

**Lena Dominelli**

**Il servizio sociale. *Una professione che cambia***

pp.330, Erickson 2005, € 25,00

[www.erickson.it](http://www.erickson.it)

Il servizio sociale sta andando incontro a grandi cambiamenti; neoliberalismo, globalizzazione, nuove economie di welfare stanno letteralmente sconvolgendo la professione. Questo libro traccia una descrizione delle conoscenze e delle abilità che permettono all'operatore di rispondere alle nuove esigenze che emergono. L'idea che percorre il volume è che l'utente ha dei diritti sociali e umani che devono essere rispettati; questa convinzione costituisce la base per una pratica fondata sulle idee di cittadinanza, solidarietà e reciprocità. In questo volume gli operatori, gli studenti, i dirigenti dei servizi potranno trovare un'importante occasione di riflessione sui dilemmi e le tensioni che i professionisti del sociale incontrano nella pratica quotidiana.

# Introduzione

## Premessa

Il servizio sociale è una professione scomoda. Ne vengono contestati ruolo e collocazione nel firmamento professionale del Ventunesimo secolo. Gli obiettivi tipici del servizio sociale e le strutture organizzative in cui si trova a operare sono esposti a sfide di cambiamento che arrivano da più direzioni. Ci sono *policymakers* delusi dal fatto che il servizio sociale non riesce a tenere sotto controllo le quote devianti di popolazione e a rispondere adeguatamente ai bisogni umani. Ci sono altri professionisti, particolarmente quelli dell'area sanitaria, che considerano gli interventi di servizio sociale piuttosto vaghi quanto a efficacia e vedono l'aiuto fornito dagli operatori sociali in antagonismo con il loro. Ci sono utenti<sup>1</sup> che si lamentano per

---

<sup>1</sup> Le parole contengono relazioni di potere che manifestano le visioni del mondo, le ideologie e le posizioni che vi sono sottesi. Gli utenti non rappresentano un gruppo omogeneo, e gli interessi di gruppi differenti possono di volta in volta convergere o sovrapporsi. Il termine *client* è quello usato, nella versione inglese di questo libro, per indicare le persone che accedono ai servizi per il tramite degli operatori sociali. Ho scelto questo termine perché è quello che viene maggiormente utilizzato in tutto il mondo e perché considero le alternative disponibili, quelle di utente o di consumatore, ugualmente problematiche [nda].

Nella traduzione italiana si è preferito seguire il senso della scelta dell'autrice, invece che optare per una traduzione letterale. Si è così usato il termine «utente», che è quello di gran lunga più diffusa nel linguaggio degli operatori sociali italiani [ndt].

le dimensioni oppressive e coercitive del servizio sociale. Ci sono manager che cercano di limitare l'autonomia professionale. Ci sono professionisti che comunque ce la mettono tutta per assicurare appropriate forme di intervento in contesti poco favorevoli, esacerbati dalla carenza di risorse di base, da un'alta mobilità del personale e da carichi di lavoro esorbitanti. Ci sono studiosi di servizio sociale che si sforzano di teorizzarne gli sviluppi in un ambiente sempre più esigente e globalizzato e che contribuiscono allo sviluppo di nuove forme di intervento professionale.

Ciascuno segue una sua legittima prospettiva e ha una serie di interessi di cui bisogna tener conto, se non vogliamo che il servizio sociale venga smembrato dalle forze del cambiamento che ne stanno riconfigurando i confini professionali, mettendone in discussione modalità operative e conoscenze di base.

Se il servizio sociale vuole sopravvivere come disciplina e come pratica professionale, mantenendo il suo significativo apporto al benessere umano, è cruciale comprendere la natura dei cambiamenti che lo attraversano. Ciò rappresenta una sfida che richiede di ripensare il nostro approccio al servizio sociale, per sviluppare teorie e operatività capaci di valorizzare i punti di forza della professione, particolarmente la sua capacità di una pratica professionale critica, riflessiva, coerente con i suoi valori di base radicati nella promozione dei diritti umani e della giustizia sociale.

Un contesto chiave per la pratica professionale è, oggi, quello della globalizzazione: nei confini dello Stato-nazione, che finora delimitavano il servizio sociale, come disciplina, entro ambiti piuttosto circoscritti, si sono aperti dei varchi, attraverso i quali le forze globali modellano il locale e nello stesso tempo vengono dal locale rimodellate. La crescente interazione sociale all'interno dei confini e attraverso di essi, combinata con gli sviluppi tecnologici, veicola l'idea che le persone vivono in un mondo interdipendente, dove ciò che accade in un posto comporta notevoli implicazioni rispetto a ciò che succede in un altro, con conseguenti ricadute sulla vita di chi vi abita. Per impegnarsi a riformulare la pratica professionale è dunque indispensabile contestualizzarla sia a livello locale, che nazionale e internazionale.

In questo libro accompagno il lettore a esplorare i contesti complessi, interattivi e stratificati della pratica professionale, con l'obiettivo di esaminare i suoi fondamenti professionali, le dinamiche sottese a particolari

approcci, i punti di forza e di debolezza. Spero che questo possa contribuire all'empowerment degli utenti e incoraggi i professionisti a dare il meglio di sé: a essere operatori che rispondono alle domande attuali di intervento e di azione in una prospettiva egualitaria, basata sui diritti umani, volta a promuovere il benessere degli utenti in quanto «cittadini attivi». In ordine a questo obiettivo, la pratica professionale va a mio avviso ancorata al concetto di partnership: una partnership basata sui principi di solidarietà e reciprocità, che colleghi l'idea di crescita individuale a quelle di sostegno sociale e di sviluppo collettivo. Un individuo diventa una persona interagendo con gli altri. L'umanità e la capacità di azione vengono (ri)afferimate nel processo di interazione. Attraverso queste interazioni vengono negoziate le risposte al benessere degli esseri umani e vengono soddisfatti (o meno) i bisogni.

Un approccio critico e riflessivo alla pratica professionale evidenzia gli elementi trasferibili di quelle conoscenze e abilità che gli operatori acquisiscono nel loro lavoro con specifici gruppi di utenti e all'interno di determinati ambiti; aiuta a rimettere a fuoco il bagaglio concettuale e teorico dei professionisti del sociale, in modo da trascendere i particolarismi per facilitare l'innovazione e una più ampia comprensione delle problematiche in gioco e del modo di affrontarle.

Una più ampia comprensione delle intricate dinamiche che caratterizzano la pratica professionale mostra anche quanto sia importante attivarsi rispetto ai nodi critici sollevati dal pensiero postmoderno in merito alle idee di identità e differenza, non solo perché si tratta di idee fortemente radicate nella coscienza individuale e nell'azione, ma anche perché i valori base del servizio sociale promuovono la giustizia sociale e il benessere dell'uomo. Una comprensione a tutto campo è necessaria per sviluppare una prospettiva critica che non paralizzi gli assistenti sociali nel caos dei settorialismi incrociati dei vari ambiti sociali, ognuno dei quali chiede soluzioni che eliminino l'oppressione e il disagio, in assenza delle quali la fiducia nel servizio sociale viene meno.

Una lettura di largo respiro credo aiuti a migliorare la propria attività professionale, indipendentemente dall'ambito o dal gruppo di utenti con il quale si lavora. Resta poi ai singoli operatori il compito di «metabolizzarla», attraverso un ulteriore sforzo di riflessione e di azione, per adattarla alla specificità della situazione in cui si trovano.

