



PERCORSO ENTI LOCALI

Gli atteggiamenti professionali e il procedimento metodologico dell'assistente sociale

Introduzione

Benvenuti!

In questa video lezione parleremo degli atteggiamenti professionali dell'assistente sociale per capire cosa caratterizzi l'azione di questa figura professionale rispetto anche ad altre professioni di aiuto, e poi passeremo ad illustrare le fasi metodologiche del processo di aiuto, che viene attuato in modalità diverse, ma seguendo sempre gli stessi passaggi in diversi contesti lavorativi, e cioè:

- assistenza a singoli
- lavoro di comunità
- inserimento lavorativo, e così via

Incominciamo.

Gli atteggiamenti professionali dell'assistente sociale

I valori e i principi operativi del servizio sociale si declinano concretamente in specifici atteggiamenti professionali dell'assistente sociale. Ma cosa intendiamo per atteggiamento?

Ogni atteggiamento è l'insieme di attitudini e spinte al comportamento con:

- 1) una **componente cognitiva**, determinata dalle conoscenze possedute dalla persona sulla situazione, e che influiscono sulla percezione della realtà, ovvero ciò che si sa
- 2) una **componente affettiva**, cioè i sentimenti e le emozioni, positive o negative che la persona prova nei confronti di un oggetto, di un fatto, di un individuo o di un fenomeno sociale
- 3) e, infine, una **componente comportamentale**, ovvero la spinta all'azione sulla base della valutazione che un certo fenomeno suscita nella persona e che può essere positiva o negativa

Queste tre componenti sono strettamente interconnesse tra loro. Ciò significa che l'azione di una persona è influenzata dai suoi sentimenti e dalle sue conoscenze.

L'importanza delle conoscenze

Possedere un bagaglio di conoscenze il più possibile ampio aiuta quindi il professionista a sviluppare atteggiamenti equilibrati e correttamente informati rispetto ai fenomeni che deve affrontare nell'attività professionale. Si evita così di incorrere nel pregiudizio, che possiamo definire come un'idea infondata su un determinato fenomeno, in quanto basata su scarse o errate informazioni.

Ma quali sono gli atteggiamenti che l'assistente sociale deve sviluppare per poter agire e comportarsi in maniera professionale?

Atteggiamenti: l'Accettazione



L'assistente sociale per agire in modo professionale deve sviluppare alcuni importanti atteggiamenti. Vediamoli in dettaglio...

Il primo è l'**accettazione**, ovvero accogliere ogni persona per quello che è, a prescindere dalla sua condizione personale, sociale, culturale, religiosa. L'accettazione si traduce nell'agire professionale con un approccio non giudicante. L'assistente sociale non esprime giudizi di valore sulle persone che incontra. Al contrario, deve effettuare una valutazione tecnica basata sull'ascolto attivo della persona utente.

Atteggiamenti: l'Ascolto attivo

Un altro atteggiamento è quello dell'**ascolto attivo**, grazie al quale ci predisponiamo alla comprensione profonda di quanto l'altro intende comunicare, per arrivare ad assimilare correttamente quello che intende dirci.

Questo atteggiamento richiede sia esercizio, che apertura mentale, e richiede serenità e disponibilità all'ascoltatore, manifestando empatia e capacità di cogliere sia le emozioni altrui, che le proprie. Il suo opposto è l'ascolto distratto, se non addirittura chiuso.

Atteggiamenti: Riservatezza

Un terzo atteggiamento è quello della **riservatezza**, cioè l'obbligo di non rivelare nulla di quanto appreso durante lo svolgimento della propria attività professionale. Per l'assistente sociale l'atteggiamento di riservatezza rappresenta un obbligo deontologico e giuridico, in quanto come professionista è vincolato al segreto professionale, normato dalla Legge 119/2001. Inoltre, quando l'assistente sociale lavora alle dipendenze della Pubblica Amministrazione come pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio è tenuto anche al segreto d'ufficio, ovvero il dovere, imposto agli impiegati pubblici, di non divulgare informazioni apprese nell'ambito della propria attività lavorativa. La riservatezza è essenziale per garantire e favorire l'instaurarsi di una relazione di aiuto basata sulla fiducia.

Atteggiamenti: Individualizzazione dell'intervento

Infine, l'assistente sociale deve riconoscere l'unicità di ogni persona. Ciò si traduce nella **individualizzazione dell'intervento**, ovvero nel cercare di costruire insieme alla persona un progetto personalizzato che tenga conto delle peculiarità della situazione, delle esigenze e delle aspettative della persona, del contesto e delle risorse. Il progetto deve avere come obiettivo creare autonomia, facendo in modo che le persone affrontino i propri problemi attraverso l'uso sinergico delle proprie risorse personali e di quelle sociali, messe a disposizione dall'ambiente. Questo atteggiamento è fondato sul principio dell'autodeterminazione.

