

# IL WELFARE NELL'EPOCA DELL'INDIVIDUALISMO<sup>1</sup>

FRANCO ALLERUZZO

PRESIDENTE COOPERATIVA SOCIALE "LABIRINTO", PESARO

Il grande limite dei servizi di welfare è la prestazione. Pensare che un servizio sia un luogo per organizzare al meglio le prestazioni per rispondere in maniera efficiente ed efficace ai bisogni ne decreta la fine. Uscire dalla prestazione ed avviare un percorso nel quale i servizi diventano presidi di comunità, significa che le famiglie partecipano al progetto per il futuro dei loro congiunti fragili

Stiamo attraversando una crisi epocale, che allo stesso tempo è economica, sociale e culturale. Una crisi che presenta un conto molto salato: già abbiamo visto i tagli agli enti locali, il vero pezzo forte della manovra governativa, che riguardano in gran parte il welfare. Ma non dobbiamo credere che questa scelta cada dal cielo. Forse è il sintomo di un sentire diffuso anche tra i cittadini: da un sondaggio pubblicato in questi giorni, si evince che il 70% degli Italiani preferisce il taglio dei servizi sociali a nuove imposte. Questo probabilmente perché ritengono che i servizi siano orientati a pochi sfortunati oppure perché stiamo vivendo una transizione culturale di cui questo dato è un segnale. Resta una domanda da porre a questo 70% di cittadini: dato che nella realtà tutte le famiglie prima o poi avranno bisogni sociali (dai bimbi nei nidi agli anziani nelle residenze protette) dove troveranno risposte? Saranno costretti ad affrontare questa fatica in solitudine? Oppure la loro risposta al sondaggio è tale perché già oggi si sentono soli? Quest'ultimo punto è una domanda che va girata all'attuale sistema di servizi.

Siamo nell'epoca che vede l'individualismo assunto quale fenomeno di massa. Un fenomeno considerato, da chi opera nel sociale, alla stregua di una piaga biblica. Tutte le nuove fatiche che il sociale si trova ad affrontare sono imputate a questo nuovo untore e ciò permette di evitare di fare i conti con teorie e pratiche obsolete, ormai inservibili per orientare l'agire sociale nel nuovo contesto nel quale tutti viviamo. Abbiamo bisogno di attrezzarci per affrontare l'impasse nella quale il sociale si dibatte e possiamo farlo solo comprendendo le opportunità e prendendoci cura di quello

che abbiamo attorno: un mondo di individualisti. Il sistema di welfare è obbligato ad assumere l'individualismo non come problema da risolvere, ma quale opportunità del reale.

È sotto i nostri occhi che gli strumenti di tutela delle fragilità elaborati nel passato non riescono più a svolgere il loro ruolo. Questo avviene per insufficienza delle risorse economiche, ma anche perché si è trasformato il contesto, le aspettative ed i bisogni. È chiaro che il sistema universalistico, che offre servizi uguali per tutti, non regge in una società individualista. Allo stesso tempo non è proponibile un sistema di mercato orientato al soddisfacimento dei bisogni dei singoli, perché avrebbe costi proibitivi per la maggior parte dei cittadini, che nonostante il benessere acquisito non ha risorse per permettersi un'assistenza individualizzata.

E' da questo ambiente che oggi ci giungono nuove domande, quali:

- Come possono sopravvivere le politiche sociali in una società individualista?
- Come devono mutare i servizi inclusivi in una società escludente?

Sicuramente dobbiamo immaginare un futuro dove il sistema di welfare è in grado di accogliere i bisogni e le aspettative individuali senza per questo avere un costo così elevato da trasformarsi in un sistema escludente. Per questo dobbiamo far evolvere un sistema che continui ad offrire risposte universali, ma capace di accogliere le individualità. Ritengo che la cooperazione sociale oggi gioca un ruolo primario nel sistema del welfare, parlo principalmente del sistema dei servizi sociali e per questo può giocare un ruolo centrale anche nell'evoluzione in atto. Come?

<sup>1</sup> Il testo presenta la relazione tenuta dall'autore in occasione del Convegno "Le nuove frontiere della cooperazione", promosso dall'associazione "Luigi Lazzatti", Urbino, 23 febbraio 2011.

