

STUDI ZANCAN

Politiche e servizi alle persone

maggio/giugno n. 3 - 2013

Criteri di riparto delle risorse
per le politiche sociali

Perchè scrivere ancora di
segretariato sociale?

Reddito minimo senza false illusioni

monografia

Don Giovanni Nervo: una vita per carità e
giustizia, solidarietà e volontariato, lotta
alle disuguaglianze, servizi alla persona



Sommario

5 Editoriale

Un manoscritto per i 71 anni di ordinazione:
il «testamento» di mons. Nervo

Giuseppe Benvegnù-Pasini



9 Politiche e servizi

9 Criteri di riparto delle risorse per le politiche sociali

Maria Bezze, Devis Geron e Tiziano Vecchiato

33 Perché scrivere ancora di segretariato sociale?

Lorenza Anfossi

44 Reddito minimo senza false illusioni

Tiziano Vecchiato



51 Approfondimenti monografici

**Don Giovanni Nervo: una vita per carità e giustizia,
solidarietà e volontariato, lotta alle disuguaglianze,
servizi alla persona**

53 Carità e giustizia: l'impegno e la testimonianza
di don Giovanni Nervo

Giuseppe Benvegnù-Pasini

59 Don Giovanni e la Caritas Italiana

Francesco Soddu

- 62** Produzione pedagogica al servizio della dignità umana
Giuseppe Zaccaria
- 65** La Costituzione fondamento di giustizia
Emanuele Rossi
- 73** Pace, obiezione di coscienza, servizio civile
Diego Cipriani
- 81** Volontariato e diritti
Franco Piacentini
- 86** Cooperazione e impresa sociale
Felice Scalvini
- 90** Esigibilità dei diritti delle persone con disabilità
Salvatore Nocera
- 94** Immigrazione e diritti umani
Paolo De Stefani
- 98** Alcune note sul rapporto di mons. Nervo con il servizio sociale
Milena Diomede Canevini
- 103** Mons. Nervo e i servizi sociali
Livio Frattin
- ◆ 110** **Esperienze e documentazioni**
- 110** Servizio sociale, disabilità e territorio. Lo sviluppo del modello di intervento nell'esperienza di una fondazione in Italia meridionale
Mario Narni Mancinelli

■ **116 Rubriche**

116 Recensioni

118 Informazione sociale via Internet
L'amministratore di sostegno
a cura di Devis Geron

120 Abbiamo ricevuto

121 Summary

122 Gli autori di questo numero

Perché scrivere ancora di segretariato sociale?

Lorenza Anfossi

Il diritto a essere informati e il dovere di informare

Molti, soprattutto negli ultimi anni, hanno riflettuto e scritto sul tema; hanno ragionato intorno alla questione molto complessa dell'informazione che attraversa tutte le fasi della nostra vita di persone, di cittadini, di lavoratori.

Da sempre si sa che l'informazione dà potere, che chi la possiede può decidere meglio per sé e per gli altri, mentre da sempre è in atto una politica che tende a far sì che l'informazione non diventi patrimonio di tutti, ma rimanga contenuta in sedi precise.

Il segretariato sociale è parte di questo tema estremamente ampio e complesso, si inserisce nella questione con forza, con caparbia degna di una causa giusta e documentata, individuando un proprio spazio di servizio che media tra le esigenze di vita delle persone e la risposta che le varie politiche sociali hanno messo o non hanno messo a disposizione, come risposta.

Nel lungo percorso di riflessione e sperimentazione sono emerse posizioni anche molto differenziate sui modi, sugli aspetti organizzativi, sui soggetti titolati ad attivare l'iniziativa. Tutte però concordano sulla importanza di un eventuale servizio in grado di fornire strumenti di conoscenza atti a favorire l'autonomia delle scelte.

Informare ed essere informati è infatti una condizione importante

Tante
esperienze
e ampia
letteratura

sia per chi detiene le conoscenze, sia per chi vive, semplicemente volendo esercitare in modo autonomo e consapevole le proprie prerogative di persona, membro di una comunità di vita (Pompei A., 1995; Diomede Canevini M., 1997; Pompei A. e Vecchiato T., 2001).