## Ripensare il lavoro sociale in un clima difficile e incerto

Il servizio sociale soffre di una crisi di fiducia: viene attaccato di continuo dai politici, dagli altri operatori, dagli utenti, dagli accademici e dall'opinione pubblica. Questi attacchi ne mettono in discussione l'integrità professionale e l'efficacia nell'adempire alle sue promesse: proteggere le persone vulnerabili, controllare i gruppi devianti, migliorare le condizioni di vita dei soggetti più svantaggiati. In un mondo globalizzato, nel quale lo Stato-nazione sta ristrutturandosi per promuovere gli interessi del capitale globale e delle ideologie neoliberali, gli assistenti sociali si trovano nella posizione contraddittoria di dover giustificare la propria esistenza in quanto professionisti esplicitamente incaricati di migliorare la qualità di vita delle persone, a livello individuale e collettivo. Allo stesso tempo, le loro attività vengono sottoposte a una gestione improntata al cosiddetto «nuovo managerialismo» (Clarke e Newman, 1997); viene chiesto loro di fare di più, con minori risorse; di diventare sempre più efficienti ed efficaci nel razionare gli interventi, a fronte di una domanda di prestazioni di aiuto, da parte della collettività, in drammatica crescita (Teeple, 1995; Ralph, Regimbald e St-Amand, 1997). Questi fattori creano un clima incerto e difficile, all'interno del quale gli operatori devono continuare a rispondere ai bisogni delle persone e si trovano contemporaneamente obbligati a riformulare le proprie idee sulla pratica professionale e sul modo di condurla.

Mentre gli assistenti sociali vengono pubblicamente additati per gli insuccessi del loro lavoro, in modo particolare nell'ambito dei servizi per minori, vengono ridefiniti i confini delle loro competenze. Altri professionisti, soprattutto quelli sanitari, della psichiatria e della psicologia, hanno assunto il controllo di molte aree tradizionalmente attribuite al servizio sociale e i confini fra le diverse professioni divengono sempre più confusi e contestati. Per affrontare i loro bisogni, molti dei tradizionali utenti del servizio sociale tendono a rivolgersi ai gruppi di auto/mutuo aiuto, chiedendo sempre più forte di poter dire la loro sul tipo di servizi disponibili e rivendicando il diritto di controllare il modo in cui questi servizi vengono distribuiti e gestiti. Allo stesso tempo, gli utenti hanno cominciato a sfidare l'assoluta validità delle conoscenze esperte. Mettono in dubbio che soltanto gli esperti detengano le conoscenze determinanti per definire i loro problemi, il significato da

attribuirvi e le opzioni che potrebbero risolverli. L'amministrazione pubblica contribuisce a questi sviluppi attraverso politiche sociali e norme di legge che entrano nel terreno del servizio sociale e contemporaneamente introducono nuovi campi di azione in cui potrebbe espandersi. Per esempio, in Gran Bretagna i consulenti per l'orientamento che lavorano nei Centri per il Lavoro e molti operatori collegati a iniziative di sviluppo comunitario stanno, di fatto, svolgendo funzioni di servizio sociale. In questo modo, gli ambiti di applicazione della professione vengono sia invasi che estesi. I confini della professione diventano sempre più fluidi e sempre più incerti.

Il disincanto degli assistenti sociali assume diverse specificità da una zona all'altra, come è ovvio che sia per una professione localmente centrata quale è il servizio sociale. Le possibilità per innescare reali cambiamenti nelle situazioni vissute dalle persone sembrano maggiori nei Paesi a basso reddito, nei quali gli assistenti sociali si alleano con gli utenti per combattere le disuguaglianze strutturali, mobilitando la popolazione locale in azioni basate sulla comunità (Kaseke, 1994; Healy, 2001). In Gran Bretagna, perfino l'espressione *social work*, tradizionalmente usata per indicare l'attività professionale e la disciplina di riferimento degli assistenti sociali, rischia di sparire dal dibattito pubblico: i discorsi politici, in questo campo, stanno sempre più promuovendo l'espressione *social care*. Questa sostituzione è qualcosa di più che una semplice sostituzione semantica. Sottende una de-professionalizzazione del lavoro sociale, in una semplificazione di stampo fordista delle complessità del servizio sociale, imposta agli operatori tramite le politiche pubbliche e i dettami legislativi.

Il tentativo di affermare principi fordisti nella pratica professionale di servizio sociale è parallelo a quello volto a esaltare l'importanza delle conoscenze empiriche. Si tratta di un movimento ben rappresentato dalla corsa verso la cosiddetta pratica professionale *evidence-based* (Sheldon 2000; Trinder, 2000), che assume acriticamente la prospettiva che vi sia un unico modo per raccogliere e verificare i dati. Si tratta di un'ottica marcatamente positivista, che si riflette nel massimo risalto dato alla valutazione «oggettiva» dei rischi come elemento chiave per orientare le strategie di intervento (Cowburn e Dominelli, 2001). Ignorando il dato esperienziale, gli approcci empiricisti svalutano la ricchezza e la complessità delle interazioni umane e le caratteristiche dialogiche che emergono quando diversi soggetti interessati interagiscono liberamente fra loro. I «dati empirici», che secondo la pratica

professionale *evidence-based* andrebbero presi a riferimento per l'attività degli operatori sociali, risultano spesso una caricatura semplicistica, usata per creare una pretesa oggettività, per dare una parvenza di «verità» alla conoscenza esperta.

Se, in alternativa all'approccio *evidence-based*, ci si focalizza sul dato esperienziale emerge come la conoscenza sia tutt'altro che oggettiva e incontestabile (Belenk e al., 1997). Ci sono molte «narrazioni», che producono conoscenza, da prendere in considerazione. Ciò che spesso viene presentato come incontrovertibile risultato empirico è poco più di una sistematica raccolta di narrazioni comunque soggettive, che vengono trattate come fossero dati di fatto, facendo leva sul potere della ricerca scientifica e sull'abilità del ricercatore nel costruire una storia coerente attraverso l'analisi di materiale raccolto secondo un particolare punto di vista. Si postula che queste narrazioni siano *la* verità, valida fintanto che gli altri, coinvolti o meno nella ricerca, la trovano credibile.

Ciò che conta come dato ha al suo interno un elemento altamente soggettivo. Questa soggettività è centrale nel (ri)definire le relazioni tra individui, gruppi e mondo esterno. Influenza il modo in cui individui e gruppi sono consapevoli del mondo che li circonda. Mancanza di consapevolezza non significa necessariamente falsa consapevolezza. Vuol dire semplicemente che, se una persona ha costruito la sua vita attorno a determinati modi di concepire la realtà, non riesce a prenderne in considerazione altri, anche quando le sue esperienze quotidiane risultano dissonanti rispetto alla sua visione del mondo. Questo passaggio, però, può avere luogo attraverso lo sforzo di coscientizzazione proposto da Paulo Freire (1972): l'individuo riesce a sviluppare un diverso modo di «narrare» il suo mondo perché sperimenta esperienze differenti oppure perché qualcuno lo coinvolge nel formulare altri modi di comprendere e di agire.

Il servizio sociale può essere definito come l'esercizio di impegnarsi con le persone per aiutarle a «narrare» la loro storia riguardo un particolare problema legato al loro benessere. In altri termini, si tratta di aiutarle ad articolare ciò che è successo loro e perché. La sua base interattiva rende il servizio sociale una *professione relazionale*. Operatori e utenti elaborano insieme nuove narrazioni, che aprano nuove possibilità di azione. (Hall, 1997; Cedersund, 1999, Folgheraiter, 2004). Queste «nuove» narrazioni si costruiscono nell'interazione tra operatori e utenti, e tra le visioni del mon-

do alle quali ciascuno di loro fa riferimento, dato che sono queste visioni a modellare i confini di quanto è per loro possibile.

