

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA
Dipartimento di Sociologia

Dottorato in:
Sociologia Applicata e Metodologia della Ricerca Sociale
indirizzo di Servizio Sociale
XXIII ciclo



La professionalità dell'assistente sociale nelle pratiche lavorative

Uno studio etnografico di due uffici di servizio sociale

Tutore: Prof.ssa Annamaria CAMPANINI
Cotutore: Prof. ssa Sonia STEFANIZZI
Coordinatore: Chiar.mo Prof. Antonio DE LILLO

Tesi di:
Vanna RIVA

Anno Accademico 2009 - 2010

Ringraziamenti:

Un primo e doveroso ringraziamento va ai docenti che mi hanno seguita pazientemente in questo lavoro: a Annamaria Campanini e a Sonia Stefanizzi per i loro preziosi suggerimenti.

Grazie alla mia compagna Teresa Bertotti, il confronto con lei è stato una fonte preziosissima di ispirazione, di stimolo e di orientamento nel lavoro e a tutti coloro che si sono mostrati disponibili a ragionare con me sull'argomento.

Infine, un grazie speciale a Carla Facchini, per il suo continuo incoraggiamento.

A Pierluigi

La Professionalità dell'assistente sociale nelle pratiche lavorative

Uno studio etnografico di due uffici di servizio sociale per anziani

Introduzione	6
PARTE PRIMA.....	14
INQUADRAMENTO TEORICO	14
Premessa	15
1. Dalla professione alla professionalità.....	20
1.1 Gli studi effettuati sulla professione	20
1.2 Il processo di professionalizzazione in Italia nella prospettiva storico-evolutiva.....	26
1.2.1 L'origine del processo di professionalizzazione: gli anni Quaranta.....	29
1.2.2 La formazione e la produzione delle conoscenze: gli anni Cinquanta	30
1.2.3 La mobilitazione professionale: gli anni Sessanta.....	33
1.2.4 Il monopolio del mercato: gli anni Settanta	35
1.2.5 L'accrescimento del corpus di conoscenze: gli anni Ottanta	38
1.2.6 Il compimento del progetto professionale: anni Novanta e Duemila	40
1.3 Gli studi sulla professionalità.....	42
2. La professionalità nel servizio sociale	47
2.1 Organizzazione e professionalità.....	47
2.1.1 Tra organizzazioni e professionalità nei servizi alla persona.....	52
2.2 La specificità professionale tra teoria e pratica.....	55
2.3 Le teorie: dalle origini all'attualità	57
2.3.1 Dall'acquisizione di metodi importati al rifiuto	58
2.3.2 La ripresa teorica italiana	61
2.3.3 Sviluppi recenti.....	66
2.3.4 Teorie della professionalità a confronto.....	70
2.4 Etica e professionalità.....	72
2.4.1 Professionalità come uso consapevole di sé.....	77
PARTE SECONDA.....	81
LA RICERCA E LA METODOLOGIA	81
3. Lo studio del lavoro come pratica	82
3.1 L'organizzazione scientifica del lavoro	82
3.2 Gli studi del lavoro	84
3.2.1 I mutamenti del lavoro nella società della conoscenza.....	88
3.2.2 Gli studi macro e micro.....	92
3.3 Il concetto di pratica	97
3.4 Pratica lavorativa e lavoro situato	100
3.5 La conoscenza come sapere pratico.....	103
3.6 Lo studio della conoscenza pratica.....	107
3.7 Le teorie di riferimento	111
4. La ricerca.....	116
4.1 Una ricerca sul lavoro degli assistenti sociali	116
4.2 Problema di analisi e interrogativi di ricerca	118
4.3 Il disegno della ricerca.....	121
4.4 Il metodo e le tecniche	125
4.5. L'esperienza dell'osservazione partecipante.....	130
4.6 Dall'osservazione alla scrittura	136

PARTE TERZA	138
ANALISI DEI DATI.....	138
Premessa	139
5. Il caso A	140
5.1 La variabile territoriale	140
5.2 La variabile organizzativa.....	143
5.3 La prima macrofase	145
5.3.1 Gli aspetti conoscitivi e descrittivi	145
5.3.2 La valutazione con il <i>caregiver</i>	154
5.3.3 Anziani e valutazione.....	156
5.3.4 Valutazione e documentazione.....	162
5.4. La seconda macrofase: attuazione e conclusione	164
5.4.1 La regia del caso	166
5.4.2 Le verifiche e la chiusura del caso.....	171
5.4.3 La documentazione del progetto di aiuto	173
5.4.4 Per riassumere	176
6. Il caso B	177
6.1 La variabile territoriale	177
6.2 La variabile organizzativa.....	180
6.3 La prima macrofase: dall'analisi alla valutazione	182
6.3.1 La valutazione della situazione	185
6.3.2 La prima macrofase negli aspetti documentativi.....	187
6.4 La seconda macrofase: attuazione e conclusione	188
6.4.1 Il lavoro di coordinamento	193
6.4.2 Le verifiche <i>in itinere</i>	198
6.4.3 Chiudere i casi	200
6.4.4 La documentazione del progetto di aiuto	202
6.4.5 Per riassumere.....	203
7. I due casi a confronto.....	205
7.1 Tratti comuni	205
7.2 Modalità di allineamento: le differenze	208
7.3 Le variabili esplicative.....	213
7.4 I modelli di costruzione della professionalità	215
7.5 Per concludere	218
Conclusioni	220
La professionalità tra aspetti critici e potenzialità.....	220
Bibliografia	233
Riferimenti legislativi.....	255

Introduzione

Il servizio sociale come professione è sempre stato alla ricerca di un'operatività con requisiti di professionalità¹. A torto o a ragione, fin dalle sue origini, il tema della professionalità si è posto come centrale, conducendo così i teorici a approfondire i diversi ambiti in cui si sviluppa. Nel tempo, tale percorso si è evoluto e la ricerca di professionalità è andata via via esplorando varie direzioni.

Il primo termine a cui viene associato professionalità è conoscenza. In modi differenti, nei diversi Paesi, l'interrogarsi sulla professionalità ha portato alla costituzione di un corpo di conoscenze specifiche, teoriche e metodologiche (Diomede Canevini, Neve, 2005a). In Italia, in particolare, l'importanza attribuita al tema della professionalità è stato oggetto di giornate di studio, convegni e pubblicazioni che hanno seguito fondamentalmente due direzioni: l'una ha approfondito i contributi delle scienze umane e sociali e la loro applicabilità al servizio sociale, l'altra ha indagato sempre più in profondità gli aspetti valoriali che stanno alla base della professione e sono collegati con l'agire professionale. Entrambi gli approfondimenti hanno facilitato l'applicazione di teorie delle scienze sociali e umane, coerenti con i valori propri della professione, al campo specifico di lavoro dell'assistente sociale (Milana, Pittaluga, 1983; Ferrario, 2004; Campanini, 2008).

Il secondo aspetto che accompagna lo sviluppo della professionalità dell'assistente sociale è relativo alla diffusione delle conoscenze acquisite tramite percorsi formativi. Il bagaglio di conoscenze specifiche arricchitosi nel tempo, in alcuni Paesi, ha portato il servizio sociale al riconoscimento di un ambito autonomo nelle Università (Fargion, 2007), mentre in altri Paesi ha favorito l'inserimento in settori disciplinari afferenti alle scienze sociali e umane, anche con percorsi lunghi e non sempre lineari, come peraltro avvenuto nella realtà italiana (Diomede Canevini, Neve, 2005b). In gran parte dei Paesi si è consolidato un percorso di formazione alla professione di alto livello, nel riconoscimento della necessità di una preparazione specifica su più fronti per la complessità del ruolo svolto (Weiss et al., 2004). Formazione e professionalità, hanno costituito, così, un binomio essenziale non solo per la crescita, lo sviluppo e la

¹ Si specifica l'utilizzo di questa accezione in quanto il termine "servizio sociale" è utilizzato con differenti significati quali: disciplina, professione, metaistituzione, arte (Diomede Canevini, Neve, 2005:593).

diffusione di conoscenze, ma anche per favorire, alla luce di criteri stabiliti dai sociologi delle professioni, il riconoscimento dello *status* di professione all'assistente sociale.

Il terzo termine a cui, negli sviluppi più recenti, si è associato professionalità è competenza. Si fa sempre più strada l'idea che non basta possedere conoscenze specifiche apprese tramite percorsi formativi di preparazione alla professione, ma è necessario utilizzare tali conoscenze nei contesti in cui si opera². La competenza professionale viene considerata un risultato complesso, non facilmente definibile a priori, che si connota nel tipo di contesto in cui si esplica e che viene socialmente costruita. Acquista rilievo il contesto organizzativo in cui si lavora e la capacità professionale si declina nella capacità di agire nel servizio, in collaborazione con altri professionisti, in relazione a un fine comune. In questa accezione il contesto organizzativo, l'integrazione tra professionalità, la capacità di cogliere i limiti e le risorse presenti, fanno parte di una professionalità che si manifesta in azione dove le conoscenze acquisite vengono articolate in competenze.

A livello personale l'interesse per lo studio della professionalità dell'assistente sociale trae origine almeno da due differenti ordini di motivi.

Il primo va ricercato nella formazione professionale di assistente sociale e nell'esperienza decennale maturata nei servizi sociali comunali, che se da un lato, ha permesso di cogliere la complessità che caratterizza questa professione, dall'altro lato, ha portato a riflettere su come nell'immaginario collettivo tale figura professionale sia spesso collegata, per riprendere il titolo di un noto testo, a chi "ruba i bambini" (Cirillo Cipolloni, 1994) assumendo anche nel cinema e nella narrativa (Allegri, 2006) rappresentazioni spesso caricaturali³. Ciò ha generato, quindi, la curiosità di indagare su base empirica lo svolgimento del lavoro dell'assistente sociale che, a fronte dell'ormai notevole numero di manuali e di articoli che hanno dato vita, soprattutto negli ultimi decenni, a una pubblicistica sempre più articolata, vede ancora in questo ambito ampi terreni da esplorare.

Un'altra motivazione deriva dal fatto che la professionalità dell'assistente sociale è un argomento attuale in quanto si intreccia con temi oggetto di vivaci dibattiti.

² Morin (2001) parla di conoscenza pertinente per indicare come uno dei saperi necessari sia la capacità di uscire dal sapere settoriale per affrontare i problemi dell'uomo.

³ A fronte di tutto ciò molte persone decidono di impegnarsi in questa professione, basti pensare che in Italia, al 31 dicembre 2009 si contavano quasi 37.000 assistenti sociali regolarmente iscritti all'Ordine professionale (di cui quasi 4.500 facenti parte dell'Ordine regionale lombardo), mostrando anche forti motivazioni nell'intraprenderla (Facchini, 2010).

Un primo tema che la professionalità intreccia è il dibattito in corso sul rapporto tra teoria e pratica nel servizio sociale (Fargion, 2002). Più volte, infatti, la letteratura maturata sia nel contesto italiano sia nel contesto internazionale si è soffermata sulla rilevante discrepanza esistente tra i contenuti teorici della professione e l'operatività messa in atto nei servizi (Ferrario, 2004; Ota de Leonardis, 1990; Sarchielli, Fraccaroli, 2002). Tale inevitabile scostamento porta a ragionare sullo sviluppo della conoscenza e sul suo utilizzo nelle pratiche. Intensi dibattiti, dove sono emerse diverse posizioni anche con forti contrapposizioni, mettono al centro della discussione, per alcuni, un servizio sociale come applicazione di teorie; per altri, un servizio sociale che si costruisce a partire dalla peculiarità della pratica di lavoro con le persone di fronte alle sfide che i problemi di vita quotidianamente pongono. Il rapporto tra teoria e pratica è, infatti, uno dei nodi più rilevanti del servizio sociale entro il quale si collocano le difficoltà di conciliare una teoria che risponde a requisiti di coerenza scientifica e una pratica soggetta alla turbolenza dei problemi di vita delle persone e, come tale, sempre alla ricerca di modalità originali e efficaci per fronteggiarli. Dentro questo quadro si colloca uno degli obiettivi di ricerca finalizzato a comprendere, nel senso weberiano del termine, le logiche che stanno alla base, le dinamiche e i processi che caratterizzano il lavoro dell'assistente sociale nei contesti in cui la figura professionale è inserita. Si ritiene, infatti, che solo partendo da questo punto si possa favorire il dialogo tra il mondo della pratica e il mondo della teoria.

Un secondo tema che la professionalità incrocia, ricorrente nella storia del servizio sociale in modi diversi nei differenti periodi storici, è legato alla specifica collocazione della figura professionale dell'assistente sociale: al crocevia tra i bisogni delle persone e le scelte delle politiche sociali. Al momento attuale, il servizio sociale europeo si trova ad affrontare sfide comuni sia sul fronte dell'evoluzione dei bisogni (Campanini e Frost, 2004) come l'invecchiamento della popolazione, il tema delle nuove povertà, l'integrazione tra le differenti etnie, sia sul fronte delle scelte di politica sociale. Il diffondersi delle politiche di privatizzazione dei servizi e delle logiche manageriali che sta interessando anche il campo dei servizi sociali, ha condotto il *focus* del dibattito attuale relativo alla professionalità sugli effetti che le spinte al managerialismo producono al ruolo professionale dell'assistente sociale, ossia per utilizzare le parole di Dominelli (2005) sulla connessione esistente tra "micro" e "macro", dove il lavoro con il caso è inevitabilmente collegato a temi più ampi che afferiscono alla sfera politica. I due livelli, per l'autrice, sono tra loro collegati nel lavoro quotidiano dell'assistente

sociale perché ogni intervento non dovrebbe mirare solo ad affrontare un problema del soggetto singolo, ma anche a rileggerlo in termini più generali e a riportarlo in contesti dove diritti e doveri delle persone possono essere difesi e reclamati secondo criteri di giustizia e equità sociale (Dominelli, 2005). Il mutamento delle politiche sociali, che ha interessato negli ultimi anni i Paesi europei per l'emersione di nuove aree problematiche, unito al fatto che il ruolo del servizio pubblico si allontana sempre più dall'essere diretto erogatore di servizi e prestazioni, solleva alcune questioni sull'indebolimento per alcuni e sul cambiamento per altri, delle competenze professionali dell'assistente sociale. Infatti, tale figura professionale trova la sua collocazione privilegiata nei punti di custodia dell'istituzione (Allegri et al., 2006), dove la dimensione della soggettività della persona, le risorse della comunità, le diverse peculiarità delle organizzazioni che si occupano di servizi sociali si incrociano (Lazzari, 2008). Sta, infatti, sempre più maturando la consapevolezza che la pratica professionale sia influenzata da fenomeni tipici di questa epoca come la globalizzazione, che porta alla necessità di ripensare alle metodologie proprie del servizio sociale per renderle, senza semplicistiche riduzioni, più capaci di affrontare la complessità (Lorenz, 2010).

In Italia, l'interesse al tema della professionalità, per quanto da sempre presente, si è sviluppato più come riflessione teorica che come ricerca empirica. Negli ultimi anni, alcune ricerche hanno messo al centro la rilevanza della figura professionale dell'assistente sociale come punto nodale del sistema di welfare, sottolineando sia gli aspetti che caratterizzano la professione in termini di inserimento nel mercato del lavoro e nel rapporto con le organizzazioni in cui è inserita, sia aspetti relativi alle competenze che la caratterizzano, come il ruolo giocato dai diversi tipi di saperi e la rilevanza attribuita all'integrazione professionale ossia la capacità di lavorare con altre figure professionali (Facchini, 2010). Altri recenti studi hanno sottolineato lo stato e l'evoluzione della formazione professionale nello scenario europeo attuale (Campanini, 2009) e il ruolo giocato da questi professionisti nel rapporto tra enti pubblici e organizzazioni private (Lazzari, 2008). Il quadro che ne emerge non è sempre confortante: a fronte di una forte motivazione personale nell'intraprendere un lavoro tanto complesso, non si registra un altrettanto stimolo al perseguimento del rigore teorico, considerato fondamentale per affrontare efficacemente la complessità in cui si lavora (Campanini, 2010; Facchini, 2010). La professione si trova quindi di fronte a una sfida che, come ricorda Pittaluga (2000), consiste nel saper affrontare situazioni disorganizzate e frammentate con storie di deprivazione e sofferenza senza cadere nella

tentazione di agire acriticamente adottando un eclettismo che impedisca la crescita di professionalità.

All'interno di questo articolato e complesso quadro, la presente ricerca si pone come obiettivo di capire come si costruisce la professionalità dell'assistente sociale nei servizi in cui lavora. Con riferimento alle teorie interazioniste, l'ipotesi di fondo risiede nell'idea che la professionalità si costruisca nell'interazione fra i soggetti e assuma caratteristiche specifiche legate al contesto. Ci si colloca chiaramente nel filone di studi di servizio sociale che danno rilevanza alla costruzione di un sapere partecipativo (Diomedede Canevini, 1993, Bianchi, 1993) in cui si studiano i significati dati all'azione e alle pratiche dell'assistente sociale. Si utilizza come angolo visuale il lavoro quotidiano degli assistenti sociali cercando di capire come avviene il processo di presa in carico, i luoghi in cui si sviluppa, gli attori coinvolti, le dinamiche e i processi che caratterizzano le loro interazioni e gli strumenti utilizzati. Particolare attenzione viene data anche alla presenza di alcune variabili quali il livello territoriale, il contesto organizzativo e le scelte manageriali attuate per la gestione dei servizi sociali per comprendere, partendo dall'osservazione diretta della pratica lavorativa, come contribuiscono a costruire la professionalità.

La ricerca si pone quindi come uno studio esplorativo, in quanto descrive un fenomeno sociale come si presenta prendendo in considerazione due casi (micro) per un tempo determinato (sincronico), aspetti che definiscono anche il carattere limitato dello studio.

Il lavoro si apre, nella prima parte, con l'approfondimento teorico sulla categoria della professionalità, ma prima ancora sui termini "professione" e "processo di professionalizzazione" con particolare riferimento alla sociologia delle professioni. Il notevole utilizzo nel linguaggio comune, unito al proliferare di numerose scuole di pensiero che studiano le professioni ha, infatti, facilitato una diffusione confusiva di questi termini. Partendo dalle definizioni si ricostruisce il percorso effettuato per l'acquisizione dello *status* di professione, per poi analizzare come è avvenuto in Italia il processo di professionalizzazione utilizzando una chiave di lettura sociologica afferente al filone storico-evolutivo (Tousijn, 1998). Ripercorrere le tappe fondamentali della nascita della professione e del processo di professionalizzazione che l'hanno caratterizzata, permette di contestualizzare il tema della professionalità dell'assistente sociale nella realtà italiana con le peculiarità che la caratterizzano. Nel secondo capitolo si sviluppa a livello teorico il tema della professionalità dell'assistente sociale, sia nell'organizzazione dei servizi alla persona, sia come aspetto correlato al possesso di

specifiche conoscenze teoriche e metodologiche connesse all'aspetto deontologico e fortemente collegate alla pratica professionale. Si sottolinea come recenti studi portino all'ampliamento di questa prospettiva con l'introduzione di nuovi elementi come la riflessività e il sapere pratico a favore di una competenza professionale che si affina e si costruisce nella quotidianità del lavoro.

La seconda parte, dedicata alla presentazione della ricerca e alla metodologia utilizzata, inizia con un *excursus* sugli studi del lavoro per giungere a motivare lo studio della professionalità dell'assistente sociale guardando alle pratiche lavorative (terzo capitolo). Tale approccio, emerso in Italia con la tematica dell'apprendimento organizzativo e della gestione della conoscenza (Gherardi, Nicolini, 2004), ha dato origine a un campo di studi molto eterogeneo, ma accomunato dal fatto che considera il lavoro come attività situata dove la pratica lavorativa, che costituisce l'unità di analisi, viene studiata e interpretata nel contesto sociale in cui le persone e le tecnologie collaborano e confliggono nel raggiungimento di un fine collettivo (Gherardi, 2000, 2006, 2007). Ci si colloca quindi nel filone di studi basati sulla pratica (Gherardi 2000, 2006), dove lavorare non è conoscere una serie di pratiche, ma sapere in pratica come esercitare un lavoro o una professione; è dunque un "saper fare" in una specifica situazione, un saper lavorare insieme ad altri che intesse relazioni tra persone, oggetti, linguaggi, tecnologie, istituzioni e norme; dove è nell'utilizzo dell'insieme di conoscenze come risorse per l'azione che si generano altre conoscenze. Si tratta quindi di un filone "micro", e "interpretativo-descrittivo" in quanto studia la pratica lavorativa nella comprensione e nella ricostruzione della logica interna. Il quarto capitolo è dedicato alla metodologia della ricerca: si presentano le principali caratteristiche dei due casi oggetto di studio comparativo individuati in due servizi sociali di base siti in Lombardia e rivolti alle persone anziane; si motiva l'utilizzo di un metodo qualitativo che trova la sua principale declinazione nella tecnica etnografica (Gobo, 2001; Bruni, 2003; Marzano, 2006) tramite osservazione partecipante, interviste e analisi di documenti.

