

## Servizio sociale e generatività

Luigi Gui\*

*Il testo è la sintesi dell'articolo pubblicato nella sezione Tema del n. 1 2017 di Rps e scaricabile dagli abbonati nella versione integrale al link:*

<http://www.ediesseonline.it/riviste/rps/servizio-sociale-e-welfare/servizio-sociale-e-generativita>

L'aggettivo «generativo» ha iniziato a echeggiare con crescente risonanza tra chi si occupa di welfare e di servizi sociali. È nota, in particolare, l'attenzione che la Fondazione Emanuela Zancan ha dedicato alla generatività nel welfare.

La riflessione muove dal considerare cosa si sia inceppato nel welfare di oggi. Il sistema di erogazione dei servizi sociali sembra doppiamente sotto scacco: crisi di legittimazione, per un verso; scarsità relativa di risorse e di risposte, per un altro verso. In particolare in Italia, nella confusa miscela di diverse prospettive di welfare, il servizio sociale si interroga sul suo mandato e sulle competenze spendibili nell'azione professionale. L'assenza di un chiaro *framework* entro cui interpretare le misure socio-assistenziali, provoca una percezione di crescente smarrimento tanto nei professionisti che nei cittadini utenti.

Alcune premesse del passato paiono irreversibilmente mutate. Lo sviluppo novecentesco del *welfare* europeo si era basato sulla fiducia in un crescente benessere garantito per tutti. Il progresso tecnologico e l'economia capitalista annunciavano l'innalzamento continuo dello *standard* dei consumi di beni materiali e immateriali, il *welfare* ne pianificava la massima redistribuzione. La sequenza politico-sociale poteva apparire lineare: crescente capacità di produzione industriale, consumo individuale massificato, elevazione per tutti delle condizioni di agio, politiche pubbliche per ridurre la divaricazione eccessiva delle condizioni di vita tra agiati e disagiati. In quella cornice il servizio so-

\* *Luigi Gui*, assistente sociale specialista, è professore associato in Sociologia generale e docente di Teorie del Servizio sociale e Politiche sociali presso l'Università degli Studi di Trieste, dove coordina il corso di laurea in Servizio sociale.

ziale era chiamato a informare i cittadini-utenti sui diritti d'accesso alle prestazioni assistenziali, a orientarli nel loro corretto godimento, a favorire l'incontro tra bisogni e risorse, tra domanda e offerta di servizi, ad attivare nuovi servizi sempre più vicini alle esigenze emergenti, alle domande pervenute. L'effetto, però, è stato duplice e apparentemente contraddittorio: è aumentata la necessità di sistemi sociali di protezione ma tale necessità è percepita dai singoli cittadini-utenti senza aggregarsi in domanda collettiva. Si è affermato un processo che Castel chiama di *decollettivizzazione collettiva*, che enfatizza la libertà e il protagonismo individuali, incomprimibili in un'istanza comune, insoddisfatti da una risposta pubblica standardizzata. La tensione a perseguire mete di agio individuale ha progressivamente eroso le basi ideologiche del welfare universalistico. Prima ancora delle risorse economiche e istituzionali, a venir meno è una diffusa tensione a soddisfare condizioni di cui si senta di avere collettivamente bisogno, si dissolve una comunanza di intenti sui mezzi da destinare a beneficio di tutti. È la percezione del «noi» che pare sfumata.

Lo stesso welfare sembra essere rimasto implicato in tale processo di *de-socializzazione*, lungo la deriva individualistica delle attese di benessere e dei tentativi sempre più solitari di soddisfare i bisogni.

Come già accennato, la proposta teorico-pratica del welfare generativo (Wg) della Fondazione Zancan introduce nelle prospettive dell'intervento sociale tre nuove «erre»: R3 *rigenerare*, R4 *rendere*, R5 *responsabilizzare*.

R3, *rigenerare* enfatizza nuove potenzialità d'esito di ogni intervento d'aiuto. La promozione e il sostegno a chi si trova in difficoltà non si fermano all'erogazione unidirezionale di beni e al consumo solitario dei benefici ricevuti, l'attenzione va rivolta all'effetto moltiplicatore di agio (o di *welfare*) provocato dall'attivazione costruttiva delle persone aiutate-assistite e dal reimpiego delle loro risorse-capacità a beneficio di altri ancora.

R4, *rendere*, enfatizza in primo luogo il cambio di rotta nella transazione delle risorse d'aiuto (denaro, beni, servizi). Si tratterebbe di non fermarsi a erogare benefici e provvidenze a vantaggio di singoli cittadini, recipienti passivi, consumatori dei beni goduti. Piuttosto, i cittadini assistiti andrebbero considerati co-artefici del proprio impegno di realizzazione di sé e attivamente coinvolti nel benessere collettivo. Non considerate persone incapienti ma persone capaci di far fruttare ulteriormente le risorse ottenute.

R5 *responsabilizzare*, chiama in campo il diritto/dovere di cittadinanza. Il primo elemento di responsabilizzazione della persona che riceve aiuto è ciò che Vecchiato chiama *concorso al risultato* nel quale ogni cittadino assistito dovrebbe essere implicato.

L'aspetto generativo di questo modo di porre le interazioni d'aiuto sta nell'effetto moltiplicatore per cui l'agio di ciascuno è accresciuto anche attraverso la sua chiamata a occuparsi dell'agio di altri. «Altri» che vanno riconosciuti, di cui va colta la ricerca personale di realizzazione, di cui vanno condivisi obiettivi di miglioramento delle condizioni, di superamento dei problemi.

Si coglie lo stretto legame che unisce l'impiego di risorse assistenziali con l'interazione corresponsabilizzante, innescata da chi «serve» in chiave generativa (*social workers*, professionisti sociali, volontari o cittadini attivi) coinvolgendo i soggetti assistiti.

Pensare alla prospettiva generativa non significa, dunque, negare la componente redistributiva del welfare e non riconoscere la necessità di una funzione di *governance* pubblica di perequare l'accesso e l'uso delle risorse per la popolazione. Significa, però, intendere tale spesa sociale non solo come costo, ma anche come investimento per il potenziamento del benessere diffuso. È scegliere con chiarezza e determinazione di far assumere alla spesa sociale la valenza di innesco di un processo di crescita del tessuto civico, relazione e solidale e finanziario economico. Richiede la ricerca di adeguati modelli d'intervento, la definizione di prestazioni e di modalità di erogazione condizionali, comporta, in fine, monitoraggio e valutazione attenta degli esiti, per verificare che realmente l'investimento di *welfare* abbia accresciuto il *welfare*.

La leva di legittimazione della proposta di Wg è la sua potenzialità di produrre nuovo valore relazionale, civico, etico ed economico anche a partire dal fronteggiamento del disagio. La tensione generativa contrasta una diffusa modalità consumista dei servizi e delle prestazioni che non corresponsabilizzi sugli esiti delle provvidenze distribuite, tanto sul piano personale, quanto sul piano sociale.

L'accento si sposta dal considerare il benessere come godimento dei beni ricevuti e soddisfazione dei bisogni individuali, al considerare il benessere come corresponsabilità sociale, partecipazione alla produzione e al godimento di benessere condiviso.