

## 2.

# Lavoro socioeducativo e precarietà ai tempi del COVID-19. Prime note e osservazioni di ricerca

Vincenzo Carbone, Mirco Di Sandro

### 1. Presupposti contestuali e metodologici

*The outbreak constitutes a Public Health Emergency of International Concern* (PHEIC): l'epidemia da Covid-19 rappresenta un'emergenza sanitaria internazionale, sostiene l'OMS il 30 gennaio 2020.

Ai primi di febbraio anche l'Italia inizia a fare i conti con un numero di contagi in ascesa, finché il 21 del mese si registra il primo decesso. Il numero di pazienti con sintomi aumenta notevolmente e crescono i ricoveri, in pochi giorni le strutture ospedaliere vengono intasate. Ben presto viene dichiarata la "crisi delle terapie intensive" e sopravanzano tutte le carenze e le profonde ingiustizie di un sistema sanitario impoverito da decenni di tagli alla spesa pubblica e dalla riorganizzazione neoliberista dei servizi di welfare.

Con il decreto-legge del 23 febbraio 2020 e le successive "disposizioni attuative", nei primi Comuni interessati dal contagio si profilano le prime "zone rosse" e si esortano le autorità competenti ad «adottare ogni misura di contenimento e gestione adeguata e proporzionata all'evolversi della situazione epidemiologica» (art. 1 comma 1). Poi l'8 marzo il Presidente del Consiglio dei ministri decreta l'adozione di "misure urgenti" e radicali sul territorio della Regione Lombardia e su 14 province del Centro-Nord: si fa divieto di entrata ed uscita dai territori se non per comprovate necessità; si raccomanda l'adozione del telelavoro; si sospendono i servizi educativi e formativi; vengono chiusi centri sportivi, musei, bar e ristoranti. Le stesse misure si estendono, il giorno successivo, in tutta Italia.

È *lockdown!* Il Paese intero è esortato a "restare a casa", a limitare i propri spostamenti, a "rispettare le distanze", a proteggersi e tutelare l'altro (DPI – Dispositivi di Protezione Individuale): un aggiornamento lessicale, un nuovo dizionario dell'emergenza che favorisce differenti prossimità, induce nuove posture, ridefinisce le relazioni umane e sociali.

Anche la ricerca non sfugge alla drammatica ridefinizione degli spazi, dei tempi e delle relazioni, subendo – in quanto sviluppatori, referenti investigativi e oggetto delle indagini – gli effetti della 'nucleazione' e del confinamento delle vite.

Fare ricerca durante l'emergenza, oltre a rappresentare una rilevante difficoltà in termini di pratica scientifica, assume dunque un valore partico-

lare in quanto interroga i fatti, e con essi le reazioni individuali e collettive, nel loro svolgersi. Costringe a entrare nei processi che ci investono e preoccupano già in quanto individui osservandoli da ricercatori; obbliga all'impresa di fotografarli mentre sono "in movimento"; mette alla prova la postura scientifica e le categorie interpretative in un campo che si rivela impervio perché, come accaduto nel caso della pandemia da Coronavirus dei primi mesi del 2020, ci minaccia direttamente.<sup>1</sup>

*Lavoro socioeducativo e precarietà ai tempi del Covid-19* è il titolo dell'inchiesta lanciata all'indomani del *lockdown*, configurata come una ricerca-intervento che si colloca all'interno di un dibattito pubblico, particolarmente vivace in quei giorni in Italia, imperniato sulla rilevanza dei temi della riproduzione e della cura. La pandemia e le misure governative adottate per contrastarne gli effetti rimettevano al centro dell'agenda politica le necessità connesse all'erogazione di servizi di cura, assistenziali, educativi e formativi.

L'inchiesta, perciò, mira a cogliere le specificità e gli aspetti problematici della gestione dei servizi alla persona, a partire dal punto di vista "situato" di operatrici e operatori della Sanità, dell'Assistenza Sociale, dei Servizi di Cura, della Scuola ed in generale dei servizi socio-educativi (dalle varie declinazioni e commistione di contenuti professionali). Si iscrive, inevitabilmente, all'interno della riflessione sulle trasformazioni del sistema di Welfare community, della convivenza difficile e problematica tra l'azione pubblica, quella del privato sociale e il Terzo settore, mettendo a tema il lavoro di cura e le sue specifiche processualità, caratterizzazioni e contraddizioni. Intreccia, inevitabilmente, gli studi sulla precarietà, condizione ormai ascritta al *Social Work*, nel tentativo di stimolare e raccogliere testimonianze, producendo riflessioni, nuova conoscenza e, allo stesso tempo, consapevolezza di sé e degli altri, favorendo auto-identificazione in una condizione collettiva, sempre più sfibrata dalle tensioni individualizzanti e parcellizzanti tipiche del lavoro socioeducativo in epoca neoliberista.

In tal senso adotta il metodo dell'inchiesta (Alquati 1993) definendo un percorso esplorativo e costruttivo in condivisione con operatrici ed operatori dei servizi, che, come raccordo al periodo successivo in questi mesi difficili di *lockdown* si sono adoperati nelle attività professionali di fronteggiamento delle situazioni di particolare rischio e vulnerabilità sociale e, nonostante le difficoltà e l'isolamento, hanno avvertito la necessità di riflettere sulle proprie condizioni di vita e di lavoro e mettendo in campo rivendicazioni collettive per il riconoscimento dei diritti del lavoro e della valenza sociale della loro attività.

Quest'inchiesta incrocia, perciò, il percorso di assemblee territoriali e nazionali di operatrici e operatori che nei mesi di *lockdown* si sono moltiplicate sulle piattaforme di comunicazione digitale e che hanno avuto, quando possibile, mobilitazioni off-line, nelle "piazze e sotto i palazzi del potere". Il lavoro

---

<sup>1</sup> Marinelli (2020, pp.11-12).

di ricerca, mobilitando riflessività e condivisione, ha contribuito a creare connessioni e stimolare sinergie che si sono rivelati fattori cruciali nella costruzione di processi partecipativi e organizzativi, non strettamente relegati alle rivendicazioni corporative e particolaristiche.