Nella terza e ultima parte, che comprende gli ultimi tre capitoli, si presentano i dati della ricerca: la descrizione del lavoro di presa in carico del caso da parte dell'assistente sociale in ciascuno dei due servizi sociali oggetto di studio, è seguita da un confronto tra i due casi che mette in evidenza analogie, differenze, peculiarità, criticità e potenzialità⁴. Questi ultimi capitoli, per rispondere alla domanda-guida del lavoro

⁴ Bianchi e Vernò (1995:156) distinguono le diverse connotazioni che l'espressione "presa in carico" assume nei servizi sociali. Un prima accezione di presa in carico sottolinea gli aspetti tecnico-

relativa alla costruzione della professionalità sono articolati individuando, per ogni contesto analizzato, le fasi della presa in carico in relazione agli attori coinvolti, ai luoghi in cui si costruisce la pratica lavorativa, agli strumenti utilizzati e alle strategie messe in atto per aggirare le “regole professionali” presenti nei diversi contesti. Si individuano così le strategie che gli assistenti sociali attivano per rispondere alle logiche degli Enti in cui sono inseriti salvaguardando le caratteristiche specificatamente professionali che inevitabilmente si intrecciano fortemente con gli aspetti organizzativi. Emergono due modelli di professionalità, che per quanto differenti, sono estremamente connessi perché mettono a fuoco due delle possibili sfaccettature che la professionalità dell’assistente sociale sta assumendo nell’odierno e complesso ambito dei servizi in cui è inserita delineando così anche specifiche modalità nel rapporto con l’utenza⁵.

Il lavoro si conclude cercando di collocare quanto emerso nei dibattiti in corso sia sul rapporto tra teoria e pratica nel servizio sociale sia sul mutamento del ruolo professionale dell’assistente sociale in seguito all’introduzione di *input* manageriali per la gestione dei servizi alla persona. Come gli assistenti sociali utilizzano la teoria nella pratica lavorativa? E ancora, come sta mutando il ruolo professionale in relazione a

professionali “*ove ciò che legittima l’intervento è la particolare conoscenza del problema, l’uso di strumenti adeguati e di particolari procedimenti metodologici*”. In questo lavoro il suo utilizzo si riferisce a questo significato. Con la stessa espressione si può anche indicare la presa in carico del servizio: “*che dovrà mettere insieme mandato istituzionale e risorse umane, tecnico-professionali strumentali economiche logistiche e che dovrà definire procedure perché tutto contribuisca alla soluzione di questo o quel problema –bisogno*”; o dell’istituzione: “*che risulta titolare di quella competenza in forza di questa o quella legge*”; o ancora la presa in carico comunitaria definibile in termini di: “*capacità dell’insieme dei soggetti locali, istituzionali e sociali di attivare e condividere responsabilità e risorse per garantire risposte ai bisogni delle persone in difficoltà e azioni coordinate, in grado di favorire processi di promozione, prevenzione e benessere*” (Vernò, 2005:458-459).

⁵ In tutto il lavoro utilizzo indifferentemente “persona che chiede aiuto” o utente. Infatti la letteratura italiana di servizio sociale per indicare la persona verso cui si rivolge l’aiuto dell’assistente sociale ha utilizzato differenti termini; i principali sono stati assunti dal mondo anglosassone: *cliente* in Hamilton (1953) e Friedlander (1963); *assistito* in Garrett (1958). Più specificatamente dopo il 1960 nel contesto italiano si è sempre più diffuso l’utilizzo del termine *utente* intendendo così colui che usufruisce dei servizi. Tale denominazione si rileva in linea con le politiche sociali in un periodo storico che ha visto la nascita di servizi sociali garantiti secondo principi universalistici. Nei trent’anni successivi, però *utente* ha sempre più assunto un’accezione negativa legata per lo più alla connessione con un comportamento passivo che non rende quindi partecipe lo stesso individuo che chiede aiuto nel modificare in modo positivo la situazione in cui si trova (Bormioli Riefolo, 2005). La connotazione negativa assunta si è poi modificata in un nuovo quadro di politiche sociali dove il termine *utente* è stato sostituito con talora con *cittadino* in un’idea di partecipazione attiva al contesto comunitario e/o *cliente*, laddove si mette l’enfasi sulla valutazione di qualità dei servizi connessa ai processi di aziendalizzazione che hanno interessato dall’inizi degli anni 90 la sanità per poi estendersi anche all’assistenza. L’utilizzo dell’uno o dell’altro termine presuppone quindi una precisa concezione nel rapporto con i servizi. Dove invece si pone l’accento su una dimensione maggiormente etica basata sui valori e principi del servizio sociale, si tende a utilizzare il termine *persona* (Vedasi il Codice deontologico; Neve, 2000, Villa,1992) anche accompagnato a termini quali utente o cliente (Dal Pra Ponticelli, 1987), che per la diffusione avuta hanno connotato e in qualche modo connotano il linguaggio maggiormente diffuso nei servizi sociali italiani.

nuovi bisogni e politiche che tendono alla privatizzazione dei servizi? In che direzione si sta sviluppando la professionalità?

Queste domande rimangono aperte alla ricerca di risposte che possano aiutare a ricomporre un quadro alquanto complesso per favorire la crescita di un servizio sociale che si trova in prima linea nei confronti delle persone che vivono in disagio sociale.

PARTE PRIMA

INQUADRAMENTO TEORICO

Premessa

Il tema della professionalità è uno dei nodi centrali del servizio sociale sia nel contesto italiano sia a livello internazionale. Il dibattito in corso tende a rispondere a diverse domande che possono essere riassunte nelle seguenti: “Cosa significa per l’assistente sociale essere professionale? Quali sono gli aspetti che connotano l’agire professionale?” Numerosi manuali (Bartolomei, Passera, 2005; Ziliani Rovai, 2007; Lerma, 1992, Campanini, 2008; Ferrario, 2004; Dal Pra Ponticelli, 1987) utilizzati nella formazione degli assistenti sociali cercano di rispondere a questi interrogativi.

Prima di affrontare come il tema della professionalità è stato trattato nel servizio sociale, si utilizzano i contributi della letteratura sociologica per chiarire cosa s’intende per professione e professionalità⁶.

Il termine “Professione”, accompagnato da qualche qualificazione (come libera professione) o in forma derivata come professionista, professionalità, professionalizzazione, è uno dei termini più usati e forse anche abusati nei discorsi quotidiani. Dal punto di vista scientifico le varie connotazioni assunte da questo termine nelle diverse scuole di pensiero, lo hanno reso difficilmente definibile (Santoro, 1998)⁷. Nella letteratura sociologica con “professione” ci si riferisce a occupazioni basate su un corpo di teoria e su una particolare abilità intellettuale, infatti professione viene definita come:

“un’attività lavorativa altamente qualificata, di riconosciuta utilità sociale, svolta da individui che hanno acquisito una competenza specializzata seguendo un corso di studi lungo e orientato precipuamente a tale scopo” (Gallino, 1993:516).

Di conseguenza le professioni hanno acquistato una consolidata identità come occupazioni di ordine superiore, di lungo apprendimento e di difficile esercizio (Prandstraller, 1980). Nel tempo, le professioni sono state oggetto di approfondimento e di studio in quanto occupazioni speciali, per il riconoscimento di alcune

⁶ La sociologia è ricca di autori e interessanti contributi, ma l’obiettivo in questa sede non è quello di offrire una panoramica generale, ma di giungere a un chiarimento terminologico utile ai fini di poter affrontare con maggior chiarezza il tema oggetto di studio.

⁷ Santoro infatti giunge ad affermare “*Ci sono concetti che sfuggono con tenacia ai tentativi di fissarne i contorni in una definizione rigorosa e professione è uno di questi*” (1998 :116).

caratteristiche che le contraddistinguono da altre attività (Tousijn, 1987). In linea generale, come Santoro rileva:

“le professioni sono quelle occupazioni che hanno conseguito una posizione di rilievo sociale e culturale nel sistema della divisione sociale del lavoro”(1998:115).

Non esiste, al momento attuale, una chiara e universalmente accettata definizione sociologica del termine che porti a una concettualizzazione soddisfacente, infatti ampi e diversificati sono i contributi della sociologia delle professioni che delineano le differenti prospettive in cui il tema è stato trattato⁸.

La scuola funzionalista ha dibattuto a fondo l'analisi delle caratteristiche per l'acquisizione dello *status* di professione senza giungere a un accordo condiviso. Le professioni sono concepite, in questa scuola di pensiero, come occupazioni orientate al servizio, che applicano un corpo sistematico di conoscenze a problemi rilevanti per i valori della società: la formazione professionale e la presenza di un codice etico si pongono a garanzia dell'orientamento al servizio a tutela del cliente che spesso è considerato non in grado di valutare la qualità del lavoro del professionista a cui si rivolge.

Successivamente l'attenzione si è spostata sul processo mediante il quale le singole occupazioni si trasformano in professioni. L'idea di base è che la professionalizzazione implica il riconoscimento del fatto che tutte le occupazioni sono collocabili su un *continuum*, detto anche scala di professionalismo, in base al grado di possesso di speciali attributi; si riconosce così la prospettiva diacronica, ossia la possibilità che si possano acquisire diversi attributi, in diversi momenti, nel corso dell'evoluzione storica. La professionalizzazione, vista come acquisizione di specifiche caratteristiche in dimensione processuale (Barber, 1963; trad. it. 1979), ha aperto un vivace dibattito nella sociologia delle professioni che si è sviluppato dapprima nell'individuazione di “eventi” che caratterizzano tali processi (Wilensky, 1964) e successivamente come processo in continua evoluzione, ma anche soggetto a stagnazioni e/o regressioni, comunque non unidirezionale, e collocato a livello storico, dove agiscono processi

⁸ Le diverse scuole di pensiero che si sono interessate al tema dal funzionalismo all'interazionismo simbolico, agli studi di matrice neoweberiana, hanno affrontato i differenti aspetti di questa ampia tematica. La letteratura infatti offre una gran varietà di definizioni e i vari autori non concordano né sulla lista delle caratteristiche che contraddistinguono una professione in quanto tale, né sui singoli attributi. Vedasi il contributo di W. Tousijn voce “*Professione*” nell'Enciclopedia delle Scienze sociali Treccani, Roma, 1997 pp 48-57.

sociali complessi e profondi che possono essere decisivi per l'intero processo (Abbott, 1988).

L'approccio simbolico-interazionista, considerato nella sociologia delle professioni meno rilevante rispetto alla predominanza funzionalista, vede in E. Hughes uno dei maggiori rappresentanti e sostiene che le professioni devono essere indagate come pratiche di vita quotidiana ponendo così l'attenzione sull'interazione dei gruppi professionali al loro interno e con le istituzioni di riferimento: si apre con questo studioso un nuovo filone di studi concernenti la sociologia delle professioni che riguarda la tematica istituzioni-potere. Parlare di professione come pratica di vita quotidiana porta a avvicinarsi alla nozione di professionalità: termine dotato della stessa radice etimologica di professione, ma il cui collegamento non è diretto.

Nella letteratura scientifica sulle professioni raramente appare il termine professionalità che affiora invece nella sociologia del lavoro e dell'industria legato all'organizzazione del lavoro industriale soprattutto operaio, "nuova professionalità" configurava così l'organizzazione del lavoro operaio alla fine degli anni Sessanta del Novecento come rivendicazione di una rivalorizzazione dopo il declino dei "mestieri"⁹. In particolare, nella sociologia del lavoro si delineano due accezioni legate all'utilizzo del termine professionalità che enfatizzano l'una il livello organizzativo e l'altra il livello individuale. La professionalità organizzativa viene intesa, riferita al contesto, come:

"...insieme organizzato di conoscenze e capacità operative che consentono al sistema sociale di conseguire i suoi fini" (Matalucci, 1978: 25);

la professionalità individuale come:

"...una sorta di specificazione non solo dei vari ruoli lavorativi scelti dalla persona nella sua vita professionale, ma anche in alcuni casi extra-lavorativi...nel senso di una loro organizzazione a livello di sistema di personalità" (Matalucci, 1978:25).

⁹ La "nuova professionalità" è in questi anni intesa non come somma di operazioni da effettuare durante lo svolgimento lavorativo, ma come democratica incidenza sull'organizzazione del lavoro e quindi come occasione di reale crescita della classe operaia (Bonanzini, 1978, in Niero 1985:48).

Un successivo contributo al dibattito è quello di Butera (1981), autore secondo il quale nella professionalità vi sono due dimensioni : la “forza produttiva” comprendente il lavoro direttamente produttivo¹⁰ e l’“istituzione” intesa come “*professionalità collettiva*” (1981:17). Quest’ultima supera la dimensione individuale, e vede la professionalizzazione costituita da relazioni interpretabili solo a partire da ciò che viene fatto prima e dopo, come conoscenze socializzate all’interno di un gruppo e che divengono così, nel tempo, un patrimonio dotato di stabilità. In altri termini si tratta del modo in cui le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti del professionista vengono riconosciuti e conservati nel sistema sociale attraverso propri codici simbolici, dove la fondazione teorica delle varie tecniche e abilità, la rarità delle conoscenze e la loro trasferibilità acquistano un ruolo centrale. Per quanto l’analisi di Butera trova origine nel mondo operaio, in contributi successivi si riconosce la sua applicabilità anche alle nuove professioni nelle organizzazioni, che si caratterizzano per una crescente varietà di contenuto dei ruoli (Giannini, Minardi, 1998).

Applicando la categoria della professionalità al lavoro dell’assistente sociale, Erbetta Fontana e Cadario sostengono che:

“Si tratta di una professionalità “negoziata” tra rigidità organizzativa e processi sociali... E’una professionalità che tende a inserirsi attivamente nei processi di trasformazione, rafforzando la propria autonomia tecnica e le proprie capacità di negoziazione, con l’obiettivo di auto legittimarsi e di promuovere processi di legittimazione a livello istituzionale” (1991: 193).

Secondo questi autori, infatti, la professionalità dell’assistente sociale non va analizzata solo nei suoi contenuti, ma anche nelle sue dinamiche e può essere schematicamente rappresentata nella negoziazione tra professionalità istituzionale come razionalizzazione di ruoli, professionalità soggettiva che produce “*lavoro vivo*” e professionalità innovativa che evidenzia la parte creativa di distanziamento dal ruolo per l’attivazione di un rapporto dialogico e dialettico tra soggetti (Erbetta Fontana e Cadario, 1991:177)¹¹.

¹⁰ Questa dimensione viene scissa dall’autore “*nel controllo di regolazione degli elementi di incertezza*” (1981:17). L’innovatività del contributo consiste nel riferimento all’incertezza, elemento assente nelle teorizzazioni sulla professionalizzazione di matrice anglo-americana.

¹¹ La definizione di lavoro “vivo” perché “*produce valore materiale e simbolico riferito ad individui, alle loro energie bio-psichiche, alla loro esperienza sociale*” è di De Sandre (1984, in Erbetta Fontana e Cadario pp 176-177). Il termine “vivo” è collegato anche al coinvolgimento del professionista e della persona che chiede aiuto, in questo senso è “*incorporato in persone*”.

Si può così sostenere che la categoria della professionalità, sia in senso generale che nella specificità del lavoro dell'assistente sociale, si configura come estremamente ampia, complessa e non univocamente definita da un punto di vista scientifico.

1. Dalla professione alla professionalità

Dopo la premessa, utile ai fini di una chiarezza terminologica, si intende qui ripercorrere come il tema della professionalità è stato trattato nel servizio sociale.

In primo luogo, il presente capitolo tratta la ricostruzione degli studi effettuati che hanno portato all'acquisizione dello *status* di professione (Villa, 1992; Campanini, 1999).

In secondo luogo ripercorre il processo di professionalizzazione, così come è avvenuto in Italia utilizzando la chiave di lettura storico-evolutiva proposta da Tousijn (1987, 2000). Si arricchiscono così i contributi tradizionali con una diversa lettura del processo di professionalizzazione dell'assistente sociale collegato alla storicizzazione degli eventi significativi legati alla nascita delle scuole, alla specificità del metodo, alla figura professionale in relazione all'ambito territoriale e alle domande espresse dai cittadini (Neve, 2000).

1.1 Gli studi effettuati sulla professione

Il dibattito internazionale che ha messo a fuoco la figura dell'assistente sociale come professione, ha visto rilevanti studi e riflessioni fin dall'inizio del Secolo scorso in America e dalla fine della seconda guerra mondiale anche in Italia.

Il punto di partenza è considerato uno studio pionieristico di Flexner (1915), autore secondo il quale l'assistente sociale non poteva essere definita una professione, in quanto priva di alcuni requisiti quali: un'impegnativa formazione intellettuale per l'affermazione di una specializzazione professionale, l'offerta di un servizio alla comunità, il reciproco controllo sull'operato professionale da parte dei colleghi e, infine, l'esistenza di un'associazione per verificare i criteri di accesso alla professione.

Negli anni Cinquanta del Secolo scorso, l'argomento è oggetto di riflessione da parte di Saunders (1955:278-297): l'autore sottolineava che il collocamento lavorativo, alle dipendenze di organizzazioni, limitava l'autonomia del professionista per la "doppia responsabilità" nei confronti degli Enti e dei clienti e attribuiva così all'assistente sociale lo *status* di semi-professione.

Anche Etzioni (1967) riprende la tesi della semi-professionalità introducendo, accanto alla scarsa autonomia che contraddistingue il servizio sociale, anche la variabile della prevalenza del genere femminile che caratterizzava le semi-professioni¹².

Già dalla metà degli anni Cinquanta del Novecento vari autori (Greenwood, 1957; Wilensky, 1960; Friedlander, 1961) riconoscevano non solo lo *status* di professione all'assistente sociale, ma la consideravano una professione in sviluppo.

Greenwood (1957) identificava alcuni attributi essenziali delle professioni riassumibili in: un corpo sistematico di conoscenze, un'autorità professionale, una sanzione da parte della comunità, un codice etico, una cultura professionale. Per l'autore, la professione dell'assistente sociale possedeva, anche se in grado inferiore rispetto alle professioni tradizionali, tutti gli attributi. Sostiene in uno dei suoi scritti:

“... nelle professioni meno sviluppate quali il lavoro sociale questi attributi appaiono in misura modesta” (1957, trad. it. 1980:105).

Anche Friedlander (1961), uno dei maggiori autori di servizio sociale americano, proponeva un'idea di professione in crescita tramite un'analisi storica dei processi formativi che vedeva evolversi della formazione dalla guida di operatori esperti, allo sviluppo di scuole, fino all'inserimento nell'università. Ciò, per l'autore, denotava il possesso di una specifica preparazione intellettuale che, unita alla presenza di associazioni professionali e di un codice etico, conferiva lo *status* di professione.

Tra gli esponenti della scuola funzionalista¹³, sviluppatasi negli Stati Uniti negli anni Trenta del Secolo scorso, Barber (1963, trad. it. 1979) collocava l'assistente sociale tra le professioni emergenti:

“la professione emergente o marginale è un'occupazione che non è di livello così chiaramente elevato o così chiaramente basso in entrambi i due primi attributi del professionalismo (conoscenza generalizzata e orientamento comunitario) da far sì che il suo status sia definito chiaramente da se stesso e dagli altri. La professione emergente può essere di livello medio in entrambe

¹² Scrive Etzioni: *“Mentre i professionisti sono nella maggioranza uomini, i semi-professionisti sono nella maggioranza donne”* 1967:165).

¹³ Secondo la scuola funzionalista sono due le caratteristiche che definiscono le professioni: la presenza di un corpo sistematico di conoscenze e l'orientamento al servizio in quanto i problemi di cui le professioni si occupano sono connessi a valori centrali per la sopravvivenza e l'equilibrio della società. Se il primo aspetto emerge dalla creazione di scuole di livello sempre più avanzato fino all'inserimento nell'università; per il secondo aspetto, il controllo deve essere assicurato dalla comunità professionale in base a standards definiti e a un codice etico. Il presupposto di base di questa concezione risiede nel fatto che si ritiene che da solo il cliente non è in grado di esercitare un controllo sulla competenza specifica.

queste dimensioni o può essere di livello più elevato rispetto ad una di esse e più basso rispetto all'altra” (1963, trad. it. 1979: 100).

Un altro contributo al dibattito è quello di Wilensky (1964) che in seguito alla conduzione di una ricerca empirica nel contesto americano, tramite uno studio comparato di diciotto professioni, giunse sostenere che anche l'assistente sociale era una professione in quanto rilevava:

“una progressione costante di eventi, un cammino lungo il quale esse hanno tutte (sottintende le professioni) viaggiato alla terra promessa del professionalismo” (1964, trad. it. 119).

Secondo questo autore il processo di professionalizzazione è formato da una successione di cinque fasi rilevabili anche per la professione dell'assistente sociale negli Stati Uniti :

- la comparsa di una certa attività lavorativa come occupazione a tempo pieno alla fine dell'Ottocento,
- l'istituzione di scuole di formazione specialistica (la prima scuola di formazione per assistenti sociali è del 1898 e la prima scuola universitaria del 1904),
- la nascita di associazioni professionali (la nascita della prima associazione professionale locale si registra nel 1918 e quella della prima associazione professionale nazionale nel 1874),
- l'ottenimento dell'appoggio dello Stato a protezione dell'attività professionale con la prima legge di abilitazione statale (1940, in America),
- l'elaborazione di un codice etico (il primo è del 1948)¹⁴.

La tesi di una “nuova professione” e di una “professione in sviluppo” venne accolta anche in Italia nella seconda metà degli anni Sessanta del Secolo scorso, grazie ai contributi di alcuni sociologi (Martinelli, 1965; Florea, 1966; Ferrarotti, 1969) che per primi hanno effettuato ricerche su questo tema. La ricerca di Martinelli documentava lo sviluppo della professione in Italia:

¹⁴ I dati sono estratti dalla tabella “Il processo di professionalizzazione” in Wilensky H.L. *The professionalization of Everyone?* Pubblicato in *American Journal of Sociology*, LXX (1964), pp137-158; trad. it. *La professionalizzazione è di tutti?* In Touisjn W. (1979) *Sociologia delle professioni*, il Mulino, Bologna, pag 120.

