



5. Servizio sociale carrier nella comunità fluida

di Daniela Gregori

1. Evoluzione di un intervento complesso

Il concetto di comunità nel servizio sociale si è evoluto nel tempo e ha assunto un significato sempre più complesso per via dell'intreccio di più fenomeni: le profonde modificazioni del contesto sociale, la radicale trasformazione del sistema di *welfare*, il cambiamento organizzativo del sistema dei servizi e, non ultima, l'evoluzione culturale del servizio sociale e delle sue specifiche modalità di intervento.

Va evidenziato che l'attenzione alla comunità è parte integrante della cultura del servizio sociale. A tale proposito merita ricordare che già alla fine dell'Ottocento il lavoro di comunità è stato una delle aree di intervento del servizio sociale nei Paesi anglosassoni. Si andarono affermando diversi modelli di lavoro con la comunità in relazione ai diversi obiettivi perseguiti: di supporto alla comunità per l'elaborazione e attuazione di progetti, di sviluppo di servizi, di tutela nei confronti di minoranze culturali, di quartieri o gruppi marginali, etc., di connessione e sviluppo di reti di aiuto e solidarietà, di promozione e crescita della comunità (Gui, 2004: 112).

Le riflessioni e il dibattito sull'esperienza realizzata fecero emergere, sostanzialmente, due diverse impostazioni: una di tipo specialistico di origine statunitense, che valutava necessario che gli assistenti sociali che lavoravano con la comunità possedessero una specifica formazione, l'altra, invece, che riteneva opportuno che l'orientamento e l'attenzione verso la comunità fossero elementi di base per l'agire professionale. Quest'ultimo approccio viene ribadito alla metà degli anni Sessanta evidenziando come nella professione degli assistenti sociali il lavoro con



la comunità dovesse essere parte integrante della loro preparazione. Si affermò pertanto un orientamento che considerava il lavoro di comunità come un aspetto centrale dell'operatività dell'assistente sociale: un professionista che deve necessariamente possedere conoscenze composite sia di analisi che di intervento e che sia in grado di essere di supporto alla comunità stessa.

In Italia il lavoro di comunità si afferma verso la fine degli anni Cinquanta. In una prima fase è più orientato all'intervento a livello individuale cioè come mobilitazione delle risorse della comunità a supporto del singolo. Si realizzano esperienze significative di promozione della comunità, soprattutto in aree depresse. Si vedano, ad esempio, le esperienze compiute nell'ambito della cooperazione agraria, quelle realizzate dai centri sociali. Tuttavia, a prescindere da queste importanti esperienze, l'attenzione dell'intervento è focalizzata sul singolo, ovvero su colui che necessita di assistenza.

In una fase successiva, anche per l'apporto di contributi e studi sociologici importanti, la comunità viene considerata come luogo in cui si manifesta il disagio sociale, disagio che non è del singolo, ma esito di un incrocio di fattori nei quali anche l'ambiente, inteso come micro (la famiglia), meso (la comunità di vita) e macro (il contesto storico-economico-politico generale), ha un suo peso. È la fase che caratterizza gli anni Settanta, fase interessata da numerosi e innovativi interventi legislativi e da una profonda rivisitazione dell'architettura del sistema di *welfare*.

A livello legislativo si citano alcune norme importanti che hanno profondamente inciso nella storia e nella cultura del Paese: la riforma del diritto di famiglia¹, l'istituzione del sistema sanitario nazionale (legge n.833/1978)², la riforma del sistema penitenziario (legge n.354/1975³), la legge Basaglia che cambia radicalmente la modalità di trattamento del paziente psichiatrico e abroga gli ospedali psichiatrici (legge n.180/1978)⁴, etc. La legge n.382/1975⁵ istituisce le Regioni e il Dpr n.616/1977⁶ delega

¹ Legge 19 maggio 1975, n.151, *Riforma del diritto di famiglia*.

² Legge 23 dicembre 1978, n.833, *Istituzione del servizio sanitario nazionale*.

³ Legge 26 luglio 1975, n.354, *Norme sull'ordinamento penitenziario e sull'esecuzione delle misure privative e limitative della libertà*.

⁴ Legge 13 maggio 1978, n.180, *Accertamenti e trattamenti sanitari e obbligatori*.

⁵ Legge 22 luglio 1975, n.382, *Norme sull'ordinamento regionale e sulla organizzazione della pubblica amministrazione*.



alle medesime la gestione amministrativa di varie materie tra cui quella dell'assistenza. Tale riforma disegna in modo nuovo l'organizzazione dei servizi (non più strutturati per categorie di bisogno).

Nell'ambito del rinnovato sistema di *welfare* statale, l'Ente locale è l'attore privilegiato nella gestione ed erogazione dei servizi. La comunità diventa l'ambito territoriale di intervento di competenza dell'Ente locale e il servizio sociale non è più suddiviso in enti nazionali che operano per categorie di bisogno, ma è il soggetto più vicino al cittadino e interviene secondo un approccio unitario e globale.

L'utente, fruitore dei servizi, non viene più considerato in modo parcellizzato in relazione allo specifico bisogno espresso. Come ho già accennato si tratta di un periodo connotato da forti trasformazioni e anche caratterizzato da un'elevata politicizzazione della professione⁷.

