

# Ipotesi di futuro per i servizi socio-educativi nella prospettiva inclusiva

Andrea Canevaro\*

## Abstract

L'articolo analizza tre ipotesi di futuro per i servizi socio-educativi di fronte alla crisi. La prima ipotesi: la crisi passerà. La seconda ipotesi: l'esternalizzazione dei servizi. La terza ipotesi: l'accettazione attiva delle sfide. Come? Nell'intreccio con le innovazioni produttive, cercando di tenere insieme la risposta alle necessità di chi ha bisogni speciali e una produzione capace di conquistare un posto sul mercato.

*Al giorno d'oggi la gente sa il prezzo di tutto e non conosce il valore di niente.*

Oscar Wilde

## Premessa

La crisi economica che ha investito il mondo ha colpito in maniera pesante i servizi socio-educativi indispensabili allo sviluppo della prospettiva inclusiva di chi ha bisogni speciali. Si torna a parlare di servizi separati e specializzati, con l'implicita conseguenza che ne potrebbero usufruire coloro che possono pagare, mentre per gli altri sarebbero disponibili servizi dequalificati, a basso costo, con tutta probabilità pubblico. Il servizio pubblico dequalificato è perciò economicamente soste-

nibile. Il privato qualificato è a pagamento. Il servizio pubblico per i poveracci e i servizi qualificati per chi può permetterseli... Come prospettiva non c'è male!

Domandiamoci quali ipotesi possono essere formulate per scongiurare questa prospettiva che non è illustrata da dichiarazioni esplicite, ma è indotta da decisioni prese apparentemente in altri settori. Quali sono queste decisioni? Soprattutto quelle che discendono dalla considerazione che le spese per i servizi socio-educativi sono improduttive e quindi, in tempi di crisi, sacrificabili. E ciò è tanto più facile quanto più le risorse dovrebbero seguire un percorso dal centro verso gli enti locali. Tagliando le spese degli enti locali, «solo» indirettamente vengono tagliate le risorse dei servizi...

Le decisioni sono molte volte prese sotto l'incalzare delle emergenze. Questo vuol dire,

\* Università di Bologna, sede di Rimini.

nella maggioranza dei casi, che i ritmi non permettono di riflettere, di informarsi: occorre decidere con una frenesia che aumenta la drammaticità delle situazioni. Alcune emergenze, inoltre, sono occasioni per far passare determinate decisioni scavalcando le procedure ordinarie e le garanzie ad esse connesse.

Il terremoto de L'Aquila ha rivelato che la collocazione di un fatto nella categoria delle emergenze permette di procedere con disinvolvura. Inoltre alcuni problemi sono trasferiti dal centro alle periferie, ovvero agli enti locali, però senza dotazioni sufficienti per affrontarli. Questo aumenta lo stato di emergenza dei responsabili locali che sono talmente presi dal turbine di problemi che è impossibile possano dedicare del tempo all'esplorazione di ipotesi sul tema che qui affrontiamo.

Il servizio pubblico per i poveracci e i servizi qualificati per chi può permetterseli. Ma quanto può durare la qualità se vive protetta e non affronta le sfide della realtà senza filtri protettivi e in qualche modo deformanti?

## Prima ipotesi

Una prima ipotesi formulata per scongiurare questa prospettiva si basa sull'idea che la crisi passerà. È quindi un'ipotesi paradossale perché, apparentemente, è l'assenza di un'ipotesi. La crisi è percepita come un fenomeno «naturale» e transitorio, che non ha responsabili e che non può modificare irrimediabilmente un'organizzazione sociale ed economica che da molti, nel mondo in cui viviamo e che riteniamo di conoscere, è considerata, appunto, «naturale». Com'è considerato «naturale» che ci sia chi può e chi non può, chi ha un destino felice e chi lo ha triste, chi è fortunato e chi non lo è.