“Il servizio sociale in Italia è in fase di sviluppo... la storia della professione indica che è in atto un processo di evoluzione del servizio sociale sia che se ne guardino gli aspetti esteriori che quelli più propriamente qualitativi”(1965:145).

A questo proposito Florea rilevava come nella realtà italiana la professione dell'assistente sociale non solo era nuova, ma anche poco conosciuta e spesso confusa con attività assistenziali di tipo caritatevole. A partire da un'analisi che utilizzava le categorie del funzionalismo parsoniano, l'autrice notava che¹⁵:

“si tratta di una professione che aspira al riconoscimento pubblico con una funzione manifesta e non più latente”(1966:42)

e che era in atto un processo di professionalizzazione che descriveva come caratterizzato:

“da un preciso cosciente impegno professionale parallelamente ad un processo di evoluzione socio-culturale generale e ad un processo di emancipazione individuale”(1966:84).

In un successivo contributo Martinelli (1968) ripresentava la tesi della professionalità in sviluppo, che, come Villa (1992) notava, è una tesi ottimistica se collocata nel periodo storico che caratterizzava l'Italia di crisi e di maturazione politica di diverse categorie professionali tra cui anche gli assistenti sociali. A fronte di questo fervore che caratterizzava gli studi sociologici, per Ferrarotti (1965:34) le vicende del servizio sociale in Italia avrebbero potuto essere utilizzate non solo come riflessioni sulla professione in oggetto, ma anche come guida per studiare la nascita delle professioni. Lo stesso autore, infatti, riconosceva nell'assistente sociale un'attività professionale e che come tale richiedeva:

“l'assunzione di un certo ruolo, corredato da determinate aspettative di comportamento da particolari punti di vista, modi di reagire, criteri di giudizi e di valori, che nel loro insieme costituiscono appunto, sia come quadro di

¹⁵ Ci si riferisce alle variabili strutturali studiate da Parsons in *La struttura dell'azione sociale*, Il Mulino Bologna, 1962 (ed. orig. 1937) in particolare: universalismo, specificità, neutralità affettiva, orientamento alla comunità, realizzazione.

riferimento che come condotta osservabile, una struttura professionale specifica”(1969:34).

Le ricerche sulla figura professionale dell’assistente sociale si collocano nella seconda metà negli anni Sessanta del Secolo scorso, anni in cui è vivo il dibattito sul lavoro sociale come semi-professione o professione, per poi scomparire nel decennio successivo (anni Settanta). Il *focus* è sulla posizione sociale dell’assistente sociale, lo sviluppo storico della professione in Italia, il processo di professionalizzazione in atto. Una sintesi e lettura delle ricerche svolte nell’ambito dei servizi sociali italiani è stata effettuata da Ossicini Ciolfi (1988) che metteva in evidenza come spesso hanno riguardato particolari tipologie di utenza (anziani, minori, pazienti psichiatrici) o aree connesse a problemi sociali (povertà, edilizia pubblica). Secondo l’autrice, la scarsità di ricerche sulla figura professionale dell’assistente sociale e sul lavoro svolto è da imputare a un carente sviluppo dei fondamenti teorici propri della disciplina di servizio sociale (vedasi paragrafi successivi), dato che si riflette sulla concettualizzazione delle ricerche¹⁶. Nonostante la carenza teorica si sia successivamente ridimensionata negli anni Ottanta del Novecento e nei decenni successivi, tali ricerche non sono state incrementate, smentendo così l’ipotesi effettuata precedentemente.

Negli anni Ottanta emerge un interesse per lo studio della figura professionale dell’assistente sociale in stretta interdipendenza tra lo sviluppo della professione, la riforma del sistema socio-assistenziale e la trasformazione del concetto di assistenza. Tali studi spesso sono finalizzati a risolvere questioni inerenti alla formazione di base o legati all’interesse per l’analisi della professione nel quadro di politiche dei servizi sociali.

Il dibattito relativo alla figura professionale dell’assistente sociale è stato ricostruito da alcuni studiosi, tra questi si possono individuare i lavori di sociologi (Villa, 1992) e assistenti sociali (Giraldo, 1996; Campanini, 1999) dell’ultimo decennio del Novecento.

Villa (1992) individua dopo la “ricostruzione” della seconda metà degli anni Settanta, una “rifondazione” che caratterizza la prima metà degli anni Ottanta e mostra nella professione dell’assistente sociale la costante presenza dei principi che si appellano alla

¹⁶ Questa lettura riporta quanto emerso in un incontro tenutosi a Roma nel 1983 a cura del Ministero dell’Interno in cui venivano presentati dati di ricerche nell’ambito del servizio sociale.

democrazia e alla solidarietà interpretati come nesso inscindibile con l'origine della professione¹⁷.

Girardo (1996) da uno studio comparato delle ricerche sulla professione degli anni Ottanta rileva come emergono elementi interessanti che caratterizzano l'operatività che l'autrice individua in una professionalità incardinata nell'organizzazione, con prevalenti caratteristiche di polivalenza sia per la collocazione lavorativa che per l'attenzione alla globalità della persona e tesa a:

“dare valore e a praticare azioni esterne all'organizzazione, nel territorio, per la promozione di risorse...” (1996:33-34).

Un altro contributo nella ricostruzione del dibattito è quello di Campanini (1999) che ripercorre le molteplici letture di differenti autori e le ricerche nel contesto italiano e rileva come lo studio della figura professionale dell'assistente sociale è fortemente ancorato alle trasformazioni sociali e istituzionali in atto¹⁸. Secondo l'autrice emerge una figura professionale che soffre non solo:

“di un'intrinseca fragilità, legata all'insufficiente approfondimento teorico della sua identità e alla molteplicità e disomogeneità dei settori di intervento” (1999: 44),

ma anche delle trasformazioni legate al welfare state e al “doppio legame” con l'individuo e con il sistema sociale in cui è inserito¹⁹.

Gli studi più recenti (Lazzari, 2008; Campanini, 2009; Facchini, 2010) evidenziano una professione fortemente assestata nel settore pubblico e che risente di tutte le

¹⁷ Scrive Villa nelle conclusioni dell'analisi: *“Non dobbiamo infatti dimenticare che il lavoro sociale professionale si è inizialmente sviluppato attraverso un processo di razionalizzazione, acculturazione scientifica e burocratizzazione pubblica dei numerosi interventi caritativi tradizionalmente promossi dalle comunità cristiane, in concomitanza con gravi e sempre più irrisolvibili problemi di emarginazione, disadattamento e disgregazione sociale che hanno accompagnato il diffondersi del processo di industrializzazione ed i conseguenti fenomeni di urbanizzazione delle popolazioni”* (1992:195).

¹⁸ L'autrice fa riferimento alle ricerche dell'inizio degli anni Ottanta del Novecento:
- dell'Istituto Emiliano Romagnolo per il servizio sociale: IRESS, *Assistente sociale quale futuro?* Patron Editore, Bologna, 1980;
- al contributo di Annichiarico, Del Piero, DeVita in Toscana: E. Annichiarico, M. Del Piero, R. De Vita *Trasformazioni sociali e istituzionali: ruolo dell'assistente sociale* in *“Rassegna di servizio sociale”* n.1, 1984 pp19-36;
- alla ricerca coordinata da Cesareo e in particolare al contributo di Giovanna Rossi per lo studio effettuato a Milano: G. Rossi *Ruolo dell'assistente sociale e sistema dei servizi sociali* in *Studi di sociologia*, n.3, 1979.

¹⁹ Il riferimento è alla teorizzazione di Donati P *“L'operatore assistente sociale di fronte alla crisi dell'welfare state: quali prospettive?”* In *Studi di sociologia*, n.1, 1981, pag.3-22. Il concetto di “Doppio legame” applicato alla professione dell'assistente sociale non è peraltro nuovo: già C. Saunders (1955), citato precedentemente, aveva evidenziato come l'autonomia professionale dell'assistente sociale fosse minata dalla “doppia responsabilità” nei confronti degli Enti e degli utenti.

trasformazioni del *welfare state*, ma anche capace di creare sinergie con il privato, caratterizzata dalla pluralità di fasce d'utenza con cui si rapporta e che privilegia la messa in atto di competenze relazionali soprattutto nel rapporto con l'utenza, dove accanto a saperi teorici emergono saperi esperienziali (Fargion, 2009b).

1.2 Il processo di professionalizzazione in Italia nella prospettiva storico-evolutiva

Generalmente nel servizio sociale si ricostruisce la storia della professione sia a livello internazionale (Bortoli, 1997) sia nello specifico contesto territoriale (Neve, 2000) mettendo in evidenza alcuni passaggi significativi quali l'evoluzione delle scuole per la formazione (AAVV, 1984), la crescita di un *corpus* di conoscenze specifiche e il rapporto con il contesto territoriale. Poco si è scritto relativamente al processo di professionalizzazione inteso come “*processo specifico che passa attraverso azioni concrete*” (Sarchielli, Fraccaroli, 2002:119) tra cui la principale è considerata dai sociologi delle professioni la definizione di un quadro di competenze esclusive in base a un *corpus* di conoscenze più o meno consolidate.

In questa sede si vuole integrare la classica lettura storica data dal servizio sociale con alcuni contributi derivanti dalla sociologia delle professioni, per rileggere il processo di professionalizzazione dell'assistente sociale in Italia. Si propone una lettura storico-evolutiva che si colloca nei recenti sviluppi dell'approccio neoweberiano, così denominato perché trova il suo comune riferimento nel concetto “chiusura” con il quale Weber definisce in *Economia e Società* il processo mediante il quale i concorrenti, per la gestione di determinate opportunità economiche, formano una “comunità di interessi” nei confronti dell'esterno e regolano a loro favore le condizioni di mercato restringendo l'accesso dalla parte dell'offerta. In questa prospettiva lo studio del fenomeno professionale si concentra sulla dimensione storica, intesa come:

“...un processo storico specifico che alcune occupazioni hanno subito in un momento particolare, piuttosto che un processo che certe occupazioni possono aspettarsi di subire per i loro requisiti essenziali” (Johnson 1972, trad. it. 1980:123).

A questa si affiancano altre due dimensioni: la prima è individuabile nel potere, come rapporto tra produttore e consumatore dove il primo ha il potere di definire i bisogni del

consumatore e il modo di provvedervi, la seconda riguarda le strategie messe in atto dalle professioni come gruppi sociali organizzati²⁰. Tra i vari studiosi che si sono occupati del processo di professionalizzazione secondo questo approccio, arricchendo così il dibattito di diversificati contributi, si fa riferimento alla teoria proposta da Tousijn (1987, 2000)²¹. L'autore parte dagli eventi considerati tipici da Wilensky (1964) nel percorrere la strada del professionalismo e li trasforma in processi sociali collocati in un quadro storico ancorato al contesto di riferimento; individua così quattro sottoprocessi o componenti che danno vita al processo di professionalizzazione:

- l'individuazione e la rivendicazione di un corpus di conoscenze scientifiche o tecniche²²,
- la nascita e lo sviluppo di scuole professionali,
- la nascita e lo sviluppo di associazioni professionali,
- il riconoscimento e protezione da parte dello Stato (Tousijn, 2000:22).

Quest'ultimo, lo Stato, inteso come soggetto terzo che interviene per mediare i rapporti tra bisogni e il modo di provvedervi, può giocare diversi ruoli che vanno dalla regolazione del mercato²³, alla formazione dei professionisti, a essere datore di lavoro dei professionisti, fino al pagamento dei servizi professionali (Tousijn, 2000:27-30)²⁴.

²⁰ La dimensione del potere può anche manifestarsi con l'inserimento di un terzo soggetto sociale che interviene nella relazione tra produttore e consumatore con una funzione di mediazione nella definizione dei bisogni e nel modo di provvedervi. Gli esempi più significativi a questo proposito riguardano i ruoli assunti dalla Chiesa, dall'imprenditore capitalistico e dallo Stato.

²¹ Per i contributi di altri autori, che a partire dalle stesse premesse teoriche weberiane hanno sviluppato altre teorie differenti relative alla stratificazione sociale o più centrate sul potere, vedasi il contributo di Tousijn W., Voce "Professioni" in Enciclopedia Scienze sociali, Treccani, Roma, 1997 in particolare pag.53.

²² Anche per Tousijn, questa è considerata "la componente decisiva per l'intero processo di professionalizzazione, nel senso che condiziona le altre componenti e a sua volta è influenzata da esse" (2000:23).

²³ Con questa terminologia l'autore intende la fissazione di regole che governano lo scambio dei servizi ossia la regolazione dei meccanismi di entrata nel mercato quali: gli esami di stato, l'obbligatoria iscrizione all'albo professionale; di concorrenza come pubblicità e contrattazione, la struttura del mercato come ampiezza e natura del monopolio della pratica professionale, le forme di esercizio, e infine le forme di pagamento. L'Ordine professionale, visto in questa chiave, è lo strumento formale usato dallo Stato per regolare le professioni. Fra i compiti infatti vi sono: la conservazione degli albi in cui vengono iscritti membri, la verifica formale dei requisiti accesso, il controllo disciplinare iscritti (Tousijn, 2000:27-30).

²⁴ Nella letteratura angloamericana la maggior presenza dello stato nelle professioni ha portato a teorie che individuano nelle mediazione statale il minor grado di professionalismo. Fielding e Portwood (1970, in Tousijn 1987:30-32) disegnano un *continuum* che va da un estremo in cui si colloca il professionalismo puro, all'altro estremo individuato nella mediazione statale attraverso l'identificazione di quattro variabili: lo Stato che stabilisce clientela e il luogo di lavoro, la clientela privata, il controllo e l'abilitazione professionale, l'autonomia nella scelta del cliente e nel trattamento. Tale lettura è stata rivista e smentita Tousijn (1987) che evidenzia che in Italia il regime fascista ha garantito alle professioni una vasta serie di privilegi anche quando le associazioni professionali erano controllate fortemente dallo stato. L'autore dimostra infatti come lo stato gioca diversi ruoli nei processi di professionalizzazione come la regolazione del mercato, la formazione dei professionisti, l'essere datore di lavoro dei professionisti.

Un altro rilevante contributo su cui si basa Tousijn è quello di Larson (1977), studiosa che vede il processo di professionalizzazione come una strategia messa in atto dai membri di un'occupazione per la realizzazione di un progetto professionale. Tale progetto è costituito da due processi: da un lato la creazione e il controllo del mercato dei servizi professionali, dall'altro un processo di mobilità sociale collettiva, intesa come innalzamento della posizione dei membri dell'occupazione nella stratificazione sociale²⁵. Larson si propone di spiegare l'emergere delle professioni in una trasformazione strutturale più generale ossia come *“estensione delle relazioni di scambio sotto il capitalismo a tutte le aree dell'attività umana”*(1977:209), dimostrando così come la creazione e il controllo del mercato dei servizi professionali assumono un'importanza cruciale sia per la domanda sia per l'offerta. Tale prospettiva è stata arricchita anche alla luce di successivi studi che concepiscono il processo di professionalizzazione in continua evoluzione, ma anche soggetto a stagnazioni e/o regressioni, comunque non unidirezionale (Abbott, 1988) e interpretabile come *“progetto professionale”* diretto alla conquista del mercato professionale e all'innalzamento dello status collettivo dei membri della professione (Tousijn, 2000)²⁶. Alla luce di questi contributi nei successivi paragrafi si ripercorre la storia del servizio sociale, inteso nella sua accezione di professione, trattando l'origine del processo di professionalizzazione, il processo di formazione e di produzione delle conoscenze, lo sviluppo del *corpus* di conoscenze nel rapporto con il contesto lavorativo e territoriale fino alla completa realizzazione del progetto professionale²⁷.

²⁵ Secondo questa studiosa la realizzazione del progetto professionale è l'esito di due processi l'uno promosso dallo Stato (dall'alto) e l'altro come innalzamento della posizione dei membri dell'occupazione nella stratificazione sociale (dal basso).

²⁶ Si può notare che l'autore non include tra le componenti principali dei processi di professionalizzazione l'adozione di un codice deontologico, nonostante l'importanza attribuita da gran parte della letteratura professionale sulle professioni (Wilensky, 1964; Greenwood, 1957) e che verrà invece preso in considerazione in questa sede. Tale scelta si basa sul significato ideologico di legittimazione dei privilegi professionali che l'autore sposa in seguito ad alcune ricerche e a un'analisi teorica esistente sull'argomento (Tousijn, 2000).

²⁷ Nei paragrafi successivi si rilegge il processo di professionalizzazione dell'assistente sociale come avvenuto in Italia, con le specificità che lo caratterizzano, nei differenti decenni del Secolo scorso. Nei titoli dei paragrafi quando si parla di anni Quaranta, Cinquanta e seguenti, il riferimento è sempre al Novecento.

1.2.1 L'origine del processo di professionalizzazione: gli anni Quaranta

Una prima fase del processo di professionalizzazione in Italia può essere individuata con la nascita della prima scuola, San Gregorio al Celio, nel 1928, a Roma in epoca fascista (Martinelli, 1965:21-28), che formava delle cosiddette “segretarie sociali”. Inserite nelle fabbriche, avevano soprattutto il ruolo di ridurre la conflittualità nelle organizzazioni lavorative. Tale fase della professione, come emerge uniformemente nella letteratura italiana di servizio sociale, è molto distante dal successivo sviluppo in quanto priva dei requisiti etici e valoriali fondanti la professione stessa (Campanini, 1999).

L'inizio del processo di professionalizzazione del servizio sociale può essere considerato il secondo dopoguerra: alcuni autori della comunità professionale italiana (Neve, 2000; Passera, 2005), concordano nel ritenere che il 1945 sia l'anno della nascita ufficiale della professione con l'apertura delle prime scuole di servizio sociale, altri studiosi, tra cui Diomede Canevini (1991), fanno risalire la nascita ufficiale nel 1946, con il Convegno di Tremezzo. L'apertura delle scuole e il convegno di Tremezzo sono riconosciuti come due momenti fondanti per la professione che sottolineano la sentita esigenza di professionalità e il suo stretto legame con la formazione²⁸. Scrive Bernocchi Nisi (1984) nelle conclusioni a un contributo sull'origine delle scuole per assistenti sociali nel secondo dopoguerra:

“Le prime scuole di servizio sociale del dopoguerra nascono come esigenza espressa da gruppi di persone di avanguardia per una formazione all'azione, come istanza educativa all'azione sociale e come richiesta delle strutture amministrative assistenziali in riferimento alla necessità di disporre di personale qualificato per la realizzazione dei loro obiettivi formativi” (1984:47).

A questo proposito si può osservare che in Italia la nascita delle scuole avviene in ambito privato per opera di cittadini singoli, gruppi di cittadini di ispirazioni laiche, cattoliche, laiche di ispirazione cattolica, su spinta esterna dell'Associazione aiuti internazionali (A.A.I.) per favorire la ricostruzione post-bellica (Bernocchi Nisi,

²⁸ Il Convegno di Tremezzo “Primo Convegno Nazionale di Assistenza Sociale”, si svolse dal 16 settembre al 6 ottobre 1946 a Tremezzo, sul lago di Como e fu dedicato agli studi di assistenza sociale. Si misero a fuoco i principi innovatori degli interventi assistenziali con particolare riferimento per la figura professionale dell'assistente sociale. Costituisce quindi un evento di notevole rilevanza non solo per la storia della professione, ma anche per la storia del servizio sociale inteso come disciplina.

1984)²⁹. Utilizzando le categorie di Larson (1977) si può sostenere che a fronte di una domanda di ricostruzione del Paese motivata dal dopoguerra, vi è un'offerta privata che si organizza per poter agire con professionalità e si focalizza sulla nascita delle scuole. Tale passo è solo il primo nella realizzazione del progetto professionale che presuppone la presenza e il riconoscimento da parte della comunità professionale di un *corpus* di conoscenze specifiche, aspetto basilare di ogni professione.

L'inizio del processo di professionalizzazione che caratterizza il servizio sociale italiano è quindi connotato dalla nascita delle scuole, una specificità che lo differenzia da quanto avvenuto in altri Paesi, dove la necessità di professionalizzare l'aiuto nasce a partire da esperienze pratiche agite sul campo. Nel Regno Unito, infatti, tale esigenza matura all'interno delle organizzazioni di assistenza (*Charity Organization Societies*, C.O.S.) che sulla base del loro patrimonio di esperienza volontaristica, intuiscono la necessità di professionalizzarsi (Bortoli, 1997, Neve, 2000) e negli Stati Uniti emerge durante la riorganizzazione delle associazioni filantropiche (Larson, 1977) per affrontare le difficoltà conseguenti al processo di industrializzazione e urbanizzazione.

1.2.2. La formazione e la produzione delle conoscenze: gli anni Cinquanta

La crescita della professionalizzazione dell'assistente sociale in Italia porta a differenziare due processi: la formazione e la produzione di conoscenze.

Nella gestione del processo di formazione si registra l'assenza dello Stato e una proliferazione incontrollata di scuole private spesso portatrici di loro interessi³⁰. Scrivono Bisleri e Giraldo:

“Nella misura in cui lo Stato mantiene un atteggiamento di attendismo e di non regolazione dell'intervento, induce la proliferazione disorganica di

²⁹ Bernocchi Nisi (1984) offre un articolato quadro delle differenti ispirazioni delle scuole di servizio sociale presenti in Italia riassumibili in:

- laiche (U.N.S.A.S. Unione nazionale scuole assistenti sociali, C.E.P.A.S. Centro educazione professionale assistenti sociali, Roma, fondata da Guido Calogero, filosofo diretta da Ponso);
- cattoliche (O.N.A.R.M.O. Opera nazionale assistenza religiosa e morale degli operai -1946);
- laiche di ispirazione cattolica (confluiscono nel 1947 nell'E.S.I.S.S. Ente nazionale scuole italiane servizio sociale a Roma De Menasce a Milano O. Vallin).

