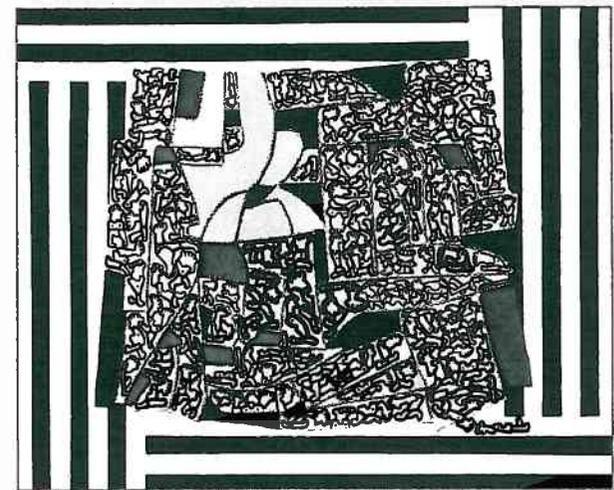


TESTI E STUDI 221

**SCENARI DI WELFARE
E FORMAZIONE
AL SERVIZIO SOCIALE
IN UN'EUROPA CHE CAMBIA**

a cura di
Annamaria Campanini



EDIZIONI UNICOPLI

Il servizio sociale in questo nuovo millennio si trova a dover affrontare una serie di sfide di grande portata: dal fenomeno dell'invecchiamento della popolazione alla globalizzazione, dai problemi legati alle migrazioni a quelli dell'inclusione sociale. Il volume si propone di affrontare alcuni interrogativi cruciali per il contesto italiano ed europeo.

Come stanno cambiando i sistemi di welfare in cui si colloca il servizio sociale? Come si prepara questa professione ad operare in un nuovo scenario, in cui accanto alla dimensione istituzionale sono sempre più presenti sia il privato sociale, sia il mercato? Come avviene la formazione dell'assistente sociale, soprattutto in relazione all'esperienza del tirocinio che ne rappresenta una caratteristica irrinunciabile e prepara il professionista a rispondere alle sfide del rapporto teoria/pratica?

Questo testo si offre come strumento utile per docenti e studenti, ma anche professionisti del sociale interessati ad allargare le loro conoscenze sia rispetto al contesto italiano che a quello europeo.

Annamaria Campanini, professore associato di Servizio sociale all'Università di Milano Bicocca, è stata coordinatrice della Rete tematica europea EUSW dal 2002 al 2008 ed è attualmente presidente dell'Associazione europea delle Scuole di servizio sociale. È autrice di numerose pubblicazioni, con una particolare attenzione ai temi del servizio sociale italiano ed europeo.

€ 20,00

ISBN-978-88-400-1346-6



9 788840 013466

RIDEFINIZIONE DEL SERVIZIO SOCIALE IN EUROPA

Le sfide per la formazione e la pratica

*Gunther Friesenhan*1. *Premessa*

Nelle moderne società complesse il servizio sociale è parte del sistema politico e amministrativo e ha radici in tradizioni culturali e in movimenti politici differenti; come parte del sistema politico il servizio sociale è influenzato da tutti i fattori con cui il sistema politico si deve confrontare.

Per questo motivo, lo sviluppo del servizio sociale negli ultimi dieci anni è stato segnato da mutamenti di un certo rilievo. Questi cambiamenti che hanno radici nella politica e nel processo di professionalizzazione che il servizio sociale sta ancora oggi affrontando, hanno una dimensione internazionale, ma è possibile osservarli a diversi livelli, analizzandone le ripercussioni non solo sul piano economico ma anche su quello etico.

Potremmo approfondire la complessità dell'analisi, ma la relazione a questi sviluppi, dal punto di vista del servizio sociale, rimarrebbe la medesima. La situazione sta peggiorando: la globalizzazione accresce la diffusione della povertà, favorisce le ingiustizie sociali e soprattutto erode la capacità della società di riprodurre relazioni solidaristiche. Queste conseguenze destano preoccupazione nel servizio sociale, tanto con riferimento a quelli che sono i suoi valori di base che ai temi su cui esso riflette, portando a porsi alcune domande cruciali: cosa può fare concretamente il servizio sociale, che potere ha il servizio sociale e come può usare tale potere al fine di aiutare ed essere di supporto agli utenti? Vorrei quindi illustrare alcune idee riguardan-

cial Work-EUSW", e facendo al contempo alcuni esempi presi in relazione alle diverse nazioni.¹

2. L'auto rappresentazione del servizio sociale

Uno dei principali obiettivi del servizio sociale è impedire l'esclusione promuovendo il rispetto dell'essere umano. Ponendo le proprie fondamenta sul rispetto della dignità di tutte le persone, il servizio sociale dovrebbe promuovere i diritti umani e i diritti dei singoli alla auto-determinazione, alla partecipazione e alla integrazione nella società.

