

Il lavoro dei e nei Servizi sociali in tempi di " crisi "

Bologna 5 aprile 2013

Franca Olivetti Manoukian
Studio APS Milano

i Servizi Sociali sono organizzazioni
a cui compete **produrre servizi**

la produzione di servizi **richiede**
interazioni

- con i destinatari
- con il contesto

la società è attraversata da
cambiamenti epocali che
mettono in “crisi” le istituzioni

- rotture di equilibri
- discontinuità disorientanti
- incertezze mal sopportate

per lavorare nei servizi e per produrre servizi si tratta di collocarsi rispetto a:

complessità

contraddizioni emergenti

nel contesto esterno

e all' interno

delle organizzazioni

Collocarsi rispetto al **contesto**

q frantumazioni

q incomprensibilità

q impotenza

moltiplicarsi di disagi, malesseri,
povertà, violazione diritti

barlumi di iniziative e di speranze

Collocarsi entro **organizzazioni**

§ **mandato originario**: tutelare diritti di cittadinanza creando condizioni adeguate collegate a sogno collettivo di benessere e libertà (welfare)

§ **sviluppo istituzionale**: maggiore visibilità e consistenza di interventi; tecnicizzazione, settorializzazione, specializzazione

§ **traduzione del mandato**: “risposta ai bisogni”

ricorrente paradosso :

si **espandono** e si complessificano
i problemi sociali

si **contraggono** e si routinizzano
gli interventi nel sociale

è ragionevole affrontare i problemi sociali
con **ottica sociale/relazionale**

- non semplificante (beneficenza, razionalità astratta)
- non unilaterale (ricomposizioni)

questo implica :

- contestualizzare nel tempo e nello spazio
- mantenere i legami

Per i servizi si tratta di **riattualizzare finalità generali**

- contribuire a creare condizioni di tutela dei diritti di cittadinanza
- promuovendo capacitazioni di comprensione delle difficoltà
- riscoprendo valori e potenzialità delle relazioni
da qui



**concorrere a costruire rappresentazioni affidabili
dei problemi prioritari** (non disfunzioni)

Problemi abordabili nel territorio
dove è percorribile

conoscenza ravvicinata
(risorse e vincoli)
nelle elaborazioni di dati
nelle azioni verificate

Problemi diventano obiettivi
da rendere il più possibile **visibili**

per poter far **convergere interessi**
e mobilitare risorse

per poter sostenere **identificazioni**
con **progettualità** accomunanti

per raggiungere obiettivi :

- esigenza di mettere a punto processi di produzione esplicitati e interattivi
- condivisioni di senso e di necessità di cooperare
- ricomposizione di divisioni professionali
- coordinamento/controllo comprensivo e sostenitivo.

Passaggi, decostruzioni, spostamenti

da

priorità del
fare e agire

routines separate

lavoro interindividuale
su casi
(adempimenti
e procedure)

a

investimento nel comprendere
e far comprendere

progettualità integrate

lavoro tra più interlocutori
per problemi e obiettivi
limitati e negoziati
attraverso micro-organizzazioni
leggere e temporanee

da organizzazioni viste come apparato stabile,
finalità ovvie, gerarchie fisse



a rete di interazioni flessibili, orientate da
finalità riscoperte ,
dissimmetrie mobili
obiettivi periodicamente ridefiniti
grazie a elaborazione dati

da organizzazione vista come entità esterna superiore, distante



a organizzazione come tessitura di relazioni dinamiche monitorate e co-costruite in funzione di esiti, riscontri, emergenze

da organizzazione vista come cornice data rinforzata da direttive e norme



a sperimentazioni di produzioni di "nuovi" servizi grazie a investimenti in comunicazioni e identificazioni

***da un'attenzione solitamente concentrata
sulle carenze e le disfunzioni,
sulla messa in evidenza di quello che non c'è
o non è come dovrebbe essere***

possiamo organizzarci

***per passare ad una ricerca paziente
ed insistente delle relazioni
che costituiscono o possono
costituire risorse***