti per cogliere altre occasioni.

Esiste, quindi, un evidente legame tra qualità di un servizio e qualità del lavoro, con una diretta ricaduta sull'efficienza, l'efficacia e la capacità di produrre benessere sociale.

È necessario, pertanto, sviluppare una relazione tra amministrazione pubblica e Terzo settore in grado di superare i bandi al massimo ribasso e contrastare le politiche che favoriscono esternalizzazioni non giustificate di funzioni, evitando così la diffusione di un rapporto di semplice fornitura di servizio o di scambio clientelare.

### **Uno sguardo al futuro**

Con questi dati e considerazioni è possibile riflettere in modo più consapevole sulle prospettive del lavoro sociale, di cui si è già sottolineata la precarietà, causata secondo molti degli operatori che hanno partecipato all'indagine in primo luogo dalla costante contrazione delle risorse avvenuta negli ultimi anni e, in secondo luogo, dal processo mai realmente portato a termine di riconoscimento del ruolo professionale degli operatori sociali. Si tratta di riflettere in questo senso su due fronti: quello interno alle organizzazioni e quello esterno, politico-istituzionale.

Dal punto di vista interno, preme sottolineare che è necessario arrivare a una definizione del ruolo che, pur non prescindendo dalla nostra storia, non svenda il lavoro accettando condizioni non dignitose per le operatrici, gli operatori e i servizi stessi. Dal punto di vista esterno, invece, al di là della mera rivendicazione, si tratta di riflettere con tutti i soggetti sociali coinvolti sulla costruzione reale di un "welfare dei diritti", a partire dai diritti delle categorie sociali più deboli (di cui possiamo dire che gli operatori stessi fanno spesso parte, date le condizioni di precarietà in cui lavorano molti di essi) e consapevoli del fatto che la cura dei soggetti deboli è la prima condizione per il benessere collettivo e, di conseguenza, per la stessa sicurezza sociale al centro del dibattito politico attuale.

Una ragione di questa assenza di valorizzazione del lavoro sociale è da cercare, come dicevamo, anche nel mancato riconoscimento della funzione “pubblica” esercitata, che pesa sulle stesse organizzazioni sociali nel momento in cui vengono scelte dalle istituzioni come fornitrici di servizi all’interno del sistema territoriale di welfare. Il loro ruolo pubblico viene negato dalle procedure di appalto predisposte dagli Enti locali, la loro esistenza e solidità economica messa in discussione dagli enormi ritardi nella erogazione dei corrispettivi per le prestazioni rese, il loro coinvolgimento ai tavoli della concertazione che predispongono i Piani di zona ridotto spesso a formale consultazione.

Il messaggio che viene veicolato e che tende culturalmente a imporsi per divenire prassi operativa è che le imprese non profit non erogano servizi inseriti nella rete pubblica di welfare, ma devono collocarsi, come tutte le altre aziende, sul mercato dei servizi. Un mercato che, però, è del tutto *sui generis* perché, come nel caso dei servizi alla persona, è in realtà regolato dagli Enti pubblici e dai loro finanziamenti.

La vera e propria aberrazione che nega il riconoscimento della funzione pubblica esercitata dalle organizzazioni di Terzo settore e del ruolo socialmente rilevante delle migliaia di operatori sociali che in esse lavorano ha comportato la sostanziale impossibilità per questi soggetti di svolgere le funzioni di co-programmazione e co-progettazione pur affermate nella stessa legge 328/00, che ha ridefinito il sistema degli interventi sociali.

Insomma, per troppi responsabili politici e tecnici delle istituzioni locali e centrali il Terzo settore rimane il soggetto della presa in carico diretta di persone e problemi, ma non un attore a pieno titolo della programmazione dei servizi, a pari titolarità con l’Ente pubblico, pur nella differenza e nella specificità di ruoli e compiti. Un welfare dei diritti può esistere solo se vi è una nuova assunzione di responsabilità da parte dell’Ente pubblico nel garantire dei servizi e delle prestazioni in grado di soddisfare le esigenze espresse dalla cittadinanza, per i quali, di conseguenza, la lettura partecipata dei bisogni si pone “sempre” come il punto di partenza

di ogni iniziativa, allargando i suoi spazi fino ai beneficiari stessi degli interventi, che come abbiamo visto vengono esclusi da tali processi di coinvolgimento.