Gli assistenti sociali sono sempre stati percepiti come attori che combattono per l'uguaglianza, per la solidarietà e per la dignità dell'essere umano, ma anche come professione "anti-oppressiva" in quanto garante dell'integrazione e della coesione sociale. Lundy e van Wormer nell'ultimo numero della rivista "International Social Work" affermano:

Nello scenario attuale in cui si fa esperienza della globalizzazione economica, della crescente militarizzazione della società e di conflitti armati sempre più numerosi, i tagli ai sistemi di welfare sociale e la crescente disuguaglianza economica tra differenti nazioni, così come all'interno delle medesime, evidenziano l'importanza di un approccio alla pratica del servizio sociale basata sulla giustizia sociale e sui diritti umani (2007: 727).

Secondo la loro auto-rappresentazione, così come emerge dal dibattito internazionale, il servizio sociale sente di giocare un ruolo rilevante nel cambiamento sociale e nello sviluppo di una società più equa.

Mentre la giustizia economica e sociale è un concetto che si relaziona alla società in generale, quello di diritti umani è un concetto che, dal punto di vista delle persone, si riferisce a degli standard universali specifici pertinenti la libertà e il benessere, i diritti personali e collettivi (*ibidem*: 728).

¹ Un ringraziamento speciale va a quei colleghi che hanno sostenuto queste ricerche.

Tuttavia, in base ad una riflessione auto critica, il servizio sociale deve anche ammettere di non essere politicamente forte, intralciato come è tanto da processi di decostruzione professionale, da un lato, che dal continuo ampliarsi delle sue responsabilità e dalla diffusione delle sue competenze professionali dall'altro. Lo sforzo compiuto dal servizio sociale per rafforzare e supportare la dimensione "sociale" secondo le condizioni date è, inequivocabilmente, non sempre efficace (vedi Seibel, Otto, Friesenhahn, 2007). Nondimeno, il servizio sociale è una risposta alle ingiustizie sociali vissute: in una società equa esso sarebbe del tutto inutile. In quanto pratica orientata alla giustizia, il compito del servizio sociale dovrebbe essere principalmente quello di produrre le condizioni per una società equa (Brunkhorst, Otto, 1989).

3. Implicazioni

Le nostre società post-moderne sono fondate sulla divisione del lavoro. Da un punto di vista teorico-sistemico, determinati compiti vengono delegati a specifici sotto-sistemi ("sistemi-funzione"). Quando si tratta di dare aiuto e sostegno, e di fornire servizi sociali, è in particolare il servizio sociale ad emergere. Il servizio sociale professionale e semi-professionale opera all'interno di un framework istituzionale che è dominato da elementi legali. In altre parole, il lavoro sociale è costretto ad agire su basi organizzative: ciò è vero tanto per gli impiegati pubblici che per i volontari operanti all'interno delle NGOs (*Non-Governmental Organisations*). Il servizio sociale è regolato dallo Stato e, finora, è stato costretto a seguire specifiche linee guida anche se un'alta percentuale di assistenti sociali sono assunti presso enti non statali o NGOs. Gli assistenti sociali sono pertanto inseriti ed operano all'interno di un contesto istituzionale.

I compiti tradizionali dell'assistente sociale si confrontano ogni giorno di più con i cambiamenti politici e sociali (globalizzazione e migrazioni, politiche neo-liberali e tagli ai sussidi, destituzionalizzazione e rafforzamento dell'auto-responsabilità). Questi avvenimenti giocano un peso rilevante nelle relazioni tra politiche sociali, strutture di welfare, erogazione di servizi sociali e il ruolo professionale degli assistenti sociali. L'internaziona-

lizzazione dell'economia ha portato a far sì che le considerazioni e le decisioni nelle politiche sociali siano sempre più imposte dalla efficienza economica (Seibel, Otto, Friesenhahn, 2007; Fortunato, Friesenhahn, Kantowicz, 2008). Secondo Adrian Adams, lo Stato si trova in una situazione ambivalente:

Il paradosso del welfare state moderno si mostra nel fatto che mentre la sua funzione è quella di assicurare che tutte le persone siano integrate nella società, la sua capacità di raggiungere questo obiettivo è, in modo evidente, ridotta progressivamente a causa dello svilupparsi dell'economia globale. Sempre di più i politici escludono la possibilità di raggiungere la piena integrazione sociale di tutti i cittadini; anzi, la responsabilità di raggiungere l'integrazione sociale oggi ricade più sui cittadini che sullo Stato (2000: 1).