Il servizio sociale si afferma come «agente di cambiamento» (Dal Pra Ponticelli, 1985; 1987). Anche in relazione agli studi sociologici che pongono l'accento sull'influenza del contesto sociale per la persona, a fronte del disagio espresso dal soggetto, la comunità viene considerata come 'responsabile' di tale malessere che in tale ambito va risolto.

Il concetto di comunità evolve ulteriormente, la comunità diventa non solo il luogo in cui si esprime il disagio, ma anche il luogo in cui tale disagio può essere ricomposto. Si afferma il principio della prevenzione quale modalità necessaria per evitare l'insorgere del disagio o quanto meno per ridurne il rischio.

Si osserva il passaggio dal concetto di comunità, come luogo geografico e luogo delle appartenenze, al concetto di territorio e di zona come ambito di intervento (Gui, 2004). L'azione del servizio sociale continua ad essere fortemente centrato sul singolo anche se tale intervento, come sopra evidenziato, ha una connotazione unitaria. Si disperdono così, come evidenzia Ferrario (1996: 29), importanti esperienze e «il lavoro di comunità, realizzato già dalla fine degli anni Cinquanta, è per lo più ignorato dagli assistenti sociali». Tuttavia, va evidenziato che la dimensione politica del lavoro di comunità si esprime fundamental-

⁶ Dpr 24 luglio 1977, n.616, *Attuazione della delega di cui all'articolo 1 della legge 22 luglio 1975, n.382*.

⁷ Gli assistenti sociali venivano considerati come «le rammendatrici dal dialogo facile» (Campanini, 1999).



mente attraverso il lavoro con gruppi che fanno parte della comunità e la promozione di servizi (Gui, 2004).

L'affermarsi nel contesto sociale di nuovi attori che contribuiscono, sia nella gestione che nell'erogazione di servizi e di prestazioni, al benessere della collettività modifica lo scenario del sistema di *welfare* statale.

Dagli anni Ottanta in poi, infatti, le numerose formazioni sociali attive sul territorio assumono maggior rilievo e attraverso la gestione e l'erogazione di servizi e di prestazioni diventano interlocutori importanti dell'Ente locale, interlocutori che trovano riconoscimento formale e normativo negli anni Novanta⁸.

Si osservano, inoltre, ulteriori sostanziali modifiche istituzionali, organizzative e gestionali ad esempio nelle modalità di funzionamento della Pubblica amministrazione negli Enti locali, con l'introduzione di criteri di maggiore responsabilizzazione della dirigenze e di aziendalizzazione nella gestione dei servizi e delle politiche.

Continua però ad essere assente una riforma, peraltro molto attesa dal 'mondo dei servizi' dell'assistenza, riforma che da un lato tenga conto delle forti mutazioni nell'ambito sociale e dall'altro lato offra, finalmente, un filo conduttore nelle politiche sociali. Tali esigenze vengono, seppur tardivamente, accolte dalla legge n.328/2000⁹ che introduce radicali cambiamenti e dà riconoscimento, anche attraverso l'affermazione del principio di sussidiarietà orizzontale, al ruolo attivo della società civile (associazionismo, cooperazione sociale, volontariato, famiglie, cittadini).

Il *welfare mix*, di fatto già attivo sul territorio, trova legittimazione attraverso tale normativa. La successiva modifica del Titolo V della Costituzione ha rappresentato un evento sismico di notevole portata in quanto ha modificato decisamente la geografia e l'assetto del sistema di *welfare*. La legge costituzionale n.3/2001¹⁰ segna, infatti, un ulteriore importante passaggio attribuendo alle Regioni potestà legislativa in varie materie tra cui quella sociale, scolastica e sanitaria. Ne è conseguita

⁸ A tale proposito si veda la legge 11 agosto 1991, n.266, *Legge quadro sul volontariato* e la legge 8 novembre 1991, n.381, *Disciplina delle cooperative sociali*.

⁹ Legge 8 novembre 2000, n.328, *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*.

¹⁰ Legge costituzionale 18 ottobre 2001, n.3, *Riforma del Titolo V della Costituzione*.



una radicale trasformazione dello scenario politico-statuale e la riforma dell'assistenza perde il suo valore normativo pur continuando a costituire un importante riferimento culturale.

Il principio di sussidiarietà viene ribadito e valorizzato e l'Ente locale non è più l'unico soggetto ad operare per l'elaborazione della pianificazione del sistema di *welfare* e per la sua attuazione, ma a tale elaborazione concorrono anche le formazioni sociali attive sul territorio.

La gestione del sistema pubblico non è più di esclusiva pertinenza dello Stato e neppure delle Regioni, ma - in quanto bene comune - è di pertinenza di tutti i soggetti che fanno parte di quella determinata comunità.

Vengono riconosciuti e formalizzati i rapporti tra pubblica amministrazione e terzo settore e tale processo si realizza anche tramite l'esternalizzazione dei servizi¹¹.