Questa prima ipotesi, però, può contenere quello che viene considerato come un corret-

tivo all'«ingiusto naturale»: il riferimento ai valori alti e universali, contenuti, ad esempio, nella Costituzione. La Costituzione — a volta citata e presa in giro... — rimarrebbe un punto fermo, mentre la crisi sarebbe un fenomeno transitorio. Ma nel tempo della crisi è accaduto e accade quello che si verifica e si è verificato in tempo di guerra: molti soffrono e alcuni si arricchiscono anche e soprattutto sulla sofferenza dei molti. E lo fanno non senza dichiarare che la Costituzione è importante, fondamentale, eccetera. Come chi, arricchendosi in tempo di guerra, proclama la propria fedeltà ai valori della Patria, dell'umanità, della fede religiosa, ecc. Il tempo della crisi insegna ai profittatori della stessa crisi a svuotare di senso la Costituzione, che sembra come prima ma in realtà è stata svuotata.

Ci sono tempi, giorni, momenti in cui sembra davvero impossibile *non* diventare isterici — per la semplice ragione che ci viene chiesto di ribellarci contro *troppe cose in una volta sola*. Devono essere stati tempi felici — io non sono più in grado di ricordarli — quelli in cui ci si poteva indignare per *una*, una sola infamia alla volta, quando potevamo ancora «concentrarci emotivamente». (Anders, 1997, p. 13)

Si può dunque ritenere che la crisi passerà. Ma il vuoto da essa prodotto sarà riempito?

In questa prima ipotesi — ma potrebbe essere presente anche nella seconda — si colloca il ruolo della beneficenza. Non la vecchia filantropia, ma il più moderno conservatorismo compassionevole, che parte dalla considerazione critica di un Novecento che sembra espropriare il soggetto della sua iniziativa, riducendolo alla passività.

Il conservatorismo compassionevole parte dalla considerazione che l'individuo viene soffocato e cancellato dai sistemi totali e totalitari e, nella seconda metà del secolo XX, con l'ipotesi che si rifà a John Maynard Keynes e alla socialdemocrazia, diventa assistito dalla culla alla bara, generando una

situazione patologica in cui trionfa l'assenza di ogni iniziativa individuale e di responsabilizzazione.

Marvin Olasky (2005) critica tutto ciò, proponendo il conservatorismo «progressivo», compassionevole. Non libero mercato o Stato sociale, ma ben più efficacemente sviluppo economico e cambiamento individuale, con conseguente beneficio/beneficenza per chi vive una situazione precaria. Il singolo cittadino è attivo: se è ricco, nell'elargire; se è bisognoso, nell'utilizzare.

La beneficenza, come il volontariato, sono ritenuti, in questa ipotesi, strumenti utili per superare fasi critiche come quella che stiamo vivendo, senza abbandonare nella solitudine chi ha bisogno di essere aiutato. Inutile nascondere che nel volontariato — un volontariato imposto dalle circostanze — si rifugiano tanti giovani che cercano lavoro nei servizi e che sperano, operando da volontari, di non essere invisibili, di non scomparire.

## Seconda ipotesi

Una seconda ipotesi si basa sulla dichiarazione di principio che la qualità, anche dei servizi, nasce dalla concorrenza. La realizzazione di questo principio, unita al taglio dei trasferimenti di risorse agli enti locali, mette in moto l'«esternalizzazione» dei servizi, che ha avuto una prima fase caratterizzata da gare di appalto per singoli servizi. A questo tipo di gare possono partecipare, con la possibilità di vincere, anche soggetti — cooperative sociali — di dimensione media e piccola.

Si sta passando a una seconda fase, caratterizzata da gare di appalto per una serie complessa di servizi. A questo tipo di gare possono rispondere soggetti di dimensioni notevoli, che a volte vengono costituiti con un'Associazione Temporanea d'Impresa/ATI. Questa fase, attualmente in corso, è

prevedibile che faccia estinguere i soggetti piccoli e medi, inglobati in quelli di dimensioni notevoli. I rappresentanti degli enti locali, i candidati a tale ruolo, assicurano che affronteranno il problema del vistoso calo delle risorse per i servizi con il ricorso a un felice mix fra pubblico e privato, con il vantaggio di ampliare le possibilità di scelta fra i servizi stessi.