Grandi tematiche come quelle della globalizzazione e della modernizzazione, nel frattempo, hanno un posto stabile nei dibattiti del servizio sociale. Ciò non è un caso, in quanto non è possibile pensare il servizio sociale senza guardare a quello che è il quadro generale della situazione nella quale il servizio sociale è situato. L'industrializzazione del XIX e XX secolo consentì in quasi tutti i paesi europei la crescita economica rendendo possibile, al contempo, la nascita e lo sviluppo dei sistemi di welfare. Non c'è dubbio che attualmente i sistemi di welfare europei siano sotto pressione, e non perché alcune critiche siano state rivolte ad aspetti specifici degli stessi, ma perché è il welfare state come tale, nella sua interezza, ad essere stato messo sotto accusa. La ristrutturazione del welfare state moderno è evidente (Fortunato, Friesenhahn, Kantowicz, 2008).

L'internazionalizzazione dell'economia ha portato a far sì che le considerazioni e le decisioni nelle politiche sociali siano prese sempre più imposte dalla efficienza economica. I sistemi di welfare nella loro forma tradizionale sono stati pensati per funzionare in una società industriale che oggi non esiste più. Ho chiesto a colleghi di diversi Stati europei quali saranno, dal loro punto di vista, le sfide più importanti per il servizio sociale nel 2008 e riporto qui sotto una sintesi delle loro risposte.

Tutti i paesi europei si troveranno a dover affrontare:

- L'invecchiamento della popolazione;
- Cambiamenti demografici;
- Cambiamenti nella struttura della forza lavoro;

- Problemi di sostenibilità finanziaria della previdenza sociale;
- Privatizzazione dei rischi sociali per effetto dei processi di deregolazione e di riduzione dell'intervento statale.

Tutta l'Europa sta affrontando una nuova dimensione di sfide sociali. La disoccupazione, le questioni etniche, l'esclusione sociale, i gruppi marginalizzati come quei bambini in povertà o vittime di violenze, e molti altri problemi sono tematiche la cui rilevanza è riconosciuta sia nei loro aspetti internazionali che locali (David Jones, President IFSW Europe).

Spesso la *migrazione* è considerata come il tema che presenta maggiori sfide poiché interessa trasversalmente un ampio raggio di questioni rilevanti nel servizio sociale come la povertà, i diritti umani con particolare riferimento a quelli di donne e bambini, l'esclusione sociale, l'oppressione e lo sfruttamento e sempre di più anche gli aspetti religiosi.

Un collega svedese mi ha scritto:

Dal mio punto di vista una sfida per il servizio sociale è la questione della immigrazione e la divisione delle società in aree segregate. L'impalcatura dell'Europa si sta sviluppando e i diversi paesi sembrano celare le questioni della solidarietà dietro la burocrazia dell'UE.

Un collega gallese mi risponde:

La questione generale nelle politiche sociali del Regno Unito è la crescente diversità. Io penso che questo determini sfide molto interessanti per educatori, studenti e operatori. Credo che rappresenti un interessante allargamento del tema sulle similitudini e le differenze tra i diversi paesi poiché differenze e similitudini stanno emergendo anche all'interno dei vari paesi.

Dal Belgio la replica:

Credo che la sfida più importante per il servizio sociale a livello internazionale sia nella crescente tendenza alla cooperazione internazionale, cioè a dire che il servizio sociale potrebbe rivolgersi alle persone che influenzano l'agenda europea ed internazionale con una voce differenziata ma forte. Un'altra sfida è che nella Definizione Internazionale di servizio sociale: si potrebbe integrare l'elemento dello sviluppo sostenibile come prospettiva. Io spero che nel 2008 sia possibile avviare dei dibattiti e sviluppare delle strategie per stabilire il legame tra sviluppo sociale e sviluppo sostenibile.

Dalla Francia, infine, la seguente risposta:

Penso che la nuova sfida per gli assistenti sociali sia quella di sviluppare buone esperienze di valutazione dei bisogni e buone pratiche di condivisione dei risultati e degli obiettivi del servizio sociale.

In quanto parte del sistema di welfare, il servizio sociale è coinvolto in questi processi e non può eludere questa situazione. Inoltre, questo legame ha conseguenze nella fornitura dei servizi. Tra le altre cose, nel contesto del dibattito sulla così detta modernizzazione del welfare state, un argomento in particolare concerne il fatto che il costo del welfare state e i problemi di funzionamento delle istituzioni ad esso legati vengono imputati come cause maggiori per l'incapacità dei paesi di crescere economicamente. Anche la pressione esercitata dalla competizione globale contribuisce a mettere in discussione i risultati raggiunti nel garantire certi standard come quelli riguardanti la giustizia sociale. Questi dibattiti incidono direttamente su quello che costituisce il cuore della rappresentazione che ha di sé il servizio sociale. I cambiamenti definiscono ed alimentano, con diverse sfaccettature in molti paesi europei, il dibattito sul futuro del welfare e delle politiche rivolte a bambini, ragazzi ed adulti. Un nuovo modello di welfare-state "attivo" fa la sua comparsa e con esso lo slogan "*Workfare piuttosto che Welfare*".