## OLTRE LA PRESTAZIONE

Il grande limite dei servizi di welfare è la prestazione. Pensare che un servizio sia un luogo per organizzare al meglio le prestazioni per rispondere in maniera efficiente ed efficace ai bisogni ne decreta la fine. Per comprendere il senso di questa affermazione vi chiedo di pensare alla vostra esperienza nelle strutture sanitarie. Ogni volta che vi rivolgete ad una struttura sanitaria perdete lo status di cittadini e vi trasformate in pazienti, cioè in coloro che per il loro bene devono stare ai comandi di chi gli può guarire. Una relazione asimmetrica orientata alla massima efficienza ed efficacia della prestazione, ma che porta con sé due conseguenze non di poco conto: provoca dipendenza e non è responsabile delle conseguenze della prestazione nel tempo.

Tutti oggi siamo immersi in questo mare di prestazioni: tutti si offrono di rispondere ai nostri bisogni, soprattutto a pagamento, ma dobbiamo constatare che siamo disorientati in questo mare di prestazioni perché ci manca lo sfondo entro il quale muoverci. Lo sfondo invisibile è il contesto sociale, cioè il sistema connettivo che, connettendo tutte le prestazioni, da loro quella coerenza che ci aiuta a comporre la nostra narrazione. Perché nessuna storia è il racconto in solitudine delle nostre avventure belle o brutte, ma è il prodotto della narrazione che facciamo con coloro che incontriamo e se incontriamo solo prestatori di servizi non abbiamo la possibilità di comporre nulla.

Da qui deriva il grande limite dei servizi del sistema di welfare. Il fine di un servizio - di qualsiasi servizio - non è rispondere ai bisogni degli utenti e delle loro famiglie, ma gestire e far evolvere professionalmente tutti i bisogni che lo attraversano e chiedono udienza. Nessuno escluso. Per questo le prestazioni erogate da un servizio non possono prescindere dall'avvenire, creando un tessuto connettivo, cioè un luogo di comunità. In questo modo si evita la trappola della risposta al bisogno come erogazione della prestazione, trasformando la risposta nell'avvio di una relazione che ha per oggetto l'autonomia.

Ecco allora che chi si rivolge al servizio non vive in solitudine la sua fragilità, ma trova un luogo che lo accoglie responsabilizzandolo. Questo realizza una relazione di fiducia, orientata all'autonomia, che crea una comunità di individui legato al servizio e questo permette di non sentirsi più soli. E sono parte di questa

comunità tutti coloro che entrano in contatto con il servizio: utenti, familiari, vicini, amministratori, volontari, professionisti. In questo modo tutti coloro che ruotano attorno al servizio ne diventano, per la parte che gli compete, responsabili. Una trasformazione dove i servizi non restano luoghi di accoglienza delle fragilità, ma spazi che attivano risorse sociali, affettive, culturali ed anche economiche della collettività. Veri e propri presidi della comunità locale.

Uscire dalla prestazione ed avviare un percorso nel quale i servizi diventano presidi di comunità, significa che le famiglie partecipano attivamente anche al progetto per il futuro dei loro congiunti fragili. Un progetto di affidamento non più conseguente all'emergenza, ma che cresce all'interno di un percorso di condivisione avvenuto nel tempo. Quante volte capita che il famigliare di una persona in situazione di disabilità immagini e desideri che sia la cooperativa, che gestisce il servizio diurno, il soggetto al quale affidare il proprio caro nell'età adulta. Anche qui un affido attivo, che, nel chiedere garanzie, obbliga ad uscire dall'idea del problema come caso personale e lo trasforma in elemento di appartenenza ad una comunità. Una relazione dalla quale nascono nuovi obblighi, nuove relazioni, nuovi servizi ai quali anche i cittadini sono chiamati ad intervenire, non solo per pagare una retta, ma attraverso l'impegno per realizzare opportunità per sé, i propri cari ed anche la collettività. Perché la maggior garanzia non è nella risposta diretta e chiusa al bisogno, ma quella che ha per sfondo la collettività.

In questo modo la famiglia non è lasciata sola, né riaffidandole l'onere di accudire in casa i propri cari fragili, né viaggiando in solitudine tra servizi che offrono prestazioni legate all'emergenza di un disagio. Anzi, il disagio si trasformerebbe in elemento presente naturalmente nella vita di ogni individuo, gestibile nella normalità di relazioni professionali organizzate nella rete del welfare. Uscire dalla logica dell'emergenza, questo è importante. Perché gestire il disagio come emergenza ha costi economici, ma anche sociali e relazionali altissimi e crea un ambiente fortemente gerarchizzato e non partecipato, insomma un ambiente sfavorevole al sistema del welfare.

