

[I professionisti del sociale] Crisi del welfare state, crisi economica

Title: The Professional Social Workers: Crisis of the Welfare State, Economic Crisis

Abstract: This article analyzes the present condition of the professional social workers through their practice activities and their biographies. The context of the ethnographic research is Naples. The first part of the paper describes the experience of social operators that work in the cooperatives of the third sector and in the private social organizations. The second one presents a focus about the condition of the social workers that take care of the homeless. The theoretical perspective of this paper is the critical approach to the “selective welfare policy” produced by the liberal governmentality. The authors focus on the distortions created by the system of governance and its impact on social workers and “users”. From the point of view of professional social workers, this article reflects on how “work, health and family” become an “individual risk” as a result of the transformation of welfare policies.

Keywords: Welfare State, Professional Social Work, Voluntary Work, “Taking Charge”, Poverty, Governmentality.

Introduzione

Il saggio restituisce parte dei risultati di una ricerca triennale¹ che ha esaminato contenuti, identità e rappresentazioni delle professioni del sociale nell’attuale contesto, provando a ricomporre le trasformazioni più significative che hanno caratterizzato la crisi del welfare universalistico e il conseguente articolarsi di nuove e inedite relazioni che vanno a comporre la complessa sfera del rapporto pubblico/privato nella contemporaneità, a partire dalla sostituzione dell’“intervento” con la “prestazione” in base a modalità proprie della transizione dal sistema di *government* a quello di *governance*².

Nel presente lavoro si analizza, in particolare, il rapporto tra il processo di privatizzazione del welfare state e le dinamiche di articolazione del lavoro sociale, osservate dal punto di vista dei professionisti. Si pensi, per esempio, al proliferare dei percorsi di formazione che “creano” profili professionali per interventi nel “sociale” (anche come occasionale risposta ai disagi del sempre più consistente numero di disoccupati); tale moltiplicarsi di professionisti consente alle famiglie di ricorrere al lavoro dei professionisti del sociale scegliendo tra una moltitudine di persone

1 Ricerca PRIN (2013-2016) *Oltre lo stato sociale di diritto: le professioni del welfare nella prospettiva tardo liberale*, responsabile di Unità prof. Lucio d’Alessandro, Università degli Studi Suor Orsola Benincasa, Napoli. Introduzione e conclusioni sono frutto del lavoro comune degli autori. Emilio Gardini è autore del paragrafo 1; Stefania Ferraro è autrice del paragrafo 2.

2 Sul piano teorico la ricerca è stata condotta a partire dalle riflessioni di Rose (1996), Donzelot (2008), Fraser (2013) e Supiot (2013) sul neoliberismo sociale, considerando anche il panorama delle analisi italiane sull’argomento. In merito alla *governance* il punto di partenza è rappresentato dalle riflessioni di Czempiel (1992) e le analisi di Lascoumes e Le Galès (2004), riferendoci anche agli studi italiani, tra cui quelli di Bertin, Fazzi (2010). Rispetto alle analisi più propriamente connesse al welfare si è partiti dalle accurate e sempre attuali ricerche condotte da Castel (1995) e da Bourdieu (1993), ragionando congiuntamente sia su una lettura critica della care economy, esaminando – tra gli altri – Tronto (2010), sia sulle analisi delle politiche tardo-liberali di gestione del lavoro elaborate, per esempio, da Gallino (2012) e da Fumagalli (2007). Impossibile restituire l’ampia letteratura italiana in materia di welfare, tuttavia si sottolinea l’importante contributo di alcuni autori/autrici per l’elaborazione della ricerca di cui qui si discute: Bifulco (2015), Accorinti (2008), Bazzicalupo (2008), de Leonardis (2008), Ferrera (2008), Castro (2014).

disposte a lavorare a costi sempre più bassi: più aumenta l'offerta formale e informale di operatori del sociale, più si vedono le rivendicazioni di servizi di assistenza pubblica e grazie a tutto ciò il processo di privatizzazione dei servizi socio-assistenziali può muoversi a ritmi sempre più accelerati. Riferimento teorico per l'analisi del rapporto tra ridefinizione dei confini statali del welfare state e lavoro sociale è la concettualizzazione di un *État animateur* (Donzelot, Estèbe 1994), chiamato a sedare il conflitto sociale e a produrre ordine pubblico (Donzelot 2008).

Operativamente, la ricerca empirica è stata svolta a Napoli. Il contesto prescelto presenta tratti di singolare interesse ai fini di un'indagine sulla "questione sociale", sia in termini reali (tassi di disoccupazione, sottoccupazione, reddito, evasione scolastica, illegalismo, degrado urbanistico, reiterate emergenze ambientali, compresenza marcata di "nuove povertà" e precariato sociale), sia in termini di rappresentazioni (si pensi alle rappresentazioni mediatiche relative all'inefficienza del settore pubblico locale)³. Inoltre a Napoli la sostanziale differenza – in termini socio-demografici – tra le aree di disagio e quelle di benessere della città attesta la volontà di gestione degli spazi in termini di razionalizzazione economica della popolazione e del territorio, a difesa dei capitali e dello spazio in cui essi si riversano (Petrillo 2011). A differenza di quanto avviene nelle metropoli occidentali, a Napoli la distinzione tra "perdenti e vincenti" non è restituita solo nell'articolazione di quartieri residenziali e quartieri popolari e/o quindi periferici, ma anche nella definizione dei confini delle aree che costituiscono il nucleo storico della città.

Dal punto di vista metodologico si è proceduto secondo un criterio piuttosto consolidato nella ricerca sociale: in un primo momento ci si è occupati della costruzione dello "sfondo della ricerca" mediante la ricognizione della letteratura sul tema e l'interpretazione della normativa; in una seconda fase si è proceduto alla raccolta e all'elaborazione di dati statistici di secondo livello⁴ al fine di comparare la situazione nazionale con quella del Sud d'Italia, della Campania e della provincia di Napoli in merito alla presenza di istituzioni e attori che operano nel campo delle politiche di welfare. Nella terza fase sono stati condotti i *setting* di osservazione e le interviste in profondità ai professionisti del sociale. L'analisi dei dati è stata condotta parallelamente al monitoraggio delle attività di programmazione e progettazione delle politiche sociali in Campania e a Napoli in particolare, a partire da un *focus* sui Piani di Zona e un esame delle tipologie di progetti finanziati e implementati.

Per contestualizzare le dichiarazioni di alcuni operatori del sociale "napoletani" - di cui si riporta nei paragrafi successivi - bisogna riferirsi anche alle modalità di distribuzione delle risorse economiche del sistema di welfare, che mettono in luce un divario persistente tra Nord e Sud del Paese: alle Regioni del Mezzogiorno sono distribuite minori risorse e dunque esse erogano servizi per l'assistenza sociale in quantità e qualità inferiore, poiché i fondi sono assegnati a livello territoriale in funzione del rispetto dei parametri di efficienza e di contenimento della spesa pubblica e in merito a ciò le Regioni del Nord mantengono un vantaggio competitivo connesso a quei fattori storici che assegnano al Sud italiano una funzione di area di margine economico-sociale. Inoltre, considerando che i Comuni svolgono un ruolo centrale nella gestione della rete di interventi e di servizi sociali sul territorio, si tenga conto che nel Mezzogiorno le risorse dei Comuni coprono meno della metà delle spese per il welfare locale; infatti in quest'area del paese è maggiore l'incidenza del fondo indistinto delle politiche sociali, mentre al Nord e al Centro i Comuni integrano con risorse interne i fondi ripartiti a livello locale per la gestione dei servizi e degli interventi sociali. È dall'analisi dei dati relativi al Sistema Sanitario Nazionale (SSN) che emergono con chiarezza le distorsioni dei processi di aziendalizzazione dei servizi pubblici. Si evince, infatti, che nel corso degli anni il SSN ha dovuto mantenere un equilibrio difficile tra i vincoli di spesa e l'efficacia della sua azione, per quanto abbia migliorato il suo livello di *accountability*. Tuttavia, si registrano aspetti problematici relativi all'equità per la quale gli indicatori segnalano persistenti divari di genere, sociali e territoriali sia in termini di salute che di accessibilità delle cure. Il SSN ha visto modificarsi radicalmente gli assetti organizzativi che, da un lato, hanno favorito la

3 Per un'analisi sociologica delle condizioni di disagio e povertà a Napoli cfr. Amaturò 2004; per un'analisi delle forme d'illegalismo a Napoli cfr. Petrillo 2011; in merito alle questioni emergenziali a Napoli cfr. Petrillo 2009; per un'analisi critica delle inefficienze dell'assistenza socio-sanitaria napoletana cfr. Musella 2013.

