

Educarci al welfare bene comune

Documento base del II Appuntamento nazionale degli operatori sociali

A cura di
Animazione Sociale

L'8-9 novembre 2013 Animazione Sociale ha convocato a Torino il mondo degli operatori del welfare. Ovvero tutti coloro che hanno a cuore quel grande sistema di aiuto, cura, educazione, che qualifica come umana una società. Perché una società può dirsi umana se non abbandona nessuno al suo destino, ma crea le condizioni affinché la dignità di tutti sia rispettata. Oggi il welfare dei servizi è ferito dai tagli e dalla delegittimazione. Questo stato di cose, lungi dal gettarci nella rassegnazione, ci sollecita con ancor più forza a capire cos'è in nostro potere fare, nelle nostre azioni e interazioni quotidiane, per ri-legittimare il welfare e costruire localmente i diritti.

A tutti gli operatori e le operatrici di quel grande sistema di aiuto, cura, educazione che ha nome welfare e che qualifica come democratica una società

« Si sta ormai affermando l'idea che l'uomo non possa fare altro che subire le forze irrazionali della storia. Per noi la questione è tutt'altra: sicuramente l'uomo non fa la Storia, ma cosa può fare l'uomo nella Storia? »
(Miguel Benasayag)

Abbiamo pensato questi appunti preparatori come un testo rivolto direttamente a chi opera e ha a cuore il welfare. Crediamo infatti che mai come oggi i tempi chiedano di mettere in gioco le nostre soggettività per capire come è possibile continuare la storia del welfare. Ovvero di quella grande invenzione del '900 con la quale lo Stato si è fatto sociale e la democrazia ha cercato di essere giusta. Una storia che non è più iscritta in una presunta meccanica sociale, ma chiede a noi di capire come andare avanti. Le idee qui raccolte sono il frutto di due giorni di lavoro collettivo, promossi nel giugno scorso da Animazione Sociale insieme a un gruppo di operatori del sociale, della sanità, della politica. Insieme ci siamo presi il compito di imbastire qualche ragionamento di analisi e di prospettiva attorno al quale

convocare i tanti che continuano a pensare che crisi non voglia dire fine e nemmeno resa, ma ricerca, sfida all'intelligenza, sperimentazione di nuove strade.

L'obiettivo di queste pagine è allargare l'interlocuzione. Per questo proponiamo le riflessioni in forma insatura e discorsiva. Confidiamo che così sarà più facile per nuovi compagni di viaggio connettersi al percorso di ricerca avviato e contribuirvi con il proprio sapere e la propria esperienza. Insieme alla rivista, alle reti che la alimentano, ai propri colleghi e colleghe nei luoghi di lavoro.

La fragilità che ci avvolge

Il welfare è un bene che abbiamo costruito con tenacia nel tempo. E nel tempo è soggetto a usura, sempre da legittimare e ricostruire. Come un grande bosco a cui tutti possono accedere per portare a casa legna, ma che tutti hanno il compito di salvaguardare mettendo a dimora nuove piante. Abbiamo toccato con mano infatti che il welfare non è inesauribile. In troppi lo abbiamo usato malamente, facendone un bene privato, sprecando risorse, delimitando orticelli, colludendo con dipendenze,

* Le idee raccolte in questo testo nascono da un seminario redazionale allargato svoltosi alla Certosa 1515 nei boschi sopra Avigliana (To) il 21-22 giugno 2013. L'intento era quello di elaborare e condividere dei ragionamenti preparatori alla scrittura del documento base del II Appuntamento nazionale degli operatori sociali: «Educarci al welfare bene comune. Costruire diritti nella fragilità che ci avvolge» (Torino, 8-9 novembre 2013).