³⁰ Per i dati relativi all'aumento numerico delle scuole vedasi:

Gazzaniga L. *“Diffusione e sviluppo delle scuole di servizio sociale:1950-1965”* in AAVV *“Le scuole di servizio sociale in Italia. Aspetti e momenti della loro storia”*, Fondazione E. Zancan, Padova, 1984.

Nel contributo di Cremoncini V.M. *“Spunti sul dibattito intorno alla professionalità”* contenuto nello stesso testo, risulta che in successivo studio condotto dall'A.A.I. nel 1960 risultavano attive 55 scuole (Vedasi in particolare pag. 235).

agenzie formative, alimentando spesso interessi privatistici e corporativi sia nel settore pubblico che nel privato” (1990:94).

Oltre a questo fenomeno, sul versante della formazione, si può parlare di accrescimento delle tecniche: è il decennio che gli studiosi di servizio sociale definiscono come “*fase di diffusione tecnica*” (Ferrario, 1984:162), “*come periodo della professionalizzazione e della tecnicizzazione*” (Neve, 2000:96). Si legge in Ferrario:

“Negli anni che intercorrono dal 1950 al 1962 gli insegnamenti metodologici si strutturano progressivamente nei programmi scolastici passando da un unico corso di “assistenza sociale” a corsi pluriennali differenziati per ogni metodologia e per livelli di apprendimento³¹” (Ferrario, 1984:162).

Per contro, il processo produzione di conoscenze si “importa” da altri Paesi: l’A.A.I. (Associazione aiuti internazionali) per aiutare nella ricostruzione chiama docenti americani che portano nel contesto italiano apporti teorici maturati all’estero (Ferrario, 1984)³². Si genera così, nel processo di produzione delle conoscenze, una condizione di subordinazione nei confronti di elaborazioni teoriche maturate in altri Paesi che “colonizzano” la formazione del servizio sociale italiano tramite il trasferimento dell’acquisizione di tecniche. Infatti, per quanto la base teorica professionale possa essere universalmente condivisa, l’applicazione di metodi e tecniche maturati in altri contesti non si è rilevata sempre d’aiuto alla realtà italiana per la natura legata allo specifico ambito territoriale in cui nascono, si sviluppano e possono essere fronteggiati i problemi.

In questi anni si può notare che la formazione alla professione non assume una verticalizzazione nel raggiungimento dell’ambito accademico, ma si estende orizzontalmente nel territorio nazionale utilizzando i finanziamenti messi a disposizione dalle associazioni internazionali. Per alcuni decenni le scuole di servizio sociale rimangono al di fuori del contesto universitario³³ in quanto l’inserimento nell’accademia, luogo considerato chiuso e elitario, viene visto con diffidenza perché

³¹ Il riferimento è al *case-work*, al *group-work* e al *community-work*, mentre, per quanto presenti, sono stati considerati insegnamenti accessori “amministrazione dei servizi” e “metodologia della ricerca”.

³² L’elenco delle attività e delle iniziative di maggior rilievo realizzate dall’A.A.I. in materia di insegnamenti professionali durante gli anni 1952-1962 sono riportate da Ferrario F. “*Le metodologie professionali nella storia delle scuole di servizio sociale*” in AAVV *Le scuole di servizio sociale in Italia. Aspetti e momenti della loro storia*”, Fondazione E. Zancan, Padova, 1984 in particolare alle pp.167-168.

³³ L’unica eccezione è costituita dall’istituzione della prima scuola diretta a fini speciali dell’università di Siena nel 1956.

portatore dell'inevitabile scollamento tra teoria e pratica, aspetto considerato essenziale per la specificità che contraddistingue il servizio sociale. Scrive Visalberghi (1969), relativamente alla formazione universitaria degli assistenti sociali, cercando di soppesare vantaggi e svantaggi :

“Fra gli svantaggi... ci sembra ci sia quello che si venga a perdere il carattere più originale dell'educazione al lavoro sociale e cioè lo stretto legame tra teoria e pratica, con il rischio che il tradizionale “approccio accademico” riesca a conquistare anche quest'isola” (in Diomede Canevini, 1984:104).

Allargando lo sguardo alla letteratura esistente e a quanto avvenuto in altri Paesi con l'inserimento del servizio sociale in ambito accademico, si può sostenere che il temuto rischio italiano porti in sé elementi di fondatezza. Secondo i sociologi delle professioni, infatti, la frattura tra accademici e praticanti è inevitabile in quanto i primi, sono attenti alla coerenza logica e rigore scientifico, mentre i secondi alla risoluzione di problemi concreti e contingenti (Abbott, 1988:53). In Gran Bretagna, ad esempio, l'inserimento nell'accademia ha portato a una conflitti tra *academics* e *practitioners* su termini chiave quali: pensiero e azione, conoscenza scientifica e senso comune (Fargion, 2007). In Italia la salvaguardia di questi aspetti e il mantenimento delle scuole esterne all'ambito accademico, se fu un vantaggio per la formazione non solo concettuale-teorica ma di scambio con realtà territoriale e socio-assistenziale ha però portato anche elementi di criticità, quali il non riconoscimento giuridico del titolo e la mancanza di una sede ufficiale per la ricerca e la teorizzazione (Campanini, 2005a).

Da quanto sopra emerso si può quindi sostenere che negli anni Cinquanta del Secolo scorso, ma anche per alcuni decenni successivi, la collocazione delle scuole in un ambito formativo esterno all'accademia non ha permesso al servizio sociale come professione lo svolgimento di un'attività di ricerca scientifica, svolta da altre professioni inserite nell'ambito accademico.

1.2.3 La mobilitazione professionale: gli anni Sessanta

Negli anni Cinquanta e Sessanta del Novecento, l'assistente sociale trova collocazione lavorativa in diversi Enti, nati nel periodo del regime fascista, che assumono le funzioni assistenziali statali. In tali contesti non sempre viene riconosciuta una specificità professionale, ma viene soprattutto chiesta l'aderenza a logiche presenti nell'Ente spesso più riparative che di prevenzione e sostegno³⁴. In questa fase, l'estrinsecarsi della professionalità, vista come *corpus* di acquisizioni tecniche e metodologiche, è bloccata da una struttura burocratica che privilegia gli aspetti amministrativi: all'assistente sociale viene chiesto di aiutare i cittadini utilizzando logiche riparative e caritative e non rispondendo a un sistema di conoscenze proprie della professione.

Neve (2000) nota che gli assistenti sociali, in questi anni, si trovano fondamentalmente a erogare contributi economici e a offrire possibilità di ricovero in logiche fortemente burocratizzate e distanti dai valori e principi del servizio sociale. Vi è la convinzione da parte degli assistenti sociali di essere utilizzati per mantenere la funzionalità di un sistema che impedisce lo sviluppo del benessere dei cittadini.

Dalla ricerca di Ferrarotti (1965) emerge chiaramente come le condizioni di lavoro in cui si trovano gli assistenti sociali negli Enti, sia logistiche che organizzative legate alla rigidità delle procedure, non permettono l'applicazione di metodologie professionali apprese in fase formativa³⁵. Inoltre, le conoscenze teoriche importate dall'estero non sempre si rilevano adeguate al contesto italiano. A questo proposito Lerma (1992) ritiene che l'importazione di metodi americani in Italia è accompagnata da:

“atteggiamenti di perplessità sulla reale possibilità di diffondere il metodo nella realtà dei servizi sociali italiani, cioè in un contesto culturale diverso da quello americano e per di più gravato da enormi problemi socio-economici. Le critiche si appuntavano soprattutto sul rischio di adottare una metodologia troppo tecnica, psicologizzante, raffinata, non adeguata ai concreti problemi assistenziali italiani. Le obiezioni provenivano anche nella professione che nel tentativo di applicare il casework nella pratica, si trovava di fronte all'incomprensione dell'apparato burocratico, ma soprattutto ai consistenti problemi economico-sociali affrontabili solo a livello politico, giuridico, amministrativo” (1992:36).

³⁴ Ci si riferisce a E.N.A.O.L.I. (Ente nazionale per l'assistenza degli orfani dei lavoratori italiani) O.N.M.I. (Opera nazionale maternità e infanzia), E.C.A (Ente comunale assistenza), O.N.O.G. (Opera nazionale per gli orfani di guerra).

³⁵ Vedasi in particolare del testo di Ferrarotti *“Servizio sociale ed Enti pubblici”* il capitolo 5 *“Casi illustrativi dei problemi posti dal rapporto enti-servizio sociale”* e il capitolo 6 in cui sono raccolte le osservazioni conclusive.

La logica burocratico-amministrativa presente negli Enti da un lato e la specializzazione del metodo sul caso singolo dall'altro lato, vista in termini di mercato professionale, crea una discrasia tra l'offerta presente e la domanda d'aiuto espressa dai cittadini in quanto a fronte di un'offerta specialistica dotata di un metodo rigoroso di matrice psicologica vi sono da affrontare problematiche differenti e legate alla specificità del contesto storico³⁶. Affermava Maria Calogero nel 1957 (in Ferrario, 1984):

“il mio dubbio ... è che in Italia ci sia troppa gente che non mangia abbastanza, che non ha da coprirsi a sufficienza, che non ha una casa, che non ha un lavoro né alfabeto, e quindi ha una troppa ovvia giustificazione dei complessi, delle insoddisfazioni, delle aggressività, di quanto impedisce agli individui normali di maturarsi e di convivere. Le motivazioni primarie, quindi, primariamente da rimuovere sono quelle e quelle sono dunque le responsabilità primarie del servizio sociale”(1984: 173).

Il boom economico dell'inizio degli anni Sessanta del Secolo scorso, per quanto promotore di benessere, non aiuta un'evoluzione positiva della situazione sopra delineata. Diomede Canevini (1984) scrive che si vuole:

“mettere in crisi le istituzioni e le strutture per arrivare al cambiamento radicale della società e dei rapporti di potere”(1984:109).

Questo porta alla fine degli anni Sessanta del Novecento gli assistenti sociali, ancora collocati a livello lavorativo in Enti nati con il fascismo, a esercitare una pressione, nei confronti degli Enti e dello Stato tramite le associazioni professionali³⁷, finalizzata a orientare un cambiamento per rendere i servizi più adeguati alle esigenze dei cittadini³⁸. Sono gli anni in cui vi è il rifiuto del ruolo tecnico e l'assunzione del ruolo politico come emerge anche da alcune ricerche empiriche (L'Abate, 1979; Rossi, 1979).

³⁶ Il riferimento è al *casework* nato dallo studio di casi di Mary Richmond (1917) e poi diffuso come primo metodo del servizio sociale. Tale metodo si basa sul paradigma medico di studio-diagnosi-trattamento e pur enfatizzando i meccanismi interni dell'individuo non trascurava il rapporto con l'ambiente in cui l'individuo è inserito.

³⁷ Nel 1947 era nata l'A.n.a.s. (associazione nazionale assistenti sociali) poi AssN.A.S.

³⁸ Si può qui individuare un fenomeno del processo di professionalizzazione che Tousijn (1987) riprendendo Streeck e Schmitter (in Tousijn, 1987) identifica come azione dal lato dell'*input* del sistema politico, ossia come strumento di intermediazione degli interessi che caratterizza il rapporto esistente tra le libere professioni e lo Stato.

L'Abate individua diverse tipologie di comportamenti in cui si concretizza la "fuga dal ruolo tecnico" (1979:74)³⁹, che trova conferme anche negli studi di Rossi (1979), autrice che parla di "politicizzazione del lavoro socialefino alla negazione del ruolo" (1979:259). Anche nella letteratura di servizio sociale, in particolare dall'analisi delle riviste del periodo, Ferrario (1984) evidenzia che non si ritrovano quasi apporti di carattere metodologico, ma contributi attinenti ai servizi sociali e al loro sviluppo, ai settori di intervento e alle tematiche di carattere politico e socio-culturale.

Il territorio viene individuato come ambito privilegiato in quanto considerato luogo di ricomposizione dei bisogni sociali e come sostiene Ferrario:

"la contestazione ha spostato l'interesse del dibattito dalle tecniche alle funzioni e alla collocazione del servizio sociale (1984: 219-220) .

La mobilitazione nella professione unita all'attenzione al territorio può essere letta come controllo del mercato professionale, e come tale facente parte delle strategie di professionalizzazione tipiche delle libere professioni. Pertanto, secondo la teoria di Larson (1977) tale mobilitazione non vede implicate le professioni collocate nelle grandi organizzazioni pubbliche o private, come gli assistenti sociali⁴⁰. Quanto avvenuto in Italia sembra smentire questa teoria: come si vedrà nel successivo paragrafo la mobilitazione degli assistenti sociali ha condotto all'inserimento del servizio sociale non solo negli Enti assistenziali, ma anche negli Enti territoriali, quindi a una maggior controllo del mercato professionale inteso come luogo in cui si incontra l'offerta professionale con la domanda espressa dai cittadini.

1.2.4 Il monopolio del mercato: gli anni Settanta

Negli anni Settanta del Secolo scorso la forte componente ideologica, presente nella professione, che favorisce la vicinanza alla popolazione per far partecipare i cittadini alla ricerca delle soluzioni ai problemi, spinge verso la creazione di un mercato in cui si enfatizza la gestione pubblica dell'assistente sociale come tecnico dell'assistenza. La professione si focalizza sulla dimensione politico-istituzionale ed

³⁹ L'Abate (1979) individua la presenza di tre tipologie di comportamento: ultra politicizzato, super tecnicizzato e infine la compresenza dei due aspetti senza una ricomposizione in un ruolo unico.

⁴⁰ Secondo l'autrice, infatti, questa professione, non collocandosi nelle libere professioni, può solo puntare a un processo di professionalizzazione dal basso come mobilità sociale collettiva e al controllo del mercato professionale (1977:55).

organizzativa delle risposte, che letta alla luce della realizzazione di un progetto professionale, porta al controllo del mercato della domanda, senza però coltivare la crescita dell'offerta professionale sullo stesso mercato. Scrive Neve:

“Il centro dell’interesse della professione si sposta decisamente dall’uso e dall’affinamento delle tecniche alla dimensione politico-istituzionale ed organizzativa delle risposte, avendo preso coscienza che il cambiamento reale può prodursi solo unendo le più diverse forze sociali a livello territoriale, al fine di indurre l’apparato istituzionale a funzionare in termini di prevenzione e programmazione dei servizi per tutti” (Neve, 2000:177).

Sul fronte della formazione, le scuole di servizio sociale escono dalla contestazione con modalità e strategie differenti. L’enfasi posta sulla necessità di formare un assistente sociale capace di promuovere e collaborare per una politica dei servizi sociali territoriali, ha condotto alcune scuole, soprattutto al Nord, da una gestione privata a una gestione sorretta dagli Enti locali, altre scuole, soprattutto al Centro, all’inserimento nell’Università come Scuole dirette a fini speciali mentre nel Sud si mantiene la gestione privata⁴¹ (Diomede Canevini, 1984). Anche Bisleri e Giraldo sottolineano il ruolo assunto dalle scuole in questo periodo:

“La fine degli anni Settanta sembra dunque caratterizzata da una reciprocità tra Enti responsabili dei servizi e Scuole di Servizio Sociale, che oltre a concretizzarsi in un impegno diretto nella gestione, ha caratterizzato e per un certo periodo anche stabilizzato le istanze di legittimazione delle scuole e della professione...In molti casi ciò si è realizzato in rapporto con le università aprendo la strada a una proficua collaborazione tra mondo accademico e realtà dei servizi territoriali” (1990: 39-40).

In questi anni si matura sempre più la convinzione che:

“la formazione al servizio sociale deve essere regolata su tutto il territorio nazionale e che consentire la presenza di scuole incontrollate⁴², che non

⁴¹ Come Dal Pra Ponticelli (1984) nota, il riconoscimento delle sedi di formazione collocate nel sistema scolastico universitario statale e configurate come strutture formative abilitate a rilasciare titoli universitari riconosciuti implicitamente dallo Stato, fu una strada intrapresa con la speranza di poter giungere al riconoscimento del titolo giuridico. Questo percorso in Italia riguardò dapprima la scuola dell’Università di Siena, il cui riconoscimento in ambito accademico come scuola diretta a fini speciali avvenne nel 1956 a cui seguirono Roma nel 1966, Firenze e Parma nel 1969, Pisa e Perugia nel 1972. Vedasi il contributo di Dal Pra Ponticelli *“La posizione istituzionale delle scuole e la questione del riconoscimento giuridico in AAVV Le scuole di servizio sociale in Italia. Aspetti e momenti della loro storia”*, Fondazione E. Zancan, Padova, 1984, pp 291-309.

⁴² Vedasi il contributo di Dal Pra Ponticelli *“La posizione istituzionale delle scuole e la questione del riconoscimento giuridico in AAVV Le scuole di servizio sociale in Italia. Aspetti e momenti della loro storia”*, Fondazione E. Zancan, Padova, 1984, pag 131, dove l’autrice evidenzia che tramite una ricerca

garantiscono per nulla gli standard minimi della formazione, ormai da anni acquisiti sul piano internazionale, vuol dire continuare ad immettere nei circuiti dei servizi personale dequalificato...incapace di dialogare e operare con competenza e professionalità” (Diomede Canevini, 1984:135).

Lo Stato non assume ancora il suo ruolo di protezione per quanto concerne la formazione dei professionisti, anche a fronte delle numerose proposte di legge presentate per il riconoscimento giuridico sia delle scuole di servizio sociale sia del titolo di assistente sociale⁴³ (Dal Pra Ponticelli, 1984).

Alla fine degli anni Settanta del Secolo scorso, i cambiamenti del quadro istituzionale individuano il Comune dapprima come Ente privilegiato nella gestione delle competenze in materia di assistenza e beneficenza⁴⁴ (1977), poi con la riforma sanitaria avvenuta nel 1978 anche delle competenze sanitarie sancendo così, almeno formalmente, l'integrazione socio-sanitaria⁴⁵.

del Ministero dell'Interno alle soglie degli anni Ottanta si contavano in Italia almeno 109 scuole per assistenti sociali.

⁴³ Vedasi il contributo di Dal Pra Ponticelli *“La posizione istituzionale delle scuole e la questione del riconoscimento giuridico in AAVV Le scuole di servizio sociale in Italia. Aspetti e momenti della loro storia”*, Fondazione E. Zancan, Padova, 1984 da pag 263-290 l'elenco e l'analisi delle proposte di legge per il riconoscimento giuridico delle scuole di servizio sociale e del titolo di assistente sociale che sono state presentate rispettivamente nel 1953, 1958, 1961, 1963, 1964, 1975, 1977, 1979, 1981 e 1982.

⁴⁴ E' con l'emanazione del Dpr 24 luglio 1977 n.616 in attuazione della Legge 22 luglio 1975 n.382 che le competenze socio-assistenziali sono in capo al Comune. Vedasi in particolare art 22, 23 e 25 del Capo III *“Beneficenza pubblica”* che citano: Art. 22 *Beneficenza pubblica. Le funzioni amministrative relative alla materia «beneficenza pubblica» concernono tutte le attività che attengono, nel quadro della sicurezza sociale, alla predisposizione ed erogazione di servizi, gratuiti o a pagamento, o di prestazioni economiche, sia in denaro che in natura, a favore dei singoli, o di gruppi, qualunque sia il titolo in base al quale sono individuati i destinatari, anche quando si tratti di forme di assistenza, a categorie determinate, escluse soltanto le funzioni relative alle prestazioni economiche di natura previdenziale.* Art. 23 *Specificazione. Sono comprese nelle funzioni amministrative di cui all'articolo precedente le attività relative: a) all'assistenza economica in favore delle famiglie bisognose dei defunti e delle vittime del delitto; b) all'assistenza post-penitenziaria; c) agli interventi in favore di minorenni soggetti a provvedimenti delle autorità giudiziarie minorili nell'ambito della competenza amministrativa e civile; d) agli interventi di protezione speciale di cui agli articoli 8 e seguenti della legge 20 febbraio 1958, n. 75.* Art. 25 *Attribuzioni ai comuni. Tutte le funzioni amministrative relative all'organizzazione ed alla erogazione dei servizi di assistenza e di beneficenza, di cui ai precedenti articoli 22 e 23, sono attribuite ai comuni ai sensi dell'art. 118, primo comma, della Costituzione. La Regione determina con legge, sentiti i comuni interessati, gli ambiti territoriali adeguati alla gestione dei servizi sociali e sanitari, promuovendo forme di cooperazione fra gli enti locali territoriali, e, se necessario, promuovendo ai sensi dell'ultimo comma dell'art. 117 della Costituzione forme anche obbligatorie di associazione fra gli stessi. Gli ambiti territoriali di cui sopra devono concernere contestualmente la gestione dei servizi sociali e sanitari. Allorché gli ambiti territoriali coincidono con quelli delle comunità montane le funzioni di cui al presente articolo sono assunte dalle comunità montane stesse. Le funzioni, il personale ed i beni delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza operanti nell'ambito regionale sono trasferite ai comuni singoli o associati, sulla base e con le modalità delle disposizioni contenute nella legge sulla riforma dell'assistenza pubblica e, comunque, a far tempo dal 1° gennaio 1979.*

⁴⁵ Il riferimento è alla Legge 23 dicembre 1978, n.833. Quest'ultima legge istituisce il servizio sanitario nazionale e individua il distretto come luogo dell'integrazione attribuendo tutte le funzioni

In seguito ai mutamenti del quadro legislativo, l'assistente sociale, come unico tecnico dell'assistenza, trova collocazione privilegiata nel Comune, Ente di governo locale con un'autonomia territoriale che permette non solo di superare la settorialità degli interventi, ma anche di essere più vicini all'ambiente di vita delle persone e alle loro necessità.

