



# L'assistente sociale tra mandato istituzionale e professionale.

Bologna, 21 novembre 2007

- 1) Le sfide tra presente e futuro
- 2) Una attività professionale incerta?
- 3) Professionisti di confini: suggerimenti di sopravvivenza



## Scenario attuale tra innovazione e criticità

**Crisi del *Welfare state***

**Domanda sociale  
complessa**

**Innovazione legislativa**

**Crisi negata intervento  
specialistico**

**Di screpanza d/o di  
servizi pubblici**

**qualità**

**Organizzazione  
aziendale**

**Servizi e welfare mix  
(pubblico e privato)**

## 1) Le sfide tra presente e futuro



Come sostenere la funzione di advocacy dei diritti e l'autodeterminazione dei clienti in un contesto di servizi socio-sanitari a offerta multipla?

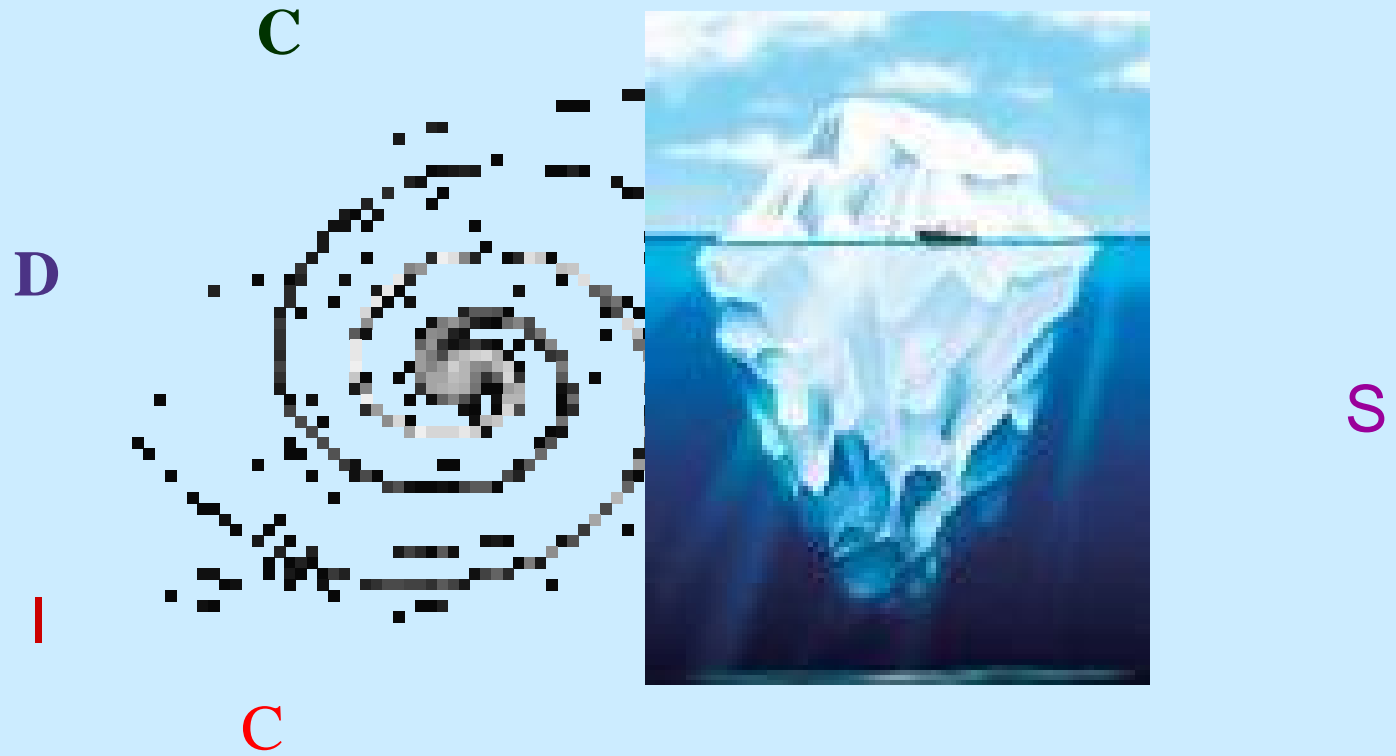
Come impostare i servizi tenendo conto dell'interculturalità necessaria?

Quale ruolo con/ in servizi ad alta complessità e/o esternalizzati?

Come incentivare competenze di coordinamento più che di gestione diretta delle situazioni (lavoro di rete, empowerment)?

