

Ivana Daccò

**L'assistente sociale e il
management:
il posizionamento della
professione nel terzo settore**

Rimini, 28 marzo 2007

Manager:

Da: Vocabolario Treccani della Lingua Italiana

- ***“Dirigente d’azienda di elevata posizione che accentra in sé le funzioni dell’imprenditore, assumendo la responsabilità della conduzione dell’azienda (o di un settore aziendale) e delle relative decisioni, pur non essendo generalmente il proprietario (...);***

professione e management.

L'attività dell'Assistente Sociale trova la propria specificità, anche ma non solo in favore del singolo, nell'individuazione di risorse e nel favorirne la connessione all'interno di un progetto, costruito nella condivisione con i portatori di interesse, singoli, gruppi o comunità, rispetto ai quali costituirsi come facilitatore nelle relazioni

l'Assistente Sociale è il professionista capace di individuare l'evolvere dei bisogni, e produrre organizzazione, per costruire, contenere, organizzare spazi tempi e attività al cui interno i singoli i gruppi e le comunità esprimano se stessi e sviluppino i propri progetti per sé.

L'Assistente Sociale opera nel dialogo e nel confronto con altri operatori di area psico-sociale e sanitaria

non sostituendosi alle specifiche competenze ma,

condividendo aree di linguaggio, come facilitatore in funzione di una sintesi,

per mantenere/ricostruire, nel **maneggio delle risorse,**

la titolarità della persona (del gruppo, della comunità) a progettare per sé e dirigere la propria vita.

L'assistente sociale opera nella relazione con gli amministratori, tecnico-politici, dei servizi

e nella relazione con i terminali ove si definiscono le politiche sociali, nella ricaduta di queste sul territorio, in favore dei singoli casi così come nelle attività con le reti e le comunità.

L'assistente sociale opera nella traduzione delle risorse economico-finanziarie in prodotti di servizio.

**Il compito dell'assistente sociale è
dunque un compito di <governo>**

**allocato nell'area del disagio sociale e
della sua prevenzione**

**E' un compito che si incardina
nell'area del management**

L'Assistente Sociale è oggi richiesta

**di lasciare le quote di compito
sussidiarie, di area psicologica e
educativa degli adulti,
occupate per contiguità e per
l'assenza, ora superata, di specifiche
competenze professionali,
al cui sviluppo ha contribuito,
segnalandone, attraverso la propria
attività, il campo e la necessità.**

**E' necessario in conseguenza vedere
dove,**

oggi,

**l'assistente sociale dovrà operare la
specificità della propria qualifica.**



**Uno sguardo al contesto istituzionale e
organizzativo dei servizi**

La pubblica Amministrazione

sta evolvendo verso una organizzazione con elevati aspetti di **logica aziendale** che, nel settore pubblico, presentano **aspetti impropri**, data la diversità degli obiettivi rispetto all'azienda profit, ma che certamente richiedono **nuovi modelli di efficienza/efficacia**

in questo percorso, la P.A è forzata
dalla necessità di confrontarsi con aree
di mercato che presentano propri
servizi in una veste per la quale
occorre sostituire il termine
concorrenza di mercato
con il termine
sussidiarietà

la risultante è

- la richiesta agli “amministratori” di vario livello, dei servizi pubblici in genere e dei servizi socio sanitari in particolare, di **sviluppare approcci manageriali al compito**
- la tendenza ad **esternalizzare servizi** o parti di servizi a agenzie e imprese private, per finire con il servirsi tout court di servizi privati, con i quali si stipulano “convenzioni” in luogo di agire attraverso servizi propri.