Apparentemente, tutto ciò può dare l'idea che si superi il regime di monopolio pubblico, per avviare una sana concorrenza di mercato. Apparentemente è l'elogio dell'imprenditorialità. Ma è poi così? In realtà, questo tipo di imprenditore sembra seguire una logica basata su due punti:

- Intercettare il più possibile rette, sussidi, finanziamenti europei (attrezzandosi per perseguire questo fine). In tal modo, l'imprenditorialità viene privata di una delle sue decantate virtù, poiché si sottrae a ogni possibile rischio. E a volte i risultati sono bene riassunti nel titolo di un articolo pubblicato su «L'Unità» del 5/9/2010: *Tubirrotti e lavagne multimediali*. Arrivano risorse per innovazioni formidabili, mentre non c'è un centesimo per la manutenzione ordinaria, che in questo modo diventa in breve tempo straordinaria (e impossibile). Questo porta a una certa idea di sviluppo, che si può riassumere nella ricostruzione di un titolo cinematografico: *Sotto lo sviluppo, niente*. Nessuna attenzione per l'aggiornamento delle professioni in un progetto di servizio; niente manutenzioni; riduzioni di quelle che vengono ritenute mansioni secondarie e che a volte sono strategiche per i contatti con il «pubblico».
- Contrarre il più possibile la spesa con la riduzione dei costi di personale e delle persone occupate, aumento di mansioni individuali, ritmi accelerati, rispondendo in tal modo con proposte a basso costo

alle gare di appalto, che vengono così vinte, togliendo le castagne dal fuoco per qualche assessore, ma moltiplicando i giovani che vivono l'impegno lavorativo all'insegna della precarietà. A regime di fatto monopolistico, il lavoro nel settore dei servizi viene svolto a condizioni che non permettono alternative: o lavori così o non lavori affatto.

Le conseguenze sono le seguenti:

- con la scomparsa delle piccole e medie imprese cooperative, quelle di grandi dimensioni possono operare quasi in regime di monopolio;
- in questo modo, possono imporre lavori a basso costo, per quanto riguarda sia la paga che i carichi di lavoro;
- la conseguenza è il crollo della stabilità del lavoro e questo, nel lavoro di cura alla persona, ha effetti drammatici; di fatto, chi inizia il lavoro con il proposito di farlo per l'intera vita lavorativa, dopo un certo periodo di tempo ritiene che sia meglio vendere elettrodomestici (non è un esempio dettato dalla fantasia, ma preso dalla realtà);
- la qualità e le competenze di alcune professioni sono incompiute: manca loro la formazione informale che si realizza solo lavorando, nello stesso posto, per un lungo periodo di tempo. In questo modo, quelle stesse professioni, avviate con la sola formazione formale, vengono mal considerate. Con il risultato, fallimentare, di considerare inutile la formazione formale. Il cerchio si chiude, drammaticamente.

Ricordiamo che qualche anno fa, una squadra di calcio — il Torino — stava per essere comprata da un imprenditore del settore «socio-sanitario». Non accadde perché i tifosi non apprezzarono il fatto che il candidato presidente del Torino arrivasse dal Lazio. Non per altro.

Questa ipotesi, in questo momento, fa comodo a molti. E rende a qualcuno. Ma quanto può andare avanti? Non crediamo per molto. E al suo capolinea ci ritroveremo con servizi ridotti a livelli di qualità molto bassa. Sarà il momento per rinforzare una serie di servizi di qualità a pagamento per chi può. È qui che vogliamo arrivare?

Questa ipotesi può essere in sintonia con una dinamica sociale che non fa sforzi per incoraggiare i percorsi di studio, cercando di evitare che arrivino agli studi superiori e universitari i soggetti socialmente deboli. Questa dinamica produce e produrrà una flessione della domanda di servizi. E a ogni modo, intensificando i servizi nei confronti dei quali bisogna «saper fare la domanda», produrrà persone che «non sanno fare la domanda». E il problema è risolto alla radice. Forse anche per questo gli imprenditori del sociale che sono coinvolti in questa ipotesi si presentano come aggressivi e voraci. Intuiscono che per loro, anche per loro, il tempo delle vacche grasse non durerà.

### Terza ipotesi

La terza ipotesi che consideriamo riguarda il tentativo di sottrarre i servizi alla dipendenza totale dalle elargizioni di rette e sussidi. Questa ipotesi ha qualche avanguardia interessante. L'imprenditrice creativa che mette la sua esperienza e la sua professionalità al servizio di un progetto che coinvolge delle carcerate: le borse che producono si vendono bene e non per beneficenza!