Nel corso del 1900 un certo numero di studiosi, operatori e amministratori attenti alle istanze e ai disagi emergenti con forza dai vari contesti sociali e con uno sguardo lungimirante, hanno cercato, in tempi, luoghi e a partire da istituzioni diverse, di dare concretezza alla soddisfazione del diritto fondamentale delle persone ad essere correttamente informate sulle risorse che la società ha via via posto in essere per accompagnare i diversi momenti e le diverse circostanze della loro vita.

La letteratura di cui si dispone su tale questione è molto ampia e ci consente di analizzare il lungo percorso di un'idea, concretizzata con la denominazione di segretariato sociale, che nel tempo è cresciuta e si è sviluppata (Fabbri V. e Lippi A., 2007). Hanno contribuito riflessioni e studio, ma anche esperienze di portata e dimensione diversa da parte di istituzioni prevalentemente private e realizzate direttamente o in convenzione con enti locali, ma anche di istituzioni pubbliche che hanno creduto nell'efficacia di questa iniziativa e l'hanno sperimentata. Si è trattato in qualche caso di singole amministrazioni locali per esperienze di breve durata, ma per lo più di singoli amministratori che hanno sfidato l'incredulità e l'ostilità di colleghi e amministrazioni, e di operatori sociali disponibili a spendersi senza ritorni di alcun genere, in un'attività di cui era possibile cogliere la validità e quindi l'importanza per le persone per le quali operavano, spesso con fatica, giorno dopo giorno.

Mancanza di
un supporto
normativo

La mancanza di un supporto normativo, pur nella generale e indiscussa affermazione in ogni dibattito o convegno dedicato, del diritto all'informazione per i cittadini, non ha facilitato la messa in campo di interventi ufficiali, finanziati e quindi definitivi. Solo verso la fine del secolo si sono viste iniziative importanti, in parte tuttora attive, a conferma di una scelta socialmente produttiva. Molte esperienze, pur rispondenti ad un bisogno reale e pur valutate positivamente dai fruitori e dalle amministrazioni che le avevano poste in essere, non hanno infatti potuto avere continuità e sviluppo, proprio perché non esisteva una esplicita norma che rendesse cogente per le pubbliche amministrazioni l'attivazione di un servizio con questi contenuti, e che quindi permettesse finalmente, dopo tante fatiche, di far sì che il diritto all'informazione si incontrasse davvero con lo speculare dovere di informare, da parte delle pubbliche amministrazioni. Perché di questo si tratta.

Come è facile intuire questo diritto e questo dovere hanno da sempre faticato molto ad incontrarsi nonostante, come accennato, parecchie iniziative ne abbiano nel tempo fatto in qualche modo positiva esperienza. Il percorso, per le ragioni già dette, non è mai stato lineare; ha preso infatti la forma di un torrente carsico, che appare e scompare lungo un percorso che però rimane nel tempo.

La sensibilità su un tema così importante per le ripercussioni sulle istanze democratiche di partecipazione e di autodecisione conseguenti a processi di messa a disposizione delle informazioni, ha subito scosse, fermate, e lunghi silenzi.

Segretariato
sociale: punto
d'incontro tra
diritto/dovere
di informare

Si può tranquillamente affermare che ancora oggi questi due momenti fanno molta fatica ad incontrarsi e spesso non si incontrano affatto, mentre appare chiaro che il servizio di segretariato sociale, così come sperimentato e oggi definito, rappresenta proprio questo punto di incontro tra tali diritti e doveri.

Si è dovuto attendere l'anno 2000 per vedere questa idea definitivamente legittimata e resa concreta e attuale dalla legge n. 328 che, nell'art. 22 comma 4, ha sancito l'obbligatorietà di un servizio di informazione, tornato quindi all'attenzione di tutti coloro che si muovono nel contesto dei servizi sociali. Tale comma specifica infatti che le leggi regionali debbono prevedere per ogni ambito territoriale «comunque l'erogazione delle seguenti prestazioni: a) servizio sociale professionale e segretariato sociale per informazione e consulenza al singolo e ai nuclei familiari (...)».

