



Le professioni sociali in un welfare in trasformazione

Indagine sul lavoro sociale nel Lazio

Roma - 2016

La ricerca è stata realizzata da un gruppo di lavoro dell'Università LUMSA:

- *Folco Cimagalli*
- *Giuseppina Signorello*
- *Carla Valente*

Con il coordinamento dell'ufficio Osservatori e Archivi della Camera di Commercio di Roma

Tel. 06 52082050 – 2304- 2306

e-mail: osservatori.socioeconomici@rm.camcom.it

Area VII – Studi e sistemi informativi

Dirigente: Barbara Cavalli

© 2016 Camera di Commercio di Roma

Via de' Burrò 147 – 00186 Roma

www.rm.camcom.it

I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica, di riproduzione e di adattamento, totale o parziale, con qualsiasi mezzo, sono riservati esclusivamente alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura

“Non pretendiamo che le cose cambino, se continuiamo a fare le stesse cose. La crisi può essere una grande benedizione per le persone e le nazioni, perché la crisi porta progressi. La creatività nasce dall'angoscia come il giorno nasce dalla notte oscura. È nella crisi che sorgono l'inventiva, le scoperte e le grandi strategie. Chi supera la crisi supera se stesso senza essere superato. Chi attribuisce alla crisi i suoi fallimenti e disagi inibisce il proprio talento e dà più valore ai problemi che alle soluzioni. La vera crisi è l'incompetenza. Il più grande inconveniente delle persone e delle nazioni è la pigrizia nel cercare soluzioni e vie di uscita ai propri problemi. Senza crisi non ci sono sfide, senza sfide la vita è una routine, una lenta agonia. Senza crisi non c'è merito. È nella crisi che emerge il meglio di ognuno, perché senza crisi tutti i venti sono solo lievi brezze. Parlare di crisi significa incrementarla, e tacere nella crisi è esaltare il conformismo. Invece, lavoriamo duro. L'unico pericolo della crisi è la tragedia che può conseguire al non voler lottare per superarla”.

(Albert Einstein, 1931)

Indice

Prefazione

1. Una ricerca sul lavoro sociale	6
1.1. Lo scenario di riferimento	6
1.2. Le professioni sociali tra conservazione e cambiamento	7
2. Il disegno della ricerca	10
2.1. Obiettivi e linee generali della ricerca	10
2.2. Le interviste ai testimoni privilegiati	10
2.3. L'analisi desk: banche dati e servizi alla persona.....	14
3. Una prima lettura delle interviste.....	16
3.1. Una realtà multiforme	16
3.2. Saperi e competenze.....	19
4. Oltre la crisi.....	24
4.1. Il terzo settore tra identità e incertezza	24
4.2. Quali professionisti dopo la crisi?.....	27
4.3. Quali nuovi professionisti nel sociale?	35
4.4. La formazione. Quale ruolo per l'università?	36
5. Le banche dati	41
5.1. Il quadro normativo. Un focus sull'offerta formativa nella Regione Lazio.....	41
5.2. Un'esplorazione sulla classificazione e sui livelli di occupazione delle professioni sociali.....	47
5.3. Profilo e condizione occupazionale dei giovani laureati nella Regione Lazio ...	54
Conclusioni	69
Bibliografia	74
Appendice 1	78
Appendice 2	83

Prefazione

L'indagine sul lavoro sociale nel Lazio nasce da un'esigenza avvertita dalla Camera di commercio e dal suo Osservatorio sul non profit.

In particolare essa prende le mosse da 3 ipotesi:

- *il sistema di welfare cittadino attraversa una fase di profonda trasformazione dovuta sia al riassetto complessivo dei sistemi di welfare che a specificità di tipo amministrativo e politico;*
- *si osserva una nuova centralità degli organismi del non profit anche alla luce della Riforma di Terzo settore;*
- *esiste, infine, un disallineamento tra i nuovi equilibri del welfare, i saperi teorici e le competenze tecniche di cui sono portatori i professionisti del settore.*

Sulla base di tali premesse, l'indagine è stata effettuata non solo in modalità "desk" per analizzare approfonditamente il fenomeno, ma ha previsto altresì interviste puntuali rivolte ad un campione di 50 testimoni privilegiati selezionati tra le figure di vertice di Organismi di ricerca, di Rappresentanza del terzo settore o multistakeholder.

I risultati consentono di evidenziare il numero e la tipologia di laureati triennali e di quelli definiti biennali magistrali, evidenziandone i giudizi in merito all'efficacia della laurea: positivi con riferimento all'ambito educativo e sanitario.

Dalle interviste emerge chiaramente come il tema della crisi preoccupi trasversalmente tutti gli intervistati e come essa rappresenti il punto di partenza dei ragionamenti: i dirigenti intervistati, infatti, sono consapevoli del fatto che si stia delineando un ruolo sociale nuovo per il non profit, anche se in uno scenario istituzionale, economico e culturale qual è quello attuale, faticano a delinearne nettamente confini e spazi d'azione.

L'esigenza, tuttavia, di giungere ad uno sguardo generale in grado di sintetizzare le varie interpretazioni emerse fa sì che si arrivi a distinguere due tipologie ideali di organizzazioni: tipo A - in cui la complessità viene affrontata attraverso la specializzazione: il lavoratore sociale, quindi, come esperto dotato di capacità di problem solving; tipo B - la crisi è affrontata attraverso il contagio tra i diversi ambiti, la mutevolezza degli strumenti, il confronto aperto con il cambiamento ecc.: il lavoratore sociale come 'narratore', in grado di entrare nella vita della comunità e ricostruirne il senso.

In questo contesto, non può non assumere una funzione rilevante la formazione che, viceversa, si presenta come estremamente frastagliata. Ne consegue l'incapacità dei neo-laureati a trasformare la teoria in competenze professionali spendibili sul lavoro e l'esigenza di promuovere tirocini formativi che appaiono come l'asset strategico capace di qualificare un corso di studi.

C'è probabilmente bisogno di ripensare la formazione in termini di connessione tra organizzazioni, istituzioni della ricerca e professionisti; non più una formazione lineare di tipo tradizionale ma peer education e condivisione di buone prassi.

L'auspicio è dunque che la ricerca abbia non solo posto le basi della questione, ma stimoli altresì l'azione per individuare nuovi, più efficaci percorsi.

1. Una ricerca sul lavoro sociale

1.1. Lo scenario di riferimento

La ricerca presentata in queste pagine ha inteso realizzare un approfondimento sul lavoro sociale e sul welfare locale per conoscere, in una prospettiva di breve e medio termine, i nuovi bisogni di professionalità espressi dagli organismi del terzo settore e delineare ottimali percorsi di formazione e aggiornamento, tali da facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro sociale.

L'attenzione posta dall'Osservatorio sul non profit a tale tematica consente di considerare la ricalibratura delle professioni sociali e dei percorsi formativi a queste dedicati¹ alla luce dei mutamenti in atto, sia sul fronte delle domande sociali, sia su quello dell'assetto dei servizi.

La ricerca ha pertanto per oggetto un fenomeno in movimento. Sia il complesso mondo del "lavoro sociale"² che quello del welfare locale³ appaiono in costante trasformazione da ormai alcuni decenni.

Sul fronte del welfare, mutano il contesto di riferimento e i bisogni sociali⁴, le definizioni culturali entro cui le politiche sono collocate e gli orientamenti in merito al ruolo dello Stato⁵, i rapporti tra gli attori coinvolti e le pratiche e le metodologie dell'intervento sociale.

Non si tratta di un fenomeno nuovo. Il fatto che un sedimentato assetto del welfare appaia non in grado di far fronte a domande sociali nuove e sempre meno prevedibili è una questione presente ormai da anni in una letteratura ampia e interdisciplinare⁶. Molti studi enfatizzano come i sistemi di erogazione, da un lato, e l'insieme delle domande sociali, dall'altro, procedano a velocità differenti: la difficoltà è rendere le politiche sociali – ampiamente intese – in grado di intercettare i

¹ Bifulco L., Facchini C. (2013), *Partecipazione sociale e competenze. Il ruolo delle professioni nei Piani di zona*, Franco Angeli, Milano.

² Nel corso del presente rapporto, si seguirà la definizione di "lavoro sociale" adottata dall'International Federation of Social Workers a Montréal il 26 luglio 2000, secondo cui: "Il lavoro sociale professionale promuove il cambiamento sociale, il processo di soluzione dei problemi nelle relazioni umane, l'*empowerment* e la liberazione delle persone per accrescere il loro benessere. Utilizzando le teorie sul comportamento e sui sistemi sociali, il lavoro sociale interviene ove le persone interagiscono con i loro ambienti. I principi dei diritti umani e della giustizia sociale sono fondamentali per il lavoro sociale". Per una disamina della definizione cfr.: Hare I., "Cos'è il lavoro sociale. La definizione internazionale approvata a Montréal nel 2000", *Lavoro Sociale*, 2, pp. 151-166 e Folgheraiter F., Raineri M.L., "A critical analysis of the social work definition according to the relational paradigm", *International Social Work*, 15, 473-487.

³ Bifulco L. (2015), *Il welfare locale. Processi e prospettive*, Carocci, Roma.

⁴ Colozzi I. (2012), *Dal vecchio al nuovo welfare: percorsi di una morfogenesi*, Franco Angeli, Milano.

⁵ Donati P., Folgheraiter F. (1999), *Gli operatori sociali nel welfare mix*, Erickson, Trento.

⁶ Belardinelli S. (2005), *Welfare community e sussidiarietà*, Egea, Milano.

bisogni sociali di una società post-moderna e far fronte ai molti temi che questa sollecita.

Tra le linee evolutive che in questi anni si sono profilate, possiamo ricordare due tendenze. La prima è una sorta di passaggio di scala⁷, che costringe le politiche a un'attenzione del tutto nuova alla dimensione territoriale. Si tratta del punto di arrivo di un processo lungo, avviato da alcuni decenni. Il sistema locale di welfare appare più efficace, più democratico e più sostenibile⁸. Più efficace proprio perché la dimensione locale consente di ancorare le azioni ai bisogni reali delle comunità; più democratico perché, ad esempio attraverso la pratica della pianificazione di zona⁹, la scala locale consente forme partecipative altrimenti non esprimibili; più sostenibile perché maggiormente ancorato alle reali necessità dei territori e meglio commisurato alle disponibilità di spesa.

Una seconda tendenza in atto nel welfare dei nostri giorni è l'instaurarsi di forme nuove di integrazione locale tra gli attori e tra i sistemi in gioco. Si osserva un crescente sviluppo di politiche ispirate a una visione sistemica del territorio (in cui perde senso la configurazione "a canne d'organo" degli ambiti di intervento), in ragione della quale si implementano *partnership* territoriali del tutto inedite¹⁰. È evidente come entrambe le tendenze considerate comportino conseguenze non trascurabili sull'operato dei professionisti del sociale.

1.2. Le professioni sociali tra conservazione e cambiamento

In tale scenario, anche il versante delle professioni sociali appare attraversato da mutamenti profondi. È evidente che un welfare diverso – che vive una fase fluida, in cui si alternano momenti di scomposizioni e successive composizioni e in cui, come si è visto, si determinano equilibri locali del tutto peculiari – sollecita nuovi bisogni di saperi teorici e di competenze operative. È come se l'innovazione nelle politiche e nei servizi attivasse "segmenti di sapere" o vere e proprie aree disciplinari prima non richiesti; contemporaneamente, tale dinamica di trasformazione apre spazi innovativi per l'inserimento nel mondo del lavoro (per citare un esempio, si pensi alle attività di tipo libero-professionale nei servizi sociali, impensabile fino a un decennio fa) e richiede forme diverse di comunicazione orizzontale e aggiornamento.

La questione non è secondaria e appare tanto più rilevante se si assume, come è ipotesi del presente studio, che l'assetto delle professioni sociali non sia il prodotto

⁷ Kazepov Y. (2010), *Rescaling Social Policies towards Multilvel Governance in Europe*, Aldershot, Ashgate. Ranci C. (2005), *Le sfide del welfare locale. Problemi di coesione sociale e nuovi stili di governance*, "La Rivista delle Politiche sociali", 2.

⁸ Andreotti A. et al (2012), *Local Welfare Systems: a challenge for social cohesion*, in "Urban Study", 49.

⁹ Battistella A. et al (2004), *Il Piano di zona. Costruzione, gestione, valutazione*. Carocci Faber, Roma.

¹⁰ Cimagalli F. (2013), "Coesione sociale e nuove alleanze nel welfare locale", in "Sociologia", 3, 4.

“meccanico”, lineare e diretto delle trasformazioni in corso, ma che rappresenti, a sua volta, una dimensione che contribuisce a determinare il nuovo scenario. Se è infatti vero, per un verso, che i mutati equilibri del welfare modificano la domanda – sia in termini di singole professioni più o meno richieste dal mercato, sia in quelli delle competenze attese – è anche vero che il bagaglio di conoscenze, stili professionali, metodologie operative e competenze trasversali in possesso dei professionisti del sociale esercita un’influenza non trascurabile sul delinearsi di nuove pratiche e modelli. In altre parole, le professionalità circolanti in un determinato ambiente contribuiscono al delinearsi della qualità del welfare locale e, più in generale, dei processi di sviluppo locale.

Il tema è pertanto rilevante e non privo di articolazioni interne. Si possono infatti osservare almeno quattro diverse dimensioni, tra loro fortemente interconnesse.

Una prima dimensione è di tipo economico-strutturale, ed è correlata al mercato del lavoro del welfare. Diverse ricerche in merito¹¹ sottolineano l’importanza del comparto, anche in termini strettamente quantitativi, e rimarcano come la crisi economica di questi anni non abbia determinato un ridimensionamento del settore. Una prima pista di riflessione è pertanto orientata a cogliere gli scenari dell’occupazione del welfare, le modalità di incontro domanda-offerta (un tema critico, giustamente rilevato in numerose ricerche), le relazioni contrattuali anche alla luce della recente riforma del lavoro.

Una seconda dimensione, fortemente intersecata a quella ora descritta, è relativa al profilo professionale che il mondo del lavoro tende a delineare nelle proprie attese ed alla capacità dell’offerta attuale di corrispondere a tali aspettative.

Un terzo aspetto rilevante è connesso a come i lavori sociali si presentino sul mercato del lavoro: ai confini tra le diverse professioni, ai tratti comuni, agli ambiti entro cui esse operano. Si tratta di un tema rilevante: se infatti per un verso si osserva, anche nell’ambito considerato, una crescente specializzazione funzionale, per cui si profilano percorsi professionali mirati a singoli segmenti delle politiche sociali (si pensi alla figura del mediatore familiare o a quella dell’operatore per l’inserimento lavorativo), occorre considerare, al contempo, come gli attuali contesti della programmazione locale prevedano una crescente intersecazione degli interventi e l’attivazione di competenze di tipo trasversale. In questo senso, sembrerebbero profilarsi due tendenze opposte (specializzazione *vs* trasversalità) che meritano di essere attentamente monitorate dalla ricerca empirica.

Infine vi è il tema, non meno importante, della formazione. Com’è noto, per alcune professioni sociali esistono percorsi formativi ampiamente sedimentati e incardinati nel sistema universitario (ne sono un tipico esempio il percorso dell’assistente sociale, quello dello psicologo, quello dell’educatore professionale); per altre, il panorama appare meno consolidato (le diverse figure del mediatore o forme di assistente diverse da quello “sociale” chiaramente riconosciuto). In ogni

¹¹ Si veda ad esempio il recente studio di Unicredit Foundation “Ricerca sul valore economico del Terzo Settore in Italia”, in www.unicreditfoundation.it.

caso, la questione-chiave sta nella capacità, da parte del sistema della formazione, di intercettare i reali bisogni espressi dal mondo del lavoro di riferimento e di adottare opportune procedure di revisione dell'offerta formativa che tengano conto delle sollecitazioni provenienti dal mondo esterno.

In un periodo storico di grande complessità, caratterizzato da profonde trasformazioni sociali e demografiche (invecchiamento della popolazione, immigrazione, precarizzazione della condizione occupazionale) e dalla crisi economica di grandi dimensioni – che ha, tra le altre cose, comportato la perdita di migliaia di posti di lavoro e la configurazione di nuove fasce di vulnerabilità sociale – è sembrato di particolare interesse analizzare il tema dei saperi e delle competenze che possono essere di utilità al lavoro sociale alla luce delle rappresentazioni che i testimoni privilegiati raggiunti dall'indagine riferiscono. Si è perciò tentato di comprendere a che punto sia il sistema di *governance* locale del welfare e quali siano i modelli organizzativi dei servizi e le azioni poste in campo.

Atteso che sia strettissimo il rapporto che le competenze intrattengono con l'apprendimento e il cambiamento¹², sono stati indagati i modelli concettuali e le rappresentazioni mentali che i dirigenti e i quadri delle realtà del terzo settore sperimentano nei confronti delle competenze che sono utili e rilevanti ai fini del lavoro sociale; a partire da queste sarà anche possibile cogliere gli elementi su cui l'università è chiamata a confrontarsi, non solo per il ruolo istituzionale che riveste nel processo formativo, ma anche per il ruolo che potrebbe svolgere per quanto riguarda la formazione permanente, come sancito dalla prospettiva europea del *lifelong learning*.

L'analisi tempestiva dei cambiamenti in atto può consentire alle agenzie della formazione e della ricerca di proporsi come punti di riferimento capaci di agevolare e sostenere il dibattito e il confronto tra i molti *stakeholder*, al fine di pervenire a forme nuove di *governance* sociale attraverso l'attivazione di percorsi formativi e processi partecipativi che potrebbero accompagnare la nuova stagione del welfare.

¹² Bifulco L., Facchini C. (2013), *cit.*

2. Il disegno della ricerca

2.1. Obiettivi e linee generali della ricerca

La ricerca procede da tre ipotesi operative:

1. il sistema di welfare cittadino attraversa una fase di trasformazione, dovuta a dinamiche di tipo macro (il riassetto complessivo dei sistemi locali di welfare) e a processi di tipo micro (connessi a specificità di livello amministrativo e politico);
2. in tale quadro, si osserva una nuova centralità degli organismi del non profit, che divengono un ambito centrale per il dispiegamento delle azioni di welfare e del lavoro sociale;
3. all'interno di tale intensa trasformazione, si configura un potenziale disallineamento tra i nuovi equilibri del welfare locale e i saperi teorici, le competenze tecniche e relazionali dei diversi professionisti del sociale.

Sulla base di tali ipotesi, il progetto assume il seguente obiettivo generale: conoscere, in una prospettiva di breve e medio termine, i nuovi bisogni di professionalità espressi dagli organismi del terzo settore e delineare ottimali percorsi di formazione e aggiornamento tali da facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro sociale.

In questo quadro, si identificano alcuni obiettivi specifici:

1. descrivere il contesto generale delle professioni sociali nel territorio regionale del Lazio;
2. individuare i profili professionali richiesti dagli enti del terzo settore;
3. descrivere i saperi teorici, le competenze tecniche e trasversali, le abilità richieste dagli organismi non profit;
4. comprendere le criticità e i ritardi dell'attuale sistema formativo;
5. proporre azioni correttive e meccanismi di innovazione nei percorsi di formazione e aggiornamento professionale.

Sulla base di tali premesse teoriche, il progetto prevede l'adozione di tecniche quali-quantitative, e specificamente:

- analisi desk sulle banche-dati in tema di professioni sociali;
- analisi desk sull'attuale offerta formativa in tema di professioni sociali in essere nel territorio regionale del Lazio;
- interviste in profondità con dirigenti di organizzazioni del terzo settore.

2.2. Le interviste ai testimoni privilegiati

L'attività di ricerca sul campo, integrando e arricchendo quanto già emerso in sede di rappresentazione statistica attraverso la consultazione di banche dati tematiche, ha inteso raccogliere le testimonianze, i punti di vista di chi gestisce e governa i processi di reclutamento di risorse umane nell'ambito dei servizi alla persona per comprendere i punti di forza e le fragilità del sistema. Si è trattato di dare voce alle varie prospettive di approccio alla gestione dei cambiamenti in atto nel tessuto del welfare cittadino. Tali testimonianze, pur avendo un carattere di finitezza poiché tracciano una fotografia di quanto attualmente si percepisce all'interno di confini spazio-temporali, comunque mutevoli, hanno restituito altresì informazioni rispetto alla composizione dell'utenza e degli attuali suoi bisogni. Esse hanno inoltre consentito di comprendere come agisce il sistema del lavoro sociale, che tipo di reazione è in grado di mettere in atto, come è a disagio il sistema del lavoro sociale sia nella percezione di rappresentanti di enti di ricerca e formazione, che nei rappresentanti di strutture di servizio di primo livello (erogatori di servizi sociali) e di secondo livello (impegnate in azioni di coordinamento, *networking*, progettazione). Le percezioni hanno "oggettivato" fatti ed eventi che questo studio ha inteso "comprendere" e restituire, rendendo evidente se e come l'esperienza della crisi del welfare possa rappresentare per gli organismi del terzo settore la possibilità di essere innovatori anche sulla base della necessità di avvalersi di nuovi saperi teorici, nuove competenze tecniche e relazionali dei diversi professionisti del sociale¹³.

Senza voler anticipare qui i termini della questione, l'indagine condotta si colloca in un momento di transizione: si stanno modificando i bisogni dell'utenza, che versa in condizione stratificata di vulnerabilità, e, come avremo modo di dire meglio più avanti, gli stili di lavoro risentono della contrazione delle risorse e della riorganizzazione amministrativa e politica del welfare a livello cittadino. In tale fase ci si trova nella situazione di rilevare il disagio degli *stakeholder* raggiunti dall'indagine, ben delineatosi nel confronto diretto che si è avuto con loro, e di registrare, al tempo stesso, le contraddizioni e i limiti insiti nel *modus operandi* degli organismi del terzo settore.

Posto dunque che la ricerca ha avuto come obiettivi da un lato quello di comprendere se, e come, sono cambiati i bisogni di professionalità espressi dagli organismi del terzo settore e capire quale tipo di lettura ne danno i testimoni privilegiati individuati nella presente ricerca, anche a fronte dei cambiamenti registrati nel sistema cittadino di welfare, è stata individuata come strumento di indagine la realizzazione di interviste, mediante un questionario semi-strutturato appositamente predisposto somministrato a 50 testimoni privilegiati.

Le interviste hanno richiesto in primo luogo l'individuazione degli interlocutori, che, in accordo con l'organizzazione contattata, sono state figure di vertice (presidente, direttore, responsabile dell'area risorse umane), o comunque in

¹³ Nello scritto "Costruzione del mondo storico", Wilhelm Dilthey afferma: "L'intendere presuppone l'Erleben (fare esperienza), e l'Erlebnis (esperienza vissuta) si eleva ad esperienza della vita in quanto l'intendere conduce al di fuori della ristrettezza della soggettività, nella regione della totalità e dell'universale".

posizione organizzativa funzionale alle azioni di *recruiting*, appartenenti alle seguenti macro categorie:

- enti che svolgono attività di ricerca e formazione che, per la propria riconosciuta finalità istituzionale, conoscono il tema oggetto di approfondimento;
- strutture del terzo settore che svolgono soprattutto funzioni di servizio, articolate in: 1) organizzazioni di rappresentanza, ovvero enti che esercitano l'esplicita funzione di portare sulla scena pubblica istanze di gruppi di interesse; 2) organizzazioni *multistakeholder* e di raccordo che, pur avendo responsabilità diretta nella conduzione di progetti, svolgono eminentemente una funzione di collegamento e facilitazione tra enti diversi, tra loro non necessariamente associati;
- organizzazioni che operano nell'erogazione di servizi sociali a *multitarget* oppure mirati ad adulti, minori e adolescenti, anziani, disabili o migranti.

Tabella 1. I tipi di organizzazione considerati

Tipologia organizzazione			N. interviste
Realtà esterne	Ricerca e formazione (4)	Università, centri di ricerca	4
	Terzo settore	Organizzazioni di servizio (11)	Organizzazioni di rappresentanza
Organizzazioni <i>multistakeholder</i> e di raccordo			6
<i>Multi-target</i>			4
Area adulti e anziani			7
Organizzazioni operative (35)		Area minori e adolescenti	10
		Area disabili	9
		Area migranti	5

Come si diceva, le interviste sono state realizzate tramite un questionario, articolato in tre sezioni:

- la prima raccoglie dati sull'organizzazione (denominazione e forma giuridica; aree di intervento; risorse economiche che finanziano le attività dell'organizzazione; frequenza con cui le organizzazioni lavorano in rete con altri servizi: enti pubblici, enti non profit, enti profit, ecc; le metodologie di riferimento delle pratiche professionali; le modalità di svolgimento del lavoro: équipe o operato del singolo professionista; eventuali momenti di supervisione/formazione/aggiornamento: cadenza e costo della supervisione; eventuale promozione e/o partecipazione a momenti di confronto con altre realtà che operano nel terzo settore);

- la seconda richiede dati sul personale (numero dei collaboratori dell'organizzazione per ciascuna figura professionale; eventuale previsione di assunzione di nuovi collaboratori nei prossimi cinque anni; canali di reclutamento impiegati; fattori di preferenza utilizzati al momento della selezione; saperi e competenze richieste ai collaboratori; livello di competenze espresse dai collaboratori riferiti a: aspetti teorici, applicati, normativa di settore, organizzazione e gestione del lavoro, gestione della relazione con l'utente, metodologie e tecniche di progettazione, comunicazione, *fund raising*, lingue straniere, informatica);
- la terza raccoglie opinioni sul lavoro sociale oggi (processi di cambiamento riferiti al mondo dei servizi alla persona; ripercussioni sul mondo delle professioni sociali; saperi teorici e competenze pratiche dei lavoratori sociali nel nuovo welfare; eventuale esistenza di uno scarto tra i bisogni di competenze espresse dal mondo del lavoro sociale e l'attuale offerta; capacità dei nuovi laureati o diplomati di essere all'altezza delle nuove sfide; giudizio sul sistema formativo istituzionale delle professioni sociali, punti di forza e debolezza; eventuali soluzioni per apportare migliorie al sistema formativo; giudizio sull'offerta di aggiornamento professionale presente in città: cosa si ha e cosa manca; eventuale esistenza di professioni sociali del tutto nuove, che non sono considerate dal sistema della formazione).