Come ricercare un equilibrio fra necessità di contenimento della spesa e qualità dei servizi?

E infine, ... accontentarsi di una funzione residuale?




## 2) Una attività professionale incerta?



## Ruolo dell'assistente sociale

- Ø Almeno 3 tipi di mandato (sociale, organizzativo, professionale)
- Ø regole a cui deve attenersi per svolgere i compiti,
- Ø aspettative dei colleghi, dei cittadini, dei superiori, della collettività
- Ø cultura scientifico/professionale e deontologia che il soggetto porta all'interno del lavoro



## Tra ruolo e mission: interazioni o integrazioni?

- Fra persona e ruolo organizzativo previsto, con la propria personalità la propria cultura, le proprie attese e quanto prescritto dall'organizzazione
- Fra ruolo del singolo e ruolo degli altri professionisti del servizio o dei servizi in rete: aspettative, definizioni
- Fra sistema dei ruoli e ambiente collettivo di riferimento



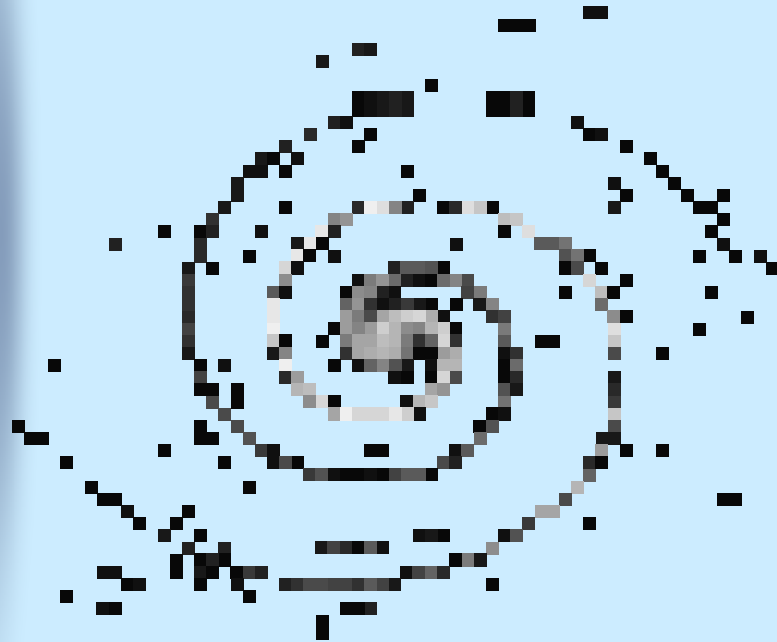
## Ruolo: aree da analizzare

- Area prescrittiva: ciò che un professionista è tenuto a fare in base ai mandati che riceve

Area discrezionale: i mandati sono interpretabili, ampliabili a seconda delle propensioni personali, culturali

- Area innovativa: esplorazione delle frontiere del ruolo, prefigurazione di future aree di impiego

### 3) Professionisti di confini: suggerimenti di sopravvivenza





## Caratteristiche epistemiche. A.S. come professionista dei confini e della mediazione



I mandati sono ambigui e policentrici: è contemporaneamente incaricato, da un lato, di combattere laddove possibile le disuguaglianze sociali, di attivare processi di inclusione sociale a favore di gruppi sociali, a-sociali o a-nomici al fine di evitare ulteriori processi di isolamento sociale e, dall'altro, sono chiamati a proteggere una soglia minima di privacy in seno a questi gruppi, "di fronte alla volontà tentacolare di razionalizzare l'insieme della vita sociale che anima le nostre società moderne"

(M.H. Soulet, 2003, p.61).



► Ciò spiega, almeno in parte, la difficoltà a “tenere”, in un continuo bilanciamento tra personalizzazione (la fiducia dell’utente come linfa vitale per ogni intervento che vada a buon fine, e la conseguente necessaria intimità protetta da vari tipi di confine/barriera), e atteggiamento impersonale (la regolazione della distanza in base ai mandati sociale ed istituzionale in nome dei quali è attivata la relazione).

