



Università
Ca'Foscari
Venezia

Corso di Laurea magistrale (ordinamento ex D.M. 270/2004)
in “Lavoro, Cittadinanza Sociale, Interculturalità”

Tesi di Laurea

**Alcune riflessioni sulla realtà sociale del
territorio pordenonese e il ruolo del
Servizio Sociale in rapporto all'evoluzione
della società e dei suoi bisogni**

Relatore

Ch. Prof. Anna Rita Colloredo

Correlatore

Ch. Prof. Mauro Ferrari

Laureando

Paolo Bertolin
Matricola 961223

Anno Accademico

2015 / 2016

INDICE

1. Segnali di crisi dai servizi.	pag. 3
2. Cambiamenti globali e conseguenze sulla società.	pag. 8
2.1. I gloriosi trent'anni.	pag. 8
2.2. Una contro rivoluzione e un sistema di pensiero.	pag. 9
2.3 Il lavoro e gli effetti sulle persone.	pag. 12
2.4. La riproduzione delle disuguaglianze.	pag. 14
3. Un breve quadro economico e sociale di Pordenone dal dopoguerra a oggi.	pag. 18
3.1 Pordenone «una realtà a misura di integrazione possibile.»	pag. 23
3.2 Gli eventi degli ultimi anni.	pag. 27
3.3 Il contesto sociale e demografico dell'Ambito Urbano 6.5.	pag. 30
4. Il modello organizzativo e operativo del Servizio Sociale dei Comuni di Pordenone	pag 33
4.1 Le Unità Operative territoriali.	pag. 35
4.2 Il Servizio di Assistenza Domiciliare, Orienta lavoro e il Servizio di Educativa Territoriale.	pag. 38
4.3 L'assistente sociale nel Servizio Sociale dei Comuni.	pag. 39
4.4 Il percorso amministrativo della domanda di accesso ai servizi socio-assistenziali.	pag. 39
4.5 Interventi di sostegno al reddito.	pag. 40
4.6 Il Servizio Sociale dei Comuni e la funzione di osservatorio sulle evoluzioni sociali e culturali.	pag. 42
4.7 Il Piano di Zona 2013-2015.	pag. 43
4.7.1 L'architettura del Piano di Zona.	pag. 46
4.7.2 Le Azioni di sistema.	pag. 46
4.7.3 Obiettivi e azioni di Area.	pag. 47
5. Le interviste alle/agli assistenti sociali dell'Ambito.	pag. 51
5.1 La crisi economica e del mercato del lavoro.	pag. 52
5.2 Anziani, Immigrati e adolescenti.	pag. 53
5.3 Disgregazione della comunità, perdita di una cultura civica.	pag. 56
5.4 La comunità nel piccolo Comune.	pag. 59
5.5 L'amministrazione comunale.	pag. 61
5.6 Associazionismo e volontariato.	pag. 62
5.7 Il lavoro con gli educatori e l'accreditamento dei servizi.	pag. 66
5.8 La Rete interistituzionale.	pag. 67
5.9 Le assistenti sociali e il lavoro quotidiano.	pag. 69
BIBLIOGRAFIA	pag. 75

1. Segnali di crisi dai servizi.

Responsabili di servizi sociali, operatori del privato e del pubblico, psicologi, pedagogisti, sociologi, direttori di strutture di accoglienza segnalano da una pluralità di punti di vista e da un'eterogeneità di aree professionali, come importanti trasformazioni di natura sociale e demografica – l'invecchiamento della popolazione, i nuovi modelli familiari, l'immigrazione – che interagiscono con cambiamenti di natura sociale ed economica – la flessibilizzazione e precarizzazione del lavoro, l'aumento della disoccupazione e della partecipazione femminile al lavoro – abbiano portato all'emersione di nuove fragilità tra la popolazione, il cronicizzarsi e l'aumento delle situazioni di marginalità sociale, rispetto alle quali i territori si dimostrano espulsivi e i servizi in difficoltà. Roberto Colmegna presidente della «Casa della Carità Angelo Abriani» di Milano denuncia come «le nostre città si stiano riempiendo di poveri.» È necessario che ci si interroghi su come si intenda affrontare il dato, «se con politiche di sicurezza che alzano barriere e creano zone di disumanità sempre più estese, oppure» riconoscendo «ai più poveri la capacità di identificare qualcosa di importante che vale per tutti e che migliora la società intera: il sentimento che il destino dell'altro non ci è estraneo.»¹

Germana Corradini dirigente dei Servi Sociali di Reggio Emilia sottolinea come analogo all'aumento della povertà, la nostra società sia attraversata dall'insicurezza, dalla difficoltà di integrazione e dalla fragilità dei legami sociali. Anche nelle vite delle famiglie, che prima si pensavano protette appaiono i disagi e, contemporaneamente, la tenuta familiare diminuisce e aumentano le conflittualità. I servizi sociali incontrano nuove fragilità, problematiche, sempre più complicate da comprendere e da trattare. «In uno scenario così complesso, bisogna uscire dalla polarità persona-utente e servizio, per costruire un *continuum* che coinvolga oltre all'interessato la comunità, il vicinato, il volontariato e i servizi.»²

¹ Intervista a Virginio Colmegna, a cura di Roberto Carmilighi, *Pensare la città dalla parte dei poveri*, in *Animazione Sociale*, pp. 3-11, maggio 2013 n°273, p.4

² Germana Corradini, *Cosa è in gico nel farsi città con gli anziani? L'hardware dei servizi come motore di reti di prossimità*, in *Animazione Sociale*, pag. 36-46, ottobre 2013 n°276, pp.37-38.

Ad allarmare particolarmente il pedagogo Giulio Caio, oltre all'aumento della vulnerabilità sociale è l'impoverimento culturale, una crisi dei legami e delle vicinanze. «La semplificazione dei problemi e la superficialità di molti luoghi comuni, la ricerca di capri espiatori, l'isolamento dei politici e l'autoreferenzialità endemica delle amministrazioni e dei loro servizi, stridono con le nuove sfide importanti che il contesto pone alla politica.»³ Agli occhi dei cittadini gli amministratori locali sembrano rispondere a logiche clientelari e a interessi identitari, fare un uso superficiale delle risorse, dando l'impressione di una politica incapace di pensare soluzioni generative. Le istituzioni hanno perso la fiducia dei cittadini, che si dimostrano insicuri e incerti, la distanza tra loro appare ormai incolmabile.

Alcuni operatori sociali di Vicenza segnalano come sia necessario costruire reti sociali territoriali attorno ai disagi presenti nelle nostre città e ripensare il modo di lavorare con il disagio. «In questi anni, accettando una sorta di divisione del lavoro rinforzata dai saperi specialistici, si è finito per accettare una delega alla gestione del disagio. Delega che ha assunto sempre più la funzione di occultare il disagio e bonificare la città delle sue parti più opache e sofferenti. Il lavoro sociale ha finito per autoghezzarsi, autocensurarsi, creare piccole isole protette.»⁴ Si è persa la capacità di riflettere insieme sulle questioni sociali, di considerare nuovi aspetti di conoscenza non solo da parte degli specialisti, ma da tutti coloro che possono diventare sostegno e risorsa per una rete relazionale in un territorio, per saperli e sapersi riconoscere e valorizzare.

Una valutazione di alcuni operatori, che operano all'interno delle strutture pomeridiane per ragazzi in difficoltà, è che i territori sono diventati espulsivi, gli abitanti impauriti, chiusi e insensibili ai problemi educativi della fascia giovanile e delle loro famiglie in difficoltà. «È come se la crisi di una socialità di quartiere mettesse oggi in discussione quel codice socio-educativo su cui si sono sviluppate queste esperienze, che hanno preso corpo nei territori

³ L'arte di coltivare i territori. Amministrare la cosa pubblica nella vulnerabilità, di Giulio Caio, pp. 81–90, in, *Animazione Sociale*, gennaio 2012 n°259, p. 82.

⁴ Gruppo di operatori sociali della città di Vicenza *Per una città che non abbandona. Fare network tra organizzazioni per non abbandonare le storie di grave marginalità*, pp. 25-34, in, *Animazione Sociale*, dicembre 2012 n°268, p.29.

attraverso il congiungersi di interessi, attenzioni, tensioni di più soggetti (scuole, servizi, famiglie, parrocchie, associazioni).»⁵ Il lavoro educativo che riguarda i ragazzi richiede una corresponsabilità educativa irrinunciabile, per questo è quanto mai fondamentale che i servizi socio educativi si aprano al territorio per sensibilizzare, coinvolgere, responsabilizzare. Ad essere in difficoltà, evidenzia l'educatore Loris Trevisiol, è l'intera comunità e i luoghi tradizionalmente destinati alla sua costruzione. Le piazze, i cortili, i mercati sono spesso lasciati a se stessi, spesso vissuti come luogo di socialità dagli immigrati e abbandonati dagli autoctoni che ricercano il comfort e la sicurezza degli ipermercati. È necessario, «ricreare nuovi spazi comuni in cui esercitare e praticare le nostre differenze.»⁶

Gli operatori sociali lavorano in un'epoca di grandi cambiamenti, che possono disorientare, non solo per l'emersione di nuove fragilità ma anche perché «si sono slabbrati i confini visibili delle appartenenze politiche-ideologiche, delle collocazioni stabilizzate entro classi ben distinte per entità di reddito e per posizione lavorativa, delle suddivisioni del lavoro e del prestigio a esse connesso.»⁷ I riferimenti concettuali ereditati dal secolo scorso, che ci hanno permesso di creare delle coordinate per orientarci, delle rappresentazioni per interpretare la società e progettare le nostre azioni sembrano non essere efficaci.

Questi sono solo alcuni degli interventi apparsi negli ultimi anni su *Animazione Sociale*, a indicare come i servizi e i loro operatori siano oggi sollecitati a ripensare il loro modo di operare, a ricercare soluzioni per una società che pone altre sfide, in seguito agli importanti rivolgimenti che l'hanno coinvolta e che hanno investito gli stessi servizi.

Anche il Servizio Sociale e la professione dell'assistente sociale, nel confronto quotidiano con la crescente domanda sociale sempre più urgente e articolata, mette in luce una serie di elementi di crisi nel «senso del proprio

⁵ Roberto Camilinghi, Francesco d'Angella, Mariateresa Paladino, *La vita educativa nei territori*, pp. 36-48, in, *Animazione Sociale*, giugno/luglio 2013 n°274, p.45.

⁶ Loris Trevisiol, *Luoghi vitali nelle città che cambiano. Nuovi modi per vivere e valorizzare i giardini pubblici*, pp. 92-102, in *Animazione Sociale*, gennaio 2011 n°249, p 94.

⁷ Franca Olivetta Manoukian, *Quale formazione per lavorare nel sociale? Ineludibile è riconoscere i miti che guidano le nostre menti*, in, *Animazione Sociale*, gennaio 2010, n°239, pp.25.

agire professionale, alla propria *mission* originaria elaborata nel contesto del welfare state italiano, alla *vision* politica più ampia su cui si fonda la professione basata sui diritti sociali e i diritti di cittadinanza.»⁸ A fronte di un aumento delle domande di assistenza e della loro complessità che giungono ai servizi, i contributi finanziari sono diminuiti, anche in seguito alla riforma dell'articolo V della Costituzione, che ha fatto ricadere sui Comuni una più alta responsabilità di spesa e frammentato l'azione delle diverse regioni. Le politiche sociali elaborate hanno optato per una «monetizzazione del bisogno (vaucher, i buoni spesa, bonus bebé), la delega ai privati con il meccanismo dell'esternalizzazione e l'assottigliamento dei servizi.»⁹ Non a caso gli assistenti sociali sono sempre meno presenti nei luoghi della programmazione. A rendere particolarmente difficile il lavoro quotidiano degli operatori è la precarietà contrattuale, che ha coinvolto gli stessi, minandone l'autonomia professionale e costringendoli a ridurre i propri interventi a una dimensione assistenziale. A prevalere è una gestione passiva delle situazioni più gravi, con un adeguamento delle pratiche alla dimensione istituzionale (dimensione burocratica) perdendo il rapporto con il territorio e la comunità. «Operatori e istituzioni si trovano a operare in condizione di emergenza, prevale la frammentazione sulla connessione. Non si riesce più a lavorare insieme sulle situazioni e sembra che ciascun servizio reciti un proprio copione in assenza di un canovaccio condiviso. Inoltre gli operatori sperimentano l'impossibilità di agire riflessivamente. Si cerca quindi una soluzione tampone che risponda al bisogno immediato, ma agire urgentemente scarica sì l'ansia che l'emergenza produce, ma spesso rischia di essere il comportamento meno appropriato in queste situazioni. Sotto pressione, l'operatore rischia di essere annebbiato dalle emozioni che prova, riduce le possibilità di apprendere dall'esperienza, di fare memoria delle cose che sono successe, di ripensare come ci siamo mossi. (...) Il Lavoro in emergenza determina una situazione in cui gli interventi riparativi prevalgono

⁸ Franca Dente, *I servizi tornano indietro, e noi cosa proponiamo? Oltre i rischi di professionalismo asettico e distaccato*, pp. 40-48, in *Animazione Sociale*, novembre 2014, n°286, pp.41.

⁹ Barbara Giacconi, *Le sfide oggi di fare una professione sociale. Per una nuova politica del lavoro sociale*, *Animazione sociale* maggio/giugno 2016, n°301, pp.104.

su quelli preventivi. I servizi rischiano di perdere la loro funzione di promozione di benessere e salute per ripiegarsi in interventi di contenimento e cura del danno.»¹⁰

¹⁰ *Ibidem*, pp.105.

2. Cambiamenti globali e conseguenze sulla società.

2.1. I gloriosi trent'anni.

Luciano Gallino nel suo testo *La lotta di Classe dopo la lotta di classe* ricorda come, all'interno delle società occidentali dopo la fine della seconda guerra mondiale lungo un periodo di 30'anni di sviluppo economico, un ampio strato della popolazione, (grazie alle lotte sindacali, dei partiti dei lavoratori, ai movimenti studenteschi e a un particolare assetto geopolitico) aveva potuto ottenere un'occupazione stabile e un aumento delle retribuzioni, con una riduzione di orario di lavoro di 200-300 ore all'anno e l'aumento delle ferie retribuite, la possibilità di godere di tutta una serie di diritti di protezione sociale, come le pensioni fondate sul metodo della retribuzione e un sistema di assistenza sanitaria. Per descrivere questo periodo di boom economico che terminò con gli anni Settanta i francesi usano la definizione "i trent'anni di gloria", gli anglo-americani di "Età dell'oro". (Hobsbawm 1995) Secondo Zygmunt Bauman questa conquista di diritti dei cittadini non fu concessa dalla classe dominante per il timore di possibili forme di ribellione, ma soprattutto dalla «necessità di mantenere sia il capitale che il lavoro "pronti per il mercato" e il fatto che la responsabilità di ciò era ricaduta sullo stato. Affinché l'economia capitalistica potesse funzionare era necessario che il capitale fosse in grado di acquistare forze lavoro, e quest'ultima doveva essere in una condizione abbastanza attraente da essere considerata una merce desiderabile dai possibili compratori. Compito dello stato era la mercificazione delle relazioni tra capitale e lavoro ossia fare in modo che le transizioni di compravendita del lavoro potessero svolgersi indisturbate.»¹¹

In questo fase storica, Richard Sennet, ricorda come anche le classi sociali che stavano all'ultimo gradino della scala sociale, potevano godere della risorsa del tempo, che veniva accumulato da quella «che Max Weber chiamava una "gabbia d'acciaio", una struttura burocratica in grado di

¹¹ Zygmunt Bauman, *Sono forse il custode di mio fratello*, pp 95-109, in *La società individualizzata*, Il Mulino, 2001 Bologna, pp.97.

razionalizzarne l'uso.»¹² Lavoratori, che nel corso della loro vita professionale, raramente cambiavano azienda, che costituiva «un elemento permanente della loro comunità.»¹³

2.2. Una contro rivoluzione e un sistema di pensiero.

A partire dagli anni 80 è iniziato un processo di trasformazione, quella che Gallino chiama una «contro rivoluzione»¹⁴, operata dalle classi dominanti, che ha investito il mondo nella sua globalità e ha coinvolto la sfera economica, politica, la conformazione della società e dei suoi rapporti, erodendo le conquiste ottenute nel trentennio precedente per ripristinare il potere delle élite politiche.¹⁵ Un processo unitario di carattere globale, che ha coinvolto in forme e gradi diversi le varie regioni del mondo.

Il programma politico economico alla base di questo rivolgimento è il neoliberalismo che comincerà a diffondersi con la crisi economica del 1973 e a indirizzare le politiche governative a partire dagli anni Ottanta. Tra gli elementi fondamentali del pensiero neoliberale possiamo riconoscere: «il primato del mercato e della concorrenza, la libertà economica individuale e la deregolamentazione economica, la mercificazione del lavoro; il ruolo limitato e ancillare dello stato e della sfera politica; la riduzione del welfare come presupposto dello sviluppo economico; le politiche monetarie di stabilità. Sono diventati i punti centrali di gran parte delle agende di governo di molti Paesi, dei discorsi pubblici, delle politiche statali, ma anche criteri di riferimento delle esperienze di vita quotidiana della popolazione.»¹⁶

Numerosi commentatori, infatti, evidenziano come esso sia diventato modello di riferimento per tutti coloro che occupano posizioni di rilievo all'interno delle istituzioni governative nazionali, dei consigli di amministrazione delle grandi aziende, degli organismi internazionali e dei

¹² Richard Sennet, *L'uomo flessibile. Le conseguenze del nuovo capitalismo sulla vita delle persone*, Feltrinelli, 2005, Milano, pp.14.

¹³ Richard Sennet, *Insieme. Rituali, piaceri, politiche della collaborazione*, Feltrinelli, 2014, Milano, pp.176

¹⁴ Luciano Gallino, *La lotta di classe dopo la lotta di classe*, Editori Laterza, 2013, Roma-Bari, pp.11.

¹⁵ M. Thatcher dichiarò «non esiste la società, esistono solo gli individui, di sesso maschile e femminile». «Tutte le forme di solidarietà sociale devono scomparire e favorire l'individualismo, della proprietà privata, della responsabilità individuale e di valori familiari.» «L'economia fornisce il metodo ma l'obiettivo è cambiare l'anima.» Interventi tratti da David Harvey, *Breve storia del neoliberalismo*, il Saggiatore, 2007, Milano, pp.33.

¹⁶ Fabio Perocco, *Trasformazioni globali e nuove disuguaglianze. Il caso italiano*, FrancoAngeli, 2012, Milano, pp.10-11.

media. Un pensiero che è diventato egemonico, grazie ad un apparato concettuale che ha condizionato il nostro modo di pensare, i nostri istinti, i desideri e i nostri modi di vivere. «Gradualmente tale ideologia è diventata una teoria di ogni aspetto dell'esistenza: una teoria della scuola, della comunicazione, dei beni comuni, della ricerca scientifica, degli insegnamenti che l'università dovrebbe impartire (al fine, vale a dire, di formare anzitutto manager e tecnici per l'industria, e naturalmente in mondo finanziario.)»¹⁷

Lo scambio di mercato è stato eletto a bene in sé, guida di tutte le azioni umane, in grado di favorire il bene e l'emancipazione sociale, se lasciato di agire liberamente (Harvey). Fabio Perocco in particolare evidenzia come il neoliberismo abbia sviluppato «un'ideologia della disuguaglianza,»¹⁸ considerandola come un fattore naturale di dinamismo e di crescita, riducendola a una dimensione individuale, ad un fattore casuale, risultato di scelte personali e non come prodotto di cause sociali. «Sistema di pensiero questo che ha avuto un ruolo centrale nell'ambito delle trasformazioni sociali verificatosi negli ultimi tre decenni, ispirando e sostenendo le politiche neoliberiste, ma anche legittimando l'aggravamento delle disuguaglianze alla formulazione di una vera e propria ideologia della disuguaglianza avvenuta a seguito delle trasformazioni che hanno interessato il mondo del lavoro, le classi sociali e il welfare state.»¹⁹ La sperequazione è drasticamente aumentata in questi ultimi decenni, ponendo un'élite a una distanza enorme dalla massa, una differenza che si è tradotta anche in distanza sociale, in una mancanza «di terreno comune.»²⁰ Richard Sennet ricorda, inoltre, come ad un alto coefficiente Gini all'interno di uno Stato corrisponda uno scarso rendimento scolastico e comportamenti più violenti da parte degli studenti.

In questi ultimi decenni, importanti e significative trasformazioni sono avvenute all'interno dei diversi welfare europei - tagli alla spesa sociale, privatizzazione di enti tradizionalmente pubblici, erosione delle tutele e dei diritti dei lavoratori - processi che hanno portato, in particolare in questi anni

¹⁷ Luciano Gallino, *La lotta di classe dopo la lotta di classe*, cit, pp.11.