Il servizio sociale consiste nell'intervenire dentro alle vite di chi ha bisogno di assistenza nella vita quotidiana. Anche nella migliore delle ipotesi, è una pratica profondamente problematica, perché ci si trova a mediare tra un individuo in stato di bisogno e altri, della stessa società, che possono o meno trovarsi in una situazione di bisogno. Gli assistenti sociali si trovano così di fronte al seguente problema: quelli abbastanza privilegiati da poter accedere alle risorse necessarie al proprio benessere devono essere convinti che vale la pena aiutare gli altri ad acquisire le loro. Gli assistenti sociali si trovano a dover valutare il diritto di accesso alle prestazioni e devono assumersi la responsabilità di deciderne o meno l'erogazione, in circostanze dubbie e complicate. Con l'ideologia neoliberale è venuta meno la diretta connessione tra l'erogazione dei servizi e la responsabilità dello Stato nel pagare per rispondere a un bisogno riconosciuto. Questo complica ulteriormente la relazione tra gli assistenti sociali, in quanto rappresentanti della pubblica amministrazione, e i loro utenti, perché se un bisogno non ricade fra quelli esplicitamente riconosciuti dallo Stato non può essere preso in considerazione. Rispondere ai bisogni delle persone vulnerabili richiede quell'uguaglianza tra i cittadini che si esprime nel diritto ai servizi; richiede il riconoscimento dei diritti umani sottesi alla cittadinanza; richiede una solidarietà intesa come reciprocità tra chi eroga le prestazioni e chi le riceve; richiede l'accesso alle risorse e ai servizi. A tutto ciò, vanno aggiunte le difficoltà legate al fatto che gli assistenti sociali si trovano a doversi muovere come se la loro azione professionale fosse orientata da regole certe, mentre tale certezza esiste solo in minima parte.

### **L'ottica filantropica: privilegiare il welfare residuale**

I servizi sociali alla persona possono venire da una pluralità di soggetti: lo Stato, il terzo settore, il mercato o la famiglia. Il servizio sociale professionale si colloca all'interno di particolari contesti sociali ed è guidato da una specifica legislazione, da determinate politiche sociali, da pratiche culturali proprie di una determinata zona geografica e da quell'insieme di conoscenze professionali chiamato «sapere operativo». Questi elementi sono in continua



evoluzione e alcuni di essi possono assumere un peso particolarmente critico nel determinare la concreta attività professionale.

In linea di principio, il servizio sociale può venire esercitato con persone in qualsiasi stadio del loro ciclo vitale, di tutte le classi, generi, etnie e capacità. Tuttavia, gli interventi realizzati nell'ambito del welfare state sono stati ampiamente riservati alle persone povere (Jones, 1998) o comunque a coloro che si trovano in una situazione di svantaggio e deprivazione. Gli assistenti sociali si trovano spesso a lottare contro una condizione di status basso attribuito ai loro utenti e a lavorare per gli uomini qualunque che sono nel bisogno.

L'attività professionale degli assistenti sociali si trova così a scontare un suo tradizionale accostamento a quelle erogazioni residuali mirate a soccorrere individui bisognosi, famiglie, gruppi e comunità collocate ai margini della società o socialmente esclusi. Le modalità per accedere ai servizi sociali finanziati collettivamente sono state organizzate seguendo lo schema della «carità» o dell'«elemosina». Appositi esperti hanno il compito di decidere se assegnare o meno le prestazioni e questo rafforza il senso di discrezionalità tipico dell'elemosina. Tutto questo può venir indicato con l'espressione «ottica filantropica». In tale ottica, i destinatari dell'assistenza vengono definiti come un gruppo omogeneo che può essere suddiviso in due categorie: quella dei «meritevoli» e quella degli «immeritevoli». I bisogni di chi appartiene alla prima categoria possono venire presi in considerazione, a determinate condizioni. Chi appartiene invece alla seconda categoria viene lasciato solo con le risorse che ha già o che si procura tramite attività più o meno legali. Il definire e ridefinire gruppi di utenti utilizzando le categorie del merito e del demerito come criterio per l'allocazione delle risorse fa parte di quei processi di regolazione che Foucault chiamava «tecnologie di governo»: un insieme di strumenti per guidare il comportamento della gente in direzioni coerenti a quanto deciso dallo Stato o dalle élite di potere.

I regimi professionali di controllo sono un'importante «tecnologia di governo». Vengono usati regolarmente nel servizio sociale e (ri)formulati di continuo a mano a mano che i diversi *stakeholders* cercano di modellare le priorità dei sistemi di welfare. Lo Stato avrebbe la responsabilità di prendersi cura di chi resta vittima di un particolare modo di organizzare le relazioni sociali, ma scarica questa responsabilità sulle spalle dell'individuo attraverso i suoi funzionari, gli operatori sociali che usano conoscenze e competenze per realizzare regimi di regolazione socialmente legittimati.

I regimi di controllo attualmente legati al servizio sociale si fondano sui discorsi neoliberali in merito al welfare.

L'ottica filantropica non riguarda soltanto gli operatori pubblici. È comune a tutte quelle organizzazioni che, anche nel settore del volontariato, suddividono i beneficiari dei propri servizi in meritevoli o non meritevoli (Whitton, 1931). L'ottica filantropica, che potremmo sintetizzare con l'atteggiamento del «fare la carità», mina i diritti di cittadinanza. Nell'ottica filantropica, chiedere aiuto significa ammettere il proprio fallimento. Se la risposta è negativa, conferma nell'utente l'idea che il suo ricorrere alle erogazioni residuali disponibili dimostra un mal-funzionamento da parte sua. E questa definizione dell'utente come un fallito è presente anche nei servizi del welfare neo-liberale (Culpitt, 1992).

Il lavoro degli assistenti sociali non è associato all'idea di prestazioni a disposizione dei cittadini. Piuttosto, lo si pensa legato all'erogazione di servizi residuali, elargiti come elemosina ai richiedenti meritevoli. Nell'ottica filantropica, gli operatori sociali sono figure chiave nelle pratiche di regolazione che impattano negativamente sulle persone escluse. La residualità connota gli utenti come esseri passivi, che dipendono dagli altri per il loro benessere; nega sia la cittadinanza attiva sia l'affermazione e la tutela dei diritti umani individuali e collettivi. Di conseguenza, chi si trova in una situazione di necessità non concepisce i servizi entro una struttura di diritti di cui è titolare. I servizi sono determinati da altri e vengono messi a disposizione sulla base del «prendere o lasciare» (Dominelli e Khan, 2000).

La residualità compromette lo status di cittadinanza, in quanto rafforza l'idea dell'elemosina piuttosto che quella della titolarità alle prestazioni basata su un diritto. Si dà per scontato che gli operatori conoscano la risposta migliore. Gli utenti sono ritenuti degli individui con deficit, che manifestano scarsa iniziativa nel pianificare la propria esistenza e che dovrebbero adattarsi al diktat professionale. La residualità, comunque, comporta dei limiti anche per gli operatori: mancano di autonomia professionale e sono chiamati ad agire in una realtà che è stata segnata dal loro dipendere dallo Stato e, quindi, dalla buona volontà degli elettori.