## COMPETENZE :

Elaborazione e realizzazione di PROGETTI (progetti individualizzati, di servizi, piani di zona, valutazione dei progetti, lavoro-progetti di rete)

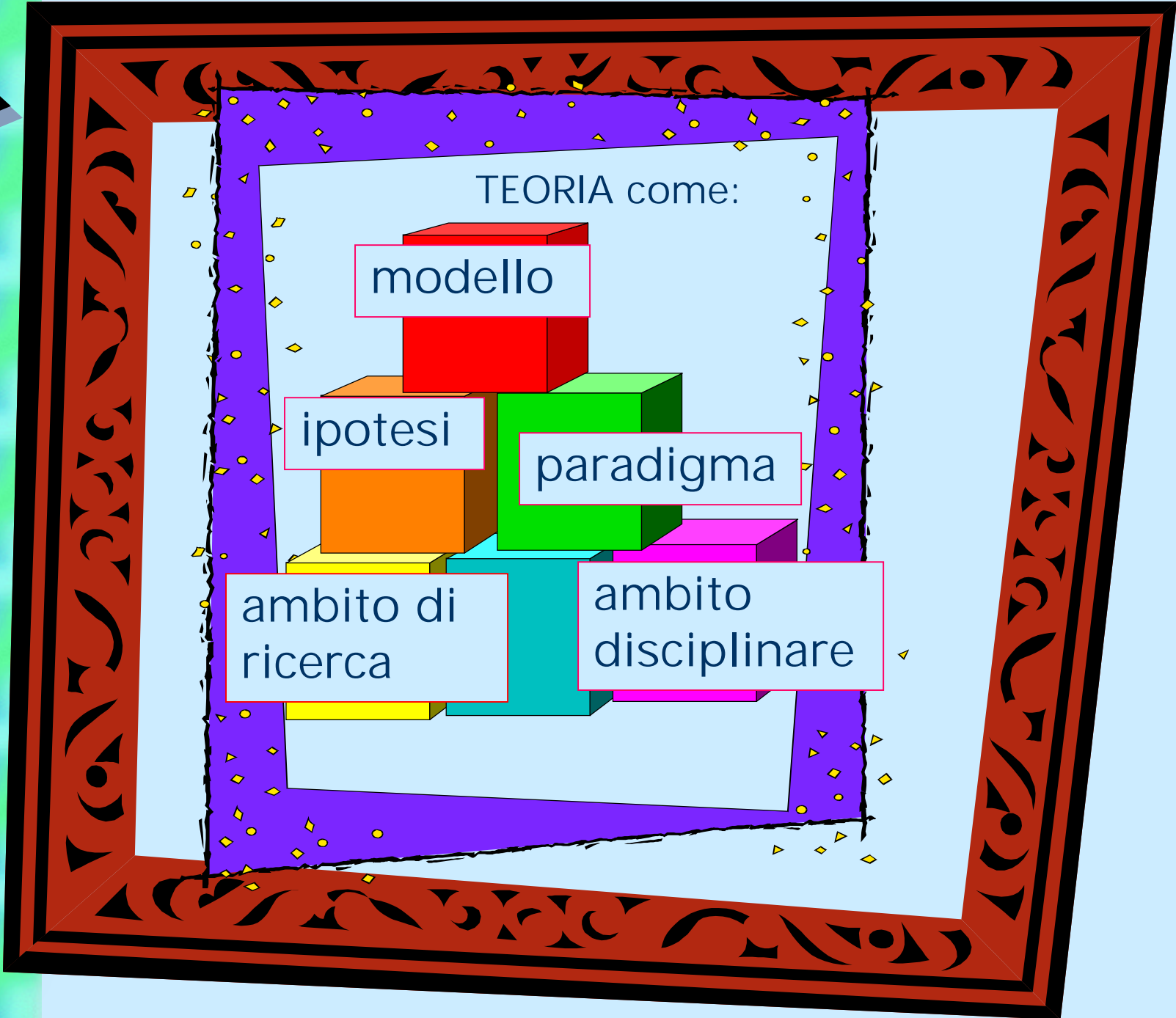
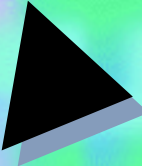
Promozione di INTEGRAZIONE (fra professionisti, fra servizi, fra risorse, fra organismi decisionali)

Capacità di VALUTARE ( il proprio lavoro, il proprio servizio, i progetti da realizzare e realizzati, le politiche sociali locali)

Sviluppo dell'EMPOWERMENT

Sviluppo e realizzazione di attività di FORMAZIONE PERMANENTE per i neo assunti, per il personale in servizio, per la propria formazione continua, per studenti in tirocinio. PROCESSI DI RIFLESSIVITA' E SUPERVISIONE

