

**Estratto dal rapporto di ricerca “Ruolo di disciplina e rassicurazione sociale degli operatori dei servizi socio-sanitari” realizzata dalla Regione Emilia-Romagna a cura di Rino Fasol e Franco Fraccaroli.**

### **Osservazioni conclusive**

Il tema della rassicurazione sociale è risultato sicuramente presente nelle rappresentazioni del lavoro e nelle immagini delle politiche e del funzionamento dei servizi che abbiamo raccolto fra gli operatori e i testimoni intervistati nel corso della nostra indagine. Il fattore ‘allarme sociale’ compare quasi sempre fra gli elementi sulla cui base viene valutata la situazione dell’ambiente, in cui i servizi sulle tossicodipendenze e sui minori intervengono, per determinarne il grado di ‘turbolenza’ e di incertezza. Meno frequenti sono apparsi forse i casi in cui l’allarme sociale costituisce un criterio per misurare il grado di efficacia dell’intervento e il livello di soddisfazione nei confronti dei servizi e delle loro politiche di intervento nella comunità.

In questo senso si differenziano le definizioni ed il grado di accettazione della funzione di rassicurazione sociale, che gli operatori e, nel loro insieme, i servizi potrebbero svolgere nei confronti della comunità. Abbiamo infatti proposto una tipologia delle concezioni della funzione di rassicurazione emerse dalla nostra indagine. Va precisato che non si tratta di una classificazione rigida in categorie mutuamente esclusive su base unidimensionale; in altre parole, la stessa persona può -di fatto- esprimere contemporaneamente singoli pareri, che rimandano a più di uno dei nostri tipi. Questo non significa necessariamente che emergano delle palesi contraddizioni: succede piuttosto che, di fronte ad un tema complesso e a cui non sempre viene prestata molta attenzione, le opinioni risultino non del tutto compiute e congrue al loro interno.

Ancor più frequentemente, nello stesso servizio o struttura soggetti diversi possono collocarsi su posizioni diverse, ponendosi in maniera più o meno diretta ed esplicita in contrasto, se non in aperto conflitto, fra loro.

Queste ultime considerazioni rimandano ad un altro aspetto centrale del tema analizzato. La questione della rassicurazione sociale non è e non può essere centrale nella cultura degli operatori che abbiamo intervistato e l’obiettivo del suo conseguimento non è e non può essere prioritario. Quanto sia tenuta o spinta ai margini delle immagini e delle pratiche, quale posizione occupi nelle preferenze e nelle priorità degli operatori dipende

non solo dai fini istituzionali dei servizi, dalle politiche effettivamente implementate, dai vincoli dell'ambiente esterno, ma indubbiamente anche dalla cultura, dagli orientamenti ideologici degli operatori.

Per questi motivi, peso e centralità del tema "rassicurazione sociale" possono costituire uno dei criteri con cui valutare la tipologia che qui riprendiamo brevemente.

Abbiamo distinto cinque modi di intendere e perseguire una funzione di rassicurazione sociale:

a) una rassicurazione 'struttural-funzionale', come la abbiamo chiamata, è quella che risulterebbe dalla mera esistenza dei servizi, come risultato accessorio degli interventi istituzionali, da non perseguire per sé, in quanto garantito dalla 'visibilità' dei servizi e della loro azione nella comunità;

b) una funzione di rassicurazione intesa come controllo è quella -tutto sommato- più tradizionale, ma anche più marcatamente problematica, proprio perché rimanda direttamente al conflitto o quanto meno alla confusione fra il ruolo di presa in carico, di 'cura' e quello di controllo, esercitato attraverso gli interventi destinati a superare la 'devianza' ed a ripristinare la 'normalità';

c) la rassicurazione ottenuta attraverso la riduzione del danno ed il contenimento della devianza è forse l'obiettivo più innovativo, in un certo senso, e forse più complesso e contraddittorio; infatti passa non attraverso la rimozione o il controllo delle cause dell'allarme sociale, ma punta a ridefinire queste cause, a ridurne l'impatto sulla comunità a partire da una sorta di accettazione di fenomeni come la tossicodipendenza e la devianza minorile;

d) una forma di rassicurazione tramite il reinserimento sociale è riconoscibile nei casi in cui l'allarme sociale sembra spiegato sostanzialmente in termini di ostilità e diffidenza nei confronti di chi non è inserito nella comunità; recuperare chi è ai margini della società, procurandogli un nuovo status, ricostruendone l'identità e l'appartenenza è quindi la via scelta anche per ridurre le fonti dell'allarme sociale;

e) la rassicurazione intesa come azione culturale si presenta come forma di intervento centrata sulla trasformazione delle opinioni, sullo sradicamento dei pregiudizi, sulla ridefinizione stessa delle categorie di 'devianza' e di 'pericolosità sociale'; il bersaglio dell'azione dei servizi è in questo caso la comunità stessa ed il suo sistema di credenze e di valori.