¹⁸ Fabio Perocco, *Trasformazioni globali e nuove disuguaglianze*. Cit. pp.15

¹⁹ *Ibidem*, pp.18

²⁰ Richard Sennet, *Insieme. Rituali, piaceri, politiche della collaborazione*, Feltrinelli, 2012, Milano, pp.18.

di recessione economica, in cui è aumentato notevolmente il numero dei poveri, a risposte individualizzate in una dimensione caritatevole a discapito di investimenti necessari nell'ambito della prevenzione sociale, dell'istruzione, degli alloggi, della mobilità. Franca Dente in un suo testo riporta le riflessioni conclusive maturate all'interno di due importanti eventi «Internazionali del Social work promossi dall'IFSW (International Federation Social Work e da EASSW (European Association of School of Social Work)», rispetto al «rapporto tra politiche sociali-lavoro sociale e neoliberalismo in Europa», rilevando come «quest'ultimo continua ad esercitare una pressante influenza ed ha avviato una rottura/ribaltamento rispetto a preesistenti strutture di solidarietà. Infatti sostiene la liberazione dell'economia dello Stato, la privatizzazione dei servizi pubblici, la liberalizzazione di ogni settore non strategico. Le critiche che vengono mosse è che non hanno portato benessere a tutta l'umanità ma hanno accentuato le disuguaglianze all'interno dello stesso paese e le sperequazioni esistenti tra i paesi ricchi e il sud del mondo.»²¹ In un articolo, la stessa autrice, denuncia come l'avanzamento di una visione liberista nel welfare sia riconoscibile nella tendenza a una cultura della beneficenza, del volontariato, in risposta alla pressante domanda di un disagio sociale in continuo aumento, a discapito di risposte volte all'emancipazione e allo sviluppo della persona. Emerge una intenzione a dequalificare il lavoro sociale, non a caso, sostiene l'autrice, all'interno dei dibattiti pubblici c'è un uso dell'espressione *social care* in sostituzione di *social work*. «Questo scivolamento fuori dalla cultura dei diritti è stato alimentato da visioni riduttive dei problemi sociali e del vivere in società. La povertà e il disagio, ad esempio, sono stati definiti “ineludibili condizioni dell'uomo” riconducibile in particolare a una dimensione di solitudine.»²²

²¹ Franca Dente, *Nuove dimensioni del Servizio Sociale*, Maggioli Editore, 2013, Santarcangelo di Romagna (RN), pp.11.

²² Franca Dente, *I servizi tornano indietro, e noi cosa proponiamo? Oltre i rischi di un professionismo asettico e distaccato*, Animazione Sociale, novembre, 2014, 286., pp 42. L'autrice nello stesso articolo prosegue e riporta un'affermazione del Capo della segreteria del Ministro Sacconi in occasione della presentazione del Rapporto esclusione nel 2010: «Si è poveri soprattutto per solitudine, l'aiuto può venire solo da chi ci sta accanto, lo Stato deve fare un passo in dietro».

2.3 Il lavoro e gli effetti sulle persone

Oltre a questi importanti mutamenti in ambito politico e di pensiero, enormi sono stati i processi innescati dalla riorganizzazione dell'attività produttiva, dalla delocalizzazione, concessa da un capitale mobile in grado di poter sfruttare manodopera a basso costo in varie parti del mondo e dalle migrazione di grandi masse della popolazione, che ha portato alla formazione di un mercato del lavoro mondiale «gerarchizzato, con i lavoratori salariati messi in perenne concorrenza attraverso le “differenze” nazionali, etnico-razziali, culturali, religiose.»²³

Le nuove tecnologie informatiche, l'automazione, le telecomunicazioni hanno permesso di aumentare la flessibilità produttiva, saturando il tempo di lavoro, intensificandone i ritmi, rendendo multifunzionali le operazioni dei lavoratori e delle macchine, processo che ha svalutato il ruolo degli operai e degli impiegati all'interno della produzione industriale. Se nel campo dell'informatica, dell'industria culturale, della comunicazione di massa e del divertimento, sono sorte nuove professioni specializzate nella ricerca, nella progettazione, dall'altra si è infoltito lo strato di lavoratori dequalificati impiegati nelle operazioni di controllo, somministrazione e distribuzione. Nel settore dei servizi, dove è aumentata la richiesta di lavori poco qualificati e poco retribuiti, gli immigrati, le donne con basso livello di istruzione e i giovani, sono coloro che maggiormente hanno subito questi mutamenti.

Si è delineata quella che viene definita una situazione “a clessidra”, di lavoratori qualificati, sui quali le aziende investono in termini di formazione, godono di buoni salari, di una stabilità e continuità contrattuale; dall'altra una massa di lavoratori dequalificati, con una scarsa tutela sindacale, su cui non vi sono investimenti, sottoposti a diverse forme di contratti precari, mal pagati, con importanti conseguenze sulla sfera psicologica, affettiva e individuale. «La diffusione della precarietà ha comportato diversi effetti, sociali ed economici, dalla creazione di un mercato del lavoro duale e ultrasegmentato,

²³ Fabio Perocco, *Trasformazioni globali e nuove disuguaglianze*. cit. pp.32.

all'infoltimento dei lavoratori di riserva, dallo scardinamento dei diritti del lavoro alla restrizione della cittadinanza sociale.»²⁴

Si è ingrossata, inoltre, la parte di persone escluse dal mondo del lavoro, che comprendono soprattutto persone con un basso livello di istruzione, giovani laureati e diplomati in percorsi di studio che il mercato non richiede più; persone con qualifiche medio-alte che hanno prematuramente perso il lavoro e hanno difficoltà a rientrare. In Italia, tra il 2008 e il 2014, il tasso di disoccupazione è passato dal 6,8 per cento e al 12,4 per cento.

«L'alterazione e l'allargamento delle forme e dei meccanismi di sfruttamento del lavoro avvenuti con i cambiamenti strutturali del processo produttivo, si sono riflessi su molti aspetti della vita sociale dei lavoratori, comportando la ridefinizione dei rapporti sociali di produzione, di genere, di generazione e di razza. Questi nuovi meccanismi hanno avuto un'infinità di ricadute sulla vita dei lavoratori, poiché hanno ridotto il lavoro vivo e allo stesso tempo limitato al massimo il controllo sociale dei lavoratori e dei movimenti sociali sulla produzione.»²⁵ Le ricadute sulla “pelle” delle persone costrette a vivere nell'instabilità occupazionale e a subire carichi di lavoro eccessivi sono testimoniate dalla crescita degli incidenti sul lavoro, dal peggioramento delle condizioni di salute con un aumento dei disturbi fisici e psichici.

La flessibilizzazione del lavoro ha ridotto il tempo che le persone possono trascorrere insieme, sia all'esterno dei luoghi di lavoro, sia all'interno delle stesse aziende. «Il lavoro tende a diventare un tempo senza confini e, al contempo, un non luogo. Ambedue sono proprietà contrarie all'esercizio di ogni forma di ritualità.»²⁶ Nelle aziende e nelle istituzioni diminuisce il tempo necessario a creare legami sociali stabili, si perde la capacità di collaborare e a prevalere sono «relazioni sociali superficiali.»²⁷ I lavoratori «si astengono dallo sviluppare capacità professionali inerenti al loro attuale lavoro (o ne vengono impediti) e rinunciano ad alimentare morbide fantasie sui diritti e le

²⁴ *Ibidem*, pp.26

²⁵ *Ibidem*, pp.29.

²⁶ Luciano Gallino, *Vite rinviate. Lo scandalo del lavoro precario*, Editori Laterza, 2014, Roma, pp.38.

²⁷ Sennet, *Insieme*, cit. pp.18.

responsabilità di un lavoro inteso come proprio.»²⁸ I diversi orari e luoghi di lavoro, l'eterogenea disponibilità di tempo libero per ogni componente della famiglia e della comunità locale erode i rapporti tra gli individui, che stanno modificando il loro carattere con una tendenza all'omologazione culturale e alla chiusura in sè. «La società moderna sta “dequalificando” le persone a praticare la collaborazione (...). La dequalificazione sta avvenendo anche nella sfera sociale: nella misura in cui la disuguaglianza materiale isola le persone, il lavoro a tempo determinato rende più superficiali i loro contatti sociali e la cultura innesca l'angoscia per l'Altro, si vanno perdendo le abilità necessarie per gestire le differenze irriducibili. Stiamo perdendo le abilità tecniche della collaborazione, necessarie al buon funzionamento di una società complessa.»²⁹

Ad accentuare la distanza tra le persone sono anche le nuove tecnologie, e l'eccesso di comunicazione attraverso i nuovi media, che eliminando il contesto diminuiscono la capacità di comprensione tra gli individui, riducendo le occasioni di interazioni dirette e la possibilità che si creino sintesi culturali inattese. La società non riesce a dispiegare la complessità. Le nuove tecnologie, inoltre, annullano le distanze spaziali e temporali, polarizzano la condizione umana, «emancipa alcuni vincoli territoriali e fa sì che certi fattori generino comunità extraterritoriali, mentre priva il territorio, in cui altri continuano a essere relegati, del suo significato e della sua capacità di attribuire un'identità.»³⁰

2.4. La riproduzione delle disuguaglianze

Lo Stato, evidenzia Fabio Perocco, ha diminuito la sua azione nei confronti dell'economia, privatizzando alcune sue funzioni e limitando l'intervento pubblico nei funzionamenti dei processi economici, ma ha sostenuto un ruolo funzionale nella costruzione dei processi della globalizzazione a favore del mercato. Ha rafforzato i suoi confini, l'identità nazionale, aumentato gli

²⁸ Zygmunt Buaman, *Dentro la globalizzazione. Le conseguenze sulle persone*, Laterza, Bari-Roma, 2002, pp.122.

²⁹ Sennet, *Insieme*, cit. pp.19.

³⁰ Zygmunt Buaman, *Dentro la globalizzazione*, pp.22

interventi militari all'estero, ha esercitato un controllo della spesa pubblica, ma ha indebolito il suo ruolo di distributore di servizi e di controllo delle attività economiche, diventando «un vero e proprio produttore istituzionale di disuguaglianze, di esclusione e di povertà di massa.»³¹

«Questo insieme di processi (amputazione e privatizzazione del welfare, politiche di deregulation, indebolimento delle istituzioni e delle norme finalizzate a regolare lo sviluppo dell'economia e proteggere il lavoro) rappresentano alcuni dei fattori principali alla base dell'acutizzazione delle disuguaglianze verificatesi negli ultimi vent'anni.»³²

In Italia a partire dagli anni Ottanta ad oggi si è ridotto il numero delle persone impiegate nell'agricoltura e la classe operaia è stata superata numericamente dagli impiegati. L'aumento del livello di istruzione medio alti, la femminilizzazione dell'occupazione, ne hanno livellato la condizione di vita. Ma a questo processo è corrisposto una sperequazione sempre maggiore rispetto a una classe medio alta, che è cresciuta anch'essa numericamente ma in maniera limitata. «L'aggravarsi delle disparità socioeconomiche ha avuto conseguenze dirette e diseguali sulla salute della popolazione italiana, differenziando in modo accentuato le condizioni a seconda della classe e dell'origine sociale, del contesto territoriale di residenza e dell'istruzione.»³³

A pagare maggiormente questa disparità sono gli immigrati e le donne, che nonostante siano entrate nel mondo del lavoro, senza riuscire a scardinare le antiche disuguaglianze di genere, sono costrette a impegnarsi nei lavori di cura e domestici, oltre alle ore salariate. Sono cresciute drasticamente le famiglie a basso reddito ed è diminuito il potere di acquisto degli operai, degli impiegati e dei giovani. Le classi si presentano fortemente frammentate al loro interno a causa delle diverse professionalità presenti, della diverse condizioni di vita all'interno di particolari zone territoriali e nelle stesse grandi città.

Negli ultimi decenni è aumentata drammaticamente la povertà. Nel 2014 vivevano nella povertà relativa «un milione e 470 mila famiglie», e in una

³¹ FabioPerocco, *Trasformazioni globali e nuove disuguaglianze*. cit. pp.38

³² FabioPerocco, *Trasformazioni globali e nuove disuguaglianze*. cit. pp.41

³³ *Ibidem*, pp.69.70.

condizione di povertà relativa «4 milioni e 102mila individui.» Drammatico il dato dei minori costretti a crescere in una condizione di povertà assoluta, «il 10 per cento, pari a più di un milione di minori», (dato dovuto alla crescita della povertà nelle famiglie con tre o più figli), «e i giovani tra i 18 e i 34 anni, l'8 per cento, pari a 857 mila». Il tasso di povertà assoluta registrava un indice doppio nel meridione rispetto al centro e il nord: l'8,6 per cento al Sud e il 4,2 e il 4,8 per cento rispettivamente per il centro il nord. L'incidenza di povertà assoluta colpisce drammaticamente di più le famiglie straniere, «il 23,4 per cento rispetto al 4,3 per cento» delle italiane. Questo dato evidenzia come, essendo le famiglie immigrate maggiormente concentrate al nord «che gli stranieri in Italia, per le loro caratteristiche in termini di qualifiche professionali, ma anche per il tipo di domanda di lavoro che trovano, appartengono allo strato socio-economico più basso della società, condividendo, in modo accentuato, le vulnerabilità sperimentate anche dagli italiani che si trovano nelle stesse condizioni.»³⁴ Particolarmente fragili risultano essere anche i giovani la cui disoccupazione tra il 2008 al 2014 è raddoppiata «dal 21,2 per cento al 42,7%.»³⁵

«Nei decenni scorsi le diverse situazione di marginalità che si segnalavano avevano un carattere circoscritto e per certi versi individuale, legato ai casi singoli. Si tratta di casi che primo o dopo trovavano delle soluzioni, dato che il mercato del lavoro assorbiva anche i casi più difficili e il sistema di welfare rispondeva positivamente. Oggi si nota la presenza di vere e proprie “sacche di emarginazione” non presenti prima in Italia in modo così consistente, composte da giovani, giovani-adulti e adulti, che vivono in condizione di “esclusione (quasi) senza uscita”, con poche possibilità di miglioramento e con una percezione di assoluta mancanza di futuro.»³⁶

Particolarmente difficile è sperare di poter uscire dalla propria condizione. Le disuguaglianze nel nostro paese, infatti, si trasmettono a livello

³⁴ Chiara Saraceno, *Quei nuovi poveri con lo stipendio*, La Repubblica, 16 luglio 2015 da www.larepubblica.it.

³⁵ Luigi Pagni, *Ue, nuove povertà: aumenta il divario giovani-vecchi*, La Repubblica, 27 ottobre 2015 da www.repubblica.it.

³⁶ Fabio Perocco, *Trasformazioni globali e nuove disuguaglianze*, cit. pp.68.

intergenerazionale, come testimonia Maurizio Franzini: il reddito dei genitori, il capitale culturale e, soprattutto, le relazioni sociali, sono determinanti per il conseguimento di una laurea e la possibilità di accedere a occupazioni migliori a quelle dei genitori³⁷. L'origine familiare, nascere al nord o al sud Italia, essere figli di immigrati sono aspetti determinanti anche per il successo scolastico.

«L'appartenenza di classe, di genere e di generazione risultano i fattori centrali nella determinazione delle condizioni e dei corsi di vita, e tra questi la classe sociale di origine ha il peso sicuramente maggiore, con la sfera economica e del lavoro che è rimasta costantemente il perno delle disparità sociali.»³⁸

³⁷ In uno studio comparativo, condotto nel 2016 in 14 paesi occidentali è emerso che l'Italia «è tra i paesi occidentali dove è più forte l'influenza diretta delle origini sul successo occupazionale, misurata come associazione tra la posizione socio-economica di genitori e quella dei figli a parità di istruzione», G. Ballarino, C. Barone e N. Panichella, *Da Origini sociali e occupazione in Italia*, in *Rassegna Italiana di Sociologia*, Anno LVII – N.1 – gennaio/marzo 2016.

³⁸ Fabio Perocco, *Trasformazioni globali e nuove disuguaglianze*, cit. pp.61.

3. Un breve quadro economico e sociale di Pordenone dal dopoguerra a oggi.

La storia di Pordenone, dalla seconda metà dell'Ottocento, è strettamente legata all'industria manifatturiera, marginalmente per la presenza di laboratori di ceramica e di alcune cartiere, ma soprattutto per il tessile, tanto da meritarsi il soprannome di "Manchester del Friuli", grazie all'abbondanza di risorse idriche e di manodopera. La produzione cotoniera e la costruzione di grandi opere per la produzione di energia elettrica attiravano capitale svizzero, lombardo e veneto, diversi commentatori parlano di capitali coloniali. Le filature di Cordenons e Torre, le tessiture di Rorai, Pordenone e Fiume Veneto erano le più importanti fabbriche della zona, che portarono al progressivo conurbamento dei Comuni di Porcia, Cordenons e Pordenone. Gli stabilimenti occupavano soprattutto donne, protagoniste di molte lotte sindacali: le loro vertenze a partire dal 1945 portarono alle conquiste della categoria del tessile più avanzate tra quelle nazionali.

Nel secondo dopoguerra l'aumento della domanda del mercato interno stimolò il settore artigianale: quello del mobile, nei comuni di Brugnera, Prata, Pasiano, zone di estrema povertà economica, ma che avevano artigiani che conservavano l'esperienza acquisita nei cantieri navali di Venezia; quello dell'edilizia, favorita dall'ampia domanda di case e quello della meccanica che sostituirà quello cotoniero. Sorsero così accanto alle case, i primi laboratori che divennero poco a poco fabbriche.

A stimolare l'avvio di queste attività è che non necessitavano di grandi capitali e la possibilità di sfruttare un'ampia disponibilità di manodopera a basso costo proveniente dal tessile, che stava vivendo una crisi occupazionale, dalle zone montane e dall'agricoltura. «In conseguenza della crisi dell'occupazione agricola, vi era una grande disponibilità di giovani provenienti dal bracciantato e dalla mezzadria. Emergono fenomeni come il part-time agroindustriale e l'assenteismo nei periodi della semina e del

raccolto, tipici della figura del *metalmazzadro*.»³⁹ L'agricoltura, che nel territorio pordenonese occupava il 43% della manodopera, era infatti particolarmente arretrata, caratterizzata da rapporti fondiari iniqui e tecniche arretrate. Sono questi gli anni di proteste da parte dei mezzadri e dei contadini salariati, raccontate anche dal primo libro di Pier Paolo Pasolini «Il sogno di una cosa.» Se a San Giorgio della Richinvelda e a Casarsa l'integrazione tra settore primario e comparto cooperativo favorirono lo sviluppo di questo settore, l'introduzione di culture estensive, in particolare nei comuni di Cordovado, Sesto, Chions, Pravisdomini, portarono a un calo demografico.

La condizione era tale che molti emigrarono per le Americhe e i paesi del nord Europa. La popolazione in Provincia diminuì, passò da 244.837 a 235.550⁴⁰ residenti nonostante vi fosse stato un incremento naturale di 9886 unità. Il saldo migratorio fu di 19.000 persone. Solo nel comune di Pordenone aumentò la popolazione, dai 27171 residenti del 1951 ai 34.055 del 1961, e nei comuni di Sacile e Maniago sede di numerose coltellerie.

Un sostenuto sviluppo economico avvenne a partire dagli anni Sessanta, rappresentato in particolare dalle attività di tre nuovi imprenditori: Lino Zanussi, Luciano Savio e Giuli Locatelli. L'industria Savio, specializzata nella costruzione di macchine tessili per la confezione di filati nel 1951 contava 180 dipendenti, nel 1970 arriverà a occuparne 1723. Le Ceramiche Scala di Giulio Locatelli, produttrice di sanitari impiegherà alla fine degli anni Sessanta, 2700 dipendenti. Ma fu in particolare la Rex di Lino Zanussi a dare lo specchio della crescita economica di Pordenone, azienda che nel 58 contava 1.600 operai, arrivò ad assumere nel 1971, 13.000 dipendenti nelle sei unità locali, di cui 9.500 impiegate solo a Porcia, diventando «il secondo complesso industriale privato italiano ed il principale produttore di elettrodomestici europeo».⁴¹ Parallelamente a queste tre grosse realtà sorsero molte piccole e medie aziende che costituirono la filiera produttiva e

³⁹ Gian Luigi Bettoli, *Il volto nascosto dello sviluppo. Contadini, operai e sindacato in Friuli dalla resistenza al "miracolo economico"*, Olmis, Udine, 2015, pp. 209.

⁴⁰ I dati demografici presenti in questo capitolo sono tratti dal testo di Paolo Musolla, *Pordenone, una città, una provincia, una storia. Storia economica di Pordenone letta attraverso i censimenti demografici*, Società Operaia di Mutuo Soccorso e Istruzione Pordenone, 2009.

⁴¹ *ibidem* pp. 206.

diventeranno forme e risorse imprenditoriali autonome nel futuro.

