

La responsabilità del lavoro sociale/2

C'è una storia dei servizi da proseguire

R. CAMARLINGHI E F. D'ANGELLA

Le recenti elezioni hanno mostrato come nella nostra società l'insicurezza e la paura verso l'altro, soprattutto se straniero, stiano erodendo le basi di un lavoro sociale pensato in una prospettiva universalista, di cittadinanza. Gli unici servizi che i cittadini sentono come fattori di protezione sono la polizia e i carabinieri. I servizi sociali sono invece considerati elementi di insicurezza perché si occupano di quelle fasce di popolazione che oggi fanno paura. Come riaprire un dialogo con i territori?

Nell'intervista di febbraio Massimo Cacciari identifica la responsabilità verso l'altro, *ogni altro*, come il cuore del lavoro sociale. Nell'occuparsi dei singoli casi i servizi esprimono questo senso di responsabilità verso l'altro, *chiunque esso sia*. Alla base del lavoro sociale sembra esserci dunque un'idea universalista di responsabilità. Tuttavia quest'idea, che fino a qualche tempo fa era largamente condivisa e legittimava l'esistenza dei servizi, oggi è in discussione.

Ci sono città che si stanno murando

La preoccupazione maggiore dei cittadini, in questa «società della paura», sembra essere infatti quella di proteggere i propri interessi e difendere il benessere che si è conquistato da qualsiasi minaccia possa metterlo a repentaglio.

L'altro, sia esso il tossicodipendente, lo straniero, il barbone, non è più il soggetto di

cui occuparsi o preoccuparsi, ma qualcuno di minaccioso da cui difendersi. Anche perché consuma risorse – che in prospettiva sono percepite come destinate a ridursi – che potrebbero essere impiegate per preservare la qualità della propria esistenza.

Si diffonde una *solidarietà localistica*, incarnata dal federalismo fiscale. «Io cittadino del Nord perché devo finanziare con le mie tasse la sanità del Sud?». Ogni giorno sui giornali sindaci della Lombardia e del Veneto calcolano il «residuo fiscale», ossia quanto le regioni ricche pagano di tributi e ricevono in termini di servizi e trasferimenti, reclamando di «lasciare i soldi sui territori».

Ci sono città, piccoli paesi di provincia, che si stanno murando, dove il benessere è fondato sull'*etnocentrismo*, dove l'altro, soprattutto se straniero, è visto come predatore. La richiesta maggiore è quella di protezione, ma gli unici servizi che le persone sentono (e vedono) come elemento di protezione sono la polizia e i carabinieri. Da quest'immaginario collettivo i servizi rischiano addirittura di essere considerati come produttori di insicurezza e non di protezione, perché si occupano di fasce di popolazione che oggi fanno paura, suscitano allarme sociale.

A fianco di questi fenomeni assistiamo anche a una crisi delle grandi culture dell'universalità (la cultura cattolica, le culture di sinistra...), che sostenevano la necessità di dotarsi di servizi per proteggere i singoli e la società. Questa crisi sta erodendo le basi dei servizi. I servizi oggi appaiono, sempre più, come *un gigante dai piedi d'argilla*. Succede così che per la prima volta, dopo anni, operatori e servizi si trovino nella condizione di doversi confrontare, in prima persona, con la *questione della loro sostenibilità*. Una questione che non si può più dare per scontata.

È ancora immaginabile un futuro dei servizi?

Questi fenomeni mostrano come stia andando in frantumi, nella nostra società, l'idea universalista di responsabilità. E con essa l'idea di *cittadinanza* che le era connessa.

sa. Ma i servizi, non bisogna dimenticarlo, sono nati e cresciuti su quest'idea ampia di cittadinanza. Per questo oggi in discussione appare l'idea stessa che si possa ancora immaginare uno sviluppo dei servizi.

Lo sviluppo dei servizi per decenni è infatti stato pensato come qualcosa che dall'esterno ti veniva assicurato. Oggi invece ci si rende conto che le risorse economico-finanziarie dipendono in buona parte dal *riconoscimento che la gente dà* al lavoro dei servizi. Se le persone ne riconoscono il valore, legittimano l'investimento di soldi pubblici. Se no – dicono – meglio lasciare più soldi «nelle tasche» dei cittadini che potranno così scegliere sul mercato ciò che serve loro in caso di bisogno. I soldi che sostengono i servizi sono infatti soldi pubblici, ricavati dalla leva fiscale. E oggi vediamo quanto le tasse costituiscano motivo di dibattito acceso, perché non se ne ravvisa più il senso.

Queste *trasformazioni della cultura sociale* interrogano profondamente i servizi. Questi infatti lavorano per due terzi per le persone incapienti, improduttive. E allora «perché spendere i soldi per tossicodipendenti, poveri, immigrati, persone che non producono ma costano?», «perché devo fare qualcosa per altri che non fanno nulla per me?».

In una società in cui l'idea di responsabilità universalista va in dissolvenza e per questo va continuamente illuminata, fatta vivere, occorre un ripensamento radicale delle proprie pratiche lavorative per poter sostenere l'utilità e lo sviluppo dei servizi. Non si tratta tanto di ribadire l'opzione etico-valoriale ma di capire nei contesti come e con chi attivare dei processi di responsabilità allargata.

Reimparare a relazionarsi con i territori

Questo significa assumere le paure, i risentimenti, le ansie sociali come un problema con cui fare i conti; non basta liquidarli dicendo «noi abbiamo un'altra idea di società». Concretamente vuol dire provare a interagire con i sentimenti diffusi di insicurezza, che a un ascolto più attento e profon-

do rivelano comunque un desiderio di protezione, di vicinanza, di prossimità. La vasta area dell'opinione pubblica ha l'idea che i servizi non servano a nulla rispetto alla domanda di sicurezza che essa esprime. Sono considerate utili solo le operazioni di autorità dei sindaci. Eppure, chi più dei servizi può dare protezione? Chi più di un servizio può svolgere una *funzione di prossimità* con i cittadini che incontra?

Occorre ritrovare la capacità di relazionarsi con i territori. L'utilità sociale dei servizi oggi non la si può prescrivere eticamente né dimostrare razionalmente. È importante *costruirla nei territori*; non è più un assunto di partenza ma va alimentata nelle situazioni.

Contro il diffondersi di opzioni individualiste o localiste non basta richiamare l'opzione universalista (come De Sandre ricorda nell'altro «walkie-talkie» di questo numero); si tratta di costruire relazioni di riconoscimento delle reciproche posizioni, di ascoltarle, di dirsi cosa è meglio per me, cosa è meglio per te, di arrivare a costruire delle convergenze. In fondo è proprio del lavoro sociale provare a costruire sui fenomeni sociali dei pensieri che non siano regressivi o semplificanti, ma che contribuiscano a ritrovare, argomentare, *riconoscere le ragioni del perché si è responsabili verso l'altro*, chiunque esso sia.

I servizi oggi rivelano la loro costitutiva fragilità. Non sono istituzioni che passano indenni per le trasformazioni della società. Sono espressione di una particolare visione, che è politica, di come trattare i problemi delle persone. Una visione che considera i problemi individuali come sociali. E che ritiene interesse della società non abbandonare nessun «altro» al suo destino. Sono un gigante dai piedi d'argilla ma profondamente radicati in una storia del welfare che è da proseguire. Questa sembra oggi la sfida per chi lavora nei servizi.

Roberto Camarlinghi è redattore di Animazione Sociale: rcamarlinghi@gruppoabele.org;

Francesco d'Angella è formatore e consulente dello Studio APS di Milano: dangella@studioaps.it