



Associazione Italiana Docenti di Servizio Sociale

RIFLESSIONI DELL/NELL'AIDOSS DAL 2005 AD OGGI



Premessa

Questo lavoro è stato curato da **Marisa Calore, Alessia Carta, Alessandra Fralleoni, Luigia Giuli, Elisa Noci, Cristina Tilli** ed è frutto della consultazione dei documenti pubblicati nei bollettini dell'AIDOSS, degli interventi nelle Summer Schools relativi agli anni 2005-2010, degli atti del seminario "Competences" tenutosi presso l'Università di Milano Bicocca nel marzo 2009 e dei Global Standards.

Il lavoro intende dar conto, per grandi linee, del percorso compiuto dall'AIDOSS negli ultimi cinque anni; per questo motivo si è scelto di sintetizzare i contenuti emersi rimandando alle fonti per l'approfondimento del pensiero di ciascun autore, nell'impossibilità di citare compiutamente tutti coloro che negli anni hanno contribuito, con ruoli diversi, agli eventi organizzati dall'AIDOSS.

I contenuti emersi nel corso della consultazione sono riferibili, principalmente, ai contributi (articoli, relazioni, sintesi dei lavori di gruppo, ecc.) di Elena Allegri, Annunziata Bartolomei, Teresa Bertotti, Laura Bini, Annamaria Campanini, Maria Dal Pra Ponticelli, Marilena Della Valle, Lena Dominelli, Silvia Fargion, Franca Ferrario, Luigi Gui, Walter Lorenz, Carla Moretti, Elisabetta Neve, Mauro Niero, Alessandro Sicora, Franco Vernò

LE COMPETENZE NEL SERVIZIO SOCIALE

Il servizio sociale¹ sta attraversando una fase complessa, anche per l'influenza di un quadro politico, normativo, istituzionale, economico, fortemente contrassegnato da contraddizioni e vincoli e dalla ricerca di nuove prospettive per le politiche sociali.

Alla fine del secolo scorso,, il sistema pubblico di welfare, nato per offrire assistenza e aiuto alle persone vulnerabili o in stato di bisogno, è stato sempre più attaccato da governi di diverso colore politico. Se da parte della sinistra si è criticato il ruolo del servizio sociale come agente di normalizzazione ed espressione di un potere borghese esercitato sulle classi lavoratrici, dalla destra, si è messo in evidenza il fatto che attraverso il welfare pubblico si alimentavano fenomeni di dipendenza.

Il ruolo del servizio sociale, le sue riconosciute o riconoscibili competenze, attengono:

- alle politiche sociali, caratterizzate oggi da tagli di spesa, managerialismo – burocratizzazione dei servizi, pressioni sulla comunità e sulle risorse non formali per affrontare i bisogni. La lentezza e la contraddittorietà con cui, a livello nazionale, si dà piena attuazione alla l.328/00, i minori trasferimenti di risorse economiche dallo stato alle regioni e agli enti locali, si assommano ad un nuovo, ancorché non generalizzato, protagonismo delle regioni e degli enti locali in materia di servizi alla persona. Il servizio sociale, inoltre, oltre alla complessità e varietà di problemi che

¹ Nel luglio 2001 IASSW e IFSW hanno raggiunto l' accordo di adottare la seguente definizione internazionale del servizio sociale: "La professione del servizio sociale promuove il cambiamento sociale, il metodo del problem solving nei rapporti umani e l'empowerment e la liberazione delle persone per migliorare il benessere. Utilizzando le teorie del comportamento umano e del sistema sociale, il servizio sociale interviene nelle situazioni in cui le persone interagiscono con il loro ambiente. I principi dei diritti umani e della giustizia sociale sono fondamentali per il servizio sociale".



Associazione Italiana Docenti di Servizio Sociale

afferiscono ai servizi: in qualche modo “tradizionali” si trova oggi a dover fronteggiare richieste di aiuto da parte di cittadini che, per avvenimenti contingenti e imprevedibili (perdita del lavoro, malattia, presenza di disabili ed anziani, etc.), perdono la loro autonomia (economica, familiare, sociale) e per questo diventano, loro malgrado, utenti dei servizi socio - assistenziali. I flussi immigratori che ormai da diversi anni interessano il nostro paese, caratterizzando la nostra società nel segno della multietnicità e multiculturalità, pongono ai servizi esigenze primarie (alloggio, salute, lavoro, tutela dei diritti) e di integrazione sociale;

- al definirsi di nuove “professioni”, con diversa legittimazione e tradizione, alla presenza diffusa del volontariato ed un sempre maggiore protagonismo.

Questi elementi, sommariamente indicati, interrogano il servizio sociale rispetto alla sua identità, alle funzioni esercitate, alle competenze necessarie per rispondere adeguatamente alle nuove istanze che provengono dai servizi e dai cittadini utenti. La complessità della società postmoderna che ingenera nuove vulnerabilità sociali, accrescendo quelle di sempre, richiede al servizio sociale una attenta rivisitazione della propria specificità, dei propri orientamenti valoriali, dei saperi necessari per contribuire a promuovere benessere sociale.

In questo mutato assetto politico, economico e culturale, quali competenze e caratteristiche ci si aspetta dal servizio sociale?

In linea generale si può affermare che nel corso della professionalizzazione del servizio sociale, il superamento di un approccio di intervento basato esclusivamente sul “senso comune” (common sense) è stato centrale.

In questo contesto, fu decisiva l’influenza di due correnti: quella delle Scienze Sociali positiviste, alla fine del 19esimo secolo, che portò all’adozione del metodo della “diagnosi sociale” e quella della psicoanalisi nella sua accezione originaria, quella di Sigmund Freud, che voleva descrivere e spiegare l’Inconscio attraverso le leggi delle scienze naturali

Queste due influenze culminarono nel “Case Work Method” della tradizione anglosassone.

All’assistente sociale è stato richiesto, nel tempo, di acquisire sempre più competenze specifiche relative alla professione, competenze che possono essere sintetizzate in:

competenza professionale (expertise) come prodotto dell’applicazione di conoscenze personali implicite, difficili da esplicitare e che si manifestano attraverso l’azione professionale;

conoscenza positivista (positivist knowledge) e *teorie formali* (formal theory), che non sono risorse neutrali ma che devono essere sempre mediate attraverso i complessi filtri dell’esperienza;

conoscenza pratica, organizzata attorno a schemi basati sull’esperienza che trascendono l’opposizione tra sensazioni e fatti, teorie come cornici o metafore, punti di vista da cui rivedere e ristrutturare esperienza.

Per “competenze professionali” si intende, quindi, un insieme diversificato di saperi professionali di ordine cognitivo, affettivo e pratico: il sapere dell’esperto si costruisce appoggiandosi sull’esperienza e si sviluppa attraverso una articolazione tra teoria e pratica.

Essere un professionista competente richiede, pertanto, abilità personali e professionali; significa essere in grado di selezionare in uno specifico contesto, da una serie di azioni possibili quella più idonea per raggiungere un certo obiettivo.