1.2.5 L'accrescimento del corpus di conoscenze: gli anni Ottanta

Negli anni Ottanta del Novecento avvengono alcuni passaggi rilevanti per il processo di professionalizzazione: vi è una crescita del corpo di conoscenze specifiche legate al contesto italiano e si raggiunge il riconoscimento giuridico.

Nel convegno di Siena, tenutosi nel 1983 e organizzato dalla scuola per assistenti sociali dell'Università di Siena e dalla Commissione Nazionale di studio sugli operatori sociali del Ministero dell'Interno, si fa strada un orientamento in cui si concentrano gli impegni di approfondimento teorico (Giraldo, 1996). A conclusione del Convegno avente come titolo "*Assistente sociale, professionalità e formazione*" i docenti di servizio sociale si costituiscono nel Comitato di Coordinamento dei docenti di servizio sociale, divenuto poi Associazione italiana docenti di servizio sociale (A.I.D.O.S.S.). Vi è, negli anni successivi, un incremento del corpo di conoscenze specifiche della professione sia a livello teorico (Milana, Pittaluga, 1983 Campanini, Luppi, 1988; Lerma, 1992; Ferrario, 2004) sia a livello metodologico. Infatti, dai tre metodi di servizio di servizio sociale si passa al metodo unitario, che sancisce l'unitarietà del processo di aiuto del servizio sociale (Dal Pra Ponticelli, 1987; Dal Pra Ponticelli, Pieroni, 2005)⁴⁶.

Nella seconda metà degli anni Ottanta del Secolo Scorso si giunge al riconoscimento giuridico con l'emanazione del D.P.R. 25 gennaio 1987, n.14 "*Valore*

amministrative in capo ai comuni. L'art 10 così cita: "*Alla gestione unitaria della salute si provvede in modo uniforme sull'intero territorio nazionale mediante una rete completa di unità sanitarie locali. L'unità sanitaria locale è il complesso dei presidi degli uffici e dei servizi dei comuni singoli o associati e delle comunità montane i quali in un ambito territoriale determinato assolvono ai compiti del servizio sanitario nazionale di cui alla presente legge. Sulla base dei criteri stabiliti con legge regionale i comuni....articolarono le unità sanitarie locali in distretti sanitari di base, quali strutture tecnico-funzionali per l'erogazione dei servizi di primo livello e di pronta emergenza.*" Si sancisce così il principio integrazionistico a livello istituzionale che verrà, nella legislazione successiva (vedasi legge delega 421/92 e le successive riforme sanitarie) reso più difficoltoso nella sua attuazione a partire dagli anni '90.

⁴⁶ Dopo il casework erano stato inseriti in Italia il group-work e il community-work per una ricostruzione storica vedasi F. Ferrario "*Le metodologie professionali nella storia delle scuole di servizio sociale*" in AAVV "*Le scuole di servizio sociale in Italia. Aspetti e momenti della loro storia*", Fondazione E. Zancan, Padova, 1984.

abilitante del diploma di assistente sociale in attuazione dell'art 9 del decreto del Presidente della Repubblica 10 marzo 1982, n.162⁴⁷”, decreto che viene pubblicato nel 1987 contestualmente al Decreto ministeriale 30 aprile 1985 “*Ordinamento delle scuole universitarie dirette a fini speciali per assistenti sociali*”, contenente il primo piano-studi nazionale. L'art 1 del sopracitato decreto n.14 cita:

“Il diploma rilasciato dalle scuole dirette a fini speciali costituisce l'unico titolo abilitante per l'esercizio della professione di assistente sociale”⁴⁸.

Si può così notare, secondo le categorie proposte da Tousijn (1987, 2000), che la funzione di protezione dello Stato, si esplica non più solo nell'essere datore di lavoro degli assistenti sociali, ma anche nella regolamentazione della formazione. Tuttavia il valore abilitante assunto dal titolo acquisito nelle scuole dirette a fini speciali, rileva una non piena assunzione del ruolo statale: infatti di norma l'abilitazione di una professione è regolata da una specifica legge e prevede l'effettuazione di un esame di stato, per gli assistenti sociali, alla fine degli anni Ottanta del Secolo scorso, invece, il potere abilitante la professione viene delegato completamente alla struttura formativa e ricondotto al possesso del titolo di studio. Neve (2000) individua che il riconoscimento giuridico avviene in un momento particolare della storia della professione, in cui l'assistente sociale da unico tecnico dell'assistenza si misura con altre professioni, passaggio è così espresso dall'autrice⁴⁹:

“La vicinanza con un numero sempre crescente di figure professionali, prima pressoché inesistenti nel sistema assistenziale, impone sempre più una messa in discussione ed una conseguente ri-definizione del profilo professionale. Se prima l'assistente sociale era quasi ovunque l'unico tecnico dell'assistenza, ora si trova a misurarsi con un insieme variegato di professioni, alcune forti di lunga tradizione libero professionale, altre nuove nel contesto italiano....Tutto ciò tende ad aumentare l'esigenza di vedere riconosciuta a tutti gli effetti il titolo di studio” (Neve, 2000:133).

Di fatto dalla metà degli anni Settanta la promozione dell'integrazione professionale per favorire la presa in carico della globalità della persona e, con la fine degli anni Settanta, la legittimazione dell'integrazione socio-sanitaria a livello

⁴⁷ Il decreto n.162 del 1982 è relativo al “*Riordinamento delle scuole dirette a fini speciali, delle scuole di specializzazione e dei corsi di perfezionamento da parte delle università*”.

⁴⁸ L'efficacia giuridica del titolo fu estesa ai diplomi di assistenti sociali in servizio presso amministrazioni dello stato e altre amministrazioni pubbliche (art 4 del DPR 14 del 1987).

⁴⁹ E' Abbott (1995) che teorizza che l'influenza esercitata dalle occupazioni vicine acquista un ruolo fondamentale sul processo di professionalizzazione.

istituzionale, hanno stimolato il confronto e la collaborazione tra le diverse figure professionali⁵⁰.

1.2.6 Il compimento del progetto professionale: anni Novanta e Duemila

Il perseguimento della realizzazione del progetto professionale continua subendo un'accelerazione negli anni Novanta del Secolo scorso seguendo principalmente tre direzioni: la nascita di altre associazioni, l'istituzione dell'albo professionale e l'ingresso in ambito accademico a tutti i livelli formativi.

La prima direzione si sviluppa sin dall'inizio del decennio con la nascita, nel 1990, del Sindacato unitario degli assistenti sociali (S.U.N.A.S.) e, nel 1991, della Società per la storia del servizio sociale (SOSTOSS).

La seconda direzione vede dapprima l'istituzione dell'albo professionale con la Legge 84 del 23 marzo 1993 "*Ordinamento della professione dell'assistente sociale e l'istituzione dell'albo professionale*", che, all'articolo 1, riconosce autonomia tecnica professionale e di giudizio all'assistente sociale in tutte le fasi dell'intervento per la prevenzione, il sostegno e il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità in situazioni di bisogno e di disagio e lo svolgimento di attività didattico-formative. Infatti, all'art 2 cita:

“Per esercitare la professione di assistente sociale è necessario essere in possesso del diploma universitario di cui all'articolo 2 della legge 19 novembre 1990, n. 341, avere conseguito l'abilitazione mediante l'esame di Stato ed essere iscritti all'albo professionale istituito ai sensi dell'articolo 3 della presente legge.”

Successivamente, l'emanazione del Decreto Ministeriale 11 ottobre 1994, n. 615 "*Regolamento recante norme relative all'istituzione delle sedi regionali o interregionali dell'ordine e del consiglio nazionale degli assistenti sociali, ai procedimenti elettorali e all'iscrizione e cancellazione dall'albo professionale*" porta, nel 1996, all'insediamento del Primo Consiglio Nazionale.

⁵⁰ A titolo esemplificativo si ricorda nel 1975, la legge n. 405 del 29 luglio "*Istituzione dei consultori familiari*", che sancisce la necessità e l'inderogabilità di lavorare in équipe interprofessionali composte da personale medico, ostetrico, sociale, psicologico in possesso di titoli specifici e dove previsto dell'abilitazione all'esercizio professionale (art.3).

La terza direzione vede l'affermazione del livello formativo nell'ambito universitario⁵¹: si chiudono le Scuole Dirette a Fini Speciali e si apre la possibilità di istituire Diplomi Universitari in Servizio Sociale⁵² (DUSS) e Dottorati di Ricerca. Il primo Dottorato di Ricerca in “*Sociologia, Teoria e Metodologia del Servizio Sociale*” viene attivato dall'Università degli studi di Trieste nell'anno accademico 1993/94 a cui seguiranno negli anni Duemila le Università di Sassari, Roma Tre e Milano Bicocca. Successivamente, sempre nell'Università di Trieste, si istituiscono oltre alla laurea triennale, i corsi di laurea sperimentale di servizio sociale. E' nel 2000, in seguito al Decreto ministeriale 509 del 3 novembre 1999 “*Regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei*”, che la riforma universitaria completa il percorso per il servizio sociale: si chiudono i diplomi universitari e anche il percorso formativo per il servizio sociale vede la realizzazione dei Corsi di Laurea in due livelli che contemplano un livello di base, con la Laurea triennale e un ulteriore livello di Laurea specialistica.

Nel 1998, con l'emanazione del primo Codice Deontologico dell'assistente sociale, la professione raggiunge un pieno *status* professionale (Wilensky, 1964; Greenwood, 1957): si giunge alla realizzazione del progetto professionale e per quanto sopra esposto, si può affermare l'ingresso nel mondo delle libere professioni (Tousijn, 1998)⁵³. Gli ultimi sviluppi vedono nel 2001 l'albo professionale suddiviso in due sezioni: gli assistenti sociali di base, ossia coloro che hanno conseguito la laurea triennale (afferenti alla sezione B) e gli assistenti sociali specialisti, in possesso della laurea magistrale (che afferiscono alla sezione A), andando così a configurare una specializzazione interna⁵⁴.

Secondo la chiave di lettura utilizzata finora, in quest'ultima fase il processo di professionalizzazione viene portato a completo compimento con l'emanazione del Codice Deontologico e con il riconoscimento e la protezione da parte dello Stato a tutti gli effetti sia nella formazione dei professionisti che diventa esclusiva competenza dello

⁵¹ Si fa riferimento alla Legge 19 novembre 1990 n.341 “Riforma degli ordinamenti didattici universitari”.

⁵² L'attivazione dei diplomi universitari avvenne tramite il Decreto del 23 Luglio del 1993 “Modificazioni all'Ordinamento didattico universitario relativamente al Corso di Diploma Universitario in Servizio Sociale”.

⁵³ A questo proposito si ricorda che nel febbraio 1998 l'Ordine degli assistenti sociali della Regione Piemonte organizza il convegno “*L'assistente sociale entra nel mondo delle libere professioni. Potenzialità, opportunità, limiti e problemi*” vedasi gli Atti del convegno tenutosi a Torino, 28 febbraio 1998 dove viene messo in evidenza il processo di professionalizzazione degli assistenti sociali.

⁵⁴ Per alcuni studiosi delle professioni (Abbott, 1988; Tousijn, 1998) quando si creano specializzazioni interne se si vuole portare avanti una strategia professionale unitaria si deve riuscire a mantenere un'unità di fondo altrimenti si corre il rischio di agire come forza centrifuga e creare spaccature all'interno della stessa professione.

Stato attraverso l'università, sia nella regolamentazione dei meccanismi di entrata nel mercato del lavoro tramite l'obbligatoria iscrizione all'albo professionale e l'effettuazione dell'esame di stato.

1.3 Gli studi sulla professionalità

I contributi della ricerca empirica sul tema della professionalità dell'assistente sociale registrano una carenza di studi, nella realtà italiana, che ha assunto prevalentemente due direzioni: una che studia la professionalità inserita in un contesto organizzativo e l'altra che valorizza gli aspetti considerati specificatamente professionali.

La prima direzione si è sviluppata prevalentemente in ricerche dove si è applicata una chiave di lettura sistemica; l'enfasi è sulla creazione di interdipendenze sia a livello interno che nei confronti dell'ambiente esterno. In questo filone si colloca ricerca condotta all'inizio degli anni Ottanta da Niero (1985), che propone la tesi dell'appropriazione da parte del professionista di alcune funzioni organizzative e in particolare *“di quelle funzioni tramite le quali il soggetto organizzazione persegue i propri fini”* (1985: 62). L'autore per giungere a questa tesi considera l'organizzazione come sistema complesso individuando alcuni aspetti salienti tra cui: l'apertura del sistema, la turbolenza dell'ambiente, l'alta flessibilità dell'apparato che si caratterizza da un reciproco e continuo adattamento tra i vari comparti organizzativi, l'assunzione di funzioni differenziate in risposta alle diverse esigenze, l'incertezza che caratterizza i processi decisionali. Un ulteriore contributo al dibattito in questa direzione è quello di Erbetta Fontana e Cadario (1991:187-188) che considerano la professionalità dell'assistente sociale come effetto di numerose variabili micro e macro sociali tra cui:

- processi strutturali e grado di sviluppo della formazione economico sociale nel momento storico considerato,
- modalità assunte dalla divisione sociale del lavoro a livello macro-sociale e dentro le organizzazioni formali che erogano servizi,
- interventi di welfare state, politiche sociali veicolate da apparati politico-amministrativi statuali a livello centrale e periferico,
- organizzazioni dei servizi sociali e sanitari con risorse e vincoli del contesto specifico,

- sistema dei ruoli inteso come insieme delle aspettative reciproche e socialmente determinate di cooperazione,
- cultura professionale come momento di codifica e legittimazione del sapere e come momento di diffusione del patrimonio di conoscenze, nonché di difesa degli interessi di categoria,
- quadri teorici di riferimento, approcci interpretativi, strumenti descrittivo esplicativi, di fenomeni, processi, relazioni, rapporti sociali,
- azione soggettiva individuale intenzionale soggettiva.

Questi autori evidenziano come alla costruzione della professionalità dell'assistente sociale concorrono diversi fattori: sistemici, istituzionali e interpersonali. Ciò equivale a dire che la professionalità non può essere riferita solo a conoscenze e abilità individuali nell'eseguire compiti prescritti formalmente, ma che è caratterizzata anche da dinamiche che la connotano nel rapporto con l'organizzazione di appartenenza. Anche Cavagnino (1992) studia il rapporto tra organizzazione e professionalità nell'analisi dei servizi in chiave sistemica e propone una visione limitante dell'organizzazione rispetto al lavoro professionale:

“è l'organizzazione che interferisce, limita la potenzialità creativa della sua professionalità pur lasciando degli spazi di libertà nell'uso del modello di intervento” (1992:69).

In altre parole, quando Cavagnino (1992) parla di “spazi di libertà” emerge la differenziazione tra la totalità dei compiti istituzionali attribuiti all'organizzazione e la realizzazione di tali compiti nelle singole unità con la messa in atto di specifiche conoscenze e competenze.

Una seconda direzione ha riguardato la professionalità più specificatamente come applicazione di un corpo di conoscenze maturate dalla professione. Tali studi hanno messo in evidenza che gli assistenti sociali sono poco attenti e interessati a una preparazione teorica, sin dalla fase formativa (Facchini, 2010), e che tendono, una volta inseriti nei contesti di lavoro, ad agire facendo riferimento a teorie fondate a partire dall'esperienza di lavoro (Milana, 1992; Fargion, 2002) e a modalità e procedure che si sono consolidate nel tempo in un determinato servizio come prodotto di mediazioni interne e esterne al servizio stesso, che Ferrario chiama “modello di fatto” (1996: 47).

A cavallo tra queste due direzioni che hanno assunto gli studi relativi al servizio sociale in Italia, si può collocare il contributo di Giraldo (1996), autrice che individua nel

carico di lavoro e nelle continue richieste di rispondere all'emergenza dei problemi contingenti, la difficoltà all'estrinsecarsi di una professionalità matura tesa a praticare nel concreto le competenze tecnico-professionali.

A livello internazionale la professionalità dell'assistente sociale è al centro di un vivace dibattito tanto che si possono individuare differenti filoni .

Un primo filone riguarda il livello di professionalizzazione che il servizio sociale, inteso come professione, ha raggiunto a livello europeo e mondiale. In questo filone si possono individuare recenti e differenti studi tra i quali si possono distinguere: coloro che si focalizzano maggiormente sull'importanza dell'ambito formativo e coloro che, concepiscono la formazione solo come un livello della professionalizzazione accanto ad altri, ugualmente rilevanti.

Tra i primi si collocano gli studi di Campanini e Frost (2004) che pongono particolare attenzione all'aumento del livello di formazione professionale nel servizio sociale e all'armonizzazione delle differenze in ambito europeo anche in seguito al processo di Bologna. Le autrici analizzano e comparano la strutturazione dei livelli formativi dell'assistente sociale e evidenziano le difformità presenti nel contesto europeo pur in un incremento del livello di formazione alla professione che ha interessato tutti i Paesi. Infatti con la dichiarazione di Bologna (1999) si è dato avvio in ambito europeo a un processo di creazione e condivisione degli standard della formazione universitaria centrata sull'apprendimento di competenze professionali in tutti gli ambiti formativi e quindi anche per gli assistenti sociali⁵⁵. Gli studi inerenti la formazione degli assistenti sociali sono passati dall'acquisizione di conoscenze al favorire lo sviluppo di competenze intese come aspetto fondamentale della professionalità da sviluppare in termini di: conoscenze (teoriche), consapevolezza (di sé), abilità (skill) e atteggiamenti. La competenza professionale è così definita come:

“insieme di conoscenze, consapevolezza, abilità e atteggiamenti che un professionista mette in campo quando affronta, in maniera intelligentemente critica, situazioni professionali” (Agten, 2007),

non solo in fase formativa, ma anche nel lavoro pratico che va incrementata nel tempo secondo la prospettiva di *life long learning*. Sempre in questa linea si pone il lavoro di Martinez-Brawley e Aguado (2008): la loro analisi del processo di

⁵⁵ Il lavoro di individuazione di competenze specifiche è attualmente in corso, all'interno del progetto Tuning coordinato dall'Università di Deusto e vede come esperta europea per l'ambito "Social Work" la Prof.ssa Annamaria Campanini.

professionalizzazione in Spagna utilizza una chiave di lettura storica e evidenzia la crescita del livello formativo anche grazie agli stimoli ricevuti con l'ingresso nell'Unione Europea.

Tra i secondi, fra gli studi più interessanti si ricordano quelli di Weiss et al., (2004), e Weiss e Welbourne (2008) effettuati con l'utilizzo degli attributi di Greenwood (1957) arricchiti con l'introduzione della dimensione del potere professionale. Gli autori effettuano comparazioni sul livello di professionalizzazione raggiunto dagli assistenti sociali in differenti nazioni su scala mondiale. Anche in questi studi, caratterizzati da una forte diversità su base nazionale, emerge come i livelli della formazione professionale e l'approfondimento di conoscenze specifiche hanno subito un incremento nella preparazione della figura professionale dell'assistente sociale. Si evidenzia, quindi, una crescita degli aspetti professionali in ambito formativo nei differenti Paesi pur nelle eterogeneità che caratterizza lo sviluppo della professione. Anche la dimensione del potere emerge con connotazioni rilevanti sia nei rapporti con l'esterno, come abilità di esercitare influenza su altre professioni con cui l'assistente sociale si trova a collaborare, sia sul fronte interno, come abilità di lavorare in modo cooperativo come gruppo organizzato o entità professionale tramite associazioni professionali e esercitare così influenza sullo stesso gruppo professionale.

Un recente filone studia il ruolo delle nuove tecnologie e il loro impatto sulla professionalità dell'assistente sociale (Ley e Seelmeyer, 2008; Capra, 2008). Questi studi si concentrano sui mutamenti che l'informatizzazione e l'uso di *internet* comportano nelle pratiche di lavoro quotidiane per il notevole ruolo che stanno assumendo, ma evidenziano anche lo scarso utilizzo che ne viene fatto nei servizi alla persona.

Un altro filone riguarda il dibattito relativo alle ricadute delle trasformazioni dell'*welfare state* sulla professionalità dell'assistente sociale. Per alcuni autori si stanno producendo fenomeni di nuovo professionalismo dove il professionista assistente sociale non è più inserito nell'Ente pubblico in logiche di aiuto universale (Dewe et al., 2006). Il dibattito in corso riguarda in particolare le ricadute che le logiche manageriali di gestione dei servizi possono avere sulla professionalità dell'assistente sociale con il rischio di de-professionalizzazione per un adattamento alla logica organizzativa non sempre conciliabile con la logica di aiuto dei servizi alle persone (Dal Pra Ponticelli, 2006). In questo ambito, in Svezia, vi sono studi sullo sviluppo della professionalità dell'assistente sociale collegata alla privatizzazione dei servizi (Dellgran e Höjer, 2003,

2005; Liljegren et al., 2008). Questi studi concepiscono, accanto alle visioni tradizionali che vedono la professionalizzazione come processo collettivo (Abbott, 1988), come processo individuale di acquisizione di competenze e di abilità (Schön,1983) e, infine come processo di socializzazione di crescita identità sociale e culturale che comincia durante la formazione (Camilleri, 1996), anche la professionalizzazione come processo societario. Si mette così in luce quella dimensione che stressa l'espansione dell'*welfare state*, la crescita dei gruppi professionali e l'incremento dell'*expertise* professionale.