L'autodeterminazione dell'utente

L'utente non deve essere visto, né deve sentirsi come attore passivo nella relazione e nel processo di aiuto. Anzi, ne deve essere il principale attore, quello che prende consapevolezza delle proprie risorse e, dunque, si impegna attivamente, nel portare avanti, fase per fase, il proprio progetto personale per liberarsi dal suo bisogno.

In questo processo, quindi, l'assistente sociale deve, sì, aiutare l'utente a procedere verso il raggiungimento dei propri obiettivi, ma senza sostituirsi a lui, e deve anzi consentirgli e abilitarlo a prendere le sue decisioni in piena libertà e con totale responsabilità. Quando si riesce ad attivare l'autodeterminazione dell'utente, significa che si sta svolgendo correttamente ed efficacemente il proprio intervento sociale.

Il procedimento metodologico nel servizio sociale

In generale, con l'espressione procedimento metodologico ci si riferisce a un modo di procedere fondato sulla razionalità scientifica, ovvero su uno schema concettuale di riferimento che guida l'azione in modo coerente e logico. In pratica, significa applicare un metodo di lavoro: un susseguirsi ragionato di tappe finalizzato al raggiungimento di un obiettivo.

Il procedimento metodologico del servizio sociale si caratterizza per la sua peculiarità teorico pratica. L'assistente sociale non persegue la conoscenza per la conoscenza, ma mira piuttosto a ottenere una conoscenza teoricamente fondata, che sia al tempo stesso orientata all'azione. Il processo conoscitivo del servizio sociale deve produrre interventi finalizzati al fronteggiamento di situazioni problematiche, attivando:

- le competenze personali e professionali dell'assistente sociale
- le risorse istituzionali e dell'ambiente
- le risorse dell'utente

Le relazioni attivate dall'assistente sociale

Di fronte ai problemi e utilizzando le risorse in gioco, l'assistente sociale intesse relazioni che sono:

- dialogiche, cioè che mettano in contatto ambiti e mondi diversi, come quello dell'utente e quello dell'assistente sociale, ma anche dell'ambiente di riferimento, in modo che si parlino, si ascoltino, si confrontino senza sopraffazione, ovvero attraverso un confronto che valorizzi i punti di vista di ciascuno e sia di natura non conflittuale
- abilitanti, in quanto si connotano come "rapporti di scambio" orientati a favorire la crescita di capacità operative del soggetto e la sua autonomia

Guidare l'utente fuori dal proprio schema di realtà

L'utente spesso è imprigionato nella propria visione della realtà. Attraverso il dialogo e il confronto dialettico può uscire dai meccanismi autoconfermanti della sua percezione e guardare il proprio mondo in modo nuovo, sentendosi stimolato alla riflessione.

In questo senso, assistente sociale e utente operano come partner, nella presa in carico. In questa presa in carico l'assistente sociale è catalizzatore di un processo dove l'utente è parte attiva e non un semplice fruitore di servizi.

L'assistente sociale per abilitare mette in atto azioni di rinforzo e richiamo delle risorse:

- riconosce e fa riconoscere cosa la persona sa fare, ha fatto, le opportunità ambientali, i nodi affettivi e di aiuto, ovvero valorizza i punti di forza della persona
- incoraggia ad esprimere le proprie risorse non manifeste
- informa sulle opportunità esistenti
- insegna strategie per utilizzare le risorse e per collegarle in rete

Le fasi del procedimento metodologico

Il procedimento metodologico del servizio sociale parte dalla necessità di definire correttamente il problema, analizzando i suoi diversi aspetti per arrivare a formulare ipotesi, selezionare le più promettenti dal punto di vista operativo, partendo sempre dall'analisi dei dati raccolti con diversi strumenti, fino alla definizione di un piano di intervento e a una valutazione dei risultati raggiunti.

Riassumendo, quindi, possiamo dire che il procedimento metodologico si articola in quattro fasi:

- 1) **fase conoscitivo-descrittiva**, in cui si procede alla definizione della situazione-problema
- 2) **fase valutativo-decisionale**, in cui si procede alla valutazione dei dati e alla generazione di ipotesi con formulazione di un piano di azione
- 3) **fase attuativa**, in cui si procede alla attuazione del piano di intervento con continuo confronto dei risultati in rapporto agli obiettivi fissati
- 4) **fase della verifica e della conclusione**

Il procedimento metodologico come processo non lineare

Prima di entrare nel dettaglio delle fasi, va chiarito che il procedimento metodologico del servizio sociale, pur essendo costituito da una sequenza logica di fasi, non è un processo lineare, a cascata. Tutt'altro, si caratterizza, invece, come

un **processo a spirale**. Infatti, quando si realizza un intervento sociale, si sviluppa contemporaneamente una relazione tra due soggetti: a volte, quindi, è necessario tornare a fasi precedenti per raccogliere ulteriori dati, o perché insorgono problemi nuovi che richiedono di formulare nuove ipotesi e rivedere le strategie operative.

L'azione professionale dell'assistente sociale deve, dunque, essere dinamica e flessibile, per adattarsi all'insorgere di situazioni non previste all'inizio. Vediamo ora nel dettaglio le fasi precedentemente elencate.