Al seminario hanno partecipato: Eleonora Artesio (Consiglio Regionale Piemonte), Lucia Bianco (Gruppo Abele), Katia Bolelli (Università di Trieste), Francesco Caligaris, Roberto Camarlinghi, Franco Floris (Animazione Sociale), Massimiliano Colombi (Università Cattolica di Milano), Ugo Corino (Laboratorio di Gruppo Analisi di Torino), Francesco d'Angella (Studio Aps di Milano), Vittorio Demicheli (ASL Ales-

sandria), Nicola De Ruggiero (ASL Torino3), Nerina Dirindin (Università di Torino), Massimo Fabi (ASL Parma), Grazia Faltoni (cooperativa sociale Koinè di Arezzo), Marina Fasciolo (CISSACA), Giuseppe Forlano, Milena Sciaudone (Università della Strada del Gruppo Abele), Fabrizio Giunco (Fondazione Don Gnocchi di Milano), Andrea Marchesi (cooperativa sociale Arti e Mestieri Sociali di San Donato milanese), Lele Marinoni (consorzio Consolida di Lecco), Michele Marmo (Associanimazione di Arona), Nicola Negri (Università di Torino), Francesca Painsi (Federsolidarietà Lombardia), Marina Panzeri (Comune di Lecco), Piergiorgio Reggio (Istituto Italiano di Valutazione di Milano), William Revello (Ufficio Pio Compagnia San Paolo di Torino), Angelo Stanghellini (Comune di Crema), Stefano Tassinari (ACLI nazionale), Silvio Venuti (ASL Torino3).

consumando farmaci e prestazioni, pensando a costruire carriere.

La crisi economica ha portato allo scoperto questi nodi, rendendo necessaria una nuova legittimazione – culturale e sociale prima che finanziaria – del welfare come bene comune affidato alle cure di tutti. Di mezzo c'è un sentire collettivo che, per dirla con don Milani, «rifugge dall'avarizia e fa spazio all'arte del sortire insieme dai problemi». Ovvero l'arte dei beni comuni, che rifiuta di privatizzare l'esistenza, i suoi affanni, le sue fragilità, e organizza i servizi sociali, sanitari, educativi come luogo di governo dei problemi più prossimo al loro quotidiano emergere.

Nell'impasse drammatica – fatta di tagli di risorse, esplodere di diseguaglianze, sconforto di molti operatori, spinta forzata alle assicurazioni private, fatica della politica a stare dentro i problemi – abbiamo tutti da uscire da un clima culturale in cui ci si difende a colpi di reciproche ingiunzioni paradossali.

Sono ingiunzioni che amareggiano e bloccano il pensiero e la collaborazione e, prima ancora, delegittimano il welfare. Sono ingiunzioni che colpiscono i cittadini in difficoltà («Datevi da fare, siate autonomi»), gli operatori sociali («Siate responsabili, fate leva sulla creatività»), le organizzazioni («Siate collaborative»). Ma, come sappiamo bene, autonomia, responsabilità, creatività emergono là dove c'è un adeguato *humus* culturale ed etico, politico e organizzativo. Non nella prescrizione o nell'abbandono.

Per di più oggi ci scopriamo impreparati ad alleggerire o sciogliere tali ingiunzioni, a prendere atto che molti problemi li abbiamo in comune, a uscirne con forme di lavoro cooperativo. Servono probabilmente capacitazioni ancora da maturare, nuovi apprendimenti e percorsi organizza-

tivi che rimandano all'educarci a costruire un welfare come patrimonio comune. Con l'apporto delle pubbliche istituzioni, ma anche dei cittadini tutti, chiamati dalla Costituzione a collaborare per rimuovere le cause che impediscono l'autorealizzazione delle persone a livello sociale, culturale, economico.

Questa è l'impresa collettiva del welfare a cui oggi educarci.

Nel quotidiano agire abbiamo ancora potere?

Il welfare è un campo ampio che si presta a infinite chiavi di lettura. Il punto di vista che abbiamo scelto è quello dell'operatore alle prese con la sua quotidianità. È il punto di vista di chi ogni giorno impatta con le domande delle persone e costruisce con loro servizi, processi educativi, di cura e assistenza, condizioni di tutela e di promozione della salute.

Ci preme oggi capire *come ognuno di noi può contribuire a creare condizioni locali affinché i diritti delle persone possano essere un po' più tutelati e promossi*. Come possiamo dar vita – non da soli, ma con altri perché l'azione nel sociale non è mai un'azione solitaria – a quelle che abbiamo chiamato «strade locali di welfare».

Scegliere questa prospettiva dal basso non significa misconoscere l'importanza di ragionamenti macro, legati al ridisegno di nuovi assetti di welfare. Né significa negare il problema drammatico dei tagli alle risorse destinate al welfare. Però non possiamo rimanere inchiodati e impotenti di fronte a queste sottrazioni.

