

In cerca di un'identità specifica alla fine dell'età dell'oro del terzo settore



SERVIZIO SOCIALE... DOVE STAI ANDANDO?
NUOVE PROSPETTIVE NEL WELFARE MIX
VERONA – 3 MARZO 2017

Sandro Stanzani



UNIVERSITÀ
di **VERONA**

Dipartimento
di **SCIENZE UMANE**

Definizione della professione



- Il Lavoro sociale professionale
- promuove il cambiamento sociale,
- la soluzione dei problemi nelle relazioni umane e
- lo sviluppo e la liberazione delle persone per aumentare il loro **benessere**.
- Utilizzando le teorie del comportamento umano e dei sistemi sociali,
- interviene nel punto in cui le persone interagiscono con i loro ambienti.
- I principi dei **diritti umani** e della **giustizia sociale** sono fondamentali per il Lavoro sociale

Quale contesto istituzionale per la professione?



- **Tradizionalmente** è prevalsa l'idea che i **diritti umani** il **benessere**, la **giustizia**, la **coesione sociale** siano questioni tutte pubbliche e che la professione sia “naturalmente” incardinata nel settore pubblico.
- L'idea occidentale di politica sociale è centrata sullo Stato: **welfare istituzionale** (public governance, **de-mercificazione**).
- Dopo i gloriosi 30, nel 74/75 l'Occidente conosce la **crisi del welfare istituzionale**.
- **Affermazione del terzo settore**, a cavallo degli anni 80 e 90 età dell'oro, età dell'innocenza (Kendall 2009).

L'età dell'innocenza del terzo settore



- Dipinto in origine come un contesto di relazioni sociali essenzialmente **pramagatico** e distante dalle dispute ideologiche, il TS sembrava godere di vantaggi competitivi nei confronti degli altri settori della società proprio in virtù della sua pragmaticità, che gli garantiva una patente di **neutralità politica** e un consenso generalizzato da parte degli osservatori.
- Il «**radicamento nella comunità locale**», la capacità di reperire **risorse volontarie** e una speciale capacità di «contribuire collaborativamente all'**innovazione**» sociale costituivano il fondamento dell'estraneità del TS rispetto al dibattito ideologico-politico

Transizione dei sistemi di welfare



- Globalizzazione
- Localizzazione e differenziazione territoriale
- Specificazione dei modelli di gestione
- Dilemma Standardizzazione/De-standardizzazione

Complessità

- Transizioni del / transazioni con / il terzo settore

Perdita dell'innocenza politica



- Il terzo settore è divenuto un interlocutore importante delle istituzioni di welfare e un braccio operativo dei servizi.
- **Approccio liberal:**
- No all'assistenzialismo, spazio all'iniziativa degli assistiti, libertà di scelta, personalizzazione, dall'utente al cittadino, new public management, quasi mercati, autoaffidamento delle comunità locali, più spazio alla società civile
- **Approccio labourist:**
- Critica al neo-liberismo, rimercificazione della cittadinanza, privatizzazione del welfare dalla porta di servizio, cura come merce e non come relazione, rimpiazza la logica relazionale della cura con la logica della scelta.
- Welfare stratificato con cittadini individualizzati ed isolati che vedono inibita la loro capacità d'azione collettiva e di advocacy

Transizioni del Terzo settore



- Dal Volontariato e mutuo aiuto (codici: gratuità, mutualità, impegno sociale)
- alla Cooperazione sociale e all'Impresa sociale (mix codici: mutualità, denaro, ...)
- Tradimenti della mission, uso improprio, illegale e truffaldino della forma organizzativa)

Ascesa e declino della fortuna del Terzo settore



- **Alcock (2010): un'unità strategica**

- Il terzo settore è privo di un'identità specifica è piuttosto il risultato di una serie di esigenze tattiche di organizzazioni che preferiscono presentarsi sulla sfera pubblica come un'unità per avere più peso contrattuale

- **Moro (2014) : un'invenzione**

- Il terzo settore è un'invenzione “geniale” e ben architettata del gruppo di ricerca della Johns Hopkins per dare visibilità a un insieme altrimenti troppo frammentato

Identità specifica del terzo settore



- Promozione della dimensione di legame della relazione sociale

Esigenza di sistemi di monitoraggio e controllo della specificità relazionale



- La relazionalità va promossa, monitorata, mostrata, resa evidente. Occorre una metrica della specificità relazionale
- Diverse organizzazioni del TS hanno utilizzato sistemi di certificazione della qualità attraverso le norme iso 9000 che avevano un carattere prevalentemente procedurale che hanno prodotto forme di burocratizzazione del TS.
- Altri modelli sono emersi:
 - Social total quality management (Stqm);
 - Social relationship value management (Srvvm);
 - ...