Questo trasforma i servizi in progetti dove la famiglia con i suoi bisogni, ma anche con le sue risorse e la sua dignità, diventa partner di altri portatori di interessi (quelli di chi offre la propria professionalità in cambio di una

remunerazione adeguata, quelli di chi sviluppa servizi sul territorio per moltiplicare l'attività della cooperativa, quelli di chi offre il proprio tempo volontariamente per essere utili, ed anche quelli di chi vuole realizzarsi nonostante i colpi della vita) per realizzare uno spazio comune dove ognuno viene accolto come persona con il proprio progetto, con la responsabilità di portarlo a compimento facendolo convivere con quello altrui.

Il rischio, sempre presente quando si parla di realizzare forme di comunità, è quello di farle nascere chiuse, escludenti e tendenti a perpetuare la dipendenza di coloro che vi partecipano. Comunità che si illudono di rispondere al meglio a tutti i bisogni, ma che di solito nascono dall'interesse di pochi. Per questo si deve sempre evitare di credere alle dichiarazioni di principio, per osservare la realtà dei luoghi: come sono tenuti, come è riconosciuta la dignità di chi lavora, quali professionalità sono presenti ed evidenti, come viene distinto il contributo dei volontari dal lavoro dei professionisti, chi ha il diritto di parola e quanti soggetti del territorio partecipano al servizio, cioè quanto è aperto il servizio? Per evitare questo rischio c'è bisogno di realizzare servizi come "ambienti sociali".

#### **AMBIENTE SOCIALE**

Servizi sani sono quelli organizzati come ambienti sociali, prodotti dal concorso di vari attori: lavoratori, professionisti, dirigenti, amministratori, operatori, sindacalisti, cittadini, politici, utenti, familiari. Persone fisiche, persone giuridiche, istituzioni, imprese ed associazioni.

Luoghi del genere sono dei naturali sperimentatori di convivenza, dov'è naturale che si producano ricchezze sociali, relazionali, professionali ma anche ambientali e materiali. In questo modo i servizi non sono le brutte copie della realtà esterna, ma luoghi di frontiera dove creare benessere. Un benessere che dimostra che è possibile vivere bene tra diversi, perché questo è il senso dei servizi e non certo quello di accogliere cittadini fragili da sottrarre al mondo cattivo.

Oggi questo grande sforzo collettivo ha perso di propulsione ed i servizi, invece di essere considerati luoghi di produzione di ricchezze, sono vissuti come luoghi tristi, affaticati e fungibili. È facile trovare amministratori pronti a trasformare i servizi educativi in centri assistenziali, con la scusa della riduzione dei costi.

Oppure avviene sempre più spesso che familiari di persone fragili aprano servizi "perché sanno loro come fare con i propri coniugi", non considerando risorse le esperienze accumulate dal sistema del welfare in questi 30 anni. Inoltre gli operatori dei servizi sono sempre più considerati mano d'opera che tanto più è a basso costo tanto meglio è da organizzazioni che fanno sempre più fatica a restare in piedi, a causa di una sempre più agguerrita concorrenza e della riduzione delle risorse per le politiche del welfare.

Tendenze che non possiamo considerare solo conseguenza dell'inettitudine di amministratori, dell'egoismo dei parenti o della globalizzazione, ma anche l'esito di una gestione opaca dei servizi, effetto della non chiarezza del loro ruolo e di che cosa li istituisce.

Se consideriamo i servizi esperienze di convivenza tra bisogni differenti orientati alla autonomia di tutti coloro che li attraversano, si comprende immediatamente una cosa: questo obiettivo non può essere raggiunto senza la partecipazione degli attori coinvolti, nessuno escluso. Ogni qualvolta un servizio nasce "escludendo" anche solo una delle risorse della comunità, nasce monco.

Questa necessità di considerare ogni servizio un luogo di comunità origina dal fatto che un contesto sociale non è il risultato della lotta tra interessi contrapposti, ma uno spazio comune dove ognuno può trovare il senso della sua presenza.