## 2. Lavoro socioeducativo: concetti e dimensioni di indagine

La ricerca si situa nel campo della riflessione sulle trasformazioni del *Welfare*, nel passaggio dalla dimensione pubblica dell'intervento dello *State*, a quello frammentato e combinato nella formula del *Mix*, fino a quello deresponsabilizzato e decentrato verso la *Community*. Questa sequenza di regimi descrive un processo di trasformazione storico che ha implicato, a partire dal progressivo "ritiro" dell'intervento dello Stato (*new public management – sussidiarietà - privatizzazione*), l'incremento e la pluralizzazione degli attori coinvolti nell'erogazione dei servizi e l'affermazione del Mercato e del Terzo Settore come ambiti primari – e sempre meno complementari – dell'attuazione delle politiche sociali in Italia (de Leonardis 1998; Dellavalle 2013; Burgalassi 2012; Kazepov – Barberis 2013).

In questo ambito di politica sociale si impone una gestione manageriale e competitiva del Welfare (Ascoli – Ranci 2002; Mori 2015; Ascoli *et al.* 2015), sempre più condizionata dai tagli alla spesa pubblica e dalla razionalizzazione delle risorse, incapace di fronteggiare bisogni e domande vecchie e nuove di prestazioni sociali. A partire dalla crisi degli anni '70-'80, infatti, assistiamo all'aumento delle vulnerabilità e delle forme di disagio sociale, riemerse in modo acuto con l'ultima contrazione dell'economia globale tra il 2007 e il 2008, destinate ad esplodere sul lungo corso dell'emergenza che stiamo vivendo. La vacillante tenuta del sistema nazionale di welfare si è, infatti, manifestata subito rivelando, a fronte della penuria di risorse destinate agli interventi, il suo carattere *selettivo e disciplinante* (Gargiulo 2019): si è imposto il criterio della scelta, affermando il discrimine tra "meritevoli" e "non-meritevoli" di soccorso, cure e assistenza.

Particolarmente critiche risultano anche le condizioni e le disposizioni (organizzative, professionali, etiche) del lavoro sociale. Operatori e operatrici dei servizi – in un contesto di *gender segregation* (Bartholini *et al.* 2016) in cui il *femminile* risulta un tratto caratterizzante del lavoro di cura (Carbone 2018a) all'interno di una generalizzata e strutturale *femminilizzazione di tutte le forme del lavoro contemporaneo* (Morini 2010) – sono costretti ad esercitare il proprio mandato nella mediazione quotidiana tra bisogni crescenti e sempre più particolari, penuria generalizzata di risorse (strumenti, tempi, opportunità), stringenti vincoli e continue ridefinizioni organizzative, disagevole ricerca di coerenza etica e professionale. Tutte queste tensioni, incertezze e stress - da precarietà e da rischio individualizzato - si traducono in frustrazione, rassegnazione e disaffezione al lavoro, solitamente connotato in senso *passionale* (Murgia – Poggio 2012; Armano

– Murgia 2016; Busso – Lanunziata 2016), che potrebbero persino incidere sull’arretramento complessivo del sistema di welfare (Bertotti 2014) e sulla sua caratterizzazione: «un welfare che sta diventando sempre più precario, così come il lavoro che rende possibile l’erogazione dei suoi servizi» (Corleto 2020, 261). La precarietà, come dimensione costitutiva del welfare, rappresenta una condizione che investe le processualità, gli esiti ed i vissuti degli attori coinvolti.

Le ricerche sulle condizioni lavorative degli operatori e delle operatrici del sociale evidenziano, infatti, come i processi di precarizzazione e informalizzazione coinvolgano in maniera strutturale anche le professionalità più tutelate nel settore dell’assistenza sociale (Facchini 2010; Burgalassi 2012; Sammarco – Tilli 2012) dell’educazione e della formazione (Carbone 2018b). Scarse retribuzioni, incertezza e intermittenza contrattuale, indefinite possibilità di carriera, mancata valorizzazione delle competenze e del ruolo professionale, convivono con la polverizzazione delle esperienze, la frammentazione dei tempi, l’insufficienza di spazi, opportunità e strumenti, nella complessiva individualizzazione del lavoro. La precarietà, immediatamente esistenziale (Fumagalli 2011; Carbone 2013) intacca direttamente le vite di lavoratrici e lavoratori del sociale: misura i costi, dispiega i tempi, condiziona le aspettative, altera gli umori.

Il lavoro socioeducativo, in questo contesto di riflessione, allude all’universo ampio ed eterogeneo di professionalità, di settori di intervento (pur sempre legati all’ambito dei Servizi sociali e alla persona), di relazioni e modelli operativi e di rapporti di lavoro (più o meno *formali*). Attinge dalla categoria anglosassone del Social Work gran parte del suo significato, traducendola in lingua italiana attraverso una formulazione che situa nel “sociale” anche la sua funzione “educativa”<sup>2</sup>. Si configura piuttosto come un riadattamento dell’espressione “The social professions” adottata dall’European Journal of Social Work (Otto – Lorenz 1999; Hare 2004) nell’intento di abbracciare sia le professioni sociali che quelle pedagogiche ed educative.

In tal senso il lavoro socioeducativo è quello che si svolge nei settori dell’Assistenza Sociale, dei Servizi alla Persona, nel Lavoro di Cura, nei Servizi Sanitari, Educativi, Formativi e tutti quelli volti all’Inclusione Sociale dei più vulnerabili. Un universo eterogeneo di ambiti, professionalità, circostanze, relazioni e utenti, accumulati dalla medesima finalità: favorire la coesione e l’inclusione sociale, contrastare gli effetti *selettivi* ed *espulsivi* dei processi di mutamento sociale contemporanei. Il lavoro socioeducativo si determina entro la sfera degli interventi di welfare e confluisce nell’impostazione - teorica e politica - adottata dalla na-

---

<sup>2</sup> Come evidenziato proprio dall’International Federation of Social Workers la sua missione è quella di assistere e guidare le persone nelle sfide della vita, contribuendo a migliorarne il benessere: «*Social work is a practice-based profession and an academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. Principles of social justice, human rights, collective responsibility and respect for diversities are central to social work. Underpinned by theories of social work, social sciences, humanities and indigenous knowledge, social work engages people and structures to address life challenges and enhance wellbeing. The above definition may be amplified at national and/or regional levels*» (IFSW 2014).

scente Rete Intersindacale IOS, che lo scorso 13 novembre ha proclamato il primo grande sciopero delle lavoratrici e dei lavoratori del comparto.