Metrica relazionale del terzo settore

Efficienza nel reperimento e uso dei mezzi



- Indice di efficienza degli impieghi: % di uscite destinate al fine sociale sul totale delle uscite;
- Indice di differenziazione delle entrate: sono più efficienti le organizzazioni che le cui entrate sono maggiormente differenziate (da contributi su progetti, da contratti con enti pubblici, da soci, da raccolta fondi, etc.)
- Indice di valore aggiunto: capacità di attrarre volontari e soci svantaggiati
- Indice di *governance* relazionale: capacità di far partecipare il maggior numero di *stakeholder*

Metrica relazionale del terzo settore

Efficacia nel perseguire realmente i fini ist.li



- Relazione di missione da allegare al bilancio con indicazione di:
 - Missione e identità dell'ente:
 - Attività istituzionali volte al perseguimento della missione
 - Attività «strumentali» per sostenere il perseguimento della missione

Metrica relazionale del terzo settore

Efficacia nel perseguire realmente i fini ist.li



- **Missione e identità dell'ente:**

- Sistema di valori
- Finalità istituzionali (problemi che l'ente vuol contribuire a risolvere)
 - ✦ Bisogni cui intende dare una risposta
 - ✦ Soggetti destinatari e soggetti interessati al suo operato (stakeholder)
 - ✦ Ambito territoriale
 - ✦ Piani di intervento



Metrica relazionale del terzo settore

Efficacia nel perseguire realmente i fini ist.li



- **Attività istituzionali volte al perseguimento della missione**

- Per ogni macro-area di intervento (ad es. assistenza anziani) indicare:
 - ✦ Le attività realizzate
 - ✦ I risultati raggiunti (questionario di verifica della soddisfazione degli utenti o dei loro familiari)



Metrica relazionale del terzo settore

Relazionalità produrre beni relazionali



- Relazionalità interna : indagine sul clima aziendale che misura il grado di fiducia, cooperazione e lealtà, il senso di appartenenza;
- Relazionalità esterna: evitare il rischio di *pseudo-evaluation* e utilizzare le tecniche del *marketing relazionale* che misurano a reputazione dell'organizzazione (cfr. gli indicatori del *reputation quotient* di Fombrun)

Metrica relazionale del terzo settore

Valori



- Relazione di missione da allegare al bilancio con indicazione di:
 - Valori etici
 - Valori obiettivo
 - Valori strumentali (modalità di gestione per il raggiungimento degli obiettivi)
 - La scheda dei valori deve essere trasformata in un questionario da sottoporre a utenti e famiglie

L'Assistete Sociale nel Terzo settore



- **Rischi: minor reddito, minore responsabilità**
- **Potenzialità: maggior soddisfazione, maggiore libertà**

Assistente Sociale del Terzo settore



- *“Io ho lavorato per sei anni nel settore pubblico ma devo dire la verità: era molto difficile essere creativi. Nel privato non è facile in questo periodo perché scarseggiano le risorse e sentiamo anche noi la crisi dei servizi. Però la libertà per gli operatori è maggiore, se ci sono problemi ci sono più modi per cercare di risolverli.”*



Assistente Sociale dell'Ente pubblico



- *“Io sono una delle operatrici più anziane. (...) Non sono molte le colleghe che conoscono come si lavorava una volta. C’era entusiasmo, anche nei servizi si respirava rispetto per il nostro lavoro. Adesso sembra che la progettualità e l’autonomia siano diventate solo un costo. Chi pensa non è più tollerato.”*