Interessante come Giorgio Roverato, in uno studio sulla realtà produttiva della Rex, tratteggia il contesto pordenonese: «la struttura sociale era (...) quella tipica dei capoluoghi di mandamento usi a interagire con un retroterra nel quale la coltivazione della terra costituiva la risorsa principale. Il proletariato era rappresentato dai lavoratori agricoli e da chi prestava la propria opera nelle botteghe e/o nei laboratori artigiani urbani, all'interno di circuiti relazionali nei quali la contiguità, anche fisica, tra lavoratori e *padroni* replicava gli schemi tipici di una società rurale: scarsa o nulla conflittualità, valori condivisi pur tra classi sociali diverse, stabile ruolo di mediazione/moderazione rappresentato dalla fitta rete delle parrocchie e dalle istituzioni cooperative, ad esempio le latterie sociali, promosse dal movimento cattolico a favore della piccola proprietà contadina. In tali luoghi, la rapida, rapidissima industrializzazione innescata dalla produzione di elettrodomestici non provocò traumi o rotture visibili con il mondo preesistente, ma determinò un lento – e tuttavia progressivo – crescere di contraddizioni, di cui fu segno l'emergere di una consapevolezza antagonista di una manodopera che via via transitava dal lavoro agricolo, o di bottega, alla serializzazione della moderna grande impresa.»⁴²

Il pendolarismo degli operai dalle campagne, lo sviluppo della piccola azienda agricola, limitò il fenomeno dell'urbanizzazione favorendo le premesse per lo sviluppo di un hinterland di dimensioni interprovinciali (Bettoli, 2015). Inoltre, l'incapacità da parte dell'amministrazione di creare un insediamento ad hoc per la produzione portò alla nascita delle grandi aziende lungo la strada Pontebbana, struttura viaria di livello nazionale, mentre le medie e piccole imprese accanto ai laboratori artigianali sparsi nei territori (Mosulla 2009). «Lo sviluppo industriale della provincia è stato caratterizzato

⁴² Giorgio Roverato, *Il Nord-est delle grandi imprese familiari: Marzotto, Zanussi e Zoppas*, pp 223-247, contenuto in, *Il 1969 e dintorni Analisi, riflessioni e giudizi a quarant'anni dall'«Autunno caldo»*, a cura di Pietro Causarano, Luigi Falossi, Paolo Giovannini, EDIESSE, 2011 pp. 229.

da un modello spaziale di tipo disperso, condizionando ampiamente il paesaggio urbano.»⁴³

Altro aspetto secondo me importante da segnalare in questa fase dello sviluppo economico di Pordenone, in contrapposizione con la situazione attuale, fu l'attenzione rivolta da questi imprenditori, come ad esempio da parte di Lino Zanussi, alla formazione professionale e culturale della manodopera, cercando di adeguare i corsi dell'istituto professionale di stato alle esigenze aziendali, istituendo borse di studi, fondando il centro culturale la *Casa dello Studente*. Nel 1958 venne creato anche un servizio di assistenza sociale all'interno dell'azienda per affrontare le difficoltà relazionali che si venivano a creare all'interno del contesto di lavoro o fuori. «Lino Zanussi crede nella funzione sociale dell'impresa privata, che può funzionare non solo come controllo gerarchico del padrone, ma attraverso la partecipazione del personale e di esperti di vari settori. Ricerca quindi la fedeltà dei lavoratori e la loro attiva partecipazione alla produzione, a dispetto delle conflittualità sindacali.»⁴⁴

Durante tutti gli anni Sessanta, oltre al notevole incremento occupazionale del settore manifatturiero favorito in particolare dall'industria meccanica e del mobile, che diventerà anch'esso uno dei comparti più importanti per il contesto pordenonese,⁴⁵ crebbe la popolazione in Provincia, che passò dai 235.550 abitanti del 1960 ai 253.906 del 1971 e il Comune di Pordenone raggiunse i 47.364 abitanti. Sarà così anche per tutti gli anni Settanta in cui crebbe vistosamente il terzo settore con 20.000 addetti in più, in seguito alla crescente domanda di servizi sanitari, scolastici, amministrativi. Vi furono, infatti, due importanti riforme politico amministrative: nel 1968 nacque la Provincia di Pordenone, e nel 1964 venne eletto il primo consiglio della Regione a Statuto Speciale del Friuli Venezia Giulia.

⁴³ Paolo Musolla, *Pordenone, una città, una provincia, una storia. Storia economica di Pordenone letta attraverso i censimenti demografici*, Società Operaia di Mutuo Soccorso e Istruzione Pordenone, 2009, pp.83.

⁴⁴ Gian Luigi Bettoli, *Il volto nascosto dello sviluppo. Contadini, operai e sindacato in Friuli dalla resistenza al "miracolo economico"*, Olmis, Udine, 2015, pp. 213

⁴⁵ Fra 61 e 71 l'industria manifatturiera ha un incremento occupazionale di 19.976 unità, di cui 13.699 dell'industria meccanica e 3.152 nel settore del legno. Dati raccolti dal testo Paolo Mosulla, *Pordenone, una città, una provincia, una storia*, cit.

Gli anni Settanta furono anche anni di crisi economica: «tra il 1972 e il 1976 ci fu un massiccio esodo di capitali, la svalutazione della lira del 20% (stimolo per le aziende esportatrici); crisi energetica, quadruplica il prezzo del petrolio». Gli effetti si protrarranno anche durante gli anni Ottanta, chiuderanno gli storici cotonifici della città, le Ceramiche Galvani, e diverse aziende saranno costrette a ridurre il personale, come la Savio. «Nel 1984 la famiglia Zanussi cede l'azienda alla svedese Electrolux. Fu il primo caso di una soluzione straniera alla crisi di una grande azienda italiana. Piano Electrolux: immettere capitali e tornare alla missione originaria della Zanussi, produrre elettrodomestici»⁴⁶. Negli anni Settanta l'azienda aveva fatto numerose acquisizioni, come la Zoppas, che avevano portato la Zanussi a diventare il secondo gruppo privato dopo la Fiat. «I dipendenti furono ridotti da 32.000 del 1978 ai 13.000 del 1988 di cui 6860 in provincia.»⁴⁷ L'economia locale riuscì ad assorbire la crisi occupazionale grazie al settore edilizio, alla continua crescita del terzo settore, all'andamento favorevole dell'industrie del mobile e del settore meccanico, che vide sorgere nuove e importanti aziende come Cimolai, Brovedani, Jacuzzi, Fazioli, Uniflex: «si stava affermando una classe di nuovi imprenditori con aziende tecnologicamente avanzate.»⁴⁸ La crisi degli anni Ottanta portò a stabilizzare la popolazione in provincia, che rimase sostanzialmente invariata: nel 1991 contava 275.267 abitanti, ma il saldo naturale della popolazione divenne negativo (meno 6870), compensato dall'immigrazione più 7297. Pordenone nel 1981 contava 52.094 abitanti, nel 1991, 50.192. I componenti familiari nel 1951 erano mediamente di 4,5 unità; nel 1991 calavano a 3 unità, nel 2001 scendevano a 2,5 unità.

«Tra il 1993 e il 2001 il Friuli Venezia Giulia ha sperimentato la più lunga e sostenuta fase espansiva del secondo dopoguerra.» La svalutazione della lira e un basso costo del lavoro, favorirono le aziende locali, avendo la propria base produttiva fortemente orientata all'internazionalizzazione. Una situazione molto vantaggiosa che portò alla piena occupazione e in particolare nel

⁴⁶ Paolo Mosulla, *Pordenone, una città, una provincia, una storia*, cit. pp.148.

⁴⁷ *ibidem*, 150.

⁴⁸ *Ibidem*, pp.151.

territorio pordenonese a «una carenza di lavoratori, che le imprese hanno soddisfatto facendo ampio ricorso alla manodopera immigrata, per quanto concerne le qualifiche più basse e le mansioni più semplici e “rubando” le une alle altre la manodopera più qualificata (...) La quantità di lavoro richiesta dall’economia era in eccesso rispetto all’offerta locale nell’ambito manifatturiero, in quello edilizio e i comparti terziari dei servizi alla persona, dell’assistenza, delle pulizie industriali, del lavoro regionale agricolo e di quello turistico. Questa domanda inevasa ha ingenerato la formazione di consistenti e crescenti flussi in entrata di lavoratori immigrati, maschili e femminili.»⁴⁹ È a partire da questi anni che comincia a crescere la popolazione immigrata non italiana: nel 1995 corrispondeva all’ 1,3% della popolazione residente nel Comune di Pordenone, nel 2000 al 4,5%, nel 2005 al 10,9%, nel 2010 al 16,3%⁵⁰. La popolazione totale di Pordenone nel 2010 contava 51.723 residenti.

3.1 Pordenone «una realtà a misura di integrazione possibile.»⁵¹

Luca Agostinetto in «L’intercultura in bilico», postulando che alla base della convivenza interculturale ci sia la capacità di sostenere un nesso virtuoso tra integrazione lavorativa e integrazione sociale immigrata, aveva svolto una ricerca tra 2005 e il 2008, che intendeva comprendere se stessero «funzionando o meno i processi di integrazione interculturale (sociale e lavorativa) della popolazione immigrata attraverso le prime tre comunità presenti nel territorio pordenonese, ghanese, albanese e romena.»⁵² L’autore individuava una serie di elementi positivi che avrebbero potuto costruire una base per un felice esito integrativo. Dalle interviste svolte a una serie persone delle tre comunità di immigrati, emergeva come Pordenone fosse stata scelta come meta dopo un percorso successivo all’arrivo in Italia, favorita dalla possibilità di trovare un lavoro regolare, un alloggio adeguato e una fitta rete

⁴⁹ Fulvio Mattioni, *Caro modello Friuli. Economia, lavoro, imprese e credito dopo la crisi 2008-2014*, Orto della Cultura, Pasian di Prato (UD), 2015, pp. 175-176

⁵⁰ Dati estrapolati dal servizio statistico del Comune di Pordenone, www.comune.pordenone.it

⁵¹ Luca Agostinetto, *L’intercultura in bilico. Scienza, incoscienza e sostenibilità dell’immigrazione*, Marsilio, Venezia, 2008 pp.158.

⁵² *Ibidem.* pp.127.

di connazionali, una serie di elementi considerata positivi dagli intervistati per raggiungere un'emancipazione socio-economico per sé e per la famiglia. Altro elemento positivo rilevato era «una strutturazione sociale della popolazione straniera di tipo familiare, creatasi soprattutto, ma non solo, attraverso il dispositivo del ricongiungimento.»⁵³ Nel 2008 il Friuli Venezia Giulia è tra le prime regioni in Italia per il numero dei ricongiungimenti. Nella Provincia di Pordenone (Migrantes 2007) il 48,8% dei permessi di soggiorno erano rilasciati per motivi familiari. A rafforzare la dimensione familiare veniva considerato un indicatore anche l'incremento occupazionale femminile e «la rilevanza delle seconde generazioni, che costituiscono l'indicatore principe di migrazioni non più transitorie. I figli giocano un ruolo cruciale non solo nella stanzialità dei nuclei immigrati, ma sui processi di integrazione interculturale.»⁵⁴ Un minore su tre a Pordenone, il 28,1%, era figlio di immigrati. Altro elemento positivo segnalato, era la distribuzione territoriale uniforme della popolazione immigrata, non si erano creati, cioè, quartieri con una alta concentrazione di questi o connotati dalla presenza di una nazionalità rispetto ad un'altra, caratteristica che ad oggi non è mutata. Oggi gli immigrati sono il 15,5% nel Comune di Pordenone e più o meno equamente distribuiti nelle tre circoscrizioni di Pordenone, il 19% in Centro, il 14,7% nel quartiere Rorai Capuccini, il 15,5% a Pordenone Sud e il 12% a Torre. «La condizione di “prossimità della diversità” riscontrata nel contesto locale dispone una reale – e non astratta – possibilità di contatto, conoscenza e condivisione di spazi, servizi e interessi. È questa quindi una disposizione che va riconosciuta, sostenuta, implementata, (evitando anche la concentrazione in singoli palazzi o aree molto ristrette all'interno delle circoscrizioni) e valorizzata per la promozione delle più ampie politiche integrative.»⁵⁵

Per quanto riguarda il contesto lavorativo Agostinetto rilevava una serie di condizioni favorevoli in fase di possibile sviluppo, favorita da un contesto socio-economico dinamico, riconducibile al modello dell'industria diffusa. In

⁵³ *Ibidem*, pp.133.

⁵⁴ *Ibidem*, pp.133

⁵⁵ *Ibidem*, pp.140.

questo tipo di contesti «come quello pordenonese, è stata osservata un'evoluzione significativa verso un inquadramento di più alto profilo di parte dei lavoratori stranieri.»⁵⁶ Aspetto che emergeva anche dalle interviste presenti nel libro, elementi virtuosi come il buon rapporto di lavoro che si può instaurare tra datore di lavoro e operaio, che può rompere pregiudizi presenti nel primo favorendo comportamenti positivi nel futuro; con i colleghi si possono instaurare processi di reciproco incontro, riconoscimento e amicizia. Un ulteriore elemento che faceva ben sperare era la possibilità di avanzamento professionale, grazie all'acquisizione di competenze della stessa pratica di lavoro nel tempo. «Un positivo inserimento lavorativo diventa una convenienza reciproca: per le istanze economiche rispondere alla richiesta di lavoro qualificato, anche per il futuro, per imprenditori significa meno turnover dei lavoratori e maggiore capitale sociale attorno all'azienda.»⁵⁷ Nel 2008, al momento della pubblicazione del libro, il Friuli Venezia Giulia era al terzo posto tra le regioni in Italia per la qualità di inserimento lavorativo e la Provincia di Pordenone al sesto con l'indice di complessiva integrazione sociale (*CNEL 2008*) più alto.

L'autore riportava come tuttavia erano presenti nel contesto pordenonese una serie di elementi negativi comuni alle economie con un'alta percentuale di manodopera immigrata. «Tali problematiche vanno riconosciute e assunte quali compiti decisivi di ordine educativo e di politica sociale, superabili nella conciliazione delle istanze economiche locali e di quelle di inserimento degli immigrati.»⁵⁸ Erano rare o completamente assenti, le occasioni di incontri informali con gli autoctoni a causa del poco tempo libero a disposizione, degli impegni lavorativi, la mancanza di una rete familiare, la poca disponibilità economica e la scarsa offerta del territorio. Era presente e subito lo stigma sociale che grava sugli immigrati. Nelle interviste alcuni parlavano delle difficoltà incontrate nel trovare casa a causa delle loro origini o dei passeggeri di un autobus che non si sedevano vicini a loro perché riconosciuti come stranieri. Anche nel lavoro erano e sono rilevabili la

⁵⁶ *Ibidem*, pp.146.

⁵⁷ *Ibidem*, 147.

⁵⁸ *Ibidem*, 151.

tendenza alla dequalificazione professionale, a discapito delle competenze/professionalità possedute,⁵⁹ l'etnicizzazione del lavoro, a causa del massiccio utilizzo del lavoro interinale e la tendenza da parte dei datori di lavoro, a ricorrere a personale della stessa origine nazionale per «contenere al massimo l'eterogeneità della propria forza lavoro, al fine di ridurre i conflitti interni.»⁶⁰ Altro elemento rilevato era l'elevato ricorso a contratti di lavoro a tempo determinato.

L'autore riconosceva nella dimensione locale un elemento fondamentale nel processo di integrazione, in quanto in essa si definisce l'identità delle persone, si possono costruire importanti elementi di partecipazione, la possibilità di accedere a relazioni significative e alla condivisione di spazi. Queste sono condizioni favorite da contesti piccoli, come quello pordenonese, dove è minore la distanza tra servizi e istituzioni, e i rapporti tra le persone sono meno anonimi rispetto a contesti urbani di grandi dimensioni e sono presenti condizioni concrete per acquisire opportunità per una vita migliore. Da questo punto di vista «la realtà pordenonese rappresenta una realtà a misura di integrazione possibile,»⁶¹ ma è responsabilità del governo locale e delle politiche sociali favorire le condizioni perché si creino occasioni concrete di scambio e di reciproca conoscenza, approfittando di processi già esistenti, sia nella dimensione dell'integrazione sociale, sia dell'inserimento lavorativo, anche se non agevolmente individuabili.

Fondamentale, quindi, una strategia condivisa tra le istanze sociali ed economiche, che unisca le opportunità sociali e le convenienze economiche: «compito delle politiche sociali è riconoscere e sostenere tali processualità integrative, sapendo uscire dal proprio solo punto di vista per porsi in un'ottica di sistema e di raccordo soprattutto con il fronte delle istanze economiche e occupazionali»⁶². Lavoro quanto mai urgente, scriveva Agostinetto, anche in prospettiva della crescita delle seconde generazioni.

⁵⁹ Il Rapporto dell' *Agenzia regionale del lavoro e della formazione professionale*, nel 2007 segnalava che in Provincia di Pordenone il 40,9% della forza lavoro straniera è impiegata nei settori dell'industria e soprattutto del legno, dei mobili e dei metalli. Il 20,3% è impiegata nei servizi, in particolare in quelli domestici e di pulizie. Il 17,1% nell'agricoltura.

⁶⁰ Luca Agostinetto, *L'intercultura in bilico*, opera cit., pp.152.

⁶¹ *Ibidem*, 158.

⁶² *Ibidem*, 163

Nell'anno scolastico 2007- 2008, periodo della ricerca svolta Agostinetto, ho lavorato all'interno di un istituto secondario di primo grado di Pordenone, come "facilitatore" del progetto PASS, dove su 150 ragazzi figli di immigrati, il 29% del totale, 66 avevano accumulato un ritardo di un anno, 29 di due anni, 7 di tre anni e 1 di quattro anni.

Da evidenziare come l'Ambito distrettuale di Pordenone nel 2005 attivava il Progetto PASS (Prima Accoglienza Stranieri a Scuola), proprio per aiutare i bambini e ragazzi neoricongiunti, riconosciuti come soggetti particolarmente vulnerabili nel processo di ingresso in una nuova scuola e in città. Il progetto nasceva dopo che sia dagli istituti scolastici e che dai genitori immigrati erano giunte molte richieste di intervento.

3.2 Gli eventi degli ultimi anni.

Il periodo di forte espansione economica termina nel 2002, dapprima lentamente e poi in maniera radicale a partire dal 2008, nonostante ciò l'economia pordenonese rimane saldamente legata all'industria, le cui imprese sono il 12,2% del totale (con una media superiore a quella nazionale, che è del 10,0%) e occupano la metà dei lavoratori di Pordenone⁶³. La crisi del 2008 ha segnato particolarmente il territorio pordenonese e il Friuli Venezia Giulia, proprio in virtù delle loro peculiarità: la propensione all'internazionalizzazione e l'alta concentrazione di imprese impegnate nel settore manifatturiero.

Il settore mobiliario in Provincia di Pordenone era già stato colpito dalla crisi del 2002/2003, ma entra fortemente in difficoltà nel 2009, e nel biennio 2012/2013 perderà «il 30% del proprio export originario.»⁶⁴ Il settore degli elettrodomestici entra in crisi in conseguenza della decisione da parte dell'Electrolux di trasferire buona parte della sua produzione in paesi dove è presente un basso costo del lavoro, in particolare in Polonia, dove è stato replicato il "modello Pordenone". Insieme alla produzione della multinazionale, hanno dovuto delocalizzato le aziende locali dell'indotto. Il

⁶³ Dati estrapolati dalla camera di commercio di Pordenone, www.pn.camcom.it.

⁶⁴ Fulvio Mattioni, *Caro modello Friuli. Economia, lavoro, imprese e credito dopo la crisi 2008-2014*, Orto della Cultura, Pasian di Prato (UD), 2015, pp.58.

costo del lavoro è tra i 7-9 euro all'ora, rispetto ai 24 dell'Italia. Interessante l'inchiesta svolta nel 2014 da Fiorella Longobardi, durante la mobilitazione indetta dai lavoratori in risposta alle intenzioni della Multinazionale di chiudere lo stabilimento di Porcia (PN) con 1100 operai e ridurre l'organico degli stabilimenti di Forlì, Solaro (MI) e Susegana (TV). Nel maggio del 2014 viene firmato l'accordo con la multinazionale che si impegnava a non licenziare come previsto gli operai e a non chiudere lo stabilimento di Porcia. In cambio essa otteneva «un risparmio di tre euro all'ora sul costo del lavoro, attraverso un piano di velocizzazioni delle linee di montaggio e di decontribuzione dei contratti di solidarietà, un sostegno per l'innovazione grazie a finanziamenti statali e degli Enti locali, maggiore flessibilità e aumenti della produzione.»⁶⁵ L'autrice evidenzia come già a partire dagli anni Novanta c'era stata una continua richiesta alla flessibilizzazione all'intensificazione delle prestazioni del lavoro da parte delle aziende del manifatturiero. In particolare per quanto riguarda l'Electrolux viene sottoscritto, «a cavallo degli anni 2000, la cessazione del vincolo di cadenza di un minuto su alcune linee di produzione nei quattro stabilimenti (...) Il vincolo a un minuto era disciplinato da un accordo del 1975 pensato per contrastare l'aumento dei ritmi, ma oggi si è arrivati a produrre un elettrodomestico ogni quarantadue secondi.» L'Electrolux è inoltre una delle prime aziende ad avere fatto uso della flessibilità oraria: «è stata tra le prime grandi imprese a sperimentare contratti di telelavoro, banca delle ore, job-on-call (...), l'uso sistematico nei picchi produttivi di contratti stagionali a tempo determinato, il 6x6x3.»⁶⁶ L'inchiesta riporta, inoltre, come le lavoratrici, che corrispondono a un terzo del totale, sono inquadrare, nel 70% dei casi, per quanto riguarda gli stabilimenti di Susegana, Forlì e Porcia, nei livelli contrattuali più bassi, impegnate con più frequenza in catena di montaggio e ricevono salari minori rispetto agli uomini. Le operaie e gli operai sono comunque considerati fortunati, nonostante si sentano minacciati dal rischio che l'azienda venga delocalizzata nei prossimi anni, perché si tratta di stabilimenti in cui valgono

⁶⁵ Fiorella Longobardi, *Lunghe esperienze operaie #1: primi risultati della ricerca sulle condizioni lavorative in tre stabilimenti Electrolux*, inchiesta contenuta in www.conmissioneiprecarie.org, 15/12/2015, pp.2.

⁶⁶ *Ibidem*, pp.2.

ancora molte regole di salvaguardia dei diritti dei lavoratori e godono di contratti a tempo indeterminato.