La collocazione delle prestazioni pubbliche indirizzate ai poveri entro un contesto di quasi-mercato ha comportato che i benestanti possano comperare privatamente prestazioni assistenziali non stigmatizzanti, standosene lontani dalle rigidità filantropiche. Acquistando prestazioni di mercato,

possono esprimere le proprie scelte, esercitando il potere di acquisto per premiare quei servizi che, a loro avviso, assicurano una maggiore indipendenza. Questo, però, non è possibile per chi deve per forza affidarsi ai professionisti del pubblico.

Gli operatori possono trasferirsi da un settore all'altro attraverso varie opportunità lavorative, spesso incentivate dalle politiche pubbliche che promuovono l'introduzione delle regole di mercato nei servizi sociali (Dominelli e Hoogvelt, 1996b). Il tipo di relazione che si stabilisce tra assistente sociale e utente è determinato non solo dalle capacità del singolo professionista ma anche dal contesto. Nel settore pubblico, assistenti sociali e utenti possono lavorare per un servizio sociale orientato all'emancipazione entro parametri limitati e limitanti: penso soprattutto alle risorse disponibili e alle disuguaglianze strutturali che essi possono direttamente mettere nel mirino. Dove il cronico sottofinanziamento ha reso ancor più difficile un lavoro che lo è già di per sé, la capacità nell'esercitare la propria capacità di azione risulta maggiormente condizionata, sia per gli operatori che per i loro utenti. Ma essi sono allo stesso tempo costituiti da questa realtà e coinvolti nel costituirla. Dunque, hanno comunque la possibilità di metterla in discussione. Operando entro un'ampia varietà di meccanismi di controllo e in molti contesti diversi, la pratica professionale del servizio sociale è divenuta l'arte del possibile.

In questo libro, esamino il servizio sociale sia come arte del possibile sia come scienza volta a creare un futuro migliore. Una scienza che attinge dalla ricerca empirica, dalle conoscenze esperienziali e dal «sapere pratico» degli assistenti sociali, per analizzare come il servizio sociale può rispondere in maniera più appropriata e tempestiva ai problemi sociali che assillano il nostro mondo a livello locale, nazionale e internazionale. Secondo una certa prospettiva postmoderna, questo mio intento potrebbe venir tacciato di una poco attuale «modernità», ma basta dare un'occhiata alla miriade di ingiustizie presenti in ogni Paese per rendersi conto che, nell'attuale congiuntura storica, il privilegio di considerare garantiti i vantaggi della modernità è riservato a pochi. Vorrei mettere a disposizione le energie e i talenti di cui dispongo per favorire quanti non sono così privilegiati, per aiutarli nel loro obiettivo di migliorare la propria situazione. Se concettualizziamo il servizio sociale in accordo ai principi emancipatori, esso trova collocazione entro i discorsi morali riguardanti, a tutti i livelli, la realizzazione della giustizia sociale.

## Continuità e discontinuità

A partire dalla seconda guerra mondiale, in Gran Bretagna il servizio sociale ha trovato la sua collocazione più ampia nell'ambito pubblico e si è trovato a lavorare soprattutto con le persone socialmente escluse, povere e vulnerabili. Questa posizione all'interno del welfare state testimonia un cambiamento rispetto alle sue origini ottocentesche, legate ad attività primariamente volontarie, collegate soltanto indirettamente con lo Stato-nazione. (Walton, 1975). Gli equilibri tra servizio sociale e Stato risultano mutevoli da sempre. Negli ultimi decenni abbiamo assistito a ulteriori mutamenti, con il crearsi di un differente mix fra prestazioni pubbliche, di mercato, volontarie e familiari. I processi di cambiamento tenderanno probabilmente a proseguire, avviando ulteriori innovazioni nella pratica professionale mano a mano che questo secolo va avanti.

In Paesi come gli Stati Uniti, il servizio sociale è stato molto meno legato al settore pubblico. Coloro che hanno accesso ai servizi attraverso le prestazioni pubbliche vengono stigmatizzati, perché l'assistenza pubblica è rivolta soltanto agli individui socialmente esclusi e alle famiglie completamente sprovviste di altre risorse. I servizi pubblici sono sempre stati considerati «un mondo a parte», inferiori e accessibili soltanto attraverso stretti meccanismi di controllo (Alinsky, 1968; Teepie, 1995). Ciò esaspera nella gente l'idea che chi si rivolge al servizio pubblico sia un individuo immeritevole e incapace (Zucchino, 1997). Questa stratificazione spinge chi se lo può permettere ad acquistare servizi socio-assistenziali di elevata qualità dal mercato, senza perdere la faccia.

Nei Paesi a basso reddito, la situazione è ancora diversa. Nell'Africa del sud, gli assistenti sociali si sono occupati soprattutto di sviluppare le capacità delle persone all'interno delle loro comunità, definite di solito in senso geografico, al fine di promuovere lo sviluppo sociale e comunitario (Kaseke, 2001) e di reimpostare la loro professione, che era inizialmente rivolta ad affrontare soltanto i bisogni dei residenti bianchi (Kaseke, 1994; Simpson, 2002). In questi Paesi, gli interessi del servizio sociale sono focalizzati sulla riduzione delle disuguaglianze strutturali più che sul miglioramento delle condizioni individuali, nonostante sia presente anche il lavoro su singole situazioni problematiche. Nello Zimbabwe, il servizio sociale professionale ha giocato un ruolo chiave nell'avviare risposte strutturali ai problemi sociali

(Kaseke, 1994). Nel Sudafrica post-apartheid, la maggioranza di governo nera ha assunto un ruolo diretto nel promuovere un approccio di sviluppo sociale attraverso il suo Programma di Ricostruzione e Sviluppo (Simpson, 2002). Durante l'apartheid colonialista, il servizio sociale era orientato soprattutto al *casework* per la popolazione bianca. Dal 1994, ha lasciato il posto a forme di social work orientate allo sviluppo sociale collettivo e all'azione comunitaria (Simpkin, 2001; Simpson, 2002).

L'attenzione alle disuguaglianze strutturali e alla mobilitazione comunitaria trova dei parallelismi, in Gran Bretagna, nel Movimento dei Settlement alla fine del diciannovesimo secolo (Walton, 1975) e nei progetti di sviluppo comunitario sostenuti dal governo nel periodo compreso fra gli ultimi anni Sessanta e la metà degli anni Settanta (Loney, 1983; Dominelli, 1990).<sup>2</sup> La mutevole popolarità di cui hanno goduto gli approcci «individualizzati» e quelli «strutturali» ha segnato continuità e discontinuità nella pratica del servizio sociale, a seconda degli attori che acquisivano il potere di indirizzarla. Fra questi benefattori, operatori, formatori, politici e talvolta utenti che, organizzandosi fra loro, in taluni contesti riuscivano a premere per il prevalere di determinate prospettive (Kendall, 2000; 2002).

Gli assistenti sociali si sono sempre impegnati nel far rispettare i diritti umani dei gruppi vulnerabili (Ife, 2001), per quanto i contenuti di tali diritti siano stati contestati in maniera accesa e abbiano subito tutta una serie di cambiamenti durante la storia della professione. Questo orientamento verso

---

<sup>2</sup> Il movimento dei Settlement aveva l'obiettivo di migliorare le condizioni abitative delle classi lavoratrici. Ebbe inizio a Londra e si diffuse in tutto il Paese, e in seguito oltremare, quando negli Stati Uniti Jane Addams aprì Hull House, sul modello della londinese Toynbee Hall, fondata dal canonico Barnett. Il movimento era orientato verso i ceti popolari ed elaborava analisi strutturali dei problemi sociali, in contrasto con l'approccio di «patologia individuale» favorito dalla Charity Organisation Society (COS). Quest'ultimo approccio ai problemi sociali ricevette comunque maggior sostegno da parte dell'amministrazione pubblica e rappresentò la base per un servizio sociale incentrato sul *casework*.