Questa lista di tipi di immagini della rassicurazione sociale non sarebbe completa, se non si considerasse anche il rifiuto della funzione di rassicurazione come compito ed obiettivo

dei servizi. Non sono infatti mancati i casi in cui gli intervistati hanno esplicitamente e chiaramente respinto l'ipotesi di doversi far carico della assicurazione dell'ambiente e della comunità in cui intervengono, rivendicando per sé e per i propri servizi un ruolo diverso o mettendo in discussione la natura stessa dell'allarme sociale. Nel primo caso, l'attenzione si spostava sulle relazioni fra le varie agenzie di controllo e sui mandati istituzionali; nel secondo, la critica era mossa sul piano politico e culturale, a partire dalla non condivisione delle definizioni e delle spiegazioni dei fenomeni forse più ricorrenti e 'tradizionali'.

A ciascun tipo di immagine della funzione di assicurazione sociale corrisponde una (tendenzialmente) diversa ipotesi sui rapporti che i servizi debbono tenere non solo e non tanto con i loro utenti, ma con la comunità nel suo complesso, con le diverse agenzie del controllo, con gli altri segmenti del sistema assistenziale (sociale e sanitario). Il diverso modo di intendere la funzione di assicurazione sociale non è -come abbiamo già detto- il fattore che spiega le politiche e l'operatività dei servizi; contribuisce però a modellarne alcuni aspetti e rappresenta uno dei criteri utilizzati -di fatto- per valutare la qualità dell'intervento e dei suoi risultati.

La maggiore o minore propensione a collaborare con gli altri servizi e con le altre agenzie del controllo sociale sicuramente si lega al peso assegnato alla funzione di assicurazione sociale; l'utilizzo di misure ed indicatori più o meno complessi dell'allarme sociale come criterio per individuare i concreti obiettivi dell'intervento; l'attenzione alle ripercussioni sulla comunità delle scelte di intervento; l'assunzione di un ruolo più o meno esplicito di mediazione fra la comunità, gli altri servizi e agenzie da una parte ed i propri utenti (individualmente o collettivamente); sono questi gli esempi che si possono fare di aspetti centrali nel funzionamento dei servizi che abbiamo esaminato, che rimandano più o meno direttamente all'immagine della funzione di assicurazione sociale presente nei servizi.

In questo senso si deve notare come quello della assicurazione sociale non sia un compito su cui gli operatori possano sviluppare e modificare un punto di vista (un'immagine) senza che questo si ripercuota sulla definizione complessiva del proprio ruolo. In altre parole, non pare possibile intervenire sul modo di intendere la funzione di assicurazione sociale e suggerire 'semplicemente' di farne uno degli obiettivi da perseguire fra gli altri, senza prendere in considerazione come questa funzione si lega al modo di intendere il rapporto con le altre agenzie, con l'ambiente, con gli utenti stessi. Non si può porre probabilmente il problema in termini di 'sensibilizzazione' alla dimensione

dell'allarme sociale, in termini di 'utilità' della assunzione di una funzione di assicurazione sociale; anche là dove non emerge un rifiuto netto di questo compito, la sola richiesta di un maggior investimento di attenzione e di risorse sull'obiettivo della assicurazione sociale rischia seriamente di mettere in discussione la definizione complessiva del ruolo degli operatori e dei servizi, con ripercussioni consistenti sul progetto complessivo del servizio e sulla attribuzione di una specifica posizione nella rete di rapporti con gli altri servizi e agenzie del sistema locale.

Un elemento su cui rimane spazio per intervenire è quello probabilmente dell'informazione. Abbiamo già chiarito che le diverse posizioni sul tema della assicurazione sociale non si fondano sulla percezione dei problemi che stanno alla base dell'allarme sociale; all'interno dei vari servizi, in discussione, se non marginalmente e talvolta strumentalmente, non sono la gravità e l'estensione dei fenomeni (come la tossicodipendenza e la devianza minorile, nel caso della nostra ricerca) su cui nasce e si alimenta l'allarme sociale. È pur vero però che sembrano circolare molti stereotipi, alcuni veri e propri pregiudizi, accanto a controverse definizioni di ruoli ed a percezioni francamente distorte della realtà; pertanto, pur non costituendo un fattore decisivo in sé, la scarsa informazione rischia di togliere spazio e lucidità al confronto fra operatori, fra operatori e politici, fra operatori e cittadini. Un simile confronto potrebbe avviare un processo di revisione, almeno parziale, della definizione concreta dei compiti dei servizi, dell'individuazione dei criteri di valutazione dei risultati, di scelta delle priorità d'intervento, in cui la funzione di assicurazione sociale potrebbe entrare con un peso che fin qui non sembra aver avuto nella maggior parte delle situazioni. Con questo non vogliamo nemmeno dar per scontato che la revisione sia da avviare solamente da parte degli operatori e dei servizi; ci sembra invece che anche gli altri soggetti (istituzionali o meno), che entrano a diverso titolo in relazione con i servizi (in particolare, con quelli di cui ci siamo occupati in questa ricerca), possano -in un aperto ed informato confronto- trovare elementi sufficienti per una riflessione critica sui temi dell'allarme e della assicurazione sociale.