In generale tra il 2009 e il 2013 il 9,1%⁶⁷ delle imprese manifatturiere hanno cessato l'attività in Friuli Venezia Giulia. Tra queste nel 2013 anche "Ideal Standard", azienda americana che aveva acquistato nel 1969 le "Ceramiche Scala", con 480 lavoratori. Nel triennio 2009–2012 il FVG è risultata la regione con la più alta incidenza di fallimenti (4,4%) e Pordenone la provincia d'Italia con il tasso più alto il 5,9% di fallimenti.⁶⁸ Tra il 2000 e il 2014 si registrano, inoltre, un calo dei lavoratori autonomi del 16,9%, corrispondenti a 22.187 persone.

Uno studio di Fulvio Mattioni ha cercato di cogliere le radicali trasformazioni che hanno investito il mercato del lavoro regionale, mettendo in relazione la quantità di lavoro utilizzata dall'economia locale friulana e la sua distribuzione tra il numero di occupati, utilizzando l'Unità di lavoro annuale (Ula)⁶⁹, che permette di cogliere le possibili forme contrattuali utilizzate, part-time contratti a tipici, a tempo pieno. Attraverso questo indicatore l'autore rileva: la crescita della quantità di lavoro richiesta dal terzo settore tra il 2003 e il 2007 (più 18.400 unità), probabilmente a causa della regolarizzazione del lavoro domestico e dei servizi alla persona, in seguito alla legge Bossi-Fini (2003); l'aumento del part-time femminile; un aumento dell'occupazione femminile dal 2000 al 2014, con un incremento del 20%; mentre l'occupazione maschile diminuisce del 11,5% con una perdita superiore ai 36mila occupati. A partire del 2009, in generale, a un calo della domanda di lavoro richiesto dall'economia è corrisposto un calo degli occupati, anche se in maniera non così significativa da come ci sarebbe aspettati.⁷⁰ La flessibilità è «fortemente aumentata negli ultimi anni

⁶⁷ Dato estrapolato dal testo di Fulvio Mattioni, *Caro modello Friuli. Economia*, opera cit.

⁶⁸ dati estrapolati dal sito della camera di commercio di Pordeone

⁶⁹ «rappresenta la quantità di lavoro prestata nell'anno da un occupato a tempo pieno. È calcolata riducendo il valore unitario delle posizioni lavorative a tempo parziale in equivalenti a tempo pieno. Per cui se un lavoro a tempo pieno annuo corrisponde ad una Ula, due lavoratori occupati a part/time annuale equivalgono alla stessa Ula. Nel secondo caso però abbiamo due occupati e una solo Ula», in Fulvio Mattioni, *Caro modello Friuli. Economia*, cit. pp 77.

⁷⁰ Tra il 2003-2012 la quantità di lavoro utilizzata dall'economia regionale misurata in termini Ula è diminuita del 3,7%, (21.300 unità). Tra il 2000-2014, il numero di occupati è rimasto sostanzialmente stabile (-750 unità e -0,2%), ma con un calo di 18.700 Ula (meno 3,3%). Tra il 2008-2014 l'occupazione persa maschile è del

soprattutto per quanto concerne l'entrata nel mercato del lavoro. (...) La realtà sperimentata è di aver utilizzato un numero crescente di lavoratori, che lavorano meno (con la diffusione del part-time e dei lavori a tempo determinato) e guadagnano di meno, con meno garanzie. L'impatto di queste realizzazioni è stato molteplice: una caduta del potere di acquisto delle famiglie, un aumento dell'indebitamento delle stesse, un impoverimento della società nel suo complesso con il riemergere, dapprima, e l'amplificarsi, in seguito, della povertà.»⁷¹ Nel primo semestre del 2016 i dati Inail indicavano un aumento del 7% degli incidenti sul lavoro rispetto allo stesso periodo di un anno prima. La responsabile del lavoro e della sicurezza della segreteria regionale della Cgil, Orietta Olivo⁷², denunciava come questo incremento, che non avveniva da anni, è imputabile all'aumento della precarietà e frammentazione del mercato del lavoro, degli appalti e dei subappalti.

Con la crisi del 2008 i giovani e giovanissimi hanno subito particolarmente la stagnazione del mercato del lavoro, è raddoppiato infatti il numero dei giovani in cerca della prima occupazione, che hanno perso il posto con più frequenza e devono accettare contratti di lavoro a tipici e part-time. «Le tre corti di lavoratori più giovani subiscono un netto ridimensionamento subendo un taglio occupazionale che raggiunge il 35,3% nel caso dei giovanissimi e del 37,4% nella classe di età che considera coloro che hanno tra i 25 e i 34 anni. Viceversa le tra classi di lavoratori più anziane aumentano la loro quota occupazionale del 32,7% (quella compresa tra i 45 e i 54 anni) e di oltre il 60% le più anziane.»⁷³

3.3 Il contesto sociale e demografico dell'Ambito distrettuale Urbano 6.5.

Nei cinque comuni dell'Ambito, Pordenone, Porcia San Quirino e Roveredo in Piano, tra il 2008 e il 2013 veniva registrato un aumento dell'8% della popolazione anziana. Se nel 1991 gli over 65 erano 13.400 nel 2011 erano

l'84,3% del totale. Perdita avvenuta soprattutto nel lavoro non alle dipendenze di tipo artigiano e legato al settore manifatturiero. Dati estrapolati da Fulvio Mattioni, *Caro modello Friuli. Economia*, cit. pp. 184.

⁷¹ *ibidem*, pp. 178-179

⁷² *Friuli Venezia Giulia: tornano a crescere gli infortuni sul lavoro* in <http://www.rassegna.it/articoli/friuli-venezia-giulia-tornano-a-crescere-gli-infortuni-sul-lavoro>

⁷³ Fulvio Mattioni, *Caro modello Friuli. Economia*, opera cit. pp.187-188.

20.700, il 23,2% dei residenti. Dal 2010 e il 2014 la fascia di popolazione tra i 18 e i 34 anni è diminuita dell'8,7%. «Queste evoluzioni hanno avuto ripercussioni sugli equilibri demografici (maggior popolazione “a carico”), ma anche sulle condizioni generali di vita, essendo aumentato il numero di persone che vivono sole (specie nella terza età, dove il fenomeno è particolarmente rilevante nella componente femminile).»⁷⁴ Il numero dei nuclei familiari sono aumentati ma sono diminuiti i componenti. Gli immigrati nei comuni alla fine 2014 erano l'11,5%, mentre a Pordenone il 15,5%. Nel 2015 sono ulteriormente calati al 14,6%. È da evidenziare come tra il 2010 e il 2014 vi siano state 1700 acquisizioni di cittadinanza. La ricerca alla quale mi riferisco nell'ultimo capitolo e da cui ho estrapolato questi dati, sottolinea come sia percepito da diversi osservatori locali un processo di una nuova emigrazione degli immigrati che risiedevano nel territorio, verso altri paesi europei, aspetto non registrato dai dati statistici. Dall'ultimo Profilo di Comunità redatto dall'Ambito, basato su dati del 2013 viene riportato il numero dei casi seguiti dall'Ambito delineando una realtà diversa da quella regionale: se in regione per i minori in casi registrati sono il 14,4% nell'ambito sono il 12,2%, per la fascia degli adulti in regione raggiungono il 43,8% rispetto al 55,7% dei cinque comuni, mentre gli anziani sono 42,0% contro il 32,1% del pordenonese. «Il confronto con il dato regionale è interessante anche per quanto riguarda l'incidenza dei casi stranieri: se in regione essi non raggiungono il 15% del totale, nell'ambito superano il 28,1%. Di questi, circa 2 su 3 sono adulti e 1 è minore, mentre la quota di anziani non raggiunge l'1%.»⁷⁵ Aumentano, rispetto agli anni precedenti, anche i disoccupati che accedono ai servizi, il 43% dell'area adulta, di cui uno su due è immigrato, il numero degli anziani che vivono da soli e il numero delle famiglie in carico, tra cui quelle monogenitoriali o in convivenza.

In generale il profilo evidenzia un progressivo aggravamento dei casi nelle varie Aree di intervento dei servizi. Nell'Area tutela e minori, viene

⁷⁴ Stefano Carbone, Ivana Foresto, Mario Marcolin, Andrea Satta, (a cura di), *Presidi sociali territoriali. Quando il lavoro sociale incontra il lavoro di comunità. Rapporto per un progetto*. Associazione scientifico culturale “Le Nuvole”, pp. 7, documento presente in www.ambitopordenone.it.

⁷⁵ Ambito distrettuale 6.5, Profilo di comunità 2013 dell'Ambito distrettuale 6.5, Pordenone, 2014, pp.13.

evidenziato un aumento delle «difficoltà di tenuta dei nuclei, spesso sfociante in conflittualità e/o episodi di violenza intrafamiliare.»⁷⁶ Tra gli adolescenti aumentano i casi di tossicodipendenza e microcriminalità. L'aumento di episodi di violenza di genere e di relazione ha costretto più frequentemente del passato a ricorrere all'inserimento in comunità di mamme e figli. In Area Adulti e inclusione sociale aumentano le situazioni di multiproblematicità nei nuclei familiari. «Si nota in particolare un'aumentata difficoltà nell'area delle competenze genitoriali, di accudimento e cura, nonché nell'area della gestione del budget familiare.»⁷⁷ In crescita anche i casi di difficoltà economica tra chi ha superato i 50'anni ed è uscito dal mondo del lavoro. Anche per coloro che hanno seguito dei percorsi positivi nei progetti orientati all'occupabilità non trovano lavoro per la scarsa o inadeguata professionalità e la mancanza delle qualifiche necessarie. Aumentano anche le famiglie con minori senza reddito: «Fino a qualche anno fa erano interventi di tamponamento, ora sono diventati strutturali con funzione di posticipo della situazione critica e comunque insufficienti. Questa funzione di posticipo fa sì che si producano interventi di breve durata che tuttavia non sono sufficienti ad evitare una presa in carico nei mesi successivi.»⁷⁸ Anche in Area anziani aumentato le multiproblematicità, con un conseguente maggior investimento di tempo e di tipi di intervento, in particolare peggiorano le situazioni sanitarie e diminuiscono le reti di supporto.

⁷⁶ *Ibidem*, pp.23.

⁷⁷ *Ibidem*, pp.23.

⁷⁸ *Ibidem*, pp.23.

4. Il modello organizzativo e operativo del Servizio Sociale dei Comuni di Pordenone

La promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale sono garantiti dalla Regione del Friuli Venezia Giulia attraverso un sistema di servizi e interventi sociali espressi nella Legge Regionale del 31 marzo 2006 n. 6 «Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale», che ha come riferimento normativo la Legge nazionale 8 novembre 2000, n. 328 «Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.» Alla Regione spettano «le funzioni di programmazione, coordinamento e indirizzo materia di interventi e servizi sociali,»⁷⁹ mentre il Comune è titolare «della funzione di programmazione locale del sistema integrato, delle funzioni amministrative concernenti la realizzazione del sistema locale di interventi e servizi sociali.»⁸⁰

Per garantire una risposta unitaria e continuativa ai bisogni sociali e sanitari della comunità, la Legge regionale prevede che i comuni corrispondenti agli ambiti territoriali dei distretti sanitari si associno. Attraverso la «Convenzione quadro istitutiva del Servizio Sociale dei Comuni ed atto di delega per l'esercizio in forma associata della funzione di programmazione locale del sistema integrato di interventi e servizi sociali e per la gestione dei servizi e delle attività di cui all'art. 17, comma 1 e 2 della LR 6/2006» stipulata nel 2006 e rinnovata nel 2013 i Comuni di Pordenone, Porcia, Roveredo in Piano, San Quirino e Cordenons si sono associati nel Servizio Sociale dei Comuni (SSC), a cui spettano «le funzioni fondamentali di servizio sociale professionale e segretariato sociale, il servizio di assistenza domiciliare e di inserimento sociale, gli interventi di assistenza economica, il pronto

⁷⁹ Legge Regionale 31 marzo 2006, n.6., Art.8 Com.3 LR.n.6.2006 *Le Province esercitano funzioni finalizzate alla realizzazione del sistema regionale di osservazione, monitoraggio, analisi e previsione dei fenomeni sociali, nonché di diffusione delle conoscenze, sulla base di intese, accordi o altri atti di collaborazione istituzionale stipulati con la Regione.*

⁸⁰ Legge regionale 31 marzo 2006, n.6, Art.10

intervento sociale per le situazioni di emergenza personali e familiari e interventi di assistenza economica.»⁸¹

I Comuni degli ambiti hanno delegato all'*Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale"*, «le funzioni di tutela delle persone con disabilità, con particolare riguardo alla prevenzione, alla diagnosi prenatale e precoce, alla cura e riabilitazione, le attività residenziali e semiresidenziali, gli interventi di inserimento lavorativo nonché i progetti di inclusione sociale delle persone con disabilità.»⁸²

Gli interventi, le risorse umane, strumentali e finanziarie dei servizi sono gestiti dal Comune di Pordenone, il Comune Capofila, *per il tramite del* responsabile del Servizio Sociale. Il Sindaco rappresenta legalmente il Servizio in giudizio e nel rapporto con le altre istituzioni e ha il compito di relazionare all'Assemblea dei Sindaci rispetto alla gestione delle attività delegate e nomina il Responsabile del SSC.

Il sindaco di Pordenone è anche presidente dell'Assemblea dei Sindaci, «a) organo di indirizzo, controllo, monitoraggio e di alta amministrazione del Servizio Sociale dei Comuni, (...) e) svolge compiti relativi alla definizione, al monitoraggio e alla valutazione del Piano di Zona, elabora le linee di progettazione e programmazione del sistema locale integrato degli interventi e dei servizi sociali, (...) f) esprime indirizzi in merito alla dotazione organica del Servizio Sociale dei Comuni, al suo modello organizzativo, alle loro eventuali modifiche (...) J) approva proposte di regolamentazione inerenti l'accesso alle prestazioni.»⁸³ L'Assemblea agisce in modo simile ad una giunta comunale, i suoi componenti, i sindaci o gli assessori dei comuni associati, discutono degli argomenti posti all'ordine del giorno e portano avanti le istanze, mantengono le relazioni con gli operatori del Servizio Sociale e relazionano alla Giunta Comunale l'operato dell'Assemblea.

Il Responsabile del Servizio Sociale, i coordinatori delle Unità Territoriali e di Area, il Responsabile Amministrativo Contabile, il Responsabile

⁸¹ Legge regionale 31 marzo 2006, n.6, Art.6 comma 2

⁸² Servizio Sociale dei Comuni, Ambito distrettuale 6.5, *Piano di Zona 2013-2015*, dicembre 2012, pp.2.

⁸³ Ambito distrettuale urbano 6.5, *Convenzione per l'esercizio in forma associata della funzione di programmazione locale del sistema integrato di interventi e servizi sociali e della gestione di servizi e attività di cui all'art.17, comm 1 e comma 2 della LR 6/2006*, Cordenons 19/02/2013, Articolo 10.

Programmazione e Comunicazione compongono l'Ufficio di Direzione e Programmazione, supporto tecnico all'Assemblea dei sindaci. L'ufficio «garantisce a) la raccolta e l'analisi dei dati relativi ai bisogni, alle risorse e ai servizi in funzione dell'attività strategica e di programmazione; (...) b) il coordinamento dell'attività istruttoria e la predisposizione dei documenti relativi al Piano di Zona, agli accordi attuativi, nonché al relativo monitoraggio c) la redazione del piano economico finanziario e degli atti necessari alla rendicontazione, d) la promozione di iniziative per il reperimento di altre risorse economiche; e) la predisposizione degli schemi di regolamento, le disposizioni o i protocolli per il successivo inoltro all'Assemblea dei Sindaci, f) la predisposizione degli atti di natura gestionale, g) indicazioni alle singole amministrazioni comunali su tematiche di reciproco interesse, favorendo altresì il rapporto con gli operatori di riferimento al territorio e le amministrazioni stesse.»⁸⁴

L'Assemblea dei Sindaci assegna la gestione del personale e delle risorse finanziarie e strumentali per la realizzazione dei programmi annuali al responsabile del Servizio Sociale. I tre coordinatori delle tre unità territoriali e di area tematica, che presiedono i forum tematici permanenti delle aree definite nel Piano di Zona, hanno l'importante compito di programmare e controllare le attività nelle diverse aree favorendo un'interazione tra la dimensione territoriale e dei tavoli di zona. Il ruolo di coordinatore prevede anche: «l'attività amministrativa di back-office; il monitoraggio del budget territoriale; la cura dell'organizzazione ed il supporto del gruppo degli operatori, la promozione della qualità degli interventi professionali e delle procedure (...) l'orientamento del gruppo di lavoro agli approcci di politica sociale territoriale proposti dall'Ambito e di monitoraggio del lavoro sociale di comunità, con affiancamento agli incontri con il privato sociale nella costruzione della rete territoriale delle risorse.»⁸⁵

⁸⁴ Ambito distrettuale urbano 6.5, *Convenzione per l'esercizio in forma associata della funzione di programmazione locale del sistema integrato di interventi e servizi sociali e della gestione di servizi e attività di cui all'art.17, comm 1 e comma 2 della LR 6/2006*, Cordenons 19/02/2013, Articolo 14

⁸⁵ Documento dell'Ambito Urbano 6.5, *Assetto organizzativo dell'Ambito*, Allegato alla deliberazione dell'assemblea dei sindaci dell'Ambito distrettuale urbano 6.5, n. 235 del 18/12/2014.

4.1 Le Unità Operative territoriali

L'Unità Operativa Territoriale di Pordenone ha la propria sede in un palazzo storico nella piazza del centro cittadino dove si affacciano gli edifici dei diversi uffici comunali. Delle dieci assistenti sociali che compongono l'equipe, tre sono responsabili dell'utenza anziana e sette dell'utenza adulta, minore senza provvedimenti di tutela e disabili. Uno di questi è anche coordinatore dell'Unità e referente dell'Area della domiciliarità e supervisiona il Servizio di Educativa Domiciliare. Ogni assistente sociale opera con gli utenti di una specifica zona della città. Il Comune di Pordenone comprende poco più della metà degli abitanti dell'Ambito Urbano, ma, come viene specificato in una delibera, ha in carico il 70% dell'utenza, tra cui le situazioni maggiormente problematiche. Viene inoltre evidenziato come si differenzi particolarmente dagli altri comuni per un tessuto sociale dai «tratti spersonalizzanti tipici della città di più grandi dimensioni.»⁸⁶ Quattro assistenti sociali hanno contratti a termine e uno lavora a tempo parziale. Altra criticità evidenziata, oltre alla complessità dei casi in carico, è il segretariato, che ha registrato quasi il 40% di domande improprie presentate, con un notevole investimento di tempo da parte degli operatori. I responsabili del Servizio sono gli assistenti sociali dell'area adulti.

L'Unità Operativa Territoriale di Cordenons e San Quirino ha quattro assistenti sociali, due impegnati nell'area Adulti e disabilità, una nell'area anziani e una a cui sono assegnate entrambe le aree di utenza per il Comune di San Quirino. L'assistente coordinatrice dell'equipe è anche referente alle tematiche che fanno riferimento all'inclusione sociale, «con particolare riferimento all'area adulti (Forum inclusione sociale). Servizio “Orienta lavoro”; le progettazioni del piano di zona su abitare sociale; povertà alimentare; progettazioni Fondo Devianza; sfruttamento, tratta, accattonaggio, violenza di genere. A questo coordinamento afferisce inoltre la referenza per il FAP (Fondo Autonomia Possibile) salute mentale e la commissione di

⁸⁶ *Ibidem.* pp.2

accreditamento dei servizi eroganti prestazioni ai sensi della L.R. 41/96.»⁸⁷
L'equipe si compone anche di alcuni Operatori Socio Sanitari del Servizio di Assistenza Domiciliare che hanno come riferimento la popolazione dei due comuni e di alcuni operatori del terzo settore impegnati nel Servizio educativo per minori e disabili. Tutte le assistenti sociali sono operative a tempo pieno e con contratti a tempo indeterminato. Il Servizio Sociale ha la propria sede presso il Municipio di Cordenons e di San Quirino, aspetto che ha favorito una buona sinergia con l'amministrazione comunale, i progetti del territorio e la creazione di un legame con la comunità locale. Le operatrici però denunciano la difficoltà apportate un filtro in entrata all'utenza.

L'Unità Operativa Territoriale dei comuni di Porcia e Roveredo in Piano, ha un'unica sede presso il centro sociale di Porcia. È composta da quattro assistenti sociali, tre dedicati all'area adulti e una all'area anziani. Nella delibera, alla ho fatto riferimento, viene evidenziata la fragilità dell'équipe a causa della sostituzione di due assistenti sociali di lungo corso, che avevano costruito un'ottima sinergia con il territorio e l'amministrazione comunale, sono state sostituite con due assistenti con contratti a tempo determinato. L'equipe si completa, come le altre unità territoriali, con gli operatori dei servizi domiciliari ed educativi. Il coordinatore dell'Unione Operativa è referente dell'Ambito per «l'area anziani e non autosufficienza, l'amministrazione di sostegno e il Fondo di Autonomia Possibile,»⁸⁸ un impegno considerato gravoso, che lo ha costretto a non potersi dedicare completamente ad alcune attività per il territorio.

L'Unità Operativa Tutela minori, collocata presso la sede centrale dell'Ambito, è responsabile per gli interventi nei confronti di famiglie multiproblematiche e minori «con necessità di tutela all'attenzione della Magistratura Minorile ed Ordinaria, il servizio affidi, servizi residenziali e semiresidenziali, servizio educativo territoriale, servizi integrativi per l'infanzia connessi al servizio sociale.»⁸⁹ E' composta da sei assistenti sociali, due con contratti part time, e dislocate nelle sedi di Porcia e Cordenons. La

⁸⁷ *Ibidem*, pp.2.