Per le interviste realizzate con gli enti di ricerca e di formazione ci si è avvalsi unicamente della terza sezione del questionario.

Complessivamente, i temi affrontati nel corso delle interviste hanno inteso evidenziare il potenziale disallineamento tra i nuovi equilibri del welfare locale e i saperi teorici, le competenze tecniche e relazionali dei diversi professionisti del sociale.

In relazione a questo macro tema principale, l'intervistato, guidato dall'intervistatore ha restituito informazioni in merito a:

- il quadro generale delle professioni sociali nel territorio regionale del Lazio;
- i profili professionali richiesti dagli enti del terzo settore;
- i saperi teorici, le competenze tecniche e trasversali e le abilità richieste dagli organismi non profit;
- le criticità e ritardi dell'attuale sistema formativo;
- le azioni correttive e i meccanismi di innovazione nei percorsi di formazione e aggiornamento professionale.

Il percorso metodologico scelto, come si potrà vedere dalle pagine che seguono, ha consentito di circostanziare il peso che tendono ad assumere le tre ipotesi operative poste alla base della ricerca, che hanno inteso indagare: 1) se e come vengono percepiti i cambiamenti del welfare cittadino in riferimento sia a dinamiche di tipo macro (il riassetto complessivo dei sistemi locali di welfare) che a processi di

tipo micro (connessi a specificità di livello amministrativo e politico); 2) se e quale sia il livello di consapevolezza circa la necessità di attivare una ridefinizione del ruolo degli attori del welfare e una nuova centralità degli organismi del terzo settore; 3) se e quale sia il disallineamento tra i nuovi equilibri del welfare locale e i saperi teorici, le competenze tecniche e relazionali dei diversi professionisti del sociale.

2.3. *L'analisi desk: banche dati e servizi alla persona*

Ad oggi non esiste un sistema informativo stabile sulle professioni sociali, né a livello nazionale, né a livello regionale¹⁴.

Gli unici dati disponibili si ricavano da fonti non esaustive, nel senso che ciascuna fonte restituisce un aspetto parziale delle informazioni riferite alle professioni sociali, e, per tali ragioni, non sarà possibile operare delle comparazioni dirette tra i dati. Pertanto, per ottenere un quadro d'insieme, la presente analisi avverrà attraverso l'interrogazione di differenti fonti informative, sia a carattere istituzionale, che riferite a flussi di dati di tipo amministrativo, oltre che di dati esito di indagini mirate.

Prima tra tutte si farà riferimento all'ultima indagine Istat campionaria del sistema informativo delle professioni. Come noto, l'Istituto di Statistica, nell'ambito della Rilevazione Continua sulle Forze lavoro, e sulla base di un progetto frutto della collaborazione inter-istituzionale tra l'Istituto nazionale di statistica (Istat) e l'Istituto per lo sviluppo e la formazione dei lavoratori (Isfol), e attraverso il sostegno economico e funzionale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e dell'Unione europea, ha inteso – a partire dal 2010 – fotografare l'andamento dell'occupazione e della disoccupazione riferite a singole professioni.

Altri dati che verranno richiamati dalla nostra indagine saranno quelli ricavati nell'ambito del IX Censimento generale dell'industria e dei servizi che l'Istat ha effettuato nel 2011, sulla base del quale si ricavano, tra le altre informazioni, quelle relative al numero dei lavoratori retribuiti (dipendenti e lavoratori esterni) per sesso, ruolo ricoperto e regione di appartenenza delle istituzioni non profit¹⁵.

Sul profilo delle previsioni circa i fabbisogni professionali espressi dal mercato del lavoro, si farà poi riferimento al sistema informativo *Excelsior* di Unioncamere, che presenta, su base trimestrale, il quadro tendenziale del mercato del lavoro articolato per tipologia professionale.

Altra fonte dati che verrà utilizzata è quella della rilevazione annuale di Almalaurea che, nell'ambito di un'indagine che coinvolge circa 490mila laureati di 65

¹⁴ Cipolla C., Campostrini S., Maturo A. (2013), *Occupazione senza professione? Il lavoro nel settore dei servizi sociali*, Franco Angeli, Milano.

¹⁵ L'indagine rileva altresì informazioni quali: numero delle organizzazioni non profit operanti in Italia; distribuzione territoriale delle organizzazioni del non profit; settore dell'attività prevalente svolta dalle organizzazioni del non profit (secondo la classificazione internazionale delle organizzazioni non profit (ICNPO).

atenei, dei 72 aderenti al Consorzio delle Università che partecipano alla rilevazione, approfondisce la condizione formativa ed occupazionale dei laureati dopo uno, tre e cinque anni dal conseguimento del titolo e indaga le prospettive del mercato del lavoro e le relazioni fra studi universitari e sbocchi occupazionali.

Per offrire altresì un quadro per così dire più completo, pur nei limiti delle fonti statistiche considerate, si analizzerà anche il dato relativo all'offerta di lavoro. Verrà infatti preso in considerazione il numero degli iscritti agli albi professionali regionali (in particolare l'albo degli assistenti sociali e l'albo degli psicologi) e verrà preso in considerazione il registro pubblico dei mediatori interculturali istituito presso Roma Capitale.

Per un quadro il più possibile ampio si considererà poi il recente studio Isfol sui fabbisogni formativi delle figure del non profit, e si richiameranno altresì i dati riferiti alla presenza numerica delle professioni sociali operanti nel terzo settore, tratti dalla ricerca curata dal CNR-IRPPS *Il lavoro nel settore dei servizi sociali e le professioni sociali*.

Certamente la difficoltà rispetto all'utilizzazione delle banche dati consiste anche nel fatto che per alcune professioni più sedimentate (gli assistenti sociali, gli psicologi) esistono dati piuttosto solidi e confrontabili, per altre appare arduo anche ipotizzare alcune stime.

3. Una prima lettura delle interviste

3.1. Una realtà multiforme

La voce degli intervistati conferma una composizione eterogenea delle realtà che operano nel sociale. Vale qui la pena di ricordare che, sul piano del dibattito scientifico, il concetto del terzo settore sconta un'evidente difficoltà dovuta alla specificità e alle differenze che sempre più vanno interessando i soggetti dell'associazionismo, della cooperazione sociale, del volontariato, dell'impresa sociale. Differenze che sono ben rimarcate anche dagli interlocutori:

É un tema di polemica il fatto che il terzo settore contenga tutto: la cooperativa e un'associazione di volontariato sono tra loro molto diverse come il giorno e la notte e giustamente diverse e oggettivamente diverse. Quando noi accomuniamo tutto nel terzo settore è sbagliato, ed è un grosso problema. (I10)

Nel contesto italiano, d'altro canto, il terzo settore tende a configurarsi come una presenza qualificata sotto il profilo solidaristico e dell'azione svolta nell'area dei servizi alla persona e da questo deriverebbe la difficoltà a distinguere i due ambiti¹⁶.

Ai fini rappresentativi, nella ricerca sono state individuate come significative le realtà afferenti al terzo settore e, seppure in misura minore, all'associazionismo su base volontaria. Per analizzare le risposte emerse dalle interviste si è ritenuto opportuno tuttavia condurre l'analisi prescindendo dalla classificazione giuridica delle realtà intervistate, anche perché, nel complesso, sono state rilevate informazioni che hanno tratti comuni e appartengono indistintamente all'una e all'altra realtà. In primo luogo, gli intervistati danno conto di agire su aree di intervento diversificate rispetto ai *target*.

Rispetto al profilo dell'utenza che costituisce ambito di intervento con cui le diverse realtà si confrontano, gli intervistati rilevano, spesso già nella prima fase dell'intervista (ove sono richieste unicamente informazioni riferite alle caratteristiche anagrafiche delle organizzazioni), come nel tempo si sia modificato il livello di problematicità di cui si fanno portatori i *target* specifici, a fronte del quale sono stati modificati i servizi e attivate nuove strategie di intervento che si scontrano tuttavia con dei limiti specifici. Ma su questo aspetto rimandiamo alla trattazione del paragrafo successivo.

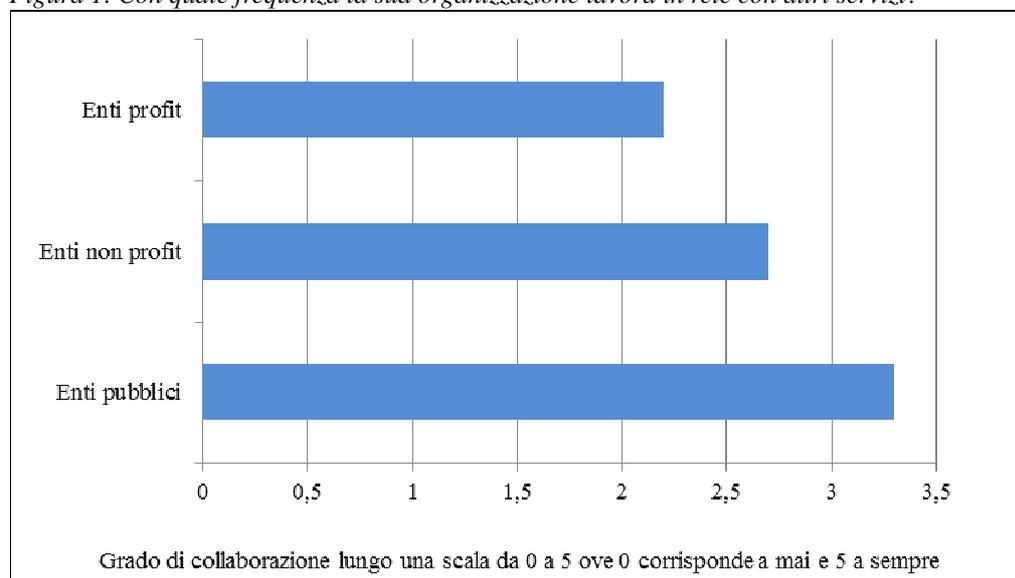
Come evidenziato dalle diverse testimonianze degli intervistati appartenenti alle realtà del terzo settore (cooperative, imprese sociali, fondazioni onlus), gli appalti e i bandi pubblici, così come gli affidamenti diretti, costituiscono le principali risorse che finanziano le attività delle organizzazioni. Sono pochissime (solo due) le organizzazioni che dichiarano di avvalersi di finanziamenti derivanti dal sostegno dei privati. Diversamente, i responsabili delle associazioni di volontariato rilevano che le

¹⁶ Bifulco L., Facchini C. (2013), *cit.*

attività sono portate avanti dalle azioni volontarie dei loro operatori e dalle risorse derivanti dal cinque per mille.

Confermando poi quanto già emerge da un'ampia letteratura sul tema, gli intervistati rilevano di lavorare molto spesso con gli enti pubblici e di collaborare anche con altri enti del non profit (attraverso la stipula di convenzioni e intese). Meno frequente è il lavoro in rete con le realtà appartenenti al mondo profit (imprese e banche).

Figura 1. Con quale frequenza la sua organizzazione lavora in rete con altri servizi?



Le pratiche professionali più utilizzate fanno riferimento a diverse metodologie di intervento che vanno dalle metodiche proprie della psicologia di comunità ad altre fondate sui principi della psicologia sistemico relazionale o alla psicologia dinamica, o ad altre fondate su quelli che vengono riferiti “i tre assi portanti del lavoro sociale, ovvero ricerca, relazione e consapevolezza”, ad altre formulate sulla base di saperi e competenze variegate:

L'approccio è meticcio. Le pratiche del lavoro sul campo sono ibridate dalla psicologia, dallo sguardo sociologico (lettura che guarda il territorio con uno sguardo più ampio) e poi, finché sarà possibile, dall'antropologia e filosofia. Perché finché sarà possibile? Perché con gli accreditamenti previsti dalla Regione Lazio potranno lavorare solo quelle che definiscono professioni sanitarie, perciò potranno lavorare senz'altro gli psicologi, sicuramente il medico, forse l'assistente sociale o l'infermiere, ma la serie di professioni che in questi anni hanno contribuito alla qualità del servizio perché hanno dato uno sguardo più ampio e hanno individuato bisogni nuovi e celati, come gli antropologi e i filosofi, non sono più accreditabili a meno che non te li paghi. (I21)

Gli intervistati ci danno conto di un lavoro che, pur se eseguito sulla base dell'operato del singolo professionista - specialmente quando la tipologia del servizio prestato lo richiede (come ad esempio nel caso dell'assistenza agli anziani), è svolto in équipe. Si apprezza, nelle rappresentazioni scaturite dalle interviste, il lavoro di gruppo, in quanto ciò consente non solo di arricchire il lavoro di ciascuno, ma anche di apportare reciproci apprendimenti. A questo riguardo particolare attenzione è riservata ai momenti di supervisione, spesso coniugata con la riflessività, considerata cruciale sia per comprendere i meccanismi delle azioni di sistema e di conseguenza per partecipare ai mutamenti, sia come prevenzione del *burn-out*. A questo riguardo la seguente testimonianza:

La supervisione è fatta sia per l'operatore, che si trova a vedere 20-30-40 persone a settimana e che porta sicuramente uno stress nella gestione delle problematiche dell'utente, sia per aiutare il gruppo a comunicare meglio. (I23)

Secondo quanto dichiarato dagli intervistati, la supervisione dunque ha l'indubbio merito di incidere positivamente sul benessere organizzativo dei servizi e sul miglioramento delle medesime pratiche professionali. La supervisione induce alla "riflessività" ovvero a uno spazio di acquisizione di consapevolezza, apprendimento, ma anche di modellizzazione e trasmissione dei saperi e delle strategie implicite nella pratica del lavoro sociale¹⁷. A tale riguardo un intervistato ha riferito:

la riflessività è lo spazio che permette di andare al fondo delle cose che facciamo, degli obiettivi che ci diamo e restituisce senso alle nostre azioni e ai nostri sforzi, ed è estremamente importante nel lavorare con le persone perché ci permette di dare senso a una materia densa e complessa come quella della relazione, delle emozioni e delle aspettative tra le persone. Tendiamo a non fare noi gli specialisti ma a invertire il percorso. Tendiamo cioè a interpretare il bisogno e indirizzare il bisogno verso gli specialisti, ma non di calare gli specialisti addosso alle persone a tutti i costi, per cui l'asse portante è la ricerca e l'animazione territoriale per capire di cosa c'è bisogno. (I13)

La supervisione e, insieme con essa, la pratica riflessiva diventa un antidoto formidabile contro i rischi di routinizzazione della pratica e contro l'irrigidimento tecnicistico dell'identità professionale, restituendo senso al lavoro sociale, tanto sul terreno della singola relazione quanto al piano più complessivo dell'organizzazione di cui è parte.

Il professionista competente è quello che usa la ricerca, la formazione continua per sviluppare la propria capacità di attribuire senso alle azioni compiute, di collocarsi adeguatamente nei diversi contesti in cui opera e di riflettere criticamente sugli errori e sulle strategie utilizzate in quello specifico contesto¹⁸. A tal riguardo gli intervistati dichiarano pure di promuovere e partecipare a momenti di confronto con altre realtà del terzo settore come in occasione degli incontri promossi dal Forum del Terzo

¹⁷ Funaro S., Latella R. (2010), *Niente da riparare*, EXORMA, Roma.

¹⁸ Bifulco L., Facchini C. (2013), *cit.*

Settore, o, nel caso delle associazioni di volontariato, di partecipare agli incontri organizzati dal Centro Servizi del Volontariato (CESV).

Le interviste hanno restituito informazioni anche rispetto alla dimensione organizzativa, dato emerso con la domanda che ha richiesto di indicare il numero dei collaboratori rispetto a professionalità quali assistenti sociali, educatori, psicologi, sociologi, operatore socio sanitario, tecnico dei servizi sociali, mediatore culturale, personale di segreteria. In linea generale si sono raggiunte realtà di medie dimensioni.

3.2. Saperi e competenze

A condizionare pesantemente la possibilità di impiegare nuove figure nel prossimo quinquennio è la scarsità di risorse economiche. Non è un caso che gli intervistati, che dichiarano in linea generale di non poter prevedere l'assunzione di nuove risorse, alla domanda "Presumibilmente di quali nuove figure ritiene che la sua organizzazione avrà bisogno nei prossimi cinque anni?", rispondono prontamente di avere bisogno di figure che si occupino di progettazione e che siano in grado di predisporre i formulari per partecipare a bandi.

Gli intervistati rilevano come i canali di reclutamento più utilizzati permangano i contatti diretti intercorsi con il professionista, spesso sulla base di tirocini che sono stati attivati presso le organizzazioni medesime; poco rilevante appare invece il ruolo di *matching* dei Servizi per l'impiego.

Tabella 2. Quali sono i canali di reclutamento del personale da lei impiegato?

Canali di reclutamento del personale	Valori percentuali (%)
Servizi per l'impiego	14,3
Agenzie private	21,4
Annunci	9,6
Contatti diretti	64,2
Passaparola	38,1
Altro	2,7

Manca anche un punto di raccolta di attività specializzate, non esiste. Gli uffici di collocamento potrebbero essere uno strumento utile di reimpiego ma in realtà non operano l'incrocio tra domanda e offerta di lavoro. Se ci fosse una banca dati informativa sulle professioni sociali, sicuramente sarebbe un grosso aiuto. Oggi chiunque fa la selezione del personale in questo settore si rivolge o tramite amicizie perché conosce un soggetto ecc. oppure quello che c'è in quel momento c'è sul mercato: non esiste un LinkedIn delle professioni sociali che permetterebbe di capire anche quali siano i profili dei vari candidati, e questo non c'è. (I12)

Sempre con riguardo ai Servizi per l'impiego, la seguente testimonianza:

Nella loro lunga storia e molteplici mutazioni - che li hanno visti prima sotto le direttive del Ministero del lavoro, poi sotto le Regioni, poi ancora sotto le Province, poi di nuovo sotto il Ministero del lavoro - non sono riusciti a centrare l'obiettivo principale, che è quello di fare il *matching* di domanda e offerta di lavoro. Ci sono anche qui esperienze a macchia di leopardo come quella di Porta Futuro¹⁹, che è un centro ispirato all'esperienza spagnola (ovvero lavorare con metodologie innovative e animare questo centro per l'impiego con esperienze di formazione, bilanci di competenze anche per profili altamente qualificati esclusi dal mondo del lavoro); ma sappiamo che, in parte per il livello di obsolescenza degli operatori, in parte per la mancanza di connessioni di reti sul territorio, non raggiunge i risultati che dovrebbe. (I17)

Relativamente al quesito “Verso quale profilo l'organizzazione orienta le selezioni?”, ovvero se si predilige la selezione di giovani formati senza esperienza o, diversamente, con alta specializzazione o con esperienza, la risposta è dipesa molto dalla tipologia del servizio erogato: quanto più i servizi offerti sono tarati su specifici bisogni, come nel caso dei disabili o degli anziani allettati, maggiormente si richiede esperienza specifica nel settore. Altra tipologia di risposta data al medesimo quesito è stata spesso la seguente:

Secondo quello che ci chiede il bando. Per esempio quando facciamo un bando magari ci chiedono lo psicologo, e noi dobbiamo cercare lo psicologo secondo le modalità previste dal bando medesimo, per esempio impiegandolo per dodici ore. (I21)

L'intervista ha poi inteso rilevare le rappresentazioni riferite alla definizione delle conoscenze (sapere), delle abilità pratiche (saper fare) e delle qualità personali (saper essere, atteggiamenti), considerate più utili per contribuire in maniera funzionale alle attività delle organizzazioni.

L'analisi dei dati scaturiti dalle interviste ha permesso di individuare tre macro categorie alle quali ricondurre pratiche che sappiano esprimere le seguenti competenze.

In primo luogo, le **competenze relazionali**, ovvero la capacità di saper stare nella relazione con le persone in difficoltà sulla base di ascolto, comunicazione ed empatia, senza però lasciarsi sconvolgere dalla sofferenza di terzi.

La prima cosa che noi apprezziamo è la capacità di stare nella relazione, che è fondamentale nelle diversità di ognuno di noi. È importante che ci sia una grande capacità relazionale, poi una grande capacità di lavorare in équipe, fare il bene il tuo lavoro e farlo all'interno dell'équipe che può essere anche piuttosto vasta. Capacità di riprogettare il proprio agito. Per ora noi lavoriamo su progetto e nel futuro – si spera – su convenzioni, quindi tu devi sapere come riprogettare il servizio e noi lavoriamo in gran parte su fenomeni che hanno un alto tasso di innovazione e contemporaneamente una vischiosità. La prostituzione ad esempio, per alcuni versi è uguale a quella della Roma imperiale, della suburra, per altri versi è tutta un'altra cosa; si ibrida con altri fenomeni come le droghe, e tu devi essere in grado di riprogettare. Noi non abbiamo operatori in senso classico, ma operatori che lavorano insieme

¹⁹ Porta Futuro è un progetto, finanziato dalla Provincia di Roma e inaugurato il 5 luglio 2011, pensato per facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro. Nato sul modello di Porta 22 a Barcellona e delle Città dei mestieri, Porta Futuro mette a disposizione dei cittadini e delle aziende del territorio una struttura nel cuore di Testaccio, dotata di wi-fi, postazioni per l'autoconsultazione e di una indoor tv.

progettandosi e progettando il proprio lavoro. (I21)

Gli aspetti relazionali sono importanti. Io patisco per il fatto che non vengono messi in risalto gli aspetti umanistici del lavoro sociale. Io sono una cultrice della storia e credo che gli aspetti culturali debbano essere curati maggiormente, altrimenti non si creerà mai un'autonomia che consentirà di fare il tuo lavoro. Il fondatore del CePAS era un filosofo: Guido Calogero. Le persone che hanno a che fare con gli altri: devono essere solide, mature sul piano culturale, devi vedere il mondo e capire il mondo. Per esempio è un fatto che dobbiamo interpellare il filosofo per interpretare il mondo. (I10)

In secondo luogo, le **competenze tecniche specifiche**, che vanno dalle conoscenze teoriche che afferiscono a ciascuna singola professione fino alla conoscenza della normativa; dalla conoscenza delle metodiche di progettazione che consentono di accedere ai bandi, fino a competenze multidisciplinari complesse. Tra le altre la seguente testimonianza:

Accanto alle figure squisitamente tecniche e impiegabili in attività di lavoro quotidiano, come la progettazione, abbiamo bisogno di qualche esperto in amministrazione e su come ci si relaziona con la normativa. Dopo mafia capitale ci sono un insieme di delibere che stanno riguardando il codice degli appalti. Avremmo bisogno di qualcuno capace di interloquire con questi dispositivi portando degli elementi di senso, non di senso difensivo o reattivo ma propositivo... che non ci equipari a chi fa i termosifoni...ecco. (I21)

Sono molto critico rispetto a un lavoro fondato solo sulle professioni, perché abbiamo imparato che sulla vita ogni tanto sei un po' sociologo, un po' psicologo, un po' educatore. A noi servono gli operatori sociali che mettano insieme più competenze trasversali tra loro e che siano in grado di creare delle reazioni e di essere catalizzatori che riescano a mettere insieme e far succedere qualcosa. Siamo legati all'idea del presidio territoriale che debba stare nei territori come gli ospedali o i pronto soccorso e intercettare i bisogni delle persone nelle ore in cui le persone hanno bisogno. Quindi aprire segretariati sociali la sera, i gruppi di auto-aiuto nei quartieri, far lavorare il cosiddetto quarto settore, che è l'idea di organizzare la società in modo che le persone si supportino a vicenda come nel caso del babysitteraggio di condominio. Questa capacità di persone che sappiano essere visionari e sappiano inventarsi un sociale che oggi non c'è e di cui oggi ci sarebbe grande bisogno. (I13)

In terzo luogo, le **competenze organizzative manageriali**, che vanno dalla conoscenza riferita alle organizzazioni, alla dimensione di assunzione di responsabilità nella conduzione delle iniziative, sino alla strutturazione del lavoro di rete. A tale riguardo, si consideri la seguente testimonianza:

Occorrono delle competenze manageriali, perché nel momento in cui cominci ad avere 40 dipendenti, strutture che devono lavorare giorno e notte, bisogna cominciare a ragionare non solo con la buona volontà delle persone, ma anche con le persone inserite in una struttura [...] Abbiamo creato un'impresa e questa è una professione che va svolta anche in questo modo perché, se no, la buona volontà delle persone viene lasciata alla mancanza di capacità organizzativa. (I12)

Ma il buon operatore deve avere anche delle competenze di visione più ampia:

Una buona base di una formazione politica, un'idea di cosa sia la politica, di come si fa politica. Detto questo sicuramente sonderei tutti i temi della ricerca e doterei gli operatori degli

strumenti per fare ricerca-azione. Perché sull'analisi del bisogno gli psicoterapeuti sono bravi, per cui si può saper fare il bilancio di competenze, ma l'idea della *mission* politica, di sviluppare consapevolezza su quello che sono i bisogni e saper proiettare innovazione è molto poco strutturata. (I13)

Allo stesso riguardo anche le seguenti testimonianze:

Prima di tutto sapere cosa c'hai intorno e non essere monadi e capire se c'è un bisogno. Fare più rete sul territorio perché ci sono tante esperienze sia del volontariato, delle associazioni, sia della sussidiarietà che è pagata dai municipi, e forse basterebbe dialogare un po' di più e provare a ottimizzare le risorse e sapere gestire le diversità e dunque la donna bangla e la donna rumena che hanno una cultura differente rispetto al marito e capire quale e con chi si ha a che fare. (I23)

A parte le competenze per disciplina dovrebbe avere una grande competenza di lettura, deve saper conoscere quello che accade intorno al fenomeno e deve saper conoscere e relazionarsi con le persone. (I21)

Apprezzabili sono anche competenze basate sull'assunzione di responsabilità, anche quando ciò significa stravolgere le procedure:

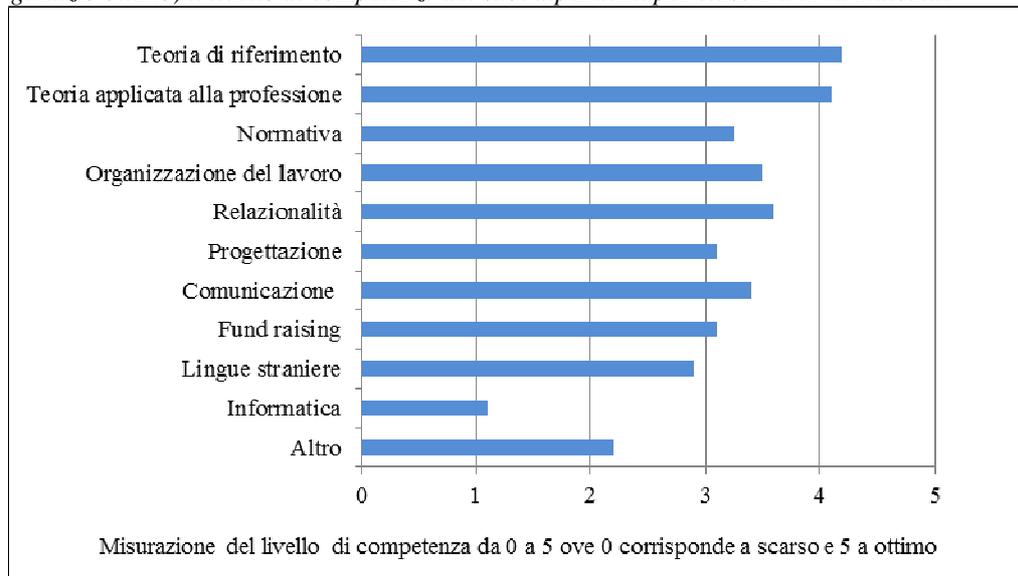
Apertura mentale, con la capacità di prendere delle decisioni responsabili: "io debbo decidere!". Io devo prendere una decisione anche contro un ordine, perché, a ragion veduta, determinate situazioni giustificano un certo tipo di intervento. (I18)

Già da queste prime testimonianze, si può desumere che le competenze che vengono maggiormente apprezzate dai responsabili delle organizzazioni siano la declinazione di variegate abilità e dunque riferibili all'intero repertorio, che comprende sia le competenze tecnico professionali, sia quelle strategiche-organizzative che quelle relazionali. In altri termini, si tratta di dare peso alla dimensione dialettica delle diverse abilità, promuovendo modalità di reciproca interferenza e condizionamento tra teorie e pratiche, a supporto di pratiche di lavoro più utili alla rimozione del disagio.

Naturalmente tutte le competenze sopra richiamate devono poggiare su solide basi teoriche, che forniscono gli strumenti interpretativi del disagio. In merito viene citato, da più di un intervistato, il valore altissimo della filosofia, come per altro rileva anche la testimonianza sopra richiamata, che consente di avere una visione di insieme, quale approccio fondante le metodologie del lavoro sociale.

Il giudizio che gli intervistati esprimono riguardo alle competenze espresse dall'operato dei professionisti sociali alle dipendenze dell'organizzazioni (come rilevato nella figura 2), risulta generalmente positivo, specialmente per quanto attiene agli aspetti teorici e applicati di riferimento connessi all'ambito professionale.

Figura 2. Complessivamente, può indicare da 0 a 5 (ove 0 corrisponde a giudizio scarso e 5 a giudizio ottimo) il livello di competenze dei suoi dipendenti per ciascuna area indicata?



4. Oltre la crisi

4.1. Il terzo settore tra identità e incertezza

Gli enti del terzo settore, sin dal loro primo operare, si sono configurati come realtà volte al perseguimento di ideali di eguaglianza e per questo sono stati incarnazione e incubatori del dettato proprio della democrazia, ove l'impegno per l'attribuzione dei diritti e per la rimozione degli ostacoli all'uguaglianza è stato il terreno comune da cui si sono alimentate le innumerevoli pratiche per risolvere le "questioni sociali". L'attenzione ai bisogni sociali è l'elemento costitutivo e identificativo di molti enti, in primis di matrice religiosa, che nell'immediato dopoguerra hanno lavorato per promuovere e tutelare il benessere dei cittadini che rimanevano esclusi dai programmi pubblici di welfare.

Il terzo settore nasce dalla spinta di equilibrare i valori e i diritti, mettendo al centro la persona. [...] È un pezzo vitale della società e non ne è un corpo estraneo, non è il luogo dove ci sono i buoni e i belli, ove c'è la selezione della specie, ma è un pezzo della società e rappresenta la società. (I2)

Del resto, come insegna Hannah Arendt, l'impegno per l'uguaglianza è il presupposto della democrazia. Se l'ego prevale sul tu – socialmente, istituzionalmente, culturalmente – e se l'affermazione privata è cemento onnipervasivo del legame di convivenza, la logica dell'egoismo proprietario finirà con l'inficiare la democrazia medesima²⁰.

All'origine del terzo settore – e forse del welfare *tout court* – vi è quello che con Hannah Arendt definiremmo *vita activa*, ovvero l'azione che ha ragione d'essere in virtù della relazione e della condivisione: "la pluralità è la legge della terra". In essa è dato all'uomo di realizzarsi in quanto ritrova la sua dimensione autentica, di essere libero dalle necessità e al tempo stesso di essere riconosciuto da altri.

Il terzo settore, da subito, è iniziativa sociale, è azione di tipo relazionale²¹ ed implica il riconoscimento dell'altro: è legame sociale che costruisce un tessuto. Non è un mero artificio tecnico, una "risorsa" strumentale per gli interventi sociali.

Fazzi²² ricorda ad esempio come negli anni Settanta e Ottanta le organizzazioni del terzo settore "hanno saputo imprimere al welfare una forte pressione verso l'allargamento dei confini della cittadinanza sociale, fornendo risposte a gruppi sociali allora marginali o istituzionalmente non riconosciuti come i malati psichici, le persone in situazione di handicap o i tossicodipendenti". Il valore aggiunto del terzo settore era dato in questo periodo dalla capacità di operare in aree del disagio

²⁰ Arendt H. (1989), *Vita Activa*, Bompiani, Milano, p.8.

²¹ Donati P., Folgheraiter F., *cit.*

²² Fazzi L. (2014), *Imprenditori sociali innovatori. Casi di studio nel terzo settore*, Franco Angeli, Milano.

sociale dove non vi era un'efficace lettura dei bisogni. A tale riguardo, ricorda un intervistato:

Nel tempo il terzo settore ha elaborato una sensibilità maggiore e ha scoperto delle nicchie di dolore e di esclusione, permettendo che queste diventassero patrimonio comune. Fino a trenta anni fa, un certo tipo di atteggiamento così indifferente o impositivo nei riguardi dei minori era quasi ritenuto uno strumento pedagogico, con qualche elemento deformante, come a dire l'albero si raddrizza da piccolo e questa questione oggi, sotto il punto di vista culturale, è criticata e sotto il punto di vista sociale è genericamente ritenuta un disvalore. Gli anziani sono un ingombro o una risorsa? L'handicap ha diritto di diventare espressione di qualcosa di diverso fino a diventare un soggetto speciale? Questo è un altro tipo di elaborazione culturale che nella società si è creata e che ha visto nel terzo settore le sue radici. (I2)

I professionisti del terzo settore sono dunque stati in grado di interpretare i segnali della società e di operare per un'estensione dei diritti di cittadinanza. Si tratta di una costruzione "dal basso", alimentata dalla grande vitalità dei mondi sociali di riferimento.

Noi venivamo da una stagione in cui il welfare era pensato, progettato, indirizzato, ingegnerizzato. Poi siamo passati attraverso una fase incrementale: si aggiungevano pezzi, si scoprivano i bisogni e si giustapponevano i bisogni e quindi il servizio e abbiamo avuto "i trenta anni gloriosi", ma anche dopo, negli anni Novanta, abbiamo avuto un processo espansivo, perché l'Italia – che è entrata nel post industriale ufficialmente nel '73, ma molto tardi culturalmente – in quegli anni ha cominciato a somatizzare una serie di problemi che prima erano piuttosto assenti. Quindi abbiamo avuto questa fase di sviluppo espansiva del welfare, a cui ha corrisposto una forte espansione del nostro settore. Tra la fine degli anni 90 e l'inizio degli anni 2000, il nostro settore veniva individuato come un settore in rapidissima ascesa e soprattutto un luogo dove impiegare giovani laureati. La crisi economica ha cambiato tutto: sotto il nome della razionalizzazione delle risorse non c'è un pensiero. (I21)

Negli anni successivi, a partire dagli anni Novanta, a tali istanze si è aggiunta – e in parte sostituita – quella relativa al risparmio della spesa pubblica. Così, l'affidamento di servizi al terzo settore è diventato uno strumento coerente con le nuove impostazioni del welfare e, in generale, del *new public management*. Attraverso il nuovo protagonismo del terzo settore – che spesso ha assunto in questa fase un ruolo puramente strumentale – appariva possibile governare la spesa pubblica e favorire una nuova attenzione all'efficienza ed efficacia degli interventi.

In questa fase, la necessità di contenimento della spesa ha per lo più prevalso sulle motivazioni di giustizia sociale condizionando la qualità degli interventi, caratterizzati da una dimensione riparativa ed emergenziale, anche a fronte di nuove istanze e problematiche di coesione sociale.

Abbiamo avuto un'esplosione dei bisogni che venivano da una stagione politica amministrativa colta, mettiamola così: siamo entrati nel terzo millennio con una crisi profonda della politica perché questa gente non sa proprio di cosa sta parlando quando parla di città; questa è una tragedia che colpisce tutte le città con rarissime eccezioni, con una crisi profonda delle amministrazioni perché dirigenti in grado di dirigere utilmente dipartimenti non ce ne sono. La logica dello *spoils system* si è stabilita anche nella nostra città per superare il problema della mafia, e di conseguenza abbiamo

avuto sempre di più politiche emergenziali, puntiformi, non legate le une alle altre, senza un disegno di città, non legate al contesto città, perché prima si pensano le città e poi i servizi, e noi siamo costretti nel tempo a non essere più partner a dare delle risposte alla città, ma siamo diventati puntiformemente quelli che rispondono a un determinato input che può essere un bando o un servizio; e questo ha impoverito molto quello che complessivamente può essere il nostro ruolo, ma anche la qualità del terzo settore. (I21)

Parallelamente è divenuta meno consistente anche la caratteristica vocazionale su cui sono nate molte esperienze di intervento sociale, basate sulla condivisione di obiettivi solidaristici, sulla capacità di valorizzare il capitale sociale e offrire opportunità di partecipazione e aggregazione sociale per i cittadini e i gruppi sociali.

Pertanto, se da un lato la stabilizzazione delle relazioni con gli enti pubblici ha consentito al terzo settore di occupare un ruolo importante nel sistema dei servizi, agevolato anche dal riconoscimento normativo della legge quadro dei servizi sociali (Legge 328 del 2000), dall'altro, essa ha comportato, con il tempo e con le incertezze economiche, una serie di problematiche.

Anzitutto, tale trasformazione ha compromesso l'autonomia che connotava originariamente l'operato delle realtà del terzo settore rispetto alla pubblica amministrazione:

Ci siamo un po' persi per strada e siamo diventati subappaltatori della pubblica amministrazione, siamo diventati un'agenzia esternalizzante e siamo diventati quelli che risolvono i problemi e che si sporcano le mani quando gli altri se ne tirano fuori, e questo fatto ci ha modificato. Io credo che proprio per tenere fede ai valori iniziali abbiamo bisogno di rimetterci in discussione. (I2)

Dalle amministrazioni pubbliche e soprattutto dagli enti locali dipende infatti la maggior parte dei finanziamenti per le organizzazioni di terzo settore. Con l'aumentare del peso e delle dimensioni del terzo settore e dei relativi finanziamenti pubblici, l'intervento regolativo pubblico è diventato sempre più importante e si è affermata anche in Italia quella che viene definita la "cultura del contratto", ossia una logica di relazione basata su accordi di acquisto di servizi prodotti dal terzo settore da parte delle amministrazioni pubbliche²³. Le dinamiche di sviluppo del terzo settore risultano di conseguenza legate a doppio filo con l'evoluzione della cultura regolativa pubblica e il significato attribuito dagli enti pubblici al terzo settore tende a risultare dunque una variabile cruciale per definire le possibili traiettorie di evoluzione delle organizzazioni senza fine di lucro.

Poi, dovendo fare i conti con la propria sopravvivenza, qualcosa è cambiato nella stessa identità che costituisce il "proprio" del terzo settore.

Il terzo settore nasce fuori dalla pubblica amministrazione e non ce lo dobbiamo dimenticare. Nella sua costitutività c'è una indipendenza. Se tu mi paghi, io sono dipendente e non sono libero. Allora questa libertà va ripresa e noi dobbiamo agire secondo un'illuminata visione, presente nella costituzione: art. 118 della sussidiarietà, in maniera paritetica alla pubblica amministrazione; ma se tu

²³ Bassi A., Colozzi I. (2003), *Dal terzo settore a imprese sociali. Introduzione all'analisi delle organizzazioni non profit*, Carocci, Roma.

mi paghi, non sono paritetico. Se io dipendo da te non sono paritetico, per cui dobbiamo creare una rivisitazione dei processi; per cui possiamo assumere la responsabilità di gestione di un territorio, anche con risorse pubbliche, che non vengano però gestite tramite bandi, tramite gare, procedure selettive, ma possiamo impegnarci in un processo nel momento in cui la co-progettazione è al centro dell'azione in maniera paritetica: noi siamo soggetti privati che agiscono in maniera privatistica e all'interno di una gamma di valori che sono pubblici e valoriali. (I2)

A compromettere l'identità del terzo settore, la sua autonomia e il suo spazio di libertà, è altresì la rinuncia ad attivare un pensiero critico e di confronto con le politiche pubbliche di welfare, rappresentando, anche attraverso istanze sindacali, le criticità legate a contratti degli operatori sociali, assunti con contratti a tempo determinato, a volte di due o tre mesi, difficili da tutelare:

è evidente che c'è una fatica che ha anche il sindacato, che non ha più il ruolo di catalizzatore di temi e chiave interpretativa di questioni che venivano un tempo rilanciate; lo stesso vale per i partiti politici, per le agenzie di ricerca: tutto questo non lo può fare il volontariato e dunque manca un pezzo. (I10)

Infine, la sedimentazione delle relazioni con gli enti pubblici ha creato le condizioni per l'istituzionalizzazione di pratiche lavorative caratterizzate da un presente e continuo guardare al quotidiano come orizzonte temporale proprio dell'agire organizzativo:

l'operatore è tutto su un eterno presente e non ha mai lo sguardo su quale è l'*outcome*, il cambiamento che si vuole generare. (I17)

Nota a tale riguardo Luca Fazzi: "Fino a quando le imprese sociali potevano operare con ampi margini di certezza sul finanziamento futuro, il fare piuttosto che il pensare era il modo migliore per rispondere ai problemi di gestione delle organizzazioni. Il futuro immaginato come stabile non pareva riservare sorprese e l'attenzione poteva essere rivolta selettivamente verso la gestione di una quotidianità comunque impegnativa e faticosa, come è tipicamente quella dei servizi sociali"²⁴. La crisi economica ha impattato perciò negativamente anche nell'ambito delle politiche sociali e dal 2000 ad oggi le risorse ad esse destinate si sono più che dimezzate.

4.2. Quali professionisti dopo la crisi?

La crisi attuale non è soltanto economica. È crisi di visione, di capacità di leggere il presente e di progettare (letteralmente: gettare avanti) per il futuro.

Osserviamo la tendenza a una tecnicizzazione del sociale, all'introduzione di logiche deterministiche che non consentono di cogliere la reale complessità dei problemi.

²⁴ Fazzi L. (2014), *cit.*

Una tendenza - nel Lazio – a sanitarizzare il sociale. Il sociale perde la sua natura relazionale in favore del trattamento. Esiste un rischio alla patologizzazione generalizzata. (I28)

La complessità sfugge perché non sono posti in gioco adeguati strumenti di analisi e di intervento. Alle vorticosi trasformazioni sociali non corrisponde un adeguato sforzo di comprensione.

Noi siamo nella condizione in cui non stiamo studiando il territorio da almeno vent'anni; abbiamo bisogno di capire come è il territorio per poter ipotizzare un diverso assetto istituzionale, socio-economico, culturale. Se noi non abbiamo un'idea di come è il territorio, è difficile proporre una scala valoriale e quindi una politica che possa modificare uno stato di fatto che è acclarato non efficace e non efficiente, sotto il punto di vista della mobilità, dei servizi alle persone, sotto il punto di vista educativo, e della pulizia e della legittimità e legalità dell'economia. Quando si lasciano sciolte e così incerte queste vocazioni territoriali, noi sappiamo che è la cattiva economia che dirige e che scaccia la buona, e questa modifica le relazioni sociali e gli individui e fa sì che nelle comunità comandino i forti, i prepotenti e che i più deboli vengano esclusi. (I2)

Il terzo settore risente di questo clima, di questo scenario di arretramento nel quale gli enti tendono a concentrarsi sulle dinamiche della sopravvivenza.

Il mondo dei servizi alla persona è fortemente schiacciato dall'idea di denaro e non c'è più una valutazione delle qualità degli interventi e degli elementi di innovazione. Ci si basa sempre sulle risorse che consentono di mantenere in piedi l'esistente e i servizi alla persona si stanno indirizzando sempre di più a rispondere ai bisogni di primo livello, non si riesce perciò a fare prevenzione: ci si sta indirizzando sempre di più all'idea che la risposta alla povertà sia dare un piatto di pasta alle persone. (I13)

Si è dunque al centro di un vortice molto pericoloso generato dall'assenza di una visione d'insieme, di un approccio politico che abbia al centro gli interessi della pluralità delle persone:

Sono scomparse, un po' per età un po' per stanchezza, figure importanti a cui si sono sostituiti degli amministratori in grado di portare avanti la barca come si può, non confliggendo, come è accaduto nel passato, con l'amministrazione tanto da dire "non è qua che vanno messi i soldi ma vanno messi qua" e chiedendo un tavolo di discussione, ma, come si dice in campagna, "hanno attaccato l'asino dove vuole il padrone", e questo non ha fatto un gran bene al nostro settore. Anche qui ci sarebbe bisogno di una grande chiarezza perché siamo confusi nel nostro stesso settore; azioni volontarie vere, azioni volontarie finte e cooperazione. Sono tre cose molto diverse e che non c'entrano nulla con l'altra perché oggi siamo in competizione in quanto, mano a mano che finiscono le risorse, ognuno cerca le risorse per sé. Io direi che l'innovazione nel nostro settore è quanto mai difficile da attivare in questo momento per un impoverimento complessivo di risorse, di approcci e di persone. (I21)

In questi anni è venuta meno la dimensione della partecipazione, sia per quanto riguarda le priorità su cui intervenire e le risorse da attivare, sia per quanto riguarda le strategie da porre in essere.

L'idea di essere impresa sociale è ormai schiacciata dall'idea di essere enti gestori e aver perso l'idea fondamentale per cui gli enti nascevano, che era quella di essere sui territori una parte attiva della società civile, che sviluppasse politica sociale, che sviluppasse azioni in assenza delle istituzioni che non si attivano. Ora il settore si è ridotto ad essere un gruppo di organizzazioni più o meno serie che partecipano a dei bandi, rincorrendo dei finanziamenti: si sottopagano le persone e ci si accontenta di questo precariato a cui ci hanno ridotto senza alzare mai la voce e spesso mettendosi al fianco della politica e aspettando che poi la politica ci dia l'elemosina. Sono molto critico rispetto a questo atteggiamento del terzo settore. Il terzo settore dovrebbe avere il coraggio di avere un pensiero autonomo dalla politica e mettersi a fronte della politica e non a fianco della politica e di promuovere una politica. (I13)

C'è qualcosa di più che un dato tecnico. Molto si è parlato del nuovo orizzonte di welfare comunitario, ma alcuni interlocutori si domandano quanto corretta sia questa visione. Possiamo parlare ancora di comunità? Esiste – anche dopo la crisi – un tessuto condiviso, un sistema di simboli riconosciuti, una comune visione del futuro²⁵? Al di là di un intermittente o talvolta angoscioso desiderio di comunità²⁶, questa è una presenza reale nell'esperienza di individui e organizzazioni?

Io non uso mai il termine comunità perché per me sono arene, non comunità, arene dove gruppi diversi si contendono delle risorse: non è che c'è il comune sentire, non c'è. Io sono cioè all'interno di una *community* di scelte, ma la comunità del villaggio bretone non esiste più. (I21)

In questo scenario, la sfida posta ai professionisti del sociale è molto elevata. Essi sono chiamati a gestire la quotidianità dell'intervento sociale e si confrontano contemporaneamente con due livelli di sofferenza: uno è quello esperito da un'utenza spesso nuova e poco esplorata.

Quello che osserviamo e su cui riflettiamo è che il mondo dell'utenza è profondamente cambiato: mentre in passato c'era un'utenza più codificata, più conosciuta ai servizi, anche in presenza di problemi molto gravi, a seguito della crisi economica e sociale si sono generate nuove fasce di vulnerabilità che in origine non avevano difficoltà di natura oggettiva e soggettiva, ma sono cadute in questa condizione. A partire da ciò fanno molta fatica, anche soltanto a chiedere aiuto. (I17)

L'altro piano di sofferenza sta proprio sul versante degli operatori che, in tale fase di cambiamento, sono spesso in affanno. Le testimonianze rendono conto variamente di un arretramento dei servizi, specie pubblici, a fronte dello sfaldamento della rete e la fatica di tenere insieme i pezzi istituzionali con i pezzi delle storie di vita.

Il mondo dei servizi di matrice pubblica è spesso molto inadeguato, non solo in termini di capienza e contenimento dei bisogni espressi dall'utenza, ma anche in termini di formazione perché purtroppo gli operatori pubblici hanno un gap di formazione professionale per cui non conoscono nuove metodologie di lavoro che sono state sperimentate in altre parti del mondo, non lavorano in rete,

²⁵ Etzioni A. (1993), *The spirit of community: rights, responsibilities, and the communitarian agenda*, Touchstone, New York.

²⁶ Bauman Z. (2001), *The Individualized Society*, Polity Press, Malden USA.

non si aggiornano. La nostra conoscenza dei servizi alla persona nelle realtà nazionali ci fa vedere una grande eterogeneità: ci sono dei territori che rispondono di più e meglio ai fabbisogni, altri che si trovano in maggiore difficoltà. (I17)

Nello svolgimento del proprio compito gli operatori si rendono conto di non poter agire con un potere discrezionale. Si è ben lontani dall'ipotesi operativa elaborata da Michael Lipsky a proposito della rilevanza del ruolo di quella che lo studioso ha definito *street level bureaucracy*²⁷. Infatti, nell'interpretazione di norme e direttive, nel conciliare la limitatezza delle risorse con le richieste dei cittadini, nel mediare tra le esigenze organizzative e le proprie valutazioni sulla condizione dei richiedenti e sui bisogni da soddisfare, gli operatori tendono a non assumere proprie strategie operative, che finiscono per non incidere sugli effetti dell'allocazione di alcuni beni e servizi all'interno della società.