Sempre su questo fronte, la nostra inchiesta rafforza il concetto che la partecipazione dal basso è in grado di facilitare percorsi di conoscenza su determinate questioni, ma anche di mettere in discussione le classiche modalità, spesso autoreferenziali, di riflessione-azione presenti nella politica e nel Terzo settore. Aver dato voce direttamente agli operatori, infatti, ci ha permesso di conoscere meglio questo mondo e, di conseguenza, di porre le basi per la costruzione di proposte più legate alla realtà. Un segnale di inversione di rotta del modo dell'agire politico che dovrebbe diventare prevalente nei processi decisionali, soprattutto in una fase storica segnata da aumenti significativi di bisogni e disuguaglianze sociali. Questo eviterebbe, in parte, il rischio di creare paradossi socialmente negativi, come quello che abbiamo davanti agli occhi, in cui invece di ascoltare le mille voci e di guardare in faccia i mille volti del welfare invisibile, si tagliano fondi alle politiche sociali e agli Enti locali giustificando un disegno che prevede la sostituzione dello stato sociale, garanzia universalistica dei diritti di cittadinanza, con un welfare mercantile e caritatevole.

Il nostro obiettivo, certo ambizioso, è quello di fare in modo che chi programma i Piani di zona, chi fa leggi, chi fa tagli, si rapporti con chi quotidianamente si "sporca le mani" e conosce meglio di tutti il sistema del welfare, dalle potenzialità alle criticità, manifestando anche una sorprendente capacità di individuare le soluzioni per migliorarlo.

Per noi l'inchiesta è solo una piccola puntura di spillo, ma può rappresentare un valido esempio da seguire anche in futuro, perché in questi anni troppi, da destra a sinistra, si sono riempiti la bocca di proposte senza neanche chiedere cosa ne pensassero i veri protagonisti.

*\*Presidente nazionale del Cnca*

*\*\*Responsabile nazionale Politiche sociali Prc-Se*



# ALLEGATO



**Il questionario, DEL TUTTO ANONIMO, va compilato in ogni sua parte, barrando le caselle o scrivendo in stampatello negli spazi preposti.  
E' importante rispettare il numero di risposte consentito per domanda.**

## QUESTIONARIO

Città di residenza \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

Sesso M  F  Anno di nascita \_\_\_\_\_

Nazionalità  italiana  straniera

1. Quale ruolo ricopri nell'ambito dei servizi sociali<sup>1</sup>?  
(una sola risposta)

Sei:

- A.  Operatore sociale del terzo settore (cooperative, associazioni ecc.)
- B.  Operatore dipendente della pubblica amministrazione (Comune, Asl ecc.)
- C.  Dirigente di strutture del terzo settore
- D.  Dirigente del terzo settore e operatore dei servizi in modo contestuale
- E.  Formatore, ricercatore, progettista, consulente nel campo dei servizi
- F.  Altro (Specificare) .....

2. Da quanti anni lavori in ambito sociale?

\_\_\_\_\_

3. Con quale qualifica professionale svolgi la tua attività?  
(una sola risposta)

- A.  Assistente sociale
- B.  Educatore professionale
- C.  Assistente domiciliare
- D.  Operatore Socio Sanitario/Ausiliario Socio Assistenziale
- E.  Psicologo
- F.  Sociologo
- G.  Animatore socioculturale
- H.  Operatore di strada
- I.  Mediatore interculturale
- J.  Pedagogista
- K.  Operatore senza titolo
- L.  Altro (specificare) .....

<sup>1</sup> La dicitura prescelta "servizi sociali" è volutamente generale e contempla tutti i servizi e gli interventi a carattere socioeducativo, socioassistenziale, sociosanitario, socioculturale, sociolavorativo dove si presta la propria attività lavorativa.