Anzi, proprio il ridursi delle risorse ci spinge a interrogarci con ancor più forza su come utilizzare meglio le risorse che ancora abbiamo (il nostro tempo lavoro, le risorse materiali, strutturali, economiche,

le risorse sociali esistenti o potenzialmente attivabili...), come combinarle creativamente ed efficacemente dentro processi di lavoro territoriale, come generarne o mobilitarne altre.

Crediamo che il nostro agire e interagire quotidiano, il nostro prenderci cura dei singoli, delle famiglie, dei gruppi possa realmente contribuire a tutelare i diritti. È una ipotesi non scontata oggi, in un tempo di impotenza interiorizzata. È un mandato forte che ci diamo. Pensiamo infatti che oggi dalla politica non arriverà più un mandato chiaro per i nostri servizi, perlomeno a tempi brevi. E nemmeno la politica aprirà scenari di discussione pubblica sui diritti e sul welfare.

Allora dobbiamo chiederci se non possiamo essere noi – gli operatori e le operatrici del welfare, che abbiamo le mani, la testa e un po' anche il cuore in pasta – *ad assumerci la responsabilità di fare advocacy*. Ossia di dare rappresentanza e rappresentazione alle condizioni sociali di chi oggi vive nella povertà, nella fragilità, nella solitudine. Pensando anche a percorsi di alleanza possibile con gli utenti stessi, i loro familiari, e provando a cercare altre alleanze possibili che riescano ad allargare a cerchi concentrici il raggio di azione.

Questa possibilità in altre epoche si è concretizzata. Pensiamo alla psichiatria, alle dipendenze... Oggi sta a noi provare a costruire dei pensieri, delle prassi, delle evidenze che possano essere mobilitanti per noi, per le persone con cui lavoriamo e per altri che potremo incontrare per strada.

Stiamo educando al welfare bene comune?

Se assumiamo questa ipotesi diventa oggi importante re-interrogare le nostre pratiche professionali quotidiane.

Nel nostro quotidiano agire e interagire, nel modo in cui stiamo lavorando con le persone, (ci) stiamo educando al welfare bene comune? È questa la domanda oggi cruciale.

Le interazioni con i destinatari diretti

Oggi vi è una forte sollecitazione al cittadino a *diventare cliente*. Questo aspetto, che fino a qualche anno fa era visto come un passaggio evolutivo perché sdoganava dal ruolo di sudditi che fanno la fila davanti all'ambulatorio, ha avuto negli ultimi anni una evoluzione pericolosa. La figura del cliente riduce il servizio a transazione privata tra un consumatore e un fornitore, facendo smarrire l'idea di responsabilità collettiva che vi sta dietro.

Il *timore che diventiamo tutti clienti* nasconde oggi una preoccupazione ben più grande: che il welfare si squagli lasciando spazio a una molteplicità di risposte non coordinate dentro la comunità. Oggi è quindi vitale essere meno fornitori e più animatori di welfare. Occorre che i nostri servizi, interventi, progetti non siano vissuti come una prestazione che qualcuno dà a qualcuno altro, ma che i cittadini se ne sentano più corresponsabili. Senza un senso di appropriazione e di corresponsabilità, nessun welfare terrà mai.

Un tema chiave richiamato con forza è oggi la *fiducia*: come educiamo la gente a fidarsi dei servizi? Ricostruire la fiducia è possibile se rivediamo i nostri modelli operativi. Sedotti dalla clinica, in questi anni abbiamo lavorato sul singolo portatore del disagio, con il rischio di stigmatizzarlo. Chiusi nei nostri ambulatori, siamo entrati in una logica diagnostica e fuoriusciti da dimensione sociale. Dimenticando che il nostro oggetto di lavoro non sono i singoli con le loro mancanze, ma le reti da riallacciare intorno

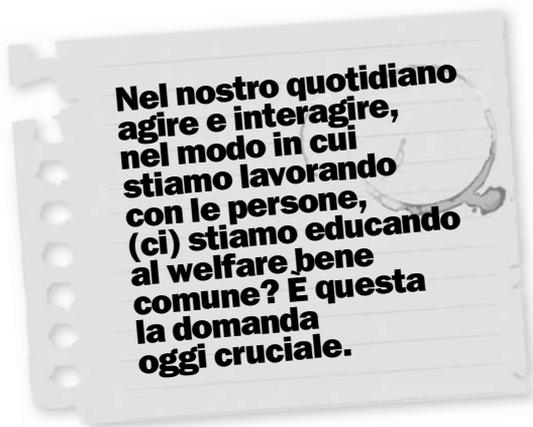
alle persone perché si ri-attivino, perché ritrovino speranza.