A ben vedere negli anni '90 si era assistito all'emanazione di un insieme di frammentati provvedimenti normativi che anticipavano in qualche modo il pronunciamento definitivo, sancendo via via il diritto dei cittadini all'accesso all'informazione, l'istituzione di apposite strutture deputate a fornire informazioni sulle attività delle pubbliche amministrazioni (ad esempio gli Urp), l'obbligatorietà per le pubbliche amministrazioni di svolgere funzioni informative, il favorire l'accesso ai servizi attraverso la conoscenza degli stessi, addirittura la necessità di armonizzare gli orari di servizio e di apertura degli uffici con le esigenze dell'utenza. Si sanciva anche il dovere di comunicazione interna ed esterna affermando che la comunicazione pubblica cessa di essere un segmento aggiuntivo e residuale dell'azione delle pubbliche amministrazioni per diventarne parte integrante. Una posizione davvero all'avanguardia.

Si era entrati in un contesto culturale in cui si andava lentamente modificando il rapporto tra cittadino ed ente pubblico, tra cittadino e servizi, tra cittadino e istituzioni.

Rispetto a questi pronunciamenti la legge 328 fa un ulteriore passo avanti, configurando il servizio di segretariato sociale come Lea, e cioè come un livello essenziale di assistenza da garantire a tutte le persone afferenti a un territorio. Non dovrebbero più esserci ragioni per non fornire questa garanzia ai cittadini.

È interessante osservare come nel tempo questa funzione di informazione intesa sempre come «funzione pubblica» sia stata interpretata in modi diversi. Si è verificata anche una lunga discussione sulla natura di questo intervento informativo per capire se lo si dovesse considerare una funzione interna a ciascuna professione come momento iniziale del rapporto di aiuto, o se lo si dovesse intendere configurato come servizio a sé stante con tutte le caratteristiche organizzative e strutturali che un servizio deve avere. La questione è quasi unanimemente conclusa a favore del «servizio», cosa che nulla toglie alla funzione informativa che ogni professione esercita e deve esercitare al proprio interno operando per aiutare le persone ad affrontare i propri problemi.

Definizione normativa del servizio di segretariato sociale

Il Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003 recita: «la funzione di segretariato sociale risponde all'esigenza primaria dei cittadini di avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi, di conoscere le risorse sociali disponibili nel territorio in cui vivono, che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita. In particolare l'attività di segretariato sociale è finalizzata a garantire: unitarietà di accesso, capacità di ascolto, orientamento, capacità di accompagnamento, funzione di filtro, di osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse, di trasparenza e fiducia nei rapporti tra cittadino e servizi, soprattutto nella gestione dei tempi di attesa nell'accesso ai servizi».

Non c'è molto bisogno di commentare tale definizione che descrive nei dettagli le varie funzioni del servizio, le collega direttamente alle esigenze fondamentali delle persone, le mette in rete con tutto il sistema di aiuto e soprattutto ne rende obbligatoria l'istituzione.

Può essere interessante ancora, ripercorrendo il lungo e travagliato cammino di cui si è detto, capire se i ragionamenti fatti in precedenza abbiano arato nello stesso campo, se cioè si sia trattato della stessa materia. Lo si può fare andando a ricercare le funzioni via via assegnate

al servizio di segretariato sociale per confrontarle con quelle assegnate dalla norma. Da questa analisi appare chiaro che si riscontrano pochi scostamenti significativi. Si ritrovano infatti riprese dalla norma in misura e proporzioni diverse le seguenti funzioni: offerta di informazione, ascolto e lettura del bisogno, orientamento verso la risorsa più coerente con il bisogno presentato, osservatorio sulle risorse realmente disponibili e fruibili, consulenza, supporto nel disbrigo di pratiche e comunque nell'utilizzo dell'informazione ricevuta, orientamento e filtro nella scelta della risorsa.

Funzione
di accesso
unitario

Ciò che invece dopo il pronunciamento ufficiale emerge con maggiore chiarezza e con spunti più innovativi e, se applicati, più incisivi, è tra le funzioni essenziali quella dell'accesso unitario (peraltro già evidenziata sia pure in modo meno ampio e totalizzante anche da alcune significative esperienze precedenti) e di conseguenza la necessità di definire un profilo di servizio informativo che ne faccia la «porta di accesso», appunto unitaria, al sistema dei servizi. E qui si apre un ulteriore campo di approfondimento molto interessante.