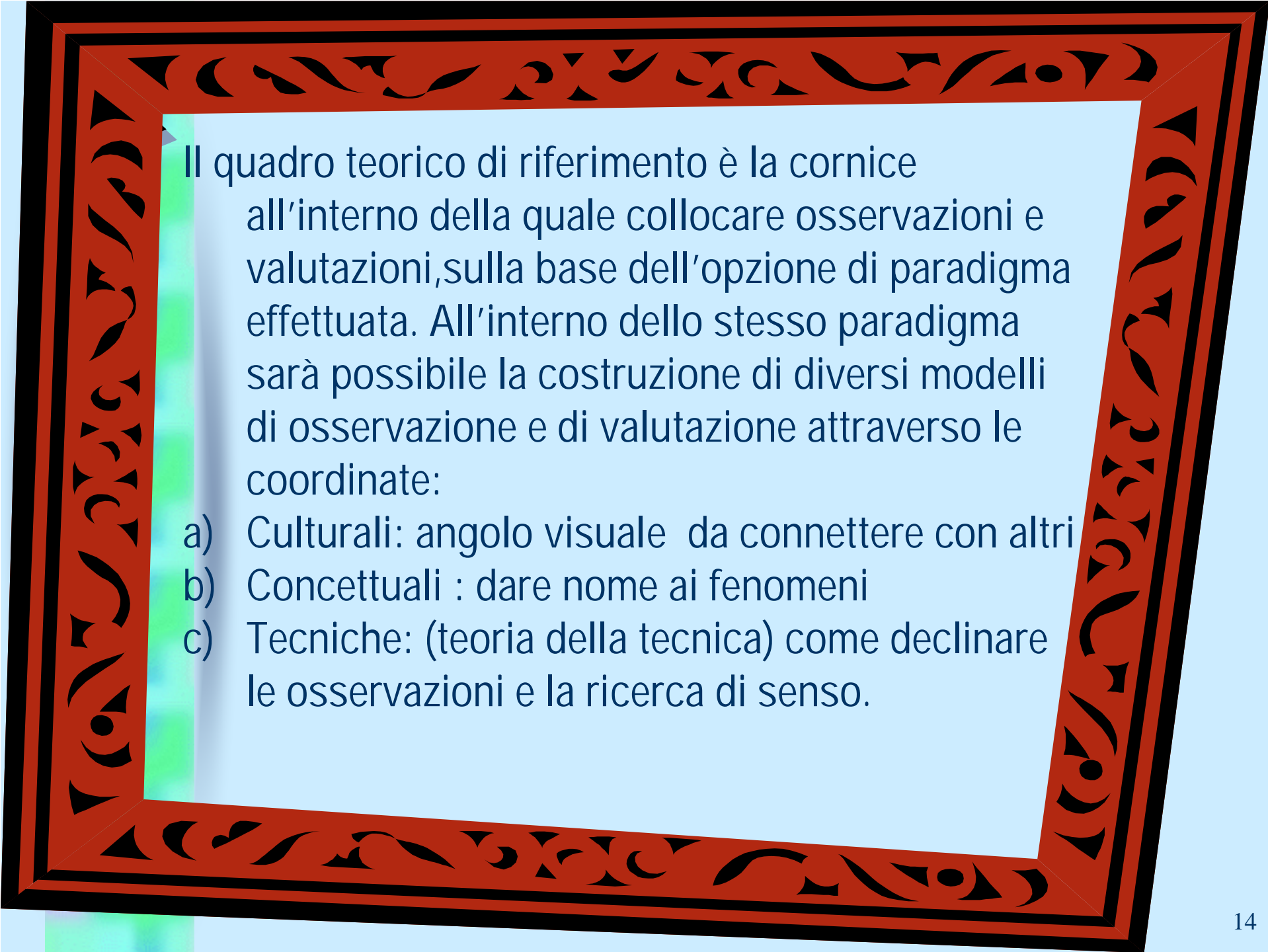




## Tra eclettismo ed oggettivazione

Eclettismo : idea che più saperi ed approcci teorici possano essere utili a fronteggiare problemi sempre diversi e complessi, forse motivato dall'esigenza di rassicurazione di fronte alla conoscenza;

oggettivazione: i concetti e le categorie di una prospettiva teorica assunta vengono assunti come "cose in se", reificate in senso Kantiano , e come tali sono esplicative della totalità. Ciò che non rientra nei significati di quel sapere viene eluso.