L’acquisizione e l’esercizio delle discipline di servizio sociale implicano direttamente e personalmente i professionisti nella dimensione relazionale, richiedono capacità di accogliere e ascoltare, di favorire l’espressione soggettiva dei propri interlocutori, di promuoverne



Associazione Italiana Docenti di Servizio Sociale

l'autodeterminazione attraverso un'implicazione comunicativa, operativa, di corresponsabilità. Per affrontare l'intreccio complesso e multiproblematico, spesso confuso, delle realtà su cui si impegnano i professionisti di servizio sociale oggi, è necessario favorire in loro lo sviluppo di capacità di discernimento degli elementi e di chiarificazione concettuale, secondo processi metodologico -scientifici riconoscibili, valutabili, riproducibili e ridefinibili, utilizzando con sufficiente consapevolezza apporti teorici di diverse discipline.

Centrale è anche il possesso della *capacità di situarsi*: il servizio sociale ha una distintiva connotazione di "lavoro sul campo", di immediata implicazione e intervento nella concretezza delle situazioni. È fondamentale che, sin nella fase della formazione professionale, sia sviluppata la capacità di promuovere processi trasformativi entrando nei contesti d'azione, sapendovisi collocare adeguatamente per interpretare correttamente il proprio ruolo (tutto ciò comporta: adeguate conoscenze di carattere socio-politico e istituzionale, economico, giuridico, antropologico; capacità di costruzione di setting d'intervento congruenti agli obiettivi individuati; crescenti abilità di fronteggiamento di situazioni inedite e di composizione innovativa di nuove sinergie).

All'assistente sociale è oggi più che mai richiesto un *agire intenzionale e riflessivo*, non una riflessività del tutto soggettiva ed introversa, ma una riflessività critica che, mediante un'attitudine al confronto intersoggettivo e interprofessionale, investe gli interventi in relazione alle politiche sociali, sviluppa consapevolezza dell'impatto sociale che hanno le azioni personali e collettive, consente di elaborare proposte trasformative per contribuire attivamente allo sviluppo delle politiche sociali e delle organizzazioni.

L'attitudine riflessiva sull'azione, necessaria agli assistenti sociali, richiede un orientamento formativo atto a sviluppare da un lato la capacità di ancorare comportamenti e strumenti professionali ad istanze morali e a riferimenti scientifici (appropriato utilizzo concettuale di approcci teorici, teorie esplicative e modelli d'intervento) che ne consentano un'adozione consapevole, d'altro lato la capacità di sviluppare nuova conoscenza teorico-scientifica dall'osservazione critica, dalla riflessione (personale e di gruppo) e dalla ricerca sull'azione concreta, così come si svolge nella realtà contingente.

Nello sviluppo di specifiche competenze professionali e personali acquista un ruolo fondamentale la formazione, di base e continua; preparare un professionista competente è fondamentale perché possa rispondere alle sfide crescenti della società complessa con una qualità dei suoi interventi, che sia in grado di rispondere alla responsabilità etica nei confronti dei cittadini/utenti in una logica di accountability.

Il tema dello sviluppo delle competenze nel servizio sociale attraverso una costante attenzione alla formazione, ha trovato un suo consolidamento e si è affermato nel processo di Bologna nel 1999 con la dichiarazione di 28 ministri dell'istruzione europei; alla formazione universitaria dell'assistente sociale si chiede di far acquisire conoscenze su fenomeni e problemi sociali, favorire processi di pensiero, abilità e atteggiamenti che, mediante un approccio globale di analisi dei problemi, siano in grado di promuovere e sviluppare le specifiche competenze richieste al suo lavoro. La formazione continua può essere considerata come un'esigenza per il naturale trasformarsi dell'*oggetto/contesto* dell'azione professionale, una necessità per l'apporto che offre ai processi di teorizzazione e quindi allo sviluppo della professione, un'espressione di coerenza etica.



Associazione Italiana Docenti di Servizio Sociale

La formazione, in quanto sequenza di eventi, esperienze che provocano arricchimento culturale, delle conoscenze e delle capacità sul piano personale e nella dimensione sociale è, quindi, un percorso fondamentale per avviare e consolidare esperienze di cambiamento, formazione come esperienza di cambiamento in relazione ad un professionista “agente di cambiamento”, ma solo a condizione che sia una formazione che rispetti la natura stessa del processo di apprendimento, cioè la piena partecipazione della persona.

Formare professionisti competenti non significa che l’università debba produrre professionisti ‘finiti’, vista la rilevanza dell’esperienza che poi dovranno fare nel campo, ma implica la necessità di porre le basi perché l’esperienza di lavoro sociale si possa tradurre in professionalità matura.

Preparare un professionista competente è fondamentale perché possa rispondere alle sfide crescenti della società complessa e perché possa mettere in atto un agire intenzionale e riflessivo con un legame dinamico e costante fra la teoria e la prassi, entrambe orientate da valori e riferimenti etico e deontologici.

L’aumento di una richiesta diffusa sia di formazione permanente che di supervisione professionale, può essere letto sia come indice di disagi diffusi nel fronteggiare le sfide professionali che la moderna, complessa società pone agli assistenti sociali, ma può essere letto anche come aspirazione ad una professionalità più solida e quindi come percezione di una comune identità che *si può* rinforzare o ritrovare.

Complessità, competenze e formazione, di base e continua, sono elementi del servizio sociale che si collegano tra loro con un andamento circolare; la domanda di formazione è indice di consapevolezza circa la necessità di dotarsi di una strumentazione più qualificata per alcuni aspetti del lavoro, per sviluppare la propria competenza a gestire nuove complessità.

METODO e SERVIZIO SOCIALE

Il tema del metodo *attraversa* le riflessioni sulla disciplina e sulla professione del Servizio Sociale, e si ritrova dunque, nei diversi documenti prodotti negli incontri dell’Aidoss in questi anni, anche là dove l’argomento principale è altro.

Nella lettura dei contributi emergono tre *piste di riflessione*, per così dire, che connettono il tema metodologico – con un legame spesso *biunivoco* – con altrettante *aree*: quella del *lavoro sociale*; quella della *formazione*; quella della *ricerca*.

1. Metodologia e lavoro sociale

Il lavoro dell’assistente sociale si sviluppa all’interno di alcuni dualismi, con la necessità per il professionista di stabilire e ricercare continuamente connessioni tra teoria e pratica, e tra etica e metodologia. Da queste connessioni è possibile rintracciare alcuni elementi caratterizzanti le linee metodologiche del Servizio Sociale:

- dalla centralità ed unitarietà della *persona* – e dal considerarla in grado di autodeterminarsi – discende un’impostazione metodologica incentrata sul continuum dipendenza-autonomia, ed in grado di utilizzare le prestazioni come *mezzi* per accrescere l’autonomia delle persone – e non come *fini* del proprio lavoro;
- dalla conoscenza e consapevolezza della *complessità* in cui si vive oggi discende un’impostazione metodologica che, a partire da una lettura *tridimensionale* dell’oggetto dell’intervento (persona, comunità, organizzazione), adotta una prospettiva *trifocale* nel



Associazione Italiana Docenti di Servizio Sociale

proprio lavoro.