La cooperativa diretta da una signora in sedia a rotelle, con un certo numero di soggetti con disabilità varie, fisiche e intellettive: la cooperativa è competente nella gestione di bilanci di imprese industriali. Sono solo due esempi fra i molti possibili. Indicano una prospettiva, che cerca di tenere insieme la

risposta alle necessità di chi ha bisogni speciali e una produzione capace di conquistare un posto sul mercato.

Questa ipotesi è affascinante e di rottura, ma appare come fortemente selettiva. È poco incentivata e per nulla favorita. Gli esempi che la rappresentano sono lodati come eccezionali, cioè eccezioni. È un po' come, per il razzismo bianco, il nero intelligente. È riconosciuto tale per il fatto che «è come noi». Occorre domandare se la produttività di soggetti con bisogni speciali sia tale nonostante o grazie. A volte la risposta è un po' di entrambe: nonostante le situazioni di disabilità e grazie a quelle. Sostanzialmente rischia di essere una risposta demagogica consolatoria. E può accadere quello che si verifica quando certe trasmissioni televisive presentano il soggetto con disabilità che è riuscito a fare ciò che nessuno mai si sarebbe aspettato facesse: si è esibito in uno spettacolo, si è laureato, ha scalato una montagna, ecc. Da quel momento, e per qualche tempo, quella persona diventa un termine di confronto quasi spietato per chi non ce la fa.

### Sintesi ipotetica...

Una sintesi delle tre ipotesi, prendendo il meglio — secondo il punto di vista di chi scrive — da ciascuna, e aggiungendo qualcosa, può essere sviluppata con interesse:

a) La Costituzione non è un dato da cui partire. È un progetto da realizzare. La Repubblica fondata sul lavoro è di importanza enorme proprio perché va realizzata, e non c'è. Quando i Padri Costituenti l'hanno scritto, si poteva credibilmente pensare che una gran parte degli italiani — i lavoratori — sentissero e vivessero l'appartenenza al mondo del lavoro. Oggi quella appartenenza è stata in buona parte sostituita dall'appartenenza al comune

di residenza, che si vorrebbe libero da presenze di musulmani, di disabili — al più i «nostri»... —, di zingari, di senza reddito, di diversi da «noi». Questo tipo di appartenenza non è solo un sabotaggio alla Costituzione, ma è anche un ostacolo alla prospettiva inclusiva, privilegiando il localismo e la comunità chiusa. La Costituzione è il documento programmatico per la prospettiva inclusiva, come progetto da realizzare e non come dato dietro cui rifugiarsi.

- b) Non basta la sfida del volontarismo (cfr. Darcos e Meirieu, 2003). Paradossalmente, il volontarismo è assimilabile ai valori dell'individualismo di massa, contrari alla scuola e alla formazione: la seduzione contro la riflessione, la violenza contro il dialogo, la facilità contro l'esigenza, l'eliminazione o il disimpegno nei confronti dell'anello debole contro l'educazione di tutti. Il volontarismo è pensiero magico di bassa lega, imposto dalle volgarizzazioni mediatiche.
- c) Il trasferimento del carico tributario dalle fasce deboli a quelle opulente e dal reddito al patrimonio. Solitamente questa ipotesi non viene presa in considerazione temendo che possa provocare la fuga dei capitali. Ma si può restare paralizzati da questa minaccia, che può anche essere chiamata ricatto? Crediamo che non sia impossibile capire che la sicurezza delle manette è una sicurezza finta. Sentirsi minacciati e affidare le nostre speranze a misure di ordine pubblico è da disperati. Il controllo del territorio può essere più efficace se chi abita il territorio vive con qualche certezza di futuro organizzato. Questo significa che, se un cittadino qualsiasi ha un incidente che lo porta ad avere una disabilità, quello stesso cittadino qualsiasi non deve azzerare le sue possibilità, ma averne altre, che un'organizzazione sociale gli offre e che lui ha il compito di esplorare e utilizzare.