Infine si sta sviluppando un filone che studia la professionalità a partire dalla pratica. Tali ricerche trovano il loro riferimento in un lavoro etnografico svoltosi in Gran Bretagna nei servizi che si occupano di minori (Pithouse, 1998) e sono stimolati da più di un decennio anche nel nostro Paese (Giraldo, 1996; Ferrario, 1998) dagli studiosi di servizio sociale⁵⁶. Si tratta di ricerche qualitative in cui si esplorano i significati dati all'azione e alle pratiche dell'assistente sociale studiando "ciò che fa" e "come lo fa" dove si pone l'enfasi più sui processi che sui risultati⁵⁷. Questi studi sottendono l'idea di un professionista competente che costruisce la sua professionalità nel contesto di riferimento declinando le conoscenze teoriche, deontologiche e la congruenza tra le pratiche lavorative e i valori (Chicco, 2006).

⁵⁶ Dal Pra Ponticelli rileva che in Italia si è sviluppata maggiormente la ricerca applicata ai servizi sociali in termini di efficacia e efficienza della strutturazione organizzativa dei servizi e dell'operatività dell'assistente sociale al loro interno anche per la particolare posizione che rivestono i docenti di servizio sociale nell'Università. Quasi sempre, infatti, sono "docenti a contratto" con la conseguente difficoltà a accedere ai fondi della ricerca universitaria e a dedicarsi allo studio e alla ricerca a tempo pieno in Dal Pra Ponticelli M. "Verso un modello italiano i servizio sociale. Quali prospettive per la formazione?" in Villa F. (a cura di) "Social work education. Un confronto internazionale su esigenze e modelli di formazione per il servizio sociale" Vita e Pensiero, Milano, 1991 pagina 89.

⁵⁷ Scrive Ferrario che si tratta di: "unico valido canale per scoprire come funziona una professione, che lavora sull'incertezza di fronte alla complessità, a volte imprevedibile rispetto alle prospettive teoriche" (Ferrario, 1998:54).

Anche Giraldo sottolinea: "...come il far ricerca, avendo per oggetto ciò che fa l'assistente sociale, i connotati molteplici della sua professionalità, sia una modalità conoscitiva con effetti di ricaduta molto importanti nella riflessione teorica; favorisce, orienta, confronti sull'esistente e sulle possibili linee di tendenza della professione, ancorati a dati, rilevati scientificamente, a verifica di esplicite ipotesi di ricerca. E ciò non è fatto irrilevante se si hanno presenti i giudizi sommari, il pressapochismo nella valutazione comune di certi fenomeni, nel caso specifico, le caratteristiche i problemi di una professione"(1996:33).

2. La professionalità nel servizio sociale

Come sostenuto finora, il tema della professionalità nel servizio sociale come disciplina e come professione è uno dei temi più complessi e rilevanti. Nella letteratura assume fondamentalmente due direzioni: una più marcatamente sociologica che tratta la professionalità dell'assistente sociale nel rapporto con l'organizzazione di appartenenza, in questo senso si può parlare di "professionalità contestualizzata" (Gui, 2009b) e una più attinente alla specificità del servizio sociale, che enfatizza la "professionalità tecnica" correlata al possesso di specifiche conoscenze teoriche e metodologiche connesse all'aspetto deontologico e fortemente collegate alla pratica professionale (Ferrario, 2004; Campanini, 2008a). In questo capitolo si cercherà di ripercorrere gli aspetti salienti di queste due direzioni.

2.1 Organizzazione e professionalità

In un recente manuale Gui (2009b) sostiene che per la specifica collocazione dell'assistente sociale nel sistema dei servizi pubblici e privati, la professionalità si realizza nella sua concretezza solo in un contesto organizzativo. In questa affermazione la professionalità è fortemente intrecciata all'organizzazione, tanto che senza di essa non può esistere. Ma cosa si intende per organizzazione? Per spiegare il termine "organizzazione" gli studiosi hanno adottato varie definizioni che rispecchiano diversi approcci teorici attraverso cui si sono studiate le realtà organizzative sempre maggiormente presenti nelle società complesse. Nel dizionario di sociologia Gallino (1993) l'organizzazione viene definita con un triplice significato:

- in primo luogo come *"attività diretta... a stabilire, mediante norme esplicite, relazioni relativamente durevoli... per conseguire razionalmente uno scopo"*,
- in secondo luogo come *"insieme del sistema sociale che risulta da tale attività"*,
- e, infine, come *"struttura delle principali relazioni formalmente previste e codificate"*(1993:467).

L'organizzazione è quindi vista come un' "attività" per il raggiungimento di uno scopo, una "entità" perché l'attività organizzata appartiene a un sistema sociale più ampio e una "organizzazione formale" dove il ruolo e le funzioni predefiniscono i rapporti

gerarchico-funzionali assegnati ai membri in quanto dipendenti di una struttura. Le organizzazioni sono così considerate come insieme di individui che interagiscono per il perseguimento di un determinato scopo, connotate da attività codificate, ossia regolate da norme finalizzate al raggiungimento del fine prefissato.

Gli studi delle organizzazioni, nati con l'analisi della struttura organizzativa, intesa come realtà statica e persistente nel tempo costituita da livelli gerarchici e norme ben definite; si sono arricchiti ponendo attenzione agli aspetti dinamici. Prese le distanze da una lettura delle organizzazioni come macchine appartenente ai modelli classici tayloristici della prospettiva razionale strumentale, le più recenti teorie organizzative sottolineano la rilevanza degli aspetti processuali dove le dimensioni cognitive, prescrittive e simboliche che costituiscono le culture organizzative orientano le azioni degli attori nelle organizzazioni (Bifulco, 2002). Si è quindi passati da studi in cui le organizzazioni erano viste unicamente come realtà strutturali immodificabili, a una prospettiva più marcatamente processuale che valorizza coloro che quotidianamente, con la loro attività, ne interpretano le norme e contribuiscono così a riprodurre l'organizzazione stessa.

Un quadro articolato dell'esistenza di numerose e differenti teorie organizzative in grado di leggere e comprendere la realtà, ciascuna solo in modo parziale, si ha nel testo di Morgan (1999). La sua analisi attraverso le metafore della macchina, del cervello, dell'organismo, del sistema politico, della prigione...*etc*, aiuta ad individuare alcuni punti di vista, che enfatizzano aspetti diversi per studiare le organizzazioni e concepiscono in modo differente anche le persone che vi lavorano. Ad esempio, la metafora della macchina afferisce al modello della razionalità lineare e mette in campo la divisione specialistica dei compiti, la programmazione e il controllo tipici di un'organizzazione che funziona secondo la teoria dell'organizzazione classica burocratica mettendone in evidenza anche le potenzialità e i limiti.

Secondo Scott (1985) è possibile sistematizzare il pensiero organizzativo in "prospettive", ciascuna delle quali comprende diversi modelli e teorie che convergono su alcuni punti nodali in cui mettono a fuoco il rapporto tra attore e organizzazione e tra organizzazione e ambiente. Le metafore o le prospettive permettono non solo di conferire ordine e significato all'oggetto che si studia, ma offrono anche la cornice analitica per indagare le pratiche e le culture, le attribuzioni di significato presenti in un tipo specifico di organizzazione (Pipan, 1986). Infatti le metafore rimandano anche a

come le persone si muovono nel loro ambiente, intervengono attribuendone i significati, mettono in scena modi di pensare e di costituire l'organizzazione stessa.

Si può infatti sostenere che il panorama degli studi organizzativi è molto ampio e complesso (Bonazzi, 2007), tale da produrre rotture tra paradigmi, si pensi al razionalista e positivista che fino agli anni Ottanta risultava dominante nel pensiero organizzativo a cui si è sostituita la pluralità di tensioni tra differenti paradigmi, tra cui il paradigma interpretativo⁵⁸. L'identificazione di questi due approcci trae le sue origini dal lavoro di Burrell e Morgan (1979, in Strati 2004:77-79) che costruiscono quattro paradigmi sociologici dell'analisi organizzativa incrociando due fuochi del dibattito delle teorie organizzative: quello della relazione tra soggettivo e oggettivo, per cui all'idea che le organizzazioni sono una costruzione sociale si contrappone l'idea che le organizzazioni sono una realtà oggettiva, e quello del rapporto tra cambiamento radicale e regolazione dell'ordine sociale. Il tema della regolazione dell'ordine sociale declinato con il dibattito dell'oggettività *versus* soggettività, dà origine, secondo gli autori, alla sociologia funzionalista e alla sociologia interpretativa. Appartengono al paradigma della sociologia funzionalista le teorie organizzative di stampo razionalista e positivista dominanti fino agli anni Ottanta, per le quali la società e quindi anche l'organizzazione ha una sua esistenza reale, concreta, sistematica, al cui centro è posto il tema della produzione e della regolazione dell'ordine sociale⁵⁹. Le organizzazioni sono considerate sistemi sociali volte a conseguire fini collettivi e a realizzare bisogni istituzionali derivanti dall'ambiente e dalla società visti come elementi esterni all'organizzazione stessa. In questo modo di vedere l'organizzazione vi è un'immagine prevalentemente statica: l'organizzazione decide e conseguentemente agisce e l'attore

⁵⁸ Con il termine paradigma s'intende un fenomeno sociale, costruito collettivamente e negoziato tra i suoi autori. Per Kuhn siamo in presenza di paradigmi quando ci si trova di fronte a ricerche e teorie che per un certo periodo di tempo "*concorrono a definire implicitamente i problemi e i metodi legittimi di un determinato campo di ricerca per numerose generazioni di scienziati*" (1962 : 64). Le loro caratteristiche possono essere individuate in due elementi fondamentali: da un lato, i risultati sufficientemente nuovi per attrarre uno stabile numero di seguaci e dall'altro lato, anche altrettanto aperti da lasciare al gruppo di scienziati costituito su queste nuove basi la possibilità di risolvere problemi di ogni genere.

⁵⁹ Ci si riferisce alla scuola classica (Urwick, 1963), alla teoria delle contingenze strutturali (Lawrence e Lorsch, 1967) che si basa sul rapporto forte che lega l'ambiente all'organizzazione e sul presupposto che ambienti differenti pongono all'organizzazione domande differenti per cui non esiste un modo di organizzare migliore in assoluto: il modo migliore è contingente e dipende per ogni organizzazione dall'ambiente nel quale è inserita, alla scuola socio-tecnica (Trist e Bamforth, 1951), che concepisce le organizzazioni come sistemi aperti composti da elementi tecnologici e sociali di cui si cerca di ottimizzare le relazioni, alla teoria delle disfunzioni burocratiche di Merton (1949). Secondo quest'ultima teoria accanto alle funzioni manifeste emergono anche funzioni latenti costituite dalle conseguenze inattese del funzionamento della burocrazia che sono ineliminabili e strutturalmente connesse alla legittimazione dell'autorità dell'idealtipo weberiano di burocrazia. Per questi riferimenti vedasi Strati (2004).

organizzativo è un'entità oggettiva che agisce e prende razionalmente decisioni volte a realizzare gli scopi del cambiamento organizzativo, ossia a crescere l'efficienza dell'organizzazione stessa.

Il paradigma interpretativo si prospetta come una sfida alle teorie razionaliste e strutturaliste e fonda il suo pensiero nelle teorie costruzioniste (Berger, Luckmann, 1995), conseguentemente sostiene l'inesistenza delle organizzazioni quali fenomeni concreti e tangibili e propone la loro esistenza come fenomeni processuali, emergenti dagli atti intenzionali delle persone: le organizzazioni sono una costruzione sociale. L'attenzione è sulle interazioni tra una pluralità di attori, sui processi concreti in cui le logiche di azione interagiscono, confliggono e si trasformano; in altri termini guarda più ai processi che alle strutture (Zan, 1988). Le organizzazioni sono viste come ordini negoziati (Strauss et al., 1963, Abbott, 1988), ossia come unità sociali create e ricreate sulla base dell'interazione sociale e non come entità separate e indipendenti. L'enfasi è sulla fluidità dell'ordine sociale nell'organizzare più che sull'organizzazione, sulla contingenza, sulla specificità; si mette in risalto la connessione in azione e il mondo dell'organizzare caratterizzato da infinite serie di relazioni in continuo movimento (Cooper e Fox, 1990). Acquista così centralità, per poter comprendere le connessioni in azione, anche il ruolo assunto dalla conoscenza tacita ossia quella conoscenza che è osservabile nella pratica, che emerge maggiormente in situazioni non prevedibili e non prescrivibili, che si basa sulla razionalità ma anche sull'intuizione e che nelle organizzazioni viene agita (Polanyi, 1958). L'attore organizzativo è costituito da diversi individui che vengono coinvolti nel processo decisionale, che decidono secondo differenti e situate razionalità dove emerge un'immagine processuale dell'ordine organizzativo. Per definire questo paradigma, in cui la realtà organizzativa è una costruzione sociale costantemente negoziata e interagita nelle molteplici relazioni tra individuo e organizzazione, Strati (2004:102) utilizza la metafora dell'ipertesto. E' questa la chiave comune dei nuovi approcci organizzativi che viene diversamente elaborata dai vari autori enfatizzando l'uno o l'altro aspetto.

Tra gli approcci recenti, alcuni sottolineano gli aspetti strategici dove una rilevanza particolare è assunta da temi quali l'interesse, il conflitto, il potere, la motivazione.

Uno, tra i vari filoni di studi organizzativi, muove dal presupposto che il soggetto è alla ricerca, sia nella propria vita sociale sia nei contesti organizzativi, della soddisfazione dei propri bisogni. Le teorie sui bisogni umane applicate alle organizzazioni hanno posto attenzione in primo luogo alla soddisfazione dei bisogni soggettivi tramite la

remunerazione monetaria o la garanzia della sicurezza del posto di lavoro (Maslow, 1954). Fra i principali esponenti della scuola motivazionista, Argyris (1964) sottolinea il divario tra le esigenze dell'individuo e quelle dell'organizzazione e individua la costituzione di gruppi informali in spazi autogestiti interni all'organizzazione come via d'uscita dalle possibili conseguenze negative che il divario potrebbe creare. Tali gruppi, infatti, dovrebbero aumentare il livello di soddisfazione individuale e di conseguenza, secondo l'autore, anche la qualità delle prestazioni lavorative dei membri dell'organizzazione. Altri autori, sempre della corrente motivazionista, affrontano lo studio delle organizzazioni con una chiave di lettura psicodinamica: la motivazione si origina in un processo di negoziazione di significati attribuiti all'atto del lavorare in uno spazio relazionale tra soggetto e organizzazione (Quaglino, 1999), dove le dimensioni organizzative manifeste sono continuamente influenzate da vicende più sotterranee e spesso inconsapevoli. Si sviluppa così l'approccio della gestione delle risorse umane dove i dipendenti vengono considerati come risorse di un particolare valore e in grado di contribuire alle attività dell'organizzazione (Quaglino, 1999). In particolare, Piccardo (1995) sviluppa il tema dell'*empowerment* come strettamente correlato alla sicurezza psicologica dell'essere valorizzati nella propria attività e nel potersi esprimere in modo libero e creativo nel contesto organizzativo, mentre altri autori approfondiscono altre tematiche come la *leadership* e il potere (Bruscaglioni, Gheno, 2000).

Un altro filone dà rilevanza al cambiamento come fortemente intrecciato all'apprendimento. Si sono così sviluppati diversi studi che hanno affrontato il tema dell'apprendimento organizzativo come ponendo il *focus* sul favorire l'apprendimento nelle organizzazioni (*organizational learning*), sulla gestione dell'organizzazione che apprende con pratiche di un supporto a un processo che spontaneamente viene messo in atto (*learning organization*) e, infine, sulla gestione della conoscenza (*Knowledge management*), ossia sul mantenimento delle conoscenze e dei processi conoscitivi partendo dalla convinzione che il sapere sia "archiviabile" attraverso i sistemi informatici.

Altri recenti approcci mettono al centro dello studio dell'analisi organizzativa gli aspetti relativi alla cultura organizzativa sia come sistema di valori e credenze (Schein, 2000), sia come mappa cognitiva che guida le persone (Weick, 1997). Per Schein (2000) la cultura può essere compresa a partire dagli elementi osservabili, maggiormente visibili e individuabili, come l'architettura, gli uffici, ma anche l'abbigliamento delle

persone (artefatti) per giungere fino agli aspetti più profondi e spesso inconsapevoli (assunti taciti condivisi), ossia l'insieme di convinzioni tacite e condivise, ma profonde, di cui le persone sono spesso scarsamente consapevoli, ma che costituiscono il livello fondamentale per cogliere l'essenza dell'organizzazione. Tale percorso passa tramite i "valori dichiarati" le incongruenze rilevate tra questi ultimi e i comportamenti manifesti. Per Weick (1997), invece, l'organizzazione è vista come una specie di contenitore di un sistema di conoscenze comune ai suoi membri. Gli attori organizzativi hanno in comune un bagaglio di idee sul modo di agire, tanto da poter parlare di "mappa cognitiva collettiva". In questo senso l'attore sociale è guidato da modelli cognitivi e normativi socialmente costruiti e condivisi.

Si può quindi sostenere, in accordo con Bonazzi (2007), che l'interesse verso approcci più qualitativi nello studio delle organizzazioni ha messo al centro della riflessione l'attività del soggetto nella costruzione sociale della realtà e nel conferimento di senso al proprio agire. Sono ormai superati i presupposti di razionalità strumentale che stanno alla base delle teorie tradizionali e si dà risalto alla vita organizzativa concreta. Infatti è proprio nelle attività, anche intrise di ambiguità, che connotano la quotidianità della vita lavorativa che si compiono scelte, si affrontano problemi, si intraprendono processi di cambiamento. Si guarda a come le cose accadono, a come gli obiettivi si ridefiniscono nel corso delle azioni, ai significati delle azioni, ai limiti come risorse, in altri termini si tratta di un rovesciamento della precedente prospettiva che attribuisce centralità alle azioni delle persone che nelle organizzazioni vi lavorano.

2.1.1 Tra organizzazioni e professionalità nei servizi alla persona

Tra le teorie organizzative maggiormente utilizzate per lo studio dei servizi sociali e socio-sanitari dalla metà degli anni Settanta alla fine degli anni Ottanta del Secolo scorso si è maggiormente distinto, come osserva Manoukian (1998), il paradigma razionale con riferimenti specifici agli ambiti giuridici e amministrativi. Nelle analisi empiriche prodotte in quegli anni, infatti, prevale notevolmente la messa in evidenza di inadeguatezze rilevate e presenti nei servizi rispetto a un modello ottimale. Leggere l'organizzazione alla luce del modello razionale porta

inevitabilmente a denotare lo scarto presente tra la vita organizzativa concreta intessuta di ambiguità e il modello ideale di organizzazione.

Solo all'inizio degli anni Novanta del Novecento, la diffusione delle più recenti teorie organizzative ha favorito l'emergere dell'interesse verso il funzionamento microrganizzativo dove assumono rilevanza i processi dell'organizzare: le azioni, le attribuzioni intersoggettive di significato, aspetti fondamentali per comprendere le logiche presenti nei servizi.

D'accordo con Bifulco (1996), si ritiene che il compito dei servizi sia impossibile se inquadrato in certezze e linearità e se la competenza individuale e organizzativa viene concettualizzata secondo principi di standardizzazione ed eccessiva specializzazione. In questi modo, infatti, si dà luogo all'impossibilità di rispondere a problemi imprevisi che contraddistinguono la quotidianità della vita organizzativa nei servizi.

Oltre alla differenza di paradigmi, che come sopra descritto compone il campo degli studi organizzativi, si rileva che le organizzazioni che producono servizi presentano caratteristiche alquanto diverse dalle organizzazioni produttrici di beni, tradizionalmente analizzate dalle scienze dell'organizzazione e come tali, richiedono un approccio appropriato. In queste organizzazioni è, infatti, fondamentale dare particolare risalto al compito primario, a ciò che l'organizzazione deve realizzare rispetto all'ambiente in cui è inserita. In questo senso l'attenzione di chi progetta non è tanto rivolta, come nelle teorie classiche, alla definizione di ciò che è giusto razionalmente, in astratto; ma alla messa in relazione tra le richieste dell'ambiente esterno e ciò che l'organizzazione è in grado di fornire.

Normann (1985) individua alcune caratteristiche che contraddistinguono in modo specifico le organizzazioni di servizi e in particolare evidenzia l'intangibilità e l'immaterialità dell'*output*, la congiunzione spazio-temporale dei processi di produzione e consumo, la non trasferibilità nel tempo e nello spazio e le limitazioni nei procedimenti di standardizzazione. Ponendo attenzione a questi aspetti rileva, infatti, uno dei punti centrali che le distingue dalle organizzazioni che producono beni: nei servizi la produzione è contestuale al consumo ovvero si realizza durante le interazioni tra gli attori. Questo comporta anche che i fruitori dei servizi partecipano alla produzione portando necessità, risorse, limiti e capacità. Il prodotto quindi, non è tanto una prestazione di tipo strumentale e procedurale dove si mettono in ordine in modo coerente i mezzi rispetto agli scopi da raggiungere, ma una "costruzione", dove la

capacità di interazione tra soggetti è anche finalizzata a generare altre relazioni e dove le abilità comunicative acquistano un ruolo centrale.

Un altro aspetto che contraddistingue le organizzazioni che producono servizi e in particolare i servizi sociali, attiene alle difficoltà relative all'individuazione e alla delimitazione non solo del servizio, ma anche della richiesta. Infatti, il disagio sociale portato ai servizi tende a non essere bene delimitato: invade le condizioni economiche, l'equilibrio psichico, la salute fisica, i rapporti interpersonali. La natura immateriale del prodotto rende tali servizi anche difficilmente misurabili e quantificabili, infatti tale immaterialità ha una natura prettamente relazionale che si concretizza nella relazione di aiuto, aspetto di rilevanza fondamentale per la valutazione della qualità dell'intervento professionale (Allegri, 2005, 2007; Campanini, 2006).