L'affermazione del principio di sussidiarietà non solo verticale, ma anche orizzontale influisce sulle modalità di relazione tra 'sistema pubblico' e 'sistema privato' dove il 'pubblico' non è materia di esclusiva pertinenza delle istituzioni. Ne consegue un intreccio di connessioni che va dai poteri politico-amministrativi alle linee di cooperazione possibile tra soggetti pubblici e soggetti 'privati' (cittadini inclusi) attivi localmente. Inoltre, anche il concetto di privato si estende e oltre a comprendere tutta la variegata ed effervescente realtà del non profit coinvolge anche il settore del profit nell'erogazione di servizi e prestazioni e nell'offerta di contributi utili al benessere della collettività nel suo insieme.

Il tema della responsabilità del bene comune rappresentato dal benessere della collettività diventa un oggetto di interesse e di assunzione di responsabilità anche del mercato e ciò in particolare attraverso l'affermarsi del concetto di impresa sociale.

In sintesi, con il nuovo sistema di *welfare* che si è andato a configurare alle organizzazioni della società civile è riconosciuto il ruolo di coagenti nella progettazione, nell'organizzazione e nella gestione dei servizi e delle politiche sociali.

Va evidenziato che il processo di regionalizzazione messo in atto dalla legge costituzionale n.3/2001, che ha avuto ed ha risvolti diversi nelle varie regioni, sottolinea ancor più l'esigenza dell'integrazione tra servizi, settori, politiche e disegna un nuovo modello organizzativo.

¹¹ Il concetto di esternalizzazione verrà ripreso in seguito.



Tutto ciò richiede una diversa modalità di governo dei processi organizzativi. Il modello finora adottato centrato sul *government* non è più in grado di rispondere alle nuove esigenze in quanto basato su pochi e 'omogenei' attori (amministratori, politici), su una struttura organizzativa consolidata e gerarchica e con una gestione amministrativa burocratica centrata su comunicazioni verticali e un rapporto con il governo statale di dipendenza fiscale e di controllo gerarchico.

La pluralità di attori (per tipologia, carattere, settori di intervento ed esperienze molto differenti) richiede l'attuazione di un modello focalizzato sulla partecipazione dei diversi soggetti, sul coordinamento delle varie esigenze e quindi sulla concertazione oltre a prediligere i principi di efficacia, efficienza, coerenza e trasparenza dell'intervento pubblico.

Partecipazione, responsabilità, efficacia, tempestività, coerenza, sussidiarietà risultano essere le parole chiave della *governance*. Tale modello si fonda sul coinvolgimento dei cittadini, sulla cooperazione con le varie formazioni sociali, sul decentramento istituzionale e funzionale nonché sulla gestione del settore pubblico secondo criteri manageriali.

La gestione del nuovo sistema di *welfare* regionalizzato secondo un modello di *governance* appare rispondere ai requisiti del sistema medesimo: presenza e partecipazione di molti e differenziati attori, necessità di una struttura organizzativa decentrata ed elastica, gestione amministrativa orientata al mercato, modalità di comunicazione volta a costruire reti e un'azione pubblica innovativa basata su un rapporto stato-realtà locale volto alla residualità dell'intervento statale e all'autonomia di quella locale.

Anche l'accezione di comunità-territorio viene investita di nuovi significati. La necessità di co-costruire il sistema di *welfare* locale con tutte le forze attive sottolinea la necessità di mettere in atto strategie cooperative e di concertazione. Vanno pertanto affinate le capacità di stabilire connessioni utili per costruire un sistema coerente e coeso di risposte al cittadino. La comunità da spazio geografico definito, da luogo di risorse da cui attingere, si trasforma in spazio relazionale, vitale nel quale si esprime la cultura, composita e sfaccettata di quella determinata collettività, le sue esigenze di benessere e le risorse ivi presenti. Risorse intese non solo come oggetti di cui poter fruire ma, soprattutto, come forze vitali, energie presenti nel contesto, che possono essere mobilitate. Il lavoro di rete diventa lo strumento principale di intervento



del servizio sociale e l'assistente sociale, in quanto «guida relazionale» (Donati, 1993: 43-44), ha il compito di tessere reti che siano di supporto e di promozione della comunità oltre che del singolo che vi abita.

2. Il processo di globalizzazione e l'affermazione della logica di mercato

Da quanto finora delineato si evince che l'evoluzione del concetto di comunità si è fortemente intrecciato con le profonde trasformazioni del *welfare*. Le radicali modificazioni hanno traghettato il *welfare* da un sistema statale, pubblico in quanto lo Stato era titolare dell'intervento assistenziale, ad un sistema che nel corso del tempo ha assunto una forma pluralistica sia per gli attori coinvolti e responsabili del benessere della comunità sia per la modalità di programmazione, erogazione e gestione dei servizi e delle prestazioni.

Tali trasformazioni vanno attribuite a diversi fattori quali ad esempio: l'evoluzione della società, l'emergere di nuovi bisogni e di nuovi diritti da tutelare nonché il verificarsi di una maturazione culturale che segna il passaggio verso un sistema di responsabilità.

A tale proposito è interessante notare come, da una cultura che individuava nell'Ente pubblico l'unico soggetto responsabile e titolare della materia sociale, si sia affermata una cultura in cui tale materia è oggetto di responsabilità da parte di tutti coloro che formano la comunità.