Ma si possono ancora fare alcuni ragionamenti su questa porta unitaria di accesso, perché passibile di diverse interpretazioni. La porta è data dalla conoscenza dell'esistenza dei servizi e cioè delle possibili risposte che essi possono dare, oppure la conoscenza delle risposte è la premessa per accedere poi, attraverso una porta istituzionale, al sistema dei servizi? In questo caso si tratta di una porta intesa come un momento di analisi professionale della richiesta per consentire l'accesso selettivo professionale al sistema pubblico. Si tratta sicuramente di una interpretazione corretta che, come tale, una volta attivata, diventa un punto strategico del sistema in grado sia di garantirne l'accessibilità a tutti, sia di garantire l'equità del sistema integrato dei servizi, secondo quanto prevede la legge n. 328/2000 dove, all'art 1, se ne evidenzia il carattere di universalità, pur prevedendo l'accesso prioritario da parte dei soggetti più deboli.

Un testo pubblicato nel 2011 dalla Fondazione Zancan (Anfossi L., 2011) ha tentato con impegno e serietà di fare il punto sulla situazione del segretariato sociale con un'operazione complessa che ne ha ripercorso la genesi e la storia e ha dato ragione del difficile cammino verso una sua presenza significativa nei vari contesti territoriali e istituzionali. Vi si ritrova anche una vasta rivisitazione dei contenuti degli studi disponibili in materia, la presentazione di alcune esperienze attuali di realizzazione del servizio da parte di istituzioni pubbliche e un'ampia bibliografia sul

tema. La sua lettura è particolarmente interessante perché, pur dando atto del complesso dibattito realizzato negli anni, ne individua gli aspetti innovativi che sono di grande interesse per chi si ponga nella prospettiva di avviare oggi un sistema di servizi coerente con le esigenze, con la situazione e con la normativa attuale. Particolarmente interessante è anche lo studio, compreso nel testo, relativo ai fondamenti giuridici del segretariato sociale, un punto di vista non analizzato finora in modo così completo e approfondito.

L'insieme del testo permette di cogliere come attraverso una corretta informazione, e cioè nell'incontro tra il diritto all'informazione e il dovere di informare, passino questioni importanti che hanno a che vedere con lo sviluppo di atteggiamenti democratici, partecipativi e di solidarietà, ma anche con l'eticità nel rapporto cittadino istituzioni, con lo sviluppo del concetto di cittadinanza e di cittadinanza attiva. E questo in quanto attraverso la diffusione delle informazioni si contrastano forme più o meno ampie di potere che può essere giocato anche per fini non sempre eticamente condivisibili, cosa di cui si fa spesso esperienza nei necessari rapporti con i vari settori della pubblica amministrazione.

Gli stessi ragionamenti possono essere fatti se si riflette sulla diffusa situazione di asimmetria nella relazione cittadini-istituzioni dovuta spesso, da parte di chi chiede, alla debolezza derivante da un limitato livello culturale, dalla carenza di informazioni di base, dallo stato psicologico di chi non sa e non conosce, dall'impellenza del bisogno. Un buon servizio di informazione può aiutare a ridurre questo divario e quindi anche a contrastare parte almeno di quel potere di cui si è detto, in quanto può abbattere sistemi, spesso ricercati, di dipendenza.

Questi e altri aspetti assai più importanti di quanto possa apparire ad un prima riflessione, sono analizzati nel testo citato.

Utilità ed efficacia del segretariato sociale

Tornando ad alcune considerazioni di carattere generale sul segretariato sociale può essere utile sottolineare alcune caratteristiche che ne chiariscono utilità ed efficacia. Non è da sottovalutare il fatto che un servizio dedicato garantisce alle persone un'accoglienza professionale e quindi una risposta personalizzata in grado di operare per far riemergere nelle persone la volontà e la capacità di scegliere le soluzioni per la propria vita e successivamente per sostenerle e potenziarle. E ciò può

succedere solo quando la piattaforma di partenza del servizio sia da una parte la conoscenza dei bisogni emergenti nel territorio e dall'altra la conoscenza dell'insieme dell'offerta del sistema. Quest'ultima infatti non può che essere blindata, che forzare entro tracce predefinite le scelte che diventano pertanto ineluttabili e facilmente non rispondenti al vero bisogno e alla sua impellenza.