Il livello di frustrazione degli operatori è dovuto al fatto che si accorgono di non generare un cambiamento e quindi il loro lavoro è una sorta di "fine pena mai", cioè la vulnerabilità non la risolvo mai. Perché? Perché mi mancano degli strumenti e non riesco a lavorare in rete: se potessi lavorare con quello, se potessi parlare con quell'altro, e di questi esempi ne possiamo fare tantissimi. (I17)

Gli operatori in tale contesto adottano pratiche di galleggiamento orientate a strategie di sopravvivenza: come emerge dalle testimonianze dei responsabili degli enti del terzo settore raggiunti dall'indagine, è diffuso un *sentiment* di avvilito, a cui paiono corrispondere meccanismi di passivizzazione e demotivazione che neutralizzano l'orientamento attivo e promozionale della professione sociale²⁸. A questo riguardo la seguente testimonianza di una responsabile delle risorse umane di un'organizzazione che ha come *target* i minori:

Lavorando sul campo vedo che ci sono degli errori che comunque si continuano a fare, e questo non va. Noi sottoponiamo il minore a una violenza pazzesca che è quella dell'allontanamento. Io ancora oggi sento dei minori che vengono allontanati a scuola, con tutti i problemi che possono nascere da un allontanamento di questo tipo. C'è qualcosa che non va; gli allontanamenti non possono essere fatti così. Sicuramente entriamo in una sfera molto delicata e molto complessa, però va rivista e va ripensato il modo in cui dobbiamo lavorare con le persone e con le famiglie, per carità tutelando sempre il minore perché il nostro obiettivo deve essere la tutela e il benessere del minore; però non possiamo tutelare il minore dalla violenza con altra violenza. (I5)

In altre parole, alla segmentazione del welfare, alla sua "sanitarizzazione" e tecnicizzazione (I17) corrisponde una nuova individualizzazione del lavoro sociale: gli stili operativi divengono un fatto privato, le dinamiche di confronto si fanno sempre più rare, aumenta la frustrazione legata al non disporre di strumenti adeguati per intercettare il cambiamento.

²⁷ Lipsky M. (1980), *Dilemmas of the individual in public services*, Russel Sage Foundation, New York.

²⁸ Bruni B. et al (2013), *Servizio Sociale e crisi del welfare*, Maggioli Editore, Santarcangelo di Romagna.

La tentazione di chiamarsi fuori dai processi più ampi di sviluppo della società, soprattutto in un periodo di crisi economica come quello che stiamo vivendo, si collega al senso di impotenza degli operatori in presenza di continui tagli delle risorse a fronte delle sofferenze portate dai cittadini. Il rischio è che l'etica sia messa a tacere dalla prematura rassegnazione, come afferma Amartya Sen “persuasi – o se non altro confortati – dalla nostra supposta incapacità di opporci alle condizioni attuali”. Il lavoro sociale “comporta pensare, capire e confrontarsi anche in modo critico con il potere nella società e quindi nelle organizzazioni in cui si opera e nelle relazioni professionali che si stabiliscono per promuovere una maggiore giustizia sociale ed economica”²⁹.

Così, secondo le lucide analisi di alcuni interlocutori, in una fase come questa i nuovi professionisti del sociale dovranno essere anzitutto in grado di comprendere il quadro generale, di operare come connessioni all'interno del sistema. Il ruolo del lavoro sociale diviene quello – dal basso – di ripristinare un tessuto di relazioni e, prima ancora,

in una situazione turbolenta come la nostra da qualche anno, la specializzazione è fragilità, mentre la versatilità è robustezza. Quindi, è chiaro, i due termini non sono compatibili. Se uno diventa molto bravo a fare una cosa sola perde di vista il senso generale e viceversa. Le condizioni di turbolenza ambientale stanno mettendo sotto pressione i sistemi e le persone perché richiedono maggiore creatività rispetto al contesto dove posso inserire il perfetto profilo. Abbiamo un contesto cretoso dove io disegno il profilo. (I20)

Come si è visto, molte organizzazioni del terzo settore intervistate dimostrano di soffrire di un certo livello di autoreferenzialità che porta ad inseguire i finanziamenti e subire passivamente le conseguenze della crisi: ciò non solo dimostra un'incapacità di saper leggere i bisogni del contesto, ma anche un'altrettanto diffusa incapacità a formulare soluzioni innovative rispetto ai bisogni, per esempio utilizzando le opportunità che derivano dalle nuove tecnologie.

C'è stato un cambiamento; il cellulare ce lo segnala: siamo connessi h24 con una pluralità di soggetti, cosa che un tempo era inimmaginabile. Secondo voi c'è più o meno bisogno di relazione? Io credo che la connessione richieda la relazione: allora gli specialisti della relazione quali gli psicologi, gli assistenti sociali, gli educatori professionali, sono specialisti della relazione e allora in un mondo connesso il loro ruolo è raddoppiato. In un mondo connesso la relazione non è limpida, non è chiara e non è sostitutiva e quindi la massa di informazioni che arrivano hanno bisogno di essere reinterpretate e gli specialisti dovrebbero trovare uno spazio enorme nei nuovi sistemi comunicativi che vanno accompagnati. (I2)

Il “potere tecnico dei servizi”³⁰, ovvero il sapere, le informazioni, il linguaggio e la possibilità di definire l'altro attraverso un paradigma concettuale comunemente riconosciuto, è un grande patrimonio nelle disponibilità delle professioni sociali. Il rischio costante è di smarrire il senso del proprio operato e di riproporre un ruolo

²⁹ Sen A. (2002), *Globalizzazione e libertà*, Mondadori, Milano.

³⁰ Funaro S., Latella R. (2010), *cit.*

passivo dei destinatari degli interventi, indicandone la soluzione nel ricorso a questo o a quell'intervento, piuttosto che nelle potenzialità della persona e/o del contesto con cui si relaziona senza cioè perseguire un approccio olistico che è la vera chiave di volta degli interventi e delle prestazioni rivolte alle persone.

Adesso dobbiamo tornare a guardare l'essere umano ed è questa la scommessa. Crediamo nella funzione olistica degli interventi che mettono al centro la persona, i suoi bisogni che possono essere di ogni genere e al contempo dobbiamo dare supporto e certezze di intervento anche alla famiglia. [...] Occorre apertura mentale, con la capacità di prendere decisioni responsabili. (I18)

Contemporaneamente, i professionisti del sociale sono chiamati a operare sul fronte della valutazione degli interventi.

L'operatore sociale del welfare del futuro a mio avviso deve essere un operatore con delle competenze molto elevate. Forse vediamo anche una sfida grande in un processo di riconversione di competenze perché il mondo del welfare è comunque un mondo che attrae e incuriosisce persone anche con esperienze consolidate nel settore profit; sono persone che vorrebbero sperimentarsi e mettere al servizio metodologie di raggiungimento di *performance* e di obiettivi a cui sono stati abituati, ma a cui manca tutta quella competenza di lavoro con la fragilità/vulnerabilità, e questo potrebbe essere anche una grande sfida per i sistemi di welfare attuali. Alcune contaminazioni si sono già verificate in tal senso: ad esempio tutto il mondo della finanza ad impatto sociale, che è un mondo che in Italia non è molto sviluppato ma che comunque c'è, è un mondo di fondi di investimento e di realtà che nascono con l'obiettivo di investire dei soldi per raggiungere un impatto sociale, e investire dei soldi vuol dire puntare comunque ad avere una redditività di quei soldi, vuol dire puntare ad avere dei progetti di business sociale che siano sostenibili e che diano un rendimento seppure più basso, ma certamente devono avere un rendimento. (I17)

Quella della valutazione degli interventi in ambito sociale si pone come una nuova frontiera per il welfare e, a cascata, per gli operatori che in esso operano.

La situazione attuale vede un cambiamento netto di questo sistema interno che varia da cooperativa a cooperativa e non possiamo più ignorare gli effetti delle singole aree critiche. Se la cooperativa non è in grado di auto-valutarsi deve lasciare alla Committenza questo ruolo principe al fine di restituire un *feedback* che possa poi essere integrato con un certo grado di fattibilità e di obiettività. (I26)

Se noi immaginiamo che la misurazione e la valutazione degli interventi sia: contiamo le palline che ci sono in questo contenitore, sono d'accordo con chi ritiene che non è possibile valutare gli interventi e le prestazioni sociali! Perché questa misurazione è impossibile e lo è persino nelle imprese. (...) Ma non è così. (...) Questo processo di misurazione – per quanto non oggettivo, per quanto indeterminabile al centesimo – è un processo che secondo me va implementato. Io vedo che questa è la spinta di una certa parte del terzo settore a farsi misurare; molti non vogliono perché la misurazione fa sempre un po' paura. Essere valutati da qualcuno, non solo in termini descrittivi mette un po' di paura, ma è una strada che secondo me va perseguita. Laddove non fosse occorre modificare il tiro, la condotta: il controllo non è solo a scopo sanzionatorio o premiante, ma è funzionale al miglioramento in genere. (I16)

I nostri interlocutori tracciano un profilo nuovo di professionista del sociale. Per alcuni di essi – soprattutto coloro che operano più da vicino negli ambiti del cambiamento, per coloro che godono di un osservatorio ampio anche per l’approccio *multistakeholder* delle organizzazioni che dirigono – occorre dunque uscire dalla logica della “tecnicizzazione del sapere”, che in una fase come questa non sembra essere molto d’aiuto. Nella crisi, non si tratta tanto di dare risposte puntuali a problemi noti, quanto di saper leggere e governare la complessità.

Spesso si ha la capacità di seguire una ad una le persone ma spesso si perde l’insieme. Siamo convinti che una cosa è seguire una persona che ha dei problemi psicofisici, un’altra cosa è una persona che ha un disagio sociale che deve essere affrontato secondo una visione d’insieme e questa capacità spesso manca. (16)

Proprio lungo tale ragionamento, “le politiche di welfare previste dalle nuove normative di Roma Capitale e della Regione Lazio sono da una parte orientate ad un ritorno all’accentramento, vanificando esperienze di integrazione socio-sanitarie, di creazione delle reti locali e di sviluppo della comunità locale, e dall’altro mettono al centro la razionalizzazione delle prestazioni più che le esigenze della Persona con le sue necessità”; e ciò si traduce in “difficoltà operative prodotte dai tagli attuati e definisce un venir meno dell’impegno professionale della presa in carico della Persona da parte degli operatori sociali, quali agenti e promotori di benessere e di legami sociali tesi a favorire coesione sociale e difendere i diritti delle persone”³¹.

Il ruolo delle politiche pubbliche come “politiche abilitanti” - che danno luogo a capacità combinate, per utilizzare il linguaggio di Nussbaum³² – dovrebbe essere dunque strutturato secondo più livelli di intervento.

Una persona che ha disagio sociale deve essere trattata secondo una visione di insieme e questa capacità spesso manca. ...Il problema è che si è persa la visione sessantottina, quando si lavorava facendo le assemblee, confrontandosi nei gruppi e quella è stata una scuola di crescita, in cui venivano affrontati collettivamente i problemi, e allora dicevamo “abbasso gli psicologi” perché si lavorava molto sul gruppo e non sulla singola persona. (16)

Il lavoro di chi gestisce il sociale come il lavoro sociale *tout court* viene dunque pensato come un lavoro che si nutre delle competenze relazionali, della gestione flessibile di situazioni sempre diverse: in altre parole il terreno del lavoro sociale, tanto a livello politico, quanto a livello tecnico, deve contemplare una dimensione di facilitazione e di allargamento del campo delle possibilità entro cui definire gli interventi, sempre in relazione al valore assoluto della centralità della persona. A questo riguardo centrale è un’altra questione: la persona è ancora al centro degli interventi di natura sociale?

Io che faccio l’educatore, per me educazione non significa plasmare le persone e “guarda cosa

³¹ AA. VV. (2013), *cit.*, p. 54.

³² Nussbaum M. C. (2012), *Giustizia sociale e dignità umana*, Il Mulino, Bologna.

faccio io e seguimi”; no: ti porto a vedere, ti faccio sperimentare, ti allargo la vita, sti laureati escono con un’idea molto parziale della vita. La formazione riflessiva è dare gli strumenti per riflettere la società in cui si vive; occorre essere degli antropologi urbani per definire meglio la vita dell’uomo nelle città. Sì, poi la teoria di Bauman, ma vogliamo convincerci che fare questo lavoro significa interrogarsi sulla vita dell’uomo e delle città in cui l’uomo vive, io continuo a dire: “il sociale non è servizio sociale ma il sociale sono gli urbanisti, gli architetti, gli ingegneri, il sociale lo costruiamo noi”. Abbiamo dimenticato che abbiamo una cultura legata alla bellezza: l’Italia ha perso il culto della bellezza, le città sono tutte grigie e brutte e anche nei luoghi più belli siamo riusciti a fare delle palazzine, delle cose orribilmente pazzesche. Lo studente universitario di Bologna inventò le panchine di quartiere; la gente cominciò a conoscersi e le persone cominciarono a stare insieme. Non abbiamo più consapevolezza che siamo capaci di farlo e di modificare il mondo. (I13)

La dimensione territoriale definisce una nuova costruzione di senso e facilita la sperimentazione di pratiche innovative fondate sul lavoro e l’esperienza degli individui. Tale modalità consente di declinare il lavoro sociale non come un lavoro di cura, ma come un prendersi cura in modo peculiare, ovvero rafforzando le capacità di ciascuno di essere costruttore di sé e sostenendo un potenziale da far esprimere.

Il “nuovo” si costruisce dunque solo attraverso un rapporto dialettico esperienziale che pone la persona al centro. Porre la persona al centro dell’intervento sociale vuol dire partire dal presupposto che la persona ha in sé le risorse e le potenzialità per costruire la sua vita. Il tema della centralità della persona richiama anche l’attenzione sulla sua unicità, sulla sua specificità che nasce da una storia personale e dunque da un’esperienza irripetibile perché intessuta di fatti, persone, ambienti, caratteristiche, profili sociali e psicologici in continuo dialogo che definiscono un individuo”³³.

Come variamente descritto dagli intervistati, l’autoreferenzialità è divenuta il tratto distintivo dei servizi pubblici preposti alla promozione del welfare:

Ci sono tanti operatori sociali che lavorano ripetendo uno schema e che non ricevono un adeguamento e una formazione che dipende dalla visione che tu hai. A nostro parere gli operatori sociali dovrebbero essere tutti guidati da una visione anche da parte di chi li governa: quale è l’obiettivo che vogliamo raggiungere? Il nostro obiettivo è ospitare una persona nel centro di accoglienza o fare in modo che questa persona ne esca il prima possibile con capacità per cavarsela da sola? Se io ho questo obiettivo opero in un certo modo, se il mio obiettivo è l’ospitalità certamente dovrò fare l’ospitalità secondo dei canoni che mi sono dato. Ma quale è il cambiamento che voglio generare? (I17)

Allo stesso riguardo, un altro intervistato:

Non si investe, non si innova, non si studia e nemmeno si fa welfare se non si passa per sistemi burocratici che hanno una loro autoreferenzialità; c’è gente che fa dei lavori inutili, ma ha bisogno di affermare la propria esistenza attraverso procedure pratiche che non servono a nulla nel mantenimento del loro ruolo. Nessuno vuole eliminare le centinaia di persone della pubblica amministrazione che è la malta della società. La pubblica amministrazione ha questo valore di legare i diritti, i doveri attraverso le regole, le procedure e attraverso la terzietà, ma quando questo diventa casta, inamovibilità e

³³ Funaro S., Latella R. (2010), *cit.*

indifferenza alla produzione del servizio verso i cittadini, noi ci troviamo a distinguere un gruppo minoritario di persone che fanno bene e li consideriamo per questo degli eroi. Quando gli artigiani, le imprese, le famiglie e le comunità impattano contro situazioni che rendono impossibile la vita sono rassegnati, mentre se incontrano persone normali (quelli che svolgono regolarmente il loro lavoro) ce li segniamo sull'agenda. (I2)

4.3. Quali nuovi professionisti nel sociale?

A questo riguardo si rileva che, quando agli intervistati è stata posta la domanda “Presumibilmente di quali nuove figure ritiene che la sua organizzazione avrà bisogno nei prossimi cinque anni?”, il campione intervistato non manca di offrire spunti interessanti. Come sopra osservato, alcuni intervistati segnalano la necessità di comprendere meglio la situazione e di poter contare su profili flessibili, capaci di gestire al meglio le turbolenze ambientali.

Abbiamo bisogno di competenze multidisciplinari complesse. Da un lato di figure che abbiano competenze gestionali del mondo non profit, ma del mondo non profit che non è più tanto contraddistinto dal fatto di non perseguire il profitto, quanto dal perseguire il raggiungimento di un impatto sociale e di valutare tutte le variabili connesse. Quindi abbiamo bisogno di un manager del non profit, figure di progettisti e di *fund raiser*, figure che abbiano capacità di comunicazione sui social media in ambito visuale, perciò persone che siano in grado di fare foto e documentari [...] e poi una rete di persone che sui vari territori facciano da facilitatori di convivenza, figure non già codificate ma figure che hanno una maturità professionale per lavorare nel mondo sociale e persone che hanno avuto esperienze diversificate, ma che aderendo alla *vision* che noi abbiamo, maturano sul campo una formazione, anche attraverso una formazione *peer to peer* che noi stiamo strutturando. (I17)

In questo senso si può cogliere l'indicazione di formare un antropologo urbano, ossia una figura che sappia leggere i bisogni delle persone e sappia tradurli in pratica:

L'antropologo urbano è capace di ricercare, innovare, pensare, agire. Un moderno antropologo, che sia uno psicologo, un sociologo e un educatore. (I13)

Così, similmente, si pone la figura dell'operatore di quartiere. In questo caso, l'enfasi è posta soprattutto sulla capacità di operare in rete e di attivare le risorse della comunità.

L'operatore di quartiere, la cui funzione è quella di essere informato sulle reti formali e informali di un dato contesto. (I10)

Ancora: il *community manager*, e cioè

il connettore, colui che mette e vede delle realtà, colui che è abituato e capisce come si fa e fa delle connessioni tra pubblico e privato. Non è una professione codificata, ma è un lavoro che serve tantissimo, come la progettazione di interventi sociali; è quasi una *soft skill*, cioè un lavoro che non è

codificato, di cui non si ha consapevolezza. Bisogna avere una mappa chiara di quali sono gli *stakeholder* pubblici che hanno la *governance* del tema. (I17)

Poi, come prevedibile, molti intervistati sottolineano l'utilità di poter disporre di figure professionali in grado di operare efficacemente nel nuovo scenario organizzativo e finanziario. *Manager* dell'impresa sociale, progettisti, esperti di *fund raising*. Ancora, si segnalano una serie di altri profili, alcuni particolarmente acuti e originali. Ad esempio, lo psico-tecnologo

è uno psicologo specializzato nelle tecnologie digitali e noi ne abbiamo uno perché c'è stata un'università che ha fatto un corso qui a Roma, poi non l'hanno fatto più questo corso e adesso la persona dirige l'ausilioteca. Queste figure hanno competenze anche cliniche e poi si specializzano negli strumenti digitali che esistono in commercio, e devono sempre aggiornarsi e possono modificare gli strumenti digitali che possono essere usati dalle persone con disabilità, adattandoli alle abilità di ciascuno. (I18)

C'è poi l'esperto narratore, il quale

racconta dall'esperienza sociale cosa è emerso. Figura fondamentale che non c'è; non è né un giornalista né uno scrittore, ma uno che lavora nella comunicazione sociale in modo innovativo. (I17)

In un ambito più tecnico, ma sempre volto alla decodificazione delle trasformazioni sociali, si pone poi l'esperto di *big data*:

Bisogna comprendere quali sono i bisogni prioritari e capire se hanno dei dati e se non li hanno contribuire ad averli. L'esperto di gestione dei *big data* è una figura fondamentale e le amministrazioni non l'hanno considerata e se glielo vai a dire neanche la conoscono. (I17)

Tutte le figure richiamate, come si è visto, hanno in comune un fattore che è chiave nell'operato del professionista che lavora nel sociale: l'attenzione alle necessità del territorio. Attenzione che si declina nell'apertura alle istanze e agli stimoli che provengono dall'esterno, rispetto ai quali occorre maturare, secondo una dimensione partecipata, obiettivi di lungo periodo perché si possano compiere, come detto da un intervistato, degli "esercizi di bellezza". A questo riguardo ci piace ricordare la frase di Dostoevskij: "la bellezza salverà il mondo", divenendo essa un paradigma di riferimento valoriale.

4.4. La formazione. Quale ruolo per l'università?

Il compito di guida e di indicazione di nuove consapevolezze è il ruolo che i testimoni intervistati non faticano ad attribuire all'università. Nell'accademia si formano i modelli teorici e si trasmettono i saperi teorici che informano l'agire professionale.

Le attività formative in Italia siamo bravi a farle ... ci sono tanti corsi, tante università che

trasferiscono le conoscenze utili; manca una scuola di vita che è il passaggio professionalizzante, il praticantato. (I12)

E così, in modo simile:

L'università va benissimo per certi aspetti. Per altri non si possono abbandonare dei punti fermi che creano la cultura che fa crescere, perché la cultura abbinata alle esperienze professionali forma in maniera più ricca colui che deve essere inserito nel mondo del lavoro. L'università deve colloquiare con il giovane che sarà il manager del futuro. Se tu il giovane lo fai lavorare presto quello cresce professionalmente e culturalmente, se tu lo fai lavorare tardi, a 35 anni, hai perso il tram. (I29)

Anch'essa, tuttavia, è chiamata a compiere una rivoluzione e un ripensamento rispetto alla funzione fino ad ora esercitata.

L'università deve uscire dall'isolamento. Il problema dell'autoreferenzialità è il problema dell'accademia. L'università deve collocarsi su un altro livello. Questo ruolo negli anni 40-50 era svolto dalle scuole di servizio sociale, che avevano anche questa funzione: capivano il problema e si mettevano a fare una ricerca su come mangiavano i bambini a scuola al Quarticciolo e protestavano insieme ai cittadini per avere... cioè le scuole di servizio sociale rappresentavano dei mondi che facevano delle rimostranze. (I10)

Del resto, non si tratta di immaginare un ruolo del tutto nuovo per le università:

c'è stato un periodo in cui l'università è stata una fucina di idee. Dico un nome per identificare un simbolo: Basaglia³⁴ ha con la sua lettura rivoluzionato nel mondo la malattia mentale, e questa cosa ha dato origine a un ripensamento delle strutture societarie e organizzative e la visione della malattia mentale è diventata vicina. Si è potuto misurare che le decisioni sociali sono nella stragrande maggioranza di promotori delle malattie mentali e non di quelle biologiche (...). Questa cosa qui l'università l'ha promossa, ma è rimasta sul tavolino. L'università italiana fa una grandissima fatica: io non so perché fa questa fatica a entrare dentro i meccanismi civili, sociali e lavorativi. Perché non fa insieme, acquisendo un ruolo di tutoraggio, di fratello maggiore...? (I2)

E ancora:

ci sembra che il mondo dell'università resti ancora molto teorico, per cui l'impatto con la realtà che è il luogo dell'apprendimento è un po' lontano. (I17)

L'università nel formare i professionisti che dovranno operare nel sociale deve proporre un'offerta formativa maggiormente esperienziale, prevedendo esperienze di

³⁴ Autore della legge 180 del 13 maggio del 1978 "Accertamenti e trattamenti sanitari volontari e obbligatori", Franco Basaglia, è autore di una vera e propria rivoluzione della visione e della cura della malattia mentale che portò alla chiusura dei manicomi, connotati anche come luoghi di contenimento sociale, e dove l'intervento terapeutico e riabilitativo scontava frequentemente le limitazioni di un'impostazione clinica che si apriva poco ai contributi della psichiatria sociale, delle forme di supporto territoriale, delle potenzialità delle strutture intermedie, e della diffusione della psicoterapia nei servizi pubblici.

tirocinio che possano consentire ai discenti di apprendere un sapere in grado di diventare competenza.

Occorre riformulare gli studi universitari prevedendo ogni anno tirocini formativi e dando ampio spazio al tirocinio. La preparazione pratica deve essere costante. Non possiamo fare in modo che, finito il corso di studi, al di là dell'esame di Stato puoi iniziare a lavorare. Dove inizi a lavorare? Molti non lo sanno e quindi si sperimenta sulla propria pelle e sul campo. Non concepisco gli esami di stato perché si perde ulteriore tempo rispetto a delle competenze acquisite. L'abilitazione deve avvenire al termine e a conclusione degli studi. Nel momento in cui mi laureo non posso fare altri due anni degli esami (...), trovo il nostro sistema obsoleto. (15)

Così, un altro interlocutore:

Io penso che l'università dovrebbe immergere subito gli allievi in questioni pratiche, anche se è un po' un'utopia, una cosa irrealizzabile perché pure l'università non ha neanche i mezzi per fare cose del genere. Pure i tirocini sono fondamentali per fare entrare i ragazzi nel mondo del lavoro, ma dovrebbero essere più strutturati. Anziché 300 ore magari 600 ore, ma più seguiti, anche con monitoraggio: evidentemente le università sono in difficoltà e non hanno le risorse. Le competenze pratiche non sono elevate ma sono teoriche. (16)

Appare interessante che non si tratti soltanto di formazione nei termini tradizionali. Gli atenei potrebbero avere un ruolo importante nel definire una progettazione partecipata e contribuire al dibattito: molti interlocutori ribadiscono la necessità di scambio e individuano proprio nel carattere indefinito delle pratiche professionali che attengono al mondo del lavoro sociale la possibilità di sviluppare ulteriori competenze:

Sì, perché l'università è un po' scollata dal mondo del lavoro, per cui sei preparato tantissimo su aspetti che magari non sono utili, ma se hai una predisposizione sei più veloce a fare delle cose e poi in un ambiente di lavoro come questo, dove lavoro io, se tu sei portatore di una certa cosa, magari possiamo anche svilupparla, perché nessuno come essere umano è finito, per cui se c'è qualcuno che porta conoscenza, relazioni, saperi, possiamo andare in quella direzione nel progettare qualcosa. (123)

Dallo stralcio di intervista sopra riportato emerge come il riconoscimento di competenze non corrisponda automaticamente alla reale possibilità di esercizio e che per poter svolgere correttamente il proprio lavoro risulta utile il confronto e l'integrazione delle competenze dei diversi soggetti che compongono il gruppo di lavoro. Si viene infatti così a creare una sinergia tra i differenti professionisti e i diversificati livelli di competenze di cui ciascuno può essere portatore.