Va osservato che tutto questo movimento verso un nuovo sistema di *welfare* è stato, a sua volta, influenzato dalla situazione socio-politico-economica a livello internazionale. Si è già fatto cenno ad alcuni tra i più importanti eventi normativi nazionali che hanno prodotto delle ricadute importanti nella configurazione del sistema di *welfare*, va tuttavia evidenziato che il processo che ha portato a tale nuovo assetto è anche l'esito della crisi degli Stati nazionali a seguito del processo di mondializzazione dell'economica e della valenza che hanno assunto i rapporti internazionali (Lazzari, 2008).

In un'economia e capitalismo globalizzati il singolo Stato è pesantemente influenzato dalle scelte di macro-economia e di alta finanza internazionali. Infatti, lo spostamento di investimenti e di flussi finanziari hanno ricadute sulla situazione economica-produttiva e sul livello di benessere dei cittadini di uno Stato con conseguenze inevitabili anche



sul sistema di *welfare* e sulla sua capacità di assicurare risposte soddisfacenti ad un'ampia platea di cittadini. Una delle conseguenze di tale situazione è il verificarsi di localismi che invocano riconoscimento. Il processo di globalizzazione si interseca quindi con le istanze locali con spinte contrastanti che oscillano tra omologazione e differenziazione (Secondulfo, 2003).

3. L'affermazione del principio di responsabilità

Il servizio sociale si deve pertanto confrontare con una società che risulta essere sempre più «liquida» (Bauman, 2001), connotata da turbolenze e da instabilità; fattori questi che si riflettono anche nel sistema delle relazioni sia nell'ambito familiare (si vedano ad esempio la fragilità delle coppie e il crescente ricorso alla separazione) che in quello lavorativo (dovuto alle mutate condizioni di lavoro che comportano precarietà, disoccupazione, modifica di sede lavorativa, etc.). Anche il senso di comunità si è modificato e, come sopra già accennato, il senso di appartenenza ad essa appare connotato da movimenti opposti: di sfilacciamento ed erosione o da localismo ed esclusione.

Il servizio sociale deve, altresì, porre attenzione alla trasformazione della domanda sociale connessa alle mutate condizioni e stili di vita e alle regole del mercato, che inducono un accentuato consumismo, e a quelle del lavoro caratterizzato da una preoccupante e crescente crisi.

Le conseguenze di tutto ciò si riflettono pesantemente sulla crescente vulnerabilità che coinvolge fasce sempre più ampie di popolazione e sulla frammentazione delle richieste e dei bisogni (Pavolini, 2003: 48). Questi ultimi, oltre ad aumentare, si stanno fortemente diversificando, con livelli di gravità e di urgenza molto differenziati.

Come evidenziato da Ranci (2002) aumenta la fascia di popolazione investita da problematiche sociali ed esposta alla povertà e, contestualmente, si osserva il protrarsi nel tempo di tale condizione a fronte di una riduzione dei possibili beneficiari degli interventi pubblici a causa della difficoltà del sistema di *welfare* a far fronte ai 'vecchi' e ai nuovi bisogni della popolazione.

Il contesto nel quale il servizio sociale si trova ad operare risulta essere molto complesso e lo stesso attuale sistema di *welfare* porta in sé



delle contraddizioni. Da un lato si osserva la forte difficoltà di tale sistema ad offrire risposte adeguate e ciò, oltre che per le ragioni sopra descritte anche per la riduzione dei flussi finanziari a sostegno di tale sistema. Dall'altro lato va osservato che, di fatto, ci troviamo di fronte ad un modello di *welfare in fieri* che da *welfare* statale, erogativo, passivo, si è trasformato in un *welfare* locale (regionale) con una tensione verso un *welfare* prosociale, attivo, che porta in sé una visione dell'intervento pubblico, inteso come un intervento a carattere promozionale, volto a favorire e a sviluppare una maggiore responsabilità da parte di tutti i soggetti.

L'espressione 'responsabilità', più volte menzionata, comprende più aspetti: l'agire in modo responsabile, l'essere responsabile di qualcosa e/o di qualcuno, l'assumersi la responsabilità di qualcuno e/o di qualcosa. Tali aspetti sono connessi ad altrettante dimensioni: l'agire in modo responsabile comporta la possibilità di poter scegliere e ciò implica la necessità del soggetto di avere il maggior numero di informazioni, di avere cioè una base informativa ricca; l'essere responsabili di qualcuno o di qualcosa evoca altresì la colpa che risulta essere una caratteristica dell'attuale contesto sociale che premia coloro che riescono a stare nella competizione e sanziona, con l'esclusione, coloro che non riescono a reggere tale situazione.