I Community Development Projects (CDPs) furono avviati dal Governo laburista negli ultimi anni Sessanta per venire incontro alle persone svantaggiate di aree depresse sparse per la Gran Bretagna. I dodici CDPs avevano avuto inizio da un'analisi che indicava come i problemi potevano venire risolti attraverso adattamenti organizzativi che, evitando la duplicazione di servizi, ottimizzavano le prestazioni e la loro erogazione. L'amministrazione statale, comunque, non era pronta né per analisi strutturali radicali né per forme di azione diretta a sostegno delle attività popolari che gli operatori dei CDPs avevano avviato e, dopo pochi anni, lasciò cadere quei «fastidiosi» progetti.

i diritti umani è un'estensione dell'aspettativa per la quale ci si attende che gli operatori facilitino l'espressione della cittadinanza in coloro ai quali è stata negata l'opportunità di esercitarla nella loro vita quotidiana. Affermare i diritti umani delle persone socialmente escluse rende il servizio sociale una professione politicizzata, cosa che può porre gli assistenti sociali in rotta di collusione con i superiori, con i politici e con l'opinione pubblica.

Può risultare impopolare intervenire a favore di coloro che hanno trasgredito le norme sociali dominanti, anche se si tratta di persone svantaggiate od oppresse. Così, non tutto ciò che gli operatori fanno viene approvato, anche se si dimostra che, a breve termine, era nel migliore interesse dell'utente e, nel lungo periodo, in quello della società (Burchard, Burchard e Farrington, 1989; Barry e McIvor, 2000; Russell e Phillips-Miller, 2002; Mishna e Mushat, 2001; Phillips, 1993; 1994).

Dare sostegno a chi vede violare i propri diritti umani può causare frizioni tra gli assistenti sociali e le autorità (dirigenti, politici, ecc.). Ci sono operatori che hanno pagato di persona, con il carcere o con la loro stessa vita, il fatto di aver sostenuto dei perdenti (Fariman Fariman, 1996; Ife, 2001). Nel promuovere il rispetto dei diritti umani, gli assistenti sociali si trovano ad attraversare un abisso camminando su un filo: ci vogliono notevoli conoscenze e grande abilità per arrivare incolumi al termine del percorso. Intraprendere azioni per sostenere il rispetto dei diritti umani è rischioso e l'esito positivo non è affatto scontato. È una costante situazione di rischio, sia per gli utenti che per se stessi.

## **Unità e frammentazione nel servizio sociale**

Il servizio sociale comprende un'ampia gamma di problematiche, di attività e di ambiti operativi. Nella sua sfera d'azione vi è sia il lavoro effettuato a favore di individui isolati, con una rete sociale limitata, sia quello rivolto a sistemi sociali complessi, che coinvolge i molti sottosistemi presenti al loro interno. Il servizio sociale è in costante ridefinizione, a mano a mano che evolve per rispondere a nuovi contesti e a nuove domande. La sua base è costantemente in mutamento, con frammentazioni e ricomposizioni, per quanto mantenga sempre una certa unità attorno ai valori e agli obiettivi generali suoi propri. L'ampia portata del servizio sociale e la sua natura

interdisciplinare hanno rappresentato una sfida per gli operatori e per i formatori, che hanno cercato di definire il suo campo di azione anche se, talvolta, questi tentativi sono stati strumentali alla creazione di programmi differenziati di formazione o al fissare specifiche credenziali professionali. Inoltre, gli assistenti sociali si sono trovati a dover negoziare domande e aspettative complesse e contraddittorie.

Il desiderio di ricomprendere le diverse pratiche professionali che si realizzano a livello locale entro quella che è ormai una professione globalmente riconosciuta ha sollecitato l'Associazione Internazionale delle Scuole di Servizio Sociale (IASSW) e la Federazione Internazionale degli Assistenti Sociali (IFSW) a concordare una definizione di social work.<sup>3</sup>

Il social work professionale promuove il cambiamento sociale, il processo di soluzione dei problemi nelle relazioni umane, l'empowerment e la liberazione delle persone per accrescere il loro benessere. Utilizzando le teorie sul comportamento umano e sui sistemi sociali, il social work interviene ove le persone interagiscono con i loro ambienti. I principi dei diritti umani e della giustizia sociale sono fondamentali per il social work. (IASSW e IFSW, 2001)

Questa definizione è molto generale e testimonia la varietà di ruoli e di funzioni che gli assistenti sociali svolgono in tutto il mondo. Realizzando interventi a livello individuale, di gruppo e di comunità, gli assistenti sociali possono agire come *counselor*, terapisti, professionisti clinici, operatori incaricati delle misure di *probation* e alternative alla detenzione, operatori di assistenza, operatori per minori, operatori addetti alla progettazione e operatori di comunità. Un raggio d'azione tanto esteso rende difficile fissare gli esatti confini della professione e può portare gli assistenti sociali a imbarcarsi in discussioni con operatori di campi affini circa l'esatta demarcazione dei rispettivi ambiti, in modo particolare nell'assistenza socio-sanitaria, nella psicologia clinica e nella psichiatria riabilitativa. I compiti degli assistenti

---

<sup>3</sup> L'IFSW insediò la commissione per la definizione del servizio sociale verso la metà degli anni Novanta e mi invitò ad aderire per conto della IASSW dopo la mia elezione a presidente di questo organismo, avvenuta nel 1996, per dimostrare il comune impegno dei due organismi a collaborare strettamente a vantaggio della professione. Nel 2000, ognuno dei due organismi, in maniera separata, approvò la definizione in occasione delle rispettive assemblee generali, nel corso del Congresso mondiale di Montreal. Incontrandosi a Copenhagen, nell'estate del 2001, la IASSW e l'IFSW resero congiuntamente pubblica questa definizione.

sociali vanno dunque dal costruire cambiamenti nei comportamenti individuali, al fornire direttamente prestazioni, al coordinare prestazioni erogate da altri, al promuovere modifiche nelle strutture sociali, nella legislazione e nelle politiche sociali.

Questo ampio ventaglio di compiti si riflette anche nella gamma di scelte formative adottate nei vari Paesi del mondo per preparare alla professione (Garber, 2000): gli assistenti sociali vanno preparati all'attività in una gran varietà di ambiti, con normative, tradizioni culturali e utenti diversi, utilizzando diverse metodologie operative. La IASSW e l'IFSW sono impegnate per accrescere il profilo internazionale della professione e per creare unità all'interno della sua vasta differenziazione. Esse cercano anche di affrontare le implicazioni di questa complessità, individuando degli standard globali per la qualificazione della professione (Sewpaul, 2002).<sup>4</sup>

Mentre alcuni interessi promuovono un certo grado di unità nella professione anche oltre i confini e i singoli Stati, ci sono delle contropinte che mirano alla de-professionalizzazione e alla frammentazione. La de-professionalizzazione è una conseguenza degli imperativi managerialisti, che promuovono processi di stampo fordista nella predisposizione ed erogazione dei servizi. Si tratta di un fenomeno particolarmente presente in Nuova Zelanda, in Australia e in Gran Bretagna. Questa tendenza ad applicare al servizio sociale i meccanismi di produzione fordista, riferita talvolta anche al taylorismo, è stata indicata con la dizione *competence-based social work* (servizio sociale «basato sulla [suddivisione delle] competenze») (Dominelli e Hoogvelt, 1996a).