Il mercato

mentre questo sta avvenendo per molte aree
del comparto pubblico,

*in particolare per i servizi ad elevata valenza industriale
(autostrade, trasporto pubblico....),*

**il sociale sviluppa un mercato dei servizi
che si costituisce come esperienza che
disarticola il sistema, finora ritenuto, per
sua “natura”, non tanto in antitesi quanto
come un ‘altro da..’ rispetto alla logica di
mercato.**

Il mercato dei servizi e l'evoluzione del welfare italiano

**Il tema diventa il quadro dei servizi
e uno sguardo al management
necessario a seguirne il
cambiamento e lo sviluppo.**

Servizio Pubblico: risponde a bisogni di sicurezza sociale con servizi di carattere essenziale

**Ieri: costruzione sociale intesa come
antagonista ai meccanismi di mercato.**

*Il valore - servizio prodotto, del quale esiste una
domanda sociale, è reso con costi a carico della
fiscaltà generale, non correlati, se non indirettamente,
ai costi di produzione; il suo valore economico non
risponde a criteri di mercato e al modello domanda-
offerta;*

**Oggi: costruzione sociale concorrente sul
mercato, correlata a una domanda di beni-servizi
rispetto alla quale si confrontano offerte diverse, in
base al modello domanda-offerta, operante su mandato
del Servizio Pubblico secondo il principio della
sussidiarietà**

In quest'ottica è Servizio (di interesse) Pubblico:

- Il servizio che opera **su mandato della P.A.**, che ne definisce le specifiche tecniche richieste e i costi, confrontando le offerte sul mercato;
- Il servizio che opera in proprio, **ottenendo l'autorizzazione all'esercizio dalla P.A. e il cui prodotto la P.A. acquista**, sul mercato, per coprire le proprie necessità di gestore del benessere sociale;
- Il servizio che opera, **rispettando le determinazioni minime richieste dalla P.A.**, con offerte di servizio aggiuntive, proponendosi sul mercato privato e non avendo prioritariamente la P.A. come cliente.

Lo sviluppo di questi percorsi...

...ha portato (sta portando – porterà) la P.A., che mantiene il proprio titolo alla programmazione e al controllo sull'erogazione dei servizi di pubblica utilità, in particolare dei servizi del welfare, a una elevata dismissione della gestione diretta e all'affidamento dei servizi/strutture ad aziende di tipo particolare:

le aziende no profit del terzo settore

Terzo Settore

- **Il Terzo Settore** è quel complesso di istituzioni che all'interno del sistema economico si collocano ***tra lo stato e il mercato***, ma non sono riconducibili ne all'uno ne all'altro;
- sono **soggetti organizzativi di natura privata ma volti alla produzione di beni e servizi a valenza pubblica o collettiva** (cooperative sociali, associazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, ONG.). (2)
- Da: Wikipedia: voce terzo settore

Sono aziende – soggetti del Terzo Settore:

Le Cooperative Sociali

Aziende che, nate con lo scopo di perseguire obiettivi di interesse sociale e a fini non lucrativi, operano con struttura e regole aziendali, confrontandosi sul mercato per la organizzazione e gestione di servizi alla persona.

Operano:

- Immettendo sul mercato propri servizi, con i quali la P.A. si convenziona;**
- Come appaltatori di servizi in capo alla P.A.;**
- Offrendo i propri servizi sul mercato privato.**

Da dove nasce l'imprenditoria del terzo settore

Ieri:

- **dalle organizzazioni sindacali, a partire dalla cooperazione di produzione lavoro;**
- **dal mondo delle organizzazioni cattoliche: forme di sviluppo operativo e organizzato del volontariato;**

Oggi:

- **Ancora dal mondo delle organizzazioni cattoliche e del volontariato;**
- **Da singoli/gruppi di cittadini/professionisti impegnati in ambito sociale;**
- **Da gruppi professionali – orientativamente tuttavia tesi ad un inserimento nell'area profit delle forme libero professionali/studio associato.**

Come aziende di area no profit le “aziende” del Terzo Settore:

- Definiscono**, all'interno della propria vision aziendale (identificazione dell'area di operatività e degli obiettivi che si intendono perseguire), e sulla base di una mission (filosofia aziendale), **i servizi da realizzare;**