Il 13 Novembre è stata la prima tappa di un percorso difficile e di lunga durata. In primo luogo perché apre un lavoro di inchiesta e mappatura delle innumerevoli figure professionali e della galassia di contratti che caratterizzano l'universo del welfare italiano. In secondo luogo perché è ormai improrogabile la restituzione al pubblico della responsabilità del welfare in tutte le sue sfaccettature. Perché il welfare gestito dai privati è un sistema fallito. Perché il welfare è una “merce” fuori mercato (Zerbini 2020).

L'assunzione di questa impostazione interpretativa si addice alla finalità prioritaria dell'*inchiesta*, quella di sostenere un dibattito e disporre conoscenze finalizzate al contrasto delle disuguaglianze, delle discriminazioni dentro e fuori i luoghi di lavoro, dell'esclusione sociale, dei processi di marginalizzazione ed espulsione che si riproducono con sistematica rapidità all'interno delle società neoliberiste (Hoefer 2015; Busso – Gargiulo 2017). In tal senso si configura come una ricerca-intervento (Colucci *et al.* 2008) nella misura in cui sostiene la “produzione di conoscenza” insieme a chi la detiene con la finalità di riflettere collettivamente per appropriarsene, affinché siano condivise nella comprensione del proprio presente e per progettare tentativi per migliorarne il futuro.

La ricerca proietta l'orizzonte di riferimento entro l'ampio universo di senso delle professioni socioeducative, al fine di valicare la frammentazione (di risorse, tempi, ambiti, condizioni...) e contrastare l'individualizzazione del lavoro, favorendo riflessività, consapevolezza e condivisione di conoscenze e di esperienze. La differenziazione, in altro senso, non si assume come limite investigativo che determina l'impossibilità di operare connessioni interpretative tra concetti e condizioni, bensì come cornice interpretativa che situa e sostanzia l'esperienza soggettiva e contestuale del lavoro.

### 3. Inchiesta in pandemia. Brevi note di metodo

Il *lancio* dell'inchiesta è avvenuto in un flusso di comunicazione fitto e distribuito tra i vari collaboratori (individuali, collettive, via mail, whatsapp, zoom, teams...) finalizzato alla progettazione di dimensioni problematiche, categorie analitiche, indicatori, strutture di domanda e modalità di risposta. Il Dipartimento di Scienze della Formazione ha prontamente messo a disposizione uno spazio virtuale e un software per la somministrazione dell'indagine, che è stata lanciata in *pre-testing* il 17 aprile 2020. Con piccoli aggiustamenti, determinati anche dagli sviluppi normativi intercorsi in tema di sostegno al reddito (estensione FIS<sup>3</sup>), il 21 la scheda di rilevazione era pubblica, accessibile

---

<sup>3</sup> L'assegno ordinario del Fondo di integrazione salariale (FIS) è un ammortizzatore sociale rivolto

a tutti attraverso un *link aperto*. La somministrazione si è conclusa, dopo 64 giorni, il 23 giugno, pur raggiungendo 1.000 rispondenti, si è ritenuto considerare validi solo 443 questionari, perché compilati per almeno il 75%.

La ricerca si configura come una *web survey aperta* (Couper 2011) promossa attraverso un link di accesso al questionario sui canali digitali del Dipartimento e mediante social network. Un campionamento ‘a cascata’, di cui sono evidenti i limiti, che ha permesso, tuttavia, di diffondere l’inchiesta in molteplici ambiti di dibattito sul tema (gruppi di interesse specializzati su Facebook, pagine e blog sindacali, bacheche di collettivi e movimenti, assemblee, comitati territoriali). La selezione dei casi, infatti, è stata governata nelle limitate possibilità di controllo che il filtro della rete e la natura “aperta” della survey stessa possono garantire: si è orientata, in tal senso, la promozione diretta dei contenuti solo nelle “pagine specializzate”, con la premura di enfatizzare il titolo che, con il suo immediato riferimento, individua un referente e invita ad auto-identificarsi nel Lavoro Socioeducativo.

È doveroso annoverare i principali vantaggi e svantaggi noti alla letteratura, chiaramente sintetizzati da Di Censi *et al.* (2020, pp. 20-21):

Da un lato, figurano l’abbattimento dei costi dell’attività d’indagine; la riduzione della desiderabilità sociale delle risposte in virtù dell’autosomministrazione (Kreuter *et al.* 2008), specie per le domande particolarmente intrusive; la registrazione automatica dei dati in matrice e il monitoraggio delle tracce digitali in itinere (con la conseguente possibilità di analisi parziali dei dati/di controlli di copertura in progress); la possibilità di interagire con i rispondenti durante la rilevazione e di raccogliere i loro feedback (reactions, commenti, richieste di chiarimento); il contenimento degli errori di compilazione (attraverso il sistema di simboli e warning supportato dalla tecnologia); la possibilità di raggiungere popolazioni eterogenee e variamente dislocate a livello geografico, etc. Dall’altro, pesano la non rappresentatività statistica del campione, derivante dall’autoselezione dei casi [...]; l’impossibilità di impostare questionari molto articolati e complessi; la scarsa o mancata copertura rispetto a determinate categorie sociali (generalmente sfuggono a questo tipo di rilevazione i soggetti a più basso titolo di studio e i non internauti/coloro che hanno una bassa alfabetizzazione informatica); l’impossibilità, in assenza dell’intervistatore, di motivare l’intervistato e assicurarsi in tutti i casi la corretta interpretazione di domande e risposte, registrando anche gli aspetti extra-verbali dell’intervista; il limitato numero di casi generalmente raggiungibile<sup>4</sup>.