4 In particolare sono stati analizzati i dati presenti in Associazione Studi e Ricerche per il Mezzogiorno (2008), *Il ruolo del non profit in sanità - Il caso della Campania*, Napoli: Giannini Editore; ISTAT (2014), 9° *Censimento dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit. Primi risultati*; Id. (2015), *Rapporto annuale 2015 - La situazione del Paese*.

razionalizzazione della *governance*, dall'altro hanno prodotto elementi di instabilità per chi operava nel settore.

Se i bilanci delle singole strutture certificano dei miglioramenti, i dati in merito alla copertura dei bisogni della popolazione non attestano un andamento altrettanto positivo. Per essere più espliciti, in merito a tale punto riferiamo che in Italia nel 2011 si è avuto un calo dell'8,6% dei dipendenti della Pubblica Amministrazione impiegati nell'assistenza socio-sanitaria pubblica e un aumento di 148mila addetti nelle imprese sociali operanti nel medesimo settore⁵. Tale risultato non può essere considerato positivo poiché in Italia nel 2014 il 72% dei professionisti del sociale (di età compresa tra i 20 e i 55 anni) è retribuito solo sui singoli progetti finanziati ed è, quindi, in condizioni di precariato. Pertanto, un'elevata percentuale di professionisti del sociale è molto esposta allo *stop and go* contrattuale (Filandri, Struffolino 2013) e a coloro i quali presentano una posizione lavorativa stabile (con contratto a tempo indeterminato) negli anni è richiesto uno sforzo maggiore in termini di numero di ore di lavoro e di razionalizzazione delle attività svolte, a fronte di risorse economiche pubbliche sempre più scarse e dell'esigenza di fare *fundraising* (Morini 2010). Il forte divario nei processi di governo delle politiche sociali al Sud si evince anche dal dato campano in merito alla numerosità e alla distribuzione dei comuni privi di strutture: sono 300 su un totale di 551 i comuni privi di strutture sanitario/assistenziali, il 54,4%. In relazione, poi, al terzo settore e al privato sociale a Napoli si concentra il 50% delle unità produttive campane (192.261) e la quota maggiore delle risorse umane nel settore: il 48,3% degli occupati e il 38,8% dei volontari. Nonostante ciò, Napoli occupa l'ultimo posto rispetto al numero di lavoratori nel settore delle politiche sociali retribuiti (56 lavoratori ogni 10 mila abitanti) e di volontari (212 ogni 10 mila abitanti). In effetti è tutto il no-profit campano che si caratterizza per una minore intensità di impiego di risorse umane e soprattutto di personale retribuito.

Si precisa, tuttavia, che nell'analizzare la condizione dei lavoratori del sociale nel contesto napoletano non si persegue lo scopo di "costruire un caso" o di vittimizzare tali figure professionali, quanto piuttosto di evidenziare le relazioni tra le dinamiche di gestione tardo-liberale del lavoro e del welfare state. Napoli – date le persistenti e strutturali fragilità economiche e gestionali – consente di rilevare con maggior nitidezza le distorsioni prodotte dagli ingranaggi governamentali, capaci di produrre plus-valore connettendo la privatizzazione dei servizi socio-assistenziali e la precarizzazione del lavoro sociale.

Il lavoro di cui si discute in queste pagine è di tipo puramente qualitativo: la scelta della metodologia è stata compiuta nell'assoluta convinzione che, rispetto allo studio sociologico di temi che inesorabilmente riconnettono la gestione del lavoro a una pratica totalizzante della vita umana, vi sia l'esplicita necessità di restituire la parola ai protagonisti delle vicende indagate, abbracciando congiuntamente «l'intima natura narratologica delle scienze sociali» (Petrillo 2015: 18) e il rigore metodologico che risiede nel controllo permanente del punto di vista (Bourdieu 1993).

Abbiamo ritenuto necessario calarci all'interno dei contesti nei quali i professionisti operano, interagire con loro e raccogliere testimonianze che facessero luce sulle traiettorie di vita; del resto per comprendere pienamente i risvolti delle trasformazioni a cui il welfare state è sottoposto, è necessario cogliere il modo in cui tali cambiamenti incidono sia sulle pratiche sia sulle biografie del singolo professionista.

Nello specifico, dapprima sono state condotte 10 interviste "sonda" per testare la griglia d'intervista costruita dall'*équipe* di ricerca, poi sono stati intervistati 5 testimoni privilegiati (dirigenti regionali e comunali) che hanno permesso di "dare forma" al contesto di studio e in ultimo sono state condotte 52 interviste in profondità a professionisti del welfare (operatori e coordinatori del pubblico e del privato sociale)⁶, selezionati grazie alla

5 Per tutti i dati statici di seguito riportati cfr. ISTAT (2014), 9° *Censimento dell'industria e dei servizi*, *op. cit.*

6 La raccolta dei dati qualitativi non si basa, come in tutte le ricerche di questo tipo, su un campione di tipo rappresentativo. Quello delle professioni del welfare non è un universo facile da circoscrivere; si è cercato, tuttavia, di "coprire" una serie di professioni operanti nel sociale a partire dall'attuale configurazione del mondo del welfare. Sono stati intervistati professionisti della pubblica amministrazione (dirigenti, quadri, operatori) e figure professionali operanti nel terzo settore e nel privato sociale: coordinatori di cooperative, di associazioni e di imprese non profit, operatori sociali (assunti a tempo indeterminato e determinato, in posizione di lavoratore autonomo, a progetto o di volontario). In questo contributo ci si concentra soprattutto sui professionisti che non operano nel pubblico tra i quali sono stati intervistati sociologi, psicologi, assistenti sociali, operatori socio-sanitari, educatori professionali ma anche persone che hanno titoli non necessariamente legati alla formazione universitaria, come gli animatori sociali e gli operatori di comunità. Bisogna considerare, a riguardo, che a ogni intervistato appartenente alla stessa categoria professionale non corrisponde necessariamente lo stesso titolo di studio e lo stesso percorso formativo. Un operatore sociale, per esempio, può essere un sociologo o uno psicologo di

precedente analisi dei Piani di Zona, che ci ha consentito di ricomporre il panorama dei soggetti del terzo settore e del privato sociale presenti a Napoli. Parallelamente sono state condotte tre etnografie nel corso di cinque mesi (da marzo 2015 a luglio 2015), attraverso lo strumento dell'osservazione partecipante: in una Unità di Salute Mentale pubblica dove operano anche professionisti del terzo settore, in un centro per l'impiego e in un'associazione che accoglie senza fissa dimora.

Di seguito si analizzeranno alcuni dati emersi dalle interviste agli operatori sociali, si restituirà un *focus* su una delle etnografie realizzate e si discuteranno alcuni risultati a cui la ricerca è giunta.

Il lavoro sociale

Il bisogno di rispondere alle questioni sociali più "critiche" – anziani soli e famiglie in difficoltà, minori a rischio, tossicodipendenti, senza fissa dimora – è il cuore del lavoro sociale, il suo obiettivo primo per ciò che concerne il socio-assistenziale; ma è importante, per comprendere le dinamiche che caratterizzano le trasformazioni del welfare (Bifulco 2015; De Leonardis 2008; Ferrera 2007), osservare i fatti attraverso "le culture" (Geertz 1973) di cui gli operatori sociali con le loro vite e il loro lavoro sono espressione. Il lavoro sociale comprende tutta una serie di professioni e di pratiche – ne fanno parte anche i volontari che non percepiscono compensi e coloro che lavorano nell'informalità svolgendo mansioni a loro non sempre consone – che rappresentano un modello solidale piuttosto complesso e frammentato (Accorinti 2008). Il lavoro sociale torna a essere, dunque, soprattutto per ciò che concerne l'operato del terzo settore e del privato sociale, uno strumento per la messa in atto di strategie di assistenza tipicamente comunitarie caratterizzate da azioni localizzate: quartieri degradati e "popolari", famiglie problematiche, categorie sociali "marginali", bambini "a rischio" sono ambiti di intervento specifici delle politiche di welfare.