Ricerche condotte in questo campo (D'Angella et al., 2003) evidenziano che il funzionamento dei servizi e lo svolgimento concreto delle attività non sono solo continuamente soggetti alle richieste dei destinatari, ma soprattutto dipendono da come vengono colte ed elaborate in quadri di riferimento culturali sedimentati nelle organizzazioni sia espliciti che impliciti. Ad esempio, se in un servizio prevale un quadro di riferimento che privilegia i saperi professionali rivolti alla terapia, saranno presi in considerazione utenti singoli disposti a trattamenti terapeutici, il lavoro sarà finalizzato al raggiungimento di obiettivi posti nella terapia, le stanze saranno predisposte per adempiere a tale compito, acquisteranno ruoli centrali i professionisti preposti a effettuare tali trattamenti. In altri termini, l'organizzazione che produce servizi poggia la sua attività sulle richieste dell'utenza, sul mandato istituzionale, sulle risorse a disposizione, ma anche sul sistema di produzione dei processi di lavoro (D'Angella et al., 2003), sulle rappresentazioni che gli individui hanno dell'organizzazione e di come queste retroagiscono sul contesto (Manoukian, 1988). In questo quadro, gli aspetti organizzativi che acquistano maggior significato nel lavoro risiedono negli schemi cognitivi e culturali (Schein, 2000; Weick, 1997), nelle pratiche, nelle modalità di interazione, nei processi; in altri termini rimangono sullo sfondo le caratteristiche strumentali dell'organizzazione e affiora la dimensione di costruzione intersoggettiva.

Proprio per la complessità e l'immaterialità dell'oggetto di lavoro, alcuni studi mettono in evidenza anche la natura lasca delle connessioni organizzative che caratterizza i servizi sociali come sistemi organizzativi connessi in modo debole (Manoukian, 1988:130), caratteristica che, se da un lato fatica a generare fenomeni virtuosi,

dall'altro permette non solo che gli errori e i fallimenti rimangano confinati, ma conferisce alla stessa organizzazione maggior flessibilità anche verso l'apertura al cambiamento. Se è vero che tali organizzazioni presentano connessioni deboli e sono il prodotto di azioni e interazioni che costituiscono le pratiche dell'organizzazione, gli studi in questo ambito sottolineano sempre di più il carattere processuale e sociale dell'organizzare.

Un altro aspetto che contraddistingue queste organizzazioni è relativo all'eterogeneità delle competenze professionali. L'importanza del lavoro interprofessionale nei servizi sociali e sanitari è oggetto della riflessione di Piva (2005) che vede il lavoro dei professionisti come essenziale nella "produzione" dell'organizzazione tramite la realizzazione di un programma pluridisciplinare che permette ai professionisti inseriti nella rete di servizi di essere un "gruppo di progetto". L'enfasi che l'autrice pone su questo aspetto permette:

“di passare da un'organizzazione implicita e subita, a quella vissuta come risultato di scelte esplicite, flessibili, reversibili” (2005: 13)

dove a una competenza professionale basata su specialismi si contrappone un lavoro interprofessionale che mette al centro il programma per la persona da realizzare anche generando nuovi comportamenti organizzativi.

2.2 La specificità professionale tra teoria e pratica

La professionalità dell'assistente sociale è caratterizzata da aspetti teorici e deontologici che per la specificità che contraddistingue il servizio sociale sono fortemente collegati alla pratica professionale. Infatti, la letteratura sul tema definendo l'oggetto di conoscenza del servizio sociale come disciplina, tende ad evidenziare due caratteristiche: la conoscenza orientata all'intervento e non finalizzata alla conoscenza stessa e l'utilizzo di diversi approcci derivati dalle scienze sociali⁶⁰. Entrambi gli aspetti

⁶⁰ Disciplina trova la radice etimologica nel latino "disciplina" cioè insegnamento e "discere", cioè imparare. Come tale il termine disciplina è connotato da un campo di conoscenza teorica, infatti per insegnare bisogna conoscere e da un campo pratico-operativo costituito da coloro che, come comunità di azione, interpretano una disciplina e la agiscono nella pratica. A questo proposito vedasi il contributo di Bianchi (1985:69-70) "*Disciplina per operare o disciplina per conoscere?*" facente parte del "*Contributo alla riflessione teorica sul metodo del servizio sociale*" in Dal Pra Ponticelli (a cura di), "*Metodologia del servizio sociale*" Franco Angeli, Milano.

trovano condivisione nella comunità scientifica di riferimento e la loro rilevanza è sottolineata nella letteratura da più autori (Dal Pra Ponticelli, 1985; Bianchi 1985; Giraldo, 1996; Allegri 2000). A questo proposito è rilevante anche il contributo di Erbetta Fontana e Cadario (1991) che definiscono il servizio sociale come disciplina *in fieri*, sottolineando che l'obiettivo del non è la conoscenza in quanto tale, ma finalizzata all'acquisizione di strumenti che permettano di individuare strategie di intervento⁶¹. Bianchi, una delle fondamentali autrici della letteratura del servizio sociale italiano, sostiene che proprio in virtù dell'essere una *disciplina pratica* volta a risolvere e non solo a conoscere, il servizio sociale si avvale di diversi apporti scientifici:

“per conoscere occorre un'unica, anche se complessa linea strutturale, per risolvere ci si deve riferire a diversi aspetti di una situazione e quindi a diversi apporti scientifici”(1985:69).

L'autrice individua così un collegamento tra i due aspetti che caratterizzano la disciplina del servizio sociale tanto da essere definita *disciplina unitaria* (Bianchi, 1985) e successivamente *disciplina di sintesi* (Bianchi, 1987) che utilizza in modo consapevole elementi di conoscenze di diverse discipline che favoriscono il raggiungimento della finalità di aiuto alle persone in difficoltà.

La specificità del servizio sociale come disciplina rileva la fondamentale connessione tra teoria e pratica ai fini di poter fronteggiare i problemi sociali, conseguentemente, il rapporto con la teoria ha assunto un aspetto strumentale e subordinato finalizzato all'utilizzo per l'operatività (Gui, 2004, 2005a).

In Italia il dibattito relativo al rapporto tra la teoria e la pratica ha avuto un rilevante punto di riferimento in Dal Pra Ponticelli (1987) la quale, riprendendo una distinzione proposta da autori anglosassoni, ha portato l'attenzione sul tema, distinguendo la “teoria della pratica” dalla “teoria per la pratica”⁶²:

“La teoria della pratica è il sapere che si ricava dalla descrizione e interpretazione della realtà operativa e si fonda su processi osservativi e induttivi. Esiste poi una “teoria per la pratica” costituita dall'apporto che le diverse impostazioni teoriche delle scienze sociali possono offrire al servizio sociale” (Dal Pra Ponticelli, 1987:79).

⁶¹Così si esprimono gli autori relativamente al servizio sociale: “*Il sapere su cui si fonda non è infatti finalizzato alla conoscenza come obiettivo, bensì all'acquisizione di strumenti analitici, descrittivi e esplicativi della realtà sociale, orientati all'individuazione delle strategie di intervento rispetto a situazioni problematiche*” (Erbetta Fontana, Cadario, 1991:131).

⁶²La teoria per la pratica si riferisce a un livello normativo del sapere teorico che costruisce modelli di analisi e intervento per la pratica.

Infatti, nel servizio sociale, la teoria non può che essere “*conoscenza che orienta l’operatività*” (Dal Pra Ponticelli, 1987), e pertanto configurarsi come “*teoria operativa*” (Giraldo, 1996:31), aspetti cruciali che più recentemente Gui (2004, 2005a) definisce come “*tipicità epistemologica*” del servizio sociale intendendo così che:

“l’impegno conoscitivo del servizio sociale imbecca con decisione una prospettiva pragmatica più che euristica” (2005:690)

infatti:

“per orientare la propria operatività si basa su specifici fondamenti teorici e deve elaborare schemi di riferimento concettuali che le permettano di avanzare ipotesi conoscitive e operative da modificare continuamente attraverso l’analisi della loro adeguatezza e coerenza, per l’analisi e la soluzione di un determinato problema” (2004:20).

La disciplina del servizio sociale, per essere tale, ha compiuto un cammino di integrazione di due fonti: da un lato le teorie delle scienze sociali di riferimento quali la psicologia, la sociologia e l’antropologia culturale e dall’altro le riflessioni sistematiche sui processi operativi che contraddistinguono la pratica professionale.

Dopo un chiarimento sulle peculiarità che connotano il servizio sociale come disciplina, ci si può ora addentrare negli aspetti teorici che contraddistinguono la professionalità dell’assistente sociale.

2.3 Le teorie: dalle origini all’attualità

Una dimensione che si collega alla professionalità dell’assistente sociale riguarda l’acquisizione di un *corpus* di conoscenze specifiche fortemente connesse alla pratica professionale: infatti, il servizio sociale come disciplina è stato connotato dalla ricerca di un rigore teorico e metodologico. La focalizzazione sulle teorie è cresciuta nel tempo nel contesto italiano, mentre all’estero, in particolare negli Stati Uniti, le basi teoriche del servizio sociale sono state tema di dibattito fin dalla nascita del servizio sociale stesso.

Il primo contributo significativo può essere considerato “*Social diagnosis*”, un testo di Mary Richmond del 1917 introduttivo del *casework*, metodo successivamente

perfezionato negli anni tra il 1930 e il 1940 negli Stati Uniti dalla Scuola diagnostica di matrice psicoanalitica afferente alle teorie psicologiche di matrice freudiana.

All'inizio degli anni Cinquanta del Secolo scorso, G. Hamilton, esponente di questa scuola, pur riconoscendo l'importanza dei principi psicoanalitici nello studio e nel trattamento dei casi, sottolinea la necessità di integrare i contributi delle scienze sociali per poter comprendere e agire non solo sul singolo soggetto, ma anche sulle dinamiche sociali e sull'ambiente. E' tramite alcune conferenze internazionali tenutesi, la prima nel 1928 a Parigi, e la seconda nel 1932 a Francoforte sul Meno, che si introduce anche in Europa la conoscenza delle metodologie statunitensi. In particolare nella Conferenza di Parigi emergono due posizioni:

“se numerosi interventi sottolineano la rilevanza dell'attitudine professionale, quindi della motivazione e delle qualità dell'operatore, altri esprimono chiari apprezzamenti nei confronti del servizio sociale statunitense, pur sottolineando la necessità di adattarne opportunamente i contenuti al contesto europeo”
(Ferrario, 1984:150-151).

All'inizio del secolo scorso, infatti, la necessità di una specifica preparazione e competenza che configurano la professionalità dell'assistente sociale si affianca all'importanza riconosciuta alle doti personali.

2.3.1 Dall' acquisizione di metodi importati al rifiuto

In Italia, dagli anni Quaranta fino agli anni Settanta del Novecento, la consapevolezza delle teorie di riferimento del servizio sociale è poco presente: vi è soprattutto l'urgenza che gli assistenti sociali acquisiscano un metodo di lavoro, mentre marginali rimangono le teorie collegate ai metodi insegnati.

Si possono individuare almeno tre fasi della professionalità intesa come acquisizione di specifiche conoscenze: una prima fase, collocabile tra gli anni Cinquanta e gli anni Sessanta del Secolo scorso è legata all'acquisizione di metodi e tecniche importati dall'estero; una seconda fase individuabile dalla fine anni Sessanta all'inizio degli anni Settanta è relativa a un'idea di professionalità che nega e rifiuta quanto precedente considerato come conoscenza specifica, infine, una terza e ultima fase (che verrà sviluppata nel successivo paragrafo), individuabile a partire dagli anni Ottanta vede la

professionalità dell'assistente sociale fortemente legata al possesso di conoscenze professionali specifiche e incardinate nel contesto di appartenenza.

Il convegno di Tremezzo, nel 1946, segna il punto d'inizio della prima fase: l'enfasi precedentemente posta sullo spirito altruistico e sulle attitudini personali viene ad attenuarsi a favore di un richiamo alla responsabilità formativa delle scuole, motivata dal ruolo assunto dalla figura professionale dell'assistente sociale⁶³. Scrive Vallin:

“l'assistente sociale è la professionista che fa da tramite tra l'individuo e la società... l'assistente sociale procura agli Enti interessati l'esatta conoscenza dei bisogni con le sue inchieste, la conoscenza particolareggiata dell'ambiente inquadrata in una larga visione sociale” (Vallin, 1947:741-742).

La spinta verso una concezione di professionalità legata all'acquisizione di metodi e tecniche specifici, si può notare, come emerge dalla letteratura esistente, sia dal dibattito emergente nei Convegni, sia dai programmi delle scuole di servizio sociale in Italia dove, fin dagli anni Cinquanta del Secolo scorso, vi è l'inserimento nei programmi dei metodi statunitensi⁶⁴. Al *casework*, primo metodo introdotto in Italia, hanno poi fatto seguito altri due metodi: il *group-work* e il *community work*; tre metodi considerati “classici” perché hanno composto la tripartizione metodologica del servizio sociale⁶⁵. Successivamente, il Convegno di Fregene, nel 1961, avente per tema

⁶³ Anche Vallin individua le caratteristiche personali dell'assistente sociale ideale in “*una forte personalità, una tempra organizzativa e una squisita sensibilità umana...tempra morale...ottimismo naturale*” in O.Vallin “*Problemi della formazione tecnica delle assistenti sociali e dell'organizzazione delle scuole di servizio sociale*” (1947 :752) raccolto negli “*Atti del Convegno per studi di Assistenza sociale Tremezzo (Como) 16 settembre-6 ottobre 1946*”, Marzorati Editore, Milano, 1947.

⁶⁴ Per l'inserimento dei metodi in Italia vedasi Ferrario F. “*Le metodologie professionali nella storia delle scuole di servizio sociale*” in AAVV *Le scuole di servizio sociale in Italia. Aspetti e momenti della loro storia*”, Fondazione E. Zancan, Padova, 1984 pp 162-163 dove riporta che il case-work, presentato in Italia nel 1952 si diffonde dal 1951 al 1954, il group-work è presentato nel 1956, ma insegnato già a partire dal 1954 e fino al 1956, il community-work è presentato in Italia nel 1958 ma insegnato già a partire dal 1956, “ricerca sociale” si diffonde a partire dal 1958 e “amministrazione dei servizi sociali” viene inserita nei programmi delle scuole negli anni Sessanta.

⁶⁵ Per i tre metodi vedasi Biestek F.P. “*I cinque metodi del servizio sociale*” Malipiero, Bologna, 1960 dove sono riportate anche le seguenti definizioni:

- casework come un metodo “*in cui la conoscenza delle relazioni umane e la tecnica del rapporto sono usate per mobilitare le risorse del cliente e della comunità allo scopo di facilitare l'adattamento dell'individuo a tutto o a parte del suo ambiente*” pag 33;

- il group-work “*un metodo di aiutare l'individuo attraverso il gruppo*” pag 73;

- organizzazione di comunità come “*processo per il quale le persone appartenenti alla comunità, come individui e come rappresentanti di Enti, si uniscono per determinare le esigenze del benessere sociale, al fine di pianificare i mezzi per soddisfare tali esigenze e per mobilitare le necessarie relative risorse*” pag 105.

L'autore parla di cinque metodi perché all'inizio degli anni Sessanta a questi tre metodi considerati classici nel servizio sociale si affiancarono anche “organizzazione e amministrazione dei servizi sociali” e “ricerca applicata al servizio sociale” (Biestek, 1960), altri due metodi che portarono al riconoscimento dei cinque metodi del servizio sociale.

dominante la professionalità, sottolinea la doppia valenza della natura professionale dell'assistente sociale sia nei confronti delle persone sia nel rapporto con le organizzazioni. A questo proposito Ferrario scrive:

“Si attribuiscono al servizio sociale funzioni e compiti sostanzialmente in due direzioni: educativi e clinico-riabilitativi e verso le strutture di intervento burocratico e promozionale” (1984:199).

Anche le scuole cercano di riequilibrare il peso dato al servizio sociale individuale per ripensare, alla fine degli anni Sessanta del Novecento, un collegamento più preciso con il territorio (AAVV, 1984)⁶⁶.

La seconda fase, che si sviluppa negli anni Settanta del Secolo scorso, è prevalentemente connotata dalla difficoltà a far corrispondere gli insegnamenti teorici, soprattutto quelli metodologici, alle esigenze del lavoro pratico. L'interrompersi della riflessione metodologica provocata dalla contestazione porta al rifiuto delle componenti tecniche del ruolo professionale e all'aderenza al ruolo politico. L'aspetto professionale dell'assistente sociale, secondo Ferrario:

“si esprime nel mettere a disposizione delle persone il proprio bagaglio di conoscenze per favorire la presa di coscienza, l'assunzione della propria vita e l'organizzazione collettiva” (1984:219).

Si passa così come rileva Campanini:

“da un agire tecnico orientato all'adattamento dei soggetti all'ambiente ...verso un'azione politica che cercava alleanze nella partecipazione dei cittadini per modificare le strutture sociali” (1999:74).

Sempre più si sviluppa la convinzione che la divisione tra i metodi sia artificiosa e che il servizio sociale come attività professionale abbia una dimensione unitaria fondata su i valori democratici, i principi di rispetto della persona, il metodo seguito e la centralità delle caratteristiche personali.

⁶⁶ Fu organizzato dal gruppo di scuole di servizio sociale che per iniziativa dell'AAI si raccoglieva intorno al “comitato dei direttori” e si svolse dal 23 al 31 ottobre in V.M. Cremoncini, “*Spunti sul dibattito intorno alla professionalità*” in AAVV “*Le scuole di servizio sociale in Italia. Aspetti e momenti della loro storia*”, Fondazione E. Zancan, Padova, 1984, vedasi in particolare pag.236.

2.3.2 La ripresa teorica italiana

E' negli anni Ottanta del Secolo scorso che si sviluppa la terza fase: la professionalità dell'assistente sociale si connota per la specificità di conoscenze più facilmente applicabili al contesto italiano perché maturate teoricamente in *loco*. In questa fase, il servizio sociale italiano, recupera l'ancoraggio alle teorie di riferimento che erano rimaste sullo sfondo per la priorità data all'acquisizione dei metodi di lavoro. L'accrescimento del *corpus* teorico si articola in differenti livelli che utilizzando le parole di Elisa Bianchi (1985), si possono definire come livello operativo e come livello interpretativo⁶⁷.

Il livello operativo, in Italia, dopo la revisione critica dei metodi che ha portato al superamento della loro suddivisione e della logica medica sottostante, si esplica nell'orientamento verso un metodo unitario processuale, che si è andato consolidando negli anni Ottanta del Novecento⁶⁸. Afferma Ferrario a questo proposito:

“mentre nel passato si sono diffuse le metodologie di servizio sociale l'una dopo l'altra come sistemi unitari e complessi finalizzati all'aiuto e sviluppo della persona e collettività, oggi si considera “la metodologia dell'intervento sociale”, e le tecniche vengono a collocarsi all'interno di scelte di fondo di carattere strategico, funzionalmente al loro raggiungimento, rovesciando la scala di priorità definita in precedenza” (Ferrario, 1984:232).

Il procedimento metodologico, che caratterizza l'agire professionale dell'assistente sociale, viene descritto da Dal Pra Ponticelli come:

“uno schema di riferimento concettuale che serve a guidare l'azione del conoscere e dell'operare: un modo coerente e logico di procedere basandosi su un metodo” (2005:159).

Si tratta di uno schema concettuale che il professionista acquisisce come *forma mentis* e che utilizza sempre, declinandolo a seconda della realtà di riferimento e a partire dalla

⁶⁷ Il livello operativo o metodologico è il discorso sul metodo e “*riguarda la descrizione e l'analisi del procedimento metodologico del servizio sociale, degli obiettivi, delle strategie, delle tecniche usate...*”. Il livello interpretativo riguarda gli schemi di riferimento empirici di riferimento, l'elaborazione di modelli interpretativi ... è il livello che potrebbe essere chiamato “*metateorico*”, il livello nel quale si discutono e si confrontano i modelli e le teorie del servizio sociale” E. Bianchi “*Contributo alla riflessione teorica sul metodo nel servizio sociale*” pagg 67-68 in Dal Pra Ponticelli (a cura di) *Metodologia del servizio sociale. Il processo di aiuto alla persona*, Franco Angeli, Milano, 1985.