4. In quale settore lavori?  
(se si lavora in più settori segnare più risposte)

- A.  Anziani
- B.  Minori
- C.  Disabilità
- D.  Psichiatria
- E.  Area delle dipendenze
- F.  Immigrati/Rom
- G.  Povertà/senza fissa dimora
- H.  Cittadinanza attiva/promozione
- I.  Informazione/comunicazione sociale
- J.  Gestione/organizzazione
- K.  Qualità/valutazione
- L.  Formazione/supervisione
- M.  Progettazione
- N.  Altro (specificare) .....

5. Ti sembra di utilizzare la tua qualifica professionale nel lavoro che concretamente svolgi?  
(una sola risposta)

- A.  Sì
- B.  Solo in parte
- C.  No

6. Qual è la motivazione che ti spinge a fare questo lavoro?  
(massimo due risposte)

- A.  Non ho trovato altro
- B.  Mi lascia del tempo libero per fare altre cose
- C.  È un lavoro che mi stimola
- D.  Mi piace aiutare gli altri
- E.  Mi permette di stare continuamente in contatto con tante persone diverse e mettermi in discussione
- F.  Rappresenta una spinta ideale al cambiamento sociale e politico
- G.  Mi soddisfa economicamente
- H.  Altro (specificare) .....

7. Sei soddisfatto dell'organizzazione nella quale lavori?<sup>2</sup>  
(una sola risposta)

- A.  Molto
- B.  Abbastanza
- C.  Poco
- D.  Per niente

---

<sup>2</sup> Per chi lavora per più di un'organizzazione rispondere relativamente a quella principale

8. In che modo l'organizzazione per cui lavori favorisce la tua crescita professionale?  
(segnare una casella per riga)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Offrendo opportunità di formazione				
Con una grande attenzione alla qualità dei servizi				
C'è molta attenzione alle esigenze professionali dei lavoratori				
C'è molta discussione e scambio all'interno anche sul piano culturale				
Dando modo di fare esperienze diverse in servizi e settori diversi				

9. Ti senti coinvolto e partecipi delle scelte politiche e gestionali della tua organizzazione?  
(una sola risposta)

- A.  Molto
- B.  Abbastanza
- C.  Poco
- D.  Per niente

10. Ti senti coinvolto e partecipi delle scelte del tuo servizio o settore dell'organizzazione?  
(una sola risposta)

- A.  Molto
- B.  Abbastanza
- C.  Poco
- D.  Per niente

11. Cosa pensi del tuo futuro in questo campo?  
(una sola risposta)

- A.  Se si presenta un'alternativa cambio lavoro
- B.  Ora va bene, ma è un'attività che intendo svolgere solo per un periodo della mia vita
- C.  Mi piacerebbe in futuro cambiare il mio ruolo, ma sempre nel campo dei servizi alla persona
- D.  Mi piacerebbe continuare, ma solo se mi saranno offerte le necessarie garanzie e tutele lavorative
- E.  Continuerò a lungo se avrò la possibilità di fare cose interessanti e in cui credo
- F.  E' un'attività che penso di portare avanti più a lungo possibile
- G.  Altro (specificare) .....

12. Che tipo di contratto hai?  
(una sola risposta)

- A.  Contratto di lavoro dipendente a tempo indeterminato
- B.  Contratto di lavoro dipendente a tempo determinato
- C.  Senza contratto
- D.  Collaborazione occasionale
- E.  Collaborazione coordinata e continuativa
- F.  Collaborazione a progetto

- G.  Lavoro interinale
- H.  Prestazione professionale a Partita Iva
- I.  Lavoratore al nero
- J.  Altro (specificare) .....

13. Se operi in una cooperativa sociale, sei socio lavoratore?  
(una sola risposta – non rispondere se non operi in una coop sociale)

- A.  Sì
- B.  No

14. Con che tipo di orario lavori?  
(una sola risposta)

- A.  Tempo pieno
- B.  Part-time
- C.  Dipende dalle esigenze del servizio

15. Il tuo lavoro nel sociale che stipendio ti permette di avere mediamente al mese?  
(una sola risposta)

- A.  Meno di 500 euro
- B.  Tra 500 e 800 euro
- C.  Tra 800 e 1000 euro
- D.  Tra 1000 e 1200 euro
- E.  Tra 1200 e 1500 euro
- F.  Tra 1500 e 2000 euro
- G.  Oltre 2000 euro