Dovrebbe essere l'università a proporre le nuove professionalità, coloro che studiano, i ricercatori e quelli che sono all'inizio dell'idea di processo di modificazione, che potrebbero identificare i saperi necessari per definire le nuove competenze che attengono ai bisogni sociali. Quello che sento è un vuoto da riempire e vedo una capacità di intervento che utilizza, per esempio, le nuove tecnologie alla cieca, senza paracadute. (12)

A questo riguardo si fa spesso riferimento al valore della figura del supervisore, funzionale al processo di accompagnamento del lavoro delle organizzazioni non profit.

Sulla figura del supervisore sono molto favorevole e potrei delineare due tipi di supervisore: il supervisore professionale nell'ottica del ruolo del professionista all'interno delle organizzazioni e il supervisore multi professionale sul servizio. Credo che sia estremamente utile accompagnare i gruppi di lavoro con ruoli differenti per finalizzare il compito rispetto ad un meccanismo di revisione che il servizio si è dato. Il tutor aziendale è un'altra figura che dovrebbe essere spinta di più, ma le condizioni organizzative negano il processo. L'accompagnamento per essere formativo deve caratterizzarsi con figure che definiscono la struttura formativa. Se il tutor accademico definisce gli obiettivi del tirocinio, serve una figura interna di riferimento costante, una figura che gli dia fiducia. Nell'attività di tirocinio si pensa sempre al tappabuchi, in ambiti del servizio pubblico diventa manovalanza poco qualificata. Questa cosa va rivista all'interno dei percorsi di tirocinio. (I28)

Gli intervistati richiamano altresì la necessità che si determini un collegamento più serrato con lo stesso mondo produttivo, non solo per formare professionisti sociali da inserire in ambiti di occupazione certa, ma anche per attribuire un ruolo più significativo alla partecipazione del profit alle politiche di welfare.

Nel campo medico si laureano molti medici pediatri, ma secondo me c'è uno sbilanciamento rispetto a come sta evolvendo il mondo che evolve verso un invecchiamento ed è chiaro che occorrerà incrementare la formazione di figure dedicate all'invecchiamento. Quindi una formazione più attenta ai bisogni. Fare un eccesso di pediatri a discapito dei geriatri finisce con lo sbilanciare. (I1)

L'indagine ha voluto inoltre approfondire come viene valutata l'offerta di aggiornamento professionale. Al riguardo, gli intervistati esprimono più di una perplessità: l'offerta formativa spesso è priva di originalità e, qualora di qualità, viene giudicata costosa.

Tipo: noi cerchiamo tantissimo chi è formato in inserimento lavorativo. Per esempio l'operatrice dello sportello lavoro voleva formarsi su risorse umane, ma è difficilissimo formarsi se non con i master [...] che costano tantissimo perché vai sul management delle risorse umane [...]. I23

Riassumendo, dunque, dalle parole degli intervistati, le sfide che il sistema formativo, in particolar modo quello universitario, deve accogliere nel formare i professionisti del sociale fanno emergere i seguenti aspetti chiave: offrire una conoscenza solida di base quale fondamento utile alle pratiche professionali. A questo riguardo la pedagogia, la psicologia, la sociologia, l'antropologia, ma anche la filosofia sono le materie su cui deve fondarsi la preparazione formativa del professionista che opera nel sociale, che maieuticamente, nella definizione del proprio operato, avrà modo di interpellare quelle stesse conoscenze e riadattarle alle pratiche professionali.

Altro punto ritenuto fondamentale è la conoscenza del contesto, il che equivale alla comprensione del bisogno e alla definizione di metodologie di intervento per farvi fronte. A ciò deve poi essere correlata una dimensione di riflessività e di

apprendimento permanente, per cui la stessa università dovrebbe ritagliarsi un suo ruolo dinamico e dialettico con il mondo esterno. Ciò rende possibile l'assunzione di scelte programmatiche mirate e coerenti rispetto alla specificità dei territori. A tale riguardo l'università si trova nella necessità di ricalibrare i compiti formativi che le sono propri e di affiancare alle conoscenze tradizionalmente fornite competenze volte a porre i professionisti in grado di gestire processi e relazioni complesse, prevedendo tirocini formativi annuali e accompagnati dalla figura del supervisore, che in maniera costante guidi il futuro professionista nel percorso formativo esperienziale. Altrettanto ragionevole è prevedere che l'università si ritagli un ruolo più dinamico nell'ambito della stessa formazione continua, nella quale i soggetti siano coinvolti in forma attiva e motivante. Questo percorso dovrà alimentarsi anche del confronto tra operatori e docenti, secondo un duplice intreccio: tra saperi disciplinari diversi e tra teoria e operatività.

5. Le banche dati

5.1. Il quadro normativo. Un focus sull'offerta formativa nella Regione Lazio

In questa fase di ristrutturazione del Welfare e a distanza di più di quindici anni dall'emanazione della "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"³⁵, le professioni sociali ancora non hanno ricevuto in Italia una codificazione condivisa³⁶. Inoltre, la modifica del titolo V della Costituzione annovera le professioni sociali tra le materie di legislazione concorrente, attribuendo la determinazione dei principi fondamentali allo Stato e la potestà legislativa alle Regioni³⁷.

Attualmente, a livello istituzionale³⁸, le professionalità spendibili nel comparto sociale vengono prodotte da tre sistemi formativi, dotati di autonomia:

- **Sistema Scolastico Nazionale:** istituti professionali statali per la qualifica di *tecnico dei servizi sociali*.
- **Sistema Universitario:** corsi di laurea triennale, laurea magistrale, master di primo e secondo livello. Risultano significative per le professioni sociali, in particolare, le classi di laurea L39 in "Servizio sociale" e L18 in "Educatore professionale", ma anche "Scienze sociologiche" (L40), "Scienze Psicologiche" (L24), "Scienze della mediazione linguistica" (L12).
- **Formazione professionale regionale:** programmazione e produzione di una grande varietà di competenze, qualifiche e attestati spendibili in ambito sociale (e non solo), che delineano un percorso professionalizzante parallelo e differenziato dall'istruzione scolastica di competenza statale.

³⁵ La Legge Quadro n. 328 del 2000 ha dedicato al tema delle professioni sociali uno specifico articolo (cfr. art. 12), la cui traduzione operativa è rimasta ancora oggi disattesa. La proliferazione regionale di qualifiche professionali non facilmente riconducibili ad unitarietà ha generato uno scenario nazionale disomogeneo e non organico.

³⁶ Luciano A., Di Monaco R., Demartini M. (2011), *Le figure professionali nei servizi sociali: competenze, fabbisogni formativi e domande di cambiamento organizzativo. Sperimentazione di un modello di analisi in provincia di Torino*, Paper per la Conferenza Espanet, Milano.

³⁷ Infatti, la competenza regionale nella pianificazione del Welfare territoriale pone l'Ente Locale (Regione) in una posizione privilegiata anche in riferimento al tema delle professioni sociali. La programmazione dei servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi è un'azione strategica che permette, da un lato, di intercettare la domanda di figure professionali e, dall'altro, di coordinare tutti gli attori che nel territorio promuovono la formazione. La Regione assume, dunque, un ruolo centrale di regia nella possibilità di determinare l'equilibrio tra offerta e domanda di competenze, e nell'opportunità di favorire una migliore occupabilità delle professioni sociali.

³⁸ L'indagine sul quadro normativo fa riferimento al tema delle professioni sociali in relazione esclusivamente agli attori istituzionali, escludendo le agenzie private di formazione e le forme di partenariato fra pubblico e privato.

Il Formez nel 2009 ha realizzato una ricerca³⁹ sul lavoro nel settore dei servizi sociali e, a partire da uno studio della normativa nazionale italiana, riconosce come professioni sociali una qualifica di base (Operatore socio-sanitario) e cinque professioni che prevedono una laurea:

- Assistente sociale
- Educatore
- Pedagogista
- Psicologo
- Sociologo
- Operatore socio-sanitario (OSS).

In assenza di una regolamentazione quadro a livello nazionale delle professioni sociali, le Regioni hanno avvertito l'esigenza di assicurare standard professionali e operativi in grado di garantire l'uniformità degli interventi sociali.

In linea con gli indirizzi dell'Unione Europea, la Regione Lazio con la DGR n. 128 del 2006 ha approvato l'istituzione del *Repertorio regionale dei profili professionali e formativi*, nell'ottica della creazione di un sistema finalizzato alla certificazione delle competenze e all'integrazione dei sistemi dell'istruzione, della formazione professionale e del lavoro.

Per ciò che concerne l'area professionale "assistenza sociale, assistenza sanitaria, assistenza socio-sanitaria", sono stati approvati, ai fini dell'inserimento nel repertorio, i profili professionali e formativi di:

- Assistente familiare (DGR 609/2007)
- Mediatore interculturale (DGR 321/2008)
- Operatore educativo per l'autonomia e la comunicazione (DGR 452/2012)
- Interprete in lingua dei segni italiana (DGR 452/2012)
- Operatore socio-sanitario (DGR 452/2012)
- Animatore sociale (DGR 452/2012)
- Operatore domiciliare all'infanzia (DGR 452/2012).

Inoltre, riferendoci sempre alle professioni in ambito sociale, la citata ricerca del Formez ha rilevato ulteriori profili professionali emergenti.

L'analisi legislativa ha considerato non solo gli atti legislativi il cui oggetto specifico è costituito dal profilo/figura professionale, ma ha compreso anche tutti quegli atti che si pronunciano su aspetti significativi inerenti il tema delle professioni sociali, quali normative di attuazione delle politiche di Welfare, di riforma dei servizi sociali, di autorizzazione all'esercizio delle strutture residenziali per persone anziane, disabili, minori, ecc. Sulla base di questi riferimenti, la Regione Lazio amplia il suo Repertorio con le seguenti figure:

³⁹ Formez (2009), *Il lavoro nel settore dei servizi sociali e le professioni sociali*, Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, Roma.

- *Coordinatore dell'Ufficio di Piano.* La normativa, più che caratterizzare una nuova professionalità, qualifica principalmente in termini più specifici il “ruolo” gestionale e manageriale di profili professionali già esistenti e impegnati in ambito sociale e/o dei servizi alla persona.
- *Ludotecario e Aiutante ludotecario.* La normativa (LR 18/2002), riferita essenzialmente all'istituzione del servizio di ludoteca, non contiene informazioni sulle competenze specifiche del profilo. Vengono, invece, esplicitati i requisiti di accesso (in via esclusiva laurea afferente all'ambito della formazione, educazione, psicologia, servizi sociali; in alternativa diploma di scuola media superiore di maestra d'asilo, maturità magistrale, assistente o dirigente di comunità infantili associato ad attestati di formazione professionale riconosciuti).
- *Pedagogista.* La DGR 425/2001 della Regione Lazio inserisce tale figura tra i profili che possono ricoprire il ruolo di Responsabile di Servizi residenziali per minori.

A questo punto, integrando la regolamentazione nazionale e regionale, è possibile classificare le professioni sulla base di quattro aree strategiche per i servizi sociali⁴⁰, che individuano ambiti di lavoro specifici e competenze distintive (Tabella 3).

Tabella 3. *Classificazione delle professioni sociali nel Lazio per aree di competenza*

Area assistenza	Area sociale
Assistente familiare Operatore socio-sanitario (OSS)	Assistente sociale Psicologo Sociologo
Area educazione/formazione	Area mediazione
Pedagogista Educatore Animatore sociale Operatore educativo per l'autonomia e la comunicazione Operatore domiciliare all'infanzia Interprete in lingua dei segni italiana	Mediatore linguistico Mediatore interculturale

⁴⁰ In quanto settore principale di impiego delle professioni sociali. Individuare le “tipologie” di servizi sociali consente di classificare le professioni sociali delineandone il campo occupazionale.

È, inoltre, possibile classificare gli stessi profili in relazione all'agenzia formativa corrispondente. Pertanto, così come evidenziato nella Tabella 4, ad eccezione dei profili di competenza universitaria di Assistente Sociale, Psicologo, Sociologo, Educatore, Pedagogista e Mediatore linguistico, le restanti professioni sociali nella Regione Lazio si realizzano attraverso i canali della formazione professionale regionale.

Tabella 4. Enti Istituzionali formativi e Professioni sociali nel Lazio

Aree di competenza	Agenzie formative	
	Formazione Professionale Regionale	Formazione Universitaria
Area assistenza		
Assistente familiare	x	
OSS	x	
Area sociale		
Assistente sociale		x
Psicologo		x
Sociologo		x
Area educazione		
Pedagogista		x
Educatore		x
Animatore sociale	x	
Operatore educativo per l'autonomia e la comunicazione	x	
Operatore domiciliare all'infanzia	x	
Interprete in lingua dei segni italiana	x	
Area mediazione		
Mediatore linguistico		x
Mediatore Interculturale	x	

Lo scenario che emerge dall'analisi condotta delinea, nell'ambito delle professioni sociali, una varietà di qualifiche, titoli e percorsi. Come abbiamo visto, ciò avviene tramite formazione erogata dalla Regione Lazio e tramite la formazione universitaria.

La formazione regionale

I canali attraverso cui si realizza la formazione professionale ad opera della Regione sono costituiti da: Corsi di formazione, ITS (Istituti Tecnici Superiori) e

IFTS (Istruzione e Formazione Tecnica Superiore). Gli ITS e gli IFTS non comprendono poli formativi dedicati al sociale e pertanto non rappresentano un canale di offerta formativa per figure professionali sociali.

Gli ITS sono scuole speciali di tecnologia che offrono un percorso di formazione terziaria non universitaria (post-diploma), al termine del quale si ottiene un diploma di tecnico superiore. Di durata biennale, gli ITS assicurano l'offerta di tecnici di alto livello che rispondano in modo adeguato e innovativo al mondo del lavoro, attraverso un modello didattico di tipo laboratoriale, integrato da *stage* e tirocini.

Gli IFTS sono dei percorsi di alta formazione professionale post secondaria, che non si pone in continuità con la Scuola secondaria superiore, né si identifica con i corsi di formazione professionale di secondo livello o con percorsi universitari. Sono progettati e realizzati da istituti di istruzione secondaria superiore, enti di formazione professionale accreditati, università e imprese al fine di formare tecnici specializzati, quadri intermedi quali: tecnici, professionisti d'azienda, operatori qualificati, rapidamente inseribili nelle imprese, nelle pubbliche amministrazioni, nelle professioni, in un sistema in linea con gli standard europei.

Il Fondo Sociale Europeo cofinanzia insieme alle Regioni e Province corsi di formazione organizzati a tutti i livelli: post-scuola dell'obbligo, post-diploma, post-laurea. Tali corsi, in prevalenza gratuiti per i partecipanti, consentono di acquisire competenze e qualifiche richieste dal mercato del lavoro. Nella Regione Lazio, per il biennio 2014-2016, i corsi formativi per l'ambito sociale si concentrano soprattutto nell'area dell'assistenza alla persona (principalmente corsi per OSS e assistenti familiari).

La formazione universitaria

L'offerta formativa universitaria relativa alle professioni sociali nel Lazio interessa nello specifico le università di:

- Cassino e Lazio Meridionale (provincia di Frosinone)
- Roma La Sapienza (provincia di Roma)
- Roma LUMSA (provincia di Roma)
- Roma Tor Vergata (provincia di Roma)
- Roma TRE (provincia di Roma)
- Tuscia (provincia di Viterbo)
- Roma UNINT – Università degli Studi Internazionali (provincia di Roma).

Riportiamo di seguito l'articolazione dell'offerta formativa di interesse alla ricerca per l'anno accademico 2015/2016 (Tabelle 5, 6, 7 e 8, fonte: Alma Laurea, 2015).

Si specifica che la ricerca ha integrato ai profili professionali specificamente sociali anche le “professioni sanitarie a maggiore rilevanza sociale”⁴¹, ovvero quei profili impegnati nella promozione del benessere e della salute, attraverso interventi non solo clinici, ma anche di tipo sociale, finalizzati al raggiungimento della maggiore autonomia possibile delle persone in stato di bisogno e/o con problemi di disabilità. Infatti, il percorso formativo di tali professionisti integra discipline e competenze dell’area sanitaria e sociale, delineando un ambito lavorativo esteso, diffuso territorialmente, non prettamente ospedaliero (case-famiglia, centri diurni e altri tipi di strutture socio-assistenziali).

Tabella 5. Professioni Sociali. Corsi di laurea I livello nel Lazio

Profilo	Classe di laurea	Cassino	La Sapienza	Lumsa	Tor Vergata	Roma Tre	Tuscia	Roma Unint
Assistente Sociale	L 39	x	x	x		x		
Educatore	L 18	x	x	x	x	x		
Mediatore	L 12		x			x	x	x
Psicologo	L 24		x	x				
Sociologo	L 40		x			x		

Tabella 6. Professioni Sociali. Corsi di laurea II livello nel Lazio

Profilo	Classe di laurea	Cassino	La Sapienza	Lumsa	Tor Vergata	Roma Tre	Tuscia	Roma Unint
Assistente Sociale	LM 87	x	x	x		x		
Educatore	LM 50 LM 57 LM 85	LM 50 LM 85	LM 85	LM 50	LM 50 LM 85	LM 50 LM 57 LM 85		
Mediatore	LM 94		x					x
Psicologo	LM 51		x	x				
Sociologo	LM 88		x			x		

⁴¹ Definizione di nostra elaborazione.

Tabella 7. Professioni Sanitarie a maggiore rilevanza sociale. Corsi di laurea I livello nel Lazio

Profilo	Classe di laurea	La Sapienza	Tor Vergata
Assistente Sanitario	SNT/4	x	
Educatore Professionale	SNT/2		x
Terapista Occupazionale	SNT/2	x	

Tabella 8. Professioni Sanitarie a maggiore rilevanza sociale. Corsi di laurea II livello nel Lazio

Profilo	Classe di laurea	La Sapienza	Tor Vergata
Assistente Sanitario	LM SNT/4	x	
Educatore Professionale	LM SNT/2 SNT_SPEC/2	LM SNT/2 SNT_SPEC/2	LM SNT/2
Terapista Occupazionale	LM SNT/2 SNT_SPEC/2	LM SNT/2 SNT_SPEC/2	LM SNT/2

5.2. Un'esplorazione sulla classificazione e sui livelli di occupazione delle professioni sociali

A causa della mancata definizione nel sistema statistico nazionale dell'insieme del settore dei servizi sociali come un'unità di rilevazione statistica compiuta, una quantificazione dell'occupazione delle professioni sociali non risulta un compito semplice⁴² (Lunaria, 2009).

Il Sistema informativo sulle professioni, a cura dell'Istat (2010), ha integrato le informazioni provenienti anche dalle banche dati dell'Isfol e di Unioncamere, delineando un quadro complessivo, da cui è possibile ricavare informazioni sulla codifica delle professioni (Istat), sulle loro caratteristiche (Isfol), sull'occupazione nell'ultimo triennio (Istat) e sulle previsioni di assunzioni nel breve termine (Unioncamere).

In tale sistema informativo, le professioni sono organizzate in nove raggruppamenti. Ad ogni Grande gruppo corrispondono più Gruppi, suddivisi in Classi di professioni. Ogni classe è composta a sua volta da più Categorie, a cui corrispondono delle Unità Professionali contenenti le voci professionali (Tabella 9)⁴³.

⁴² Lunaria (2009), *Il lavoro nel settore dei servizi sociali e le professioni sociali*, Rapporto CNR-IRPPS. Ministero della Solidarietà sociale, Roma.

⁴³ L'oggetto della classificazione, la professione, è definito come un insieme di attività lavorative concretamente svolte da un individuo, che richiamano conoscenze, competenze, identità e statuti propri. La logica utilizzata per aggregare professioni diverse all'interno di un medesimo raggruppamento si basa sul concetto di competenza. Il sistema classificatorio è articolato su 5 livelli di aggregazione gerarchici: il primo livello, composto da 9 grandi gruppi professionali; il secondo livello,

Tabella 9. Nomenclatura e classificazione delle unità professionali (Istat, 2013)

1 - LEGISLATORI, IMPRENDITORI E ALTA DIRIGENZA	
2 - PROFESSIONI INTELLETTUALI, SCIENTIFICHE E DI ELEVATA SPECIALIZZAZIONE	
3 - PROFESSIONI TECNICHE 3.4 - Professioni tecniche nei servizi pubblici e alle persone 3.4.5 - Tecnici dei servizi sociali 3.4.5.1 - Assistenti sociali 3.4.5.1.0 - Assistenti sociali	<u>Grande Gruppo</u> <u>Gruppo</u> <u>Classe di professione</u> <u>Categoria</u> <u>Unità professionale</u>
4 - PROFESSIONI ESECUTIVE NEL LAVORO D'UFFICIO	
5 - PROFESSIONI QUALIFICATE NELLE ATTIVITÀ COMMERCIALI E NEI SERVIZI	
6 - ARTIGIANI, OPERAI SPECIALIZZATI E AGRICOLTORI	
7 - CONDUTTORI DI IMPIANTI, OPERAI DI MACCHINARI FISSI E MOBILI E CONDUCENTI DI VEICOLI	
8 - PROFESSIONI NON QUALIFICATE	
9 - FORZE ARMATE	

Il presente sistema informativo riconduce le professioni sociali fondamentalmente ai Grandi Gruppi “Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione”, “Professioni Tecniche” e “Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi”.

Al primo gruppo afferiscono le professioni che richiedono un elevato livello di conoscenza teorica, acquisita principalmente attraverso il completamento di percorsi di istruzione universitaria di II livello.

Le professioni sociali comprese in questa categoria sono:

- Sociologo e Assistente Sociale Specialista, in qualità di “Specialisti in scienze sociologiche e antropologiche”;
- Psicologo, in qualità di “Specialisti in scienze psicologiche e psicoterapeutiche”.

Il gruppo “Professioni Tecniche” comprende quei profili che richiedono conoscenze di tipo tecnico-disciplinare. Il livello di conoscenza richiesto è acquisito

comprensivo di 37 gruppi professionali; il terzo livello, con 129 classi professionali; il quarto livello, formato da 511 categorie; il quinto e ultimo livello della classificazione, con 800 unità professionali, dentro cui sono riconducibili le professioni esistenti nel mercato del lavoro. Tale sistema non si definisce come uno strumento di regolamentazione delle professioni (Istat, 2013).

attraverso il completamento di percorsi di istruzione secondaria, post-secondaria o universitaria di I livello.

Al suo interno si distinguono:

- Tecnici dei servizi sociali quali Assistenti Sociali e Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale (a quest'ultima categoria appartengono le unità professionali di: addetto all'infanzia con funzioni educative, assistente per le comunità infantili, mediatore interculturale, tecnico per l'assistenza ai giovani disabili, tecnico della mediazione sociale, ecc.);
- Tecnici della salute quali: Educatore professionale, Terapista occupazionale e Assistente Sanitario.

Di interesse per professioni sociali è anche il grande gruppo “Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi”, in quanto risiedono al suo interno anche le “Professioni qualificate nei servizi sanitari e sociali”, quelle professioni cioè che svolgono attività di supporto nell'assistenza sanitaria alle persone, effettuando nell'ambito delle proprie competenze, interventi di assistenza, prevenzione, cura e riabilitazione dei pazienti (esempi di professione: operatore socio-sanitario, puericultrice, ecc.).

Tali attività richiedono in genere conoscenze di base assimilabili a quelle acquisite completando l'obbligo scolastico, o un ciclo breve di istruzione secondaria superiore o, ancora, una qualifica professionale o esperienza lavorativa.

Nella Figura 3, si propone in via esemplificativa lo schema delle professioni sociali secondo la nuova classificazione delle professioni CP2011⁴⁴.

Figura 3. Le professioni sociali nella Classificazione delle Professioni (Istat, 2013)

⁴⁴ Istat (2013), *La classificazione delle professioni*, Stealth, Roma.



Il Sistema Informativo Excelsior⁴⁵ ha realizzato un modello capace di prevedere l'evoluzione della domanda di lavoro dal 2013 al 2017.

In generale, i flussi complessivi di *entrata* nel mondo del lavoro, previsti per il quinquennio 2013-2017, registrano un costante e progressivo aumento, passando da circa 1.192.000 entrate annue del 2013 a oltre 1.430.000 del 2017 (Tabella 10).

Tabella 10. Entrate complessive previste per il quinquennio 2013-2017 (Unioncamere, 2015)

Tipologia lavoratori	Entrate (v.a.)		Tasso di entrata	
	2013	2017	2013	2017
Dipendenti privati	945.300	1.086.700	7,1	8,1
Indipendenti	214.100	282.800	4,2	5,6
Dipendenti pubblici	32.500	60.700	1,1	2,1
Totale	1.191.900	1.430.100	5,5	6,7

Tali entrate risultano più consistenti nel settore dei *Servizi* (932.800 nel 2013 a fronte di quasi 1.180.000 nel 2017) e, in particolare, nei comparti turismo e ristorazione (+52.900), “sanità, assistenza sociale e servizi sanitari” (+49.200), “istruzione e servizi formativi” (+42.400). Cfr. Tabella 11.