---

alle aziende - non destinatarie della CIGO (cassa integrazione ordinaria) - operanti nel settore dei Servizi (con più di 5 dipendenti) che spetta ai lavoratori subordinati (a tempo indeterminato, determinato, part-time, apprendistato professionalizzante).

<sup>4</sup> Per approfondimenti di carattere metodologico sulla web survey si veda Mauceri - Di Censi - Faggiano, 2020.

Convenendo con gli autori, ci appare plausibile poter affermare che «la *web survey* era, date le condizioni, *l'unica via per condurre un'inchiesta con questionario "a distanza", rivolta alla popolazione italiana, a costi accettabili e in tempi rapidi*» (Ivi, 21). Alla soddisfacente diffusione del questionario ha contribuito una commistione di fattori e contingenze: in primis il “tempo a disposizione”, una risorsa molto disponibile nei giorni di confinamento domestico e di interruzione parziale o totale delle attività lavorative; i network e le reti di attori/lavoratori socioeducativi già consolidati in precedenza hanno, inoltre, favorito l'*investimento fiduciario* nei confronti dell'inchiesta, incentivando l'immediata *propensione* alla partecipazione; e ancora, l'assoluta rilevanza acquisita dai temi del lavoro di cura, assistenziale e educativo nel dibattito pubblico nei mesi del *lockdown*, il clima particolarmente incandescente nel settore, il malcontento regnante tra le operatrici e gli operatori, la crescente mobilitazione di risorse e la riproduzione dei molteplici ambiti di discussione assembleare, hanno dispiegato le condizioni favorevoli e incentivanti alla partecipazione. L'eccezionalità del periodo e il gravoso “peso dell'isolamento” hanno determinato, nel complesso, una maggiore disponibilità a “raccontarsi”, a riflettere e condividere le proprie esperienze, ad esternare l'insofferenza e l'insoddisfazione della propria condizione (di lavoro e di vita), a “fare rete” e prendere parte a discussioni, incontri, dibattiti e persino alle tante conversazioni e adunate telematiche con amici e parenti.



Figura 1. Canali di diffusione della survey

I canali social di Whatsapp e Facebook hanno assolto una funzione centrale in tema di promozione e divulgazione dell'inchiesta. I primi hanno supportato il trasferimento tramite “passaparola” del post contenente il link di accesso al questionario, il secondo ha rappresentato l'“ambiente” principale di condivisione dei contenuti, di connessione tra attori e ambiti tematici e di comunica-

zione pubblica (Figura 1). La pagina Facebook *Lavoro socioeducativo e precarietà ai tempi del Covid-19* (@inchiestalavorosociale) ha infatti ospitato e pubblicato i contributi tematici diffusi sul web, ponendosi come ambito di dibattito trasversale rispetto alle tante organizzazioni e reti di lavoratori (riunite entro le diverse sigle sindacali e le molteplici esperienze territoriali) mobilitatesi nei giorni di confinamento domestico. Una sorta di bacheca virtuale comune, dunque, che ha conferito visibilità alle plurali istanze avanzate su tutto il territorio italiano, nel tentativo di creare connessioni di senso e strutturare relazioni operative. Sulla stessa pagina è stato *postato*, a cadenza giornaliera, il link di accesso al questionario ed è stato diffuso (contatti personali, profili ed account collegati ai tanti Gruppi della galassia Facebook) senza sponsorizzazioni e dovendosi districare tra le limitazioni imposte della normativa *antispying* del social network.

Particolare attenzione è stata destinata alla divulgazione degli aggiornamenti del lavoro d'inchiesta. La pubblicazione settimanale di infografiche di approfondimento (Figura 2, 3, 4) ha consentito la diffusione dei principali aggiornamenti sui dati raccolti, facilitando la condivisione dell'esperienza di ricerca e delle riflessioni utili al dibattito collettivo.