16. Sei soddisfatto della tua attuale condizione contrattuale?  
(una sola risposta)

- A.  Molto
- B.  Abbastanza
- C.  Poco
- D.  Per niente

17. Ritieni che nel campo dei servizi alla persona i diritti dei lavoratori siano rispettati?  
(una sola risposta)

- A.  Sì, sempre
- B.  Sì, nella maggioranza dei casi
- C.  Soltanto in alcuni posti
- D.  No, nella maggioranza dei casi
- E.  No, mai

18. Se i diritti dei lavoratori non sono rispettati, o lo sono in parte, a chi attribuisce la responsabilità?  
(massimo due risposte)

- A.  Alle istituzioni e agli enti locali
- B.  Alle cooperative e associazioni per cui lavorano gli operatori
- C.  In egual misura alle istituzioni e alle imprese sociali del terzo settore
- D.  Ai lavoratori che non rivendicano diritti perché è un lavoro sociale
- E.  A nessuno, queste sono le condizioni del mercato del lavoro
- F.  Al sindacato assente o connivente
- G.  A nessuno perché ritengo che i diritti siano sempre rispettati
- H.  Altro (specificare) .....

19. Ritieni che nel campo dei servizi alla persona i diritti degli utenti/beneficiari dei servizi siano rispettati?

(una sola risposta)

- A.  Sì, sempre
- B.  Sì, nella maggioranza dei casi
- C.  Soltanto in alcuni posti
- D.  No, nella maggioranza dei casi
- E.  No, mai

20. Se i diritti degli utenti/beneficiari dei servizi non sono rispettati, o lo sono in parte, a chi attribuisce la responsabilità principale?

(massimo due risposte)

- A.  Alle istituzioni e agli enti locali
- B.  Alle cooperative e associazioni che gestiscono i servizi
- C.  In egual misura alle istituzioni e alle imprese sociali del terzo settore
- D.  Agli utenti/beneficiari che non riescono a far sentire la loro voce
- E.  Al quadro legislativo carente del welfare italiano
- F.  Alla scarsa sensibilità dell'opinione pubblica rispetto ai temi sociali
- G.  A nessuno perché ritengo che i diritti siano sempre rispettati
- H.  Altro (specificare) .....

21. Secondo te per lavorare nel sociale è necessario:

(massimo due risposte)

- A.  Buona volontà e predisposizione ad aiutare gli altri
- B.  Motivazione, se non lo si è scelto non funziona
- C.  Un buon livello di professionalità e formazione specifica
- D.  Niente di particolare, è un lavoro come gli altri
- E.  Altro (specificare) .....

22. Ti sembra che i beneficiari/utenti siano coinvolti e resi partecipi nelle scelte e nella valutazione dei servizi e degli interventi che li riguardano?  
(una sola risposta)

- A.  Sì
- B.  Sì, anche troppo
- C.  Non so rispondere, dipende troppo dal tipo di servizio
- D.  Non sempre
- E.  Sì, sul loro specifico percorso, ma non abbastanza sull'andamento generale del servizio
- F.  Solo quando hanno dietro associazioni di utenza forti
- G.  No
- H.  Altro (specificare).....

23. Quali ritieni debbano essere i principali obiettivi dei servizi sociali?  
(massimo due risposte)

- A.  Assistere le persone portatrici di un qualche disagio fisico o sociale
- B.  Redistribuire la ricchezza economica e il benessere all'interno della società
- C.  Portare solidarietà alle persone più sfortunate
- D.  Aiutare le categorie svantaggiate ad avere una maggiore autonomia
- E.  Tenere sotto controllo le aree di disagio sociale e devianza al fine di tutelare la sicurezza di tutti i cittadini
- F.  Aiutare i singoli beneficiari ad essere maggiormente consapevoli dei propri diritti
- G.  Stimolare un cambiamento nelle comunità per sviluppare una maggior consapevolezza dei problemi e delle possibili soluzioni collettive
- H.  Curare le persone malate o non autosufficienti
- I.  Favorire il dialogo e l'incontro tra condizioni sociali, culturali e generazionali diverse nella società
- J.  Tutelare e promuovere i diritti dei cittadini
- K.  Altro (specificare).....