⁸⁸ *Ibidem*. pp.3

⁸⁹ *Ibidem*. pp.3.

coordinatrice «è referente del Forum minori e famiglia che si occupa in particolare della messa in rete di tutti i servizi competenti in materia (ASS6, Scuole, Terzo Settore) e l'attivazione di progetti di prevenzione, di formazione degli operatori, di innovazione dei servizi.»⁹⁰ Il Servizio Educativo Territoriale viene attivato dalle assistenti sociali nei confronti dei minori che presentino delle problematiche nel loro percorso evolutivo.

4.2 Il Servizio di Assistenza Domiciliare, Orienta lavoro e il Servizio di Educativa Territoriale.

Nella sede del Servizio Sociale dei Comuni di Pordenone sono attivi, inoltre, due servizi: il Servizio di Assistenza Domiciliare e il servizio Orienta Lavoro. Il primo è un servizio che fornisce un supporto alle persone che non riescono a svolgere autonomamente le attività della vita quotidiana, disabili, anziani, famiglie in situazione di disagio. Le prestazioni, che vanno da quelle di cura della persona al trasporto, dal disbrigo di pratiche alla preparazione di pasti, hanno lo scopo di favorire la permanenza dell'assistito nella propria abitazione. Gli operatori di tale servizio sono *Operatori Socio Sanitari*, coordinati da un'Operatrice Socio Assistenziale. Una parte di questi operatori sono dipendenti del Comune di Pordenone, altri sono operatori del terzo settore.

Il servizio «Orienta Lavoro» garantisce, attraverso la professionalità di due educatori, percorsi di orientamento al lavoro, forme di affiancamento educativo «integrate da percorsi di formazione in contesti socio lavorativi in aziende, organizzazioni non profit o enti pubblici, per implementare le capacità propedeutiche all'inserimento nel mercato del lavoro, (...) a disoccupati, sottoccupati, inattivi o inoccupati adulti che presentino delle problematiche sociali nonché giovani a rischio di esclusione sociale.»⁹¹

Il «Servizio Educativo Territoriale» può essere attivato dagli assistenti sociali nei confronti dei minori che presentino delle problematiche nel loro percorso

⁹⁰ *Ibidem*, pp3.

⁹¹ Ambito Urbano 6.5, *Regolamento per l'accesso agli interventi, ai servizi e alle prestazioni di natura sociale, socio-assistenziale e socio-educativa erogati dal Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5 di Pordenone*, Art.30, dicembre 2013.

evolutivo a supporto della funzione genitoriale. Attraverso una progettazione condivisa con la famiglia e il minore, un educatore, appartenente al terzo settore, svolge diverse attività, dal sostegno didattico, all'attività di mediazione con la scuola e con il territorio in affiancamento al minore e alla famiglia.

4.3 L'assistente sociale nel Servizio Sociale dei Comuni

«L'organizzazione e l'erogazione dei servizi sociali pone al centro del sistema la figura professionale dell'assistente sociale quale operatore di riferimento presente in tutti i Comuni deputato dalla normativa vigente (...) a porre in atto interventi, prestazioni e progetti finalizzati al superamento delle situazioni di difficoltà e alla realizzazione di azioni di protezione sociale e promozione di una migliore qualità della vita. Ogni assistente sociale è responsabile dell'istruttoria e firma tutte le lettere o documenti che siano utili a concludere l'istruttoria stessa (...). L'assistente sociale che opera nel singolo Comune è quindi sotto il profilo tecnico il professionista a cui spetta, per quanto di competenza, la responsabilità circa il processo di presa in carico delle situazioni.»⁹²

4.4 Il percorso amministrativo della Domanda di accesso ai servizi socio-assistenziali.

Ogni volta che accede una persona al Servizio le assistenti sociali compilano la «Domanda di accesso ai servizi socio-assistenziali» in cui, oltre ai dati della persona, viene indicata la tipologia di intervento, e il servizio professionale a cui chiede di poter accedere. Una pagina copia viene data all'utente, poi la domanda viene protocollata. Successivamente viene ritirata dall'assistente sociale che compila le pagine interne, dove è presente una legenda con le voci: famiglia, casa, reddito, lavoro, devianza/controllo, istruzione/scuola, salute, dipendenze, autosufficienza, socialità/relazioni che vengono compilate

⁹²Ambito Urbano 6.5, *Assetto organizzativo dell'Ambito*, Allegato alla deliberazione dell'assemblea dei sindaci dell'Ambito distrettuale urbano 6.5, n. 235 del 18/12/2014.

per fare la diagnosi sociale. Vengono scritte le motivazioni del referente della pratica e il progetto concordato con il beneficiari e indicato l'intervento richiesto. Tali informazioni inserite sono utili per rendere chiaro la fase in cui si trova il più generale processo d'aiuto. L'assistente sociale firma la pratica come referente del procedimento e ne fa una copia da conservare nella cartella sociale, quindi consegna la domanda alla responsabile del procedimento, e poi al responsabile del SSC. La domanda, infine, perviene all'ufficio amministrativo. All'interno, se è previsto un intervento economico, viene compilato e aggiunto il modulo di *Ponderazione della situazione economica*, necessario a calcolare l'entità del contributo economico in base alla situazione economica, delle condizioni di vita e del bisogno assistenziale dell'utente, una copia dell'ISEE e un modulo che attesta l'assenza di un conflitto di interessi. Nel caso in cui venga deciso che il contributo non sia riscosso direttamente dall'utente, viene compilato un ulteriore modulo per la delega alla riscossione, ad esempio una Comunità che ospita l'utente.

4.5 Interventi di sostegno al reddito

«Gli interventi di sostegno al reddito sono finalizzati a prevenire, superare o ridurre le condizioni di bisogno derivanti da inadeguatezza del reddito o da difficoltà economiche che non consentono la soddisfazione dei bisogni fondamentali.»⁹³ L'Assistente Sociale può utilizzare tali risorse come opportunità per avviare il cambiamento di una situazione personale o familiare di difficoltà con prestazioni economiche ordinarie, che hanno una durata massima di sei mesi e possono protrarsi per un massimo di un anno, o straordinarie attivate per gli utenti che devono affrontare situazioni economiche impreviste, come bollette di utenza domestica, acquisto di farmaci o sostenere delle spese per l'accudimento e l'istruzione dei figli. Generalmente all'erogazione del contributo l'assistente sociale concorda con

⁹³ Ambito Urbano 6.5, *Regolamento per l'accesso agli interventi, ai servizi e alle prestazioni di natura sociale, socio-assistenziale e socio-educativa erogati dal Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5 di Pordenone*, Art.37, dicembre 2013.

la persona/famiglia l'impegno a partecipare a «percorsi socio-educativi di tutoraggio per migliorare la capacità di gestione del bilancio familiare.»⁹⁴

Vi sono poi quelle che generalmente vengono indicate come “borse lavoro” che si distinguono in «Borse Sociali con Finalità di Inclusione Sociale» e «Borse Sociali con Finalità Educativo-Formative». Le prime sono utilizzate per inserire persone in contesti lavorativi particolarmente sensibili all'accoglienza e al sostegno di persone con alcune carenze sociali e funzionali, che possono vivere in una condizione di marginalità sociale o di devianza, e che quindi presentano un certo grado di fragilità psicosociale.

Le «Borse Sociali con Finalità Educativo-Formative» sono destinate a persone che stanno attraversando una fase di fragilità e non sono in grado accedere autonomamente ad un impiego nonostante ne possiedano i requisiti. In questo caso l'assistente Sociale compila la Scheda di presentazione del caso per la definizione di percorsi individualizzati di orientamento e/o inserimento lavorativo e due questionari per la valutazione dell'occupabilità della persona, l'ITO (Indicatori Teorici di Occupabilità) e l'ASFeO (Autonomie Socio Formative e Occupabilità). L'assistente sociale presenta quindi il caso ai due tecnici del sostegno educativo che gestiscono Orienta Lavoro, insieme ad altri due assistenti sociali, al fine di stabilire l'opportunità della presa in carico da parte del servizio, nel qual caso comincia l'intervento vero e proprio di Orienta Lavoro.

L'assistente sociale può attivare nei confronti degli utenti altri interventi a sostegno della fragilità economica come le borsa spesa, un intervento integrato tra Servizio Sociale ed Associazionismo del territorio.

La Regione Friuli Venezia Giulia con la Legge Regionale n.15/2015 ha attivato la «Misura attiva di sostegno al reddito, un intervento monetario di integrazione al reddito» che ha una durata di un anno e può essere rinnovato per altri dodici mesi, calcolato in base al valore dell'ISEE. I componenti maggiorenni della famiglia, che ne fa richiesta, devono stipulare con l'assistente sociale «un patto di inclusione finalizzato a superare le condizioni

⁹⁴ Ambito Urbano 6.5, *Regolamento per l'accesso agli interventi, ai servizi e alle prestazioni di natura sociale, socio-assistenziale e socio-educativa erogati dal Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5 di Pordenone*, Art.37, dicembre 2013.

di difficoltà» alla cui definizione «partecipano anche i Centri per l'impiego e i centri regionali per l'Orientamento. Nel patto sono contenuti gli obiettivi di inclusione sociale, di occupabilità, di inserimento lavorativo e di riduzione dei rischi di marginalità connessi all'intero nucleo familiare.»⁹⁵ A Pordenone, le domande presentate fino a marzo 2016 erano state 641 (67 ogni 10.000 abitanti).

4.6 Il Servizio Sociale dei Comuni e la funzione di osservatorio sulle evoluzioni sociali e culturali.

Il Servizio Sociale dei Comuni svolge anche una funzione di osservatorio sulle evoluzioni sociali e culturali che avvengono in città. L'Ambito Urbano 6.5, può quindi attivare percorsi di studio e ricerca che portano alla realizzazione di progetti. Un esempio è il progetto P.A.S.S. (Prima Accoglienza Stranieri a Scuola), che nasceva nel 2005 attraverso un accordo di rete tra i rappresentanti dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5 e i dirigenti scolastici delle scuole primarie e secondarie di primo grado, finanziato dai Comuni dell'Ambito e da fondi regionali e che nel periodo tra il 2014 e il 2015 era riuscito ad aggiudicarsi anche dei finanziamenti delle Comunità Europea. Nei primi anni del 2000 cominciavano a giungere al Servizio molte richieste di aiuto da parte delle famiglie immigrate, che trovavano difficoltà e resistenze nel dialogo con l'istituzione scuola, dovendo confrontarsi con un nuovo sistema organizzativo, nuove modalità di relazione e nuove richieste. Anche la scuola chiedeva un sostegno al Servizio per comprendere il fenomeno dell'immigrazione e del ricongiungimento; necessitava di strategie per coinvolgere le famiglie nella vita scolastica e per affrontare le problematiche, che incontravano i bambini e i ragazzi. La scuola, inoltre, segnalava «un disagio crescente, espresso tanto nei comportamenti disadattivi degli alunni neo-inseriti nel contesto classe (auto esclusione, faticabilità, apatia, blocchi nell'apprendimento, comportamento mimetico, non svolgimento dei compiti a domicilio, carenza di materiale didattico,

⁹⁵ <http://www.regione.fvg.it/rafvfg/cms/RAFVFG/famiglia-casa/politiche-famiglia/FOGLIA14/#id6>

inadeguatezza nell'abbigliamento e nell'igiene personale) quanto da fenomeni di intolleranza ed esclusione da parte della comunità scolastica verso i nuovi arrivati»⁹⁶. Il Progetto riconosceva nel bambino-ragazzo, appena giunto in Italia, un soggetto particolarmente vulnerabile, costretto a gestire notevoli sollecitazioni su più livelli, il ricongiungimento con i genitori dopo molti anni, l'inserimento in un nuovo contesto scolastico che metteva in discussione conoscenze, competenze e abilità precedentemente acquisite. Attraverso un'equipe di "facilitatori" supervisionati e coordinati da un'assistente sociale, il progetto intendeva favorire il processo di accoglienza e inserimento dei minori a scuola e nel territorio pordenonese, facilitando l'inserimento in attività extrascolastiche, aiutando nell'apprendimento dell'italiano, confrontandosi continuamente con le insegnanti e le referenti interculturali della scuola.

4.7 Il Piano di Zona 2013-2015.

«Il Piano di zona è lo strumento fondamentale per la definizione del sistema integrato degli interventi e servizi sociali del territorio di competenza dei Comuni associati negli ambiti distrettuali. Il PDZ costituisce inoltre mezzo di partecipazione degli attori sociali al sistema integrato. 2.(Esso) è definito in coerenza con la programmazione regionale ed è coordinato con la programmazione locale in materia sanitaria, educativa, formativa, del lavoro, culturale, abitativa e dei trasporti e nelle altre materie afferenti alle politiche sociali. 3) (...) è informato ai principi di responsabilità, solidarietà e sussidiarietà e deve garantire un sistema efficace, efficiente, capace di produrre promozione, prevenzione, cura, tutela e inclusione sociale, anche attraverso il coinvolgimento delle risorse locali di solidarietà e di auto-mutuo aiuto.»⁹⁷

Nelle premesse contenute nel Piano di Zona 2013-15 viene specificato che sono state predisposte delle nuove linee rispetto alla precedente esperienza

⁹⁶ Ambito Urbano 6.5, *Dossier conclusivo, Il Progetto P.A.S.S. La prima accoglienza a Scuola degli Stranieri, nelle scuole primarie dell'Ambito Urbano 6.5. Anno 2007-2008*, p 2.

⁹⁷ Legge Regionale 31 marzo 2006, n.6, *Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale*, Art. 24, comma1-3.

pianificatoria (Piano di Zona 2006-2008) in quanto sono intervenuti importanti cambiamenti sociali, economici e normativi. Impegno per la sua redazione è stato cercare di capire quali fossero i bisogni che stanno emergendo nel territorio, quali risorse fossero disponibili e cercare di mantenere un dialogo aperto con i diversi soggetti, che costituiscono il sistema del welfare locale, per riuscire ad avere una progettazione condivisa attraverso il principio di responsabilità diffusa.

È stata quindi realizzata una prima fase di tavoli di concertazione e consultazione tematici tra soggetti istituzionali e non per la sua costruzione. Questo tipo di operatività era stata richiesta dalla regione per riuscire a dare l'avvio a un reale processo partecipativo che rispettasse «i principi di responsabilità, sussidiarietà e sostenibilità nel tempo.» Una modalità di lavoro ritenuta indispensabile per riuscire ad affrontare le nuove sfide e per «allestire esperienze sociali, civiche e comunitarie per riedificare la trama relazionale di una società spesso segmentata e autoreferenziale, così da scoprire e valorizzare le potenzialità partecipative di ciascun soggetto.»⁹⁸

Il Piano intendeva affrontare la complessa e articolata realtà economica, sociale e culturale del territorio pordenonese con una particolare attenzione alle questioni interculturali, intergenerazionali e di genere, «impegnandosi in una decisa azione di sensibilizzazione alle tematiche delle pari opportunità, alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, al dialogo costruttivo tra le culture e le generazioni.»⁹⁹

Altro elemento considerato fondamentale è il lavoro di sistema con l'Azienda Sanitaria, la Provincia e con altri settori tradizionalmente esterni alle politiche del welfare per affrontare la complessità delle difficoltà che incontra il Servizio, e permettere di attivare azioni sperimentali convinte e coogestite. «La concomitanza con studi e progettazioni di area vasta, permettono di affrontare problematiche intersettoriali da un punto di vista ibrido e sistemico, apportando quel valore aggiunto che si ritiene fondamentale da un lato per approcciare in maniera più solida e duratura progettazioni di impatto sovra

⁹⁸ Servizio Sociale dei Comuni, Ambito distrettuale 6.5, *Piano di Zona 2013-2015*, Allegato alla Deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci N. 209 del 12 Dicembre 2012., pp.I.

⁹⁹ *Ibidem*, pp.2.

comunale e trasversali alle aree di bisogno, dall'altro per agire in termini di sostenibilità delle progettazioni e di prevenzione del disagio.»¹⁰⁰

Per la definizione delle azioni in materia di integrazione sociosanitari e lavorativa è stata costituita una «cabina di regia»¹⁰¹ composta dagli Ambiti della Provincia, i Distretti, l'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n. 5 “Friuli Occidentale”, e per la prima volta anche dall'amministrazione della Provincia di Pordenone, per includere la tematica del lavoro tra le materie condivise. L'obiettivo era: «favorire e sviluppare il coordinamento fra i Responsabili degli Ambiti; garantire, per quanto possibile, omogeneità di intervento tra i diversi Ambiti e Distretti; favorire la convergenza delle attività socio-sanitarie identificate e concordate a livello dei cinque Distretti ed Ambiti in un unico documento programmatico di intesa; promuovere un dibattito culturale sui temi sociali e socio-sanitari, con cornici comuni di riferimento su cui innestare il lavoro specifico a livello territoriale con gli attori rappresentativi delle comunità locali; sviluppo di possibili integrazioni anche funzionali in termini di risorse umane e finanziarie.»¹⁰²

Questo lavoro di concertazione ha definito le azioni specifiche per aree e annualità come indicate nel Piano di Zona: “Materno infantile”, “Disabilità”, “Anziani” e “Lavoro”. In quest'ultimo tavolo la Provincia ha coordinato la fase di orientamento «relativamente alle misure di contrasto alla povertà ed integrazione con le politiche del lavoro»¹⁰³, a cui hanno partecipato anche gli Ambiti. Dal lavoro svolto a livello provinciale c'è stato poi il passaggio delle indicazioni ai territori. L'Ambito di Pordenone ha avviato i tavoli di consultazione tematici – “minori famiglia”, “disabilità”, “anziani”, “inclusione sociale e lavoro” - in una dimensione integrativa e complementare a quanto elaborato in ambito provinciale, e predisponendo i tavoli tematici di cooprogettazione che sarebbero andati ad operare fino al 2016.

¹⁰⁰ *Ibidem*, pp.II.

¹⁰¹ *Ibidem*, pp.17.

¹⁰² *Ibidem*, pp.III.

¹⁰³ *Ibidem*, pp.17.

4.7.1 L'architettura del Piano di Zona.

4.7.2 Le Azioni di sistema

Le azioni di sistema sono elemento fondamentale in quanto definiscono gli «obiettivi, le metodologie e gli strumenti per la razionalizzazione, l'integrazione e il consolidamento delle attività in essere e per le progettualità che si andranno ad implementare in collaborazione con i soggetti istituzionali e non istituzionali di area vasta e di Ambito.»¹⁰⁴ Tali azioni sono declinate in quattro percorsi fondamentali:

1) «Governance sociale» Tra gli obiettivi indicati dalla Regione quelli sociali sono: «(N. 1.1) Rafforzare il coinvolgimento della comunità nella realizzazione di un sistema integrato di interventi e servizi sociali di tipo solidale/universalistico;» «(N. 1.2) Favorire nell'ambito dei percorsi di assistenza, di protezione e promozione sociale, la messa a sistema delle attività di soggetti non istituzionali operanti nel territorio, beneficiari di contributi economici regionali, provinciali e comunali erogati a sostegno delle attività degli stessi soggetti a favore di persone in stato di bisogno, allo scopo di capitalizzare, in un'ottica di sinergia e di coordinamento, le risorse finanziarie pubbliche erogate.»¹⁰⁵

2) «Governo del sistema integrato.» Tra gli obiettivi quelli sociali indicati dalla Regione sono: «(N. 2.1) Consolidare il sistema associato di governo del sistema locale degli interventi e dei servizi sociali.»¹⁰⁶

3) «Stabilizzazione dei livelli di prestazione.» Tra gli obiettivi indicati dalla Regione quelli sociali sono: «(N. 3.1) Stabilizzare e consolidare le prestazioni e gli interventi di cui all'art. 6 della legge regionale 6/2006, definendo un sistema di offerta per tipologie di servizi e prestazioni, trasversale alle aree di bisogno, articolato in: - welfare d'accesso, con il ruolo fondamentale riconosciuto al servizio sociale professionale, che ricomprende il servizio di segretariato sociale, le attività di presa in carico e gestione sociale del caso (case management), il servizio di pronto intervento per le situazioni di

¹⁰⁴ *Ibidem*, pp.

¹⁰⁵ *Ibidem*, pp.24-25.

¹⁰⁶ *Ibidem*, pp.27.

emergenza sociale; - servizi domiciliari, di tipo educativo, socio assistenziale e di assistenza integrata; - servizi a carattere comunitario semiresidenziale, compresa la rete delle strutture e dei servizi a ciclo diurno; - servizi a carattere comunitario a ciclo residenziale, comprendente la rete delle strutture e dei servizi a ciclo interamente residenziale anche a carattere temporaneo; - misure di sostegno e assistenza economica, nelle diverse forme previste dalla programmazione regionale.»¹⁰⁷

4) «Integrazione socio-sanitaria.» In questa sezione sono indicate le azioni di sistema definite a livello di area vasta (Servizio Sociale dei Comuni, ASS6, Distretti della provincia di Pordenone) per uniformare l'offerta dei servizi e i metodi di lavoro.