Per far progredire la capacità di decidere delle persone, per far sì che la consapevolezza della situazione sia reale, per ottenere disponibilità a partecipare alla ricerca delle risposte mancanti o carenti, deve essere fornita loro un'informazione con particolari qualità che la distinguano dai soliti percorsi. Le informazioni devono essere precise e aggiornate, mirate, ampie, molto particolareggiate ed esaurienti, in grado cioè di dettagliare la risposta fondandola non solo nella sua natura, ma anche nel contesto istituzionale e ideologico in cui la risposta stessa si situa.

Un servizio che sia realmente quello previsto dalla norma e sperimentato nel concreto, tiene pertanto conto e dà conto dell'esistente, dell'efficacia dei vari interventi, dei vuoti, delle carenze ecc.: diventa perciò un osservatorio critico sull'eventuale divario tra le esigenze e le risposte, sulla loro qualità ed efficacia, sulla capacità del sistema concreto di rispondere alle istanze a mano a mano emergenti.

Per fare questo il servizio deve crearsi le condizioni per poter in ogni caso prescindere da considerazioni di carattere ideologico politico o di altra natura che possano indurre a ridurre il campo o selezionare le informazioni da fornire; deve anche combattere con molti enti pubblici che interpretano le informazioni riguardanti le proprie competenze, come proprietà esclusiva e non invece proprietà di quell'aspetto «pubblico» che le caratterizza.

Il servizio, come già detto, deve poter dare non solo l'informazione sul programmato, sull'esistente, ma anche sulla reale fruibilità delle risorse individuate nel momento del bisogno; la cosa è complessa, ma possibile, e in ogni caso il servizio deve mettersi in condizione di farlo perché solo così si rende utile.

Qui si coglie l'immediato rapporto del servizio con le politiche sociali in atto nel territorio, con le sue scelte, le priorità individuate, le eventuali assenze di attenzione. Tutto questo può anche ingenerare per il servizio un ritorno di immagine «ambiguo» per il potere e quindi poco gradito a certi livelli, proprio perché non mette solo in risalto le qualità, ma anche le disfunzionalità del sistema. Un corretto uso del servizio e quindi delle informazioni dovrebbe poter anche garantire la trasparenza

sulla fruizione dei diritti, cosa non molto diffusa e per la quale combattono da sempre ad armi impari le persone in stato di bisogno e spesso anche le associazioni che le rappresentano. Ma perché il fornire informazioni sulle risorse sociali diventi realmente un servizio ci sono alcune altre condizioni da osservare e realizzare.

Condizioni
da garantire

Intanto occorre che nella capacità di ascolto e nella capacità di accoglienza professionale sia presente la capacità di individuare e distinguere il bisogno sociale portato all'attenzione dalla persona (per il conseguente orientamento e invio alla risorsa idonea) dal bisogno di informazione di chi è poi in grado di usufruirne con mezzi propri. Ad entrambi, e consapevolmente, deve essere data la risposta coerente.

Ma su quali temi? Quale il campo che un tale servizio deve coprire? Il sociale, il sociosanitario? Il sanitario?

Chi conosce le esigenze del territorio sa che il bisogno, anche quello di informazione, è molto esteso e complesso, proprio a causa della complessità del bisogno, del sistema delle risposte, dei linguaggi non omogenei e uniformi, delle diverse normative regionali e locali, della diversificazione dei modelli organizzativi.

Ora è chiaro che alla complessità del bisogno deve corrispondere la vastità del campo delle informazioni da possedere e da ridistribuire anche se ci si situa solo nel sociale, nel sociosanitario e nel sanitario, ma non si può ignorare che altre aree necessitanti di informazione concorrono ad aiutare le persone e le famiglie a trovare il proprio spazio: la scuola, il tempo libero, l'orientamento professionale, i trasporti ecc.

Ha senso allora pensare ad un «campo» di azione così vasto? La risposta positiva può trovare legittimazione in alcune affermazioni della norma là dove ad esempio gli art. 1 e 3 della legge n. 328/2000 individuano la pluralità dei soggetti chiamati a realizzare gli interventi e i servizi sociali, o nel fatto che il Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003 affermi che il cittadino oltre ad «avere informazione, orientamento e accompagnamento nel sistema di offerta pubblica, solidaristica e di autoaiuto presente nel welfare locale, potrà avere informazione anche sui soggetti privati che erogano servizi a pagamento, sulle tariffe praticate e sulle caratteristiche dei servizi erogati».