- Organizzano le risorse** per la realizzazione degli obiettivi;

- assumono il rischio d'impresa**, vale a dire rispondono del risultato:
 - ✓ - al cliente/committente;
 - ✓ - ai soci finanziatori/lavoratori;
 - ✓ - **al mercato**

Utilizzano, a questi fini

□ **Risorse umane per:**

- **L'analisi della domanda – l'analisi del cambiamento della domanda;**
- **La progettazione di servizi / lo sviluppo/innovazione degli stessi;**
- **La programmazione delle attività;**
- **Le attività di gestione: relative alla struttura aziendale / relative ai servizi realizzati;**

□ **Risorse umane con professionalità specifica per l'operatività nei servizi**

L'assistente sociale nelle cooperative sociali: tipologia prevalente di inserimento

1. All'interno di servizi per i quali la cooperativa fornisce personale alla P.A.:

- ✓ Con contratto di precariato/orario limitato a quanto richiesto da minimo di legge;
- ✓ **Con correlata scelta personale di provvisorietà;**
- ✓ Con disinvestimento dal rapporto societario che caratterizza la cooperazione;
- ✓ **In posizione di responsabilità professionale scarsamente definita nel servizio;**
- ✓ In posizione di deresponsabilizzazione verso la vision e la mission aziendali

L'assistente sociale nelle cooperative sociali:

tipologia prevalente di inserimento

2. All'interno di servizi/strutture proprie della cooperativa e/o a gestione totale:

A parità di precarietà "condivisa" (*né il professionista né la cooperativa investono aspettative sul rapporto*)

- ✓ *quasi mai con incarichi di staff dirigenziale;*
- ✓ *quasi mai con incarichi gestionali di area;*
- ✓ *con incarichi per i quali, salvo obblighi di legge, l'assistente sociale è sostituibile/sostituita da professioni con competenze "contigue, segnatamente psicologi/educatori professionali.*

**Ma l'assistente sociale è,
specificamente, il professionista del
“governo” della relazione bisogni –
risorse.**

Suoi, per specifica formazione, i compiti di

- ✓ **produrre organizzazione,**
- ✓ **collaborare a tradurre risorse in prodotti di servizio,**
- ✓ **costituirsi quale interlocutore nella relazione con i terminali ove si definiscono gli obiettivi di politica sociale aziendale.**

Nell'ambito delle aziende cooperative, ciò si traduce in incarichi di:

- **Progettazione**, per servizi propri e/o per concorrere in gara con altre aziende, di servizi sociali, in struttura o territoriali;
- **Coordinamento** di servizi – in struttura o territoriali – in quanto professionista capace di operare
 - ✓ sintesi tra linguaggi, per quanto attiene all'organizzazione interna e
 - ✓ sintesi nell'incontro con la domanda del territorio e dell'utenza, nella lettura dell'evolvere dei bisogni.

Ancora:

- **Sviluppo nelle aree dei sistemi di qualità,** della costruzione di indicatori e strumenti per la rilevazione della domanda e per il monitoraggio delle attività;
- **Supervisione – formazione permanente** degli operatori di area socio sanitaria per gli aspetti sociali del compito;
- **Rappresentanza sociale** nella relazione tra azienda-cooperativa e servizi sociali delle P.A. committenti, per la necessaria condivisione di linguaggio che il compito comporta.

Da ultimo:

Avendo definito l'attività del management come delegata,

ma anche propria dell'imprenditore,

e per le caratteristiche di rappresentanza e di sussidiarietà alla P.A. ricoperte dall'azienda no profit di terzo settore,

**risulta necessario lo sviluppo di una
imprenditoria sociale per l'area,**

nella condivisione di una vision per la professione e per l'evoluzione del welfare italiano.

**In questo il Sindacato di categoria è
interlocutore elettivo.**