4.7.3 Obiettivi e azioni di Area.

In questa parte del Piano di Zona sono indicate le cinque aree di intervento. Nell'Area Minori e famiglia (N.5) viene specificato come ci sia stato un investimento particolare finalizzato alla prevenzione primaria, all'«intercettazione precoce del disagio» dei minori e nel consapevolizzare gli attori del territorio sensibili e in grado di intervenire preventivamente. Indispensabile, a questo fine, è considerato mettere in rete le buone prassi presenti, favorirne l'implementazione in modo che possano raggiungere tutta la cittadinanza e creare occasioni di conoscenza dei bambini e dei ragazzi nei loro contesti di vita, per sviluppare le competenze degli adulti e della comunità. Per questo motivo all'obiettivo indicato dalla regione (N.10.1) di «Collegare gli interventi sociali e sociosanitari programmati nei Piani di Zona con specifiche azioni inerenti le politiche familiari», sono state declinate le due macroazioni, N. 10.1.1 e N. 10.1.2: «Creare sinergia e coordinamento tra i vari interventi socio-sanitari programmati da Servizio Sociale dei Comuni e Azienda Sanitaria a favore delle famiglie e le attività messe in atto da soggetti non istituzionali beneficiari di risorse pubbliche»¹⁰⁸ e «Rinforzo delle competenze relazionale ed educative delle famiglie e degli adulti significativi,

¹⁰⁷ *Ibidem*, pp.29

¹⁰⁸ *Ibidem*, pp.43.

nonché lavoro in rete con le istituzioni scolastiche, l'associazionismo e le agenzie educative territoriali, per favorire la promozione dell'agio (prevenzione primaria) e l'intercettazione precoce del disagio dei bambini e dei giovani.»¹⁰⁹ È stata quindi attivata una mappatura delle realtà presenti nel territorio che offrivano servizi e attività a favore dei minori e delle famiglie e una rilevazione dei bisogni riscontrati dai vari soggetti. Ha preso quindi avvio il Forum tematico e l'attivazione di coprogettazioni «nei contesti didattico-educativi-formativo-aggregativi territoriali.»¹¹⁰ Sulla scia di questo lavoro nel 2015 è nato il Progetto la “Città educante”, con l'obiettivo di consolidare la rete dei vari soggetti che operano in ambito educativo, sviluppando un linguaggio comune, condividendo azioni e una cultura educativa trasversali al fine di rendere la comunità maggiormente inclusiva. Si è costituito un Tavolo coordinato dal Responsabile del Servizio Sociale a cui hanno partecipato, la Provincia e l'Ufficio Scolastico, gli istituti scolastici delle scuole primarie e secondarie, il Centro di Orientamento regionale, alcune agenzie formative, l'Informagiovani, vari esperti in area educativa. Sono state mappate le realtà territoriali che svolgevano attività educative, organizzati una serie di momenti informativi e formativi per insegnanti ed educatori.

Nell'Area «Povertà, disagio ed esclusione sociale» l'Obiettivo regionale (N.9.1) indicava come prioritario «promuovere misure di contrasto alla povertà che accanto agli interventi di integrazioni economiche prevedano l'utilizzo di strumenti di reinserimento lavorativo sociale secondo una logica di attivazione che miri all'autonomia della persona.»¹¹¹ L'intento è stato quello di capitalizzare l'esperienza accumulata in tutta la Provincia nei servizi di inclusione socio-lavorativa, per contrastare la frammentarietà del sistema e creare una più forte connessione tra «il “sistema sociale” ed il “sistema lavoro” chiamando a collaborare strettamente la provincia, i comuni, l'ASS, il Terzo Settore ed il settore for profit e le relative associazioni.»¹¹² Si è costituito un tavolo a livello provinciale per rispondere alla Macroazione (N.

¹⁰⁹ *Ibidem*, pp.44.

¹¹⁰ *Ibidem*, pp.44

¹¹¹ *Ibidem*, pp.64.

¹¹² *Ibidem*, pp.63.

9.1.1) di «realizzare un progetto provinciale di sistema finalizzato a migliorare la capacità dei territori di realizzare l'inclusione sociale e lavorativa di persone in carico al SSC, a rischio di povertà ed esclusione sociale, attraverso l'attivazione di una rete di accompagnamento e la promozione e ridefinizione dei servizi per l'inclusione socio lavorativa,»¹¹³ ed è nata «l'Equipe Integrata Territoriale per l'Occupabilità», operativa all'interno dell'Ambito Distrettuale, composta dai due tecnici del Servizio Orienta lavoro, un assistente sociale, il personale del Servizio per l'Impiego della Provincia e del Centro di Orientamento al Regionale di Pordenone. L'equipe opera per ottenere una lettura e una valutazione più completa delle situazioni di disagio e per realizzare progetti più mirati sui bisogni delle persone che accedono al servizio.

Per rispondere alla macroazione «(N.9.1.2) offerta di un sistema razionalizzato di prestazioni ed interventi a sostegno della fragilità economica,»¹¹⁴ si è costituito un forum permanente tra i soggetti pubblici e privati che donavano e donano alimenti, vestiario e materiale scolastico alle persone che ne necessitano nel territorio dell'Ambito, al fine di costituire una rete integrata di interventi/servizi. È stata concordata una modalità di invio degli utenti in carico al Servizio Sociale, realizzata una formazione dei volontari, svolta sia da parte delle assistenti sociali, che hanno illustrato la modalità di lavoro del Servizio, sia da operatrici dell'Azienda Sanitaria, che hanno illustrato come doveva essere composta correttamente una “borsa spesa” per una sana alimentazione e da esperti che hanno illustrato le abitudini alimentari delle diverse culture presenti a Pordenone. L'assistente sociale, che ha coordinato il tavolo, svolgeva un ruolo di “facilitatore” nella quotidianità del lavoro dei colleghi, raccogliendo le difficoltà che emergevano nell'operatività, contattando poi i servizi e i volontari nel territorio. Anche la macroazione «(N. 9.1.3) Home Community - Costruire abitare sociale integrato,»¹¹⁵ ha costituito un tavolo con i vari soggetti del pubblico e del

¹¹³ *Ibidem*, pp.64.

¹¹⁴ *Ibidem*, pp. 67.

¹¹⁵ *Ibidem*, pp. 67.

privato, per riflettere sulla fragilità abitativa e comprendere come fosse evoluta negli ultimi anni. È stata adottata, come strumento di sistematizzazione dell'offerta dei vari servizi, una mappatura aggiornata periodicamente dei soggetti presenti nel territorio, monitorati dagli interventi degli assistenti sociali che avevano utenti al loro interno e che relazionavano sulla qualità del servizio. L'assistente sociale responsabile del tavolo, manteneva un ruolo di coordinamento e facilitazione delle problematiche che sorgevano nella quotidianità del lavoro. Ad esempio nel caso di necessità di un alloggio per un utente si procedeva al contatto delle disponibilità e la verifica delle possibili conflittualità che potevano sorgere.

Completavano il Piano di Zona gli obiettivi e le azioni (N.6) di Area Disabilità, (N.7) di Area Anziani e (N.8) di Area disabilità, dipendenze, salute mentale.

5. Le interviste alle/agli assistenti sociale dell'Ambito.

In questo capitolo riporto le riflessioni emerse dalle interviste¹¹⁶ di gruppo ai/alle venti assistenti sociali e quattro coordinatrici di area delle tre unità territoriali e dell'unità di tutela minori dell'Ambito Urbano 6.5, fatte dall'«Associazione Scientifica Culturale Le Nuvole» tra gennaio e settembre 2015. Le interviste sono parte di uno studio commissionato dall'Ambito con «l'intento di valutare le possibili evoluzioni del Servizio Sociale dei Comuni (...) verso una maggiore valorizzazione/coinvolgimento del territorio, impiantando un modo di lavoro più orientato al lavoro di comunità.»¹¹⁷ I colloqui avevano lo scopo di stimolare una riflessione su cosa intendessero le/gli assistenti sociali per lavoro di comunità, quali pratiche operative mettevano in atto nel e con il territorio, e cosa fosse necessario secondo loro per migliorare il lavoro di comunità.

Le/gli assistenti sociali sono stati sentiti in gruppo, con un massimo di quattro operatori per incontro, con poche domande a carattere aperto, al fine di dare ampio spazio alle risposte e favorire le riflessioni e la discussione. Le domande rivolte potrebbero essere sintetizzate a quattro: «Cosa si intende per lavoro di comunità? Quali sono le pratiche attuali di lavoro nel/col territorio? Quali le buone pratiche conosciute? Cosa servirebbe per implementare/rafforzare il lavoro di comunità?»¹¹⁸

Dagli incontri con le/gli assistenti sociali ho selezionato alcune dichiarazioni a mio parere interessanti perché permettono di cogliere, dal punto di vista del lavoro quotidiano, indicazioni sulla percezione che le operatrici hanno rispetto ai mutamenti sociali e demografici che stanno investendo il territorio dell'Ambito, e come questi si riflettano sulla vita delle persone e in particolare nell'aggravare la condizione delle fasce più vulnerabili. Si sta diffondendo un senso di insicurezza e di spaesamento tra la popolazione che

¹¹⁶ Le dichiarazioni degli/delle assistenti sociali che cito in questo capitolo sono riprese dalle trascritture delle interviste svolte dall'«Associazione Scientifico Culturale Le Nuvole», che mi sono state gentilmente concesse dai professionisti dell'Associazione grazie al consenso del responsabile del Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Urbano 6.5 di Pordenone.

¹¹⁷ Stefano Carbone, Ivana Foresto, Mario Marcolin, Andrea Satta, (a cura di), *Presidi sociali territoriali. Quando il lavoro sociale incontra il lavoro di comunità. Rapporto per un progetto*. Associazione scientifico culturale «Le Nuvole», pp.67, documento presente in www.ambitopordenone.it.

¹¹⁸ *Ibidem*, pp.23.

erode le reti comunitarie. Viene riportato, infatti, un'inquietante perdita del senso civico, in particolare nel capoluogo, in contrapposizione a comunità più coese e solidaristiche nei piccoli comuni. In città si lavora con situazioni maggiormente problematiche, di emarginazione e solitudine, le assistenti sociali sono oberate da notevoli carichi di lavoro e da un'eccessiva burocratizzazione, che le costringono in ufficio a discapito di una perdita di contatto con la comunità e con gli stessi utenti. A emergere è una dimensione di welfare riparativo in contrapposizione a uno preventivo, un tipo di offerta fortemente centralizzata rispetto a una dimensione di community care. Nel più generale lavoro di rete, il rapporto con il volontariato è ambivalente, è riconosciuto come una risorsa ma allo stesso tempo viene sottolineata l'importanza di mantenere la regia negli interventi da parte dell'assistente sociale, la necessità di chiarire i rispettivi ruoli e i compiti. L'educatore presente nel territorio è riconosciuto come una figura importante che lavora in sinergia con l'assistente sociale, ma l'aumento dello strumento dell'accreditamento ha moltiplicato gli interlocutori, con cui non è sempre facile interfacciarsi. Prima di fare un lavoro di comunità alcune assistenti ritengono prioritario, per raggiungere i cittadini e migliorare il lavoro con i singoli utenti, migliorare il lavoro interistituzionale e, soprattutto, all'interno dello stesso Servizio. Emerge anche, aspetto evidenziato dalle assistenti sociali veterane, una valutazione sulla formazione dei/delle giovani assistenti sociali, giudicata troppo legata a una dimensione "da sportello" e poco aperta al coinvolgimento con il territorio.

5.1 La crisi economica e del mercato del lavoro.

La crisi economica e lavorativa colpisce in particolare le fasce più deboli, costringendole a ripensare il proprio progetto di vita, se non a volte lo stesso percorso migratorio. La rete familiare, quando presente, risulta fondamentale, come forma di sostentamento/aiuto.

«Oggi siamo in una fase ostica particolare; da quando ho iniziato, nel Novanta, sono cambiate le condizioni, socioeconomiche, socio demografiche,

l'offerta e l'accesso – da un lato le risorse sono state ampliate, ridotte per altri aspetti. I fondi sono destinati in maniera più chiara.»

«Le persone leggermente disfunzionali sono state tutte espulse dal mondo del lavoro che le conteneva; cambia anche la gestione sociale di questi eventi.»

«Ora con la crisi molti se ne vanno, in primis stranieri competenti (rimangono le famiglie con figli piccoli, o chi non ha né risorse né competenze per trasferirsi). C'è un calo demografico molto alto e i dati sono sottostimati, perché molti non spostano la residenza.»

«(...) vediamo il fenomeno di anziani ancora in forma, autonomi e valide risorse, riavvicinarsi ai figli per aiutarli e sostenerli.»

La fascia delle persone vulnerabili si sta ampliando, comprende anche coloro che pensavano di essere estranei da condizioni di bisogno, difesi da sistemi di protezione (lavoro) che non ci sono più e che li costringono a rimettere in discussione i modelli di vita precedentemente acquisiti. «L'uomo contemporaneo vive la lacerazione tra la constatazione dell'esistenza di opportunità illimitate e la consapevolezza di avere dei limiti, del fatto cioè che non tutte le opportunità possono essere colte.»¹¹⁹

«La marginalità oggi è molto più diffusa e ha connotazioni diverse (...) L'assistenza economica è cambiata, persone fortemente indebitate, sono comunque indotte a spendere, ma devono essere aiutate a ripensare alla propria vita, perché “le cose” (lo spendere, il telefonino, senza le quali non si è più persona) non sono basilari.»

5.2 Anziani, immigrati e adolescenti.

Aumentano le situazioni di anziani soli e di conseguenza diventa più

¹¹⁹ Gino Mazzoli, *Per una nuova alleanza sociale e politica. Dare prospettiva al fare e concretezza alle strategie*, in *Costruire partecipazione nel tempo della vulnerabilità*, Laboratori di Spazio Comune, supplemento al numero 259/2012 di Animazione Sociale, Torino, pp.18.

complesso il lavoro con l'utenza da parte degli/delle assistenti sociali, costrette a ricercare risorse sempre più carenti attorno alle persone.

«Gli interventi sono sulla famiglia e sulla persona che ha necessità di assistenza; la persona viene al servizio, c'è una valutazione, si progetta l'intervento. Quando c'è una famiglia alle spalle non ci sono altri interventi, salvo il trasporto con le associazioni di volontariato. Quando le persone sono sole, le cose cambiano, si apre un mondo. A volte è molto difficile gestire e valutare la disponibilità economica, bisogna individuare persone che accolgano la proposta da "amministratore di sostegno". Questo è sempre più difficile, mentre vi è sempre più necessità.»

Emerge l'impressione di aver fallito nel processo di integrazione con le diverse comunità di immigrati presenti a Pordenone, con una descrizione delle nuove generazioni come multiproblematiche e senza futuro. Un indicatore di tale fallimento viene individuato dall'assenza di educatori e operatori di origine immigrata nei progetti educativi rivolti ai giovani e le difficoltà di interazione che continuano a segnalare la scuola nei confronti di questi giovani.

«Forse ci sono state delle occasioni perse per Pordenone, con un'incidenza di stranieri molto alta, non so quanto siamo riusciti a costruire delle buone sincronie fra diverse comunità straniere, pur nelle peculiarità di ognuna, a creare processi di integrazione a supporto. Abbiamo fatto degli incontri con i rappresentanti delle associazioni degli immigrati, per ragionare sui ragazzi, che sono fonte di preoccupazione: la scuola non riesce a tenerli, le relazioni familiari e l'attaccamento sono saltati. Adesso che sono adolescenti sono già emarginati, rischiano di essere bruciati. Gli stessi genitori dicono di essere preoccupati.»

«Il tema dei ragazzi stranieri è un tema centrale, di giustizia sociale, (potenzialmente potrebbero dare anche più dei nostri) sono doppiamente schiacciati, quando potranno entrare nel mondo del lavoro? Non hanno prospettiva lavorativa. Anche con la ripresa, saranno avvantaggiati gli

italiani, e quelli con competenze, preparati; questi ragazzi rischieranno di andare a fondo – ed è un problema di tutti».

«Ci vorrebbe un operatore PASS straniero. Ci vuole il passaggio di testimone. Pian piano chi ha beneficiato diventa capace a farlo, (...) se non ci riusciamo c'è qualcosa che non va».

È evidenziata una grossa difficoltà nel lavoro con gli adolescenti, mancano gli spazi di aggregazione e quelli esistenti non sembrano efficaci. La stessa comunità si dimostra espulsiva, intollerante, impaurita dalla loro presenza negli spazi non organizzati. Si è persa la coscienza di “una comunità educante”. I giovani e in particolare gli adolescenti, appaiono degli sconosciuti ai servizi, incontrati solo quando il disagio è conclamato.

«Numerosi adolescenti si trovano al parco, giocano a calcio nel campetto, stanno assieme. Speso però il vicino si lamenta per il rumore, e quando piove non possono trovarsi lì. Manca un luogo laico per loro, uno spazio aggregativo informale. Avere un luogo di questo tipo permetterebbe di prevenire la devianza giovanile.»

«Una criticità riguarda gli adolescenti: sembrano elemento assente, nella rete parrocchiale non li vedi, i CAG¹²⁰ non sono frequentati, probabilmente non sono la risposta più adatta alle esigenze dei giovani. Serve però un'opportunità aggregativa, un luogo, un contesto. Il progetto TOP,¹²¹ e la mediazione che ha fatto, ha notevolmente favorito una presa in carico più veloce, ha intercettato anche maggiori situazioni critiche rispetto ai CAG, oltre a collaborare nella costruzione di risposte e progettualità.»

«Questa collaborazione è più difficile nel settore minori, dove la comunità tende a “nascondere” la problematica, cercano di gestirla senza lavorare in rete e in collaborazione con il servizio. Il servizio viene contattato solo come

¹²⁰ C.A.G. (Centri di Aggregazione Giovanile)

¹²¹ Top (Teen Opportunities Project) è un progetto di educativa di strada.

ultima risorsa, quando la situazione è già estremamente critica e il soggetto è stato “espulso “ dalla rete comunitaria. E’ un po’ come se il servizio sociale fosse un elemento esterno al progetto, come se non potesse essere parte di un processo d’aiuto, ma solo di un processo di aggravamento, solo quando ci sono soluzioni drastiche da mettere in campo. In questo lavoro di rete la regia è del servizio però, in un’ottica di collaborazione paritaria, il servizio sociale è “primus inter pares”.»

L’invecchiamento della popolazione, la presenza di molte famiglie immigrate, il progressivo svuotamento dei luoghi di aggregazione e della scarsa attrattiva dell’associazionismo rivolto ai giovani, sono importanti evoluzioni che erano visibili da diversi anni e che avrebbero necessitato di interventi e riflessioni precedenti da parte delle amministrazioni, in modo da evitare una modalità di lavoro emergenziale: «il non tenerne conto fa parte di quel fenomeno chiamato miopia organizzativa, che può favorire la mancata rilevazione di segnali di pericolo che è alla base di molti disastri.»¹²²

5.3 Disgregazione della comunità, perdita di una cultura civica

Le assistenti sociali che lavorano in città percepiscono una comunità sfilacciata e poco coesa, in cui dominano le dinamiche espulsive. Si è persa una cultura civica, testimoniata dal fatto che spesso non pervengono in tempo le segnalazioni di difficoltà, ma giungono quando ormai il caso è conclamato, la rete di vicinato appare indifferente. Probabilmente l’«evaporazione dei legami sociali» è il prodotto di un’«esistenza trafelata, la percezione di una costante inadeguatezza rispetto alla perfezione del modello meccanico (...) una vita perennemente al di sopra dei propri mezzi, l’indebolimento crescente, lo spaesamento rispetto a un contesto in cui non ci si conosce più, ma soprattutto l’assenza di luoghi per rielaborare queste difficoltà.»¹²³

¹²² Barbara Giacconi, *Le sfide oggi di fare una professione sociale. Per una nuova politica del lavoro sociale*, in, *Animazione sociale*, pp.104-107 maggio/giugno 2016, n.301, pp 105.

¹²³ Gino Mazzoli, *Per una nuova alleanza sociale e politica. Dare prospettiva al fare e concretezza alle strategie*, articolo citato, pp.19

«Non c'è più l'idea di comunità, l'aggregazione e il senso di appartenenza si creano solo sui bisogni specifici.»

«Ora i legami comunitari sono molto più blandi, sfilacciati, la comunità non è coesa. Va rianimata, orientata verso la costruzione di legami, la ricerca di risposte collettive. Bisogna orientare verso costruzioni di fiducia, scendere a patti, ricreare reciprocità, fiducia e affidabilità. Ridurre la diffidenza. Sono processi che vanno orientati, bisogna investire in questo.»

«Ora purtroppo dominano le dinamiche espulsive (esempio: se un cittadino ha nel condomino in una situazione critica, lo segnala al servizio in una delega totale, non si attiva) rispetto ai movimenti di inclusione e alla costruzione di collaborazioni e auto mutuo aiuto tra vicini. I bisogni e le risorse non si intrecciano spontaneamente.»

«La segnalazione in procura potrebbe farla il direttore di struttura, l'amministratore di condominio; manca una "cultura civica", ci sono fraintendimenti. Negli anni c'è stata un'evoluzione delle richieste – la solitudine la fa da padrona.»