- È chiaro che questo punto rischia di essere accusato di populismo riformista. Come tutti i populismi, anche questo è la mistificazione del nome del popolo e la semplificazione un po' magica secondo la quale con una mossa, compiuta in nome del popolo, si risolve tutto. Cerchiamo di conseguenza di tener conto di questo rischio affrontando non un solo aspetto della situazione complessa, ma anche i vari aspetti che la costituiscono. È necessario capire che questo punto riguarda il finanziamento di un sistema che, attualmente, non gode di buona stampa, essendo considerato poco efficiente, obsoleto, poco attento ai bisogni reali delle persone. Se con questo punto tocchiamo l'argomento del finanziamento — tema che non possiamo eludere —, negli altri punti esaminiamo l'organizzazione del sistema, perché conquisti credibilità e verificabilità.
- d) L'incoraggiamento alle piccole imprese cooperative, da considerare per la loro reale capacità innovativa. Esso può avvenire rinunciando a gare d'appalto per un'estensione di servizi molto ampia, o anche solo ampia. Una gara di appalto per un servizio permette risposte innovative.
- e) Favorendo il credito agevolato. Le piccole imprese cooperative hanno sovente idee che non possono concretizzare, rincorrono il sogno di finanziamenti europei o di fondazioni bancarie, ma questi finanziamenti sono più facilmente intercettati da grandi imprese cooperative, come abbiamo già detto.
- f) Le assicurazioni e il sistema assicurativo. È un punto delicato, che va studiato con cura e coinvolgendo le giuste competenze. Si tratta di studiare l'utilizzo dei finanziamenti per alimentare un sistema assicurativo che trasformi le assicurazioni da imprese esclusivamente di lucro a imprese connesse all'offerta di servizi.
- g) Il sistema delle imprese produttive dovrebbe trarre notevoli benefici dal fatto che l'ambiente in cui si sviluppa il lavoro sia o meno dotato di servizi. La buona qualità dei servizi deve essere una garanzia di sicurezza e di legalità diffusa.
- h) I profili professionali. Il sito <http://www.professionidaiuto.com/index.html> può essere un riferimento utile per sviluppare questo aspetto, che va distinto in due elementi:
- il perfezionamento di legittimazione. Ad esempio, il profilo dell'Educatore è diviso in Educatore Professionale, che nasce dalla formazione universitaria in corsi presenti nelle Facoltà di Medicina, ed è riconosciuto dalle strutture sanitarie; e Educatore Sociale, formato dalle università, in corsi di laurea presenti nelle Facoltà di Scienze della Formazione. Questo secondo Educatore, pur avendo una formazione universitaria attiva da molti anni, non è riconosciuto a livello nazionale, ma solo in qualche Regione — come la Regione Emilia-Romagna —, attraverso il meccanismo degli accreditamenti (le strutture socio-educative ricevono l'accredito se hanno, nel loro personale, operatori con questo titolo). L'assenza di riconoscimento non è stata neanche presa in considerazione nella valutazione dell'efficacia della formazione dei corsi universitari triennali, che sono stati valutati non soddisfacenti. Era prevedibile: l'assenza di riconoscimento non permette di partecipare a concorsi pubblici...
  - La costruzione del profilo secondo logiche che non portino a insensate frantumazioni professionali. In un'esasperata ricerca di affermazione commerciale

## Le attuali difficoltà

1. I servizi culturali e sociali sono una spesa utile? E perché mettiamo insieme questi servizi? Non dovrebbero essere due categorie distinte? Proviamo a configurarli come distinti ma capaci di formare un sistema unitario. E prendiamo sul serio la prima questione: sono una spesa utile? Rappresentano una spesa utile in due sensi:
  - come investimento che favorisce l'«industria culturale» (editoria, librerie, mercato dell'arte, ecc.);
  - come investimento che previene ed evita altre spese.
2. Un sistema unitario è in un rapporto funzionale alla qualità della vita, che comprende:
  - la qualificazione della spesa (spendo per un servizio e la ricaduta è sull'intero sistema);
  - il contenimento, in prospettiva, della spesa «strutturale» o ricorrente (se spendo in formazione e i soggetti che ricevono formazione sono precari, evidentemente la spesa per la formazione è poco strutturale...);
  - il miglioramento della sicurezza, non tanto e non solo intesa come messa sotto controllo delle minacce criminali, ma anche (soprattutto?) come certezza di procedure e di percorsi per la propria realizzazione esistenziale (studi, professioni, abitazioni, ecc.).
3. Il sistema unitario dei servizi culturali e sociali ha bisogno di operatori competenti. E la competenza è fatta di stabilità, se vuole rispondere efficacemente al bisogno di qualità della vita di ciascuno e di tutti.
4. Il sistema unitario dei servizi sociali e culturali deve/può «intercettare» i bisogni prima che diventino «emergenze». E deve/può fare in modo che un problema a volte possa diventare una risorsa.