Fase conoscitivo-descrittiva

È la fase in cui avviene il primo contatto tra utente e assistente sociale. La persona avanza una richiesta di aiuto al momento dell'accesso al servizio e l'assistente sociale di fronte al nuovo caso:

- accoglie la domanda
- raccoglie tutti gli elementi per capire se la richiesta dell'utente è pertinente rispetto alle competenze istituzionali del servizio in cui lavora
- informa la persona rispetto al servizio e alle modalità attuali e future di presa in carico
- analizza insieme alla persona la situazione problematica che ha portato alla formulazione della richiesta di aiuto
- definisce e delimita il campo del problema sul quale intervenire, in accordo con la persona e in relazione ai suoi bisogni

Gli strumenti di indagine per arrivare alla corretta comprensione e formulazione del problema possono essere molteplici: dal colloquio, alla raccolta di dati sulla situazione familiare, del contesto ambientale, lavorativo, amicale, e così via.

Fase valutativo-decisionale

In base all'analisi della situazione iniziata nella fase precedente, si iniziano a definire possibili strategie operative, tenendo presente il confronto con la teoria delle discipline sociali. Le modalità d'azione possono essere di breve o lungo periodo. In tutti i casi gli obiettivi e il programma di intervento vanno concordati, in modo preciso e personalizzato, con la persona che ha richiesto l'intervento, definendo in maniera individualizzata modalità e strumenti da utilizzare.

Deve risultarne un accordo operativo, o contratto, che costituisca un impegno esplicito e bilaterale, anche se naturalmente in parte flessibile, che impegni le parti per raggiungere in modo partecipato gli obiettivi condivisi. Ma l'accordo è anche il momento di una riflessione che aiuti la persona a riorganizzare cognitivamente la situazione che ha portato all'accesso ai servizi. Vengono stabilite aree di intervento, obiettivi, reciproche responsabilità, risorse da utilizzare, e anche le clausole per uscire dall'accordo.

È per queste ragioni che viene inteso come un vero e proprio contratto: perché, in quanto frutto di un'elaborazione condivisa, vincola e definisce i compiti di entrambe le parti.

Fase attuativa

Individuate le tattiche e le strategie e stipulato un contratto che stabilisca le corresponsabilità in vista degli obiettivi condivisi, si inizia ad attuare quanto deciso, monitorando e raccogliendo dati sulla situazione per valutare se evolve nella maniera attesa, e se intervengano nuove difficoltà impreviste.

In questa fase l'indagine empirica può modificare la definizione del problema per come era stato definito nella prima fase e suggerire, dunque, modifiche alle strategie o alle tattiche intraprese, sempre in base al livello di raggiungimento degli obiettivi parziali e finali.

Fase della verifica e della conclusione

Al termine del processo, la verifica sarà in grado di raccogliere i dati per capire se gli obiettivi sono stati raggiunti del tutto o in parte, con quale esito anche dal punto di vista dell'utente, se siano sorte nuove difficoltà che necessitano una riattivazione dell'intero ciclo.

Natura processuale del procedimento metodologico

Questa divisione in fasi, ovviamente di massima, può a grandi linee ricordare quella di altre discipline d'aiuto, ad esempio quella del medico, o dello psicologo.

La specificità del lavoro dell'assistente sociale, però, è che queste fasi si applicano in un'ottica processuale, il che significa che le parti coinvolte cambiano attraverso la costruzione di un rapporto e costituiscono, quindi, un sistema di aiuto, nel quale entrambi risultano coinvolti.

Si tratta di un processo che operatore e utente attuano assieme, con l'operatore che prova a coinvolgere l'utente fin dall'analisi della situazione problematica, facendosi anche aiutare nella valutazione delle diverse dimensioni di tale situazione, arrivando a concordare un piano condiviso.

Non solo: tale procedimento metodologico, nelle sue fasi, si applica sia a situazioni di lavoro con l'utenza, che all'animazione di comunità, sia alla ricerca sociale che, eventualmente, all'organizzazione dei servizi.

Principi teorici, atteggiamenti professionali e procedimento metodologico, dunque, formano lo specifico dell'intervento di assistenza sociale, differenziando questa professione da altre quali il medico o lo psicoterapeuta.

Conclusioni

In questa video lezione ci siamo soffermati sugli atteggiamenti da tenere nel rapporto con l'utenza e nell'analizzare la realtà sociale multiproblematica che l'assistente sociale si trova ad affrontare. Abbiamo poi illustrato le fasi del procedimento metodologico che caratterizza il lavoro sociale, suddividendole in:

- fase conoscitivo-descrittiva
- fase valutativo-decisionale
- fase attuativa
- fase della verifica e della conclusione

Inoltre, abbiamo chiarito che tale metodo generale si applica ai diversi settori nei quali la professionalità dell'assistente sociale è coinvolta nel sistema dei servizi.

Grazie per la vostra attenzione.