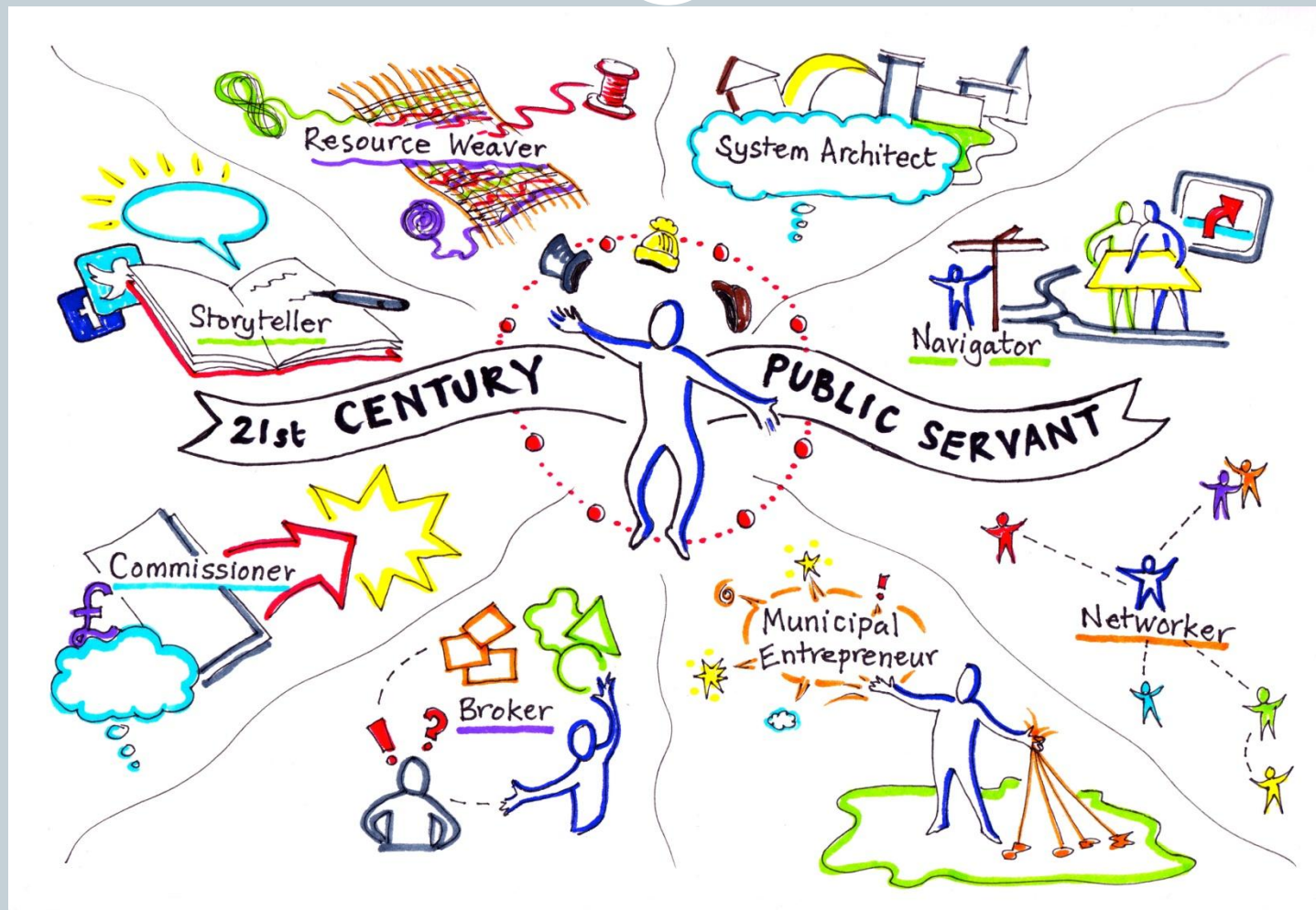
Assistente Sociale del Terzo settore



- *“Me ne ero andata dall’ente pubblico perché non ne potevo più dell’ambiente ma devo dire che avevo dei pregiudizi (sul nonprofit). Se mi chiedi oggi però cosa ne penso ti rispondo che qui mi sento in condizione di svolgere il mio lavoro molto meglio di quanto potevo fare nel pubblico. Sento una consonanza molto forte di valori, non solo a livello teorico, ma anche pratico”*



L'assistente sociale nel terzo settore



Riforma del terzo settore legge-delega 106/16



- Legislazione unitaria, un Codice unico per il trattamento del settore.
- Omogeneizzazione del trattamento del terzo settore.
- Oltre l'idea del Terzo settore come «Croce rossa» sociale
- Fine del trattamento concessorio
- Il terzo settore come effettivo settore della società