La logica della mancanza, del deficit, del danno è una logica che ha creato distanze enormi. Per cui oggi chi ha un problema molte volte viene ai servizi solo se è costretto, non viene da noi per chiedere aiuto. Perché la risposta che rischia di sentirsi dire è «adesso ti dico dove non funzioni». Ma le persone sanno già dove non funzionano, piuttosto hanno bisogno di sentirsi chiedere «dimmi in quale momento della tua vita sei riuscito a fare delle cose».

Oggi diventa cruciale costruire interazioni che sostengano *processi di capacitazione* nei destinatari dei nostri servizi. Allora chiediamoci: che spazio facciamo al loro sapere informale nel costruire i nostri servizi? Quanto li coinvolgiamo nel comprendere i loro problemi e nel cercare le risposte? Oggi si parla sempre più di «dare potere, capacitare, costruire fiducia, riconoscere le risorse degli utenti, rafforzare le resilienze...». Sono costellazioni di parole che ci possono aiutare a riformulare le nostre pratiche professionali quotidiane, educandoci a far leva sulle risorse di ognuno e a metterci in gioco tutti per maturare capacità in una logica di corresponsabilizzazione.

Le interazioni con i cittadini non direttamente implicati

Oggi è vitale per gli operatori del welfare curare l'interazione anche con i cittadini che non sono già in contatto con i servizi. Qui si gioca una chance importante per poter dare legittimità al welfare. La crisi da questo punto di vista ci offre un'opportunità. Infatti la fragilità che ci avvolge non risparmia molti cittadini che per anni si erano cullati nell'illusione di non avere bisogno del welfare state. Singoli e famiglie che ai temi dell'impoverimento non avevano mai pensato come propria prospettiva di vita e che



avevano sempre ritenuto l'organizzazione dei servizi socio-assistenziali come una residualità diseconomica alla quale dovevano contribuire in nome del prelievo fiscale di uno Stato assistenziale.

Ma oggi la loro crescente vulnerabilità li rende potenziali alleati in un progetto di rilegittimazione delle azioni di welfare.

È importante oggi riuscire a intercettare le domande emergenti dei cittadini e provare a immaginare con loro risposte. Per esempio, oggi molte famiglie chiedono di essere aiutate a costruire progetti anche brevi di rete intorno all'anziano. Un tempo la richiesta era il ricovero in RSA, oggi invece, essendosi ridotta la disponibilità economica, chiedono che i servizi si affianchino loro nel costruire risposte temporanee e parziali.

I servizi si trovano così a impattare con un target diverso dall'utente classico: famiglie «normali», che hanno sì bisogno di un sostegno, ma che sono anche interlocutori con saperi e risorse. Rappresentanti di una «normalità» oggi in difficoltà a conciliare compiti di cura e di lavoro, con la quale è importante imparare a dialogare per costruire legittimazioni ai servizi. Perché è desolante pensare che se un servizio chiude, pochi se ne accorgono o scendono in piazza.

Le interazioni con i territori

Oggi diventa importante saper interagire con gli abitanti dei territori in cui operiamo. Il lavoro nel sociale, storicamente, ha messo al centro i contesti di vita delle persone. Quei contesti spesso però trascurati dall'impianto base su cui servizi e operatori hanno impostato i loro interventi sulle persone.

Come ha affermato Ota De Leonardis, «la presa in carico delle persone implica la loro dislocazione dentro un setting specialistico, separato dal contesto di vita della persona. È mancata – nell'impianto standard, tradizionale del sistema dei servizi – una presa in carico del contesto della persona come elemento pertinente alle ragioni del suo star male e come fattore potenziale da valorizzare per consentire alla persona stessa di modificare le proprie condizioni di vita».