Le origini di questi interventi – almeno a partire dalla fine del diciottesimo secolo e l'inizio del diciannovesimo - vanno rintracciate nel configurarsi dei contesti urbani dove le classi subalterne si trovano a essere isolate e a venire considerate necessarie solo come forza lavoro. Con la modernità industriale si sfaldano i legami familiari e coloro che non hanno appigli beneficiano del soccorso di enti e istituti caritatevoli. Scrive Donzelot a proposito del sistema di tutele che prende piede verso la fine dell'Ottocento:

A partire dalla fine del XIX secolo, una nuova serie di professioni è apparsa: le assistenti sociali, gli educatori specializzati, gli animatori. Tutte si raccolgono sotto una comune bandiera: il lavoro sociale. Questi mestieri sono allora in espansione. Abbastanza marginale all'inizio del secolo, l'operatore sociale affianca progressivamente l'istitutore nella missione civilizzatrice del corpo sociale, e i sondaggi attestano che ne ha ereditato i prestigii. Se gli operatori sociali non sono ancora tanto numerosi quanto gli istitutori, i loro effettivi crescono con estrema rapidità (Donzelot 1977: 99).

Se consideriamo le politiche di welfare così come oggi sono diventate – dunque non più orientate a fornire a tutti diritti e assistenza ma mosse da azioni "selettive" – il discorso sulla protezione sociale contiene in sé una serie di elementi che è utile sviscerare a partire dalle esperienze di vita e di lavoro dei professionisti del lavoro sociale. I professionisti del sociale che lavorano nel terzo settore sono pienamente parte del sistema di welfare contemporaneo; operano al di fuori delle politiche pubbliche ma in qualche modo ne sono il braccio operativo, hanno formazione diversa, percorsi biografici ed esperienze di vita che descrivono la transizione ancora in corso. Molti sono precari e quando non lo sono sanno benissimo che il loro lavoro dipende dai finanziatori pubblici e privati: «La cooperativa non è la fiat, abbiamo il contratto a tempo indeterminato fin quando il lavoro c'è e ci sono i progetti» dice Francesca, una sociologa che lavora in una cooperativa sociale di Napoli. Questa "comunità di destino" (Gallino 2012) è il *focus* della presente analisi.

formazione e operare come educatore professionale in una cooperativa e non svolgere, dunque, il ruolo per cui ha studiato. Allo stesso modo, un'assistente sociale può non avere una laurea in Scienze del Servizio Sociale e svolgere questa professione da tempo in una cooperativa sociale.

i) La passione per il sociale.

No, io non dico mai sono una educatrice, ho molte difficoltà, io dico sono una sociologa e lavoro in una cooperativa sociale, oppure dico ho una mia cooperativa sociale essendo socia. È difficile spiegare a chi non fa questo lavoro cosa fai.

Francesca ha 37 anni, è laureata in sociologia, comincia il suo percorso nel sociale con il volontariato. Poi nel 2005 inizia a lavorare sull'educativa territoriale con un contratto a progetto di 12 ore a settimana nella cooperativa sociale della quale è attualmente vicepresidente. Successivamente diventa educatrice stabile e nel 2008 è la coordinatrice del progetto sui minori. Diventa socia della cooperativa, poi nel 2010 entra nel Consiglio di Amministrazione:

Io ho sempre fatto volontariato, avevo fatto gli scout; gli scout ti inseriscono nel mondo del volontariato, e poi nella mia storia personale sono anche socia di un'associazione di animatori per bambini ospedalizzati perché, diciamo, avevamo avuto una conoscenza di un bambino che era stato in ospedale e dopo la morte di questo bambino è nata questa associazione. Io sono stata sempre molto sensibile al tema del volontariato, poi mi avevano consigliato molte persone che lavoravano nel sociale "se vuoi capire veramente come lavora una cooperativa inizia a fare il volontario" che poi è una cosa che io consiglio anche a tanti ragazzi che arrivano qua che fanno l'università, che fanno Scienze dell'Educazione e vengono qua a fare il tirocinio. Soprattutto se ci siamo trovati bene, "se vuoi continuare a fare un po' di volontariato così capisci anche cosa vuol dire lavorare nel sociale".

La "passione per il sociale" porta Francesca a una posizione di rilievo nella cooperativa sociale nella quale lavora. Il suo percorso, almeno per ciò che concerne gli inizi, è molto simile a quello di Carmen, un'educatrice professionale che lavora per una congregazione religiosa che opera principalmente nel centro della città di Napoli. Carmen si laurea in Scienze dell'Educazione nel 2005, subito dopo fa un tirocinio di due anni; poi si laurea in Scienze della Formazione Primaria per insegnare come docente di sostegno. La testimonianza di Carmen ci restituisce un altro elemento interessante: per molti operatori del sociale al cambiamento delle mansioni spesso non corrisponde il cambiamento del contratto di lavoro:

Sono sempre stata a progetto, non ho mai avuto un contratto a tempo determinato se non come supplente a scuola. [...] questo è quello che fa perdere la motivazione. Se la tua motivazione è grande tu vai avanti, se la motivazione non c'è finisci dopo un anno o anche meno. C'erano dei periodi in cui io la mattina facevo call center e il pomeriggio mi dedicavo ai lavori educativi, perché mi mantenevo così [...] non potevo mettere nemmeno la benzina in macchina, siccome erano 6 o 7 mesi questi progetti io prendevo lo stipendio dal call center e potevo lavorare. È la motivazione, solo motivazione e amore per l'altro. Solo questo. Perché è impensabile credere di poter campare con lo stipendio di un educatore o meglio, ci puoi pure campare, perché non arrivi ai mille euro, molto al di sotto, ci puoi pure campare ma non hai una stabilità, hai una precarietà continua.

Utenti e operatori tra responsabilizzazione ed empowerment. Mentre aspetto Tonia, un'assistente sociale della stessa cooperativa di Francesca, per intervistarla noto che nel corridoio dell'edificio ci sono delle donne abbastanza giovani e ben vestite che ridono e chiacchierano fra loro. Il modo che hanno di confrontarsi con le operatrici è molto familiare, sembra si conoscano bene, ridono e scherzano anche con loro. Queste ragazze partecipano al progetto di cui mi parlerà Tonia. Abitano nel "rione popolare" che è per gran parte oggetto dei progetti che la cooperativa sociale porta avanti. È un rione che si trova nella zona occidentale di Napoli, non periferico geograficamente ma considerato "a rischio" (Donzelot 2008). Il progetto di cui Tonia mi racconta riguarda proprio le donne, "spazio mamma"; «è un lavoro di presa in carico delle mamme - mi dice - lavorare sugli adulti per far stare bene i bambini». Le chiedo perché le mamme vengono a confrontarsi con le assistenti sociali della cooperativa sociale: «Perché sanno di non essere in grado di gestirsi da sé in un quartiere difficile, partono in svantaggio perché gli strumenti culturali sono poveri». Questo progetto è orientato a generare *empowerment*, le mamme vengono orientate alla "cura del sé", vengono aiutate nella ricerca di lavoro, le si mette a disposizione un ambiente, un computer:

L'idea è quella del welfare generativo [...] il territorio non deve neanche diventare dipendente dagli operatori

ma l'operatore deve lavorare affinché all'interno del territorio si possa sviluppare una politica tale che venga dal basso, che sia degli stessi cittadini. Così loro in automatico, dopo aver acquisito una serie di strumenti e una serie di competenze, possono cominciare a fare delle cose per altri come loro. Il *peer educator* praticamente. [...] Il *peer educator* è anche la modalità di garantire a un quartiere la continuità perché noi terzo settore abbiamo il problema della fine dei progetti, i progetti prima ci sono e poi non ci sono più.