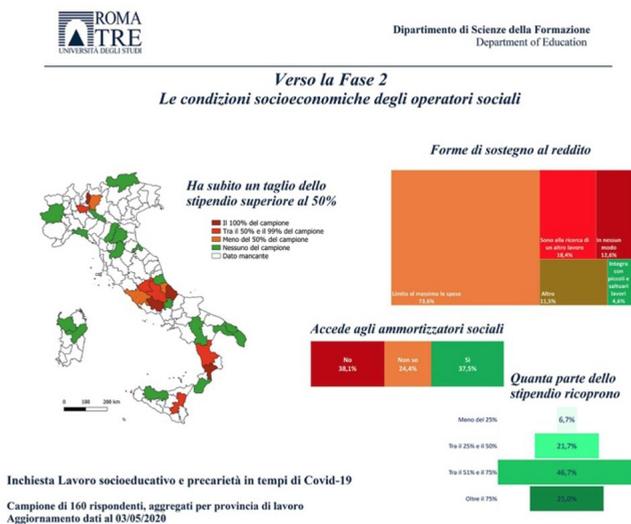


Figura 2. Infografica del 03/05/2020

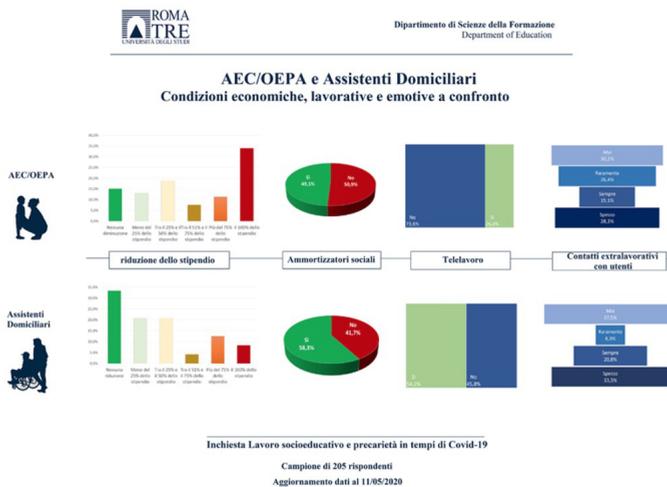


Figura 3. Infografica dell'11/05/2020

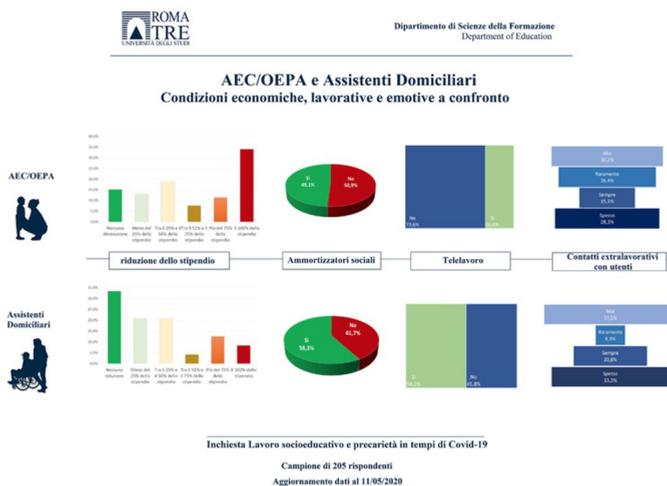


Figura 4. Infografica del 20/05/2020

#### 4. Lavoro socioeducativo al femminile: il profilo dei rispondenti

La descrizione sintetica dei partecipanti all'indagine (solo alcuni dati in Tabella 1 e nelle infografiche) evidenzia, da una parte, la caratterizzazione generale dell'occupazione nel comparto, dall'altra sottende il processo di identificazione

nella categoria del Lavoro Socioeducativo, validandone la tenuta esplicativa e interpretativa alla luce del processo di auto-selezione dei rispondenti.

Le donne rappresentano la componente maggioritaria del campione (82%), confermando la caratterizzazione *al femminile* dell'occupazione nell'ambito dei servizi socioeducativi<sup>5</sup>. Si tratta in prevalenza di lavoratrici sotto i cinquant'anni, le *under 35* sono il 46% dei casi, mentre quelle con età compresa tra i 36 e i 50 anni il 44%. Le rispondenti, inoltre, sono in possesso di una formazione terziaria universitaria (74%) ad evidenza dell'elevato profilo di qualificazione delle occupate nel settore. Il 37% è coniugata (di cui la metà con figli), il 23% convive con il partner, mentre il 40% è nubile. Relativamente alla condizione abitativa: il 10% vive da sola; il 33% convive con un'altra persona (solo nel 5% è un figlio minorenni); mentre il 57% coabita con 2 o più persone.

La distribuzione geografica delle rispondenti mostra il rilievo della provincia di Roma, che rappresenta il contesto lavorativo per il 38% delle lavoratrici coinvolte. Seguono tre province del Nord-Italia: Torino (4,3%), Bergamo (4,1%) e Milano (3,6%). Complessivamente, a fronte di numeri piuttosto esigui in alcuni casi, l'inchiesta ha investito tutte le regioni italiane.

I dati provenienti dai 443 questionari analizzati danno evidenza dell'estrema frammentarietà dei profili e delle figure professionali che coesistono nell'ambito dei servizi socioeducativi. Si distinguono, in particolare, AEC<sup>6</sup> o OEPA<sup>7</sup> che rappresentano circa un quarto del campione (24%), seguiti da Educatrici generiche (22%), Assistenti Specialistiche (12%) e Operatrici generiche di Struttura (9%). Seguono, in ordine di numerosità, Assistenti Domiciliari (7%), Assistenti Sociali (5%), OSS<sup>8</sup> e OSA<sup>9</sup> (4%) e ASACOM<sup>10</sup> (4%). La parte residuale è composta, invece, da 60 rispondenti occupati sia nell'ambito socioassistenziale (Coordinatrice di Servizi, Assistente e Collaboratrice generica), sia sanitario (CPSI<sup>11</sup>, medici generici e specialistici) o educativo e formativo (Docenti, Insegnanti di Sostegno, Pedagogiste, Formatrici e Mediatrici linguistiche e culturali).

Nel 78% dei casi, il datore di lavoro è una cooperativa sociale, mentre solamente il 7% è alle dipendenze di un ente pubblico. Rispetto alla tipologia contrattuale si registrano 297 contratti "a tempo indeterminato" (67%), a fronte dell'emersione di una eterogeneità di forme atipiche, comprese, i pochi casi (2%) di "lavoro a nero". Oltre la metà delle rispondenti (54%) percepisce mediamente un compenso lordo mensile inferiore a 1.000 euro, un ammontare che consente, mediamente, una vita affatto agiata, con risorse monetarie de-

<sup>5</sup> Per tale ragione, d'ora in avanti, si ritiene opportuno utilizzare l'accezione femminile dei sostantivi riferiti alle caratterizzazioni specifiche del campione.

<sup>6</sup> Assistenti Educativi Culturali.

<sup>7</sup> Operatori Educativi Per l'Autonomia.

<sup>8</sup> Operatore sociosanitario.

<sup>9</sup> Operatore Socio-Assistenziale.

<sup>10</sup> Assistente all'Autonomia e alla Comunicazione.

<sup>11</sup> Collaboratore Professionale Sanitario e Infermiere.

stinate all'essenziale, frequentemente senza capacità di risparmio (70%) e con il ricorso al sostegno da parte delle reti primarie per le spese correnti (28%) o in occorrenza di congiunture contrassegnate dalla difficoltà estrema (37%).