Oggi, nell'epoca della crisi diffusa, diventa importante tornare a interagire con i contesti di vita assumendoli come fattori di benessere o malessere. Questo ci sollecita a uscire dagli uffici, dagli ambulatori, per attivare laboratori di socialità, per tessere legami di riconoscimento tra gli abitanti di un condominio, di un quartiere. Si spiega così il ritorno di interesse per le reti di prossimità. Come scrive Paola De Nicola, «le reti costituiscono il potenziale di risorse relazionali al quale l'individuo di oggi può attingere per fronteggiare le sfide di una società sempre più complessa. Nessuno si salva se non ha reti, in questa società».

Quali competenze servono nel sociale?

Per costruire nei territori «strade locali di welfare», occorre ripensare profondamente le competenze che sono oggi necessarie.

È tempo di uscire da profili troppo specialistici

Nel gruppo che ha elaborato queste pagine si è condivisa una *critica alla tecnicità*. Il welfare dei servizi, come è noto, è abitato da tante culture professionali specifiche. Culture che, tutte le volte che si strutturano sui saperi disciplinari e non rispetto alle domande di salute e di benessere dei cittadini, diventano un *fattore che concorre alla crisi di fiducia* verso i servizi di welfare.

Per troppo tempo siamo rimasti affascinati dalle competenze specialistiche più che dalle competenze trasversali. Il fatto è che ogni sapere specialistico si presume autosufficiente rispetto alla comprensione del mondo e alla modalità di intervenire. Mentre oggi è importante intrecciare i saperi, gli sguardi, le conoscenze perché i problemi che affrontiamo sono complessi e richiedono cooperazioni conoscitive per essere affrontati.

Per troppo tempo ci siamo chiusi nei recinti delle professioni e delle discipline. Questo è stato a lungo rassicurante perché ha consentito di definire con certezza quali obblighi avessimo nell'esercizio della funzione, a quale repertorio di teorie e di soluzioni attingere nell'azione. Si sono costruiti anche spazi di progressione, di carriera, di riconoscimento di posizioni organizzative che sono stati fondati proprio sulla separazione e sulla specializzazione piuttosto che sulla definizione delle relazioni del nostro lavoro all'interno del sistema.

Oggi è venuto il tempo di riscoprire la politicità delle nostre professioni. I servizi sociali, educativi, sanitari, e le professioni che li abitano, affondano le radici in un disegno di welfare. Quel disegno di cui, per troppi anni, ci siamo disinteressati e che oggi si sta sgretolando in modo preoccupante.

Gran parte di coloro che operano in sanità – ad esempio – si sono lungamente disinte-

ressati dei mandati che la politica di volta in volta definiva. Quanti possono dire di conoscere le diverse stesure del piano sanitario nazionale e le idee forti che negli anni si sono succedute? Pochi. Ciascuno conoscerà meglio il posizionamento della propria professione e del proprio servizio all'interno di quel piano, ma il mandato complessivo, gli obiettivi di salute, le scelte di partecipazione probabilmente sfuggono a gran parte degli operatori sanitari, disabilitati a interessarsi delle scelte programmatiche e politiche strutturali.

È tempo di riscoprire la politicità delle nostre professioni

Oggi è dunque venuto il tempo di fare una critica a pratiche professionali che si affidano alla sola tecnicità. La tecnicità crea un pensiero dicotomico: sano/malato, competente/incompetente. In questo modo finisce per creare relazioni asimmetriche: da una parte chi porta le domande, dall'altra chi ha le risposte. Finisce così per allontanarci gli uni dagli altri, impedendo di riconoscerci in un destino di fragilità che ci accomuna.

La tecnicità crea l'illusione che la soluzione si possa somministrare e non co-costruire. In questo modo collude con l'attesa magica di benessere delle persone, perché fa credere loro che una via indolore di uscita dai problemi ci sia e si possa esigere. La tecnicità non esplora i mondi vitali delle persone, non si mette in un atteggiamento di ascolto e conoscenza verso gli altri, perché il suo modello di sapere è in due tempi: c'è un tempo in cui si apprendono le nozioni per operare e c'è un tempo in cui le si applica.