Attraverso questo esempio Tonia descrive come è cambiato il welfare. La "presa in carico" non è più una forma di assistenza individuale, un servizio "alla persona" ma un modo per stimolare le persone e agire sulla comunità, incentivare le loro capacità, renderle capaci di venir fuori dal disagio e dal rischio cominciando a operare su di sé. Non a caso in questo progetto gli operatori e le mamme lavorano anche sull'estetica, sull'espressione corporea, azioni orientate a produrre delle alterazioni, dei cambiamenti "sul sé" (Foucault 2001). Tutto il discorso del nuovo welfare ruota intorno alla questione dell'*empowerment*⁷ e gli operatori del sociale ne hanno interiorizzato i presupposti. Tonia, infatti, è chiara nel ribadire che – in un quadro in cui le politiche sociali non sono più quelle "classiche", "universaliste" – il terzo settore non può occuparsi del disagio in modo continuativo:

Nasce dal fatto che non è più possibile essere quell'isola, quasi l'isola che non c'è, nel senso che questa cooperativa si posiziona all'interno di un territorio come luogo fisico dove le persone vengono e c'è una realtà diversa da quella esterna, no? Ci sono le regole, ci sono delle persone fra virgolette accoglienti, c'è un ambiente accogliente, ci sono persone che ti ascoltano...l'idea è quella appunto di...se vogliamo cambiare questo quartiere, a volte sembra missione impossibile perché è faticosissimo dover lottare contro un meccanismo, una *forma mentis*, quello che rovina questo quartiere è la *forma mentis*.

Tonia lavora da dieci anni come assistente sociale in questa cooperativa sociale. Ha preso una laurea triennale in Servizio Sociale e una laurea magistrale in Pedagogia. Ha iniziato come operatrice e anche lei come Francesca dopo anni è diventata una coordinatrice; lavora meno sul campo e si occupa di presa in carico familiare. Il suo *focus* di intervento è la famiglia. Il progetto, che si è da poco concluso nel momento in cui la incontro, è un "percorso di accompagnamento e sostegno" finanziato dal comune di Napoli, anche questo un progetto per famiglie "disagiate". Quello che mi racconta è iscritto nella logica delle politiche di welfare di matrice "neo-comunitaria"; la famiglia è il centro degli interventi nel sociale, tutto ruota intorno all'istituto-famiglia che, quando non funziona come agente capace di produrre benessere, diventa la causa dei problemi della comunità. Ma non è più lo Stato a intervenire operativamente e la famiglia non è più il soggetto politico che con esso interloquisce e attraverso cui si "governa" la società (Donzelot 1977); rimane il segnale del suo fallimento dove è necessario l'intervento "esterno" dei lavoratori del sociale. In questo meccanismo di solidarietà, che opera attraverso azioni spezzettate, non è possibile "salvare tutti" e ognuno rimane responsabile della propria condotta e dei rischi che corre (Castel 2003).

ii) Il lavoro dei professionisti del sociale tra pubblico e privato

Negli anni Novanta si iniziava a pensare al welfare come la possibilità di offrire dei servizi alle persone anche non statali, pubblici perché sono della collettività ma non statali, ed erano gli anni in cui c'erano le leggi sulla cooperazione sociale e noi ci siamo avviati per dare una stabilità...avevamo anche fatto delle scelte professionali...un gruppo di noi era assistente sociale, educatrice, una pediatra, una psicologa,...eravamo un gruppetto e quindi abbiamo voluto scommettere sulla possibilità di realizzare la nostra professionalità con un sistema organizzativo qual è la cooperativa, che ci sembrava che permettesse di mettere insieme anche dei valori di solidarietà fra noi, una cooperativa di donne perché sentivamo che questa appartenenza di genere significava qualcosa sia nell'essere lavoratrici e sia nel modo, insomma, di gestire proprio un'impresa come una cooperativa e quindi è iniziata questa avventura, nella seconda parte della mia vita professionale.

Marianna è una delle fondatrici della cooperativa dove lavorano Tonia e Francesca. È un'assistente sociale

⁷ Si veda a riguardo l'analisi di Colombo e Gargiulo (2013) che descrivono, attraverso l'approccio dei *critical discourse studies*, l'uso delle pratiche discorsive sull'*empowerment* nei piani di zona.

esperta, di albo A, con una laurea in giurisprudenza. Inizia la sua vita professionale nel Ministero di Grazia e Giustizia come direttore del Centro dei Servizi Sociali Adulti dove lavora per 10 anni. Ha già esperienza del “sociale”, nel 1995 mette su una cooperativa sociale e si licenzia dal Ministero. La sua scelta deriva dall’esperienza di volontariato che fa da anni nel quartiere dove oggi lavora la sua cooperativa. Insieme ad amici sta nel quartiere, nei luoghi che frequentano i ragazzi; l’idea è quella «di stare dove le persone stanno», racconta. Gli anni Novanta sono anni importanti per le trasformazioni del welfare; inizia a delinearsi l’idea, come spiega Marianna, che “l’assistenza sociale” possa essere uno strumento per operare “da vicino”, per mettere le persone a stretto contatto con gli operatori. Certo dietro il “welfare locale” (Bifulco 2015) ci sono aspetti che hanno a che fare con “il mercato” e che vedono la concertazione tra pubblico e privato come uno sgravio di spesa e di responsabilità per lo Stato (D’Ascenzio 2015), ma per gli operatori è un’occasione per sperimentare “dal basso” quelle che saranno teorizzate, più tardi, come le specificità del welfare mix (Ascoli, Ranci 2003).

[Negli anni Novanta] si vedeva come una grande ricchezza la sperimentazione che queste organizzazioni piccole e leggere [portavano avanti] e si poteva avere questo rapporto anche di prossimità con le persone e riuscire a ridurre la diffidenza con il livello istituzionale. Anche oggi le persone hanno paura degli assistenti sociali, le famiglie con i bambini pensano subito di essere... che poi glieli tolgono. Cioè allora non era proprio pensabile un rapporto con le istituzioni, oggi per mille motivi però le persone sanno che se vai al servizio sociale puoi essere iscritto all’educativa puoi avere questo o quello, cioè anche in questo c’è meno diffidenza mentre allora c’era proprio la separazione e quindi la nostra, prima l’associazione e poi la cooperativa, come in altri quartieri hanno rappresentato proprio un ponte, penso che i genitori andavano a scuola in un quartiere come questo non si capivano proprio con gli insegnanti. Noi facevamo molto questo lavoro di accompagnare i genitori a parlare con i professori, cercare di fare oltre che di fare un lavoro rispetto all’istruzione dei bambini, fare questo ponte scuola-famiglia, oggi questo è cambiato per tanti altri motivi però anche i genitori sono più competenti, forse oggi proteggono troppo i loro figli, dunque tu comunque li devi accompagnare ma per il motivo opposto.

Il principio della sussidiarietà “orizzontale” tra agenzie che lavorano nel “welfare locale” è un aspetto ormai indagato da tempo, «la compartecipazione e corresponsabilità politica, finanziaria e operativa, tra diversi tipi e livelli di agenti delle politiche» (De Leonardis 2003: 16) produce, in qualche caso, una sorta di instabilità per i professionisti del welfare. I sistemi organizzati sulla *governance* si caratterizzano per il decentramento delle politiche e per la “con-divisione” delle responsabilità. Per esempio, Alessia, una psicologa che lavora nel privato sociale e opera in una unità di salute mentale pubblica, descrive come nell’assetto organizzativo della struttura il privato sociale diventi una sorta di scomparto per attenuare le tensioni del sistema organizzativo.

[...] cioè è come se tu ti ponessi, tu privato sociale, come mandato, oltre a quello formale, formalizzato, un altro mandato implicito [che] è quello di assorbire una serie di tensioni che vengono più o meno apertamente, più o meno legittimamente – perché secondo me c’è una legittimazione implicita su questo – scaricate no? Perché i canali di dispersione sono funzionali a una organizzazione allora spesso questo accade. Cioè secondo me questo succede perché poi appunto rispetto a una serie di [cose], libertà di azione, capacità di funzionamento eccetera, questa è una dimensione ostativa che secondo me prima o poi impatti anche se ti verrebbe... con una mistificazione affettiva non viene dichiarata, però secondo me c’è.

I professionisti del sociale che operano nel terzo settore e nel privato sociale si trovano dunque in una condizione intermedia, di continua mediazione fra istanze diverse che operano per lo stesso fine: la frammentazione del welfare è anche una frammentazione interna alle professioni. L’integrazione delle politiche funziona come elemento di connessione tra gli ambiti e rende i soggetti che necessitano di “protezione” più vulnerabili di fronte alle trasformazioni dei meccanismi di tutela che di volta in volta individuano ambiti specifici di intervento. La valorizzazione delle risorse individuali e della comunità diventa il fine ultimo mentre cambiano palesemente le pratiche del lavoro sociale; la responsabilità di gestire il rischio è tale per gli “utenti” dei servizi come per gli operatori.

