

TAVOLA DEI BISOGNI

	BISOGNI FISIOLGICI	BISOGNI DI SICUREZZA	BISOGNI DI APPARTENENZA E AMORE	BISOGNI DI STIMA (AUTO ED ETERO)	BISOGNI DI REALIZZAZIONE
INDIVIDUI	<ul style="list-style-type: none"> -Alimentazione -Temperatura -Riposo -Protezione fisica -Salute -Spazio fisico -Salubrità ambientale -Pulizia/igiene 	<ul style="list-style-type: none"> -Contenimento -Protezione emotiva/affettiva -Accoglienza -Stimolazione -Essere gestiti (per alcuni) -Tollerare frustrazioni (apprendere a) -Protezione da pregiudizi/discriminazioni - Organizzazione 	<ul style="list-style-type: none"> -socializzazione -comprensione e affetto -ascolto -riconoscimento valore personale 	<ul style="list-style-type: none"> -autonomia -partecipazione al cambiamento -rispetto per sé e per gli altri -personalizzazione -essere valorizzati riconoscimento 	
OPERATORI	<ul style="list-style-type: none"> retribuzione -salubrità ambientale -protezione fisica -pulizia e ordine 	<ul style="list-style-type: none"> -protezione emotiva -continuità lavoro e progetti intrapresi - tempo per attuare progetti - professionalità (chiarezza attività e compiti) -formazione/valutazione 	<ul style="list-style-type: none"> - coesione e solidarietà - inclusione processi decisionali - senso di appartenenza all'organizzazione e al gruppo di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - stima e riconoscimento professionale - gratificazioni - autostima - autovalutazione 	
ORGANIZZAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - risorse economiche - spazi adeguati - circolazione delle informazioni - organigramma - dotazione tecnico strumentale - pulizia e ordine 	<ul style="list-style-type: none"> - meccanismi operativi (elaborarli/attuarli) - certezza di risorse tecniche/strumentali e umane - democraticità - formazione 	<ul style="list-style-type: none"> - appartenenza al sistema più ampio di settore - appartenenza al sistema professionale tecnico e scientifico di riferimento - appartenenza a sistema sociale e ideale 	<ul style="list-style-type: none"> - riconoscimento dal sistema sociale di riferimento del lavoro svolto 	

Le risposte ai bisogni

Dagli anni '50 ad oggi si è assistito ad una dinamica tra l'emergere e il legittimarsi dei bisogni, l'impegno delle politiche sociali nel determinare il sistema dell'offerta e l'affermarsi del volontariato con diversi ruoli e impegni. L'exkursus qui presentato ricapitola, sia pure in modo schematico, questo processo, evidenziandone per ogni epoca i tratti peculiari.

Negli **anni '50** le politiche sociali sono ancora nettamente caratterizzate dalla legislazione di epoche precedenti più che dall'attuazione dei diritti della persona previsti dalla Costituzione. La politica sociale non ha ancora la configurazione di un sistema e si presenta con una struttura particolaristica che risponde a esigenze e pressioni di una serie di categorie e settori sociali differenziati. In campo socio-assistenziale si afferma sempre più il peso degli "Enti istituzionali" pubblici che erogano su scala nazionale prestazioni monetarie e servizi a specifiche categorie di "aventi diritto" (orfani, profughi, mutilati e invalidi, pensionati..) realizzando una peculiare commistione di universalismo nei finanziamenti e di selettività nei benefici. Prefetture, Comuni ed Eca si adoperano con interventi per il mantenimento degli inabili al lavoro, la ospedalità dei poveri, le rette in istituto per minori e per "vecchi indigenti". Altri interventi assistenziali erano delegati alle Opere Pie e alla Chiesa. La politica sociale dell'epoca tendeva a realizzare due obiettivi:

a) drenare il bisogno sociale più conclamato e largamente caratterizzato da situazioni di povertà assoluta attraverso interventi assistenziali "tampone" come le prestazioni monetarie o l'istituzionalizzazione. Quest'ultima soluzione produceva, con la segregazione del soggetto, la rimozione del problema e significava la effettiva delega all'istituzione dell'assistito che per lo più perdeva i diritti e le garanzie del cittadino;