Ma l'operatore sociale si imbatte con i limiti di questo modello, perché sa che il suo campo di azione non è inerte, ma è fatto della materia di cui sono fatte le vite delle

persone: sogni, attese, desideri, ambivalenze, fatiche, fantasie, proiezioni. Sa che la realtà è il luogo della ricerca, della conoscenza che apre all'azione, dell'azione che produce conoscenza, in una circolarità ermeneutica che è la via possibile per costruire condizioni locali di tutela dei diritti. La realtà è ciò che è altro da noi e che va conosciuto ed esplorato per capire le evoluzioni possibili, i germi di possibilità che sono insiti nelle situazioni, ma che si mostrano solo a sguardi ravvicinati e interessati.

Svelare il dominio della tecnicità nei processi di lavoro spinge quindi a riformulare la propria professione secondo linee e logiche di azione che continuamente problematizzano la realtà, l'ascoltano, la interpretano, provano a modificarla. Uscendo da profili troppo specialistici.

Di quali organizzazioni abbiamo oggi bisogno?

Nella quotidianità *il potere di agire dell'operatore avviene attraverso le organizzazioni.*

Le organizzazioni sono unità intermedie tra l'individuo e società che permettono ai singoli, in forma associata, di perseguire aspirazioni e interessi comuni. Non sempre però le organizzazioni riescono a sostenere e moltiplicare il potere dei soggetti, anzi spesso succede che lo inibiscano e mortifichino.

Diventa importante oggi chiedersi come stiamo pensando e costruendo le organizzazioni dei servizi. Quale organizzazione rende possibile un uso generativo delle risorse? Quanto le organizzazioni pensano le risorse in modo autoreferenziale e quanto invece a partire dalle connessioni che attivano con altre organizzazioni?

Nel gruppo abbiamo condiviso che tutte le compartimentazioni – privato sociale/ente pubblico, sociale/sanitario... – sono dissi-

pative di risorse. Peraltro sono dicotomie frutto di un «lessico organizzativo» che oggi va esplorato e rimesso in discussione, perché depotenzia l'azione, stabilendo confini artificiosi, divisioni di competenze che non contribuiscono ad attivare collaborazioni e cooperazioni.

Abbiamo provato a individuare alcune caratteristiche cruciali per le organizzazioni oggi.

Darsi un mandato conoscitivo e avere competenza argomentativa

Oggi le organizzazioni del welfare devono colmare i vuoti di conoscenza che hanno rispetto a ciò che sta succedendo nelle vite delle persone, nelle dinamiche dei territori. Se non si mettono in un atteggiamento conoscitivo, finiscono per riprodurre risposte standardizzate, ma senza rispondere alle domande dei cittadini. Dunque oggi occorre darsi un mandato forte di ricerca e conoscenza.

Le organizzazioni devono oggi dotarsi di una competenza argomentativa. Essere sempre più capaci di ragionare sui fini del loro operare. Saper cogliere i problemi e saperli ragionare insieme agli altri. Con la capacità di esplicitare i significati intorno alle questioni che si vogliono trattare, perché la possibilità di creare consenso passa dal riuscire a mostrare le ragioni e, perché no, i valori che stanno dietro alle scelte che vengono fatte.

Saper argomentare richiede alle organizzazioni di dedicarsi a fare di più e meglio una operazione ancora troppo trascurata in campo sociale (meno nel sanitario): valutare l'efficacia del proprio agire, così da poter dimostrare alla collettività che il loro non è un agire meramente benefico, ma produce risultati di salute, previene costi sociali ed economici futuri, crea sicurezza e benessere nei territori.

Essere proattive, dai confini aperti

Le organizzazioni devono uscire dai propri confini per essere imprenditive nei territori. Devono riuscire a essere miste, plurime, cioè a comporre soggetti diversi, riuscendo a fare spazio ad altri soggetti, ad altri punti di vista, ad altre persone, ad altre organizzazioni che magari fino a quel momento non sono state implicate e che possono convergere su fini in maniera anche temporanea. Devono oggi avere un quid di trasgressione, che è l'ingrediente dell'innovazione, e non temere il conflitto. Devono lavorare dentro la comunità locale, andando a ricostruire legami di solidarietà in quartieri degradati e ritrovando canali di comunicazione e fiducia con i cittadini.