Il servizio sociale *competence-based* assume i metodi fordisti per la produzione di massa, che sono stati sviluppati nel settore manifatturiero, per applicarli alla produzione dei servizi. Ciò può essere interpretato come una sorta di proletarizzazione del lavoro sociale professionale, dal momento

---

<sup>4</sup> La IASSW e l'IFSW hanno concordato di lavorare sugli standard globali di qualificazione (GQS) al meeting di Berna del 1999. È stata costituita una commissione congiunta (GQSC), presieduta dalla IASSW, nella quale ogni organismo ha un numero uguale di rappresentanti provenienti da tutte le regioni del mondo. Questa commissione inizialmente ha comunicato via e-mail e si è incontrata per la prima volta al Congresso di Montreal sotto la presidenza della sottoscritta. In seguito, confermati gli obiettivi e gli ambiti operativi di questa Commissione, la sudafricana Vishantie Sewpaul, competente in questa area tematica, ha preso il mio posto alla Presidenza.



che l'obiettivo principale dei regimi fordisti è quello di suddividere e semplificare compiti complessi fino a renderli attività di routine, che chiunque sia in grado di realizzare. Il fordismo è stato agevolato da un management ansioso di esercitare un maggior controllo sulle attività degli operatori e di aumentare la flessibilità lavorativa (Dominelli e Hoogvelt, 1996a; Clarke e Newman, 1997). Il tentativo di imitare i processi di produzione industriale nei servizi alla persona non ha ricevuto un plauso unanime (Black Assessors, 1994; Dominelli, 1996). Le modalità di intervento generate da questo approccio e le pressioni a esso collegate sembrano ben congeniali alle esigenze burocratiche di rendicontazione e alla crescita di una cultura corporativa, orientata a trasformare l'erogazione di servizi di welfare in un business, a spese di una professione di cura che è invece un'attività morale, esercitata a beneficio degli altri.

Sulla scia dell'impostazione di stampo fordista, le competenze dei *social workers* sono state formalmente definite una per una per favorire l'ingresso nella formazione di un ampio segmento della forza lavoro del settore assistenziale. Ciò costituisce un'effettiva necessità, dal momento che molti operatori non sono qualificati, ma dà anche motivi di preoccupazione. In Gran Bretagna, ad esempio, sono stati previsti percorsi formativi anche a un livello molto basso.<sup>5</sup> In tal modo non si è affrontato il problema dell'assenza di uno sviluppo di carriera, nonché il problema delle basse retribuzioni del personale front-line. Scarsa retribuzione e scarse possibilità di carriera rafforzano il basso status professionale ascritto al servizio sociale, come «lavoro da donne» (Wilson, 1977; Toynebee, 2003). È anche per questo che sono decisamente scettica circa il fatto che gli approcci competence-based accrescano lo status del servizio sociale (Dominelli, 1996; 1997).

Gli approcci incentrati sulla suddivisione delle competenze fanno riferimento ad analisi funzionali e a processi di valutazione e di gestione del rischio (*risk assessments*) volti a delimitare i comportamenti inaccettabili, diminuire la «pericolosità» nei confronti degli altri o limitare l'autolesionismo. La valutazione del rischio tenta di prevedere la probabilità che un particolare individuo adotti un comportamento pericoloso: in sostanza, si tratta di inserire un senso di certezza entro situazioni per loro natura

---

<sup>5</sup> Al secondo livello della National Vocational Qualification (NVQ).

incerte (Quinsey, 1995). Persone condannate per reati sessuali o genitori abusanti vengono spesso sottoposti a procedure di valutazione del rischio con l'obiettivo di ridurre la loro potenziale pericolosità. Le valutazioni del rischio, per come vengono realizzate attualmente, sono divenute meccanismi di (auto-)regolazione: una tecnologia amministrativa (Foucault, 1991) per mezzo della quale i professionisti entrano in contatto con determinati soggetti al fine di accrescere la loro capacità di controllare i rischi che potrebbero incontrare o che potrebbero produrre loro stessi. Purtroppo, le valutazioni del rischio hanno degli esiti incerti, malgrado la loro asserita base di scientificità (Quinsey, 1995). Enfatizzando lo sviluppo delle capacità di controllo in capo ai singoli individui, le valutazioni del rischio consentono agli operatori, in veste di rappresentanti dello Stato, di non assumersi la responsabilità di assicurare a tutti un ambiente di vita positivo. Produrre un clima di questo tipo è una responsabilità che lo Stato assume per conto di tutti i suoi cittadini. La violazione di questa responsabilità è di primario interesse per il servizio sociale, data la sua vocazione a promuovere il benessere delle persone.

L'auto-regolazione, si diceva, è prevista soprattutto a livello individuale. A tale proposito, è rilevante la categorizzazione degli utenti fra meritevoli e immeritevoli, perché la regolazione è messa in atto utilizzando le limitate risorse della pubblica amministrazione esclusivamente a favore dei casi meritevoli. Così, nei casi di abuso infantile, solo alcuni utenti meritevoli beneficiano dei limitati servizi di sostegno familiare o, ancora, soltanto alcuni dei condannati per reati sessuali usufruiscono di speciali programmi. Di converso, si ritiene che chi viene escluso da queste forme di sostegno possa badare a se stesso, malgrado le sue condizioni precarie. Per queste persone, il rischio può continuare o anche aumentare, invece di ridursi. Con ciò non intendo dire che gli assessment del rischio siano del tutto negativi; nonostante diano l'impressione di limitarsi a imporre un certo ordine nelle situazioni difficili piuttosto che diminuire effettivamente il rischio (Quinsey, 1995), le valutazioni del rischio costituiscono comunque un progresso rispetto al rimanere del tutto indifferenti.

Il «nuovo managerialismo» (Clarke e Newman, 1997), gli approcci basati sulle competenze e la valutazione e gestione del rischio hanno operato significativi cambiamenti in un campo operativo tradizionalmente dominato dalla centralità degli aspetti relazionali e dall'autonomia profes-

sionale, esercitata intervenendo discrezionalmente nella vita degli individui con poche risorse e opportunità per sovvertire le relazioni professionali di potere. Come altri sviluppi burocratici imposti agli operatori, anche il nuovo managerialismo ha prodotto risultati ambivalenti. In positivo, ha ridimensionato i privilegi dell'autonomia professionale; ha sollecitato una più accurata rendicontazione rispetto all'uso delle risorse; ha cercato di aumentare le possibilità di scelta in capo agli utenti dei servizi, qualificandoli come consumatori; ha tentato di aumentare gli standard sia della pratica professionale sia delle qualifiche formative tra i molti operatori che in precedenza erogavano senza una preparazione adeguata.

Sul versante negativo, il nuovo managerialismo non è riuscito a mantenere la sua promessa di recuperare risorse addizionali per individui, famiglie, gruppi o comunità in difficoltà; non ha migliorato l'empowerment degli utenti né degli operatori; non ha contribuito alla riduzione dei pesanti carichi di lavoro che ostacolano lo sviluppo di forme innovative di pratica professionale; non ha promosso l'evoluzione delle metodologie centrate sull'utente; non ha incoraggiato la stabilità nella pratica professionale, né promosso lo sviluppo di professionisti motivati, che si impegnano per soddisfare i bisogni degli utenti anche in situazioni impossibili (Dominelli e Kahn, 2000; Dominelli, 2001).