Tabella 11. Entrate in complesso previste nel periodo 2013-2017 nel settore dei Servizi (Unioncamere, 2015)

Servizi	Entrate (v.a.)	Quote (%)	Tasso di entrata
---------	----------------	-----------	------------------

⁴⁵ Unioncamere (2015), *Sistema Informativo Excelsior*, in <http://excelsior.unioncamere.net/>.

	2013	2017	2013	2017	2013	2017
Totale	932.800	1.179.700	792,6	824,9	6,2	7,8
Commercio e riparazione di autoveicoli e motocicli	21.300	20.300	17,9	14,2	4,4	4,3
Commercio all'ingrosso	58.700	54.700	49,2	38,2	4,9	4,7
Commercio al dettaglio	142.000	146.300	119,1	102,3	7,5	7,7
Servizi di alloggio e ristorazione; servizi turistici	231.000	283.900	193,8	198,5	17,3	20,2
Servizi di trasporto, logistica e magazzinaggio	50.900	56.000	42,7	39,2	4,8	5,3
Servizi dei media e della comunicazione	6.000	9.300	5,0	6,5	4,8	7,4
Servizi informatici e delle telecomunicazioni	18.900	28.300	15,9	19,8	3,9	5,7
Servizi avanzati di supporto alle imprese	78.200	111.000	65,6	77,6	4,4	6,3
Servizi finanziari e assicurativi	16.300	28.600	13,7	20,0	2,7	4,6
Servizi operativi di supporto alle imprese e alle persone	78.700	82.000	66,0	57,3	7,9	8,2
Istruzione e servizi formativi	41.000	83.400	34,4	58,3	2,9	6,1
Sanità, assistenza sociale e servizi sanitari	126.500	175.700	106,1	122,9	7,4	9,7
Servizi culturali, sportivi e altri servizi alle persone	57.900	86.500	48,6	60,5	8,2	11,7
Servizi generali della pubblica amministrazione	5.500	13.900	4,6	9,7	0,4	1,1

Con riferimento alla domanda di professioni, l'indagine Excelsior per l'anno iniziale 2013 indica in prima posizione con una quota di entrate pari al 32,3% il gruppo (classificazione Istat) "Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi", a cui seguono il gruppo "Professioni tecniche" (15,6%) e "Artigiani, operai specializzati e agricoltori (13,1%)". In quarta posizione figurano le "Professioni non qualificate" (11%) e a seguire con il 7,3% Operai semi-specializzati ("Conduttori di impianti, operai di macchinari fissi e mobili e conducenti di veicoli"), con l'8,2% "Professioni scientifiche", con il 9,3% "Professioni Impiegate". Decisamente modesta la quota delle "Professioni Alta Dirigenza" (3,2%) e del tutto irrisoria con lo 0,1% quella del gruppo "Forze Armate" (Figure 4 e 5).

Figura 4. Entrate per grande gruppo di professioni. Anno 2013 (Unioncamere, 2015)

- ALTA DIRIGENZA
- PROFESSIONI SCIENTIFICHE
- PROFESSIONI TECNICHE
- PROFESSIONI IMPIEGATIZIE
- PROFESSIONI QUALIFICATE
- ARTIGIANI, OPERAI
SPECIALIZZATI E AGRICOLTORI
- OPERAI SEMI-SPECIALIZZATI
- PROFESSIONI NON QUALIFICATE

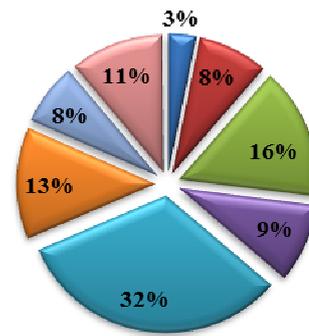
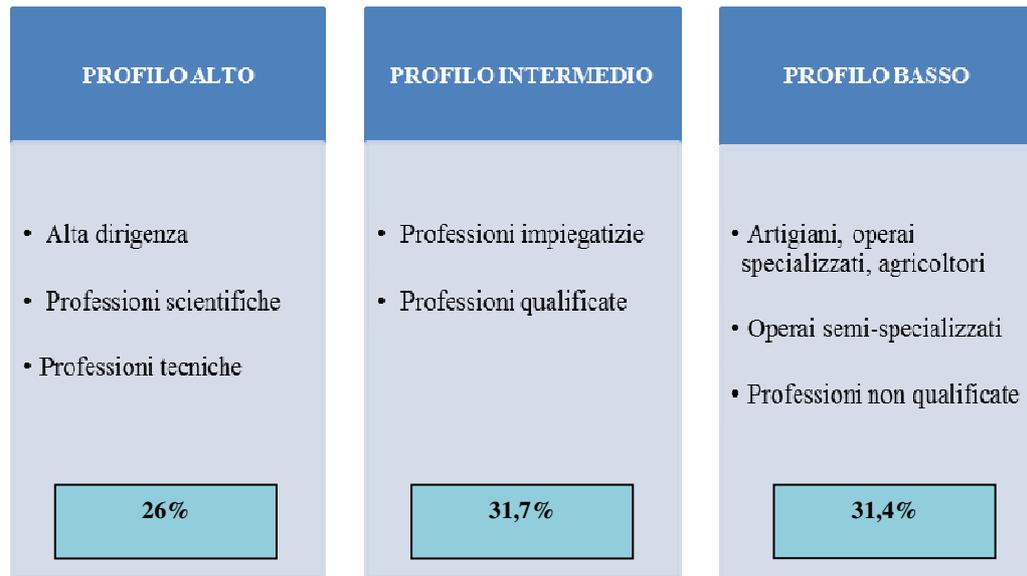


Figura 5. Entrate per grande gruppo di professioni e livello professionale. Anno 2013 (Unioncamere, 2015)



Nell'arco del quinquennio di riferimento (2013-2017), l'indagine Excelsior rileva che gli andamenti delle entrate tra i grandi gruppi di professioni saranno in espansione, con particolare intensità per le professioni scientifiche (+59,1%), dirigenziali (+40,8%) e tecniche (+30,3%) e per i gruppi che abbiamo anche definito di alto profilo (Tabella 12).

Tabella 12. Entrate annuali per profilo e gruppo di professioni. Variazione % anni 2013-2017 (Unioncamere, 2015)

Gruppo di professioni	Entrate annuali. (v.a.) (1)		Entrate totali 2013-2017		
	2013	2017	Totali	Medie	Composizione (%)
Professioni high skill	320.900	450.100	1.942.200	388.400	29,3
Professioni medium skill	496.500	589.800	2.749.300	549.900	41,5
Professioni low skill	374.000	389.400	1.926.700	385.300	29,1
Totale (T1)	1.191.400	1.429.300	6.618.200	1.323.600	100,0
Professioni dirigenziali	38.000	53.500	227.500	45.500	3,4
Professioni scientifiche	97.200	154.600	644.600	128.900	9,7
Professioni tecniche	185.700	242.000	1.070.100	214.000	16,2
Professioni impiegatizie	111.100	140.200	631.400	126.300	9,5
Professioni dei servizi	385.400	449.600	2.117.900	423.600	32,0
Operai specializzati e artigiani	155.700	149.600	762.900	152.600	11,05
Operai semispecializzati	87.400	90.800	456.900	91.400	6,9
Professioni non qualificate	130.900	149.000	706.900	141.400	10,7
Totale (T1)	1.191.400	1.429.300	6.618.200	1.323.600	100,0
Professioni delle FFAA	600	1.000	3.400	700	
Totale (T1)	1.192.000	1.430.300	6.621.600	1.324.300	100,0

(1) Valori arrotondati; le somme dei termini possono non coincidere con i totali

La rilevazione prevede, dunque, che nel 2017 le entrate saranno superiori del 20% a quelle del 2013 (passando dal 1.192.000 a 1.430.300 con un incremento assoluto di oltre 238 mila unità).

5.3. Profilo e condizione occupazionale dei giovani laureati nella Regione Lazio

Rilevate le professioni sociali, così come previste dalla normativa nazionale e regionale e monitorata la domanda di lavoro, proviamo adesso ad analizzare i dati riguardanti il profilo e la condizione occupazionale dei laureati, sulla base della XVII indagine (2015), condotta da Alma Laurea, consorzio che con i 72 atenei aderenti rappresenta oggi il 91% della popolazione dei laureati italiani.

Ai fini della presente ricerca, l'indagine ha provveduto a selezionare il collettivo generale secondo la seguente articolazione:

Collettivo Selezionato:

Anno di laurea: 2014

Tipo di corso: laurea triennale e magistrale biennale

Ateneo: Regione Lazio

Gruppo disciplinare: politico-sociale, psicologico, insegnamento, linguistico e medico.

Al gruppo disciplinare politico-sociale afferiscono i corsi di laurea triennali e magistrali: servizio sociale (L 39, LM 87) e sociologia (L 40, LM 88). Nel gruppo psicologico rientrano le classi di laurea di psicologia (L 24, LM 51), mentre del gruppo insegnamento e del gruppo linguistico fanno parte, rispettivamente, scienze dell'educazione (L18, LM 85, LM 57, LM 50) e mediazione linguistica (L 12, LM 94). Al gruppo medico si riferiscono invece le classi di laurea che, nell'ambito della classificazione delle professioni sociali, abbiano riferimento alle Professioni Sanitarie a maggiore rilevanza sociale: scienze sanitarie della prevenzione (SNT/4, LM SNT/4) e scienze sanitarie della riabilitazione (SNT/2, LM SNT/2).

A livello nazionale, l'indagine rileva che, nel 2014, nell'ambito delle professioni sociali:

- il numero di **laureati triennali** è pari a **25.050** (il 18,06% del totale dei laureati di primo livello). Un universo composto per il 17% da uomini e per l'83% da donne;
- il numero di **laureati magistrali biennali** è pari a **9.941** (il 14,7% del totale dei laureati al percorso magistrale biennale), di cui gli uomini rappresentano il 15% e le donne l'86%⁴⁶.

Con riferimento al percorso di laurea di primo livello, il numero degli occupati è pari al 48,8% del totale dei soggetti intervistati ad un anno dal titolo, laureati nell'ambito delle professioni sociali nel 2014 (Tabella 13)⁴⁷.

⁴⁶ In relazione alle variabili "genere", "data di nascita", "corso di studio frequentato", "anno di immatricolazione", "data e voto di laurea", "durata degli studi", la fonte dei dati è costituita dalla documentazione amministrativa, proveniente dagli archivi delle università coinvolte nell'indagine.

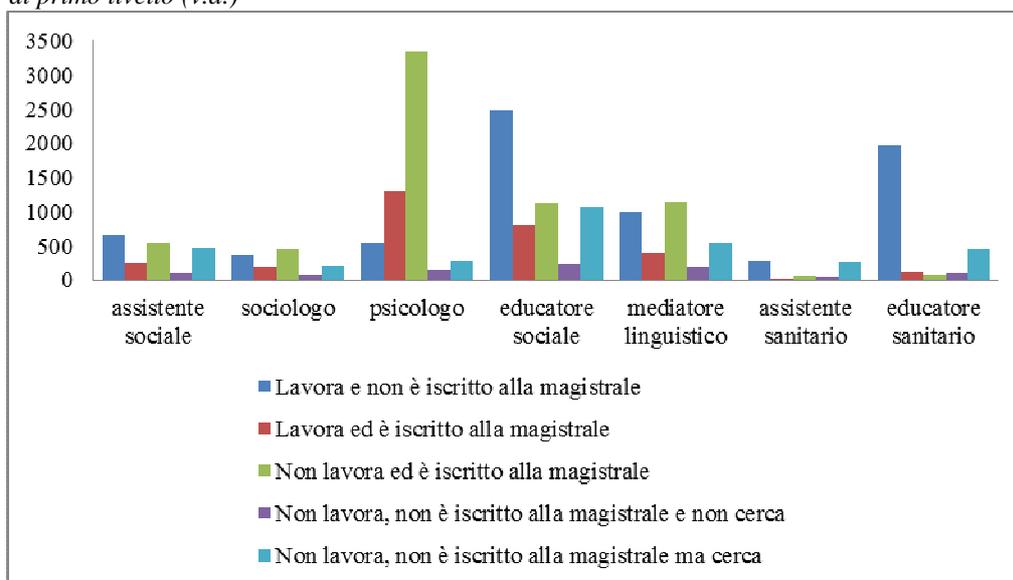
⁴⁷ Nel 2014, il numero dei laureati nell'ambito del sociale è di 25.050. Da questo totale, i soggetti che hanno partecipato all'indagine e che, dunque, sono stati intervistati, sono pari a 21.196. Il tasso di risposta risultante è dell'84,6%.

Tabella 13. Condizione occupazionale e formativa delle professioni sociali. Laureati triennali intervistati ad un anno dalla laurea (%)

Condizione occupazione e formativa	Valori percentuali (%)
Lavora e non è iscritto alla magistrale	34,3
Lavora ed è iscritto alla magistrale	14,5
Totale occupati	48,8
Non lavora ed è iscritto alla magistrale	31,7
Non lavora, non è iscritto alla magistrale e non cerca lavoro	4,0
Non lavora, non è iscritto alla magistrale, ma cerca lavoro	15,5
Totale non occupati	51,2

Il 31,7% degli intervistati non lavora, ma è iscritto ad un corso di laurea magistrale (situazione che interessa maggiormente il corso di psicologia). Nella Figura 6 si riporta l'articolazione della condizione occupazionale con riferimento alla condizione formativa, declinata per i profili professionali di interesse alla ricerca.

Figura 6. Articolazione della condizione occupazionale e formativa per profilo professionale di primo livello (v.a.)



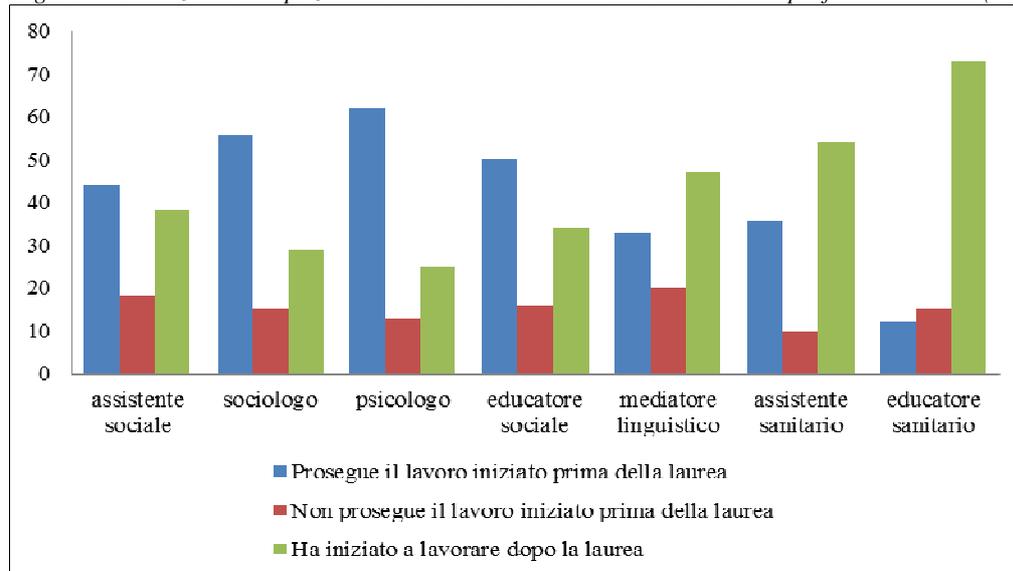
Nello specifico, come si evince dalla Tabella 14, le percentuali maggiori di occupati interessano il profilo dell'educatore, sia di orientamento sociale (corso di laurea L 18), che di orientamento sanitario (corso di laurea SNT/2).

Tabella 14. Numero laureati triennali occupati nell'ambito delle professioni sociali

Profili sociali	Classe di laurea	Numero occupati (v.a.)	Numero occupati (%)
Assistente sociale	L 39	898	8,7
Sociologo	L 40	546	5,3
Psicologo	L 24	1.829	17,7
Educatore sociale	L 18	3.291	31,8
Mediatore linguistico	L 12	1.390	13,4
Assistente sanitario	SNT/4	311	3,0
Educatore sanitario	SNT/2	2.076	20,1
Totale		10.341	100,0

Con riferimento all'ingresso nel mercato del lavoro, il 41% degli occupati nell'ambito delle professioni sociali prosegue il lavoro iniziato prima della laurea, il 16% non prosegue il lavoro iniziato prima della laurea, il 43% ha iniziato a lavorare dopo la laurea. La Figura 7 rappresenta la condizione occupazionale alla laurea nell'ambito delle professioni sociali considerate.

Figura 7. Condizione occupazionale dei laureati triennali nell'ambito delle professioni sociali (%)



Per quanto riguarda, invece, il percorso di laurea magistrale biennale,

l'indagine rileva **4.424 occupati**, pari al 52,5% del totale dei soggetti intervistati⁴⁸, ad un anno dal titolo e laureati nell'ambito delle professioni sociali nell'anno 2014. Nello specifico, come si evince dalla Tabella 15, la percentuale maggiore di occupati interessa il profilo dello psicologo specialista (classe di laurea LM 51).

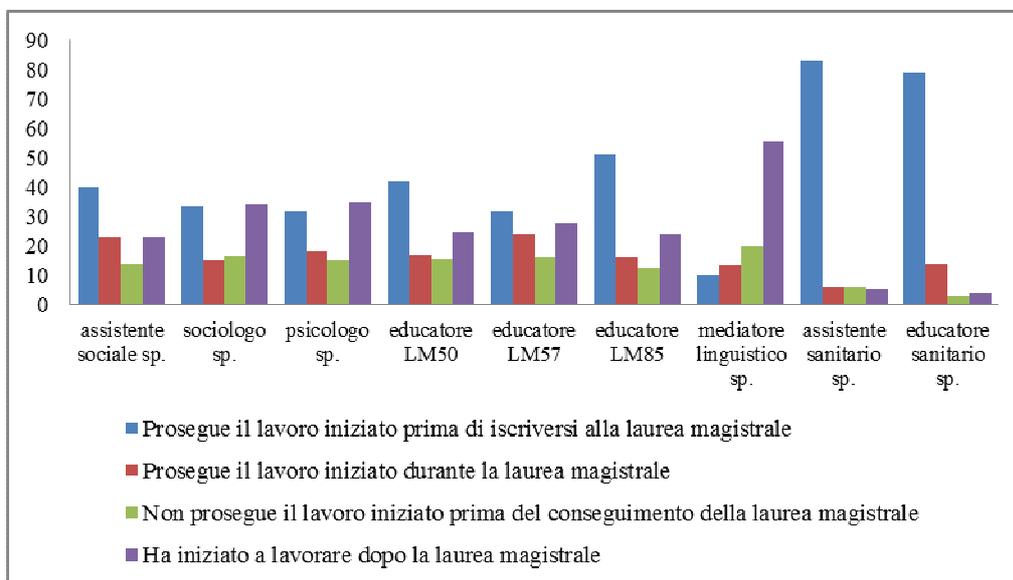
Tabella 15. Numero laureati magistrali occupati nell'ambito delle professioni sociali

Profili sociali	Classe di laurea	Numero occupati (v.a.)	Numero occupati (%)
Assistente sociale	LM 87	531	12,0
Sociologo	LM 88	348	7,9
Psicologo	LM 51	1.762	39,8
Educatore	LM 50	286	6,5
Educatore	LM 57	151	3,4
Educatore	LM 85	717	16,2
Mediatore linguistico	LM 94	360	8,1
Assistente sanitario	LM SNT/4	64	1,4
Educatore sanitario	LMN SNT/2	205	4,6
Totale		4.424	100,0

Con riferimento all'**ingresso nel mercato del lavoro**, il 37% degli occupati nell'ambito delle professioni sociali prosegue il lavoro iniziato prima della laurea magistrale. Il 31%, invece, ha iniziato a lavorare dopo il conseguimento del titolo (Figura 8).

Figura 8. Condizione occupazionale dei laureati magistrali nell'ambito delle professioni sociali (%)

⁴⁸ Nel 2014, il numero dei laureati magistrali biennali, nell'ambito del sociale, è di 9.941. Di questo totale, i soggetti che hanno partecipato all'indagine e che, dunque, sono stati intervistati, sono pari a 8.418. Il tasso di risposta risultante è dell'84,7%.



Il principale **settore di attività** in cui si inseriscono le professioni sociali è quello privato (Figura 9). Esso infatti rappresenta il valore maggiore in tutte le professioni considerate. Nel settore pubblico dichiarano di essere impiegati maggiormente l'educatore sociale classe di laurea triennale L 18 (39%) e l'educatore specializzato pedagoga classe di laurea magistrale LM 85 (24%); mentre nel settore non profit risultano maggiormente impiegati i profili triennali di educatore sociale (49%), classe di laurea L 18, e quelli magistrali di psicologo specialista (39%), classe di laurea LM 51. Cfr. Figure 10 e 11.

Figura 9. Settore di attività dei laureati occupati nell'ambito delle professioni sociali

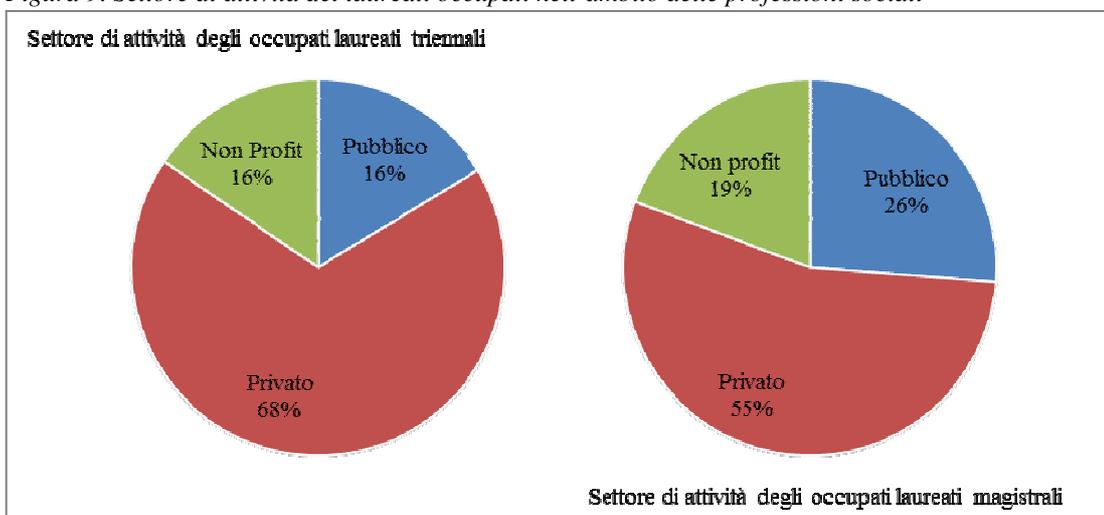


Figura 10. Settore di attività delle professioni sociali (v.a.). Classi di laurea triennali

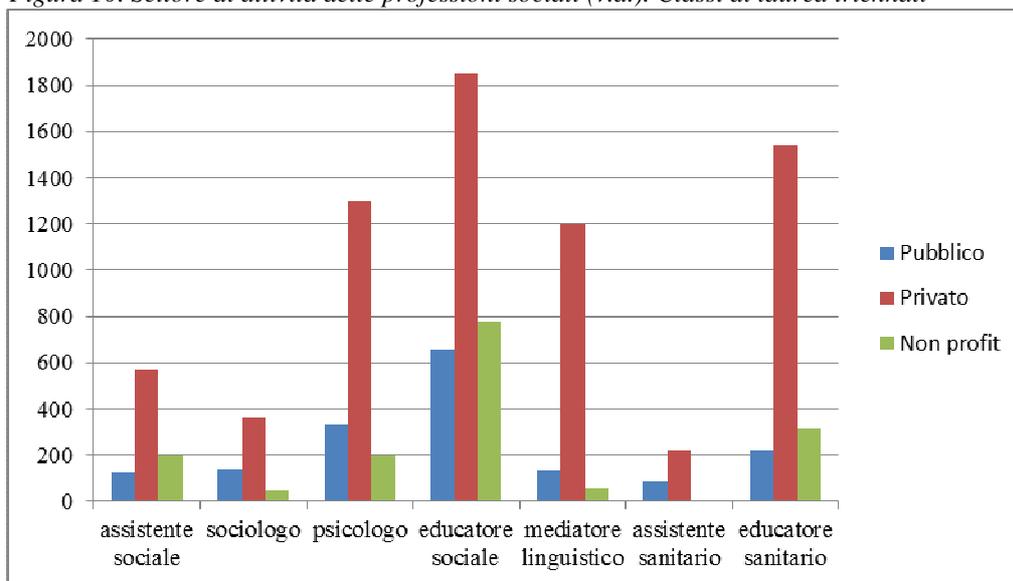
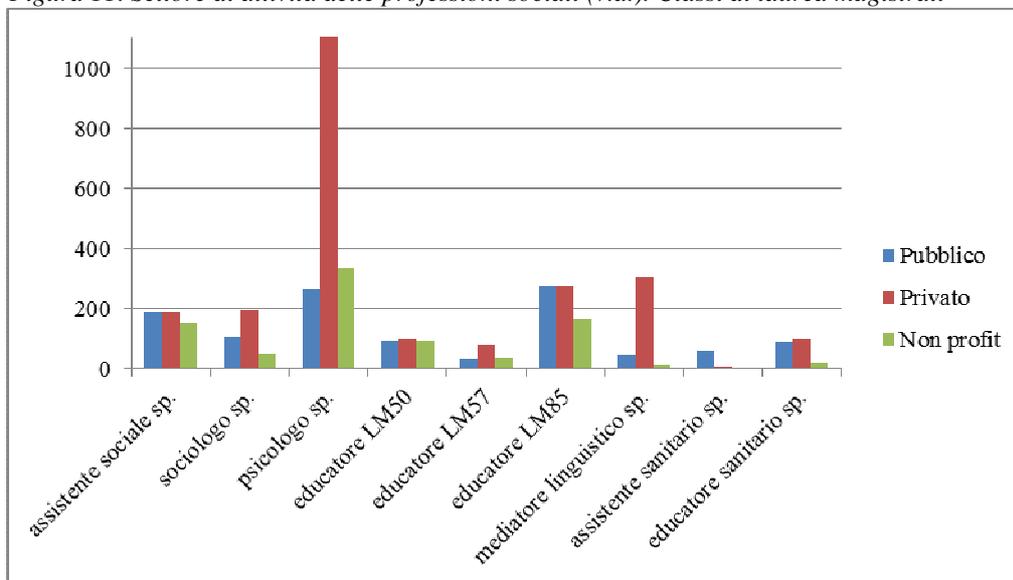


Figura 11. Settore di attività delle professioni sociali (v.a.). Classi di laurea magistrali



Riguardo alle forme contrattuali, il **totale stabile** (costituito dalla somma dei contratti a tempo indeterminato e delle forme di lavoro autonomo effettivo) è pari al 35% e al 40% del totale degli occupati nell'ambito delle professioni sociali, rispettivamente per i laureati di primo livello e per i laureati magistrali.