«In città arrivano situazioni che non conosci per niente, magari una segnalazione della polizia, che è spessissimo un intervento di urgenza. Nessuno ha visto, nessuno conosceva, (...) e non hai le informazioni che ti servono, devi ex novo costruire un po' di storia. Spesso ci sono reti, ma non necessariamente positive: vicine che si fanno pagare troppo, reti disfunzionali, una sorta di welfare informale non sempre ottimale»

Rispetto al disorientamento delle famiglie, dovuto ai grandi mutamenti sociali che le hanno investite, Franca Olivetti Manoukian riflette sull'urgenza di aiutarle a collegarsi, a comprendere che possono avere esigenze comuni, riconoscendo la specificità di ogni territorio che può determinare comportamenti diversi a seconda della città, del paese, del quartiere. Secondo l'autrice «dai servizi il contesto delle famiglie va preso in considerazione non

solo quando una famiglia accede direttamente. È importante tenerlo presente per due ragioni: per leggere i modelli culturali che attraversano le famiglie e che indirizzano i comportamenti e le decisioni, e perché per la tutela dei minori va assunta anche la funzione, o la responsabilità, o tutte e due, di interagire con questi modelli culturali quando diventano svantaggiosi, quando diventano pregiudiziali per la crescita del bambino.»¹²⁴

«Un servizio di baby sitting gratuito, permetterebbe alle donne di formarsi, cercare un impiego. Questo è difficile perché culturalmente manca la fiducia comunitaria, la solidarietà sociale. Tutto viene riportato e risolto all'interno della famiglia, ma ogni singola famiglia da sola non sempre può farcela e spesso si cade nell'errore di delegare la funzione educativa alla scuola, considerata quasi onnipotente nel rilevare e affrontare criticità e problematiche.»

Franca Dente scrive come sia necessario riflettere sulle cause che hanno portato il territorio a non essere «più luogo di cura, di protezione, di solidarietà», per cui l'assistente sociale deve «riconoscere il territorio non solo come serbatoio dove attingere risorse, come appunto succede oggi, ma anche come luogo dove attivare legami di reciprocità e di prossimità.» Deve quindi cambiare la prospettiva del proprio lavoro, non più solo come operatore dello Stato a tutela dei diritti dei cittadini, ma «promotore di benessere e di legami sociali tesi a favorire coesione sociale», in modo che l'operatività diventi «un'occasione per costruire pensiero (...) e ritrovare la motivazione e la consapevolezza delle potenzialità della professione.»¹²⁵ Ma come dichiara una delle assistenti sociali intervistate:

«il lavoro col territorio sarebbe nel nostro mandato, ma per essere servizi relazionali dovremmo essere alleggeriti di prestazioni erogazionali,

¹²⁴ Franca Olivetta Manoukian, *La tutela nell'ottica di territorio. Orientamenti e indicazioni per costruire una progettualità integrata*, pp.27-37, in, *Animazione Sociale*, gennaio 2013, n°269, pp.31.

¹²⁵ Franca Dente, *I servizi tornano indietro, e noi cosa proponiamo? Oltre i rischi di un professionismo asettico e distaccato*, *Animazione Sociale*, novembre, 2014, 286., pp 48.

dobbiamo essere meno bancomat.»

5.4 La comunità nel piccolo Comune.

Nei paesi intorno alla città la comunità appare più coesa e spesso diventa risorsa per gli interventi delle/degli assistenti, una rete di vicinato, che nonostante debba essere seguita, è considerata sempre più indispensabile per affrontare l'aumento del disagio. A favorire il lavoro con la comunità sono probabilmente la possibilità di lavorare in piccoli contesti, che permettono all'assistente di "governare" e conoscere tutte le componenti attorno alla rete, che a loro volta possono diventare sensori del territorio. Una comunità coesa, con una forte identità, dove tutti si conoscono, ma che può risultare impegnativa e che impone all'assistente un grosso investimento di tempo.

«Nei comuni la rete di vicinato è più presente e l'operatore intercetta le problematiche in anticipo: sei "padrona del territorio", la gente la consoci quando sta ancora bene, il contatto con il distretto è migliore, c'è maggiore conoscenza, scambio di informazioni. In quel contesto si era già pronti, la persona la accompagnavi.»

«A fronte di una crescente necessità di supporti esterni al servizio, nei comuni più piccoli può accadere che le reti di vicinato riescano a risolvere le emergenze. In città è più difficile.»

«Nelle realtà piccole il lavoro sul territorio – tutta la prevenzione, la ricomposizione delle reti - lo fa l'assistente sociale, a calmierare e a spingere. Il vantaggio è il controllo sociale, il lavoro sulle micro reti di welfare spontaneo, le gestioni per un piccolo periodo da parte del vicinato, il "Bricolage" attorno al caso. Il controllo sociale positivo, consente che tempo dopo ti venga segnalato l'utente vicino. Diventano sensori naturali. Mantieni le reti naturali. Puoi pescare qualcuno, nel tempo lo formi e lo aiuti a capire. Sono ripetitori, antenne, che moltiplicano, fanno cultura.»

Elemento favorevole al lavoro con la comunità è la collocazione spaziale della sede del Servizio, spesso nella piazza del paese all'interno dell'edificio del Comune, che rompe le barriere/filtri che altrimenti si frapporterebbero tra l'assistente e il cittadino, favorendo relazioni anche di natura informale e rendendo l'assistente sociale immediatamente riconoscibile. Un esempio degli effetti rispetto alla collocazione nello spazio degli uffici, è data dallo sportello che eroga servizi per tutti i cittadini all'interno di una casa di riposo. I cittadini vivono come un luogo di relazioni uno spazio tradizionalmente destinato all'assistenza, chiuso e medicalizzato. Tali condizioni sembrano favorire la collaborazione anche con quei professionisti, come i medici di base, che in altri contesti appaiono assai più impermeabili al lavoro di rete.

«L'assistente sociale esce a piedi, vede chi c'è in piazza, ha il polso della situazione. Il comune è centrale. Non ci sono barriere fisiche nell'accesso ai servizi: si è più accessibili, più dentro la comunità, ma non si ha nessun filtro. Pro e contro? È direttamente l'assistente sociale che fa da filtro, determina priorità e urgenze. È un filtro sulle priorità, non semplice segretariato basato su procedure standardizzate. »

«All'interno della casa di riposo c'è un back office del comune per vari servizi non inerenti l'anziano (contributo energia, bonus bebé...): questo permette di avere un giro di persone, la casa di riposo viene attraversata da diversi cittadini, favorisce la nascita di una rete tra il servizio e la comunità. Trattandosi di una piccola comunità tutti si conoscono e i cittadini si prendono cura degli ospiti della struttura (se un anziano si allontana spesso un vicino di casa lo riaccompagna e lo aiuta ad orientarsi).»

«Nella piccola realtà di paese, è positivo il lavoro di rete con le altre realtà istituzionali. Nel settore anziani c'è una buona rete anche con i medici curanti, una buona comprensione e disponibilità.»

La comunità del piccolo comune ha i suoi lati positivi: la capacità di prendersi cura, la solidarietà, la condivisione, ma non mancano elementi di chiusura, autoreferenzialità ed espulsione.

«La comunità piccola però comporta anche una forma di chiusura, di omertà. E' una comunità solida ed estremamente autoreferenziale, con una serie di dinamiche non sempre funzionali, ma da cui i servizi vengono esclusi. Cade quindi la possibilità per il Servizio Pubblico di avere una regia, di orientare la comunità. Solo quando la comunità espelle un soggetto, lo isola, allora arriva al servizio, quando non può più fruire della rete locale.»

5.5 L'amministrazione comunale.

Elemento fondamentale per il lavoro dell'assistente sociale è il riconoscimento funzionale del Servizio da parte dell'amministrazione comunale. Se nei comuni più piccoli quest'ultima è più coinvolta, è un soggetto attivo e un alleato nella rete di sostegno sui casi, in città è denunciata come incompetente rispetto al lavoro del Servizio Sociale.

«Parte della rete è l'amministrazione stessa, sono loro che sanno, che trovano, è necessario avere una buona sintonia con chi ha le informazioni: il don, quello dell'associazioni sportiva. Avere una sponda, poterne parlare permette di "ricomporre" la questione, e spesso le persone stanno meglio.»

«Un pezzo della rete sono i politici. Anche con i politici andrebbe fatta formazione, capire cosa c'è, il mandato, altrimenti pensano e si muovono come i cittadini.»

«Un assessore di lungo corso, non ha ancora chiaro oggi cosa fa l'assistente sociale, quali siano le dinamiche, dove interviene. La promozione del servizio passa anche da questi passaggi.»

«Il Piano di Zona può costituire un punto di partenza se conosciuto e concertato dentro e fuori i servizi, fino ai ruoli operativi.»

«Manca una leadership di governo del sistema»

5.6 Associazionismo e volontariato.

Emergono, in alcuni casi, rapporti di rete molto positivi con la Caritas diocesana e le parrocchie. Il contesto di bisogno è quello economico e dell'emarginazione. L'assistente sociale che opera nel piccolo Comune o nel quartiere della città, deve investire molto tempo nel lavoro di mediazione con le associazioni presenti e i suoi volontari, per sviluppare un linguaggio comune sui casi, favorire una conoscenza reciproca sui rispettivi ruoli e funzioni, nella consapevolezza che l'impegno è ripagato dalle ricadute molto positive sul territorio. Le associazioni sono meno burocratizzate e hanno tempi più snelli per rispondere alle emergenze. Il volontario quando è "formato" e responsabilizzato nel ruolo, in proporzione all'importanza che riveste all'interno della comunità, fa da filtro e non "ipersegnala". Questo avviene quando l'assistente sociale partecipa ai gruppi di lavoro dell'associazione e si confronta sullo stato del bisogno, favorendo uno *«scambio interessante che ha fatto emergere la differente visione degli interventi dei servizi. Ha fatto chiarezza»*. Inoltre l'associazione è meno burocratizzata e quindi più efficace negli interventi che richiedono risposte più rapide.

«All'interno del III settore ci sono differenti visioni, anche all'interno delle stesse organizzazioni. È Necessario "contrattarle" anche con la base, per evitare incomprensioni, condividere i criteri di intervento.»

«Servizi Sociali e Caritas lavorano in modo integrato, quasi come realtà complementari: la Caritas infatti ha tempi più snelli, meno burocrazia e quindi una capacità di rispondere più velocemente alle urgenze (a differenza dei tempi burocratici dei servizi, molto lunghi) o a problematiche più specifiche e circoscritte, che non richiedono una presa in carico globale.»

«La Caritas conosce meglio il territorio e le risorse locali, stanno vicini all'utenza.»

«Ci sono contatti quotidiani con le figure apicali, spesso su urgenze, penuria di beni primari. C'è un contatto immediato e una risposta tempestiva.»

«Il terzo settore si presenta come un supporto, ma anche come un canale di segnalazione.»

L'Unità territoriale «ha investito tanto sul territorio, di più rispetto agli altri comuni. L'appartenenza ad una comunità è cruciale nello sviluppo di interventi con dei volontari. La mutua appartenenza permette un salto di qualità in termini di cura ma anche di partecipazione ed evita sradicamenti dell'utenza.»

«Tutti questi versanti richiedono investimento di risorse. L'esperienza insegna che non investire aumenta i carichi. Inoltre, è un peccato perdere il lavoro sociale, si brucia capitale sociale e si lavora meno bene. Nel Servizio Sociale Professionale i riferimenti territoriali sono fondamentali.»

«Ad esempio, è successo che lavorando con una persona, essa sia riuscita a coagulare altri volontari. Moltiplica un po' il lavoro, però è un esempio di come si possa fare buona rete.»

«Con i servizi sociali ci sono incontri periodici, i volontari sono facilmente contattabili e reperibili telefonicamente. La presenza di un assistente sociale nel territorio, tre giorni a settimana, rende il servizio più accessibile e umano, il volontario può venire qui, chiedere un confronto. Ogni volontario porta le proprie peculiarità e specificità. Non si può livellare e standardizzare le risposte dei volontari, non sono nostri operatori.»

«Caritas e Servizio Sociale si riconoscono rispettivamente come partner di ogni singolo progetto, non si percepiscono come erogatore di fondi l'uno, distributore di borse spesa l'altro, ma assieme condividono il percorso da fare con l'utente. La regia di questa collaborazione funziona molto bene.»

Fare incontri periodici e condividere la globalità del progetto fa sentire il volontario parte integrante, percepisce la sua importanza, la gratificazione e il senso di appartenenza che stanno alla base di una presa in carico congiunta. Permette di ottimizzare le risorse oltre che lavorare meglio e avere un quadro più completo della situazione. In questo clima spesso gli assistiti chiedono di diventare parte attiva dell'associazione, di poter fare volontariato a loro volta, favorendo l'integrazione.»

«Il volontariato costituisce inoltre un valido osservatorio, un modo per conoscere a fondo il territorio e comprendere meglio le dinamiche. Un rischio è che i volontari si brucino, si fanno carico di tanto, e il servizio spesso non riesce a supportarli a sufficienza, pur agendo in una logica di partenariato.»

Non mancano gli esempi di esperienze di associazioni di volontariato chiuse e autoreferenziali, che accolgono con difficoltà nuove persone. L'assistente sociale qui ha più difficoltà a condividere percorsi. Come evidenzia Olivetti Manoukian, nei vari contesti territoriali «vi sono famiglie, associazioni, istituzioni, ma per il solo fatto che esistono non è detto che siano elementi fattivamente positivi (...) Soprattutto nei territori le diverse componenti tendono a essere separate, ognuna a sé stante: la scuola, i nidi, la sanità, la famiglia, le associazioni. Alcune intercettano le altre, ma con rapporti molto difficili.»¹²⁶

«Nel centro anziani c'è un circolo autogestito, il servizio sociale ha chiesto supporto per l'estate per offrire accoglienza a persone sole. Sono molto attivi ma è un gruppo un po' chiuso, fatica ad integrare nuovi anziani.»

«Nel Comune ci sono quattro località, ogni realtà ha la sua Proloco, sono distinte e staccate tra loro, non si riconoscono come area unica. (...) è presente inoltre un'associazione molto chiusa e autoreferenziale. Il Servizio

¹²⁶ Franca Olivetta Manoukian, *La tutela nell'ottica di territorio. Orientamenti e indicazioni per costruire una progettualità integrata*, articolo citato, pp.33.

non sa chi seguono, non si conoscono le loro attività. Difficilmente accolgono la segnalazione di un utente e la richiesta di collaborare in supporto a questo. Hanno i loro parametri di giudizio, di inclusione ed esclusione. Gestiscono un fondo del servizio sociale per tamponare bollette, urgenze ecc.. ma loro non erogano supporti economici, piuttosto accantonano! È difficile riuscire ad avere sia un confronto sia delle collaborazioni.»

Nella presa in carico complessiva e per le situazioni più complesse, le/gli assistenti sociali indicano come fondamentale la regia pubblica, un coordinamento e un monitoraggio da parte dell'assistente sociale.

«Nelle realtà complesse e nell'affrontare problematiche più articolate è fondamentale la regia pubblica, un monitoraggio e un coordinamento centrale. Quando c'è una presa in carico complessiva è fondamentale quindi che il servizio pubblico abbia la centralità nel connettere, attivare e coinvolgere il privato sociale e le risorse. Nell'affrontare, invece, problemi circoscritti e specifici (es. servizi di assistenza domiciliare ad anziani con famiglie competenti) è sufficiente l'intervento e la risposta mirata delle cooperative, o del gruppo di volontariato»

«Il Pubblico dovrebbe avere la regia della rete anche per orientare il privato, formarlo.»

«Il Servizio Sociale è identificato con l'operatore. Si fa fatica a pensare di mantenere i benefici se metti un altro intermediario. Magari in città funziona di più. Non è per volersi tenere le cose, ma è che il lavoro di relazione prevede che ci sia tu. Il caso è ponte per sviluppare lavoro comunitario. Forse per quello diventa difficile pensare ad un terzo.»

«L'ideale sarebbe cambiare il modo di stare nel territorio dell'assistente sociale, non delegherei questo compito ad altri soggetti incaricati ad hoc. Bisogna integrare il lavoro sull'agio e quello sul disagio, non si possono distinguere in due ruoli distinti. Integrare permette anche una maggiore

conoscenza, di lavorare meglio su entrambe le parti, di creare una maggiore trasversalità.»

5.7 Il lavoro con gli educatori e l'accreditamento dei servizi

È valutata positivamente la collaborazione con gli educatori dei servizi del territorio, la possibilità di condividere i progetti di aiuto, il loro ruolo privilegiato di osservatori di microcontesti e di informatori rispetto ai servizi presenti nel territorio, sono una risorsa per gli/le assistente sociali. Ma l'aumento dello strumento dell'accreditamento ha moltiplicato gli interlocutori e la precarietà lavorativa a cui sono anch'essi sottoposti, condizionano negativamente le collaborazioni. Risulta evidente quanto sia importante il capitale di conoscenze ed esperienze che si accumulano all'interno di ogni servizio, la loro condivisione e trasmissione, sia per un corretto lavoro sui singoli casi, sia per una visione contestuale utile a produrre riflessioni ed eventuali progetti.

«Nelle scuole è attivo un servizio pre-post scuola, gestito da un'associazione, che nasce dal patto scuola-territorio. Il rapporto con questa associazione è buono: riescono ad intercettare e segnalare aspetti importanti al servizio, indicano problematiche magari non prese in carico.»

«Con TOP, attraverso l'intervento diretto su alcune situazioni, vi è la disponibilità per il confronto; c'è accessibilità, la più possibile e veloce; il lavoro permette ai colleghi di conoscere cos'è effettivamente il Servizio Sociale e fare informazione sulle sue funzioni. E' quello che si cerca di fare con tutti i soggetti più o meno istituzionali: io sono questo, il servizio è questo, i bisogni che rileviamo sono questi, conoscerci meglio sui reciproci ruoli; anche rispetto a richieste anonime. Fondamentale è la prospettiva comune, ognuno nel suo ruolo.»

«Altro strumento non efficace è il voucher: non ha senso mettere la famiglia nella condizione di doversi scegliere la cooperativa, i cittadini possono scegliere a che coop rivolgersi secondo una logica di mercato, allo stesso modo le coop si pongono nell'ottica di vendita, ma le famiglie non sono

preparate per scegliere. La libertà di scelta è un valore se ci sono le competenze per scegliere, la famiglia andrebbe supportata di più ed esonerata almeno da questa incombenza.»

«La molteplicità di coop fa sì che ci sia un'enorme frammentazione e manchi un coordinamento e un referente unico: in una scuola operano anche educatori di otto cooperative diverse, né la scuola né i servizi sociali sanno a chi rivolgersi per avere informazioni, i singoli educatori lavorano in modo scisso, ognuno per conto proprio. A chi ci si deve riferire? Inoltre questo impedisce di accorpate utenti con bisogni simili, offrendo un servizio condiviso a piccoli gruppi. È uno spreco di risorse.»

«Molti educatori (operatori di territorio) potrebbero dare grande n grande contributo, ad esempio, quello che fanno i progetti giovani, è una estensione del servizio. Il servizio domiciliare, una squadra propria e potenziata, permette di lavorare sulla casistica. Gli operatori sono formati, quindi motivati, hanno l'occhio, sono sensori specializzati. Devono essere "incardinati", ci deve essere fiducia reciproca. L'accreditamento allontana le persone, non sono incardinate. Il dispositivo allontana. È fondamentale avere il tuo personale, puoi rispondere all'emergenza. Hai tracciabilità sulla storia, non si riparte da zero se hai i tuoi operatori.»

«Occorrerebbero anche educatori più stabili sull'educativa territoriale – oggi sulla tutela – le esperienze sono importanti.»

5.8 La Rete interistituzionale.

Le assistenti riportano grosse difficoltà nel lavoro con le altre istituzioni, i diversi interlocutori appaiono irrigiditi nel proprio ruolo e competenza. Una possibile soluzione a risolvere questa difficoltà comunicativa è indicata nella formazione comune. Le dichiarazioni delle assistenti stridono con i propositi del Piano di Zona di creare sinergie e coordinamento tra gli interventi e le risorse. È come se, nell'affrontare le sfide quotidiane, invece di trovare una

soluzione comune, una effettiva collaborazione, «rapiti da un comune senso di incertezza e di pressione rispetto alle proprie competenze professionali e relazionali, i diversi attori tendessero ad agire sulla difensiva, arroccati ciascuno a sostenere l'insostenibile pesantezza del proprio segmento di welfare.»¹²⁷

«Ci sono realtà che sono meno capaci di assorbire questa integrazione. Con la scuola c'è molto investimento a livello di condivisione dei ruoli e delle modalità operative, ma l'impatto è sempre molto basso rispetto al lavoro fatto. E' un'istituzione che ha le sue difficoltà di trasmissione al proprio interno. (...) Fondamentale è trasmettere le modalità operative, la cultura, i ruoli, la sussidiarietà. Quando capisci cosa serve, e il quadro è complessivo, ti muovi e sai come muoverti di conseguenza.»

«Se si riuscisse già (solo) a lavorare in rete fra istituzioni saremmo in grado di fare meglio il lavoro di comunità, la comunità ne beneficerebbe immediatamente.»

«Nelle UVD sembra a volte di essere in contrapposizione, che uno debba prevalere sull'altro. Se metti al centro la persona, siamo lì per un unico scopo, ma raramente si esce con quella sensazione. Prevalde la specializzazione, la logica "privatizzata" dei servizi, la concentrazione sulla cura del disagio specifico, non la cura del complessivo. Andrebbe rivisto il modo di lavorare insieme.»

«Altri soggetti da coinvolgere – con cui si lavora ma si potrebbe lavorare meglio – sono i medici. Alcune volte collaborano, altre sono introvabili. (...) Fanno tante formazioni, mai nessuna con noi, non fanno niente sul sociale. Non c'è più cultura del sociale, e delle responsabilità. Dobbiamo fare anche un lavoro su di noi; il nostro non è un mestiere per tutti.»

¹²⁷ Mauro Ferrari, *Interazioni inevitabili. Operatori sociali pubblici e privati nel welfare locale*, pp.19, articolo recuperato tra la documentazione del materiale I.S.A. di Mauro Ferrari, <http://static.unive.it/isa/>.