Occorre evidenziare le seguenti difficoltà:

1. Le offerte di momenti collettivi si riducono. Per i giovani i momenti collettivi accessibili e non selettivi sono caratterizzati da ubriacature, musicali o alcoliche, che difficilmente facilitano lo scambio e l'approfondimento. Per chi non è più giovane, i grandi supermercati permettono qualche incontro...
2. Esempio è la trasformazione in atto degli stadi di calcio. Sono terreno di esibizione di vere e proprie bande, che prendono il tifo calcistico come pretesto per imprese esibizionistiche distruttive. La trasformazione in corso vuole che gli stadi diventino club esclusivi, con comodità e offerte di ogni tipo: gastronomiche, di cura del corpo, ecc. A questo tipo di stadi accederanno solo coloro che pagheranno, magari indebitandosi. E chi entra ha l'idea di poter sfruttare l'occasione di incontri che contano... Chi è fuori e vuole vedere la partita può farlo con la televisione e il possibile isolamento mascherato che offre.
3. È esemplare anche l'offerta delle settimane di vita militare per conoscere l'esercito. Il costo non dovrebbe essere elevato, ma c'è. E sta accanto, per modo di dire, a quello che non permette di rendere seria la proposta del Servizio Civile, che potrebbe essere un momento importante per chi diventa adulto e cittadino di una Repubblica.

Scriva una persona con disabilità, in una lettera all'autore di queste riflessioni:

Credevo che si dovrebbero fare delle attività assieme, disabili e non disabili, e riuscire a essere tutti gratificati. La maggioranza di questa società non è preparata a questo [...] gli operatori si occupano dei disabili e sono molto carini e disponibili, ma i disabili non vogliono stare solo con disabili, ma anche e soprattutto con le altre persone e da loro vogliono essere considerati per quello che fanno e che sono (anche se camminiamo più lentamente degli altri per i nostri deficit fisici), quindi credo sia importante che anche i disabili si rendano disponibili.

(continua)

(continua)

Questa società non dovrebbe più riunire tutti i disabili assieme, ma dovrebbe consentirgli di stare insieme agli altri.

Poi penso che i problemi siano molti — per noi più numerosi che per gli altri individui — ma, se vogliamo cercare di mandare in porto un progetto, credo si debba iniziare con qualcosa che gratifichi anche i ragazzi normali, senza appesantirli troppo di impegni nei nostri confronti, perché se gli vengono proposte delle attività troppo pesanti come, ad esempio, «il trasporto dei disabili» rischiamo che vada tutto all'aria [...]. Bisogna cercare di risolvere il problema della solitudine che è sicuramente uno dei problemi più gravi per un disabile, cercando di trovare delle soluzioni che vadano bene per tutti.

secondo la logica delle libere professioni, un profilo professionale, anziché contenere una visione prismatica unitaria di più competenze, viene scomposto in tanti profili professionali. Ad esempio, un profilo professionale da fisioterapista può contenere competenze che vanno dai cavalli alle piscine rimanendo unitario. Oppure può scomporsi e dare vita all'ippoterapeuta, all'idroterapeuta, e chissà cosa ancora.

Il sito citato può far comprendere l'importanza dell'accesso all'informazione per tutta la popolazione. Viene sovente utilizzata l'espressione «cittadinanza

attiva». Ottimo! Attiva perché informata. E come? Come informare sulle competenze dei diversi profili professionali? Il sito menzionato può fornire un esempio. Occorre andare avanti in questa direzione.

## Bibliografia

- Anders G. (1997), *Discesa all'Ade. Auschwitz e Breslavia*, Torino, Bollati Boringhieri.  
Darcos X. e Meirieu Ph. (2003), *Deux voix pour une école*, Paris, Desclée de Brouwer.  
Olasky M. (2005), *Conservatorismo compassionevole*, Soveria Mannelli (CZ), Rubbettino.

## Summary

*Three scenarios to confront the crisis. The first scenario: the crisis will pass. The second scenario and outsourcing services. The third scenario is the active acceptance of the challenges. How? In the inter-woven productive innovations endeavouring to keep together the response to the needs of persons with special needs and a production able to gain a place in the market.*