2. Frammenti del lavoro sociale sulla povertà

Nel 1907 Jack London pubblica i *Diari di un vagabondo* con il preciso intento di dare uno scossone al nascente “sogno americano”. Raccontando la vita dei senzatetto e dei disoccupati egli mette a nudo tutte le contraddizioni di un sistema in cui il benessere di pochi veniva pagato con la povertà di molti. È passato del tempo da allora ma, nell’approccio a uno studio etnografico degli operatori del sociale, è parso ancora valido partire dalla povertà per comprendere le contraddizioni dell’attuale sistema di welfare state. La ricerca ha avuto un carattere “partecipato” in quanto nel rapporto con i senza fissa dimora (SFD) la presenza di chi faceva ricerca è stata giustificata come quella di “una volontaria”. Attraverso attività di osservazione, raccolta di note di campo, somministrazione di interviste in profondità sono state esaminate le attività lavorative degli operatori: le modalità di composizione della lista degli ospitati, l’accoglienza notturna, le attività di prevenzione e cura della salute dei più poveri; in sintesi, quelle attività di base per mezzo delle quali chi fa assistenza ai SFD risponde ai loro tre principali processi di mutamento: culturale, fisico, psicologico (Bergamaschi 2011).

Nelle pagine che seguono, più che restituire analisi in merito all’attuale composizione della povertà, si proverà a descrivere alcuni frammenti di indigenza attraverso il racconto del lavoro svolto dagli operatori che assistono i SFD, al fine di cogliere taluni passaggi salienti delle attuali politiche di gestione del *déplacement* dei poveri (Castel 1995) e metterne in risalto soprattutto gli effetti sulle attività e sul senso di responsabilità del singolo operatore.

Il cancello

L’associazione presso la quale è stata svolta l’etnografia si trova in uno dei rioni del centro storico di Napoli. Il suo cancello durante il giorno è sempre aperto; tuttavia, come afferma Pino – un volontario che lavora alla mensa dell’associazione – «questo posto è pur sempre una galera, perché non è un posto dove scegli di stare e ha delle regole che riguardano il quotidiano che devi per forza rispettare». Quel cancello, dunque, è il simbolo del dentro/fuori rispetto alla “normalità” (Goffman 1961).

Leo è il volontario che tutto il giorno presidia il cancello; è costantemente lì, seduto sulla sua sedia di plastica rossa; è bassino, robusto e indossa sempre dei sandali, d’estate e d’inverno, per i quali pure gli homeless lo prendono in giro. Passa il tempo a conversare con loro e a giocare carte. Leo non ha famiglia e in cambio del suo lavoro riceve vitto e alloggio dalla struttura. Spesso interviene nei litigi degli homeless. Come mi spiega, sono litigi strategici perché poi chi urla troppo o alza le mani viene cacciato e si libera un posto. C’è da dire che anche il rapporto dei SFD con gli operatori è spesso conflittuale, ma ciò rientra nei giochi di ruoli e rappresenta l’evidenza del loro rifiuto rispetto al giudizio istituzionale su ciò che sono (*Ibidem*).

Ogni sera alle 20.00 il cancello si chiude; alle 20.30 l’operatore che fa il turno di notte chiama l’appello e perquisisce le borse degli homeless sequestrando gli alcolici e i coltellini. Gli homeless, uno alla volta, si dirigono verso gli armadietti per depositare le loro cose; poi vanno a cenare e dopo a fare la doccia. Successivamente vanno a dormire. I dormitori sono dei lunghi corridoi al primo piano della struttura, uno per le donne e uno per gli uomini. Sulla spalliera di ogni letto, 140 in tutto, c’è il nome di chi lo occupa. Non ce n’è mai uno vuoto. La mattina alle 7.00 il cancello si riapre e tutto ricomincia come sempre.

i) La lista d’attesa

Nino ha una laurea in sociologia e la qualifica di *counselor* socio-educativo, che gli è stata richiesta per poter svolgere il suo lavoro. Si tratta della “costruzione” di una nuova figura professionale generata dalle logiche aziendalistiche di ridefinizione dei servizi di welfare, totalmente fondata su parametri di valutazione di *task* e *skill* (Castro 2014), propri del sistema di messa a profitto delle competenze relazionali. Nino, con l’entusiasmo del neo-laureato e molta esperienza da volontario, approccia a un corso di formazione a pagamento per acquisire tale qualifica, anche se lavora allo sportello di accoglienza della struttura da prima della laurea. Si è “costruito” il suo lavoro da solo, grazie alle attività di progettazione, e da solo riesce a mantenerlo continuando a rispondere a bandi e facendo progetti. Mi dice: «Lavoro tutti i giorni dalle 8.00 alle 18.00 da solo, qui nel front office della struttura.

Il mio compito principale è compilare la lista d'attesa, che detta così sembra facile, ma non lo è». Mi mostra il file Excel sul desktop del suo computer e aggiunge:

Uso questa tabella: sulla sinistra ci sono le persone che già dormono al centro ed è segnato il giorno d'uscita. Quindi so sempre quando le persone escono e possono poi tornare per mettersi in lista d'attesa. A destra ci sono le persone che devono entrare. Man mano che le persone vengono io vado giù e metto in lista d'attesa per il primo giorno disponibile. Il criterio che utilizziamo per la compilazione della graduatoria è oggettivo, per cui chi arriva prima è in cima alla lista. Non è facile perché a volte arrivano casi veramente drammatici, ma arrivano tardi e non posso fare nulla. Prima potevamo recuperare sempre una decina di letti in più ma ora non possiamo, le finanze non lo consentono.

Nino ci riconduce subito a una delle criticità principali del suo lavoro: il fattore tempo. I principi liberali di gestione efficiente ed efficace impongono soluzioni immediate e calcolate esclusivamente in base al rapporto costi/benefici. Pur mettendo a profitto le capacità relazionali e di mediazione del singolo operatore, tali principi impongono l'esclusione totale della dimensione umana e biografica del soggetto a cui il servizio è rivolto (Tronto 2010). Ciò appare ancora più evidente dal racconto che Nino continua a fare:

Come centro, noi facciamo un'attività di bassa folla, nel senso che accogliamo tutte le persone che arrivano dalla strada e che hanno bisogno di un posto per dormire, mangiare e lavarsi, a meno che non ci siano problemi di altra natura, come per esempio persone disabili costrette su una sedia a rotelle. Purtroppo non siamo attrezzati per questo. In questi casi proviamo a fare rete con altre strutture ma non sempre, anzi quasi mai, riusciamo a trovare il posto perché comunque pure le altre strutture non possono andare oltre il numero di posti a disposizione. Per cui, paradossalmente, spesso chi ha più bisogno resta per strada. Se arriva un immigrato senza documenti lo accogliamo, ma non potremmo farlo per la legge.

Altra questione posta da Nino, quindi, è quella della *governance* territoriale per mezzo della quale la centralità nella gestione delle emergenze/urgenze è assegnata al territorio e all'utente; quest'ultimo diventa parte attiva del processo di costruzione del percorso assistenziale nella misura in cui è tragicamente affidata a lui, o alla buona volontà del singolo operatore di turno, la ricerca della soluzione al suo problema socio-assistenziale. Di rimando, le singole strutture presenti sul territorio sono chiamate al rispetto dei parametri di *accountability*, che impongono le logiche di accreditamento e di monitoraggio della qualità (Castro 2014). Tali logiche non incontrano certo le priorità dell'utenza; per esempio, Nino – rispetto al tempo di permanenza del singolo homeless nella struttura - spiega che:

Ogni persona può restare a dormire per 15 giorni. Una delle difficoltà maggiori che ho è proprio far capire il concetto di tempo di permanenza che abbiamo: noi offriamo un posto, diamo la possibilità alle persone di ristorarsi, di riposare ma dopo devono trovare la loro strada. Non siamo autorizzati a considerarli barboni, ma persone con un periodo di disagio economico e che devono attivarsi per andare avanti. È ovvio che in 15 giorni non riescono a risolvere il problema del lavoro, ma purtroppo questa è la regola. Quando finisce il loro turno molti dormono alla stazione, qualcuno si arrangia a casa di amici.