In definitiva, si tratta di un differente modello di stato sociale e di un diverso modo di definire il servizio sociale. La politica sociale attuale, influenzata dagli approcci neoliberali, è spesso segnata dalla tendenza secondo cui non è il welfare degli individui, ma il welfare dell'interesse pubblico ad essersi spostato in primo piano. La solidarietà diventa pertanto auto-responsabilità e la politica sociale diventa subordinata alle politiche del mercato del lavoro, mentre il servizio sociale viene strumentalizzato.

4. Relazioni e collegamenti

Il sociale, più esattamente la coesione sociale, è un fattore che decide della qualità della vita di una persona nella società. Le politiche sociali dei diversi welfare state, i loro programmi contro rischi quali la malattia, gli incidenti e la povertà, potrebbero essere considerati come degli investimenti basati sui valori

della solidarietà e della giustizia sociale per il benessere della società e dei suoi cittadini. Per molto tempo l'attenzione sulla dimensione del benessere (welfare) è stato sugli aspetti finanziari, sulle risorse materiali. I mezzi predominanti del welfare erano altamente redistributivi e ciò sembrava essere il modo migliore per raggiungere la giustizia sociale. Guardando alla realtà dobbiamo essere onesti e dichiarare che il servizio sociale non ha raggiunto questo ambizioso obiettivo. Povertà ed esclusione, discriminazione e razzismo sono visibili in tutte le società europee. È questo non corrisponde all'auto-rappresentazione del servizio sociale:

Il consenso sul welfare dopo la Seconda Guerra Mondiale è stato fondato sul mito che le nuove politiche sociali avrebbero eliminato la povertà strutturale cosicché quegli individui e famiglie non ancora capaci di vivere sulle proprie forze sarebbero stati solo soggetti con "problemi di adattamento" e pertanto bisognosi di trattamento o attività educative al fine di renderli pienamente capaci di partecipare nella società. E, in analogia con questa concezione anche persone appartenenti a quei gruppi di recente migrazione... furono giudicati come bisognosi di aiuto per adattarsi (Lorenz 2006: 26).

Gli obiettivi complessivi furono: livellare le differenze e portare coloro che si sono insediati da poco nel territorio agli stessi standard.

In tutte queste pratiche sociali, la normalità degli standard nazionali rimase incontestata o si affermò in modo ancora più forte (*ibidem*).

Oggi, nuovi sviluppi stanno influenzando la dimensione politica, economica e sociale della società. La cornice del "sociale" non è più lo Stato nazionale, ma ha dimensioni globali, e l'idea che ogni società nazionale sia unica e abbia una popolazione omogenea è una idea che appartiene definitivamente al passato. La diversità, piuttosto che l'unicità, sta influenzando le nostre vite. Ciò ha una rilevanza significativa per la politica sociale e per il servizio sociale.

La coesione sociale esiste se un gruppo di persone, una società, ha obiettivi comuni, ha un'idea su come superare ostacoli e condividere i valori fondamentali. Questa prospettiva si riferisce ad una società culturalmente omogenea nella quale i sistemi di welfare sono stati capaci di ridurre i rischi sociali e di bilan-

ciare le condizioni di vita attraverso meccanismi di redistribuzione della ricchezza e i servizi sociali, e dove il servizio sociale era solito essere un attore capace e responsabile della fornitura di servizi adeguati. Nelle società multi-etniche moderne la condivisione di valori fondamentali comuni e di obiettivi comuni non esiste più (se mai è esistita). Dobbiamo riconoscere che il concetto di omogeneità appartiene al passato e che deve essere sostituito da quello di diversità.

Tradizionalmente, il welfare state giocava il ruolo di compensare i rischi sociali causati dal sistema capitalistico. I welfare state hanno formulato politiche sociali quali strumenti per assicurare la giustizia sociale con e attraverso la redistribuzione. Gli obiettivi principali erano quelli di garantire il benessere, di ridurre i rischi e di migliorare la coesione sociale, promuovendo migliori condizioni di vita specialmente per la classe lavoratrice. Tutto ciò può essere sintetizzato in una parola: inclusione. I recenti sviluppi sociali mostrano una crescente diversità in differenti settori sociali. Da una parte, l'esistenza di molteplici stili e prospettive di vita e di molteplici mondi esperienziali aprono ad invitanti nuovi sviluppi personali, a nuove possibilità di crescita personale e di partecipazione nella società. Dall'altra, i processi di differenziazione si trovano a dover affrontare, come sempre, le strutture di potere, la discriminazione, la segregazione e l'esclusione.

Gli sviluppi storici del servizio sociale rendono particolarmente evidente come la tematizzazione tanto delle ineguaglianze materiali come di quelle non materiali sia considerata un obiettivo particolarmente cruciale. In qualità di strategie risolutive questi problemi corrispondono da una parte alla distribuzione socio-politica e, dall'altra, alla rivendicazione etica per un riconoscimento socio-culturale. E queste strategie sono state talvolta viste in termini di *aut aut*.