2. Metodologia e formazione

a. Formazione alla metodologia di servizio sociale

Nel documento di sintesi della Summer School di Brindisi 2008 si mette in rilievo l'importanza di una formazione centrata sulla crescita personale e culturale degli studenti, e che, in coerenza con il lavoro che andranno a svolgere, questi siano messi in grado di guardare ai problemi ed alle persone nella loro globalità, e di leggere, comprendere e valutare ogni situazione o evento nella loro complessità. Vengono anche individuati quattro gruppi principali di condizioni organizzative facilitanti la realizzazione di un sistema formativo:

- interdisciplinarietà
- équipe pedagogica
- rapporto con gli studenti (in rapporto numericamente adeguato; con la personalizzazione del percorso didattico; con un'adeguata valutazione delle competenze pregresse)
- adeguate risorse nelle università, reti interuniversitarie, ecc. ...

Tutto ciò, per produrre una formazione che metta in grado gli studenti di disporre di principi organizzatori che permettano di collegare i saperi e dare loro senso, attraverso la capacità di conoscere, riflettere, dialogare con il mondo esterno e con quello interno.

b. Una metodologia per la formazione

Dai contributi emerge anche come per svolgere una funzione di *formatori* per la professione siano necessari strumenti metodologici e tecniche specifiche per sviluppare abilità formative che consentano di trasferire in modo efficace la conoscenza. In particolare vengono esemplificati – sempre nella sintesi della Summer School di Brindisi – alcuni strumenti formativi particolarmente utili, quali quelli che utilizzano modalità interattive, esempi reali e di casi, lavori di gruppo nelle sue diverse forme, anche con l'elaborazione e presentazione di tematiche da parte degli studenti; il tutto, nell'ottica di favorire dei modelli di apprendimento "adulto", secondo le linee di M. Knowles.

c. Metodologia per un processo di formazione continua

Un altro aspetto che emerge è la connessione della metodologia non solo – come già emerso – con la formazione di base, ma anche con la formazione continua. Infatti, la formazione permanente e la supervisione professionale possono esser lette come la "consapevolezza circa la necessità di dotarsi di una strumentazione più qualificata per alcuni aspetti del lavoro" (Neve 2005: 4).

In definitiva, il sapere tutto va inteso come un processo – che si completa nella ricerca, nella formazione continua, nella funzione docente, ...

3. Metodologia e ricerca

a. Metodologia della ricerca

In ambito metodologico altre discipline hanno una tradizione consolidata nella metodologia della ricerca e nelle riflessioni attorno ad essa; e dunque nei diversi incontri dedicati non solo si è attinto alla riflessione di altre discipline, cercando di orientarsi tra i diversi livelli e paradigmi della ricerca;

ma
è

ci si



Associazione Italiana Docenti di Servizio Sociale

anche interrogati se obiettivo della discussione sul tema specifico della ricerca di Servizio Sociale fosse tentare di uguagliare nel miglior modo possibile i metodi di altre discipline, al fine di raggiungere un livello di autorità elevato (una maggiore validità scientifica); oppure tentare di definire la peculiarità del Servizio Sociale in riferimento alla sua posizione sociale, anche attraverso la sua particolare metodologia di ricerca.

b. Ricerca per la metodologia

Anche in questo ambito la relazione appare biunivoca: nel senso indicato da Niero (2006: 2), per cui “La ricerca dovrebbe/potrebbe diventare una modalità operativa della professione sul campo”: in particolare, la ricerca ai fini valutativi, sui bisogni formativi; la ricerca come strumento di lavoro per meglio studiare una realtà, o sperimentare una nuova metodologia ... ma, ancor più, la ricerca come *forma mentis* dell’assistente sociale, nell’operatività (con una metodologia *in ricerca*/ascolto del punto di vista dell’utente), nella formazione (da parte del docente, che cerca di stimolarla nello studente ...), nella continua *ricerca* di un rapporto tra teoria e prassi.

Volendo sintetizzare il tratto caratteristico che emerge – e che dà l’impronta anche al tema metodologico – potremmo individuarlo nella *relazionalità*: elemento fondante certamente del lavoro sociale, ma anche del contesto formativo, che come il primo costituisce una *realtà intersoggettiva* e dunque, di necessità, in relazione.

Alcune criticità ...

Certamente parlare di metodologia nelle sue connessioni con i diversi aspetti non significa dimenticare la realtà in cui tutto ciò si realizza; ed infatti nel materiale prodotto si trovano espresse anche alcune criticità che occorre tener presenti:

- il servizio sociale si è trovato (e si trova) talvolta “stretto alle corde” in logiche prestazionistiche e riparative, dove la metodologia fondata sulla promozione dell’autonomia delle persone si “perde” in competenze solo burocratiche;
- l’utilizzo del principio della “libertà di scelta” per monetarizzare l’aiuto, che di fatto rende inutilizzata (inutilizzabile?) la competenza metodologico-professionale;
- sovente viene da chiedersi quanto le attuali politiche in Italia consentano di lavorare veramente con un progetto individualizzato.

IL TEMA DELLA RICERCA

L’importanza della ricerca, che già il processo di Bologna individua come elemento portante della formazione, viene rilanciata e messa in evidenza nei *Global standard*. Si fa esplicito riferimento, infatti, alla necessità che i piani di studio delle scuole di *social work* consentano agli studenti di *sviluppare la capacità di un pensiero critico e di un ragionamento scientifico, l’apertura a nuove esperienze e sistemi di pensiero, e l’impegno ad apprendere per tutta la vita* (punto 5). Tra i metodi della professione si annovera *l’abilità nella ricerca di servizio sociale, compreso l’uso etico dei paradigmi di ricerca più rilevanti, e una valutazione critica dell’uso della ricerca nella pratica di servizio sociale*. Affinché tali abilità siano adeguatamente valorizzate nella formazione al servizio sociale, e al fine di agevolare il necessario processo continuo di teorizzazione dalla pratica, il documento sottolinea, inoltre, la necessità della presenza di docenti dell’area professionale a tempo pieno, in numero adeguato e con competenze diversificate, che abbiano qualifiche



Associazione Italiana Docenti di Servizio Sociale

determinate dallo stato della professione in ciascun paese, e che possano dedicarsi in modo specifico anche alla ricerca di servizio sociale.

Il tema della ricerca, che riveste quindi un'importanza centrale nel dibattito attuale sul servizio sociale, è stato trattato più volte nel corso degli incontri promossi negli ultimi anni dall'Aidoss. La Summer School 2006, ad esempio, è stata interamente dedicata al tema della ricerca di servizio sociale; anche nel programma della Summer School 2009 è stato previsto uno specifico *spazio ricerca*. Oltre a ciò, numerosi sono stati gli interventi che hanno trattato questo tema nelle altre giornate di studio organizzate dall'associazione; di seguito, si richiamano sinteticamente i principali nodi concettuali che sono stati messi in evidenza in tali occasioni.