24. In che modo ritieni che un servizio socioeducativo possa essere un agente di cambiamento sociale?  
(massimo due risposte)

- A.  Dando più opportunità e diritti ai soggetti deboli
- B.  Favorendo momenti di partecipazione e scambio sociale tra i diversi segmenti della comunità
- C.  Rispondendo ai bisogni delle persone di cui si occupa
- D.  In nessun modo, non ritengo che un servizio possa favorire un cambiamento sociale
- E.  Aiutando le singole persone a intraprendere un cambiamento individuale
- F.  Favorendo la consapevolezza delle proprie competenze, potenzialità e diritti da parte dei beneficiari
- G.  Altro (specificare).....

25. Per essere di qualità un servizio deve garantire:  
(massimo due risposte)

- A.  Efficienza rispetto ai compiti e agli obiettivi prescritti
- B.  La promozione di capacità progettuali e cittadinanza attiva

- C.  La soddisfazione dei singoli beneficiari
- D.  La flessibilità delle relazioni e dei processi organizzativi e la non standardizzazione degli interventi
- E.  La riduzione al minimo degli sprechi
- F.  Il rispetto delle normative
- G.  La capacità di costruire i propri obiettivi insieme ai beneficiari e ai diversi attori sociali del territorio
- H.  Altro (specificare).....

26. Dai un voto da 1 (qualità minima) a 5 (qualità massima) al servizio di cui fai parte

- 1  2  3  4  5

27. Le cooperative e le associazioni che gestiscono servizi a tuo giudizio sono:  
(una sola risposta)

- A.  Delle imprese come le altre
- B.  Dei luoghi di sperimentazione sociale
- C.  Dei posti dove si cerca di fare cose utili per gli altri tra tante difficoltà
- D.  Non è possibile generalizzare, sono troppo diverse l'una dall'altra
- E.  Luoghi di promozione del cambiamento sociale
- F.  Luoghi che favoriscono la precarizzazione e lo sfruttamento del lavoro
- G.  Un'opportunità di lavoro importante
- H.  Non so
- I.  Altro (specificare).....

28. Ritieni che nel tuo territorio il livello di integrazione dei servizi, nell'ambito del lavoro di rete, sia?

- Alto  Medio-Alto  Medio-Basso  Basso

29. Cosa ne pensi della concorrenza di mercato tra le cooperative sociali?  
(una sola risposta)

- A.  Favorisce la qualità dei servizi
- B.  Va a discapito dei diritti dei lavoratori e dei cittadini che usano il servizio
- C.  Non aiuta la costruzione di reti di solidarietà e cooperazione sui territori
- D.  Permette di evitare forme di clientelismo
- E.  Non lo so, non ci ho mai pensato
- F.  Altro (specificare).....

30. Per cambiare le cose che non funzionano nel campo dei servizi bisogna:  
(massimo due risposte)

- A.  Creare un'alleanza tra operatori e utenti
- B.  Introdurre una vera e trasparente competizione di mercato tra le organizzazioni
- C.  Avere una maggior sindacalizzazione dei lavoratori del settore
- D.  Migliorare il quadro dell'ipotesi teorica e metodologica a partire da chi prende le decisioni
- E.  Sensibilizzare tutta la cittadinanza, non solo gli addetti ai lavori
- F.  Favorire una maggior consapevolezza tra gli operatori del ruolo politico del lavoro sociale

- G.  Unire le cooperative e le associazioni con un programma e un progetto comune che valorizzi la dimensione sociale più che quella imprenditoriale
- H.  Creare delle grandi associazioni di utenti
- I.  Riportare i servizi all'interno della gestione diretta degli enti locali senza intermediazione del terzo settore
- J.  Costruire una collaborazione tra ente pubblico e terzo settore su un piano di pari dignità
- K.  Le cose vanno bene, non c'è molto da cambiare
- L.  Non so
- M.  Altro (specificare).....

31. Ritieni che una definizione nazionale dei profili professionali e dei titoli di studio (ad oggi mancante), necessari per lavorare nel sociale (come del resto avviene nel settore sanitario), rechi vantaggi ai lavoratori ed agli utenti dei servizi?