L'assumersi la responsabilità di qualcuno comporta invece l'azione di cura che, oggi, appare essere fortemente delegata alla famiglia senza che quest'ultima sia sufficientemente supportata da prestazioni e servizi. Va evidenziato che l'ottica della responsabilità rappresenta un valore molto presente nell'attuale contesto sociale permeato da una cultura *io-centrica* basata sull'affermazione del singolo individuo, sulla capacità di vivere in un contesto di rischio com'è quello rappresentato dalla società attuale (Beck, 2000). Tutto ciò influisce sugli stili di vita, sulle modalità relazionali e a tale proposito Secondulfo (2003: 74) sottolinea che si afferma «una nuova figura non soltanto di lavoratore ma di persona, che si è lasciato alle spalle ormai (...) [gli] accordi per la vita». L'Autore sostiene altresì che il concetto di fedeltà si trasformerà e che «sarà inevitabile una scarsa affezione rispetto alle cose ed alle persone».

A tale proposito Stanzani (2000) afferma che la dimensione relazionale ha assunto un carattere strumentale, il confronto tra gli individui avviene non più sulla base del noi, ma sulla base dell'io. Rodger (2004)



sostiene che si sta affermando il principio della privatizzazione delle responsabilità. Secondo tale Autore il compito del singolo e delle famiglie è quello di rispondere ai bisogni di cura dei propri congiunti e della comunità. La sottolineatura del concetto di responsabilità e di una politica sociale attiva è connesso anche alla necessità di evitare, o perlomeno diminuire, la fascia di popolazione che dopo l'ingresso nel circuito assistenziale vi permane in un rapporto di dipendenza e con costi sul sistema sociale nel suo complesso. Va fatto presente che anche l'Unione Europea si è espressa più volte a sostegno di politiche sociali attive volte all'inclusione sociale e al sostegno dell'occupazione.

L'attivazione della persona, lo sviluppo della sua capacità d'agire non sono concetti nuovi per il servizio sociale che tra i suoi principi etici persegue l'autodeterminazione della persona. Tuttavia, tali concetti assumono, oggi, un significato molto più profondo e articolato in quanto, oltre che riferirsi al singolo soggetto, investono la comunità nel suo insieme. Certamente il lavoro svolto con i Piani di zona (previsti dalla legge n.328/2000, ma già sperimentati tramite la legge n.285/97¹² che prevedeva finanziamenti per progettualità condivise con i soggetti del territorio e inerenti l'area minorile) ha un significato importante e segna l'affermazione del principio della concertazione, della co-costruzione e della cooperazione (Lazzari^a, 2008).

Va anche evidenziato che a fronte delle forti sollecitazioni che investono il contesto sociale (il protrarsi della crisi economica, la crescente povertà, la questione ecologica, i gravi eventi ambientali che pongono diverse questioni quali la sicurezza, le modalità di protezione, gli interventi di aiuto, etc.) e l'accentuarsi di modalità individualiste nelle relazioni, si osserva, contestualmente, una crescita dell'impegno della società civile, impegno espresso tramite la presenza e il fiorire di formazioni sociali con finalità, caratteristiche, modalità di intervento e radicamento sul territorio molto diversificate.

¹² Legge 28 agosto 1997, n.285, *Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza.*



4. La comunità: da spazio geografico a rete di relazioni

A fronte di queste diverse ed anche contraddittorie sollecitazioni, è importante che il servizio sociale, che - per orientamento deontologico-professionale, per indicazioni normative nonché per il mutato assetto del sistema di *welfare* - è chiamato a lavorare con la comunità, si interroghi sulla propria rappresentazione di comunità.

Il concetto teorizzato da Tönnies considerava la comunità come il luogo della condivisione, dell'appartenenza, dei rapporti affettivi (*Gemeinschaft*) contrapposta alla società vista come il luogo della ragione, dell'aderenza alle norme e ai vincoli, più centrata su rapporti impersonali di natura economica (*Gesellschaft*). Tale concetto va, oggi, rivisto alla luce non solo del processo di globalizzazione e dell'affermazione della logica del mercato, entrambi estremamente pervasivi tanto da determinare una nuova dimensione: quella del globale ovvero della dimensione globale che incontra quella locale (Beck, 2003). La teorizzazione di comunità elaborata da Tönnies va rivisitata oltre che per le ragioni sopra esposte anche per la presenza di numerosi movimenti che hanno contribuito a delineare un diversa idea di comunità. Va osservato che coesiste anche un forte richiamo al localismo, richiamo che sembra un ritorno ad un passato che di fatto non esiste più, data la natura multi-etnica e multiculturale della nostra società attuale.

Un'altra forte influenza sulla trasformazione della comunità è stata esercitata dalle dinamiche demografiche, con l'invecchiamento della popolazione, la diminuzione delle nascite, l'aumento dei nuclei unipersonali e il contestuale affermarsi della presenza di nuclei giovani di famiglie immigrate con prole, etc., come pure da quelle urbanistiche che tendono a modificare profondamente il volto delle città creando da un lato grossi agglomerati e dall'altro lato facendo perdere i luoghi della storia intima. Spazi (le piazze, i punti di incontro informali, locali pubblici, etc.) che costituivano i punti di riferimento per le persone e dove queste potevano ritrovare le loro radici. Le città, in continuo mutamento, assumono un aspetto poco definibile, opaco, in cui è difficile ritrovarsi mentre le campagne e le zone montane in particolare vedono accentuare il processo di spopolamento.