L'opzione per un allargamento delle risposte anche realizzato a mano a mano, pone il problema di come si organizza un servizio di segretariato sociale. Se il campo deve essere così vasto non può non essere appositamente presidiato a monte da un complesso di attività che mantenga viva e costante la rete dei flussi informativi, curi e garantisca

l'aggiornamento e la verifica dei dati, predisponga strumenti idonei facilmente comprensibili anche integrativi della risposta interfacciata.

Solo un complesso di attività che elabori le informazioni, interagisca strategicamente tra servizi e istituzioni, rielabori le informazioni, interpreti le informazioni di ritorno, colleghi le informazioni con le politiche sociali, può raggiungere gli obiettivi di informazione e osservatorio, può garantire che l'informazione diventando un diritto esigibile, così come abbiamo descritto, aiuti anche gli altri servizi a diventare tali e cioè esigibili.

Il servizio si deve quindi configurare come un'attività complessa in grado di accedere alle informazioni attraverso contatti predefiniti e codificati con la loro sorgente, avente in dotazione strumentazioni idonee oggi facilmente disponibili, e operatori correttamente qualificati. Per talune di tali attività si richiede l'intervento, anche occasionale, di personale differenziato per competenza e formazione di base: ci si riferisce ad esempio ad esperti di comunicazione, a pubblicitari, ad esperti informatici, ad esperti nelle discipline più coinvolte dalle richieste dell'utenza, quali ad esempio quelle giuridiche.

**Profilo
professionale**

Ma in questa sede si intende fare riferimento in particolare al profilo dell'operatore di base, quello cioè che si rapporta direttamente con i fruitori del servizio (persone fisiche, enti, soggetti sociali diversi ecc.) e che fornisce le informazioni richieste o anche propone di sua iniziativa quelle ipotizzate e verificate come utili e necessarie nel contesto della comunità in cui agisce. Si è visto che nel tempo ci si è cimentati anche su questo fronte, nel tentativo di delinearne un profilo professionale.

Per fare bene l'informazione basta «una» professionalità qualsiasi? E una sola? O un frammento di una professione? O bisogna pensare a qualcosa di più complesso, meglio definito, proprio perché correlato con la complessità del bisogno a cui deve far fronte?

Si sono di fatto sperimentate soluzioni diverse attribuendo il compito ad assistenti sociali in tempi ricompresi nel quotidiano lavoro professionale, e quindi quasi mai in modo esclusivo; oppure, proprio in considerazione del fatto che le funzioni dei due servizi sono differenti, si è dato vita a figure specifiche di addetti al servizio, non riconosciute ufficialmente, riqualificando personale amministrativo o addestrandolo ad hoc persone con livello scolastico medio/superiore.

A questo operatore si è chiesto e si chiede di prepararsi per essere in grado di riconoscere le esigenze di informazioni interpretando il bisogno di conoscere e di essere informato e quindi la domanda sia delle

persone sia dei soggetti collettivi; di privilegiare l'informazione precisa e dettagliata, prima del consiglio e dell'orientamento; di individuare la risposta informativa pertinente rispetto alla domanda; di essere in grado di trasmettere l'informazione con modalità, linguaggio e strumenti accoglibili senza difficoltà; di andare oltre all'informazione in senso stretto, accompagnando la persona quando ha bisogno di sostegno e di aiuto nel fruire dell'informazione stessa; di sostenerla con l'orientamento e con il filtro; di stare nel reale aiutando le persone ad agire nel contesto dei propri diritti e doveri; di interpretare le richieste di informazione e le risposte disponibili nella logica dell'osservatorio e della sua fruizione da parte dei soggetti titolari delle politiche sociali; di svolgere insomma le funzione che oggi la normativa prevede.

Formazione
e valori base

Si è chiesto e si chiede anche di realizzare il servizio alla luce dei valori che devono sottostare sempre a qualsiasi intervento di aiuto: rispetto per le persone, tutela della riservatezza, promozione della partecipazione e del protagonismo, promozione della cultura del diritto dovere dell'informazione ecc.