In via preliminare, appare utile riflettere sulle diverse accezioni cui si fa riferimento con espressioni quali *ricerca nel, sul o di servizio sociale*. Per stabilire cosa si intende quando si parla in modo specifico di *ricerca di servizio sociale* può essere utile utilizzare quattro criteri, che danno luogo a quattro assi. Essi riguardano rispettivamente: a) chi fa la ricerca (accademici-professionisti); b) i suoi fini (teorici-applicativi); c) l'uso o meno di dati empirici (dati empirici-speculazione); d) l'uso del metodo scientifico (metodo scientifico-ermeneutico). Questi assi incrociati danno luogo ad un centroide in cui si disegna l'area concettuale coperta da ciascuna disciplina per quanto riguarda la ricerca: la ricerca di servizio sociale ha fini prevalentemente applicativi, è (o dovrebbe essere) praticata sia da accademici sia da professionisti, basandosi su dati empirici.

Il servizio sociale, infatti, si presenta come disciplina nella duplice accezione di campo di conoscenza e campo d'azione, a cui corrispondono comunità di pensiero e comunità professionale. In altre parole, il servizio sociale è una disciplina pensata e agita che si costruisce in un processo di apprendimento continuo circolare prassi –teoria-prassi: tale rapporto circolare e dialettico tra teoria e prassi è uno dei nodi cruciali nel dibattito sulla disciplina, che può essere utilmente ripensato e affrontato attraverso la ricerca di servizio sociale vista come momento di sintesi e collegamento tra i due poli.

In quest'ottica, la ricerca di servizio sociale risulta funzionale allo sviluppo di processi di riflessività nel servizio sociale e alla ridefinizione e al consolidamento dell'identità dell'assistente sociale rispetto ad altre professioni e discipline, evitando da un lato l'appiattimento sulla pratica, dall'altro l'eccessiva distanza tra mondo accademico e attività professionale. Anche nel confronto internazionale la ricerca risulta utile per individuare gli elementi identitari comuni al *social work* di diversi paesi, affrontando in modo critico e costruttivo quelle differenze ineliminabili legate a fattori storici e politici.

Allo stesso tempo, l'acquisizione di contenuti e consapevolezza rispetto all'apparato teorico di riferimento, anche attraverso la ricerca, costituisce un passaggio obbligato per poter accrescere la credibilità e la legittimazione della disciplina in ambito accademico.

La ricerca di servizio sociale, inoltre, è necessariamente caratterizzata dalla connessione con la pratica professionale perché parte dai problemi incontrati nella pratica ed è orientata ad offrire strategie per l'azione. La disciplina stessa, d'altronde, nasce come risposta operativa a problemi concreti, come conoscenza orientata all'operatività, e per questo accorda priorità alle istanze concrete rispetto alla parte speculativa: questo può configurarsi come elemento di debolezza o come tratto distintivo su cui costruire la propria specificità. La ricerca, dunque, deve essere connessa alle esigenze conoscitive per il servizio sociale, che sono finalizzate all'analisi dei fenomeni sociali, alla costruzione di immagini e mappe globali del contesto in cui si opera, nonché alla



Associazione Italiana Docenti di Servizio Sociale

valutazione del proprio lavoro e dell'organizzazione. Oggetto privilegiato della ricerca dovrebbero essere proprio le pratiche professionali svolte dagli assistenti sociali in situazione. La ricerca diventa così strumento utile per accrescere la conoscenza, orientare le prese di decisione, dimostrare l'affidabilità e l'efficacia di interventi e politiche.

In questa cornice, la ricerca di servizio sociale non si limita a favorire accumulo di conoscenza, ma riesce a promuovere processi orientati alla costruzione della conoscenza stessa, a mettere a disposizione principi organizzatori che permettano di collegare i saperi e dare loro senso. Questo facilita l'azione in sistemi lontani dagli stati di equilibrio e caratterizzati da elevati gradi di incertezza, in cui non è possibile affidarsi a soluzioni predefinite.

Per lo sviluppo della ricerca di servizio sociale, quindi, è importante da un lato formare professionisti che possano dedicarsi in modo specifico a questa attività: *un professionista con funzioni manageriali di programmazione, studio e ricerca, di valutazione della qualità, di accreditamento, in grado di contribuire al disegno del sistema locale dei servizi sociali e di elaborare progetti basati su ricerche in specifici ambiti territoriali* (Campanini, 2006). Ma, d'altro lato, appare fondamentale promuovere la diffusione di una mentalità di ricerca diffusa in tutta la comunità degli operatori: la ricerca dovrebbe entrare nelle pratiche professionali non come momento eccezionale ma come atteggiamento e attività quotidiana. Acquisire una mentalità di ricerca in questo senso implica lo sviluppo di una serie di capacità quali l'abilità di fronteggiare la complessità, di porre domande indecidibili che non si riferiscano a schemi saturi ma possano far sorgere nuove modalità di osservazione della realtà, di argomentare le scelte fatte nell'esercizio della professione. In altre parole, significa poter utilizzare la ricerca non per ottenere ricette sempre valide e applicabili nella prassi professionale (*evidence based practice*) ma per orientare la pratica (*evidence oriented practice*). A questo scopo, la ricerca dovrebbe poter attingere alla documentazione raccolta nel corso della relazione di aiuto, consentendo anche la riflessione sui singoli casi e risultando utile all'attività ordinaria dell'assistente sociale. In questo modo, si otterrebbe anche il risultato di recuperare e diffondere le *buone prassi* realizzate a livello operativo.

La sviluppo di una mentalità di ricerca dovrebbe essere curato sia nella formazione di base dell'assistente sociale, sia nella formazione continua e nella supervisione. In particolare, nella formazione di base il tirocinio può essere individuato come momento privilegiato a questo fine.

Nel contesto attuale, in cui l'emergenza sembra diventare la condizione lavorativa ordinaria dell'assistente sociale a causa di processi quali il cambiamento dei contesti organizzativi e l'emersione di domande inedite per il servizio sociale, l'acquisizione di una mentalità di ricerca che aiuti a riacquistare spazi di riflessione e a cercare elementi trasversali tra le pratiche effettuate appare improrogabile.

In conclusione, come sottolinea Elisabetta Neve, *"il Servizio Sociale senza ricerca non avrebbe basi scientifiche, come professione non avrebbe sviluppo né innovazione"* (Neve, 2010).



Associazione Italiana Docenti di Servizio Sociale

IL TEMA DEL TIROCINIO

Il tema del tirocinio è centrale e trasversale alle principali attività di studi e ricerche che l'Aidoss ha realizzato negli anni.

La Winter school svoltasi a Roma il 26 e 27 gennaio 2007 delinea l'avvio di una riflessione sul tirocinio che è proseguita durante la Summer School tenutasi a Venezia dal 27 al 29 settembre 2007.

Di seguito saranno riportati alcuni contributi selezionati all'interno della documentazione prodotta durante gli incontri dell'AIDOSS secondo un criterio di sinteticità e con l'obiettivo di evidenziare i contenuti finora condivisi che descrivono gli attori, la struttura del tirocinio e le caratteristiche dei percorsi di tirocinio.

Definizione.

Il tirocinio nella formazione dell'assistente sociale si struttura quale attività di trasmissione del sapere e strumento per l'acquisizione e l'elaborazione costante dell'identità professionale. Si propone una riflessione sul tirocinio come esperienza finalizzata all'acquisizione di una professionalità intesa non solo quale "competenza per operare" ma anche come capacità di costruire e realizzare il proprio "progetto di formazione continua".