Stipendio medio mensile		%le Destinata alle spese essenziali		%le Destinata alle spese non essenziali		Accantonamenti mensili		Sostegno della famiglia	
Inferiore a 500 euro	7,2%	Tra il 25% e il 50%	23,5%	Meno del 25%	82,4%	Meno del 10%	11,7%	Per spese correnti	28,2%
Tra 501 e 750 euro	14,7%	Tra il 50% e il 75%	35,2%	Tra il 25% e il 50%	16,0%	Tra il 11% e il 20%	11,3%	Per beni/servizi non necessari	5,2%
Tra 751 e 1.000 euro	31,6%	Oltre il 75%	21,7%	Tra il 50% e il 75%	1,6%	Tra il 21% e il 30%	4,7%	Solo in casi di emergenza	36,8%
Tra 1.000 e 1.250 euro	23,7%	Il 100%	12,6%			Tra il 31% e il 50%	1,4%	No	23,3%
Oltre 1.250 euro	20,5%	Meno del 25%	7,0%			Oltre il 50%	1,1%	Mi capita di contribuire al sostegno della mia famiglia di origine	6,5%
Non dichiarato	2,3%					Niente	69,8%		

Tabella 1. Redditi e loro destinazioni

Il profilo sociale prevalente, dunque, rimanda a una lavoratrice piuttosto giovane, in possesso di titoli di studio elevati, nubile o convivente per quanto attiene alla sfera abitativa domestica e residente in provincia di Roma. Sotto il profilo dell'inquadramento professionale, invece, è impiegata come Assistente o Operatrice educativa presso una cooperativa sociale, con un contratto a tempo indeterminato e retribuzione media mensile inferiore a 1.000 euro.

## 5. Emergenza Lavoro Socioeducativo. Prime osservazioni sugli esiti dell'indagine

I primi casi di contagio massivo da Covid-19 noti al dibattito pubblico italiano sono avvenuti nelle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA): decine di anziani e operatori sono stati ben presto confinati all'interno delle strutture,

domicilio per gli uni, luoghi di lavoro per gli altri. “*La strage del Trivulzio*” resterà impressa nella memoria del Paese come il primo campanello di allarme di un’epidemia in repentina avanzata: “*300 morti per Covid da gennaio, 133 solo ad aprile*”, intitola La Stampa del 6 maggio 2020 (Serra 2020). Mentre gli anziani ospiti contraevano il virus, entravano in degenza e, a poco a poco, decedevano, decine di operatori e operatrici erano costretti ad assisterli quotidianamente, isolati dalle proprie famiglie e distanziati dalle proprie vite, finendo per infettarsi e, in molti casi, morire.

Parallelamente la situazione diventa insostenibile anche negli ospedali, dove, oltre ai pazienti, si registrano progressivamente decine di morti anche tra i medici, gli infermieri e l’intero personale sanitario. Il contatore dei decessi avanza rapidamente nel Paese, mentre l’infezione da Sars-COV 2 diviene la causa principale di decesso, anche nei casi di “morti sul lavoro”.

Dapprima etichettati come *eroi, martiri e salvatori*, migliaia di lavoratrici e lavoratori dei servizi di cura occupano, a poco a poco, un posto centrale nel dibattito pubblico nei mesi di *lockdown*: il loro provvidenziale operato, però, viene sollevato strumentalmente per offuscare le mancanze dei sistemi pubblici di erogazione dei servizi. Mentre si esaltavano le loro gesta, infatti, si ignoravano le loro condizioni, si disattendevano puntualmente le loro richieste.

La centralità del lavoro socioeducativo – anche a seguito della chiusura delle scuole – si afferma incontrastata nel periodo di emergenza sanitaria più acuto, a fronte di una pluralizzazione indifferenziata dei bisogni, delle domande di assistenza e cura, delle forme diversificate della povertà e della vulnerabilità sociali.

Le disposizioni messe in campo dal Governo centrale e dagli Organi decentrati tardano ad arrivare, faticando ad intervenire per colmare le carenze della gestione dei servizi. Dal punto di vista organizzativo, infatti, tutti i partecipanti all’inchiesta evidenziano lacune e ritardi attuativi, registrando mancate comunicazioni e indicazioni, sia relative agli incarichi specifici (relazione con l’utente, organizzazione delle attività, responsabilità individuali, eccetera) che relative alle disposizioni generali (formazione, utilizzo di strumenti e DPI, accesso alle strutture, ma soprattutto garanzie occupazionali, protezione del reddito, rinnovo, in taluni casi, dei contratti a scadenza).

*Dal 22 aprile il servizio è stato ripreso a distanza al 50% delle ore, che coprono però anche ore non «frontali», ossia riunioni, incontri e compilazione di programmazioni e verifiche. Non abbiamo ricevuto alcuna formazione. Didattica a distanza, anche se partiti molto in ritardo per gli educatori dell'appoggio scolastico.*

*Didattica a distanza, ma attivata per un solo bambino dei due che seguo. Il Comune ha deciso di non pagare.*

*Didattica a distanza. Ma avendo il contratto a chiamata come supplente precaria del Comune di Roma io non partecipo alla Didattica a distanza. Quindi per ora sono disoccupata.*

*Dopo due mesi di FIS è stato attivato un servizio a distanza attraverso videochiamate “in gruppo” o “uno a uno”, a seconda delle esigenze delle persone.*

*Educazione a distanza, qualora il servizio sociale lo ritenesse utile.*

*Hanno proposto il servizio educativo domiciliare, ma non è stato attivato per tutti, ed io sono immunodepressa. Hanno attivato soltanto tre ore su cinque di didattica a distanza.*

*Videochiamate agli utenti. Non attuabile con gli utenti che io ho in carico, in quanto troppo gravi per riuscire a sostenere una videochiamata.*

Nell'intricato sistema degli appalti e delle relazioni tra amministrazioni, enti locali e organizzazioni operative (cooperative sociali) si individuano le cause principali della disfunzione organizzativa legate alla:

1. *inosservanza delle competenze e delle responsabilità* (“Anche la cooperativa non sa cosa fare”, “Difficoltà di contrattazione con la committenza”, “Disinteresse degli enti locali e del governo”, “Frammentazione e disorganizzazione nella gestione ordinaria, figuriamoci in quella straordinaria”);
2. *impropria destinazione delle risorse* (“Capitali spostati su altri servizi”, “Carenza di fondi”, “Soldi”);
3. *incoerenza e lacunosità delle normative* (“C’è un ritardo generale”).

Dove i progetti di rimodulazione dei servizi in modalità telematica sono stati ridefiniti non viene riconosciuto l’art 48 del dpcm del 4 marzo, per cui gli educatori preferiscono permanere nella condizione di beneficiari del FIS. In altre scuole, invece, nella ridefinizione dei progetti non sono inserite le figure Oepa e, talvolta, seppur inserite, “non contattate per lavorare materialmente”: “una questione di rimpallo di responsabilità tra enti e cooperativa”.