È evidente la narrazione tardo-liberale della differenza tra cura e servizio, per cui la prima è un obbligo morale del singolo, il secondo è un'attività erogata dallo Stato in relazione ai limiti di spesa pubblica (Molinier *et. al.* 2009). La messa in discussione della continuità della relazione operatore/utente, insieme alla carenza di servizi pubblici socio-assistenziali, incide fortemente sulla qualità della vita di entrambi: tutti e due sono costretti a produrre «soluzioni biografiche alle contraddizioni sistemiche» (Beck 1986: 197). È proprio su tali questioni che la *care economy* si fa strategia governamentale, legittimata dalla messa a profitto del valore morale di tale relazione (Morini 2010). Ciò si può evincere con estrema chiarezza dalle parole di Nino in merito alle donne homeless:

Le donne sono, in un certo senso, più deboli; per loro rimanere di notte per strada è molto più faticoso rispetto agli uomini. Allora per loro facciamo un'accoglienza "in emergenza", benché si rispetti sempre la lista che abbiamo. Il criterio dei 15 giorni è valido per tutti, ma qualcuna può rimanere in emergenza per avere una continuità, soprattutto

quando hanno problemi di salute. Molte donne sono anche anziane, quindi subentra anche il fattore età.

ii) Un po' di management

Luigi è uno dei responsabili della struttura. Si occupa di assistenza sociale da 33 anni e ne aveva 25 quando ha cominciato facendo volontariato.

Nello studio di Luigi c'è anche Mimmo, un operatore che si occupa della parte contabile e amministrativa della struttura; fa questo lavoro da dieci anni. Mimmo e Luigi da qualche anno condividono la stanza. C'è armonia tra loro, ma non nascondono la difficoltà di una simile convivenza forzata, dovuta al fatto che una parte della struttura è ormai fatiscente e inutilizzabile e non ci sono fondi per intervenire, per cui ciò ha comportato una riduzione degli spazi. Li osservo e mi accorgo di quanto sia difficile condividere quello spazio: mentre Mimmo è al telefono con i fornitori della struttura e prova a far quadrare i conti, Luigi fa i colloqui con i SFD, pianifica il lavoro con gli operatori e a un certo punto viene chiamato da un volontario per un'emergenza; salutandomi, mi affida a Mimmo dicendo: «fatti spiegare da lui come facciamo a tirare avanti». Mimmo mi spiega:

Noi facciamo autofinanziamento, ma ci sono anche fondi che derivano da donazioni, per esempio dall'Otto per Mille. Lavoriamo anche con altri enti e con il comune, soprattutto per l'accoglienza notturna. Solo che prima, fino a dieci anni fa, paradossalmente avevamo più soldi e meno poveri e potevamo fare anche programmi a base educativa. Era un percorso pedagogico per consentire alla persona di riappropriarsi delle proprie potenzialità.

Nei giorni successivi è Luigi a chiarire ulteriormente la situazione: «Oggi siamo tutti giù di tono perché siamo sempre a correre dietro soldi che non abbiamo, sempre in ansia per pagare chi lavora con noi. La verità è che ci reggiamo grazie ai volontari. Per esempio, l'ambulatorio è gestito da medici e infermieri volontari».

È Mimmo a completare il quadro della loro miseria di posizione, quella che Bourdieu (1993) definirebbe relativa al punto di vista di chi la prova.

Noi "curiamo" i poveri, che poi sono i senza lavoro essenzialmente, eppure abbiamo dovuto licenziare quattro persone a causa dei tagli che abbiamo subito. Uno, il più anziano che ha lavorato qui per 25 anni, ora lo abbiamo "recuperato" con dei soldi di un progetto, ma per qualche mese. Gli altri tre sono psicologi che hanno lavorato con noi per cinque anni. Non solo non potevamo più pagarli ma pare che, per le nuove disposizioni, non potevamo giustificare la loro presenza perché non ci sono risorse per il supporto psicologico dei SFD.

Se da un lato la visione manageriale dell'assistenza sociale richiede flessibilità e mobilità, dall'altro implementa logiche gestionali ignare dei reali bisogni dell'utenza e produttrici di una mera risposta al criterio di qualità standardizzata sul rapporto costi/benefici (Castro 2014).

iii) Curare i poveri durante la crisi

Per dare risposte concrete ai disagi della povertà bisogna sapere chi sono i poveri perché la povertà, come ogni disagio, cambia forma e i poveri di oggi non sono quelli di ieri. Monitorare l'utenza sarebbe una necessità sempre per chi fa assistenza. Ma ci sono sempre meno soldi e risorse per questo. Per esempio per noi oggi dedicare un computer e una persona a questa attività è impossibile.

Questa è la risposta di Peppe quando gli chiedo come è composta la loro utenza e come la monitorano. Peppe, ha 42 anni ed è l'altro responsabile della struttura; si occupa di coordinare tutte le attività dell'accoglienza. Spiega così il suo lavoro:

Mi occupo di far quadrare il *budget* per l'acquisto di tutto il materiale per l'igiene intima (shampoo, bagnoschiuma, assorbenti e altro). Recupero lenzuola e coperte da donatori, negozi, privati. Verifico le medicine di cui ha bisogno qualche homeless. Faccio quadrare le scorte alimentari.

Ritornando al tipo di utenza mi spiega che:

Il 75% dell'utenza è formata da stranieri, il resto sono napoletani e stanno aumentando. L'utenza è molto variegata, sempre di più. È un contenitore e dentro c'è veramente di tutto. Tra i napoletani aumentano soprattutto quelli di 45/55 anni che non lavorano più, non pagano l'affitto, le mogli tornano dalle proprie famiglie e loro restano fuori. È pur vero che queste situazioni colpiscono sempre nuclei familiari già di per sé fragili, che spesso – pur avendo una rete familiare solida dal punto di vista affettivo – non hanno risorse economiche.

Peppe, dunque, ci fa notare che l'allentamento delle maglie del welfare ha prodotto anche una ridefinizione delle reti familiari di mutuo soccorso (Amaturo 2004), rafforzando le logiche dell'individualismo (Biolcati-Rinaldi F., Sarti S. 2015) e mettendo a dura prova il legame sociale e comunitario. Peppe chiarisce, poi, anche i meccanismi di contrazione del mutuo soccorso tra i migranti, ridefiniti in funzione dell'utilitarismo liberale. Egli dice: «Per quanto riguarda i migranti, le persone dell'Est hanno una rete, però il supporto che offrono è a pagamento; c'è un *business*, è una rete formale. È una solidarietà meccanica basata sull'utile. Hanno imparato a fare mercato perché pure loro non se la passano bene».

Naturalmente Peppe mette in evidenza come l'allentamento del mutuo soccorso pesi ulteriormente sul loro lavoro, poiché moltiplica i soggetti da assistere:

Ti dicevo che il resto sono per lo più napoletani proprio per dirti che Napoli si sta impoverendo. Gli uomini hanno più o meno esperienze sempre comuni: la maggior parte è fatta di licenziati, soprattutto del settore dell'edilizia. Capita anche il ragazzino che magari è andato via di casa. Stamattina ne è arrivato uno da un paesino di provincia per cercare lavoro qui a Napoli. Suo padre è stato licenziato e la mamma ha un cancro. Ovviamente non ha soldi e non può permettersi di pagare un alloggio. Ha chiesto accoglienza per 15 giorni così può restare a Napoli e cercare lavoro.

«Non si parla più di barboni», dice Peppe, adducendo inconsapevolmente ai processi di impoverimento e vulnerabilità sociale (Bergamaschi 2010) dell'attuale società del rischio. Si tratta di processi che non consentono più una classificazione netta delle povertà e la miseria diviene una variabile che può investire anche i soggetti appartenenti a quella che veniva definita classe media (Gallino 2012), poiché l'indigenza è strettamente correlata alle logiche di gestione liberale del lavoro, sempre più propense a generare un costo umano della flessibilità.

«Sofferenza che produce altra sofferenza», così chiude Peppe la sua conversazione con me, dopo avermi spiegato il disagio di lavorare fianco a fianco con la povertà e l'obbligo di sanare i conti della struttura, sapendo che, rientrando a casa, pure a lui toccherà risolvere il problema delle bollette da pagare e non sempre ci riesce con il suo stipendio e quello della moglie, una precaria nelle scuole dell'infanzia.