Il tirocinio nel Servizio sociale può essere definito un processo di apprendimento a un ruolo professionale (conoscenze e capacità), svolto in un processo teorico-pratico, attraverso una relazione formativa significativa all'interno di un contesto di lavoro, in un sistema di formazione organizzato. Esso implica una competente attività di supervisione personalizzata da parte di un professionista assistente sociale, iscritto all'albo. Si struttura come un progetto formativo personalizzato per consentire a ciascun studente di sviluppare:

- una personale competenza adottando un atteggiamento riflessivo e critico sul rapporto tra teorizzazioni scientifiche e pratiche professionali;
- la capacità e autonomia progettuale in rapporto ai diversi livelli di formazione e di intervento del servizio sociale.

Lo studente

Possono accedere al tirocinio tutti gli studenti regolarmente iscritti al corso di laurea o laurea magistrale che abbiano superato le prove delle discipline di servizio sociale secondo quanto stabilito dal regolamento didattico del corso di laurea e laurea magistrale.

Lo studente si misura con conoscenze passate, attuali, personali e professionali, con le proprie motivazioni ed aspettative, con il proprio sé; impara ad assumere gradualmente responsabilità e a mettersi in gioco; misura il proprio "modello" professionale in fieri con i modelli orientativi della professione, ricerca la propria individuale e soggettiva interpretazione del ruolo.

Il supervisore

I supervisori, hanno il ruolo di accompagnare e tradurre in sperimentazione la teoria, creando una connessione tra due mondi (formativo e operativo) non sempre in sintonia. Diversi sono i soggetti che interagiscono nel tirocinio ed è importante che tutti partecipino al medesimo progetto con un chiaro ruolo riconosciuto nell'università. La valutazione del tirocinio, in fine, richiede una pluralità di competenze e funzioni, e comporta anch'essa momenti di raccordo tra lo studente, il supervisore, il tutor, di diverse discipline, per i contenuti specifici, dovendosi considerare



Associazione Italiana Docenti di Servizio Sociale

necessario che il giudizio finale tenga conto di tutte le aree valutative implicate.

Il supervisore è “costretto”, dalla sua funzione docente a riflettere sulla propria professionalità per offrire allo studente materiale e occasioni di apprendimento; può cogliere egli stesso un'occasione di “rispecchiamento”, di verifica del proprio percorso professionale ma anche di formazione continua.

Dal lavoro di gruppo si evidenziano problemi e resistenze, nell'assumere la funzione di supervisori del tirocinio, ipoteticamente attribuibili a:

- complessità e confusività delle condizioni operative;
- elevati carichi di lavoro;
- distanza dall'università e soggezione.

E' necessario, in collaborazione con l'Ordine, riattivare la motivazione alla supervisione individuando proposte forti, capaci di restituire ai Servizi (non solo agli assistenti sociali) l'impegno profuso nel tirocinio (es. prove finali di ricerca, su temi d'interesse per il servizio stesso), sensibilizzando la comunità professionale attraverso l'informazione rispetto al senso dell'attività di supervisione

L'Università.

Docenti, coordinatori o presidenti dei corsi di laurea sono chiamati a riflettere sul rapporto teoria/pratica al fine di garantire coerenza tra il tirocinio professionale e gli obiettivi formativi dichiarati. Tale impegno è a tutt'oggi disomogeneo territorialmente e organizzativamente fra i diversi atenei. Al fine di garantire la professionalità della formazione, l'Aidoss ritiene che i docenti di servizio sociale debbano essere appartenenti alla comunità professionale e così come i supervisori dei tirocini devono essere professionisti appositamente dedicati e competenti.

Il corso di laurea deve garantire:

- coerenza nel messaggio formativo. Ciò presuppone la definizione di un progetto e l'attivazione di canali di comunicazione fra docenti, tutor accademici e i supervisori del tirocinio;
- disponibilità di risorse umane e finanziarie per dotare il tirocinio delle figure necessarie al monitoraggio e alla rielaborazione dell'esperienza e all'accompagnamento dei tutor accademici;
- iscrizioni a numero chiuso rapportabile alla specificità dei territori di riferimento, alla disponibilità di risorse, al fabbisogno formativo.

Il complesso delle attività di tirocinio è coordinato dal *Responsabile del tirocinio* cui sono affidate le seguenti funzioni:

- identificazione di strutture idonee a soddisfare le esigenze dei tirocini;
- verifica e promozione delle relative disponibilità con particolare riferimento all'identificazione di adeguati supervisori;
- attivazione della procedura prevista per l'avvio del tirocinio;
- promozione delle azioni formative necessarie agli studenti per svolgere il tirocinio;
- coordinamento delle attività dei soggetti coinvolti nella realizzazione dei tirocini (docenti, tutor, supervisori, conduttori dei gruppi di accompagnamento al tirocinio);
- valutazione delle esperienze ed eventuale elaborazione di proposte di modifica.

I docenti di discipline di servizio sociale in relazione al tirocinio possono svolgere le seguenti



Associazione Italiana Docenti di Servizio Sociale

funzioni:

- garantire il processo di corresponsabilizzazione sul progetto formativo del tirocinio con gli altri docenti del corso, con gli studenti coinvolti, con i tutor e con i supervisori presenti negli enti convenzionati. Possono svolgere, quindi, una funzione di coaching per gli studenti nei loro processi di ricomposizione teorica degli apprendimenti tratti dall'esperienza pratica;
- facilitare l'incontro coerente tra i contenuti astratti dei modelli teorici e metodologici di servizio sociale e le pratiche disciplinari;
- trasmettere un atteggiamento di ricerca negli studenti che affrontano il tirocinio.

I tutor didattici (in numero proporzionato alla quantità di studenti in tirocinio), sono incaricati dall'Università per curare i rapporti con gli enti che ospitano tirocini, favorendo in particolare una efficace comunicazione tra docenti e supervisori. I tutor referenti del tirocinio devono essere in possesso almeno del titolo di studi corrispondente al corso in cui sono iscritti gli studenti-tirocinanti o titolo equivalente secondo il precedente ordinamento universitario e dell'iscrizione all'albo professionale.

I Servizi

Il tirocinio deve essere svolto nell'ambito di strutture pubbliche e private che presentino i seguenti requisiti: presenza strutturata del servizio sociale professionale nell'organizzazione; presenza strutturata di uno o più assistenti sociali e assistenti sociali specialisti iscritti all'albo professionale, rispettivamente alle due sezioni di riferimento, che assumano il ruolo di supervisori.

La sede operativa del tirocinio, spesso luogo del fare nell'emergenza, povero di spazi di pensiero e di riflessione, si può confrontare con la dimensione teorica e, analogamente all'operatore / supervisore, che si "ferma" nella sessione di supervisione, che interrompe il fare per interpretarlo e rifondarlo insieme al tirocinante, può trarre dalla relazione con l'agenzia formativa, l'occasione per rileggere la propria organizzazione, per essere supportata nei processi di cambiamento, per sostenere complessità e contraddizioni.

L'Ordine Professionale.

Si rileva la necessità che l'Ordine sia coinvolto in un'azione di sensibilizzazione dei professionisti e degli enti, affinché la partecipazione a quest'attività didattica sia maggiormente sentita.