Queste pressioni mantengono il servizio sociale in una tensione certo stressante, ma anche creativa, che diviene però controproducente quando gli operatori reagiscono abbandonando, in molti, la professione. Il turnover del personale in Gran Bretagna è particolarmente elevato nelle aree urbane come Londra. I posti vacanti rimangono scoperti per lunghi periodi di tempo e hanno incentivato il reclutamento dall'estero;<sup>6</sup> a seconda del distretto, la percentuale di posti vacanti a Londra varia dal 12 al 56%. Come può il servizio sociale affrontare le sfide odierne, quando così tante forze stanno indebolendo la sua capacità di affermarsi nella molteplicità delle professioni esplicitamente finalizzate ad aiutare le persone?

---

<sup>6</sup> Questo solleva aspetti morali ed etici: un Paese ricco, come la Gran Bretagna, non finanzia adeguatamente la formazione e si appropria di risorse formative dei Paesi meno ricchi. Per risolvere questo dilemma senza scoraggiare la mobilità lavorativa, i Paesi che «importano» risorse umane formate dovrebbero rimborsare il Paese d'origine per la formazione di coloro che vengono assunti, in modo da aiutarlo a formare anche gli operatori necessari al fabbisogno locale.

In questo libro, rispondo alla domanda sostenendo che il servizio sociale continua a essere una professione di grande valore. È unica nella sua specificità di mediare il «sociale», vale a dire di operare negli spazi controversi collocati tra le convenzioni sociali, che guidano il comportamento degli individui, l'aspirazione a vivere in base alle proprie scelte, socialmente accettabili o meno, e i problemi di vita generati dalle disuguaglianze strutturali. Gli assistenti sociali aiutano gli utenti ad assumersi la responsabilità dei propri comportamenti individuali e, nel contempo, hanno il compito di affrontare le inadeguatezze delle configurazioni sociali in cui gli utenti si trovano collocati. Questi sono elementi che caratterizzano da tempo la professione, una professione che si occupa degli «individui nella loro situazione sociale» (Younghusband, 1978; Kendall, 1991; Dominelli, 1997).

Il servizio sociale è una professione localmente determinata, che si sforza di rispondere alle richieste conflittuali poste dai bisogni degli utenti, dagli imperativi imposti dalla professione stessa e dalle esigenze dei superiori e dei policymaker. Il ruolo di mediazione degli assistenti sociali è ulteriormente complicato dalle forze che emergono all'esterno della professione e dello Stato-nazione: quelle forze globali che (ri)strutturano e (ri)modellano a livello nazionale le direttive economiche e politiche. Gli assistenti sociali sono dunque chiamati ad affrontare ogni intervento a livello macro, meso e micro, anche quando operano con singole persone (Dominelli, 2002a). Gli assistenti sociali cercano di creare unità all'interno delle differenze che li separano dagli utenti e si sforzano di trovare nuovi equilibri per affrontare le sfide che emergono da una combinazione di fattori locali, nazionali e internazionali. Per sostenere tali sfide, gli assistenti sociali hanno bisogno di abilità e di conoscenze sia generali che specialistiche. In questo libro privilegio le prime, per dimostrare che il servizio sociale ha un ruolo da giocare nel Terzo Millennio. Per assicurarsi il posto all'interno di una società che chiede ai professionisti maggiore disponibilità, efficienza e responsabilità, gli assistenti sociali devono ridefinire la professione, ri-teorizzarla e sviluppare nuovi paradigmi operativi, così da rispondere sia al sistema amministrativo, che chiede di promuovere inclusione sociale, sia alle singole persone, che aspirano a giocare un ruolo più incisivo nel decidere della loro esistenza. L'aver a che fare con incertezze, contraddizioni e domande conflittuali, il tutto circondato da atmosfere molto cariche, è la normalità del servizio sociale contemporaneo. Ma l'assistente sociale non è solo in questa sfida:

può collaborare con una serie di persone interessate a sviluppare nuove teorie e nuovi metodi per il futuro. Fra queste persone possono esserci utenti, dirigenti, colleghi e policymaker.

Per realizzare le necessarie innovazioni, gli assistenti sociali devono poter attingere a un base robusta sia teorica che pratica. Ciò può essere rafforzato dalla ricerca, sia di tipo qualitativo che quantitativo, in quanto gli elementi attinti dalla ricerca saranno indispensabili per sviluppare nuove strutture teoriche e nuovi modelli operativi. La ricerca dovrà focalizzarsi sui diversi modi di considerare la realtà, accettando il fatto che tanto le conoscenze empiriche quanto quelle esperienziali influenzano il modo con il quale le persone vedono il mondo e agiscono al suo interno (Belenky et al., 1997). Al fine di perseguire questi obiettivi, sarà necessario che formatori e operatori inizino a valorizzare i loro contributi alla ricerca, assicurandosi che le conoscenze specificamente emerse dalla ricerca e dalla pratica del servizio sociale vengano riconosciute come tali; accertandosi che il finanziamento per le ricerche nel servizio sociale siano analoghi a quelli garantiti alle altre discipline. In Gran Bretagna, chi si occupa di formazione al servizio sociale dovrebbe dare maggiore peso alla ricerca di quanto non sia avvenuto nel passato. In Paesi come gli Stati Uniti, dovrebbe essere accordato maggior spazio alla ricerca qualitativa e a quella di critica teorica. Tra le nazioni meno ricche e le popolazioni oppresse, l'enfasi andrebbe posta su una ricerca che stimoli teorie e indicazioni operative incentrate sulla specifica situazione locale.

## **Struttura del volume**

Il desiderio di contribuire a forme di pratica professionale che mettano gli operatori in grado di sostenere le sfide del futuro è ciò che ha guidato la stesura di questo volume. Un tema come questo andrebbe declinato collocandolo all'interno dei vari contesti storici, socio-economici e politici, ma era impossibile farlo entro i limiti imposti dalle dimensioni di questo libro. Ho dunque selezionato ciò che era possibile includere. Le mie scelte sono state orientate dall'obiettivo di raccogliere materiali che possano rafforzare gli operatori nell'impegno verso una pratica professionale critico-riflessiva, che incoraggi l'esplorazione di abilità adattabili a varie situazioni, con differenti gruppi di utenti, in ambiti diversi.

Ho basato queste scelte sulla realtà della pratica professionale. Il riferimento è soprattutto al contesto britannico, che — tuttavia — ha una portata internazionale. Il testo prende in esame i contesti locali, nazionali e internazionali in cui si situa il lavoro sociale e la loro influenza sulla pratica professionale rivolta alle singole persone e alle comunità. Il libro si focalizza soprattutto sui due principali gruppi di utenti cui si rivolge il social work: i minori e gli anziani. Vengono prese in considerazione le variabili sociali legate alle diverse esperienze che vivono gli individui e i gruppi. I contesti impattano sulle singole persone, sui gruppi e sulle comunità influenzando ciascuna realtà sia nel suo insieme, sia in certe sue specifiche dimensioni. Ci sono tuttavia dinamiche comuni. Per questo, non ho dedicato dei capitoli appositi a ogni forma di divisione sociale e di oppressione. Per una trattazione esaustiva, rimando al mio libro sul lavoro sociale anti-oppressivo (Dominelli, 2002a).

Il testo mette in relazione il contesto politico con le differenze che il lavoro sociale presenta all'interno di uno stesso Paese e in Paesi diversi. Gli interventi rivolti a chi ha commesso un reato sono un esempio molto evidente: in Inghilterra, in Galles e negli Stati Uniti si parla sempre più di interventi «di correzione», non di interventi di servizio sociale. Si tratta di una prospettiva su cui non sono d'accordo. A mio avviso, chi commette reato fa parte della comunità in cui vive e la riabilitazione deve diventare l'asse portante del lavoro da fare con queste persone, per restituirle alla vita della loro comunità di appartenenza. E, dato che le comunità locali costituiscono i contesti in cui si situa il lavoro sociale, ho dedicato un capitolo proprio al lavoro di comunità.