b) includere nella cittadella del nascente Welfare i gruppi sociali emergenti, quasi tutti collocati nell'area sociale approssimativamente definibile come ceto medio, e operare con interventi di politiche del lavoro per assistere e garantire "il funzionamento capitalistico del mercato del lavoro". Il bisogno, in tale quadro, è l'espressione di un deficit dell'individuo che non riesce a fare propri i valori e le mete del sistema. Il volontariato, nelle poche realtà in cui esiste, svolge un ruolo residuale, collaterale al pubblico che risulta nettamente egemone e centralistico come si verifica per tutto il decennio successivo.

Negli **anni '60** le politiche sociali impattano in una recrudescenza di fenomeni sociali induttori di malessere e disagio (intensi flussi migratori sud-nord, urbanizzazione elevata) mentre il ricorso all'istituzionalizzazione degli svantaggiati o malati (emblematico il caso dei malati di mente) raggiunge il massimo di espansione. Il "boom" economico evidenzia maggiormente le contraddizioni del sistema mentre non produce una più equa distribuzione della ricchezza e quindi

una maggiore democratizzazione e uguaglianza rispetto al bisogno. La società italiana in questo decennio può essere definita ancora una società dai "bisogni semplici". Anche l'offerta sociale è regolata da pochi e chiari principi e da poche e grandi istituzioni centrali.

Le lotte sindacali e la contestazione studentesca del 1968 inducono i gruppi al potere e le forze politiche a rivedere la propria strategia di consenso. Viene sancito così il principio della universalità delle prestazioni per cui non è più possibile privilegiare alcune categorie, contando sulla netta discriminazione di altre. Si ha l'avvio di una strategia di modernizzazione degli apparati istituzionali, attraverso una serie di riforme. Si afferma anche quello che diventerà l'obiettivo degli anni '70, ovvero il decentramento e la periferizzazione delle politiche socio-sanitarie e con esso l'assunto che solo con la partecipazione diretta delle comunità locali si possa far corrispondere l'intervento sociale ai bisogni reali della popolazione. La società civile inizia a vivere la lunga fase di sviluppo dal basso, che si protrarrà lungo tutto l'arco degli anni '70, mentre il volontariato è un fenomeno ancora poco organizzato che opera per lo più nelle pieghe di istituzioni totali senza essere in grado di intaccarne la logica escludente e spersonalizzante.

Negli **anni '70** la politica sociale si configura come un compito delle autonomie locali, specialmente dopo l'emanazione del DPR 616/76 e della L. 833/78. Tale decennio è stato caratterizzato da una intensa attività pubblica in campo sociale sotto la spinta di una fitta produzione legislativa che riconosce nuovi bisogni sociali, non più definiti in negativo come carenze dell'individuo bensì come esigenze di sicurezza sociale e di benessere collettivo. Si hanno leggi che prevedono una serie di interventi a supporto della famiglia (asili nido, consultori familiari, nuovo diritto di famiglia) e che riconoscono lo specifico dei nuovi bisogni superando l'approccio precedente basato su una distribuzione di provvidenze. In questo decennio, con l'avvio della gestione locale degli interventi e dalla loro proiezione territoriale, ovvero nell'ambito della comunità di vita dei soggetti bisognosi, anche il concetto di assistenza sociale diviene più complesso così come i compiti che vengono definendosi. Si mira, attraverso una serie articolata di servizi, a prevenire o ad eliminare situazioni di bisogno connesse all'età, a stati di svantaggio fisico e psichico, a condizioni problematiche (povertà materiale, devianza..) o alla mancanza di un nucleo familiare, bisogni che non trovavano prima, in tutto o in parte, tutela nei settori della protezione sociale. E' negli anni '70 che si afferma il concetto e la pratica del servizio alla persona a discapito della istituzionalizzazione e monetizzazione del bisogno: interventi questi, che, oltre a non essere in alcun modo risolutivi rispetto ai bisogni degli assistiti producono una situazione di passività, identità negativa e forte dipendenza. Accanto all'assistenza pubblica ha sempre più rilievo l'intervento dell'operatore privato non profit. Compito prioritario del volontariato, che emerge proprio in questo decennio in modo organizzato e capillare, è quello della tutela degli interessi deboli e di denuncia delle sperequazioni e delle disattenzioni degli Enti Locali e delle Unità Sanitarie Locali.