Tuttavia, oggi è impossibile andare avanti mantenendo questo approccio per cui è possibile affrontare o la sola disuguaglianza materiale o le differenze culturali; piuttosto il compito è quello di intrecciare queste due prospettive non solo a livello nazionale, ma andando oltre mostrando i diversi legami transnazionali.

Schierup, Hansen, Castles (2006) parlano di "Duplice Crisi". Ciò significa che la ristrutturazione del welfare state si accom-

pagna con la crescente diversificazione etnica delle relazioni sociali e con l'aumento del razzismo in tutte le società:

Nella battaglia che si sta intraprendendo per la consolidazione dell'integrazione europea, la retorica ufficiale della cittadinanza e della solidarietà si scontra con molteplici processi di esclusione sociale sempre più legati al fenomeno razziale di cui le élites politiche sono ben consapevoli. Ciò esprime un serio dilemma (*ibidem*: 5).

Si deve riconoscere che il concetto di omogeneità appartiene al passato e deve essere sostituito da quello di diversità. Il concetto di diversità racchiude quello di accettazione e rispetto, significa comprendere che ogni individuo è unico e pertanto riconoscere le nostre differenze individuali.

Le diversità possono esistere sul versante della razza, dell'etnia, del genere, dell'orientamento sessuale, dello status socio-economico, dell'età, delle abilità fisiche, del credo religioso, politico o di altre ideologie (Pincus, 2006). Per il servizio sociale è importante guardare alle differenze all'interno di una data popolazione, fare riferimento all'importanza della comprensione e dell'apprezzamento delle diversità culturali tra gruppi, e considerare la necessità di comprendere come esistano diversi gruppi in una gerarchia di ineguaglianza in termini di potere, privilegi e condizioni di salute. In questo contesto, la dimensione religiosa sta diventando da qualche tempo una variabile rilevante. Diversità e pluralità non sono più considerate come mere minacce sociali, ma come un arricchimento. Il punto centrale di questa concezione risiede nell'affrontare differenze e discriminazione. A tal proposito, ha senso dividere la discriminazione in termini di:

- Ineguaglianze politiche e legali;
- Ineguaglianze socio-economiche;
- Discriminazione culturale.

Il termine "diversità" richiede la presenza del termine complementare, ovvero il termine di "uguaglianza" il cui senso è molto vicino a quello di giustizia. E, in effetti, il servizio sociale era ed è tutt'ora considerato come l'attore principale nel ridurre le differenze tra:

- Poveri e ricchi;
- Diverse generazioni;
- Uomini e donne;
- Normalità e devianza;

- Diversi gruppi etnici, nazionali e culturali;
- Convinzioni e fedi religiose (Lamp, 2007)

Se si attribuisce al servizio sociale il compito di creare le condizioni per accedere alla giustizia sociale, allora il servizio sociale deve affrontare non solo le questioni strutturali e socio-politiche della redistribuzione ma, forse in modo ancora più specifico, la prospettiva di interazione tra uguaglianza e giustizia nel senso del riconoscimento e del rispetto verso tutto gli esseri umani. Nell'attivarsi per la giustizia sociale gli assistenti sociali devono sviluppare la specifica competenza della sensibilità verso ciò che è diverso. Gli assistenti sociali devono essere consapevoli del fatto che le differenze sono il risultato di processi di costruzione sociale.

Il servizio sociale è "un figlio" del welfare state, è estremamente collegato ed intrecciato con la crescita economica dello stato sociale e ciò porta al fatto che il servizio sociale può reagire ai cambiamenti politici ed economici principalmente in un modo difensivo. Un duplice concetto di giustizia, nel quale il riconoscimento costituisce una prospettiva complementare, potrebbe essere utile per reinquadrare il servizio sociale per il futuro.

5. Prospettive

Nella sua autorappresentazione, il servizio sociale è agente di cambiamento sociale; un cambiamento verso la solidarietà e la giustizia sociale. Gli sviluppi descritti rendono evidente che il servizio sociale è, in termini di potere politico, relativamente debole. Sebbene il servizio sociale come scienza e come disciplina accademica abbia raggiunto un alto livello di competenze di ricerca, una solida conoscenza di base e delle forti fondamentali etiche, si deve considerare che come professione il servizio sociale è un attore dipendente e non autonomo.

Le domande cruciali sono: che direzione prenderà la riforma dei sistemi di welfare e del servizio sociale? Come può essere finanziata? Quale sarà la futura struttura del welfare e il ruolo del servizio sociale? Cosa deve ancora fornire e garantire lo Stato? Cosa può e dovrebbe aspettarsi una persona e consentire affinché i cittadini siano personalmente responsabili? Cosa dovrebbe rimanere regolato dal mercato?