Tutto ciò provoca diversi effetti che possono essere riassumibili nell'accresciuta difficoltà per gli individui a riconoscersi in un'identità



culturale che si esprime anche attraverso i luoghi e gli spazi e a sviluppare un senso di appartenenza con la propria realtà culturale, che oggi è maggiormente complessa e resa più variegata dal contributo offerto dall'inserimento di persone straniere che apportano la propria cultura d'origine. Tutto diventa più difficile e complesso e la perdita di riferimenti comuni contribuisce a creare un senso di separatezza tra dimensione collettiva ed individuale.

A fronte di ciò vi è, tuttavia, «voglia di comunità» (Bauman, 2003), una forte esigenza di rapporti sociali più diretti ed autentici e vi è una presenza vitale della comunità. Una presenza che si esprime in senso solidaristico e di partecipazione attiva, ma in modo 'trasversale', non più coincidente con le comunità territoriali. Tale fenomeno appare connesso al fatto che i singoli individui, oggi, partecipano ad una pluralità di reti sociali al di là dei confini di una singola comunità (Serra, 2001). Pertanto, la comunità intesa come «un gruppo di persone che abitano in un'area delimitata, che hanno il senso del vivere insieme, che agiscono attraverso un sistema organizzato di relazioni ed attivano iniziative aventi scopi collegati al loro comune interesse» (Giorio, 1969: 60) è una rappresentazione della comunità che non corrisponde all'attuale situazione di una realtà dalle molteplici sfaccettature e attraversata da movimenti contrapposti: dimensione individuale *vs* dimensione collettiva, legami sociali deboli *vs* solidarietà, competitività *vs* cooperazione, sfaldamento *vs* coesione.

Da un concetto di comunità intesa come luogo di appartenenza si è passati ad un'idea di comunità come territorio (idea che si è affermata dopo la riforma messa in atto dalla legge n.382/1975 e dal Dpr n.616/1977) e, successivamente, ad un'immagine della comunità come zona, luogo della concertazione e della pianificazione partecipata e co-costruita (si veda la legge n.328/2000).

Oggi si sta facendo strada una rappresentazione della comunità che va oltre i confini geografici¹³, basata su relazioni sociali che si intrecciano e si intersecano e uniscono individui e gruppi di dimensioni diverse in reti molteplici e differenziate che coesistono nell'ambito di un

¹³ A tal proposito Secondulfo (2003: 79) parla delle «nuove comunità emozionali costruite e mantenute, anche a distanza, attraverso i nuovi media comunicativi della globalizzazione, come quelle attive su internet o attraverso i telefoni cellulari».



contesto dai confini mobili. Lo «spazio comunitario» (Giorio, 1999: 17) si trasforma in una condivisione di bisogni, desideri, funzioni, interessi, etc., in una dimensione di reciprocità e di relazionalità diffusa.

La relazione sociale intesa come partecipazione di due soggetti l'uno della vita dell'altro nell'ambito di una comunità di tempo e di spazio teorizzata da Schütz (1979: 16-17 e ss.) assume una nuova prospettiva: la relazione sociale costituisce 'l'unità di misura' della realtà sociale e della sua qualità. La relazione sociale chiama in causa due (o più) soggetti e presuppone uno scambio, una reciprocità in quanto «qualcosa passa da *ego* ad *alter* e viceversa, il che genera un legame reciproco» (Donati, 1998: 22). Tale concetto richiama quello di *Lebenswelt*: solo nell'ambito del *mondo vitale* si agisce in modo comunicativo ed i diversi attori concorrono alla sua crescita basata su «una 'intesa raggiunta in modo comunicativo'» (Habermas, 1986: 139). Già Simmel (1984) aveva sottolineato il valore delle interrelazioni e delle interdipendenze nei rapporti umani nonché dell'importanza, nello studio della società, delle relazioni tra i diversi gruppi sociali di cui fanno parte i soggetti. Pertanto, la comunità con cui il servizio sociale, oggi, si confronta, è una realtà costituita da reti di spessore, resistenza, ampiezza, persistenza nel tempo e qualità diverse. Il termine 'rete' richiama l'idea di qualcosa che ad un tempo sostiene, protegge (come la rete del trapezista) e contiene (la rete dei pescatori), che può avviluppare fino ad essere soffocante (si pensi alla metafora «cadere nella rete») o, viceversa, essere a maglie larghe.

La versatilità del termine dà l'idea dei molteplici significati che può assumere. La rete di per sé non è né positiva né negativa, ma semplicemente esiste in quanto l'uomo è un soggetto in interazione con altri che può influenzare e da cui può essere influenzato (Ferrario, 1992).

Secondo Donati (1991: 48) «la rete non è un insieme di individui in contatto tra loro, ma è l'insieme delle loro relazioni». La rete quindi «è formata da un insieme più o meno esteso di relazioni tra soggetti (nodi)» (Serra, 2001: 26-27). È un concetto che indica l'intreccio delle relazioni che, in qualche misura, unisce i membri di un contesto sociale (Vargiu, 2001) e, per tale motivo, può essere considerata come il «territorio psichico, un tessuto di legami, che rappresenta il suo sistema affettivo e di comunicazione, l'area degli 'altri significati'» (Ferrario, 1992: 20). Dà, pertanto, l'idea di struttura leggera, flessibile, rivolta a



ciò che potrà realizzare (Folgheraiter, 2002) e per tale motivo «il concetto di rete va al di là di quello di sistema» (Donati, 1991: 103).

