

Il servizio sociale di fronte alle politiche neoliberiste e al managerialismo

Marilena Dellavalle e Giovanni Cellini*

Il testo è la sintesi dell'articolo pubblicato nella sezione Tema del n. 1 2017 di Rps e scaricabile dagli abbonati nella versione integrale al link:

<http://www.ediesseonline.it/riviste/rps/servizio-sociale-e-welfare/il-servizio-sociale-di-fronte-al-manageri>

Facendo riferimento sia agli studi internazionali e italiani, sia ai risultati di una ricerca qualitativa che ha coinvolto servizi socio-assistenziali dell'area piemontese, il contributo tratta il tema relativo agli effetti critici delle trasformazioni dei sistemi di welfare sulla professione del servizio sociale. L'esercizio di quest'ultima – qualificata come «asse portante dei sistemi dei servizi alla persona», «snodo cruciale del sistema di welfare» – produce conseguenze sulla cittadinanza.

Gli anni ottanta del XX secolo hanno segnato in Occidente l'inizio di una radicale trasformazione, caratterizzata da fattori di «austerità permanente» nella definizione e nell'attuazione delle politiche sociali; fra questi, nei paesi dell'Unione europea, troviamo il passaggio da un'economia a rapida crescita, in grado di sostenere le politiche sociali, a un'economia a crescita lenta o nulla; le trasformazioni economiche interne ai singoli Stati; le limitazioni all'autonomia dei governi nazionali derivanti dall'integrazione europea e dalla globalizzazione; il passaggio dal fordismo a un'economia post-industriale; i cambiamenti demografici, specialmente quelli derivanti dall'invecchiamento della popolazione e dai flussi migratori. In tale scenario, riforme di stampo

* *Marilena Dellavalle*, assistente sociale specialista, è professore aggregato di Principi e Fondamenti del Servizio sociale presso il Dipartimento di Culture Politica e Società dell'Università degli Studi di Torino.

Giovanni Cellini è assistente sociale specialista e docente a contratto di Metodi e Tecniche del Servizio sociale, presso il Dipartimento di Culture Politica e Società dell'Università degli Studi di Torino.

neoliberista hanno utilizzato una logica marcatamente economica e introdotto una crescente attenzione a criteri di efficienza, con importanti riduzioni di risorse finanziarie. Seguendo strategie di *retrenchement*, si sono registrate tendenze generali a ridurre la spesa sociale e, conseguentemente, ad abbassare il livello delle prestazioni dello stato sociale; processi riscontrati anche in Italia, come emerge da analisi che, pur con diversi accenti, illustrano quei processi di modernizzazione e ristrutturazione che hanno seguito la fase storica di massima espansione del welfare².

All'interno della prospettiva del Npm, i livelli manageriali chiedono ai professionisti di eseguire compiti e di operare in modo veloce; vi è poi una particolare enfasi sull'*accountability* che di fatto «obbliga» i professionisti a rispettare determinati standard manageriali e burocratici; strettamente collegata a ciò, l'attenzione alla trasparenza e all'efficienza dei servizi che può essere annoverata tra le «buone ragioni» del managerialismo nei servizi sociali, ma che si traduce spesso in soluzioni operative caratterizzate da proceduralismo e standardizzazione.

Nel sistema dei servizi sociali e sanitari, questi cambiamenti hanno interessato direttamente le professioni di aiuto; tra queste il servizio sociale, nel complesso del panorama europeo e in Italia in particolare, è chiamato a fare fronte a una crescente e permanente riduzione di risorse economiche destinata alle politiche sociali. A tale proposito, nella letteratura internazionale si segnala come la specificità della prospettiva del servizio sociale e del suo ruolo abbiano negli anni recenti sperimentato effetti importanti delle politiche, tra i quali la marginalizzazione di coloro che ricevono servizi e la riduzione del ruolo nei servizi di prevenzione e si osserva che l'orientamento a trasformare i servizi sociali in aziende e gli utenti – persone che scontano il prezzo

² Le politiche neoliberiste hanno certamente avuto un'influenza a livello globale e dunque anche in Italia, ma occorre ricordare i fattori hanno limitato il sistema di welfare, come la burocratizzazione che ha caratterizzato una delle dinamiche di negazione dello stato sociale, minato nelle sue basi costitutive dal c.d. gigantismo dello Stato. Il prevalere di un sistema «ingombrante», rigido e burocratizzato ha enfatizzato le prerogative degli amministratori e delle burocrazie nel loro complesso, lasciando in una posizione marginale l'aiuto alla persona e il potenziamento dei diritti di cittadinanza. A tali elementi si aggiungono i fattori di inefficienza e gli sprechi che, storicamente, hanno rappresentato nodi critici del welfare in Italia.

delle disuguaglianze sociali – in consumatori sembra annullare le componenti di giustizia sociale implicate nella stessa esistenza dei servizi e del lavoro sociale.

Nella realtà italiana, tutto ciò si affianca alla sovrapproduzione di soggetti abilitati all'esercizio della professione di assistente sociale e alla crescente precarizzazione dei lavoratori del welfare, costituendosi come minaccia al professionalismo del servizio sociale. Fra gli elementi che possono essere compromessi, producendo l'attenuazione della rilevanza di questa figura e il rischio di deprofessionalizzazione, troviamo la riserva delle competenze, tipica delle professioni ordinate e l'autonomia professionale.

L'elemento che maggiormente accomuna i risultati di questa ricerca con quelli di altre (Riva, 2014; Ruggeri, 2013a; Burgalassi, 2012; Facchini, 2010) riguarda l'opacità di quella valenza politica del ruolo ampiamente indicata in letteratura e indirizzata a influenzare le politiche dell'ente e a promuovere partecipazione e cittadinanza attiva. Il materiale empirico rimanda l'immagine di assistenti sociali estranei/estraniati da questi processi, incapsulati nella gestione dei casi individuali, non di rado compresi fra controllo dei requisiti di accesso alle prestazioni e procedure necessarie all'attivazione di queste ultime. Il richiamo al concetto di trifocalità si fa qui pressante e lo scarto fra indicazioni teoriche e pratica richiede di essere ulteriormente interrogato, attraverso ricerche più estese. Rispetto al rischio di trasformare questi professionisti in meri esecutori di regole, appare urgente che la comunità del servizio sociale individui strategie per tradurre operativamente il senso della propria mission emancipatoria e promozionale. La sfida sembra essere quella di rinsaldare la connessione fra professione e democrazia, rintracciabile sia nelle funzioni di tutela e promozione dei diritti sociali sia in quelle di contrasto a pratiche ingiuste, irrispettose e vessatorie.