Sul piano processuale, il rispetto delle limitazioni volte a prevenire la diffusione del contagio ha determinato una riformulazione generale delle relazioni operative nell'erogazione delle prestazioni per ogni tipo di servizio. Il tanto discusso “distanziamento sociale” ha inficiato le relazioni di prossimità tipiche del *lavoro emozionale* (Morini 2010), attraverso le quali si sostanzia il lavoro di cura. I casi, al limite del paradosso, riguardano l’assistenza domiciliare agli utenti non deambulanti, destabilizzata all’origine per via del confinamento domiciliare a cui anche le lavoratrici e i lavoratori socioeducativi erano sottoposti. O, ancora, la difficile realizzazione di forme di tele-lavoro educativo, come nel caso dei minori con disturbi nell’apprendimento. L’adozione dello *smartworking*, infatti, collide con i principi essenziali e con le specificità operative del lavoro socioeducativo: il 74% dei rispondenti in “lavoro da remoto” (252) rileva un dispendio di energie, impegno e sforzi molto superiore rispetto alle attività “in presenza”, a fronte di un compenso che, per il 33% dei casi, è lontano dal ricoprire le effettive ore di prestazione erogate. Solo il 10% delle lavoratrici

e dei lavoratori, cioè 26 casi, ha ricevuto strumenti e supporti (tablet, computer, linea/credito telefonico, supporti speciali...) adeguati alle necessità della nuova organizzazione digitale del lavoro.

Analizzando le esperienze ed i vissuti degli intervistati, a partire dalla rilevazione delle rappresentazioni fornite sulle proprie condizioni di lavoro, emerge una declinazione particolareggiata delle precarietà che coinvolge l'intero comparto. Si tratta di una condizione che, anche laddove attenuata dal riconoscimento e dalla valorizzazione del ruolo professionale (come nel caso dei medici, dei docenti o delle altre professioni "garantite"), si dispiega drammaticamente, all'avanzare dell'emergenza, dell'incertezza e del disagio operativo, nei risvolti esistenziali che caratterizzano il periodo di confinamento.

Il 72% dei partecipanti all'inchiesta, infatti, si dichiara abbastanza o del tutto d'accordo con l'affermazione "Quando finirà l'emergenza, le condizioni economiche mie e della mia famiglia sarà/saranno peggiorate/i". Il 37% teme, invece, di perdere il proprio posto di lavoro all'indomani della pandemia; mentre il 65% prevede un peggioramento sostanziale delle condizioni di lavoro, di reddito e di riconoscimento dei diritti sociali.

Secondo il 68% dei rispondenti l'esclusione sociale si inasprirà, a causa degli ulteriori tagli alle spese del sistema nazionale di welfare, mentre le misure governative straordinarie, orientate al sostegno socioeconomico, non saranno in grado di contrastare gli effetti della pandemia (70%).

Incertezza e precarietà si imporranno con ulteriore violenza nei lavori e nelle vite (78%), molti rispondenti sono certi di perdere la propria occupazione o saranno costretti ad accettare condizioni di lavoro peggiori (86%); mentre il sistema delle famiglie, sempre più impoverite e fragilizzate, faranno fatica a sollevarsi dal disagio ulteriore indotto da questa crisi (88%).

L'insicurezza sociale e le paure diffuse e radicate accresceranno le disparità sociali tra gruppi, strati e territori, ancor di più nell'intersezione tra generi, generazioni e "colori della pelle", anche a causa del prevalere delle forme di individualismo e di egoismo (77%), con immediato effetto sul difficile sviluppo delle forme di mutualismo e di aiuto reciproco. Il 70% dei rispondenti, infatti, non intravede risvolti positivi, neppure in termini di diffusione e generalizzazione delle pratiche solidaristiche. Tali preoccupazioni verso un futuro 'fosco' riguardano più dei tre quarti dei soggetti coinvolti nell'indagine (77%), che si percepiscono e si rappresentano come indifesi, sopraffatti e fiaccati, incapaci nel prevedere possibili uscite dall'emergenza e, soprattutto, incapaci di prefigurare, ed anche solo di immaginare, un miglioramento delle proprie condizioni di vita.

Una lettura più attenta consente di mostrare l'associazione tra le classi di età e le dimensioni espressive (Gratificazione; Apprezzamento; Passione; Mezzo per cambiare la società) e strumentali (Autonomia; Carriera; Progetto di vita) assegnate al lavoro. Il modello dell'*investimento passionale* (che può essere interpretato, anche, come trappola) fa ritenere plausibile un "effetto età" (da disillusione) sulla tendenziale decrescita delle aspettative rispetto alla possibilità

del conseguimento dell'autonomia e sulla capacità di prefigurazione del proprio progetto biografico.

L'aumento dell'incertezza, lo strutturarsi soggettivo delle forme esistenziali della precarietà in un contesto di individualizzazione delle relazioni professionali e del rischio sociale, risultano aggravate dalla fragilizzazione generale dei soggetti nelle società neoliberali. L'isolamento e il confinamento sociale, indotti dalla crisi pandemica, contribuiscono a rendere ancora meno agevole il lavoro di cura e di relazione rivolto ai soggetti e alle famiglie più marginali, proprio quando ve ne è più bisogno.