5. Il ruolo del servizio sociale nella comunità fluida

In questo contesto, così articolato e fluido, il servizio sociale ha un'importante funzione di «guida relazionale» (Donati, 1993: 43-44) ed è fondamentale che la sua azione, oltre ad essere volta a tessere legami e quindi ad agire sul piano dei rapporti individuali al fine di sostenere la persona (Lazzari, 2007) e rafforzarne le sue capacità di *coping*, sia indirizzata verso un'azione di *bridging* (Putnam, 2004: 18-20)¹⁴, volta cioè a stabilire ponti, a costruire connessioni, mettere in contatto soggetti diversi per realizzare spazi di prossimità. Tale approccio presuppone il riconoscimento della reciprocità dei rapporti tra soggetti e tra forme associative «per il governo della loro convivenza» (Donati, 1993: 37).

Presuppone altresì riconoscere l'individuo come soggetto attivo, dotato di capacità nonché riconoscere e sostenere le forme di solidarietà presenti. Infatti, «l'impegno dei membri nei confronti della collettività in cui sono associati, e dei membri l'uno verso l'altro (...) è il centro delle lealtà, (...)» e concorre alla costruzione di quella comunità societaria «che costituisce la base consensuale sottostante all'integrità politica (...)» (Parsons, 1994: 114-115).

Valorizzare, supportare tale impegno è uno dei compiti del servizio sociale affinché si possa affermare un'idea di società basata su un capitale sociale costituito dai soggetti che fanno parte di tale società. La tessitura, la cura, l'implementazione delle relazioni risulta essere oggi il fulcro del lavoro sociale. Le relazioni sociali rappresentano un meta-valore perché vanno oltre il mero vantaggio economico in quanto promuovono solidarietà di cui ne beneficiano il singolo, i gruppi e la comunità nel suo insieme.

È pertanto importante che si investa sul capitale sociale e il servizio sociale ha in questo una delicata funzione volta al suo consolidamento e

¹⁴ Secondo l'Autore il capitale sociale «può generare identità e reciprocità più ampie (...) produce un lubrificante sociologico» (Putnam, 2004: 21-22).



al suo accrescimento perché con esso si consolidano anche i principi di eguaglianza e di solidarietà.

La fiducia costituisce la base fondamentale di questo sistema, è il *carrier*¹⁵ dei legami sociali in quanto porta il nutrimento alle e tra le relazioni sociali e favorisce la coesione sociale. Pertanto curare le relazioni significa anche veicolare fiducia al fine di costruire un sistema di rapporti di reciprocità.

6. Alcune riflessioni conclusive

L'affermarsi della complessa nuova architettura del sistema di *welfare* richiede costanti interventi di manutenzione, ancoraggio, supporto e verifica. Inoltre, la promozione della comunità, la sua responsabilizzazione attraverso la partecipazione sono valori importanti, ma dalla declinazione complessa e difficile.

Questi interventi rischiano, però, di restare sul piano degli enunciati di principio proprio a causa del fatto che nel nuovo impianto di *welfare* vi sono alcuni punti di fragilità quali ad esempio: il legame debole con altri comparti, in particolare quello sanitario, il basso livello di integrazione tra politiche diverse (lavoro, casa, scuola, etc.), il ritorno ad interventi molto settoriali e di tipo categoriale, la frantumazione dei finanziamenti, la pluralità di competenze attribuite al servizio sociale non sempre in modo coerente e coordinato: e il tutto in un sistema che è estremamente turbolento.

A fronte di questa realtà, così composita e contraddistinta da spinte diverse, vi è la necessità per il servizio sociale di possedere e di esercitare un'alta capacità di governo e di coordinamento dei processi; ciò presuppone il possesso di competenze di coordinamento di processi ad ampio spettro e nei quali trova sempre più rilievo la partecipazione dal basso.

¹⁵ Il termine *carrier* significa vettore, veicolo, portatore; si tratta di un termine utilizzato nel campo della bio chimica e della medicina con il quale si attribuisce ad una molecola la caratteristica che può trasportare, veicolare sostanze diverse e collegare due o più sistemi (tratto da: Dorland's Pocket dizionario medico, 1970).