«Ogni cosa si rapporta alla famosa "crisi". Con la crisi non si trova niente. I posti di lavoro sono diminuiti e anche l'offerta di lavoro a nero è diminuita. Però io penso che la crisi c'entra poco. È come un racconto pedagogico per farci abituare a stare stretti». Questo è il commento di Nino, l'operatore che nella struttura compila la lista d'attesa; egli conosce personalmente quasi tutti i SFD. Proprio la conoscenza delle biografie con cui quotidianamente è chiamato a confrontarsi porta Nino a pensare che l'attuale dimensione di crisi sia in parte "agitata" dalle logiche politico-economiche per favorire la produzione di "eserciti di riserva" disposti a lavorare a ogni costo (Castel 1995).

Nino descrive i meccanismi attraverso i quali la crisi, agendo sulle singole vite, moltiplica la complessità del suo lavoro:

Quando da quella porta vedi entrare un professionista, preparato, colto, dignitoso e ti chiede di essere messo in lista, allora capisci che il tuo lavoro sta diventando difficile perché la povertà ti può arrivare da ogni strato sociale e la crisi, vera o presunta, non risparmia nessuno. Ne abbiamo uno ora in struttura che ogni sei mesi ritorna a occupare il suo posto di SFD in giacca e cravatta.

Nino mi racconta anche cosa è successo a una parte del corposo esercito di badanti: «Negli ultimi tempi arrivano soprattutto ex badanti che hanno appena perso il lavoro e fanno fatica a trovarne un altro, sono soprattutto straniere di età mediamente compresa tra i 50 e i 60».

Tutto appare quale conseguenza di interventi normativi in materia di lavoro e politiche sociali finalizzati a

legittimare l'introduzione di strumenti legali per la riproduzione della povertà (Bergamaschi 2010) e il dispositivo liberale della responsabilità individuale occulta magistralmente i risvolti che tali strumenti hanno sulle singole biografie. Nel flusso quotidiano dell'ordine del discorso sulla crisi economica e sui pareggi di bilancio si occultano i drammi delle singole vite, spesso affidate al solo senso di responsabilità e di umanità del singolo operatore.

Conclusioni

Le testimonianze raccolte durante la ricerca convergono verso quanto già teorizzato da Rose (1996) a proposito della "morte del sociale": la "governmentalità liberale" (Foucault 1978) necessita di produrre e alimentare un mercato del lavoro fondato sul sé; essa agisce attraverso politiche di ridefinizione delle forme di assistenza e dei principi di garanzia, affinché il lavoro divenga per il singolo un progetto di vita totalizzante. In tale scenario, post-fordismo e welfare selettivo trasformano *lavoro, salute e famiglia* in *rischi individuali a gestione autonoma* (Rose 2007), producendo una desocializzazione del sociale. La correlazione tra le dinamiche post-fordiste di gestione del lavoro e il progressivo superamento del welfare universalistico ha favorito il prodursi di strategie di biocapitalismo (Codeluppi 2008, Fumagalli 2007), per mezzo delle quali la distinzione tra lavoro produttivo e improduttivo tende a sfumare e si attiva un processo di appropriazione del patrimonio indissolubile di ogni individuo. È dentro tali logiche che il lavoro sociale e di cura si trasforma improvvisamente in lavoro produttivo sempre più visibile e standardizzabile (*Ibidem*); esso è sottoposto a un processo di professionalizzazione affinché possa tradursi in una soluzione alle asimmetrie strutturali dello stato sociale. Concretamente ciò implica il rinvio alla responsabilità del singolo operatore e del singolo utente per la gestione dell'emergenza/urgenza. Pertanto, operatori e utenti convergono verso una medesima comunità di destino, poiché la trasformazione del "lavoro sociale" segue una traiettoria che orienta la protezione non più verso la riduzione delle disuguaglianze ma verso l'offerta di una serie di opportunità. Opportunità che le persone devono essere in grado di cogliere. Si è visto come i professionisti del sociale siano consapevoli che la "presa in carico" non può durare a lungo: i membri della "comunità" devono essere in grado di "diffondere" un modello di vita dignitoso nel proprio quartiere e "fare da sé"; allo stesso modo, coloro che non hanno fissa dimora possono rimanere solo 15 giorni nella struttura per cedere poi il posto ad altri e arrangiarsi in qualche maniera.

Volendo restituire i dati emersi dall'insieme delle interviste è possibile evidenziare che il fattore più rilevante è senza dubbio la precarietà economica della vita lavorativa, e quindi pubblica, che inesorabilmente investe la dimensione privata, sempre più spesso lacerata tra *stage*, contratti di formazione, contratti a progetti. Tale condizione è particolarmente evidente per gli operatori del sociale che lavorano (tramite cooperative o come lavoratori autonomi) per il terzo settore o per il privato sociale. Per i dipendenti della pubblica amministrazione la condizione è di maggiore stabilità in termini contrattuali (assunzione a tempo indeterminato), per quanto – come si evince dalle interviste – gli elementi di criticità del loro lavoro afferiscono soprattutto al sistema di gestione delle turnazioni e del monte ore di lavoro effettivo, che è aumentato (senza riconoscimento adeguato dello straordinario) a causa della carenza di personale. Bisogna segnalare, tuttavia, che non tutti i nostri intervistati sono lavoratori precari, anzi alcuni di coloro di cui si riportano in questo contributo le parole, sono lavoratori a tempo indeterminato della cooperativa sociale della quale sono soci, ma sono al contempo consapevoli della loro dipendenza dai progetti e dai finanziamenti esterni. Inoltre, molti degli intervistati avvertono il condizionamento dell'obbligo morale alla solidarietà sociale che li ha spinti a fare questo lavoro, partendo dall'essere volontari, e raccontano la loro pregressa esperienza di volontariato come una «truffa del potere»⁸, che prima li ha fatti sentire indispensabili e poi li ha resi precari. In merito all'utenza la maggior parte degli intervistati la considera il soggetto più massacrato dalle attuali politiche sociali perché subisce la carenza/assenza di servizi e spesso la bassa qualità dei servizi erogati dal terzo settore e dal privato sociale a causa della quantità di lavoro da fronteggiare, degli scarsi fondi e del livello di frustrazione degli operatori. Molti operatori sociali hanno palesato il loro disagio rispetto

8 Espressione utilizzata da Domenico, 34 anni, operatore sociale presso una cooperativa che fa assistenza agli anziani, Napoli, 6 febbraio 2015.

al fatto che ormai i bisognosi di assistenza si selezionano per gravità del disagio e per età (soprattutto bambini e anziani) e dichiarano di avvertire il prodursi di nuove forme di disuguaglianza e di meccanismi di naturalizzazione del legame tra popolazione, territorio e disagio sociale. Del resto, la dimensione *locale* può essere considerata in rapporto alla continua ridefinizione in chiave territoriale delle politiche che coinvolgono Regioni e Comuni e – a livello di scala micro-urbana e soprattutto per ciò che concerne le azioni puramente “operative” – i quartieri urbani.

In questo quadro, la trasformazione degli assetti politici di implementazione delle azioni e le professioni del welfare sono stati il *focus* che nel corso dell’intero lavoro di ricerca ha permesso di inquadrare la “crisi del sociale” in uno scenario più complesso, dove mercato, politica, e sociale diventano elementi che vanno considerati nella loro interrelazione.

Altro elemento centrale che trova riscontro nelle interviste e nelle biografie raccolte è che, anche rispetto al fattore formativo, il regime di governamentalità pone l’enfasi su una concezione degli attori sociali come soggetti di responsabilità⁹ dotati di piena autonomia di scelta rispetto a un’offerta formativa che predispone all’accettazione del principio aziendalistico di gestione delle politiche sociali. Seguendo alcune delle suggestioni di Rose (2007) si può sostenere che, a seguito dell’abbandono delle logiche proprie dello Stato interventista, la strategia alla base dei processi formativi appare fondata tutta sull’esigenza di formare operatori del sociale responsabili e pronti a intervenire in comunità che si autogovernano.