## Riferimenti bibliografici

- ALQUATI, R. (1993). *Per fare con-ricerca*, Padova, Calusca Editore.
- ARMANO, E., MURGIA, A. (2016). *Le reti del lavoro gratuito*, Verona, Ombrecorte.
- ASCOLI, U., RANCI, C., SGRITTA, G.B. (2015, a cura di). *Investire nel sociale*, Bologna, il Mulino.
- ASCOLI, U., RANCI, C. (2002, a cura di). *Dilemmas of the welfare mix*, New York, Springer.
- BARTHOLINI, I., DI ROSA, R.T., GUCCIARDO, G., RIZZUTO, F. (2016). *Genere e servizio sociale*, Torre del Greco, Ed. scientifiche e artistiche.
- BERTOTTI, T. (2014). Il servizio sociale negli anni della crisi: riduzione delle risorse e impatto sulla professione, in *Autonomie Locali e servizi Sociali*, 3, pp.491-510.
- BURGALASSI, M. (2012, a cura di). *Promuovere il benessere in tempo di crisi*, Roma, Carocci.
- BUSSO, S., GARGIULO, E. (2017). Una ‘Società Armoniosa’? Il posto del conflitto nelle pratiche e nel discorso sul Terzo Settore, in *Cartografie Sociali*, 3, pp.137-154.
- BUSSO, S., LANUNZIATA, S. (2016). Il valore del lavoro sociale, in *Sociologia del lavoro*, 142, 62-79.
- CARBONE, V. (2013). *Città eterna precarie vite*, Roma, Aracne.
- CARBONE, V. (2018a). Il disagio del lavoro d’amore, in Biasi V. - Fiorucci M. (a cura di), *Forme contemporanee del disagio*, p. 43-62, Roma, RomaTre Press.
- CARBONE, V. (2018b). Formazione e precarietà nel basso terziario, in *Scuola Democratica*, 2, pp. 291-310.
- CARLS, K., COMINU, S. (2014). Lavoratori sociali, dal dono alla gratuità eterodiretta, in *Sociologia del Lavoro*, n.133, pp. 96-107.
- COLUCCI, F.P., COLOMBO, M., MONTALI, L. (2008, a cura di). *La ricerca-intervento*, Bologna, il Mulino.
- CORLETO, C. (2020). Assistenti sociali precari in un welfare precario, in *Atti della IV Conferenza Nazionale delle Dottorande e dei Dottorandi in Scienze Sociali*, Roma, Sapienza Università Editrice, pp.259-266.
- COUPER, M.P. (2011). The Future of Modes of Data Collection, in *The Public Opinion Quarterly*, LXXV, 5, pp. 889-908.
- DE LEONARDIS, O. (1998). *In un diverso welfare: sogni e incubi*, Milano, Feltrinelli.
- DE LUIGI, N., MARTELLI, A., ZURLA, P. (2000). Cooperative sociali, politiche attive del lavoro e lotta all’esclusione, in *Sociologia del Lavoro*, n.78-79.
- DELLAVALLE, M. (2013). Il servizio sociale: la doppia appartenenza della professione tra paradossi, conflitti e sfide, in Albano U. – Dellavalle M. (a cura di), *Organizzare il servizio sociale*, Milano, FrancoAngeli, pp. 155-184.

- DI CENSI, L., FAGGIANO, M.P., MAUCERI, S., MINGO, I. (2020). Un'indagine sociologica sull'emergenza Coronavirus, in Lombardo C. – Mauceri S., *La società catastrofica*, Milano, FrancoAngeli, pp. 17-37.
- FACCHINI, C. (2010, a cura di). *Tra impegno e professione, gli assistenti sociali come soggetti del welfare*, Bologna, il Mulino.
- FUMAGALLI, A. (2011). La condizione precaria come paradigma biopolitico, in Chicchi F. e Leonardi E. (a cura di), *Lavoro in frantumi*, Verona, Ombrecorte, pp. 63-78.
- HARE, I. (2004). Defining social work for the 21st century, in *International Social Work*, 47, 3, pp.407-424.
- HOEFER, R. (2015). *Advocacy practice for social justice*. Oxford: Oxford University Press.
- IFWS, (2014). *Global definition of social work*, <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/> [ult. vis. novembre 2020]
- KAZEPOV, Y., BARBERIS, E. (2013, a cura di). *Il welfare frammentato: le articolazioni regionali delle politiche sociali italiane*, Roma, Carocci.
- KREUTER, F., PRESSER, S., TOURANGEAU, R. (2008). Social Desirability Bias in CATI, IVR, and Web Surveys: The Effects of Mode and Question Sensitivity, in *The Public Opinion Quarterly*, 72, 5, pp. 847-865.
- MARINELLI, A. (2020). Prefazione, in Lombardo C. – Mauceri S., *La società catastrofica*, Milano, FrancoAngeli, pp. 11-14.
- MAUCERI, S., DI CENSI, L., FAGGIANO, M.P. (2020). Survey 2.0. L'indagine con questionario nell'era digitale, in *Sociologia e ricerca sociale*, 41, 121, pp. 25-48.
- MORI, A. (2015). Implicazioni per il lavoro e le relazioni sindacali nell'esternalizzazione di servizi pubblici in Italia: Autonomie locali e Sanità confronto, in *Autonomie locali e servizi sociali*, 28, pp. 91-105.
- MORINI, C. (2010). *Per amore o per forza*, Verona, Ombrecorte.
- MURGIA, A., POGGIO, B. (2012). La trappola della passione, in Cordella G. - Masi S.E. (a cura di), *Condizione giovanile e nuovi rischi sociali*, Roma, Carocci.
- OTTO, H., LORENZ, W. (1999). Editorial, in *European Journal of Social Work*, 2, 1, pp. 1-2.
- PARACIANI, R., SARUIS, T. (2019). When the law is not enough, in *Sociologia del Lavoro*, 154, pp. 163-182.
- SAMMARCO, G., TILLI, C. (2012). La collocazione lavorativa degli assistenti sociali e il loro ruolo negli assetti organizzativi, in Burgalassi M. (a cura di), *Op. Cit.*, pp. 73-118.
- SERRA, M. (2020). La strage del Trivulzio: 300 morti per Covid da gennaio, 133 solo ad aprile, in *La Stampa*, <https://www.lastampa.it/topnews/primopiano/2020/05/06/news/la-strage-del-trivulzio-300-morti-per-covid-da-gennaio-133-solo-ad-aprile-1.38811028> [ult. vis. 30.11.2020]

ZERBINI, D. (2020). Lo sciopero nazionale delle operatrici e degli operatori sociali. Contro il ricatto diritti/reddito – salute, CLAP <http://www.clap-info.net/2020/11/lo-sciopero-nazionale-delle-operatrici-e-degli-operatori-sociali/>