Alla Summer School di Venezia 28-29 settembre 2007 viene sottolineata l'importanza di uno stretto collegamento con gli Ordini Regionali per costruire uno spazio di discussione che, a partire dalla dimensione territoriale, riunisca i docenti delle diverse sedi universitarie con i rappresentanti dell'Ordine. Da questo incontro potrà scaturire un'analisi più puntuale delle diverse realtà, in modo da individuare, a partire dalle linee definite dai documenti elaborati a livello di Ordine e Aidoss, le strategie concrete di fattibilità e sancire un'alleanza che rinforzi la posizione del servizio sociale a livello dell'Università.

Il percorso di tirocinio

La sua realizzazione richiede impegno nella selezione delle sedi operative, in cui il tirocinio possa svolgersi, pur considerando la cronica penuria di disponibilità ad accogliere gli studenti.

Relativamente al *tirocinio di 1 anno* si rilevano modalità di svolgimento spesso, ma non ovunque, limitate all'osservazione e alla conoscenza delle organizzazioni in cui operano gli assistenti sociali. E' questa una fase delicata in cui lo studente viene guidato nel prendere maggiore consapevolezza



Associazione Italiana Docenti di Servizio Sociale

delle motivazioni che hanno indotto la sua scelta del corso di studi intrapreso e del senso da attribuire all'esperienza appena avviata. si riscontra una certa tendenza al "ritiro" parziale del tirocinio dalla realtà dei servizi in sintonia con una concezione (molto diffusa in ambito accademico) della formazione in cui viene sottolineata la necessità di dare prima le basi teoriche e solo successivamente delle occasioni di sperimentazione nella pratica.

Il tirocinio svolto in anni di corso successivi al primo viene svolto con una pluralità di modalità, tra cui il tirocinio biennale nella stessa struttura.. Per quanto riguarda le Lauree Magistrali, si rileva l'opportunità di successivi approfondimenti per ricostruire un quadro chiaro sullo stato dell'arte dell'organizzazione e della tipologia dei contesti del tirocinio.

In generale, si può prefigurare un percorso che ha inizio dal primo anno della triennale, finalizzato alla conoscenza dei servizi e dei problemi sociali presenti in un territorio, e arrivare alla specialistica con un tirocinio orientato alla sperimentazione di percorsi e azioni di progettazione sociale. Con riferimento alla specificità formativa italiana sul tirocinio professionale di servizio sociale, viene ribadito il valore della contemporaneità dell'esperienza pratica, con la parte di didattica svolta in aula.

Piano di tirocinio

Il piano di tirocinio è lo strumento di attuazione del progetto formativo in cui verranno indicati gli obiettivi formativi, gli strumenti per raggiungerli, i contenuti orientativi dell'attività prevista per lo studente tirocinante, la durata, la periodizzazione delle attività, le scadenze prefissate e le modalità di verifica delle conoscenze, capacità e atteggiamenti professionali acquisiti. I piani di tirocinio, nella laurea triennale, dovranno prevedere: la conoscenza: dei contesti istituzionali e organizzativi in cui si effettua il tirocinio e del sistema dei servizi ad essi collegati; dei territori di riferimento sotto il profilo sociale, economico, culturale; dei problemi più diffusi nel territorio; delle risorse istituzionali, del privato sociale, del terzo settore, anche attraverso attività di studio, osservazione e ricerca, l'affiancamento, l'osservazione, la partecipazione alle attività di aiuto alle persone seguite dall'assistente sociale supervisore; la partecipazione ai lavori di gruppo e d'equipe, alla costruzione e gestione di progetti di aiuto individuali; alle modalità di costruzione di progetti per problemi collettivi; al lavoro di rete; l'assunzione graduale di responsabilità operative dirette nei confronti delle persone (dalla gestione del segretariato sociale all'assunzione di casi semplici, a interventi definiti nell'ambito di interventi prolungati), sperimentando l'uso di specifici strumenti operativi (colloquio, visita domiciliare, documentazione ecc.), al fine della valutazione della situazione e dell'intervento.

I piani di tirocinio per la laurea Magistrale dovranno prevedere l'affiancamento e/o la gestione diretta di interventi per situazioni complesse e multiproblematiche, la progettazione e l'attuazione di attività rivolte alla comunità anche con l'attivazione delle reti sociali; l'affiancamento e/o azioni definite nell'ambito della progettazione, pianificazione di politiche locali e di gestione e valutazione di servizi.

Entro il primo mese dall'avvio del tirocinio, tutti i soggetti coinvolti dovranno aver preso visione ed approvato il piano di tirocinio. Sono previste attività di monitoraggio ed eventuali modifiche del piano. Il tirocinio si conclude con una valutazione dello stesso da parte dei soggetti coinvolti, sulla base di una relazione conclusiva redatta dal tirocinante e dal supervisore.

Concludo con due contributi che presentano le principali criticità che caratterizzano l'attività di tirocinio professionale.



Associazione Italiana Docenti di Servizio Sociale

Nella sintesi dei lavori di gruppo della Summer School Venezia 27 – 29 settembre 2007 vengono evidenziate le caratteristiche del tirocinio riconosciute quali condizioni sine qua non per la realizzazione dell'esperienza formativa e per scongiurare il rischio che in assenza di un convinto impegno il tirocinio si riduca ad obbligo formale e residuale rispetto al corso di laurea:

- la necessità di condividere con tutto il corpo docenti del corso di studi gli obiettivi specifici di ciascun anno;
- il valore della contemporaneità dell'esperienza pratica con la parte didattica svolta in aula (gradualità dell'esperienza correlata alle acquisizioni teoriche);
- ogni corso di studi in servizio sociale strutturi al suo interno una propria modalità organizzativa, fra docenti, tutor e supervisori, per garantire un'articolazione dei tirocini e un adeguato supporto didattico agli studenti tirocinanti;
- una reale e consapevole assunzione di responsabilità da parte dell'intero corso di laurea sull'importanza di un tirocinio di elevata qualità ai fini didattico-formativi.

Linee-guida internazionali del 2003 "Standards globali di qualità" per la formazione degli assistenti sociali relative ai piani di studio comprensivi di tirocini per cui viene richiesto agli enti di formazione:

- programmi chiari per l'organizzazione, l'attuazione e la valutazione della teoria, e tirocinio come parte integrante del programma;
- riconoscimento e sviluppo di una specifica formazione e pratica del servizio sociale che deriva dalle tradizioni e culture di diverse società o gruppi etnici indigeni o locali;
- I tirocini, per la durata e complessità di compiti e opportunità di apprendimento dovrebbero essere sufficienti a garantire che gli studenti siano preparati per la pratica;
- Programmazione e attuazione di riunioni di orientamento per i supervisori di tirocinio;
- Partecipazione dei supervisori all'elaborazione dei piani di studio;
- Elaborazione di un manuale del tirocinio da fornire ai supervisori, con dettagliati standards delle procedure e dei risultati da raggiungere.



Associazione Italiana Docenti di Servizio Sociale

LE CONOSCENZE DEL E NEL SERVIZIO SOCIALE

14

L'AIDOSS in questi anni ha partecipato in maniera decisiva alla costruzione dello scenario educativo universitario (articolato nei tre cicli: BA MA Dottorato) con numerosi apporti e iniziative nel nostro paese e a livello internazionale.