La menzionata de-regolamentazione e privatizzazione dei servizi sociali richiede l'auto responsabilità di tutti gli individui. Da un certo punto di vista è possibile descrivere questo processo come una de-socializzazione che promuove la individualizzazione degli esseri umani. Sotto questo punto di vista, non è più compito del welfare state prendersi cura dei cittadini, ma il singolo cittadino ha la responsabilità di prendersi cura di sé. I welfare state, nel richiedere l'auto responsabilizzazione dei cittadini, riducono al contempo la responsabilità dello Stato. Ad ogni modo gli assistenti sociali necessitano di informazioni e conoscenza su questo complesso quadro. Se il servizio sociale vuole essere un attore attivo nel processo in itinere di ristrutturazione dei sistemi di welfare in Europa, deve avere la sufficiente conoscenza delle connessioni tra politica, politica sociale e servizi sociali.

L'etica e i valori della professione del servizio sociale richiedono competenza in politiche di advocacy e in strategie per promuovere i cambiamenti sociali così come di un approccio radicale mirato all'individuo, alla famiglia e alle pratiche di gruppo. La sfida per gli assistenti sociali è di comprendere le dimensioni politiche delle pratiche di servizio sociale e i collegamenti tra locale e globale all'interno di un framework per la pratica orientata alla giustizia sociale e ai diritti umani (Lundy, van Wormer: 737).

Gli stessi autori aggiungono che la comprensione non è sufficiente: l'impegno che il servizio sociale deve portare avanti risiede nella volontà di andare avanti, nel tradurre questi valori in azioni. Questo è un proposito dall'alta valenza morale, ma mi chiedo se è anche sufficientemente auto-riflessivo per affrontare la realtà.

Per esempio, possiamo osservare un allargamento delle professioni sociali e l'emergere di nuove professioni sociali che non necessariamente condividono le medesime basi etiche del servizio sociale. Questo può essere considerato come un processo di decostruzione del servizio sociale. Gli assistenti sociali lavoreranno in condizioni precarie. I lavori permanenti stanno gradualmente scomparendo, mentre i cambiamenti permanenti nella composizione dell'équipe di lavoro e le nuove domande e sfide caratterizzeranno l'agenda di lavoro. L'incorporazione di strumenti e di questioni economiche con il fine generale di ri-

durre i costi porterà ad un carico di lavoro maggiore e perfino più stressante. Questo implica anche che il servizio sociale è chiamato a dimostrare in cosa esso sia necessario, quali sono i problemi che può risolvere, con quali competenze può aiutare le persone che vivono in certe condizioni, e in definitiva, come può operare contro l'ingiustizia. Un attore critico necessita di autonomia al fine di porre avanti le proprie critiche. Come può il servizio sociale difendere i diritti umani se esso stesso si trova in una posizione debole?

6. Esempi

Mi piacerebbe illustrare due esempi che mostrano la situazione in due paesi europei in modo da evidenziare le osservazioni critiche esposte.

Esempio 1

Libor Musil, Katerina Kubalcikova e Mirka Necascova dimostrano le conseguenze degli sviluppi sopra menzionati per gli operatori, nella loro ricerca per la cura degli anziani nella Repubblica Ceca. L'assenza di risorse adeguate e l'incremento delle domande da parte dell'utenza pone un serio dilemma. I lavoratori in prima linea affrontano tale dilemma per conto proprio, per esempio aumentando le ore di lavoro, occupandosi di compiti per cui non sono pagati, o selezionando gli utenti in base a criteri affettivi. La posizione degli assistenti domiciliari delle municipalità e delle charity è differente in termini di finanziamenti e di ripartizione degli utenti. L'assistenza domiciliare fornita dai servizi territoriali municipali era finanziata direttamente tramite il budget municipale. Il personale delle charity, invece, otteneva i fondi attraverso la richiesta di finanziamenti i quali, se la richiesta andava a buon fine, erano coperti dallo stesso budget. L'assistenza municipale ha fondi stabili e lavori meno complessi, mentre il servizio di cura alla persona fornita dalla charity si fonda su finanziamenti incerti e su prestazioni più complesse. Non solo l'offerta del servizio e i finanziamenti dei sussidi cambieranno, ma anche le basi legali e la fornitura, chi fornirà i servizi e come i sussidi dei servizi saranno erogati (Fortunato, Friesenhahn, Kantowicz, 2008).

Esempio 2

Dobbiamo prendere in considerazione il fatto che il servizio sociale in Europa è molto differente. In alcuni dei paesi che appartenevano al blocco sovietico alcuni dei problemi prima descritti erano considerati sotto prospettive differenti, che introducevano aspettative positive e di speranza piuttosto che criticità.