Negli **anni '80** si ha uno sviluppo diffuso e coerente sul piano della codificazione di una politica sociale modernamente orientata ai principi di tutela della persona, rispetto della libertà e dignità personale, dell'effettiva universalità ed

equità dei trattamenti (pur all'interno di una definizione di priorità). Essa è volta a realizzare servizi-interventi orientati alla massima integrazione sociale e autonomia individuale. In tale ottica l'utente non è fruitore passivo di prestazioni ma diviene un interlocutore attento, consapevole dei propri diritti e autore di richieste precise e personalizzate. Le leggi regionali esaltano il concetto di prevenzione del disagio e di promozione della persona assumendo un largo spettro di bisogni e di categorie di soggetti in condizione di marginalità (pur relativa e reversibile). In tale ottica oggetto della politica sociale non è solo l'emarginato grave o il soggetto segnato da uno svantaggio conclamato o il malato tout-court, bensì il benessere psico-fisico e la qualità della vita del cittadino nel suo ambiente-territorio. Si afferma anche una progettualità basata sullo strumento del "Progetto-obiettivo" per l'affronto sistematico, globale e integrato (socio-sanitario), dei bisogni di varie componenti sociali. Ne discende la necessità di una "capillarizzazione degli interventi" in un collegamento funzionale, se non una effettiva integrazione strutturale, tra i diversi servizi e apparati istituzionali così come di una valorizzazione di tutte le risorse, dal volontariato strutturato al privato sociale. Il volontariato in questa fase è molto attivo nell'innovare risposte e servizi, sollecitato dalle stesse istituzioni (la L. 833 è stata la prima a legittimare il volontariato in concorso con l'azione pubblica) attraverso un'attiva sperimentazione che diventerà anche patrimonio dell'offerta pubblica.

Negli **anni '90**, il processo di crisi irreversibile del welfare state ha portato ad una diversa strutturazione sociale dei diritti non più pensati in astratto ma declinati in concreto per il singolo cittadino. Non basta affermare i bisogni ma occorre garantirli in termini di risposta attraverso la promozione e tutela dei diritti della persona. Si dilata così l'area dei diritti individuali, intesi non solo come diritti all'uguaglianza delle opportunità ma anche alla diversità. Il principio guida delle politiche sociali è quello della promozione dell'inclusione sociale piuttosto che quello non garantista e residuale della lotta all'esclusione sociale. L'emergere di numerose domande di riconoscimento dei propri diritti da parte di minoranze che diventano nuovi attori sociali spinge ad una concezione dei diritti come titoli di cittadinanza circolanti nella società, convertibili in mezzi, risorse e politiche pubbliche. Nel far prevalere il tema dei diritti di cittadinanza il volontariato oltre a rimarcare un ruolo di rappresentanza degli interessi di coloro che ne sono privi, opera come forza animativa nei confronti dei soggetti, dei gruppi e delle comunità, e funge da stimolo connettivo tra i diversi soggetti in campo. Sollecita quindi consapevolezza dei bisogni e dei diritti, ma anche partecipazione e responsabilizzazione per scambiare risorse e creare nuova socialità, dando credito alle strategie messe in atto dalle persone. In questo nuovo scenario qualunque soggetto delle politiche sociali è indotto ad operare in un'ottica che fa propria un'idea di benessere collettivo definito soprattutto dal grado di autonomia e di capacità delle persone di mobilitare risorse per far fronte alle situazioni che si trovano ad affrontare. In particolare, il volontariato si fa non solo artefice di una istanza pedagogica (cultura della cittadinanza attiva e solidale) ma entra in un progetto di trasformazione sociale, di cui è attore tra i più consapevoli. E' ora un soggetto di rilevanza politica (L. 266/91), partner attivo e/o interlocutore critico ma propositivo del pubblico.