



## PERCORSO ENTI LOCALI

# Metodi e tecniche del servizio sociale

## Introduzione

Benvenuti!

In questa video lezione parleremo dei metodi e delle tecniche del servizio sociale:

- partiremo dalla definizione e dagli obiettivi del servizio sociale
- per passare poi a come la professione dell'assistente sociale si sia costituita in Italia
- arriveremo a definire i principi che devono guidare la sua azione
- parlando poi della caratteristica dimensione trifocale dell'intervento sociale

Iniziamo.

## Definizione di servizio sociale

La definizione internazionale di Servizio sociale dice che: "Il servizio sociale è una professione basata sulla pratica nonché una disciplina accademica che promuove il cambiamento sociale e lo sviluppo, la coesione e l'emancipazione sociale, nonché l'empowerment e la liberazione delle persone. Principi di giustizia sociale, di promozione dei diritti umani, della responsabilità collettiva e del rispetto delle diversità sono fondamentali per il servizio sociale. Sostenuto dalle teorie del servizio sociale, delle scienze sociali, umanistiche e dai saperi indigeni, (...) il servizio sociale coinvolge persone e strutture per affrontare le sfide della vita e per migliorarne il benessere".

## Gli obiettivi del servizio sociale

Il servizio sociale ha diversi obiettivi fra loro collegati. Citando Dal Pra Ponticelli, fra essi troviamo quelli di:

- creare, attraverso il processo di aiuto, un sistema di supporto per fronteggiare i problemi del singolo o della collettività, favorendo e migliorando le relazioni fra gli individui e i sistemi di risorse, rendendo l'ambiente nutritivo per le persone e i gruppi
- aiutare le persone a sviluppare la capacità di affrontare i propri problemi con senso di responsabilità e autonomia, attraverso l'attivazione delle proprie risorse personali e di quelle del contesto familiare e sociale
- aiutare la collettività a individuare i propri bisogni e ad attivare reti di solidarietà, processi di partecipazione, utilizzando anche azioni di volontariato, al fine di creare risorse per la soluzione di problemi individuali e collettivi
- progettare, organizzare e gestire i servizi e le risorse in modo che siano rispondenti ai bisogni individuali e collettivi
- evidenziare, studiare e analizzare i problemi collettivi al fine di contribuire alla realizzazione di un sistema di servizi sociali efficace nell'ambito delle linee di politica sociale, sia nazionale, che locale

## Il processo d'aiuto

Da questi obiettivi emerge che il servizio sociale è focalizzato sul processo di aiuto, che si realizza nel rapporto con le persone nell'ambito di un sistema complesso rappresentato:

- dall'istituzione
- dall'ambiente di vita delle persone
- dalla comunità nel suo insieme

## L'assistente sociale in Italia

La prima definizione ufficiale di assistente sociale in Italia, formulata dalla Commissione nazionale di studio per la definizione dei profili professionali e dei requisiti per la formazione degli operatori sociali, istituita nel 1982 dal Ministero dell'Interno, recita così: "l'assistente sociale è un operatore sociale che, agendo secondo i principi, le conoscenze ed i metodi specifici della professione svolge la propria attività nell'ambito del sistema organizzato delle risorse messe a disposizione della comunità, a favore di individui, gruppi e famiglie, per prevenire e risolvere situazioni di bisogno, aiutando l'utenza nell'uso personale e sociale di tali risorse, organizzando e promuovendo prestazioni e servizi per una maggiore rispondenza degli stessi alle particolari situazioni di bisogno e alle esigenze di autonomia e responsabilità delle persone, valorizzando a questo scopo tutte le risorse della comunità".

## L'assistente sociale in Italia, elementi costitutivi

Da questa definizione si evincono gli elementi costitutivi di questa figura professionale. In particolare sono definiti:

1. l'obiettivo della sua azione
2. le funzioni e le attività attraverso le quali tale obiettivo viene implementato
3. il quadro istituzionale in cui opera
4. l'utenza
5. il requisito di una specifica formazione professionale di carattere teorico-pratico

## Legge 84/1993: l'Istituzione dell'albo professionale

Nella Legge n. 84/1993 "Ordinamento della professione di assistente sociale e istituzione dell'albo professionale" sono stati delineati il profilo e le funzioni di questa figura professionale. L'art. 1, infatti, stabilisce che l'assistente sociale opera con autonomia tecnico-professionale e di giudizio in tutte le fasi dell'intervento per la prevenzione, il sostegno ed il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità in situazioni di bisogno e di disagio e può svolgere attività didattico - formative. Svolge compiti di gestione, concorre all'organizzazione e alla programmazione e può esercitare attività di coordinamento e di direzione dei servizi sociali.