Troppo spesso nei servizi osserviamo uno stato di lotta costante tra interessi differenti: le esigenze dei lavoratori si contrappongono a quelle degli utenti, quelli dell'ente alla cooperativa, quelle dei familiari agli educatori. Ogni parte rivendica diritti e/o bisogni come un randello da agitare contro coloro che devono rispondere. Uno stato di perenne contrapposizione che non permette di dar vita ad un luogo comune. Se questa è la normalità dei luoghi di vita quotidiana, diventa un problema enorme per il sistema dei servizi di welfare. Abbiamo l'urgenza di sperimentare modalità di convivenza tra interessi e bisogni che coniughi il momento della contrapposizione a quello della comunità.

Per fare questo dobbiamo fare esperienza di servizi non come ambienti dove ognuno possa vedere risolti i suoi bisogni, diritti o problemi, ma quali spazi dove ognuno si riconosca e sia riconosciuto come persona prima che portatore di bisogni, diritti o problemi. In questo modo il servizio diviene ambiente di

riconoscimento reciproco che da senso all'incontro e che permette di accogliere i bisogni di ognuno, perché senza questo riconoscimento i bisogni, diritti o problemi non possono essere né affrontati né tantomeno risolti.

Un ambiente sociale è il luogo dove una biografia prende vita. Un servizio deve essere un luogo che, rispondendo ai bisogni di coloro che vi si affacciano, aiuti a realizzare la loro biografia. Ecco oggi la sfida dei servizi: essere luoghi specializzati nel creare un ambiente sociale orientato alla risposta professionale ai bisogni specifici dei soggetti fragili, delle loro famiglie e del contesto nel quale operano.

#### COMPETIZIONE O SOLIDARIETÀ

Si comprende che favorire l'evoluzione di

servizi del genere necessita una comunità locale attenta e di enti pubblici rigorosi e preparati. E' su questo versante, oltre che sulla capacità di attuare questo progetto da parte delle stesse cooperative sociali, si giocherà uno dei futuri per il welfare di domani.

Ambire a raggiungere questo risultato richiede di realizzare un orizzonte comune, che oggi appare giocarsi tra due alternative: agire per una società solidale oppure competere per accrescere la ricchezza della comunità.

Affermare che si agisce per una società più giusta obbliga scelte differenti rispetto a quelle necessarie per realizzare una società più competitiva. Ma in un mondo competitivo è possibile sostenere una società giusta? Se osserviamo l'esperienza di una società

### Per entrare in relazione con persone con autismo

I tre volumi, pubblicati dalla casa editrice Erickson nelle collane *Materiali di recupero e di sostegno* e *Io sento diverso*, analizzano bisogni e vissuti dell'autismo, al fine di formare nei genitori, insegnanti ed educatori le competenze educative necessarie per conoscere caratteristiche e peculiarità dello spettro autistico, prendersi cura bambino autistico, accompagnandone la crescita e favorendo l'acquisizione di abilità sociali, cognitive ed emotive. In **Vedere, pensare altre cose**, una persona con sindrome di Asperger si raccontata attraverso delle fotografie (accompagnate da brevi pensieri e commenti): volti, sguardi posture, angolature che lasciano trapelare parole non dette, che danno il senso di un modo di percepire e sentire l'esterno; in allegato al libro un dvd (girato dalla figlia dell'autore) con un cortometraggio che ricostruisce il percorso di tre persone con sindrome di Asperger alla scoperta della natura. Sempre la creatività e in particolare l'espressione teatrale sono descritti come modalità comunicativa e riabilitativa in **Laboratorio teatro per bambini con disturbi dello spettro autistico**: attività ed esercizi per promuovere le capacità di interazione, comunicazione sociale, conoscenza ed uso del corpo e della voce, rispetto dei ruoli e dei turni... descritti in dettaglio, con suggerimenti per la documentazione, la valutazione delle abilità acquisite e la collaborazione con il resto del gruppo. **Parenttraining nell'autismo sono i genitori di bambini autistici** descrive un programma di formazione e addestramento pensato per aiutare la famiglia ad accettare la disabilità dei figli e affrontare le difficoltà quotidiane nel gestire i loro comportamenti problematici: non solo quindi tecniche di intervento psico-educative per incrementare le abilità, l'autonomia e la comunicazione dei figli autistici, ma anche supporto psicologico e momenti di condivisione con altri genitori che vivono la medesima condizione per imparare a gestire lo stress e superare il senso di inadeguatezza e colpa.