Nell'ambito delle professioni sociali, il 32% degli occupati, intervistati ad un

anno dalla laurea triennale, dichiara che per lo svolgimento dell'attività lavorativa si richiede per legge il titolo di laurea e il 33% ne riferisce l'utilità pur non essendo richiesta per legge. Inoltre il 71% degli occupati intervistati ritiene che la laurea sia efficace nel lavoro svolto (Tabella 16).

Tabella 16. Richiesta ed efficacia della laurea triennale nel lavoro delle professioni sociali

Richiesta della laurea per l'attività lavorativa	Richiesta per legge	Non richiesta ma necessaria	Non richiesta ma utile	Non richiesta né utile
Assistente sociale	151	77	322	346
Sociologo	37	41	251	214
Psicologo	117	121	825	765
Educatore sociale	1.076	527	1.086	596
Mediatore linguistico	78	224	717	367
Assistente sanitario	96	66	82	67
Educatore sanitario	1.698	110	160	104
Totale (v.a.).	3.253	1.165	3.444	2.458
Totale (%)	32	11	33	24

Efficacia della laurea nel lavoro svolto	Molto efficace/efficace	Abbastanza efficace	Poco/per nulla efficace
Assistente sociale	269	210	419
Sociologo	93	176	277
Psicologo	351	569	909
Educatore sociale	1.873	704	714
Mediatore linguistico	460	485	445
Assistente sanitario	172	58	81
Educatore sanitario	1.835	122	118
Totale (v.a.).	5.062	2.325	2.963
Totale (%)	49	22	29

Per quanto riguarda il percorso di laurea magistrale, gli occupati, intervistati ad un anno dalla laurea, dichiaranti che, nello svolgimento dell'attività lavorativa, il titolo magistrale è richiesto per legge, costituiscono il 12% del totale dei lavoratori di riferimento alla ricerca. Il 48% afferma l'utilità del titolo pur se non richiesto. In riferimento all'efficacia della laurea magistrale per il lavoro svolto, il 36% del totale degli occupati intervistati risponde "molto efficace" (secondo la scala "Molto efficace/Efficace", "Abbastanza efficace", "Poco/Per nulla efficace"). Cfr. Tabella 17.

Tabella 17. Richiesta ed efficacia della laurea magistrale nel lavoro delle professioni sociali

Richiesta della laurea per l'attività lavorativa	Richiesta per legge	Non richiesta ma necessaria	Non richiesta ma utile	Non richiesta né utile
Assistente sociale LM 87	59	47	284	141
Sociologo LM 88	27	49	154	116
Psicologo LM 51	211	189	751	606
Educatore LM 50	40	55	147	43
Educatore LM 57	16	26	74	35
Educatore LM 85	163	101	346	107
Mediatore linguistico LM 94	29	80	192	59
Ass. sanitario LM_SNT/4	4	6	44	10
Ed. sanitario LM_SNT/2	18	12	116	59
Totale (v.a.)	568	565	2.108	1.176
Totale (%)	13	13	48	26

Efficacia della laurea nel lavoro svolto	Molto efficace/efficace	Abbastanza efficace	Poco/per nulla efficace
Assistente sociale LM 87	169	191	170
Sociologo LM 88	100	111	136
Psicologo LM 51	532	544	685
Educatore LM 50	134	100	52
Educatore LM 57	62	48	42
Educatore LM 85	389	200	128
Mediatore linguistico LM 94	157	129	74
Ass. sanitario LM_SNT/4	17	35	113
Ed. sanitario LM_SNT/2	40	80	86
Totale V.A.	1.600	1.438	1.386
Totale %	36	33	31

Il profilo dei laureati nella Regione Lazio

Grazie alla documentazione prodotta da Alma Laurea, è possibile offrire una narrazione sulle principali caratteristiche dei giovani laureati del 2014, con riferimento specifico alla Regione Lazio.

Riguardo alle variabili numero dei laureati, età media alla laurea, voto di laurea, durata del percorso universitario e studi secondari superiori, la fonte di riferimento è costituita dal Rapporto XVII Indagine – Profilo dei laureati 2014 (Alma

Laurea, 2015); mentre la condizione occupazionale, l'ingresso nel mercato del lavoro, le caratteristiche dell'azienda, l'efficacia della laurea e la soddisfazione per l'attuale lavoro saranno indagate a partire dall'analisi del Rapporto XVII Indagine – Condizione occupazionale dei laureati (Alma Laurea, 2015).

Il XVII Rapporto Alma Laurea sul profilo dei laureati offre una lettura approfondita e dettagliata sulle principali caratteristiche dei laureati del 2014. L'indagine riguarda circa 228.240 laureati (triennali e magistrali) di 64 università italiane, di cui il 15,51% è rappresentato dalla Regione Lazio.

Nell'ambito delle professioni sociali e di quelle che abbiamo definito Professioni Sanitarie a maggiore rilevanza sociale, nel Lazio, **i laureati triennali**, nel corso del 2014, **sono 3.162** (pari al 13,05% del totale nazionale), mentre **il percorso di laurea magistrale conta 1.506 laureati** (il 16,79% del totale considerato). Le Figure 12 e 13 raffigurano la distribuzione del numero dei laureati per ateneo.

Figura 12. Numero laureati triennali (v.a.) nell'ambito delle professioni sociali, nella Regione Lazio. Anno di laurea: 2014 (fonte: Alma Laurea, 2015)

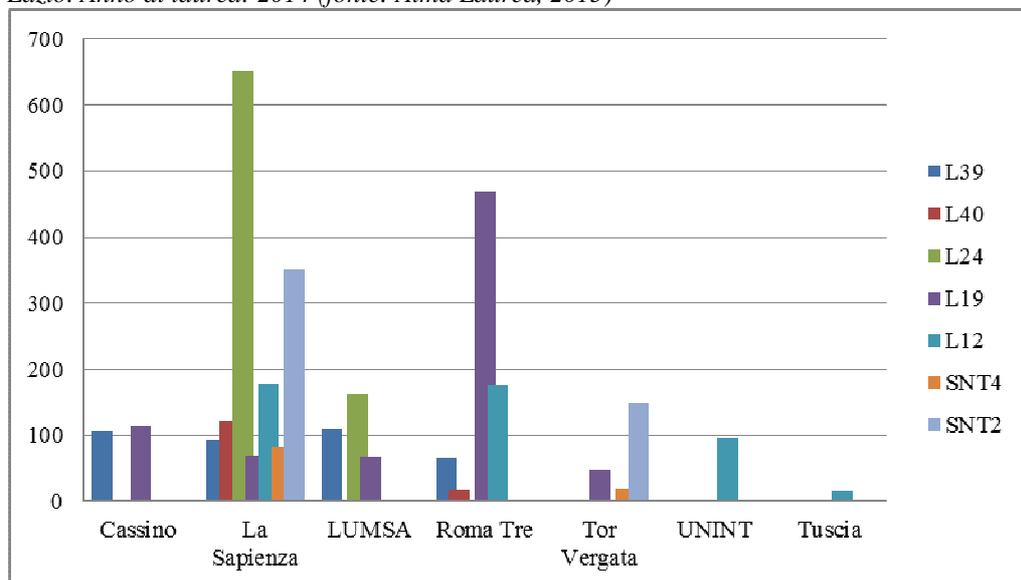
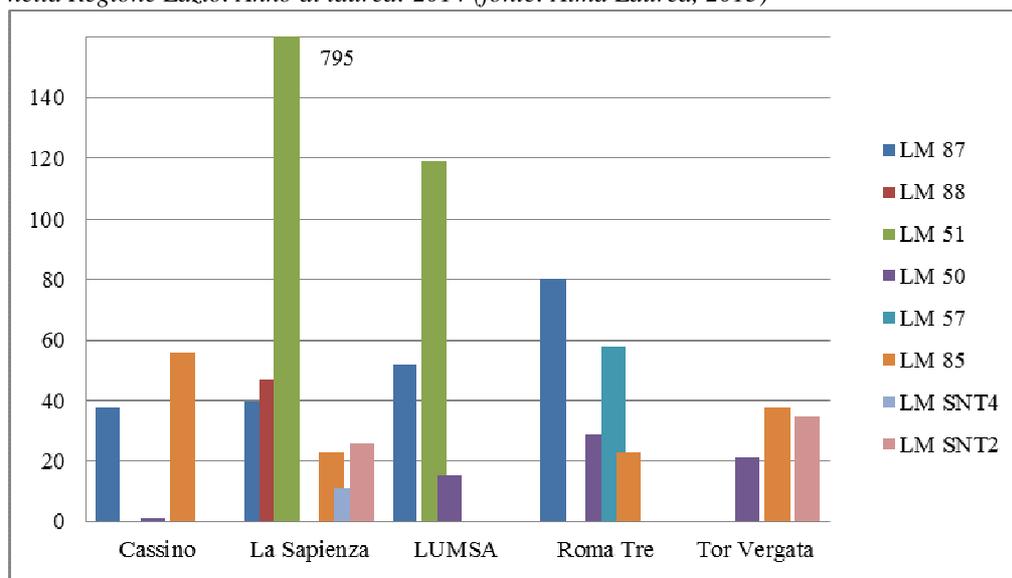


Figura 13. Numero laureati magistrali biennali (v.a.) nell'ambito delle professioni sociali, nella Regione Lazio. Anno di laurea: 2014 (fonte: Alma Laurea, 2015)



In sintesi, nell'ambito delle professioni sociali, l'indagine sul profilo dei laureati ha messo in evidenza i seguenti elementi di rilievo:

- è in possesso di **diploma di tipo liceale** la maggior parte dei laureati 2014;
- l'**età media** alla laurea varia tra 21 - 26 anni per i laureati di primo livello e 32 anni per i magistrali biennali;
- la **durata media degli studi** è pari a 4,4 anni per i laureati di primo livello e 2,7 anni per i magistrali biennali;
- il **voto medio di laurea** in centodecimi è pari a 105,81 per i laureati triennali e 109,12 per i magistrali biennali.

La condizione occupazionale dei laureati nella Regione Lazio

Relativamente agli esiti occupazionali, il Rapporto permette di indagare la condizione occupazionale di:

- laureati triennali: considerato l'alto tasso di prosecuzione degli studi, emerge che, nel 2014, il numero degli occupati nel Lazio, a un anno dalla laurea, è di **1.400 professionisti occupati** nel sociale (pari al 51,07% del totale degli intervistati);
- laureati magistrali biennali: **793 giovani specializzati occupati** in ambito sociale, a un anno dal titolo (pari al 52,76% del totale dei soggetti intervistati).

Nell'ambito delle professionalità sociali, il **settore privato** è quello che offre maggiori opportunità lavorative sia a professionisti con laurea triennale che a quelli magistrali biennali. Il **settore pubblico**, invece, si presenta come principale ambito lavorativo per i laureati specialisti nell'ambito dell'educazione e della sanità.

Il tempo intercorso dal conseguimento della laurea al **reperimento del primo lavoro**, in media, per tutte le professionalità sociali considerate, è pari a 4,5 mesi per le lauree triennali e a 3,4 mesi per le magistrali biennali.

I **giudizi sull'efficacia della laurea nel lavoro svolto** si rilevano positivi per ciò che concerne l'ambito educativo (parimenti per i percorsi triennali e magistrali) e l'ambito sanitario (principalmente nei percorsi triennali).

Nelle Tabelle 18 e 19 viene presentata una sintetica rappresentazione che interessa la Regione Lazio in ordine alle variabili esaminate sulla condizione occupazionale dei giovani laureati nell'ambito delle professioni sociali (nelle Figure 14 e 15 la declinazione per ateneo).

Tabella 18. Condizione occupazionale dei laureati nell'ambito delle professioni sociali, a un anno dalla laurea triennale, nella Regione Lazio (Alma Laurea 2015)

Corso di laurea	Numero intervistati	Numero occupati	Reperimento lavoro dalla laurea (mesi)	Settore di attività	Efficacia della laurea nel lavoro svolto
Servizio sociale	264	116	5,5	privato	poco efficace
Sociologia	115	47	5,5	privato	poco efficace
Psicologia	873	333	4,8	privato	poco efficace
Sc. educazione	696	436	4,4	privato	molto efficace
Mediazione linguistica	385	167	4,3	privato	poco efficace
Sc. sanitarie della prevenzione	77	36	4	privato	molto efficace
Sc. sanitarie della riabilitazione	331	265	3	privato	molto efficace

Tabella 19. Condizione occupazionale dei laureati nell'ambito delle professioni sociali, a un anno dalla laurea magistrale biennale, nella Regione Lazio (Alma Laurea 2015)

Corso di laurea	Numero intervistati	Numero occupati	Reperimento lavoro dalla laurea (mesi)	Settore di attività	Efficacia della laurea nel lavoro svolto
Servizio sociale	193	125	5,2	privato	poco efficace
Sociologia	66	29	5,5	privato	abbastanza efficace
Psicologia	914	389	5,5	privato	poco efficace
Educazione LM 50	73	62	5,4	pubblico	molto efficace
Educazione LM 57	64	44	4	privato	molto efficace
Educazione LM 85	100	70	4,8	pubblico	molto efficace
Mediazione linguistica	55	43	4	privato	molto efficace
Sc. sanitarie della prevenzione	4	–	–	–	–
Sc. sanitarie della riabilitazione	34	31	–	pubblico	abbastanza efficace

Figura 14. Numero di occupati per ateneo (%) nella Regione Lazio. Corsi di laurea triennale

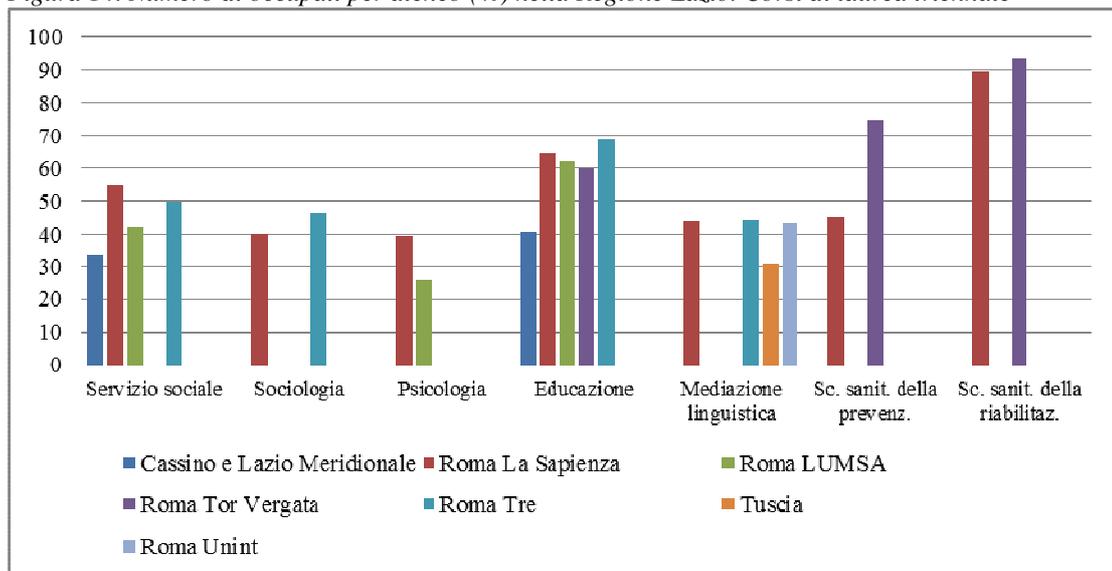
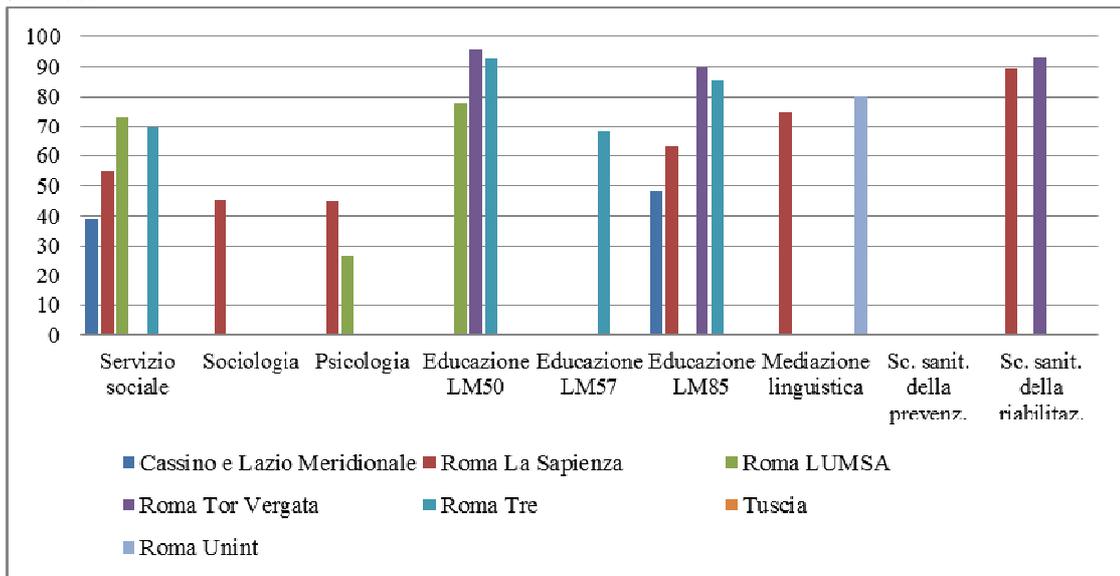


Figura 15. Numero di occupati per ateneo (%) nella Regione Lazio. Corsi di laurea magistrale biennale



Conclusioni

La ricerca presentata in queste pagine si è incentrata su uno degli aspetti centrali del welfare dei nostri giorni. È ipotesi del presente studio che le trasformazioni in atto nelle politiche e negli interventi sociali non si limitino a *riflettersi* sul lavoro dei professionisti (in termini di competenze e di professionalità più ricercate) secondo una logica causa-effetto che, forse, poteva essere efficace in un precedente scenario. Non basta, in altre parole, interrogarsi su come sta cambiando il welfare per tracciare un quadro di come sta mutando il lavoro sociale.

La questione è più complessa: la metamorfosi in atto sembra spostare l'asse del problema dagli assetti del welfare, dagli schemi, dalle impostazioni più o meno consapevolmente deliberate, ai processi di costruzione (di tipo incrementale) che sono sotto i nostri occhi. Il nuovo welfare che faticosamente emerge in questi anni di crisi appare meno *definito* e più *realizzato*: le dinamiche *bottom-up* sembrano prevalere – in molti ambiti cruciali – rispetto a quelle di tipo *top-down* che hanno a lungo caratterizzato il panorama italiano. Questo nuovo carattere del welfare presenta evidenti ricadute non soltanto sui profili professionali chiamati in causa, ma sulla stessa rilevanza che la *professionalità* assume in tutto il processo.

In altre parole, il ruolo dei professionisti muta sensibilmente: nelle capacità che vengono chieste loro, nei saperi di riferimento a cui tali capacità attingono e, prima ancora, nella centralità che tali competenze assumono nello svolgersi degli interventi sociali. Le modalità di esercizio del lavoro sociale – quale che sia l'ambito specifico di intervento – rappresentano un elemento centrale nel dipanarsi del nuovo contesto del welfare italiano.

Similmente, muta il ruolo svolto dal settore non profit, l'altro protagonista centrale di questo lavoro. Anche in tal caso, la fluidità del welfare attuale e l'ancoraggio degli interventi alla dimensione locale incrementano gli spazi per un più intenso protagonismo di questo settore e, al tempo stesso, alimentano una maggiore imprevedibilità dei modi in cui tale ruolo può essere giocato.

Così, terzo settore e professioni sociali appaiono come nuovi protagonisti di un welfare ancora tutto in fase di scrittura.

La ricerca descritta in questo rapporto si è soffermata su tali dinamiche. In particolare, ha tentato di cogliere la percezione che protagonisti del terzo settore (dirigenti di imprese sociali, di organizzazioni di secondo livello e di enti di volontariato) e osservatori privilegiati esterni (ricercatori, coordinatori di percorsi formativi) elaborano su tale materia.

Proviamo dunque a tracciare una lettura generale del lavoro.

Si è visto come la crisi – considerata nei suoi termini economici, sociali, culturali – sia presente come su uno sfondo ingombrante, in tutte le considerazioni, impossibile da rifuggire. Essa – nella sua portata disgregatrice così come nelle sue potenzialità rigeneranti – si pone come tratto unificatore delle diverse prospettive e spesso come punto di partenza dei vari ragionamenti.

Appare in crisi il welfare – è cosa evidente da almeno vent'anni – ma appare in

crisi di identità lo stesso mondo del terzo settore, stretto tra le pressioni di nuove, incalzanti domande sociali e un mutato assetto della sussidiarietà. I dirigenti intervistati sono consapevoli del fatto che si sta delineando un ruolo sociale nuovo per il mondo del non profit, ma al tempo stesso faticano – in uno scenario istituzionale, economico e culturale incerto come l’attuale – a delineare nettamente confini e spazi di azione.

Così, le professioni sociali – anche quelle più sedimentate e più robuste dal punto di vista della rappresentatività – vivono una fase di passaggio, in cui appaiono in evidente trasformazione gli ambiti di intervento, i confini tra segmenti professionali differenti, saperi teorici, competenze e abilità richieste dal mondo del lavoro.

Certamente, il rapporto ha mostrato come le percezioni sulla materia siano molteplici. Molte sono le interpretazioni dell’attuale momento del terzo settore italiano e molte sono le rappresentazioni di come si stia evolvendo – o dovrebbe evolversi – il mondo delle professioni sociali.

Al fine di giungere a uno sguardo descrittivo generale, possiamo semplificare la molteplicità delle descrizioni rappresentate dai nostri interlocutori e delineare due *tipi ideali* di organizzazioni, dissimili rispetto a una serie di caratteristiche rilevanti. Ovviamente, la nostra è una lettura d’insieme, che enfatizza alcune differenze proprio per rimarcare le possibili linee di sviluppo e per poter disporre di una griglia interpretativa in grado di cogliere alcuni tratti rilevanti. Per ovvie ragioni, non ha senso applicare a tale lettura un parametro di tipo quantitativo, e provare a contare le varie organizzazioni per poi collocarle in uno o in altro contenitore.

La crisi, secondo il ragionamento che proponiamo, sembra suggerire due distinte modalità di fronteggiamento, due modelli organizzativi ideali.

Pertanto, secondo questa visione, esemplificata dalla Tabella 20, si possono immaginare due profili di organizzazioni: entrambe complesse, entrambe in grado di affrontare la crisi con strumenti appropriati e capacità di innovazione.

Tabella 20: Due tipi di visioni del lavoro sociale

	Tipo A	Tipo B
Mission	Definita e settoriale	Poliedrica
Ambiti di intervento	Tendenzialmente <i>monostakeholder</i>	Tendenzialmente <i>multistakeholder</i>
Compiti professionali	Definiti e regolari	Mobili
Modello organizzativo	Divisionale	Per progetti
Lavoro sociale	Specializzato	Trasversale
Sviluppo	Migliore specializzazione	Migliore scoperta
Formazione	Specialistica. Aggiornamento	Condivisione, <i>peer education</i>
Modello epistemologico	Spiegazione	Comprensione
Supervisione	Esperta	Alla pari
Nuove professioni (esempio)	Psico-tecnologo	Antropologo urbano

Nel primo caso – quello che abbiamo denominato “tipo A” – la complessità è affrontata attraverso una specializzazione delle funzioni: l’intera organizzazione appare orientata verso un insieme di compiti piuttosto definiti, svolti attraverso relazioni privilegiate nei confronti di pochi *stakeholder*. In tale contesto, l’organizzazione è gestita attraverso un modello razionale che si affida ai vantaggi della ripartizione delle funzioni tra le diverse linee operative. Il modello epistemologico che guida l’esplorazione dell’ambiente è di tipo razionale e si lega al paradigma della *spiegazione*⁴⁹. Il lavoro sociale – nel caso del “tipo A” – appare concentrato in ambiti specializzati, anche di tipo innovativo. L’ipotesi di sviluppo verso la quale un siffatto tipo di organizzazione propende si manifesta soprattutto nella capacità della struttura – e dei professionisti che vi operano – di cogliere gli ambiti innovativi di azione e di riuscire a operarvi in modo puntuale e professionalizzato. Per questo, la formazione dei professionisti del sociale così concepiti sarà di tipo specializzato, tendente ad approfondire gli ambiti di cambiamento e acquisire gli strumenti per operare al loro interno con l’adeguata preparazione tecnica. Il lavoratore sociale si configura così come *esperto*, in grado di esaminare i problemi e di utilizzare l’appropriato *problem solving*.