Si  No  Non so

32. La crisi economica in atto ha delle ricadute concrete sulla tua condizione di lavoro?

- A.  Sì, molte
- B.  Sì, abbastanza
- C.  No
- D.  Le ha già avute
- E.  Non so

33. Qual è per te l'intervento prioritario per garantire omogeneamente su tutto il territorio i diritti sociali?

(massimo due risposte)

- A.  Definire i livelli essenziali di assistenza sociale e provvedere ad adeguare i relativi servizi e prestazioni
- B.  Aumentare la spesa sociale italiana fino almeno alla media europea
- C.  Introdurre la quota capitaria per il sociale con indicatori ponderati nazionali e regionali per una distribuzione equa dei finanziamenti su tutto il territorio
- D.  La valorizzazione, la promozione e la diffusione di nuove forme di mutualismo solidale per rafforzare il sistema di welfare locale
- E.  L'incentivazione della massima integrazione dei servizi sanitari, sociali ed educativi per garantire l'efficacia e la continuità degli interventi
- F.  L'obbligatorietà di garantire la partecipazione delle persone, delle associazioni e delle cooperative sociali nelle varie fasi di individuazione dei bisogni, di progettazione, realizzazione e valutazione dei servizi. In particolare, nella programmazione dei piani di zona

✂.....

Saresti disponibile a costruire momenti di aggregazione e dibattito su questi temi o altre iniziative simili?

Si  No  Non so

Se sì, se vuoi, puoi lasciare un recapito o una mail e sarai contattato

.....

# INDICE

## PREMESSA

*di Mariano Bottaccio e Antonio Ferraro* .....Pag. 5

## PRIMA PARTE

**L'INCHIESTA** .....» 9

**Nota metodologica** .....» 11

**Le principali caratteristiche sociali e demografiche  
del campione dell'inchiesta**

*di Simone Casadei* .....» 13

**La condizione lavorativa nel comparto sociale:  
fattori di criticità e prospettive di sviluppo**

*di Simone Casadei* .....» 27

**Lavorare nel sociale, una scelta consapevole  
e motivata**

*di Roberto Latella* .....» 39

**Qualità è partecipazione**

*di Roberto Latella* .....» 53

## SECONDA PARTE

**INTERVENTI** .....» 69

**Il bisogno di un lavoro ricco di senso, per una  
società in grado di riprogettare il futuro**

*di Paolo Ferrero e Roberta Fantozzi* .....» 71

**Un approccio sociale fondato sui diritti per  
abbattere le barriere discriminatorie**

*di Vittorio Pietro Barbieri* .....» 75

<b>Ascoltare chi grida giustizia sociale</b>	
<i>di Tonio Dell'Olio</i> .....	79
<b>La dignità del lavoro sociale</b>	
<i>di Sergio Giovagnoli</i> .....	83
<b>Una nuova alleanza tra istituzioni e Terzo settore</b>	
<i>di Damiano Stufara</i> .....	87
<b>Investire nel lavoro e nei servizi sociali per uno sviluppo reale del paese</b>	
<i>di Morena Piccinini</i> .....	93
<b>Promuovere diritti, determinare cambiamento: per una dimensione politica del lavoro sociale</b>	
<i>di Andrea Morniroli e Giacomo Smarrazzo</i> .....	97
<b>Questione sociale e responsabilità pubblica</b>	
<i>di Salvatore Esposito</i> .....	101
<b>Reti corsare. Rischi, piaceri e necessità di una “responsabilità dell’imprevisto”</b>	
<i>di Susanna Ronconi</i> .....	107
<b>Professioni sociali: è ora di investire</b>	
<i>di Simone Casadei</i> .....	113
<b>Invisibili ma consapevoli. Lo sguardo degli operatori sociali sul lavoro sociale</b>	
<i>di Roberto Latella</i> .....	117
<b>CONCLUSIONI PER GUARDARE AL FUTURO</b>	
<i>di Lucio Babolin e Antonio Ferraro</i> .....	123
<b>ALLEGATO</b>	
Il questionario .....	133

Finito di stampare nel mese di Gennaio 2010  
dalla Tipolitografia “Morphema”  
Strada di Recentino, 41 - Terni