Stefano Cavallo, **Vedere, pensare altre cose**, Gardolo di Trento 2009, pp. 137, 17.00 euro; Conn Carmel, **Laboratorio teatro per bambini con disturbi dello spettro autistico**, Gardolo di Trento 2010, pp. 223, 20.00 euro; Menazza Cristina, Bacci Barbara, Vio Claudio, **Parenttraining nell'autismo**, Gardolo di Trento 2010, pp. 114, 17.50 euro.

competitiva, come l'attuale, ci si rende conto che sono necessari sempre maggiori investimenti per alleviare le conseguenze della competitività verso chi non ce la fa.

Bastano alcuni numeri. Stiamo assistendo ad un esplosione di disagio nelle scuole, dove (da una ricerca pubblica da "La Repubblica") si evidenzia come il 53% degli bambini delle scuole primarie (le elementari) presenta stati di disagio psichico, sociale, affettivo o relazionale. Stiamo parlando di numeri che sono talmente elevati che non potrebbero trovare risposta in servizi, neanche se fossimo la nazione più ricca del mondo. E questo fa il paio con l'aumento dei disturbi psichiatrici, che stanno diffondendosi in tutta la popolazione ed in particolare negli adolescenti, oppure con l'aumento delle situazioni di povertà, anche di chi un lavoro ce l'ha. Una evoluzione che non possiamo imputare al destino, ma forse alle condizioni materiali nelle quali siamo immersi.

Lo stesso vale al contrario. In un mondo globalizzato, dove a competere sono i territori, è sostenibile una società solidale che riduca la spinta alla competizione tra individui o organizzazioni per la crescita economica, sociale e culturale di una comunità?

Probabilmente, senza inventare nulla di nuovo, è possibile cercare una terza strada per uscire da questo dilemma, facendo scelte che realizzino un contesto in grado di competere cooperando. Questo permetterebbe di elaborare le risposte alle domande formulate sul futuro del welfare attraverso un percorso che, nello svolgersi, realizzi un modello condizionato che veda la partecipazione responsabile e competitiva di tutti gli attori coinvolti. Un modello che investe nell'evoluzione di ciò che ha permesso alla nostra regione ed alle nostre comunità lo sviluppo economico e solidale che abbiamo conosciuto negli ultimi anni. Ed è ciò che sa fare bene il sistema della cooperazione.



## Bibliografia

- Alleruzzo G. (2005), *L'Impresa Meticcia. Riflessioni su no-profit ed economia di mercato*. Trento, Centro Studi Erikson
- Bonomi A. (2008), *Il rancore*, Milano, Feltrinelli.
- Bonomi A. (2002), *La comunità maledetta. Viaggio nella coscienza di luogo*, Torino, Comunità.
- Canevaro A. (2006), *Le logiche del confine e del sentiero. Una pedagogia dell'inclusione (per tutti, disabili inclusi)*, Trento, Centro Studi Erikson
- De Carolis, M. (2008), *Il paradosso antropologico. Nicchie, micromondi e dissociazione psichica*, Macerata, Quodlibet
- Formenti C. (2008), *Cybersoviet. Utopie postdemocratiche e nuovi media*, Milano, Cortina Raffaello.
- Galimberti U. (1999), *Psiche e techne. L'uomo nell'età della tecnica*, Milano, Feltrinelli.
- Gould Jay S. (1989), *La vita è meravigliosa. I fossili di Burgess e la natura della storia*, Milano, Feltrinelli.
- Leroi - Gourhan (1977), *Il gesto e la parola. Tecnica e linguaggio*, Torino, Einaudi.
- Leroi - Gourhan (1977), *Il gesto e la parola. La memoria e i ritmi*, Torino, Einaudi.
- Morin E. (1983), *Il metodo. Ordine, disordine, organizzazione*, Milano, Feltrinelli.
- Perticari P. (1996), *Attesi imprevisti*, Torino, Bollati Boringhieri.
- Salomone I. (1999), *Il setting pedagogico. Vincoli e possibilità per l'interazione educativa*, Roma, N.I.S.
- Virno P. (2003), *Quando il verbo si fa carne. Linguaggio e natura umana*, Torino, Bollati Boringhieri.
- Virno P. (2010), *E così via all'infinito. Logica ed antropologia*, Torino, Bollati Boringhieri.