## I principi del servizio sociale: Principio di accettazione

Una tappa fondamentale per il riconoscimento della professione dell'assistente sociale è avvenuta nel 1998, con l'emanazione del Codice deontologico, che racchiude i principi e le regole che l'assistente sociale iscritto all'albo professionale deve conoscere, osservare e contribuire a diffondere. Analizzeremo ora alcuni di questi principi.

## I principi del servizio sociale: Accettazione e autodeterminazione

Il principio di accettazione implica da parte dell'assistente sociale un'osservazione attenta e un ascolto attivo dell'altro, che deve poter manifestare se stesso liberamente senza sentirsi giudicato. L'assistente sociale deve capire a fondo la persona per poterla aiutare. Per questo è importante creare nel momento dell'incontro un clima di fiducia nel quale sia possibile valorizzare la soggettività della persona e le sue risorse, disponibili o attivabili, per superare lo stato di bisogno. Infatti, l'accettazione è strettamente collegata con l'autodeterminazione della persona e deve portare ad uno sviluppo costruttivo della personalità dell'utente, che deve imparare ad attivarsi per prendere decisioni autonome.

## I principi del servizio sociale: Valorizzazione delle risorse

Le soluzioni, dunque, non vengono elaborate in autonomia dall'assistente sociale e fornite all'utente/cliente come se fossero confezionate. Anzi, le possibili soluzioni devono essere elaborate assieme alla persona, che così viene anche aiutata a valutare la propria realtà e a responsabilizzarsi nelle scelte, nel rispetto della libertà e dei diritti degli altri.

Possiamo dire, dunque, che l'intervento dell'assistente sociale si focalizza da questo punto di vista sul potenziamento delle funzioni di apprendimento sociale per la gestione dei problemi da parte degli utenti/clienti, esprimendo in tal

modo una visione culturale che non vede nell'altro o nella sua situazione tanto l'esistenza di patologie, quanto soprattutto la presenza di risorse magari latenti, da riconoscere e valorizzare.

## I principi del servizio sociale: Individualizzazione dell'intervento

L'idea che l'assistente sociale "considera la persona portatrice di una domanda, di un bisogno, di un problema come unica e distinta da altre in analoghe situazioni" rimanda al valore dell'unicità e dell'irripetibilità di ogni essere umano, ovvero il riconoscimento che ogni persona si differenzia dalle altre non solo per il proprio patrimonio biologico, ma anche per le esperienze psicologiche e i condizionamenti ambientali. Da ciò deriva il principio della individualizzazione dell'intervento dell'assistente sociale. Individualizzazione o particolarizzazione significa acquisire una buona acutezza clinica per la lettura e l'analisi delle differenti situazioni di bisogno, la capacità di adeguare l'aiuto ai ritmi dell'utente, la capacità di essere obiettivi e di riuscire ad avere una visione globale del problema, senza fissarsi solo su un particolare aspetto o senza sovrastimarli. Individualizzare equivale allora a personalizzare gli interventi e le risposte, in modo da considerare le situazioni concrete e specifiche di ogni utente, considerato non oggetto di intervento, non consumatore passivo di risposte, ma soggetto interlocutore, dotato di intenzionalità e di diritto ad una partecipazione attiva all'intervento.