In particolare, per quanto riguarda le conoscenze, non solo ha contribuito ad individuare gli ambiti disciplinari imprescindibili per la formazione dell'Assistente Sociale (discipline sociologiche, giuridiche, psicologiche, politiche, economiche, statistiche, psicopedagogiche, antropologiche e filosofiche), ma ha sempre ribadito che la *focalizzazione sulle competenze* è il patrimonio storico irrinunciabile della formazione del servizio sociale.

La caratterizzazione formativa del Servizio Sociale risiede nella stretta relazione tra la didattica frontale e l'apprendimento sul campo, acquisito attraverso la pratica, sia essa il tirocinio nel momento formativo, sia la pratica professionale, la ricerca e la valutazione degli interventi.

Il "*sapere teorico*" è sempre visto inscindibilmente connesso al "*saper pratico*", le acquisizioni scientifiche legate al sistema valoriale e alle abilità tecniche, le competenze cognitive coniugate alle abilità relazionali.

Una logica disciplinare unidirezionale, "a canne d'organo", basata su sistemi di formazione pre-programmati e separati dai contesti operativi non si confà alla formazione dell'Assistente Sociale. La costruzione delle conoscenze, proprio per la complessità dell'intervento sociale (trifocalità) e conseguentemente per la molteplicità delle fonti del sapere sociale, deve avvenire in una situazione di *contemporaneità tra la parte pratica e la parte didattica* svolta in aula: dalla particolarità delle situazioni alla generalità dei concetti e delle formulazioni teorico-scientifiche tramite processi di riflessività critica.

Il percorso interdisciplinare della conoscenza non consiste esclusivamente nella capacità di accumulare conoscenze (immagazzinare e conservare saperi), ma nel saper discernere, riflettere, relazionarsi e comunicare.

La formazione Universitaria deve essere orientata alla crescita personale e culturale degli studenti, all'ampliamento delle competenze specifiche, alla "combinazione dinamica dei valori e delle capacità cognitive e meta cognitive di conoscenza e comprensione, interpersonali, intellettuali e pratiche".

In tal senso deve sostenere il processo di aggregazione dei contenuti formativi propri del servizio sociale in relazione alle diverse capacità richieste a questo professionista:

- *capacità relazionale*: competenze cognitive (in relazione alle teorie socio-psicopedagogiche e della comunicazione), emotive-affettive (conoscenza e padronanza di sé, capacità di interagire costruttivamente)
- *capacità di analisi*: discernimento e chiarificazione concettuale in relazione alla realtà del lavoro sociale, spesso complessa e multifattoriale (chiarezza epistemologica, padronanza



Associazione Italiana Docenti di Servizio Sociale

- metodologica sia nella ricerca , sia nell'intervento, capacità di sintesi interdisciplinare)
- *capacità di situarsi*: inserirsi nei contesti di azione e agire il proprio ruolo per promuovere processi di trasformazione (conoscenze di natura socio-politica e istituzionale, economica, giuridica, antropologica; attitudine a fronteggiare situazioni inedite ed a comporre sinergie)
 - *capacità di agire in modo intenzionale e riflessivo*: saper ancorare strumenti professionali e comportamenti sia a riferimenti scientifici, sia a valori etici, saper trarre dall'azione concreta e dalla ricerca nuove conoscenze teorico-scientifiche

15

L'offerta formativa deve quindi fornire conoscenze appropriate su:

- *i concetti base del servizio sociale* assunti dalle diverse teorie e discipline (persona, comunità, bisogno, relazione di aiuto.....)
- *la dimensione storica, politica e sociologica del servizio sociale* (politiche sociali e mutamenti sociali, sistema dei servizi e specificità del servizio sociale..)
- *la dimensione etica, filosofica e giuridica del servizio sociale* (diritti umani, principi del Servizio sociale, codice deontologico, mandati...)
- *la dimensione metodologica e tecnica del servizio sociale* (prospettiva "trifocale" dell'intervento, progettazione gestione e valutazione dei servizi e degli interventi)

L'IDENTITA' DEL SERVIZIO SOCIALE

La questione dell'identità del Servizio Sociale è trasversale alle diverse aree di interesse in cui si articola l'attività dell'Aidoss. L'importanza che l'Associazione riconosce alla ricerca, da sempre, conferma e valorizza l'irrinunciabile interdipendenza tra teoria e prassi per la capitalizzazione del sapere scientifico e per l'operatività del Servizio Sociale, contribuendo a promuovere una natura critica e riflessiva dell'identità professionale e disciplinare.

Il professionista apprende quotidianamente a destreggiarsi tra pensiero ed azione, cercando di garantire una coerenza etica, teorica e metodologica al proprio operato.

L'assistente sociale ha la possibilità di avvalersi di una professione vissuta con creatività e spirito critico; tra le sue competenze fondamentali, la riflessività rappresenta la capacità e la disponibilità a decostruire i propri attaccamenti e a costruire un'epistemologia della parzialità. Non si tratta di una riflessività del tutto soggettiva ed introversa, ma di un'attitudine critica che accompagna al confronto intersoggettivo ed interprofessionale, che sviluppa consapevolezza dell'impatto sociale che hanno le azioni personali e collettive, consente di elaborare proposte trasformative per contribuire attivamente allo sviluppo delle politiche sociali e delle organizzazioni, si pone a fondamento dei progetti formativi e diventa motore per la ricerca.

L'assistente sociale deve essere in grado di allontanarsi da un approccio positivista che individua nel professionista il fuoco della relazione di aiuto e l'unico solutore della situazione problematica; è chiamato a maturare una riflessione critica che lo conduca ad entrare in negoziazione con la propria identità, ad adottare uno sguardo diverso, capace di valorizzare le reti di sostegno della



Associazione Italiana Docenti di Servizio Sociale

persona, di vedere oltre le situazioni contingenti, senza avere la presunzione di dominare la complessità, ma mantenendo quell' "ignoranza intelligente" propria del professionista riflessivo.

L'assistente sociale deve affrontare un mutamento di prospettiva: ciò implica il superamento di un atteggiamento di attesa passiva dell'utenza che si reca al servizio portando il proprio bisogno, e la necessità di farsi conoscere e riconoscere dai diversi soggetti nella comunità per costruire sinergie e sviluppare interdipendenze tra i vari attori sociali.

L'identità del Servizio Sociale è incerta, sia dal punto di vista professionale che accademico: in quest'ottica la formazione rappresenta un'esperienza di cambiamento per un professionista che sia agente di cambiamento.

La questione dell'identità va affrontata nel contesto della complessità e dei processi di differenziazione sociale della tardo-modernità e va letta come una realtà intrinsecamente relazionale e processuale, la cui natura consapevole e negoziabile sprigiona potenzialità inattese nel gestire i cambiamenti in atto.