Gabriela Ciot, della Romania, evidenzia che gli accademici del servizio sociale hanno portato delle innovazioni attraverso lo sviluppo delle strutture del servizio sociale. «La comunità accademica era consapevole dell'importanza nello sviluppare un campo come quello del *servizio sociale*, della sociologia, della politica sociale, e con i suoi propri sforzi creò istituzioni e specialisti, produsse ricerche e dati statistici essenziali per le politiche sociali della Romania degli ultimi anni. Potremmo affermare che la comunità accademica divenne, attraverso le sue componenti, un importante attore nella elaborazione delle politiche sociali romene» (Fortunato, Friesenhahn, Kantowicz, 2008).

7. Conclusioni

Per il servizio sociale è senza dubbio molto importante l'idea che la diversità dei mondi di cui si fa esperienza produce conflitti su cosa sia giusto e cosa sia sbagliato. Non esiste una sola moralità, né una sola etica. La diversa interpretazione di ciò che dovrebbe essere la dimensione sociale all'interno della società è, alla fine, un conflitto di valori innestato all'interno di questioni socio-politiche ed economiche. Il servizio sociale non può cambiare il mondo, ma almeno rimane un attore morale capace di esercitare una funzione politica analizzando e ponendo domande critiche in relazione ai processi societari:

- Come possiamo ridurre la sofferenza degli esseri umani?
- Come possiamo promuovere l'auto determinazione?
- Come possiamo incoraggiare il rispetto per il bisogno e l'interesse personale?

La politica sociale sta cercando giustizia, solidarietà e uguaglianza per tutti. Inoltre, la prospettiva della differenza evidenzia:

Quindi, un altro modo importante attraverso cui gli assistenti sociali promuovono la dignità umana è attraverso l'avanzamento del diritto umano... il diritto di avere una identità culturale (Borowski, 2007: 726).

Nel libro *Social work in restructured European welfare states*, il sottoscritto insieme ad un collega italiano e ad uno polacco, è stato incaricato di descrivere i modi possibili per costituire il servizio sociale professionale agli inizi del XXI secolo così come risultante dalle nostre prospettive di ricerca. Nel testo emerge chiaramente la diversità dei dibattiti accademici e la consapevolezza dei problemi sociali, elementi che sono stati assunti come base, nella nostra analisi rispetto al contributo del servizio sociale allo sviluppo della società civile. La ricerca comparativa odierna su specifiche questioni concernenti il servizio sociale nei diversi paesi europei indica che negli ultimi decenni il ruolo dei professionisti sociali si è sviluppato dinamicamente cambiando in prospettiva della ricostruzione dei sistemi di welfare e di nuove etiche per la "normalizzazione" e per la valutazione delle pratiche di servizio sociale.

Il cambiamento degli ambienti e delle culture nella politica sociale a differenti livelli significa che il servizio sociale deve cambiare. Più attenzione ai bisogni degli utenti e ai livelli di soddisfazione, razionalizzazione delle procedure, limiti ai budget, un crescente numero di carer informali e la competizione con i volontari o con lavoratori retribuiti non qualificati – tutti questi aspetti rappresentano delle sfide reali per il servizio sociale professionale, ma anche delle risorse in termini di opportunità di lavoro nelle organizzazioni di terzo settore per svolgere attività di supervisione e formazione, per definire progetti, mettendo così a frutto la loro conoscenza e competenza.

Il servizio sociale come professione, con l'estendersi progressivo del pensiero neoliberale nella economia e nella politica, deve trovare il suo posto nel sistema di welfare in competizione con altre professioni. Gli sviluppi descritti portano ad un cambiamento nella struttura dei fornitori dei servizi sociali: competizione tra erogatori e il controllo per mezzo del denaro aumenteranno di importanza. Le pressioni del mercato verso l'efficienza mettono da parte le domande sul senso e sui valori. Per affrontare queste sfide, il servizio sociale ha bisogno di una (nuova) forte identità professionale e di una maggiore attenzione verso i percorsi di formazione e di tirocinio degli assistenti sociali a livello europeo (Friesenhahn *et al.*, 2007) al fine di mantenere sempre un alto livello di professionalizzazione.

Dobbiamo affrontare:

- Il passaggio dallo stato alla società civile;
- La differenziazione dei servizi connessi al servizio sociale;
- L'ascesa di mercati dei servizi sociali promettenti che favoriscono un nuovo spazio per i freelance nel servizio sociale o per le piccole o grandi imprese di livello nazionale ed internazionale nell'assistenza sociale.