Del resto, le logiche di territorializzazione e privatizzazione dei servizi socio-sanitari guardano al terzo settore e al privato sociale come risposta ai tagli e alle asimmetrie dell’offerta pubblica. Pertanto, la declinazione territoriale delle politiche sociali genera una differenziazione dei servizi e una disparità di accesso a “beni comuni”, finendo con l’accrescere piuttosto che ridurre la disuguaglianza territoriale (Alietti 2004). Ne deriva che i professionisti del sociale, soprattutto gli operatori del terzo settore e del privato sociale, risultano “dipendenti” dalle dinamiche di spazializzazione del welfare in quanto vincolati ai micro-ambiti sociali nell’attivazione delle loro azioni e ciò, paradossalmente, avviene in un contesto di standardizzazione della qualità dei servizi e delle prestazioni socio-assistenziali erogate.

Per concludere, l’esperienza degli operatori del sociale napoletani conferma che la messa a sistema del lavoro sociale e dell’economia della cura si è “nutrita” dell’indicazione – o se si vuole del “precetto morale” – neoliberale della responsabilità personale, trasformando i tradizionali principi di carità evangelica e fraternità sui quali nasceva e si fondava il volontariato in un lavoro produttivo, legittimato dalla morale della solidarietà, concetto che Supiot (2013) definisce estremamente ambiguo e molto appropriato alle dinamiche della globalizzazione.

9 La legge 328 del 2000 (Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali), all’articolo 12, prevede per le figure professionali sociali, oltre alla formazione universitaria, corsi di formazione organizzati dalle regioni, aspetto questo che nel corso del tempo ha visto un proliferare di percorsi utili a fornire maggiori competenze (*skills*) agli operatori. Tuttavia, il criterio delle *skills* – considerate normalmente come una derivazione dei titoli di studio e delle specializzazioni conseguite [utilizzate anche nella classificazione delle professioni dell’International Standard Classification of Occupations (ISCO-88)] – va considerato in stretta connessione con la responsabilità (professionale) di cui il lavoratore stesso si fa carico in quanto professionista esperto in grado di svolgere compiti relativi alla sua posizione e alle sue capacità.

Riferimenti bibliografici

- Accorinti M. (2008), *Terzo settore e welfare locale*, Roma: Carocci.
- Alietti A. (2013), *Spazi urbani, disuguaglianze e politiche di coesione sociale. Un nuovo paradigma neoliberista?*, in «Theomai», n. 27-28.
- Amaturo E. (2004, a cura di), *Profili di povertà e politiche sociali a Napoli*, Napoli: Liguori.
- Ascoli U., Ranci C. (2003, a cura di), *Il welfare mix in Europa*, Roma: Carocci.
- Bazzicalupo L. (2008), *Dimensioni politiche dell'impresa sociale*, in «Impresa Sociale», 2.
- Beck U. (1986), *Risikosgesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne*, Frankfurt: Suhrkamp; trad. it. *La società del rischio. Verso una seconda modernità*, Roma: Carocci, 2000.
- Bergamaschi M. (2010), *Processi di impoverimento e vulnerabilità sociale nella società del rischio*, in Lagioia V. (a cura di), «*Li avrete sempre con voi*». *Povertà antiche e nuove*, Bologna: Patron.
- Bertin G., Fazzi L. (2010), *La governance delle politiche sociali in Italia*, Roma: Carocci.
- Bifulco L. (2015), *Il welfare locale. Processi e prospettive*, Roma: Carocci.
- Biolcati-Rinaldi F., Sarti S. (2015), *Individualisation and Poverty Over Time: The Italian Case (1985–2011)*, in «European Societies», 17.
- Bourdieu P. (1993, ed.), *La Misère du monde*, Paris: Édition du Seuil; trad. it. *La miseria del mondo*, Milano-Udine: Mimesis, 2015.
- Castel R. (1995), *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris: Fayard.
- Id. (2003), *L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé?*, Paris: Seuil
- Castro M.P. (2014), *Managerialismo e professionalismo nei servizi di welfare. La formalizzazione del manager sociale*, in «Cambio. Rivista sulle trasformazioni sociali», 7.
- Codeluppi V. (2008), *Il biocapitalismo. Verso lo sfruttamento integrale dei corpi, cervelli, emozioni*, Torino: Bollati Boringhieri.
- Colombo D., Gargiulo E. (2013), *Tra partecipazione e privatizzazione: i discorsi della programmazione sociale in quattro grandi città*, in «Sociologia e Ricerca Sociale», 101.
- Czempiel E. O. (1992), *Governance without Government*, Cambridge: Cambridge UP.
- D'Ascenzio A. (2015), *L'imprenditore sociale nella società tardo-liberale della care economy*, paper presentato al convegno Espanet 2015.
- De Leonardis O. (2003), *Le nuove politiche sociali*, in Bifulco L. (a cura di), *Il genius loci del welfare. Strutture e processi della qualità sociale*, Roma: Officina edizioni.
- Id. (2008), *Una nuova questione sociale? Qualche interrogativo a proposito di territorializzazione delle politiche*, in «Territorio», 46.
- Donzelot J. (1977), *La police des familles*, Paris: de Minuit; trad. it. *Il governo delle famiglie*, Avellino: Sellino, 2009.
- Id. (2008), *Il neoliberismo sociale*, in «Territorio», 46.
- Donzelot J., Estèbe P. (1994), *L'État animateur*, Paris: Éditions Esprit.
- Ferrera M. (2007), *Trent'anni dopo. Il welfare State europeo tra crisi e trasformazione*, in «Stato e Mercato», 81.
- Filandri M., Struffolino E. (2013), *Working poor: lavoratori con basso salario o occupati che vivono in famiglie povere. Un'analisi del fenomeno in Italia prima e dopo la crisi*, in «Sociologia del lavoro», 3/131.
- Foucault M. (1978), *La governamentalità*, in «Aut Aut», 167-168.
- Id. (2001), *L'herméneutique du sujet. Cours au Collège de France. 1981-1982*, Paris: Gallimard.
- Fraser N. (2013), *Fortunes of Feminism: From State-Managed Capitalism to Neoliberal Crisis*, New York: Verso.
- Fumagalli A. (2007), *Bioeconomia e capitalismo cognitivo*, Milano: Carocci.
- Gallino L. (2012), *La lotta di classe dopo la lotta di classe*, Roma-Bari: Laterza.

- Geertz G. (1973), *The Interpretation of Cultures*, New York: Basic Books.
- Goffman E. (1961), *Asylums. Essays on the Social Situation of Mental patients and Other Inmates*, Garden City: Doubleday & Co; trad. it. *Asylums. Le istituzioni totali: i meccanismi dell'esclusione e della violenza*, Torino: Einaudi, 2003.
- Lascoumes P., Le Galès P. (2004, eds), *Gouverner par les instruments*, Paris: Les Presses.
- London J. (1907), *The Road*, New York: Macmillan; trad. it. *La strada. Diari di un vagabondo*, Roma: Castelvechi, 2010.
- Molinier P., Laugier S., Paperman P. (2009, eds), *Qu'est-ce que le care?*, Paris: Petit Bibliothèque Payot.
- Morini C. (2010), *Per amore o per forza. Femminilizzazione del lavoro e biopolitiche del corpo*, Verona: Ombre Corte.
- Musella M. (2013, a cura di), *La sussidiarietà orizzontale. Economia, politica, esperienze territoriali in Campania*, Roma: Carocci.
- Petrillo A. (2009, a cura di), *Biopolitica di un rifiuto, le rivolte anti-discarica a Napoli e in Campania*, Verona: Ombre Corte.
- Id. (2011), *Napoli globale: discorsi, territorio e potere nella «città plebea»*, in S. Palidda (a cura di), *Città mediterranee e deriva liberista*, Messina: Mesogea.
- Id. (2015), *Il verbo e la carne della sociologia*, in P. Bourdieu (1993, ed.), *op. cit.*
- Rose N. (1996), *The Death of the Social? Re-figuring the Territory of Government*, in «Economy and Society», 25.
- Id. (2007), *The Politics of Life itself: Biomedicine, Power, and Subjectivity in the Twenty-First Century*, Princeton.
- Supiot A. (2013), *The Grandeur and Misery of the Social State: Inaugural Lecture Delivered on Thursday 29 November 2012*, Paris: Collège de France.
- Tronto J. (2010), *Cura e politica democratica. Alcune premesse fondamentali*, in «La società degli individui», 2.