Le due dimensioni costitutive del Servizio Sociale, quella disciplinare e quella professionale, vanno lette in rapporto ad alcuni parametri: etico-valoriale, operativo-empirico, del sapere teorico-metodologico, nel confronto con altre identità, evitando il rischio di un'ottica puramente autoreferenziale. Sarebbe auspicabile uno scambio più proficuo tra docenti ed operatori per promuovere percorsi di ricerca comune piuttosto che atteggiamenti di difesa o svalutazione reciproca. È una questione che coinvolge tutte quelle professionalità che intersecano, con l'assistente sociale, luoghi e spazi di senso e di pratiche professionali. Se si assume come premessa la parzialità del proprio sapere professionale, in quanto assistenti sociali, di fronte alla complessità è inevitabile aprire la cornice del mandato professionale ad altri approcci, ad altri sguardi di professionisti che possano contribuire alla co-costruzione della nostra identità plurale. Da questo continuo scambio tra le diverse pratiche professionali l'identità dell'assistente sociale si arricchisce.

La questione è affrontata anche nel contesto dei Global Standards di Bologna (2000): «tuttavia (...) la professione oggi discute sulla propria identità, anche in rapporto ad altre professioni del settore del Welfare: socio-pedagogisti, operatori di sviluppo, assistenti d'infanzia, operatori della "messa alla prova", operatori di comunità e animatori giovanili (...) e le enormi diversità da uno Stato all'altro giustificano qualche scetticismo in merito alla possibilità di identificare elementi "universali". Perciò si è pensato che il presente documento dovesse essere sufficientemente flessibile per poter essere applicato in ogni contesto (...omissis)».

Tra le principali motivazioni alla base dell'elaborazione di queste linee guida compare la necessità di tracciare una distinzione tra assistenti sociali e non-assistenti sociali. Individuando alcune aree rispetto a cui enucleare degli standards da condividere, il documento sottolinea come la figura professionale debba sviluppare una pratica che conduca a riflettere criticamente su se stessa, che sia capace di operare all'interno delle prospettive valoriali della professione, che promuova una consapevolezza del rapporto tra esperienza di vita e sistemi di valore personali da un lato, e la pratica del servizio sociale dall'altro, il rispetto dei codici deontologici e della loro applicazione alla realtà dei contesti specifici, la formazione degli assistenti sociali in una cornice bio-psico-sociale che renda capaci di praticare la professione in contesti peculiari, con gruppi diversi dal punto di vista etnico e culturale, rispettando le differenze di genere.

Affrontare la questione dell'identità professionale significa riflettere anche rispetto ai complessi



Associazione Italiana Docenti di Servizio Sociale

processi di identificazione o contrapposizione con i contesti organizzativi all'interno dei quali si muove l'assistente sociale. Emergono al contempo eccessi di identificazione con l'ente, a causa dei quali l'assistente sociale viene identificato *tout court* con i servizi, e che degenerano in atteggiamenti meramente burocratici ed adempitivi, o, viceversa, reazioni estreme di contrapposizione e critica radicale all'organizzazione e alla dirigenza, che compromettono la qualità degli interventi, la crescita dell'identità professionale e l'efficienza dei servizi stessi.

L'assistente sociale si trova spesso al centro di meccanismi contraddittori, deleghe reciproche tra pubblico e privato, scarichi di responsabilità e prevaricazioni di interessi particolaristici. Alla figura professionale va riconosciuta l'attitudine ad adottare un'ottica globale che consenta di "cucire" interventi settoriali e sconnessi in una logica progettuale.

Il professionista si trova, però, a dover fronteggiare diffuse tendenze di demonizzazione del pubblico, dovendo, al contempo, per mandato sociale e professionale, sostenere e promuovere la capacità delle persone e della comunità a fare fronte con le proprie risorse alle criticità, accompagnando percorsi di autonomia e di affrancamento delle persone dal bisogno e dai servizi.

L'assistente sociale si trova a gestire aspetti complessi della relazione tra le persone e le istituzioni, e talvolta i rischi in agguato possono generare situazioni spiacevoli, testimoniate dai fatti di cronaca denunciati dai mass media, in cui la professione pare dimenticare i mandati in forza dei quali opera ed i principi deontologici cui fa riferimento. Il riconoscimento di uno spazio di azione e di decisione alle persone può, talvolta, minare il narcisismo di quei professionisti che ritengono di detenere un potere, ostacolando, in tal modo, le azioni di emancipazione delle persone e della comunità. Tali episodi non rendono giustizia all'operato coscienzioso dei più, tuttavia la comunità non può esimersi da un confronto anche riguardo questi aspetti.

Obiettivi come il lavoro con la comunità e nella comunità, la logica preventiva e quella promozionale restano attualmente, in alcuni casi, aspirazioni da realizzare, nonostante la comunità professionale e disciplinare si trovi a condividere, all'unanimità, il ruolo politico che il professionista ricopre quando stimola, coordina, promuove e attiva risorse per la costruzione di progetti individuali e collettivi ed intesse reti in vista della realizzazione di un Welfare comunitario, che si pone l'obiettivo di valorizzare i legami di condivisione e di responsabilità diffusa tra coloro che appartengono allo stesso territorio-comunità.

Nel 2001 l'IASW e l'IFSW hanno adottato, in accordo, la seguente definizione internazionale del Servizio Sociale: «la professione del servizio sociale promuove il cambiamento sociale, il metodo del problem solving nei rapporti umani, l'empowerment e la liberazione delle persone per migliorare il benessere. Utilizzando le teorie del comportamento umano e dei sistemi sociali, il Servizio Sociale interviene nelle situazioni in cui le persone interagiscono con il loro ambiente. I principi dei diritti umani e della giustizia sociale sono fondamentali per il Servizio Sociale».

In quell'occasione la comunità internazionale si è confrontata su come il Servizio Sociale muti inevitabilmente la propria fisionomia in Paesi diversi, e come, in alcuni contesti, siano predominanti le funzioni di controllo e di mantenimento dello *status quo* rispetto a quelle della promozione del mutamento sociale e dell'aiuto.

Come afferma Dominelli (2002) «le organizzazioni dei servizi sociali non sono intrinsecamente anti-oppressive, ma possono riprodurre le disuguaglianze strutturali della società e le dinamiche di potere professionista-utente».



Associazione Italiana Docenti di Servizio Sociale

Le contraddizioni e le tensioni che attraversano la professione rappresentano elementi di sfida e di successo, nutrono la dialettica tra locale e globale e conducono alla necessità di individuare ed elaborare standards globali di qualità: «è proprio l'apertura che offre a questa professione l'opportunità di misurarsi con specifici contesti storici e politici continuamente mutevoli, mentre, nel contempo, si sforza di raggiungere un grado di universalità, di base scientifica, di autonomia professionale e di responsabilità morale» (Lorenz, 2001).

La definizione internazionale del 2001 è stata declinata nello specifico del contesto italiano, prestando particolare attenzione alla tridimensionalità dell'intervento professionale focalizzato sulla persona, la comunità e l'organizzazione in interazione dinamica tra di loro. Tale complessità dell'intervento sociale richiede una coerenza tra il profilo professionale e la formazione necessaria a costruirlo. Un professionista competente sa fronteggiare le sfide crescenti della società complessa, garantendo degli interventi in grado di rispondere alle responsabilità etiche nei confronti delle persone utenti, in una logica di *accountability*.

Roma, settembre 2010