Riferimenti bibliografici

- Bauman Z., *La solitudine del cittadino globale*, Feltrinelli, Milano, 2004.
- Bauman Z., *Modernità liquida*, Laterza, Roma-Bari, 2001.
- Bauman Z., *Voglia di comunità*, Laterza, Roma-Bari, 2001.
- Beck U., *La società del rischio. Verso una seconda modernità*, Carocci, Roma, 2000.
- Beck U., *Società mondiale e individualizzazione*, in Guolo R., *La società mondiale. Sociologia e globalizzazione*, Guerini, Milano, 2003.
- Campanini A.M., *Servizio sociale e sociologia: storia di un dialogo*, Lint, Trieste, 1999.
- Corsi di studio in Servizio sociale Università di Trieste (cur.), *Nuove solidarietà nell'allargamento dell'Unione Europea*, FrancoAngeli, Milano, 2006.
- Dal Pra Ponticelli M., *I modelli teorici del servizio sociale*, Astrolabio, Roma, 1985.
- Dal Pra Ponticelli M., *Lineamenti di servizio sociale*, Astrolabio, Roma, 1987.
- Donati P., F. Folgheraiter (cur.), *Gli operatori sociali nel welfare mix*, Erickson, Trento, 1999.
- Donati P., *Fondamenti di politica sociale*, Carocci, Roma, 1993.
- Donati P., *La società è relazione*, in Donati P. (cur.), *Lezioni di sociologia. Le categorie fondamentali per la comprensione della società*, Cedam, Padova, 1998, pp.1-54.
- Donati P., *Teoria relazionale della società*, FrancoAngeli, Milano, 1991.
- Ferrario F., G. Gottardi, *Territorio e servizio sociale*, Unicopli, Roma.
- Ferrario F., *Il lavoro di rete nel servizio sociale. Gli operatori fra solidarietà e istituzioni*, Nuova Italia Scientifica, Roma, 1992.
- Folgheraiter F., *Le basi microsociologiche del lavoro sociale: la prospettiva relazionale*, in Marzotto C., *Per un'epistemologia del servizio sociale. La posizione del soggetto*, FrancoAngeli, Milano, 2002, pp.39-69.
- Folgheraiter F., *Teoria e metodologia del servizio sociale*, FrancoAngeli, Milano, 1998.
- Giorio G., *Comunità e oltre*, in Giorio G., F. Lazzari, A. Merler (cur.), *Dal micro al macro. Percorsi socio-comunitari e processi di socializzazione*, Cedam, Padova, 1999.



- Giorio G., *Organizzazione di comunità*, Marsilio, Padova, 1969
- Gregori D., *Globalizzazione e sistema di welfare state. Logica di mercato o cultura della solidarietà?*, in Corsi di studio in Servizio sociale Università di Trieste (cur.), *Nuove solidarietà nell'allargamento dell'Unione Europea*, FrancoAngeli, Milano, 2006, pp.58-64.
- Gui L., *Le sfide teoriche del servizio sociale. I fondamenti scientifici di una disciplina*, Carocci, Roma, 2004.
- Gui L., *Servizio sociale e partecipazione comunitaria autentica: un riferimento teorico*, in Lazzari F., M. Merler (cur.), *La sociologia delle solidarietà. Scritti in onore di Giuliano Giorio*, FrancoAngeli, Milano, 2003, pp.130-141.
- Habermas J., *Teoria dell'agire comunicativo. Razionalità nell'azione e razionalizzazione sociale*, il Mulino, Bologna, 1 vol., 1986.
- Izzo A. (cur.), *Saggi sociologici di Schütz Alfred*, Utet, Torino, 1979.
- Lazzari F. (2000), *L'attore sociale fra appartenenze e mobilità*, Cedam, Padova, 2008.
- Lazzari F.^a (cur.), *Servizio sociale trifocale. Le azioni e gli attori delle nuove politiche sociali*, FrancoAngeli, Milano, 2008.
- Lazzari F., M. Merler (cur.), *La sociologia delle solidarietà*, FrancoAngeli, Milano, 2003.
- Lazzari F., *Persona e corresponsabilità sociale*, FrancoAngeli, Milano, 2007.
- Parsons T., *Il sistema sociale*, Edizioni di Comunità, Milano, 1965.
- Pavolini E., *I difficili mutamenti dei sistemi di welfare confrontati con le trasformazioni della domanda sociale*, in Corsi di studio in Servizio sociale Università di Trieste (cur.), *Nuove solidarietà nell'allargamento dell'Unione Europea*, FrancoAngeli, Milano, 2006, pp.46-57.
- Putnam D. R., *Capitale sociale e individualismo. Crisi e rinascita della cultura civica in America*, il Mulino, Bologna, 2004.
- Ranci C., *Le nuove diseguaglianze in Italia*, il Mulino, Bologna, 2002.
- Rodger J.J., *Il nuovo welfare societario. I fondamenti delle politiche sociali nell'età postmoderna*, Erickson, Trento, 2004.
- Ross M.G., *Organizzazione di comunità: teoria e principi*, Onarmo, Pompei, 1963.
- Secondulfo D., *La comunità tra postmodernità e globalizzazione* in Lazzari F., M. Merler (cur.), *La sociologia delle solidarietà. Scritti in onore di Giuliano Giorio*, FrancoAngeli, Milano, 2003, pp.65-80.



Serra R., *Logiche di rete. Dalla teoria all'intervento sociale*, Franco-Angeli, Milano, 2001.

Simmel G., *La filosofia del denaro*, Utet, Torino, 1984.

Tönnies F., *Comunità e società*, Edizioni di Comunità, Milano, 1963.

Vargiu A., *Il nodo mancante. Guida pratica all'analisi delle reti per l'operatore sociale*, FrancoAngeli, Milano, 2001.