Per combattere l'esclusione sociale, gli operatori devono opporsi alle iniquità strutturali e alle forme strutturali di oppressione, comprese quelle che essi stessi si trovano a perpetrare. Il lavoro sociale deve affrontare la complessità della pratica professionale in un modo più fluido e olistico di quanto non abbia fatto in passato. Ciò porterà gli operatori a confrontarsi con l'incertezza e le ansie di cui è piena la vita degli utenti, oltre che a rispondere alle richieste di chi fornisce le risorse necessarie a realizzare la giustizia sociale. E questo facendo attenzione a non diventare, come operatori, una fonte di ulteriore esclusione e oppressione. Arriviamo così al tema della cittadinanza attiva, entro il quadro dei diritti umani e della giustizia: un tema fondante per il lavoro sociale.

Nel primo capitolo, viene esaminato il contesto in cui il lavoro sociale è chiamato a realizzare tutto ciò. Si tratta di un contesto investito da profondi mutamenti, che incidono sul lavoro degli operatori mettendoli di fronte alla globalizzazione, agli orientamenti neo-liberali nelle politiche nazionali, al neomanagerialismo. Talvolta non ci si pensa, ma il macro e il meso livello sono intrinsecamente connessi con la pratica professionale a livello micro.

Il secondo capitolo propone una riflessione sulle continuità e le discontinuità nei valori e negli orientamenti etici del social work, esplorando inoltre le connessioni fra valori del servizio sociale, concetto di identità e inclusione sociale.

Il terzo capitolo riguarda la pratica professionale con una specifica area di utenza: i minori. Prendo in esame le relazioni contraddittorie presenti all'interno delle famiglie e come gli operatori sociali sono coinvolti nel riprodurre tali relazioni. Ciò comporta un esame del bilanciamento fra interventi volti a proteggere i minori e interventi di prevenzione, orientati a promuovere il benessere dei bambini e dei ragazzi come esseri umani titolari di peculiari diritti.

Il lavoro sociale con gli adulti, in particolare l'assistenza agli anziani, è l'argomento del quarto capitolo. Attualmente, gli adulti rappresentano la maggior parte degli utenti cui si rivolge il lavoro sociale. In questo capitolo, approfondisco i cambiamenti che hanno investito il lavoro sociale in seguito all'applicazione delle logiche di mercato nell'ambito dell'assistenza, esplorandone le implicazioni sulla relazione fra operatori e utenti, con i limiti ma anche con le opportunità che questo comporta.

Il quinto capitolo analizza il motivo per cui gli interventi con chi ha commesso reato sono interventi di lavoro sociale e dovrebbero essere considerati tali anche in futuro. Non è utile contrapporre il diritto dei condannati alla riabilitazione al diritto delle vittime, e più estensivamente dei cittadini, a vivere in comunità sicure, libere dalla criminalità. Le vittime del crimine e i loro concittadini fanno parte delle comunità tanto quanto chi il crimine l'ha commesso e avere delle comunità locali in cui valga la pena di vivere deve diventare un interesse di tutti. A tal fine, è necessario sviluppare un dialogo che vada al di là delle contrapposizioni tra chi ha violato la legge e chi no, per affrontare le cause della criminalità. Bisogna aiutare i rei perché diano un significativo contributo alla propria comunità; fare in modo che smettano di trattare la propria comunità e chi ci abita

come oggetti da utilizzare per la propria auto-gratificazione. Per realizzare obiettivi del genere, gli operatori dovranno trovare il necessario equilibrio fra i diritti e le responsabilità di tutte le parti coinvolte.

Il sesto capitolo ha per tema le potenzialità del lavoro di comunità nell'affrontare i problemi causati dalle iniquità strutturali, nel contesto della globalizzazione.

Nel capitolo seguente, esamino le basi su cui costruire nuove linee di sviluppo per la pratica professionale: i concetti di *agency*, condivisione del potere, interdipendenza, reciprocità, cittadinanza, giustizia sociale. Nel loro insieme, questi concetti mettono i diritti umani al centro del lavoro sociale. La tensione a implementare i diritti umani attraverso il proprio lavoro di ogni giorno porta gli operatori a essere maggiormente proattivi e creativi nel cercare di costruire la giustizia sociale. Per declinare questa prospettiva nella propria pratica professionale gli operatori sociali devono riconcettualizzare la rilevanza dei diritti umani sia sul piano individuale che su quello collettivo.

Nell'ultimo capitolo, concludo che i professionisti del lavoro sociale devono promuovere il diritto delle persone a ricevere i servizi necessari per rispondere ai loro bisogni, mantenendo i propri diritti e doveri di cittadini. Rivendicare i diritti di cittadinanza, come singoli individui o come collettività, significa anche assumersi la responsabilità di tenere presenti i diritti degli altri, la responsabilità di accrescere il benessere delle altre persone oltre che il proprio. Lo Stato, come garante dei diritti, deve accettare la responsabilità di fare in modo che ci siano le strutture e le risorse necessarie a implementarli. Perché questi diritti non restino delle mere astrazioni, è necessario che i governi valorizzino tutti gli attori coinvolti, compresi i soggetti pubblici, di mercato e di terzo settore impegnati nell'erogare i servizi.

Affidandosi all'ideologia del *laissez-faire*, lasciando l'assistenza in mano al mercato, lo Stato viene meno alla sua responsabilità di tutelare i diritti dei suoi cittadini più deboli. Lo Stato, nella sua funzione regolatoria, deve imbrigliare gli eccessi del mercato e dare risposta alle aspirazioni di quanti chiedono diritti esigibili. In sintesi, se vogliamo affrontare i problemi sociali con soluzioni che non siano dei meri palliativi, lo Stato deve assumersi un pieno impegno nel modificare le relazioni sociali non improntate all'equità, attraverso l'azione dei suoi operatori e dei suoi dirigenti, in dialogo con tutti i suoi cittadini. Non fare niente non è un'opzione percorribile perché, se



non si fa nulla, i politici usano il potere dello Stato per mantenere l'emarginazione esistente e l'attuale stato di cose, tutt'altro che equo.

Il lavoro sociale fondato sui diritti umani è basato sul rispetto della dignità delle persone e della loro piena cittadinanza, dovunque esse vivano, e si propone di eliminare gli svantaggi strutturali. Ogni persona ha diritto ad accedere ai servizi socio-assistenziali se ne ha bisogno e ha anche il diritto di contribuire a costruirli, indipendentemente dal suo status, dalle sue caratteristiche o dal luogo in cui vive. In breve, si tratta di assumere, per la professione, una prospettiva non residuale. Le prestazioni devono tenere conto delle diverse condizioni di partenza e dei diversi bisogni di chi chiede assistenza. Un solo tipo di servizio non risponderà ai bisogni di tutti. Il lavoro sociale del futuro dovrà rispondere ai singoli, nelle loro diversità; dovrà entrare direttamente in dialogo con i dirigenti e gli amministratori dei servizi, che possono fornire risorse e sbloccare gli ostacoli strutturali. Questo solleva una sfida sia per gli operatori sia per chi si occupa della loro formazione: mettere fine alla separazione fra teoria, politica e ricerca, da una parte, e pratica professionale, dall'altra.