È necessario un particolare impegno del servizio sociale nelle comunità per promuovere la responsabilità personale e sociale e per contribuire alla coesione sociale. Attraverso la ricerca, la teorizzazione, la formazione e la pratica dobbiamo:

- Sviluppare una chiara comprensione del ruolo degli assistenti sociali;
- Chiederci criticamente se c'è una enfasi eccessiva sulla globalizzazione nel dibattito interno al servizio sociale;
- Costruire alleanze professionali (attraverso la cooperazione con reti istituzionali e con la politica);
- Riflettere sul fatto che le attività locali di servizio sociale sono connesse con una cornice di carattere più generale;
- Sviluppare una maggiore enfasi sugli interventi multiculturali. La fornitura di servizi efficaci è fortemente fondata dall'usare strategie che sono congruenti con la costruzione della realtà degli utenti;
- Sviluppare nuove competenze e orientamenti:

Nel servizio sociale internazionale, gli assistenti sociali incontreranno delle differenze nei valori. Hanno bisogno di essere abituati a confrontarsi con dilemmi etici (Healy, 2001: 156);

- Cercare nuovi concetti e modelli di base per rendere il servizio sociale convincente e più accreditato.

Riferimenti bibliografici

- Adams A. *et al.* (2002), *Fundamentals of Social Work in Selected European Countries*, Russell House Publishing, Dorset.
- Brunkhorst H., Otto H.U. (1989), *Soziale Arbeit als gerechte Praxis*, in *Neue praxis*, 5, pp. 372-274.
- Borowski A. (2007), Guest Editorial *On human dignity and social work*, in *International Social Work*, vol. 50, n. 6, November, pp. 723-726

- Campanini A., Frost E. (eds.) (2004), *Social Work in Europe*, Carocci, Roma.
- Fortunato V., Friesenhahn G.J., Kantowicz E. (eds.) (2008), *Social Work in restructured European Welfare States*, Carocci, Roma.
- Friesenhahn G.J., Kniephoff-Knebel A., Rickert J.K. (2007), *Grenzen und Chancen transnationaler Beziehungen in der Sozialen Arbeit*, in Wagner Leonie, Lutz Ronals (Hrsg.), *Internationale Perspektiven Sozialer Arbeit*, IKO-Verlag, Frankfurt, pp. 245-262.
- Dominelli L. (2004), *Practising Social Work in a Globalizing World*, in Rowlands Allison, Tan Ngoh-Tiong (eds.), *Social Work around the World III. Globalization, Social Welfare and Social Work*, IFSW Press, Berne, pp. 151-173.
- Healy L.M. (2001), *International Social Work. Professional Action in an Interdependent World*, Oxford University Press, New York.
- Jones D. (2005), *Regional Perspectives... from Europe. Is there a European Social model? Building and promoting social work in Europe*, unpublished paper.
- Lamp F. (2007), *Soziale Arbeit zwischen Umverteilung und Anerkennung. Der Umgang mit Differenz in der sozialpädagogischen Theorie und Praxis*, Transcript Verlag, Bielefeld.
- Lorenz W. (2006) *Perspectices on European Social Work. From the birth of the Nation State to the impact of Globalisation*, Barbara Budrich Publishers, Opladen & Farmington Hills.
- Lundy C., van Wormer K. (2007), *Social and Economic Justice, Human Right and Peace: The Challenge for Social Work in Canada and the USA*, in *International Social Work*, vol. 50, n. 6, November, pp. 727-739.
- Pincus F.L., (2006), *Understanding Diversity. An introduction to Class, Race, Gender & Sexual Orientation*, Lynne Riemer Publishers, Boulder and London.
- Seibel F.W., Otto H.U., Friesenhahn G.J. (eds.) (2007), *Reframing the Social. Social Work and Social Policy in Europe*, Verlag Albert, Boskovic.
- Schierup C.U., Hansen P., Castles S. (eds.) (2006), *Migration, Citizenship and the European Welfare State. A European Dilemma*, Oxford University Press, New York.

3.1. L'esperienza del Galles nella riforma del Welfare State in Gran Bretagna, di Robert Sanders

1. Galles: Welfare State e servizio sociale

Con questo intervento intendo proporre alcuni interessanti cambiamenti che stanno accadendo in Galles negli ultimi tempi. Il Galles è, delle regioni della Gran Bretagna, quella che presenta i livelli più elevati di privazione e povertà (se comparata con l'Inghilterra) e di malattie croniche e invalidanti negli adulti di tutte età (Palmer *et al.*, 2005). In particolare:

Uno dei principali problemi che il Welsh Assembly Government si trova ad affrontare è il fardello delle cattive condizioni di salute della popolazione gallese, eredità di un secolo di industria pesante, e della lunga ombra gettata dalle privazioni... Le valli meridionali del Galles detengono regolarmente i primi posti nella "sickness league" [classifica delle aree con i più alti tassi di malattia] e, in alcune parti del paese, una persona su tre riceve sussidio di malattia a lungo termine (True-land, Sloman, 2006).

Kenway *et al.* affermano:

Grazie ai considerevoli ribassi avvenuti in anni recenti, la proporzione di bambini in Galles che vive in famiglie dal reddito basso è ora pari al valore medio della Gran Bretagna. Una decennio fa, al contrario, il livello della povertà dei bambini in Galles era molto sopra la media (2005: 11).