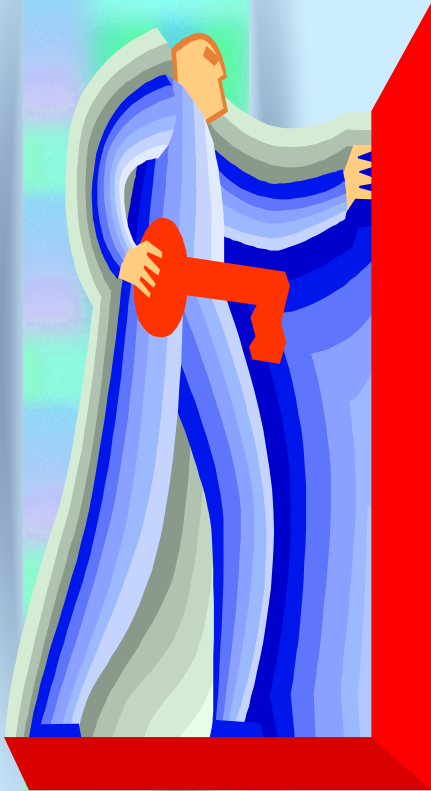


Il quadro teorico di riferimento è la cornice all'interno della quale collocare osservazioni e valutazioni, sulla base dell'opzione di paradigma effettuata. All'interno dello stesso paradigma sarà possibile la costruzione di diversi modelli di osservazione e di valutazione attraverso le coordinate:

- a) Culturali: angolo visuale da connettere con altri
- b) Concettuali : dare nome ai fenomeni
- c) Tecniche: (teoria della tecnica) come declinare le osservazioni e la ricerca di senso.



# COMPLESSITA'



- Pensiero bifocale e  
**MULTIDIMENSIONALE**
- L'OSSERVATORE è PARTE  
DEL SISTEMA OSSERVATO
- **AUTOREFERENZIALITA'**.



# Complessità e servizio sociale



- **Difficoltà di integrazione tra vari livelli concettuali ed empirico- pratici** che attengono simultaneamente alla sfera della professione, della azione sociale, delle scienze sociali.
- **OTTICA della COMPLESSITA'**. L'oggetto di conoscenza e di intervento è la società nella sua realtà dinamica, i fenomeni non possono essere ricondotti a spiegazioni semplici ed universali, né possono essere definiti in modo oggettivo e storico.
- ***La definizione di servizio sociale muta nel tempo, in stretta relazione ai mutamenti dei processi di conoscenza e di valutazione dei fenomeni e alla evoluzione dei bisogni, stimolando l'elaborazione di nuove teorie interpretative.***



- Pensiero MULTIDIMENSIONALE

**Comprendere aspetti diversi della medesima realtà e renderli comunicanti.** Morin (1985, pag. 57):

Pensare senza chiudere i concetti, spezzando le sfere chiuse, ristabilire articolazioni tra ciò che è disgiunto... : pensare con la singolarità, con la località, la temporalità, senza mai dimenticare le totalità integratrici.(...)

la realtà antroposociale è **multidimensionale** (individuale, sociale, biologica) e va analizzata con pensiero dialogico, che metta in comunicazione principi diversi, connessi in una unità senza che questa unità si dissolva. Quando si usi un termine riferito ad un fenomeno complesso è necessario porlo all'interno di una **CORNICE O CONTESTO CONCETTUALE** che ne definisca il significato o il punto di vista da evidenziare.



# Perché è difficile misurare la qualità dei servizi



- **STRUTTURA**
- **PROCESSO**
- **RISULTATO**
  
- **il risultato è la cosa più importante ma anche la più difficile da quantificare**

# DOVE CERCARE LA QUALITA'



- **STRUTTURA**
- **PROCESSO**

ANALISI del  
FORNITORE

- **RISULTATO**

ANALISI dell'  
INCONTRO  
tra  
FORNITORE e  
FRUITORE

## Per sopravvivere....bisogna scegliere!

- Testare i paradigmi teorici e le opzioni empiriche che propongono (specializzarsi su uno!)
- Lavorare nei progetti di valutazione /qualità portando il sapere sociale
- Essere detentori della attenzione globale alla persona, della funzione di advocacy, empowerment da trasferire anche nell'organizzazione a cui si appartiene, anche nei progetti di rete
- Puntare ai riconoscimenti concreti e duraturi nel tempo (poi verrà il resto...)
- Imparare a leggere i contesti, conoscere gli attori e decidere come attivarsi utilizzando un comportamento consono.
- Non stare da soli, e saper riconoscere i successi (anche degli altri...)



Effetto iceberg:  
la parte sommersa 7 volte maggiore di quella emersa



- Professione: movimenti in profondità e in allargamento
- Formazione, comunità scientifica e professionale
- Ricerche e sperimentazioni per individuare i modelli di fatto
- Cogliere le sfide e lanciarne altre: la parte emersa dell' iceberg sarà più estesa