Queste premesse hanno portato a definire contenuti formativi relativi alla conoscenza del contesto politico-sociale-culturale, delle politiche sociali, delle tendenze culturali e politiche in atto, della normativa specifica; della persona, della dinamica dei comportamenti, della società, eccetera. Ma anche relativi alla necessaria capacità di mettersi in giusta relazione e sintonia con le persone, di sviluppare capacità organizzative e di valutazione e di gestire correttamente il potere che deriva dall'essere «più informati».

Non si può a questo punto non considerare che a mano a mano che si approfondisce il ruolo di questo operatore si evince che la base formativa non può differenziarsi molto da quella richiesta ad un'assistente sociale, anche se i due ruoli rimangono nei fatti differenti.

Il problema di oggi è perciò quello di capire se sia opportuno dare vita ex novo ad una professione specifica, riqualificando operatori di diversa provenienza formativa, come è nella attuazione in corso di esperienze anche di notevole rilievo, o se impegnare assistenti sociali già operativi in altri settori. Queste sono le decisioni più diffuse anche perché più compatibili con l'attuale momento di difficoltà. Tuttavia si può ipotizzare una scelta diversa, magari proiettata nel futuro, pensando ad un risultato che derivi da diverse specializzazioni che possano far seguito alla qualifica dell'assistente sociale. Da questa base formativa comune potrebbero strutturarsi specializzazioni in ambiti diversi, da una parte

secondo il modello tradizionale di aiuto e sostegno nell'affrontare le situazioni di disagio sociale, dall'altra secondo il modello che ne fa un informatore sociale. È chiaro che parlando di specializzazioni a partire da una base comune i due profili, non più sovrapponibili, andrebbero arricchendosi di alcune tecniche particolari e specifiche dei due diversi ruoli.

È soltanto un'ipotesi, futuribile forse, ma da offrire alla riflessione di coloro che stanno operando nei servizi di segretariato sociale. Una figura specifica da aggiungersi alle altre figure professionali del sociale ormai consolidate che sul mercato non esiste ancora in modo formalizzato e diffuso e che forse le condizioni attuali non permettono neppure di ipotizzare. Ma sognare rimane possibile a tutti e i sogni a volte si realizzano.

Riferimenti bibliografici

- Anfossi L. (a cura di) (2011), *Informazione e diritti sociali. Il contributo del Segretariato come Lea*, Fondazione «E. Zancan», Padova.
- Diomede Canevini M. (1997), *Informare i cittadini. Relazioni con il pubblico, nuove tecnologie e servizi*, Fondazione «E. Zancan», Padova.
- Fabbri V. e Lippi A. (2007), *Il segretariato sociale. Storia e modelli organizzativi*, Carocci Faber, Roma.
- Pompei A. (1995), *Raccogliere, ordinare, trasmettere informazioni*, in «Servizi sociali», 2, pp. 31-48.
- Pompei A. e Vecchiato T. (2001), *Informazione e servizi: il segretariato sociale*, in «Studi Zancan», 5-6, pp. 34-49.

STUDI ZANCAN

Politiche e servizi alle persone

Si propone di:

- *Contribuire all'elaborazione delle politiche e alla maturazione della cultura e dei valori che possono orientarle*
- *Considerare i cambiamenti dal punto di vista delle ricadute che essi manifestano sulle persone e in particolare su quelle che versano in situazione di debolezza*
- *Condurre analisi dei servizi, dei modelli di intervento, delle soluzioni operative e dei fondamenti etici del lavoro sociale, ricercando nel contempo nuove soluzioni*
- *Approfondire criticamente le questioni nodali del cambiamento in atto nel sistema di welfare del nostro Paese e in ambito europeo*
- *Documentare esperienze positive, in particolare quelle che si presentano come riproducibili in diversi contesti, così da alimentare la fiducia negli operatori del sociale*
- *Dare spazio a documenti significativi, che meritano più ampia riflessione*

Abbonamenti anno 2013:
cartaceo € 50,00;
on line € 35,00;
on line + cartaceo € 65,00;
on line speciale € 100,00.

da versare sul c/c postale n. 12106357, intestato a:
Fondazione Emanuela Zancan Onlus - Centro Studi e Ricerca Sociale
Via Vescovado 66 - 35141 Padova

Per consultare il catalogo delle pubblicazioni:
www.fondazionezancan.it
Per informazioni: e-mail fz@fondazionezancan.it,
tel. 049 663800, fax 049 663013