## Dimensione trifocale dell'intervento sociale

Da quanto abbiamo visto, è chiaro che il servizio sociale costituisce una professione complessa, perché il proprio oggetto di conoscenza e di intervento è costituito dalla società, nella sua realtà dinamica, i cui fenomeni di natura umana non si possono definire in modo assoluto e staccato dal contesto. È richiesta, dunque, la capacità di integrare e armonizzare funzioni e compiti diversi secondo quella che viene chiamata dimensione trifocale. L'aggettivo "trifocale" fa riferimento al fatto che l'intervento dell'assistente sociale si indirizza:

1. al soggetto, sia come persona che come famiglia
2. all'organizzazione di appartenenza dell'assistente sociale stessa
3. al territorio e alla comunità

Oltre al soggetto e al territorio, all'ambiente, è bene tener presente che l'assistente sociale opera, infatti, all'interno di una istituzione, di un Ente (ad esempio un Comune, piuttosto che un Ministero, un'istituzione carceraria) che ha un mandato istituzionale e il professionista deve, quindi, oltre che considerare le esigenze dell'utente e dell'ambiente, modulare l'intervento nell'ambito delle possibilità, dei limiti e dei fini che l'Organizzazione offre e prevede.

Trifocalità significa, appunto, l'impegno a operare tenendo conto contemporaneamente di tutti e tre questi contesti, sforzandosi di operare in modo da migliorare l'interazione fra di essi.

## Dalla persona al contesto

L'assistente sociale "colloca la persona entro il suo contesto di vita, di relazione e di ambiente, inteso sia in senso antropologico-culturale che fisico". Questo aspetto richiama un altro principio incluso nel valore della dignità della persona: il rispetto e la promozione della globalità della persona, ovvero l'unitarietà con cui le persone vivono i propri bisogni.

Questa unitarietà non va intesa come sommatoria di parti fisiche, psichiche e sociali, ma come unità integrata in cui le varie componenti si legano tra loro in modo unico, creando un'identità complessa irripetibile.

Nei bisogni non si possono separare le esigenze di tipo bio - fisiologico dalla realtà psichica e dalla dimensione sociale e relazionale di un individuo. Ogni situazione di bisogno coinvolge la globalità della persona che la vive.

Ne deriva la necessità di considerare le situazioni problematiche come conseguenza di molteplici fattori, sia interni, che esterni alle persone, e tra loro interdipendenti. Infatti, l'attenzione dell'assistente sociale si concentra sui conflitti che si creano nell'interazione tra persona e ambiente, la quale è basata su processi di adattamento reciproco, regolati da capacità e/o possibilità di adeguata comprensione e interpretazione della realtà, dalla disponibilità e fruibilità delle risorse, dalle abilità di trasformare il sé e di influire sull'ambiente circostante.

## Persona e ambiente

L'oggetto di interesse del servizio sociale, dunque, sia come professione, che come disciplina, è la relazione fra persona e ambiente.

La persona ha:

- bisogni individuali
- risorse individuali

Nel relazionarsi all'ambiente si trovano:

- bisogni sociali
- risorse sociali

Tra la persona e l'ambiente vi è una relazione sistemica, di reciprocità. L'intersezione tra bisogni e risorse è fondamentale nella prospettiva del servizio sociale, perché è la carenza o la problematicità delle risorse che mina l'autonomia delle persone e la loro capacità di affrontare e risolvere i propri problemi.

Al contempo, questi problemi riguardano sia la soggettività degli individui, sia l'ambiente in cui sono inseriti, e solo considerando questa relazione è possibile identificare soluzioni.

Proprio per questo il servizio sociale considera i problemi sia nella dimensione individuale, che sociale.

## La sinergia tra risorse individuali e sociali

La risoluzione dei problemi, come abbiamo detto, va ricercata nella sinergia tra risorse individuali, sociali e ambientali. In tale ottica il servizio sociale interviene nel momento in cui si creano dei disequilibri tra bisogni individuali/sociali e risorse individuali/sociali.

Ogni volta che si affronta un problema sociale bisogna definire puntualmente l'ambiente di riferimento, per cercare di comprendere se esso sia in grado di offrire risorse sufficienti per far fronte ai problemi di vita delle persone, o se sia stressante, per esempio nel caso in cui sia fonte di disagio per gli individui che vi sono immersi.

## Conclusioni

In questa video lezione abbiamo illustrato alcuni principi e valori che fondano l'attività dell'assistente sociale. In particolare abbiamo visto:

- la definizione internazionale del servizio sociale
- gli obiettivi del servizio sociale
- i principi più significativi per la metodologia professionale dell'assistente sociale
- infine, abbiamo parlato della Dimensione trifocale dell'intervento, esemplificando la complessa relazione fra persona, istituzione e ambiente

Grazie per l'attenzione!