5.9 Le assistenti sociali e il lavoro quotidiano.

Le assistenti sociali riconoscono la positività e i vantaggi derivanti del lavoro nel territorio, di incontro e valorizzazione delle sue risorse, ma molti denunciano come il carico di lavoro, le urgenze, l'erogazione di contributi, l'alto numero di utenti in carico al singolo operatore, saturano completamente i loro tempi, costringendoli a un lavoro di ufficio e costringendoli anche a ridurre le visite domiciliari. Inoltre, le procedure sono estremamente burocratizzate, richiedono troppo tempo per essere espletate e la loro ripetitività rischia di routinizzare la relazione con gli utenti, a scapito della dimensione relazionale. Da evidenziare come al momento delle interviste non era ancora operativa la Misura Attiva di Sostegno al Reddito, di cui ho accennato nel quarto capitolo, che ha portato per la prima volta al Servizio numerose persone/famiglie. Le/gli assistenti sociali devono inserire le domande cartacee del Sostegno all'interno del sistema informatizzato della Regione, successivamente incontrano i richiedenti per far firmare i moduli della richiesta e il modulo del Servizio Sociale per dare avvio alla procedura. Questo primo incontro generalmente ha lo scopo di raccogliere alcune informazioni sulla condizione della persona/famiglia - situazione lavorativa, abitativa, conoscenza della lingua italiana, percorso di studi dei figli - notizie utili per un successivo colloquio, quando viene stipulato un patto e un progetto condiviso. Un componente maggiorenne della famiglia va infatti orientato al percorso di formazione o di volontariato più idoneo al suo profilo e considerato importante per farlo uscire dalla condizione di bisogno. Le molte famiglie da incontrare, i moduli da compilare, evidenziano quanto sia difficile mantenere un giusto equilibrio tra una dimensione burocratica-amministrativa, che costringe a perdere molto tempo in procedure che appaiano poco rilevanti nel progetto di aiuto, a scapito della dimensione relazionale con l'utente/famiglia che richiederebbe più tempo e che rischia di venir offuscata dalla "meccanizzazione" delle pratiche, lunghe e ripetitive.

«Aumentando la complessità dal punto di vista legislativo e della situazione complessiva, aumentano i carichi di lavoro e le complessità, ed è quindi

aumentato il lavoro “all'interno del servizio”, con una grossa difficoltà a tenere sui fronti delle reti esterne, perché sono anche loro molto stressate, vivono le fatiche personali, sociali, societarie; e' più difficile darsi all'esterno.»

«Per essere servizi relazionali dovremmo essere alleggeriti dalle prestazioni erogazionali, dobbiamo essere meno bancomat. Dietro l'erogazione economica c'è un tempo burocratico, amministrativo ecc...fortissimi sprechi di tempo a causa di iter molto lunghi, di macchinosi passaggi gerarchici: firma coordinatore, firma responsabile. Il lavoro è estremamente parcellizzato, l'amministrativo non conosce la parte tecnica, ognuno fa il suo pezzo e questo porta via tempo, pratiche e carte da firmare ad ogni contatto o aggiornamento di cartella sociale (ad esempio la dichiarazione di non parentela e dei conflitti di interesse tra assistente sociale e utente). L'espletamento delle buone prassi amministrative comporta un onere puramente amministrativo notevole, che porta via un sacco di tempo. Altro esempio è la doppia cartella sociale, quella cartacea, che va sempre riportata poi in versione informatica: tempo sprecato.»

«Le priorità sono il lavoro sui casi, le erogazioni economiche, i contributi. Ci sono bisogni e problematiche specifiche che saturano il nostro tempo, e non sono affrontabili con il lavoro di comunità.»

«Chi deve favorire la rete tra le realtà locali? L'assistente sociale ha il suo mandato specifico in primis, vive in uno stato di forte pressione, ha poco tempo e tanto lavoro. Sarebbe bello poter fare prevenzione, ma ci sono altre priorità, criticità urgenti da affrontare. Il territorio ora rappresenta quasi un ostacolo, una cosa in più. Il lavoro sui casi satura tutto, a causa degli alti numeri di utenti ma anche di una organizzazione che non funziona. Prima ancora di fare rete con il territorio dovremmo fare rete tra i servizi, con una migliore suddivisione dei carichi.»

«C'è un'eccessiva autoreferenzialità della professione dell'assistente sociale, il territorio lo sente distante e permane un'asimmetria di potere che non aiuta.»

«Attualmente anche l'ascolto di una persona da la sensazione di aver perso tempo, a causa del sovraccarico di lavoro rischiamo di considerare un surplus l'ascolto del singolo. Abbiamo ridotto molto le visite domiciliari: peccato, perché ti permettevano di capire il contesto, conoscere informazioni determinanti (casa, vicinato, bar , parrocchia vicino).»

«Il servizio sociale è troppo in ufficio, chiuso dentro. Girando in paese, lo senti tuo. Per fare lavoro di comunità devi sentirlo un po' "casa tua".»

«Noi siamo estremamente assistenzialisti, con risposte non differenziate e che non promuovono l'autonomia (esempio: diamo borse spesa uguali a tutti, senza dare invece il compito e la possibilità di farsi la spesa!). Io lavoro su progetti che a volte coinvolgono il territorio, ma solo dopo aver reperito i fondi necessari.»

«Sicuramente un volontario che si interfaccia con il servizio trova risposte diverse a seconda dell'interlocutore: non c'è cultura condivisa tra noi nel servizio, ognuno si relaziona a modo suo e secondo visioni diverse. Manca una cornice condivisa all'interno della quale declinare le singole personalità, ci sono troppe differenze individuali che portano a risposte discordanti e scisse verso l'esterno.»

«Da coordinatore del lavoro dei colleghi (consulenza sui casi, sulle micro reti): spesso sono portati a sentirsi gli ultimi e gli unici della situazione. Si assumono tutte le responsabilità, mentre occorre ricordarsi di fare la manutenzione. È necessaria un'educazione continua dei colleghi. Cercare di farli funzionare come rete, non come singoli. Il capitale sociale è da ricrearsi tanto nel servizio e tra gli operatori, quanto negli educatori di comunità che lavorano nei territori, coltivano relazioni e fanno da antenne. La struttura del

servizio sociale c'è e gli operatori di territorio devono sapere di potersi appoggiare.»

Le assistenti sociali di lungo corso notano come i giovani assistenti siano stati formati a fare lavoro di sportello e non di comunità. Ma quest'ultimi lavorano spesso in condizioni di precariato, assunti con contratti a termine, condizione che evidentemente ha delle ripercussioni sulle possibilità di conoscere i soggetti presenti in un territorio, creare sinergie, produrre una riflessione sui problemi e le situazioni di un contesto. Elena Allegri nota come la precarietà, all'interno dei servizi, contribuisce a creare «gruppi di lavoro instabili, composti da professionisti completamente dediti al lavoro diretto con l'utenza, totalmente estranei alla relazione con la comunità locale nella quale lavorano, pervicacemente ancorati, loro malgrado, a una professione giocata in modo individuale, con poche occasioni di confronto e di crescita.»¹²⁸

«Oggi le problematiche sono più complesse. Personalmente mi sono costruita una rete, per i colleghi più giovani è più difficile la sua costruzione. I giovani sono stati anche preparati a fare un lavoro più di sportello che non di comunità, la complessità richiede “artigianato”, capacità di lettura dell'umanità molto alta alla quale applicare alcune metodiche. “Facciamo mobili, ma dobbiamo adattarci alle case” – mentre il giovane dice “questo è il mobile che ho”.»

Molti osservatori evidenziano come il Servizio Sociale debba dotarsi di nuove strategie per affrontare i profondi cambiamenti che hanno investito la società e le persone. Innanzitutto è necessario interrogarsi e riflettere sui problemi emergenti e sulle caratteristiche della società di oggi. Tale processo è da compiere attraverso una continua formazione e sperimentando «la costruzione di conoscenze in interazione con diversi interlocutori e diversi sguardi, che nel contesto sociale sono interessati e portatori di

¹²⁸ Elena Allegri, *Il servizio sociale di comunità*, Carocci, 2015, Roma, pp.28.

rappresentazioni, di istanze e di prospettive e, quindi, di opportunità e di visioni che possiamo ricomporre e far convergere.»¹²⁹

L'assistente sociale deve essere messo nella condizione di poter uscire da un'operatività assistenzialista e burocratizzata, per ridare centralità alla relazione e il rapporto fiduciario con la persona/utente, al fine di tutelarne la dignità e la libertà, favorirne la crescita, la capacità di riflettere, accompagnandole alla definizione dei propri obiettivi, promuovendone il cambiamento.

È inoltre importante abbandonare la veste istituzionalizzata dello specialista chiuso nel proprio ufficio per ritrovare il rapporto con il territorio e la comunità. La domanda di aiuto che una persona porta al servizio nasce da una condizione di squilibrio in cui non riesce a rendere efficaci le sue strategie di autodifesa, e nonostante sia individuale «perviene sempre da un territorio ed è *un segnale di disfunzionalità del microcontesto* rispetto alle esigenze vitali di chi vi appartiene.» Quindi, idealmente, il territorio delega al Servizio la situazione di difficoltà «senza coinvolgersi.» È importante che il servizio «ricerchi il luogo, i modi e le strategie per coinvolgere e *restituire al territorio i problemi* e i segnali di disagio che ne caratterizzano la realtà.» Fondamentale intrecciare il progetto di aiuto con la persona e le azioni nel territorio, al fine di «promuovere degli apprendimenti e attivare dei processi collettivi di riconoscimento e presa d'atto del livello ecologico del vivere.»¹³⁰

La complessità dei problemi va affrontata attraverso la valorizzazione delle reti istituzionali, e con i servizi, attraverso un confronto e una riflessione reciproca tra professionisti. Ma nella comunità locale ci sono anche le associazioni e diversi interlocutori, che si creano e si mobilitano nei confronti degli altri, ognuno con le proprie specificità, che vanno riconosciute: «entrare in contatto con il contesto implica ri-conoscere il territorio, riconoscere i modelli culturali delle famiglie, i gruppi e le associazioni che in esso operano,

¹²⁹ Franca Olivetti Manoukian, *Oltre la crisi. Cambiamenti possibili nei servizi sociosanitari*, Guerrini e Associati, 2015, Milano, pp.29

¹³⁰ Franca Ferrario, *Le dimensioni dell'intervento sociale. Un modello centrato sul compito*, Carrocci, 1996, Roma, pp.77

e non solo attraverso degli elenchi. Conoscerli significa chiedersi dietro la sigla quale realtà esista effettivamente.»¹³¹

Una situazione così complessa, le domande di aiuto sempre più numerose e problematiche, una molteplicità di soggetti pubblici e privati, che mettono a disposizione una varietà di servizi, prestazioni e interventi per i quali l'attuale legislazione chiede che vengano integrati, impongono all'assistente sociale di diventare case manager, di eleggere il lavoro di rete a modalità prioritaria, al fine di far collaborare, sviluppare e potenziare tutte le risorse. È necessario elaborare progetti non standardizzati, nel rispetto dell'unicità e dell'irrepetibilità della singola persona, che sappiano attivare, integrare e organizzare «una molteplicità di risorse: istituzionali, di volontariato, formali, informali, personali, familiari.» L'assistente sociale (case manager) «crea e intesse condizioni, interconnessioni e contatti, scommette sulle cose che possono succedere e le rende più probabili, lavorando all'attivazione di raccordi e all'ottimizzazione di risorse/prestazioni provenienti da svariate fonti esterne.»¹³²

¹³¹ Franca Olivetti Manoukian, *La tutela nell'ottica di territorio. Orientamenti e indicazioni per costruire una progettualità integrata*, Franca Olivetti Manoukian, pp.27-37, in, *Animazione Sociale*, gennaio 2013, n°269, pp.32

¹³² Franca Dente, *Nuove dimensioni del Servizio Sociale*, Maggiori Editore, Santarcangelo di Romagna (RN), 2013, pp.29.

BIBLIOGRAFIA

- Luca Agostinetti, *L'intercultura in bilico. Scienza e incoscienza e sostenibilità dell'immigrazione*, Marsilio, Venezia, 2008.
- Elena Allegri, *Il servizio sociale di comunità*, Carocci, Roma, 2012.
- Arnaldo Bagnasco, *Fatti sociali formati nello spazio. Cinque lezioni di sociologia urbana e regionale*, FrancoAngeli, Milano, 1994.
- Arnaldo Bagnasco, *Logiche della comunità in sociologia*, ASMEPA Edizioni, Bologna, 2012.
- Zygmunt Bauman, *Sono forse il custode di mio fratello*, pp 95-109, in *La società individualizzata*, Il Mulino, Bologna, 2001.
- Zygmunt Bauman, *Voglia di comunità*, Editori Laterza, Roma-Bari, 2001.
- Zygmunt Bauman, *Dentro la globalizzazione. Le conseguenze sulle persone*, Laterza, Bari-Roma, 2002
- Ulrich Beck, *Disuguaglianza senza confini*, Editori Laterza, Roma-Bari, 2011.
- Gian Luigi Bettoli, *Il volto nascosto dello sviluppo. Contadini, operai e sindacato in Friuli dalla resistenza al "miracolo economico,"* Olmis, Udine, 2015,
- Franca Dente, *Nuove dimensioni del Servizio Sociale*, Maggiori Editore, Santarcangelo di Romagna (RN), 2013.
- Franca Ferrario, *Le dimensioni dell'intervento sociale. Un modello centrato sul compito*, Carrocci, Roma, 1996.
- Maurizio Franzini, *Disuguaglianze inaccettabili. L'immobilità economica in Italia*, Laterza, Bari-Roma, 2013.
- Luciano Gallino, *La lotta di classe dopo la lotta di classe*, Editori Laterza, Roma-Bari, 2013.
- Luciano Gallino, *Vite rinviate. Lo scandalo del lavoro precario*, Editori Laterza, Roma-Bari, 2014.
- Paolo Goi, *Pordenone una città*, Edizioni Savioprint, Pordenone, 1991.
- Luigi Gui, *Le sfide teoriche del servizio sociale*, Carrocci, Roma, 2014.
- David Harvey, *Breve storia del neoliberismo*, il Saggiatore, Milano, 2007.

- Eric J. Hobsbawm, *Il secolo breve. 1914-1991: l'era dei grandi cataclismi*, Rizzoli, Milano, 1995.
- Fabio Lando, *La geografia dell'industrializzazione nel secondo dopoguerra. La situazione nazionale e il caso veneto-friulano*, CEDAM, Verona, 2012
- Franca Olivetti Manoukian, *Oltre la crisi. Cambiamenti possibili nei servizi sociosanitari*, Guerrini e Associati, Milano, 2015.
- Fulvio Mattioni, *Caro modello Friuli. Economia, lavoro, imprese e credito dopo la crisi 2008-2014*, Ortole della Cultura, Pasian di Prato (UD), 2015
- Mauro "Cloned" Mazzocut, *The Great Complotto Pordenone*, Ed. Biblioteca civica di Pordenone - 2005
- Paolo Musolla, *Pordenone, una città, una provincia, una storia. Storia economica di Pordenone letta attraverso i censimenti demografici*, Società Operaia di Mutuo Soccorso e Istruzione Pordenone, 2009,
- Fabio Perocco, *Trasformazioni globali e nuove disuguaglianze. Il caso italiano*, FrancoAngeli, Milano, 2012.
- Annamaria Ziliani, Beatrice Rovai, *Assistenti sociali professionisti*, Carrocci, Roma, 2013.
- Giorgio Roverato, *Il Nord-est delle grandi imprese familiari: Marzotto, Zanussi e Zoppas*, pp 223-247, contenuto in *Il 1969 e dintorni Analisi, riflessioni e giudizi a quarant'anni dall'«Autunno caldo»* a cura di Pietro Causarano, Luigi Falossi, Paolo Giovannini, EDIESSE, 2011
- Richard Sennet, *L'uomo flessibile. Le conseguenze del nuovo capitalismo sulla vita delle persone*, Feltrinelli, Milano, 2005
- Richard Sennet, *Insieme. Rituali, piaceri, politiche della collaborazione*, Feltrinelli, Milano, 2012.
- Francesco Stoppa, *Istituire la vita. Come riconsegnare le istituzioni alla comunità*, Vita e Pensiero, Milano, 2014.

Articoli

- A cura di un gruppo di operatori sociali della città di Vicenza, *Per una città che non abbandona. Fare network tra organizzazioni per non abbandonare le storie di grave marginalità*, pp. 25-34, in, *Animazione Sociale*, dicembre

2012, n°268.

- G. Ballarino, C. Barone e N. Panichella, *Da Origini sociali e occupazione in Italia*, in *Rassegna Italiana di Sociologia*, Anno LVII – N.1 – gennaio/marzo 2016
- Giulio Caio, *L'arte di coltivare i territori. Amministrare la cosa pubblica nella vulnerabilità*, pp. 81– 90, in, *Animazione Sociale*, gennaio 2012, n°259.
- Roberto Carmilinghi, Francesco d'Angella, Mariateresa Paladino, *La vita educativa nei territori*, pp. 36-48, in, *Animazione Sociale*, giugno/luglio 2013, n°274.
- Intervista a Virginio Colmegna, a cura di Roberto Carmilinghi, *Pensare la città dalla parte dei poveri*, pp. 3-11, in, *Animazione Sociale*, maggio 2013, n°273.
- Germana Corradini, *Cosa è in gioco nel farsi città con gli anziani? L'hardware dei servizi come motore di reti di prossimità*, pag. 36-46, in, *Animazione Sociale*, ottobre 2013, n°276.
- Franca Dente, *I servizi tornano indietro, e noi cosa proponiamo? Oltre i rischi di professionalismo asettico e distaccato*, pp. 40-48, in *Animazione Sociale*, novembre 2014, n°286.
- Mauro Ferrari, *Interazioni inevitabili. Operatori sociali pubblici e privati nel welfare locale*, pp.19 articolo recuperato tra la documentazione del materiale I.S.A. di Mauro Ferrari, <http://static.unive.it/>
- Barbara Giacconi, *Le sfide oggi di fare una professione sociale. Per una nuova politica del lavoro sociale*, *Animazione sociale* maggio/giugno 2016, n°301.
- Fiorella Longobardi, *Lunghe esperienze operaie #1: primi risultati della ricerca sulle condizioni lavorative in tre stabilimenti Electrolux*, inchiesta contenuta in www.conneessioniprekarie.org, 15/12/2015
- Franca Olivetta Manoukian, *Quale formazione per lavorare nel sociale? Ineludibile è riconoscere i miti che guidano le nostre menti*, pp.24-33, in, *Animazione Sociale*, gennaio 2010, n°269.
- Franca Olivetta Manoukian, *La tutela nell'ottica di territorio. Orientamenti e indicazioni per costruire una progettualità integrata*, pp.27-37, in,

Animazione Sociale, gennaio 2013, n°269.

- Gino Mazzoli, *Per una nuova alleanza sociale e politica. Dare prospettiva al fare e concretezza alle strategie*, in *Costruire partecipazione nel tempo della vulnerabilità*, Laboratori di Spazio Comune, supplemento al numero 259/2012 di *Animazione Sociale*, Torino.

- Luigi Pagni, *Ue, nuove povertà: aumenta il divario giovani-vecchi*, La Repubblica, 27 ottobre 2015 da www.repubblica.it

- Chiara Saraceno, *Quei nuovi poveri con lo stipendio*, La Repubblica, 16 luglio 2015 da www.larepubblica.it

- Loris Trevisiol, *Luoghi vitali nelle città che cambiano. Nuovi modi per vivere e valorizzare i giardini pubblici*, pp. 92–102, in *Animazione Sociale*, gennaio 2011 n°249.

Documentazione

- Ambito distrettuale 6.5, Dossier conclusivo, *Il Progetto P.A.S.S.. La prima accoglienza a Scuola degli Stranieri, nelle scuole primarie dell'Ambio Urbano 6.5. Anno 2007-2008*.

- Ambito distrettuale 6.5, *Piano di Zona 2013-2015*, dicembre 2012.

- Ambito distrettuale urbano 6.5, *Convenzione per l'esercizio in forma associata della funzione di programmazione locale del sistema integrato di interventi e servizi sociali e della gestione di servizi e attività di cui all'art.17, comm 1 e comma 2 della LR 6/2006*, Cordenons 19/02/2013,

- Ambito Urbano 6.5, *Regolamento per l'accesso agli interventi, ai servizi e alle prestazioni di natura sociale, socio-assistenziale e socio-educativa erogati dal Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5 di Pordenone*, Art.37, dicembre 2013.

- Ambito Urbano 6.5, *Profilo di comunità 2013 dell'Ambito distrettuale 6.5*, Pordenone, 2014

- Ambito Urbano 6.5, *Assetto organizzativo dell'Ambito*, Allegato alla deliberazione dell'assemblea dei sindaci dell'Ambito distrettuale urbano 6.5, n. 235 del 18/12/2014

- Legge Regionale 31 marzo 2006, n.6.

- Stefano Carbone, Ivana Foresto, Mario Marcolin, Andrea Satta, (a cura di), *Presidi sociali territoriali. Quando il lavoro sociale incontra il lavoro di comunità. Rapporto per un progetto*. Associazione scientifico culturale “Le Nuvole”, documento presente in www.ambitopordenone.it.

Siti Web consultati

www.ambitopordenone.it

www.pn.camcom.it.

www.comune.pordenone.it

www.conessioniprecarie.org

www.larepubblica.it

www.rassegna.it

<http://www.regione.fvg.it>