Se si è proattivi è anche più facile essere conosciuti dalla gente: oggi la realtà dei servizi sociali è fatta prevalentemente di invisibilità. Si diventa purtroppo visibili (cioè si finisce additati sui mass media) quando muore l'anziano e nessuno se ne è accorto, oppure quando è stato fatto un intervento incongruo nei confronti di una famiglia. Quanta gente farebbe una battaglia se domattina chiudessero dei nostri servizi?

Essere più centrate sui problemi, meno sui bisogni e far spazio ai gruppi

Oggi l'organizzazione dei servizi è ancora molto centrata sul tema del bisogno. È però importante saper leggere il problema sotteso al bisogno. In questo modo diventa possibile ricercare e mobilitare altre risorse e aprire un confronto con altri sul problema più ampio collegato al bisogno specifico. I bisogni che le persone portano sono spesso il sintomo di fenomeni più generali che occorre illuminare, denunciare, portare all'attenzione pubblica.

Oggi è importante che i processi organizzativi di aiuto, cura, educazione diano molto

valore all'interazione tra le persone, alla dimensione del gruppo, più che alla relazione *face to face*. La dimensione del gruppo è un aspetto metodologico importante per educare i cittadini utenti al valore della mutualità, del socializzare i problemi, del sentirsi portatori di saperi esperienziali per far fronte alle proprie difficoltà. E anche per educarli a riconoscere l'importanza di avere sul proprio territorio servizi per le persone che sono utili per la comunità. Perché la funzione più profonda di un servizio (del pubblico o del privato sociale) è quella di rendere abile un territorio ad affrontare i problemi che lo travagliano.

Essere temporanee

Le organizzazioni devono oggi avere con il tempo un rapporto un po' complicato, nel senso che occorre che siano velocissime perché devono rispondere alle domande di ieri, però devono essere lentissime perché devono consentire alle persone il tempo per ragionare, per elaborare, per costruire, per argomentare, che non sono funzioni veloci. E questo è già di per sé difficile, ma devono anche fare un'altra cosa: persistere nei problemi, nelle questioni. Perché tutta questa temporaneità non sia precarietà, è necessario che vi sia la percezione di organizzazioni che nel tempo permangono, che sono radicate nei territori, che costituiscono un presidio di fronte ai problemi, anche se lo fanno attraverso alleanze temporanee, che si aprono e si chiudono, che mutano in relazione agli obiettivi da raggiungere.

Come ricucire con la politica?

Infine il rapporto con la politica. La politica oggi non ama il welfare, lo vive come un peso, un costo, addirittura un lusso. Lo

ritiene un oggetto antico, non più di moda. E gli operatori si tengono distanti dalla politica. Il rapporto tra operatori sociali e amministratori locali oggi è fatto di lontananze e diffidenze. Chi sta nella quotidianità vive una sorta di inibizione rispetto al discutere e confrontarsi con le istituzioni. Fatica ad aprire interlocuzioni con i politici nel senso che non li vede come interlocutori credibili, di fiducia, con cui costruire le politiche all'interno del territorio, ma li vive come una controparte, come qualcuno da cui difendersi e tenersi distanti.

Tuttavia è pericoloso trascurare il rapporto con la politica, con gli amministratori locali. Prendersi cura delle interazioni con il livello politico diventa oggi cruciale per tutelare i diritti, che non possono essere lasciati alla autorganizzazione dei singoli. Nel gruppo ci si è chiesti: come l'operatore, a partire dalla quotidianità del proprio agire, riesce a influenzare le dimensioni più macro, cioè le politiche di welfare locale? Come il pensiero che si costruisce nell'azione quotidiana può essere un pensiero che aiuta a costruire politiche del territorio?

La crisi del welfare in questo momento è aggravata dalla profonda spaccatura tra chi agisce nei territori e chi amministra i territori. Come questa spaccatura sia ricucibile rimane una questione aperta sulla quale è necessario pensare ancora. Per educarci a continuare a lavorare nel micro, come luogo in cui può avvenire un cambiamento anche nel macro.

(Redazione finale a cura di Roberto Camarlinghi)