Diversamente, il “tipo B” si muove in un ambito di maggiore incertezza. La crisi ha scompaginato un’ossatura organizzativa e una visione del reale e non vi è ancora un nuovo schema in grado di interpretare il quadro attuale. La crisi, pertanto, è affrontata attraverso il movimento, il contagio tra ambiti differenti, la mutevolezza degli strumenti, il confronto aperto con il cambiamento. L’organizzazione appare in una fase di trasformazione e si caratterizza per un’elevata fluidità, sia nei rapporti interni che nei rapporti con l’esterno. Si comprende che gli stimoli esterni sono innumerevoli e ci si adoperava per una loro ottimale gestione. Per questo, gli *stakeholder* sono molteplici, così come gli ambiti di intervento. L’enfasi, in questo caso, è posta sulla capacità dell’organizzazione e dei professionisti che vi operano di intercettare il cambiamento e di adattarsi plasticamente ad esso. Conseguentemente, la sfida che si pone al lavoro sociale è soprattutto quella di essere in grado di operare tra ambiti differenti, di prevedere, di comprendere la realtà attraverso gli strumenti della ricerca etnografica. Il lavoratore sociale come *narratore*, in grado di entrare nella vita comunitaria, di ricostruirne il senso e di (ri)attivarne i legami.

Come detto, la lettura dicotomica – per esigenze di presentazione – amplifica le distanze. Nella realtà, non sono pochi i casi in cui appare arduo collocare una o altra realtà considerata in uno dei due tipi. Allo stesso modo, è evidente che esistono ambiti professionali, anche di tipo fortemente innovativo, che richiedono al tempo stesso competenze tecnicamente specializzate e capacità di operare in modo

⁴⁹ Per un approfondimento circa le implicazioni del modello della spiegazione contrapposto idealtipicamente a quello della comprensione, si veda Cannavò L., Frudà L. (2007), *Ricerca sociale. Dal progetto dell’indagine alla costruzione degli indici*, Carocci, Roma.

trasversale rispetto ad ambiti di azione tradizionalmente segmentati. Il *fund raiser*, ad esempio, è una figura professionale che richiede conoscenze tecniche assai marcate e, congiuntamente, la capacità di guardare oltre i singoli settori di intervento.

Tuttavia, crediamo che esistano modi diversi, anche riferibili a una medesima professione, per declinare le azioni e inserirle in un insieme strutturato. Così, la professione del *fund raiser* può essere interpretata in termini verticali, alla luce di quanto abbiamo osservato nel “tipo A”, o in termini “circolari”, in base alle sollecitazioni poste dal tipo B. Nel primo caso, si tratta di una funzione mirata, con preparazione tecnica specifica e un raggio d’azione circoscritto alle mansioni tipicamente assegnate: il professionista si inserisce all’interno di specifici processi aziendali e opera lungo un raggio di azione ben determinato. Nel secondo caso, il *fund raising* è concepito come una funzione strategica e opera in connessione diretta con il *management*. Il *fund raising*, secondo questa impostazione, è uno dei modi per confrontarsi con un ambiente complesso e denso di opportunità: diviene una modalità per la comprensione dell’ambiente e per il plastico adattamento in esso da parte dell’organizzazione.

In entrambi i casi, un ruolo speciale viene ritagliato alla formazione. Come si è potuto osservare sia nella prima che nella seconda parte del presente rapporto, essa assume una funzione-chiave in un momento di intense trasformazioni come l’attuale. Lo scenario formativo appare estremamente frastagliato, articolato com’è tra corsi di laurea universitari, formazione regionale, offerte di aggiornamento e specializzazione proposte liberamente dal mercato. L’indagine, dopo aver descritto il quadro d’insieme, si è soffermata in special modo sulla formazione accademica e ha mostrato come i diversi profili delle lauree triennali e magistrali conoscano impatti diversi in un mercato del lavoro difficile ed esigente. Certamente, sono variegati i destini professionali dei laureati nelle diverse discipline, così come dissimili sono tali percorsi in ragione dell’ateneo in cui il titolo viene conseguito. Ma al di là dei dati quantitativi che sono stati presentati – e che talvolta appaiono più che incoraggianti quanto al tempo richiesto ai neo-laureati per inserirsi nel mercato del lavoro – emergono alcuni elementi significativi connessi alla capacità reale dei giovani di operare con successo in organizzazioni che, in un modo o nell’altro, sono al centro di una trasformazione decisiva. Su questo tema, la maggior parte degli intervistati ha mostrato un malcelato scetticismo; i neo-laureati, in realtà, soltanto raramente paiono pronti a trasformare i saperi teorici in competenze professionali spendibili sul lavoro: il più delle volte essi sembrano dover acquisire una nuova, mirata azione formativa. L’esperienza del tirocinio professionale appare in questo senso cruciale e si pone come il vero *asset* strategico capace di qualificare un corso di studi. Tale attività – presente nella maggior parte dei corsi considerati, ma non sempre svolta con la necessaria considerazione – consente un primo reale contatto di natura esperienziale con le problematiche del mondo del lavoro e rende possibile l’applicazione dei modelli teorici appresi⁵⁰.

⁵⁰ Tognetti M. (2014), *Il tirocinio come pratica situata*, Franco Angeli, Milano.

Lungo questo ragionamento – che pone al centro la difficoltà degli atenei di sintonizzarsi sulle domande del mercato – viene evidenziata la parallela assenza di adeguate occasioni di aggiornamento professionale per coloro che sono già all'interno dei meccanismi della professione.

Tali considerazioni si legano strettamente a quanto sopra osservato riguardo ai diversi approcci che caratterizzano le organizzazioni non profit. Quale che sia la visione di fondo che guida un'organizzazione, la formazione rappresenta un tema centrale su cui sembra urgente fare nuove riflessioni e individuare originali proposte operative. Pur essendo in atto nell'università italiana un processo di apertura nei confronti del mondo del lavoro di riferimento, è evidente che tale dinamica non corrisponde ancora alle necessità di un settore, come il non profit, che vive una fase di riscrittura del proprio ruolo e, in alcuni casi, di ridefinizione della stessa identità, che richiederebbe più intensi supporti di tipo scientifico.

Non si tratta, crediamo, soltanto di un problema di formazione tecnico-specifica all'interno di ambiti particolari, come l'aggiornamento tecnologico o normativo, che pure appare in molti casi necessaria e auspicata. Il punto centrale – in un periodo attraversato dalla crisi – sembra un altro: se è vero che non è agevole indicare una sola via verso la quale le professioni sociali procedono e non è declinato compiutamente il repertorio delle competenze che queste richiedono, c'è probabilmente bisogno di nuove connessioni tra organizzazioni, professionisti e istituzioni della ricerca e della formazione. Oltre alla formazione lineare di tipo tradizionale emerge un bisogno di collegamento e confronto, di *peer education* e di condivisione di buone prassi, rispetto a cui non sembrano adeguatamente sviluppate le necessarie infrastrutture materiali e immateriali.

La ricerca qui presentata – che nasce dall'intuizione di un Osservatorio poliedrico, che accoglie sinergicamente istituzioni, università, mondo profit e non profit – può rappresentare un passo significativo proprio verso questa direzione. La ricerca – come spesso avviene – può diventare *azione* e incoraggiare l'avvio di nuovi, utili percorsi.

Bibliografia

- AA.VV. (2011), *Gli Scenari del welfare tra nuovi bisogni e voglia di futuro*, Franco Angeli, Milano.
- AA.VV. (2013), *Servizio sociale e crisi del welfare*, Maggioli editore, Santarcangelo di Romagna.
- Alma Laurea (2015), *XVII Indagine – Profilo dei laureati 2014*, in <http://www.almalaurea.it>.
- Alma Laurea (2015), *XVII Indagine – Condizione occupazionale dei laureati*, in <http://www.almalaurea.it>.
- Anconelli M., Franzoni F. (2014), *La rete dei servizi alla persona. Dalla normativa all'organizzazione*, Carocci Faber, Roma.
- Andreotti A. et al (2012), *Local Welfare Systems: a challenge for social cohesion*, in “Urban Study”, 49.
- Arendt H. (1989), *Vita Activa*, Bompiani, Milano.
- AUSER (2013), *VI Rapporto su enti locali e terzo settore*, Roma.
- Barbetta G.P. (a cura di) (1996), *Senza scopo di lucro: dimensioni economiche, legislazione e politiche del settore non profit in Italia*, Il Mulino, Bologna.
- Bassi A., Colozzi I. (2003), *Dal terzo settore a imprese sociali. Introduzione all'analisi delle organizzazioni non profit*, Carocci, Roma.
- Bauman Z. (2001), *The Individualized Society*, Polity Press, Malden USA.
- Belardinelli S. (2005), *Welfare community e sussidiarietà*, Egea, Milano.
- Bertin G., Campostrini S. (2015), *Equiwelfare and social innovation. An European perspective*, FrancoAngeli, Milano.
- Bifulco L., Facchini C. (2013), *Partecipazione sociale e competenze. Il ruolo delle professioni nei Piani di zona*, Franco Angeli, Milano.
- Bifulco L. (2015), *Il welfare locale. Processi e prospettive*, Carocci, Roma.
- Boccacin L. (1997), *Terzo settore. I molti volti del caso italiano*, Vita e Pensiero, Milano.
- Bonomo V. (2003), *Il lavoro d'équipe nelle professioni sociali*, Educare.it Anno III, Numero 7.
- Bressan F., Pedrazza M., Neve E. (2011) (a cura di), *Il percorso formativo dell'assistente sociale*, Franco Angeli, Milano.
- Bruni B. et al. (2013), *Servizio Sociale e crisi del welfare*, Maggioli Editore, Santarcangelo di Romagna.
- Burgalassi M. (2012), *Promuovere il benessere in tempo di crisi*, Carocci, Roma.
- Campanini A. (2013), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci Faber, Roma.
- Cannavò L., Frudà L. (a cura di) (2007), *Ricerca sociale. Dal progetto dell'indagine alla costruzione degli indici*, Carocci, Roma.
- Ceruzzi F., Tunzi F. (2003), *Professioni Sociali*, Ediesse, Roma.
- Cimagalli F. (2013), “Coesione sociale e nuove alleanze nel welfare locale”, *Sociologia*, 3, 4.

- Cipolla C., Campostrini S., Maturo A. (2013), *Occupazione senza professione? Il lavoro nel settore dei servizi sociali*, Franco Angeli, Milano.
- Cipolla C., Moruzzi M. (a cura di) (2015), *Achille Ardigò nei suoi scritti inediti*, Franco Angeli, Milano.
- Colozzi I. (2012), *Dal vecchio al nuovo welfare: percorsi di una morfogenesi*, Franco Angeli, Milano.
- Dal Pra Ponticelli M. (2002), *Multifunzionalità e multidisciplinarietà nella professione di Assistente Sociale*, in «La Rivista di Servizio Sociale», 3.
- Dente F. (a cura di) (2013), *Nuove dimensioni del servizio sociale*, Maggioli editore, Santarcangelo di Romagna.
- Donati P., Folgheraiter F. (1999), *Gli operatori sociali nel welfare mix*, Erickson, Trento.
- Etzioni A. (1993), *The spirit of community: rights, responsibilities, and the communitarian agenda*, Touchstone, New York.
- Fabrizi L., Raciti P., Ranieri C. (2008), *Un modello di Osservatorio per il governo del sistema delle professioni sociali e lo sviluppo dei servizi alla persona*, collana Studi Isfol, 4.
- Fazzi L. (2013), *Terzo settore e nuovo welfare in Italia*, Franco Angeli, Milano.
- Fazzi L. (2014), *Imprenditori sociali innovatori. Casi di studio nel terzo settore*, Franco Angeli, Milano.
- Ferrari M. (2010), *La frontiera interna. Welfare locale e politiche sociali*. Academia Universa Press.
- Fivol, Ordine degli Psicologi di Lazio (a cura di) (2005), *Le competenze degli psicologi nel terzo settore*, Franco Angeli, Milano.
- Folgheraiter F. (2006), *La cura delle reti. Nel welfare delle relazioni (oltre i Piani di zona)*, Erickson, Trento.
- Folgheraiter F. (2013), *The mystery of social work*, Erickson, Trento.
- Folgheraiter F. (2014), *Non fare agli altri: il benessere in una società meno ingiusta*, Erickson, Trento.
- Folgheraiter F., Raineri M.L. (2012), “A critical analysis of the social work definition according to the relational paradigm”, *International Social Work*, 15, 473-487.
- Fondazione Città solidale onlus (2014) (a cura di), *Motivare responsabilizzare agire. Guida alla costruzione di un modello educativo per i professionisti del sociale*, Rubbettino, Soveria Mannelli.
- Formez (2009), *Il lavoro nel settore dei servizi sociali e le professioni sociali*, Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, Roma.
- Frudà L. (2007), “Strategie e tattiche di selezione dei casi”, in Cannavò L., Frudà L., *Ricerca sociale. Dal progetto dell'indagine alla costruzione degli indici*, Carocci, Roma.
- Funaro S., Latella R. (2010), *Niente da riparare*, EXORMA, Roma.
- Hare I. (2006), “Cos'è il lavoro sociale. La definizione internazionale approvata a Montréal nel 2000”, *Lavoro Sociale*, 2, pp. 151-166.

- Illich I. (2008), *Esperti di troppo. Paradosso delle professioni disabilitanti*, Erickson, Trento.
- Insieme si può (2007), *Nuove professioni sociali. Dalle competenze ai percorsi di formazione*, vol. II, «Il maestro del lavoro con finalità educative/riabilitative», Edizioni Fondazione Ispirazione, Treviso.
- Isfol (2009), *Professioni, occupazioni e fabbisogni*, in <http://fabbisogni.isfol.it>.
- Istat (2010), *Sistema informativo delle professioni*, in <http://professioni.istat.it>.
- Istat (2013), *La classificazione delle professioni*, Stealth, Roma.
- Kazepov Y. (2010), *Rescaling Social Policies towards Multilivel Governance in Europe*, Aldershot: Ashgate.
- Lazzari F., Gui L. (2013), *Partecipazione e cittadinanza. Il farsi delle politiche sociali nei Piani di Zona*, Franco Angeli, Milano.
- Lypsky M. (1980), *Dilemmas of the individual in public services*, Russel Sage Foundation, New York.
- Luciano A., Di Monaco R., Demartini M. (2011), *Le figure professionali nei servizi sociali: competenze, fabbisogni formativi e domande di cambiamento organizzativo. Sperimentazione di un modello di analisi in provincia di Torino*, Paper per la Conferenza Espanet, Milano
- Lunaria (2009), *Il lavoro nel settore dei servizi sociali e le professioni sociali*, Rapporto CNRIRPPS. Ministero della Solidarietà sociale, Roma.
- Marcon G. (a cura di) (2015), *Lavorare nel sociale. Una professione da ripensare*, Edizioni dell'asino, Roma.
- Minardi E., Bortoletto N. (2015), *Ricercazione, innovazione sociale, sviluppo locale*, Franco Angeli, Milano.
- Nussbaum M. C. (2012), *Giustizia sociale e dignità umana*, Il Mulino, Bologna.
- Pacini L., Gori G., Giovannetti M. (2013), *La pratica del welfare locale*, Maggioli editore, Santarcangelo di Romagna.
- Panizza G. (2004), *Occhi aperti sul sociale*, Rubbettino editore, Soveria Mannelli.
- Panozzo F. (a cura di) (2010), *Imprese e socialità. Reti, innovazione e competenze tra profit e non profit*, Franco Angeli, Milano.
- Piva Toniolo P. (Studio Come) (2004), *Le professioni sociali di rilievo nazionale, relazione del Convegno «Presente e futuro delle professioni sociali per il nuovo Welfare territoriale. Le proposte delle autonomie locali»*, Roma, 23/2/2004, in <http://www.studiocome.it>.
- Ranci C. (2005), *Le sfide del welfare locale. Problemi di coesione sociale e nuovi stili di governance*, «La Rivista delle Politiche sociali», 2.
- Rossi G., Boccacin L. (2012), *L'associazionismo multilivello in Italia. Reti relazionali, capitale sociale e attività prosociali*, Franco Angeli, Milano.
- Salerno V., Visentin M. (2011) (a cura di), *La rigenerazione del legame sociale*, Libreriauniversitaria.it edizioni, Padova.
- Sen A. (2002), *Globalizzazione e libertà*, Mondadori, Milano.
- Tognetti Bordogna M. (2014) (a cura di), *Il tirocinio come pratica situata. Le esperienze dei Corsi di Laurea in Servizio Sociale*, Franco Angeli, Milano.

Unicredit Foundation (2012), *Ricerca sul valore economico del Terzo Settore in Italia*, in www.unicreditfoundation.it.

Unioncamere (2015), Sistema Informativo Excelsior, in <http://excelsior.unioncamere.net>.

Vezzadini S., Esposito M. (2011), *La mediazione interculturale come intervento sociale*, Franco Angeli, Milano.

Visentin M. (2011), *Il lavoro sociale e la sfida della riflessività*, Libreriauniversitaria.it edizioni, Padova.

Appendice 1

Le professioni sociali in un welfare in trasformazione Indagine sul lavoro sociale nel Lazio

TRACCIA DELL'INTERVISTA

N. intervista _____

Intervistatore _____

L'organizzazione

1. Denominazione dell'organizzazione/cooperativa/associazione e forma giuridica:

2. Aree di intervento (indicare la prima e l'eventuale seconda scelta):

	1 ^a scelta	2 ^a scelta
Infanzia		
Adolescenti		
Giovani		
Anziani		
Disabili		
Dipendenze		
Salute Mentale		
Immigrazione		
Emarginazione e disagio adulti		
Multi-utenza		

3. Quali sono le principali risorse economiche che finanziano le attività dell'organizzazione? (se più di una, indicare in ordine di importanza)

- Quote associative
- Affidamenti diretti
- Appalti e bandi pubblici
- Finanziamenti privati
- Progetti europei
- Altro _____

4. Con quale frequenza la sua organizzazione lavora in rete con altri servizi?

	Molto spesso			Mai	
	5	4	3	2	1
Enti pubblici					
Enti non profit					
Enti profit					
Altro					

5. Le pratiche professionali ovvero le erogazioni delle prestazioni, a quali metodologie di intervento fanno riferimento? *(Solo se organizzazioni "operative")*

6. Il lavoro è svolto in équipe o l'intervento è modulato sulla base dell'operato del singolo professionista?

7. La sua organizzazione prevede dei momenti di supervisione, formazione, aggiornamento e confronto tra i dipendenti? Con quale cadenza? Tali momenti hanno rappresentato una risorsa per l'organizzazione?

8. Ha promosso e/o partecipato momenti di supervisione e confronto con altre realtà che operano nel terzo settore?

Il personale

9. Numero dei collaboratori dell'organizzazione (personale non volontario legato da un contratto di collaborazione)

	Numero
Assistente sociale	
Educatore professionale	
Psicologo	
Sociologo	
Operatore socio-sanitario	
Tecnico dei servizi sociali	
Mediatore culturale	
Personale di segreteria	
Altro 1 (specificare) _____	
Altro 2 (specificare) _____	

10. Presumibilmente, di quali nuove figure ritiene che la sua organizzazione avrà bisogno nei prossimi cinque anni?

	Numero
Assistente sociale	
Educatore professionale	
Psicologo	
Sociologo	
Operatore socio-sanitario	
Tecnico dei servizi sociali	
Mediatore culturale	
Personale di segreteria	
Altro 1 (specificare) _____	
Altro 2 (specificare) _____	

11. Quali sono i canali di reclutamento del personale da lei impiegato?

- Servizi per l'impiego
- Agenzie private
- Annunci su quotidiani
- Contatti diretti
- Passaparola con altri operatori del suo settore
- Altro (specificare) _____

12. Verso quale profilo l'organizzazione orienta le selezioni? (giovani laureati senza esperienza/alta specializzazione/esperienza...)

13. Al di là della qualifica formale, quali sono i principali saperi e competenze richiesti ai collaboratori, funzionali alle attività dell'organizzazione? (eventualmente, specificare per ogni "tipo" di lavoratore sociale presente nell'ente)

a) Conoscenze (sapere)_____

b) Competenze pratiche, abilità (saper fare)_____

c) Qualità personali (saper essere)_____

14. Complessivamente, può indicare il livello di competenze dei suoi dipendenti per ciascuna area indicata? (eventualmente, specificare per ogni "tipo" di lavoratore sociale presente nell'ente)

	Basso			Alto	
	1	2	3	4	5

Aspetti teorici connessi all'ambito professionale
(pedagogia, sociologia, psicologia ecc.)

Aspetti applicati connessi all'ambito professionale
(pedagogia, sociologia, psicologia ecc.)

Normativa di settore

Organizzazione e gestione del lavoro

Gestione della relazione con l'utente

Metodologie e tecniche di progettazione

Comunicazione

Fund raising

Lingue straniere

Informatica

Altro

Opinioni sul lavoro sociale oggi

15. A suo avviso, quali sono i processi di cambiamento che sta attraversando il mondo delle professioni sociali?

16. Pensando a tali cambiamenti, quali dovrebbero essere i saperi teorici e le competenze pratiche dei lavoratori sociali nel nuovo welfare?

17. Ritiene che vi sia uno scarto tra i nuovi bisogni di competenze espressi dal mondo del lavoro sociale e l'attuale offerta? I nuovi laureati (o diplomati) sono all'altezza delle nuove sfide?

18. Come reputa, in generale, il sistema formativo istituzionale delle professioni sociali? Quali i punti di forza e quali le criticità?

19. Come si potrebbe migliorare tale sistema?

20. E come reputa, in generale, l'offerta di aggiornamento professionale nella nostra città? Cosa abbiamo e cosa manca?

21. Vi sono professioni sociali del tutto nuove, che non sono considerate dal sistema della formazione?

Dati intervistato

22. Età [____]

23. Sesso

M

F

24. Titolo di studio più elevato conseguito _____

Appendice 2

Le organizzazioni intervistate

1. ACLI LAZIO
2. ADA – Associazione per i Diritti degli Anziani
3. AGCI – Associazione Generale Cooperative Italiane
4. AICEM
5. AMBIENTE SOCIALE E LAVORO Cooperativa sociale onlus
6. ANTEAS ROMA – Associazione Nazionale Tutte le Età Attive per la Solidarietà
7. AZZURRA 84 Cooperativa sociale a r.l. onlus
8. CE.R.F. – Associazione Centro Ricerche sulla Famiglia
9. CENSIS
10. CENTRO ASTALLI
11. CENTRO WELCOME
12. CIES
13. CITTÀ VISIBILE ONLUS
14. CNR – Consiglio Nazionale delle Ricerche
15. COMUNITÀ CAPODARCO DI ROMA ONLUS
16. COMUNITÀ DI SANT’EGIDIO
17. COTRAD Cooperativa sociale onlus
18. FAI Cooperativa sociale
19. FOCUS – CASA DEI DIRITTI SOCIALI
20. FOLIAS Cooperativa sociale a r.l. onlus
21. FONDAZIONE ITALIANA VERSO IL FUTURO ONLUS
22. FONDAZIONE PER LA PACE - MOVIMENTO BAMBINO
23. FONDAZIONE ROMA SOLIDALE ONLUS
24. FONDAZIONE TERZO PILASTRO-ITALIA MEDITERRANEO
25. FORUM TERZO SETTORE
26. FORUM TERZO SETTORE NAZIONALE
27. GRANDE CARRO Cooperativa sociale
28. IL PARCO Cooperativa sociale
29. IREF
30. ISTITUTO LEONARDA VACCARI
31. KIM Associazione onlus
32. LE MILLE E UNA NOTTE Cooperativa sociale
33. LEGACOOP
34. NUOVA SAIR
35. OASI
36. OLTRE Cooperativa sociale
37. ORTO MAGICO Cooperativa sociale
38. PARSEC Cooperativa sociale a r.l. onlus
39. PETER PAN Associazione onlus
40. PRASSI E RICERCA Cooperativa sociale
41. PROGRAMMA INTEGRA
42. RAGGI DI LUCE Cooperativa sociale
43. REFUGEE WELCOME
44. SAPIENZA UNIVERSITA’

45. SAVE THE CHILDREN ITALIA ONLUS
46. SEGNI DI INTEGRAZIONE
47. SEGRETARIATO SOCIALE SUORE FRANCESCANE CEI
48. SENIORES ITALIA
49. SUORE ANGELINE ASILO AZIENDALE CEI
50. UNIVERSITÀ ROMA TRE