

Dare valore al lavoro sociale per cambiare il modello di sviluppo

vita.it/idee/dare-valore-al-lavoro-sociale-per-cambiare-il-modello-di-sviluppo/

Quel che servirebbe non è tanto l'ennesimo soggetto facilitatore o regolatore ma piuttosto un impatto di interesse comune che inneschi una nuova convergenza. Una convergenza fra qualità dei servizi e qualità del lavoro necessario per generarla

di Flaviano Zandonai



Cosa ci raccontano i molteplici e rigorosi indicatori accompagnati dal suadente e ingaggiante storytelling nei diversi formati della rendicontazione sociale? Al fondo la stessa storia, ovvero **l'interazione tra contesti e servizi che fa da trama all'innovazione sociale**. Proviamo quindi a ricostruirla nella sua essenzialità, perché l'impressione è che siamo tutti "un po' stanchini" e necessitiamo di un qualche esito, possibilmente di un bel finale.

L'inizio è segnato da contesti di relazione con intenti trasformativi perché popolati da nuove generazioni dotate di capacità progettuale e soprattutto cariche di desiderio di cambiamento. Un incubatore diffuso per una molteplicità di servizi che hanno ridefinito in cosa consiste, in senso "materiale", ciò che è di interesse generale per comunità e persone, soprattutto fragili.

I servizi si sono progressivamente aggregati intorno a nuovi strati dell'offerta di welfare dove si concentrano le maggiori evidenze in termini di bisogni, contribuendo a mutare i connotati della protezione sociale e, al tempo stesso, assorbendone le logiche di funzionamento. Si è affermato così **un segmento**

dell'economia dei servizi che ha preso a funzionare secondo logiche di erogazione e fruizione di prestazioni. Le strade tra contesti e servizi si sono separate: i servizi posizionandosi all'interno dei mercati pubblici e i contesti diradandosi nell'informalità e nello spontaneismo.

Negli ultimi anni i contesti sono però tornati alla ribalta grazie a una **new wave di innovazione sociale che, non a caso, ha trovato spazio anche grazie a prestazioni certificate, accreditate, autorizzate, ecc. ma sempre più inefficaci in termini di trasformazione.** Il fatto che gli impatti in questo campo si misurino, ancora oggi, guardando al risparmio generato per la Pubblica Amministrazione la dice lunga sulla pervasività di un approccio incrementale ed efficientista. **Il nuovo ciclo di innovazione sociale ha colto e cavalcato questa contraddizione esercitando la propria "disruption" proprio nei confronti di servizi sempre più sterili rispetto a contesti** e che, guarda caso, sono al centro di progetti e processi di "rigenerazione". Ecco quindi il ritorno del lavoro e delle organizzazioni di comunità attingendo, di nuovo, a competenze, strumenti e aspirazioni oltre che a un nuovo contesto – il digitale – dentro il quale si ridefinisce il profilo individuale e l'azione collettiva.

Questa grande e ormai lunga storia è ora a un punto di svolta. Perché **la divergenza rischia di innescare un conflitto tra contesti e servizi.** Entrambi sono infatti in crisi di crescita e se non rompono il tetto di cristallo che segna i limiti del loro modello di sviluppo rischiano di avvitarsi in una logica di autoreferenzialità che li sta portando a cannibalizzarsi a vicenda.

Contesti ricchi di progettualità cantierizzate secondo logiche di breve periodo possono generare una spirale di decrescita dei servizi minando quei caratteri di stabilità e continuità alla base del loro funzionamento. Servizi in crisi di efficacia e di redditività potrebbero invece essere indotti ad approcciare i contesti per finalità "estetiche", senza mutare lo status quo.

Quel che servirebbe non è tanto l'ennesimo soggetto facilitatore o regolatore ma piuttosto un impatto di interesse comune che inneschi una nuova convergenza. Un esito rilevante e desiderabile rispetto al quale con-correre. Il lavoro, da diversi punti di vista, potrebbe essere il candidato ideale per il "gran finale" della storia, il misuratore della reale consistenza di un nuovo mix generativo tra processi sociali e servizi di welfare. **Se non si crea lavoro decente, competente e significativo per soggetti fragili e per operatori sociali** (tra i quali annoverare figure come "community manager" e "innovatori" spesso altrettanto se non più autosfruttate) **vuol dire che la convergenza non sta avvenendo.**

Convergenza che peraltro dovrebbe avere il suo punto di caduta in quelle **"economie sociali e di prossimità"** che ormai sono al centro di politiche di sviluppo dove spesso i servizi provano a fare, ancora una volta, matching con i loro contesti.