⁶⁸ Tuttavia attraverso l'osservazione della pratica Lerma nota: “*come l'approdo al metodo unitario sia stato più teorico che reale e comunque non sufficientemente compreso nella sua evoluzione storica e scientifica né assimilato al precipuo carattere di cambiamento epistemologico* (Lerma, 1992:33).

pratica per attingere alla teoria e ritornare alla pratica (Dal Pra Ponticelli, 1985). Il procedimento metodologico del servizio sociale professionale, è un'insieme di fasi, collegate logicamente tra di loro, che permettono di raggiungere uno scopo conoscitivo e operativo. Dal Pra Ponticelli, in più contributi e testi (1985, 1987, 2005), sottolinea l'unitarietà del procedimento metodologico del servizio sociale: qualunque sia la dimensione del proprio intervento, le tappe che lo caratterizzano sono sintetizzabili con: l'accoglimento della domanda, la valutazione della situazione, la definizione del piano di intervento, l'attuazione dell'intervento, le verifiche e la chiusura del caso. Diversi autori (De Robertis, 1981, Dal Pra Ponticelli, 1987, Lerma, 1992, Ferrario, 2004, Campanini, 2008a), in vari testi, analizzano con cura le diverse fasi che lo compongono che possono essere riassunte nelle fasi: conoscitivo/descrittiva, valutativo/decisionale, attuativa, di verifica e conclusione. Tali fasi contraddistinguono il processo di aiuto, come procedimento codificato e trasmesso in modo sostanzialmente univoco. Infatti, a prescindere dalle teorie di riferimento utilizzate: ecologiche, sistemiche e/o psicodinamiche, vi è condivisione nella comunità scientifica sul riconoscimento delle tappe essenziali per la realizzazione del processo di aiuto come elemento unificante e che contraddistingue la professionalità dell'assistente sociale. Dall'analisi della letteratura italiana (Bianchi, 1985, Dal Pra Ponticelli 1987, Lerma 1992, Ferrario, 2004, Campanini 2008a) infatti, emerge in modo uniforme e chiaro che il metodo è considerato uno degli elementi che sostanzia la professionalità dell'assistente sociale. Il livello interpretativo in cui si è sviluppata l'acquisizione di conoscenze per conferire professionalità all'operato dell'assistente sociale è relativo principalmente ai modelli di riferimento. E' sempre Dal Pra Ponticelli, a metà degli anni Ottanta del Secolo scorso, con il testo "*I modelli teorici del servizio sociale*" che favorisce in Italia la conoscenza di diversi studi afferenti lo sviluppo teorico del servizio sociale americano, e introduce nel servizio sociale italiano una definizione di modello come: "*struttura con cui osserviamo la realtà per costruire la teoria*" (Dal Pra Ponticelli, 1985:13), ossia come schema di riferimento teorico per interpretare la realtà finalizzato all'operatività. Come nota la stessa autrice:

"la formazione del modello teorico per la pratica del servizio sociale è un'operazione complessa che deve tener conto di diverse variabili: i principi e i valori del servizio sociale, le teorie delle scienze sociali e le teorizzazioni della prassi" (Dal Pra Ponticelli, 1985:15)⁶⁹.

⁶⁹ Per la formazione del modello l'autrice riprende il contributo di Turner F. *Social Work Treatment. Interlocking theoretical Approach*, The Free Press, New York, 1979.

L'elaborazione italiana e la successiva diffusione dei modelli teorici applicati al servizio sociale, ha visto impegnati autori che lavoravano sul campo: tra gli altri Lerma (1992), Campanini (2008a) per il modello sistemico, Ferrario (2004) per il modello centrato sul compito; modelli che hanno avuto un forte impatto nello sviluppo della teoria nel servizio sociale italiano. Gli autori citati, infatti, hanno integrato l'azione professionale con le teorie delle scienze sociali e con il processo di rielaborazione della pratica attingendo alle teorie e cercando una coerenza con i principi e i valori propri del servizio sociale. L'approccio teorico finalizzato alla pratica porta a ragionare sulle concezioni di teoria presenti nel servizio sociale italiano, caratterizzate da tre temi specifici: la teoria come modello, il tema dell'ecllettismo e le teorie di medio raggio⁷⁰. Per alcuni autori che ribadiscono la necessità di una teoria che guida la pratica come garanzia dell'efficacia e della qualità dell'intervento (Dal Pra Ponticelli, 2005; Campanini, 2008a; Allegri, 2000), la professionalità è data dall'utilizzo di un unico modello in tutta la sua unità e completezza teorico-metodologica. Così si esprime Campanini:

“la professionalità dell'intervento si completa soltanto se all'interno del processo metodologico viene definito e seguito un modello teorico per la prassi” (2008: 23).

Si sottolinea l'importanza dell'utilizzo del modello teorico da esercitare nella pratica perché si possa parlare di professionalità e si sostiene la rilevanza di una formazione teorica e metodologica, non solo in preparazione allo svolgimento della professione, ma anche durante l'attività lavorativa come teoria che guida la pratica (Dal Pra Ponticelli, 1985, 1987, 1991; Campanini, 2008a; Allegri, 2000). A questo proposito Allegri scrive:

“Quanto più risulti profonda e acquisita la dimensione teorica nell'operatore tanto più incisiva sarà l'azione professionale. La teoria va quindi intesa come guida per la pratica ed è da questa condizionata” (2000: 62).

⁷⁰ In Italia il rapporto tra teoria e modello di intervento ha dato origine a diversi fraintendimenti. Già Bianchi (1985: 67-68) aveva chiarito che il modello non coincide con la teoria, ma solo con il livello interpretativo della teoria, successivamente anche Campanini (2008) ribadisce che teoria e modello sono elementi distinti perché il modello affonda le sue radici nella teoria senza tuttavia esaurirne l'essenza.

Altri autori, invece, prendono atto dell'ecllettismo agito dai professionisti sul campo come realtà fattuale dalla quale partire per riconoscere un'agire professionale maturato a partire dall'esperienza (Ferrario, 2004; Fargion, 2002):

“Rivedere la realtà e farla parlare, piuttosto che affondarvi quotidianamente o sovrapporvi suggestioni innovative, rappresenta un buon modo per stare dentro i fatti e costituisce la premessa per vagliare le positività ed i limiti che emergono dagli approcci pragmatici; solo successivamente si può riavviare una ridefinizione finalizzata dei percorsi metodologici, illuminata da una visione di sé che la professione già maturato, da apporti teorici e dal confronto con nuove prospettive di sviluppo” (Ferrario, 2004:39).

Questi autori non negano l'importanza teorica, ma accanto a questa valorizzano una professionalità che viene continuamente arricchita dalla pratica e danno rilevanza al sapere prodotto dai professionisti nella loro realtà lavorativa. A questo proposito, la presenza individuata da Ferrario (1996) dei “modelli di fatto” potrebbe essere un punto di partenza per facilitare connessioni tra pratica e teoria a partire dal riconoscimento e dalla valorizzazione che, secondo l'autrice, può permettere di incidere maggiormente a livello di formazione teorica⁷¹. La presa d'atto della situazione italiana, in tendenza con quanto avviene anche a livello internazionale (Payne, 1997)⁷², rileva la presenza di un diffuso ecllettismo agito anche in modo inconsapevole e porta a delineare una terza via che ammette l'ecllettismo, alla condizione di essere esercitato con rigore logico e metodologico, come possibilità da agire qualora l'operatore conosca bene più modelli, eserciti la scelta con chiarezza, espliciti il modello adottato in relazione all'ambito di intervento, utilizzi in modo coerente e adeguato al modello teorico strumenti e tecniche (Campanini, 2002).

Un altro filone di pensiero che ha caratterizzato gli studi sulla teoria del servizio sociale italiano, sviluppa l'impegno a produrre teoria con elaborazioni teoriche di “medio raggio” (De Sandre, 1988). L'utilità di queste teorie consiste, da un lato, nel renderle

⁷¹ Ferrario definisce il modello di fatto come: “costituito da un insieme di modalità e procedure che sono consolidate nel tempo, è derivato da un mix di possibilità, opportunità, motivazioni, utilizzo di proposte formative e ricordo della filosofia umanistica, che ispira il servizio sociale. E' influenzato da condizioni di realtà, legato alla tipologia di servizio, alle caratteristiche dell'organizzazione e del territorio, ai processi storici a volte negati, che vi si sono realizzati, ma anche a fattori di apparente minor rilevanza quali la presenza adeguata e autorevole di operatori, la loro stabilità e la loro completezza dell'èquipe”(Ferrario, 1996: 47).

⁷² La diffusione dell'ecllettismo a livello internazionale è evidenziata da più autori tra gli altri da Payne in “Modern social work” (1997) che classifica in: selettività, ecllettismo e analisi critica per rilevare i modelli di ecllettismo presenti nelle teorizzazioni e nelle pratiche del servizio sociale tra gli assistenti sociali.

più vicine alla pratica, e dall'altro lato, nel contribuire alla crescita di un sapere autonomo (De Sandre, 1988, Bianchi, 1993). Questo filone trova il suo fondamento nella teoria di medio raggio di Merton che ben si adatta alla teoria per il servizio sociale per le sue caratteristiche riassumibili in: compatibilità con orientamenti teorici diversi, trattazione di aspetti circoscritti dei fenomeni sociali, astrazione vicino ai dati, inclusione di proposizioni empiricamente verificabili (Merton, 1949, trad.it. 1974:68). Per quanto le caratteristiche delle teorie di medio raggio possano facilmente conciliarsi con il servizio sociale, d'accordo con Allegri (2000) occorre rilevare come l'idea di una teoria che ha caratterizzato il servizio sociale è stata concepita più come schema concettuale per descrivere e interpretare che come un sistema di ipotesi da verificare empiricamente. Infatti per quanto le teorie di medio raggio, a livello teorico, ben si adattano al servizio sociale non vi sono, allo stato attuale, studi e ricerche che hanno sviluppato questo filone.

Allargando lo sguardo al contesto internazionale Payne (1997) sottolinea che il modello utilizzato, non solo è ancorato alle teorie delle scienze umane e ai valori propri del servizio sociale, ma anche alla visione del mondo del professionista che può portare a enfatizzare una delle finalità del servizio sociale. Individua così tre approcci che suddivide in "riflessivo-terapeutico" come promozione di crescita e autorealizzazione dell'altro favorendo l'acquisizione di un potere personale, "socialista-collettivista" come cooperazione e supporto reciproco nella società e infine "individualista-riformista" che vede l'assistente sociale impegnato nell'incrementare i servizi per operare in modo più efficace. In Italia è Gui (2004, 2005a) che riprende il pensiero di Payne (1997) e lo ripropone in una lettura della professionalità dell'assistente sociale che combina i livelli diversi di approccio, teoria, modello nella differenziazione dei contesti e ponendo attenzione alle tre dimensioni che caratterizzano il servizio sociale individuate già dal Dal Pra Ponticelli (1987) nel soggetto, nella comunità e nell'istituzione⁷³. Ciò, per l'autore, può essere studiato a partire dall'operatività: è dal *modus operandi* degli operatori che si può risalire alla loro "mappa cognitiva" ossia alla loro rappresentazione della realtà in cui confluisce la loro visione del mondo (approccio), le catene di proposizioni utilizzate con conseguenze predittive (teorie), i parametri di riferimento (modelli) per l'attivazione di azioni concrete (Gui, 2005a).

⁷³ I termini approccio, teoria, modello, sono qui utilizzati nell'accezione di Payne (in Gui 2005).

2.3.3 Sviluppi recenti

L'evoluzione del dibattito relativo alla professionalità ha portato a evidenziare nei suoi più recenti sviluppi due filoni di pensiero: coloro che vedono la professionalità dell'assistente sociale fortemente collegata all'acquisizione di conoscenze teoriche (Dal Pra Ponticelli, 1985, 1987, 1991; Campanini, 1999, 2008a; Allegri, 2000) e coloro che, senza sminuire la valenza teorica, valorizzano l'operatività come luogo in cui si costruisce e arricchisce la professionalità (Fargion, 2002, 2009a; Sicora, 2005; Marzotto, 2002; Dente 2000). La differenza tra i due filoni non sta tanto in una contrapposizione, quanto invece nella rilevanza assegnata alla centralità assunta, in quello che si è individuato come primo filone dagli aspetti teorici e nell'altra corrente da altri aspetti da sempre considerati, seppur in modo meno rilevante, come caratterizzanti l'agire professionale dell'assistente sociale. Tra gli ultimi, si riportano, in questa sede, quelli ritenuti più significativi.

Un primo tema in cui si è sviluppato recentemente il dibattito sulla professionalità dell'assistente sociale è relativo all'importanza della riflessività, come aspetto che connota la professionalità. In un altro contributo (Riva, 2009) si è messo in evidenza come la riflessività, nel servizio sociale, ha assunto prevalentemente tre direzioni. Una prima direzione, definita tradizionale, trova le sue radici in autori classici del servizio sociale (Richmond, 1962; Perlman, 1965), il ruolo dell'assistente sociale è quello di potenziare la capacità riflessiva nell'altro e, solo quando quest'ultima viene meno, la prospettiva si amplia con l'introduzione della co-riflessione tra assistente sociale e utente finalizzata al fronteggiamento della situazione di disagio (Folgheraiter, 1998, Marzotto, 2002). Un'altra direzione, denominata etico-giuridica, vede l'assistente sociale operare come agente di cambiamento per favorire la giustizia e l'equità sociale (Dominelli, 2005). In questa accezione, l'agire riflessivo dell'assistente sociale parte da un diretto confronto con l'utente che permette di ri-orientare la professione decostruendo le politiche e le pratiche inadeguate con lo scopo di favorire un maggior benessere delle persone stesse. In questo senso, l'essere riflessivo dell'assistente sociale porta a assicurare i diritti di cittadinanza alle persone escluse dalla società. Una terza e ultima direzione è quella denominata ermeneutica: la riflessività si sviluppa nella costruzione di senso e di significati comuni sulla relazione tra assistente sociale e utente e sulla sua evoluzione (Parton, O'Byrne, 2005, Taylor e White, 2005).

Si può quindi notare che gli inviti alla riflessività sono molteplici nella letteratura del servizio sociale e vedono l'interrogarsi sull'operato come momento qualificante della professionalità finalizzato al miglioramento dell'intervento in termini di efficacia. A questo proposito Dal Pra Ponticelli parla di "*riflessione critica sul proprio lavoro alla luce di schemi di riferimento teorici*" (1987:78) inteso come riflessione sull'azione sia con colleghi o anche con l'aiuto di un consulente esterno.

L'accezione di riflessività maggiormente caratterizzante il pensiero nel servizio sociale italiano è la capacità del professionista di pensare criticamente e confrontare la riflessione teorica con la visione che l'utente ha, le sue aspettative, le soluzioni che propone (Gui, 2004; Sicora, 2005; Pieroni, Dal Pra Ponticelli, 2005)⁷⁴. Tra i teorici che hanno sviluppato il tema appare prezioso il contributo di Sicora (2005, 2006), che in una ricerca condotta sulla formazione permanente agli assistenti sociali giunge a sostenere che:

"saper attivare processi di riflessività e, conseguentemente, di continua crescita professionale è una delle caratteristiche essenziali di un'assistente sociale in grado di affrontare le continue sfide che emergono dai contesti operativi in divenire"(Sicora, 2006:59).

L'idea di professionalità riflessiva risiede nella consapevolezza che gli assistenti sociali non si trovano ad affrontare situazioni definite in modo chiaro, ma, al contrario situazioni incerte, confuse, definite dai soggetti coinvolti e che vanno trasformate in situazioni in cui sia possibile intervenire rendendo il problema affrontabile. Tale concezione trova la sua radice nella *nuova epistemologia della pratica* di Schön (1993) che individua come "*professionista riflessivo*" colui che conosce *nell'azione*, riflette *sull'azione e nel corso dell'azione* (1993:76-80). Per l'autore, una *pratica riflessiva* permette di prestare maggior attenzione al comportamento esperto che spesso è dato per scontato e recuperare le competenze tecniche e professionali che spesso, nell'interpretazione della pratica, vengono tralasciate perché l'enfasi viene posta maggiormente sulle dimensioni emotive e interpersonali.

⁷⁴ Gui sostiene che la riflessività sta nell'utilizzo in modo critico degli assunti di una teoria o un modello, nel capire la realtà operativa, nel confronto con l'utente e con i dati di realtà: "*in un processo circolare di influenzamento reciproco tra pensiero e azione, di influenzamento relazionale tra operatore e utente che permetta di analizzare criticamente una situazione e trovare gli aggiustamenti necessari per intervenire professionalmente su di essi, attraverso un costante processo di riflessività in base allo schema metodologico del realismo critico* (2004:142).

In questo modo di vedere, la professionalità non può essere limitata all'utilizzo della "razionalità tecnica" perché si è chiamati a fare costantemente i conti con l'imprevisto, il nuovo, il problematico (Schön, 2006). La categoria della professionalità, vista in questi termini, è estesa da Fargion (2009a) come "professionalità riflessiva e critica", ossia come impegno dell'assistente sociale sia dal punto di vista sia teorico, sia dal punto di vista pratico nel mettere in discussione teorie e modi di vedere esplicitando assunti, credenze e i loro collegamenti con le dinamiche sociali.

Un altro tema rilevante attiene al "sapere pratico" ossia quel sapere per agire caratterizzato da un "rigore senza esattezza" (Botturi, 2002:31) dove i punti di forza sono la conoscenza per l'azione e la spendibilità in situazioni concrete. Si tratta, quindi, di un sapere legato all'esperienza, che per Botturi assume la caratteristica di un "sapere tipologico" perché attinge dalla cumolazione di esperienze concrete e procede nella costruzione di tipologie con il coinvolgimento attivo del professionista:

"Un tipo è un singolare che ha caratteri tali da ricomprendere in sé molti possibili individui. Infatti il sapere tipologico ha sempre una componente figurale, non procede per essenze concettualmente ben distinte, ma per figure ricomprenditive... il sapere pratico non è il sapere dell'universale in astratto, né quello del puro particolare, ma il sapere di figure tipiche che servono ad orientare il rapporto operativo al particolare" (2002: 32-33).

Nel servizio sociale il sapere pratico, accanto al sapere teorico, è da sempre stato ritenuto aspetto fondante la professionalità; basti pensare durante la formazione alla professione all'importanza dell'esperienza del tirocinio, ambito privilegiato in cui l'esperienza pratica è vista come sorgente di apprendimento (Raineri, 2004, Gui, 1999). Il fare contingente e operativo che ha caratterizzato la disciplina del servizio sociale nella tensione all'agire in situazione alla ricerca di un "come fare" (Gui, 2009:237), unita alla consapevolezza che il lavoro dell'assistente sociale si fonda su episodi concreti, ha condotto la professione, fin dalle origini, a salvaguardare accanto a un sapere teorico, un sapere pratico, orientato a un "saper fare" in modo competente, centrato sul "come fare" nel contesto organizzativo di appartenenza⁷⁵. Il sapere pratico

⁷⁵ Gherardi e Bruni (2007:42) nello studio del sapere pratico come connotante le pratiche professionali, rilevano come caratteristiche salienti di questo tipo di sapere: l'orientamento pragmatico, finalizzato al fare, al risolvere il problema e la temporalità specifica emergente dalla situazione; entrambi aspetti facilmente riscontrabili nel servizio sociale.

Scrivono Gui "Più di quanto sia accaduto per altre professioni storicamente consolidate, la disciplina professionale del servizio sociale pare essere cresciuta nella tensione all'agire in situazione, alla ricerca del "know how" (come fare) contingente ed operativo, orientato – come si legge negli atti storici fondativi. (Gui, 2009:237). Il riferimento è alla conferenza di Parigi del 1928, I Conférence

del servizio sociale è un quindi un sapere in azione, in un contesto organizzativo in cui saperi e processi sono interconnessi e mutualmente indipendenti.

A questo si collega un altro aspetto collegato al sapere pratico e tipico della conoscenza professionale è legato alla natura tacita della conoscenza (Polanyi, 1958) per cui il professionista è in grado di riconoscere complesse entità, ma riesce a comunicare solo in parte i criteri che sottendono agli atti di comprensione. L'autore individua così, accanto a una conoscenza sostantiva che si caratterizza per l'essere esplicita e trasmissibile, anche l'esistenza di una conoscenza tacita, incarnata nelle azioni. Quest'ultima dimensione, proprio a partire dalla teorizzazione di Polanyi, è applicata al servizio sociale da Kondrat (1992:249) che giunge a dimostrare come anche nel servizio sociale, la conoscenza tecnica è solo una parte, per quanto valida, della conoscenza professionale, ma che vi è anche l'esistenza di una conoscenza costruita nel corso della pratica professionale, aspetto considerato fin dai primi sociologi delle professioni come aspetto connotante le professioni in quanto tali ⁷⁶.

Un terzo tema è relativo alla centralità assunta, in alcuni studi, dalla creatività e dall'immaginazione come componenti della professionalità dell'assistente sociale (Fargion, 2002, Dente, 2000).

Applicando il modello degli stili di pensiero di Mannheim alle rappresentazioni del lavoro degli assistenti sociali, Fargion (2002) rilegge il rapporto tra gli aspetti teorici del servizio sociale e l'operatività cogliendo, accanto all'impostazione teorica, anche un agire basato sull'istinto e sull'intuizione, afferente quindi a aspetti creativi che nascono e si sviluppano nei contesti di lavoro (Facchini, 2010).

Il dibattito attuale riconosce così, accanto a una professionalità connotata principalmente da aspetti teorici che comunque rimangono essenziali e rilevanti, anche altri aspetti ascrivibili alla natura operativa del lavoro professionale dell'assistente sociale.

Internationale de Service Social, Paris, 1929 4^{se}z. (atti), citata in AA.VV., *Le scuole di servizio sociale in Italia*, Fondazione Zancan, Padova 1984, p.150.

⁷⁶ Per Wilensky (1964) è proprio la misura tacita della conoscenza professionale che conferisce un'atmosfera di mistero alle professioni e contribuisce a spiegare, da un lato, il conseguimento dell'esclusività della giurisdizione, dall'altro lato il tradizionalismo. La base ottimale di conoscenza per una professione, per questo autore è una combinazione di sapere intellettuale e pratico, dove una parte è esplicita e si può apprendere tramite lezioni e testi di studio; una parte è implicita e si può acquisire tramite la pratica guidata e l'osservazione. Scrive Wilensky: "*Gli aspetti teorici della conoscenza professionale e gli elementi taciti del sapere intellettuale e di quello pratico si combinano nel rendere necessaria una lunga formazione e nel persuadere il pubblico del mistero che avvolge il mestiere*" (1964, trad. it. 1979:132).

2.3.4 Teorie della professionalità a confronto

La teoria classica della professionalità, dove gli aspetti teorici acquisiti in fase formativa e poi “trasferiti” nella pratica professionale erano considerati coincidenti con l’idea di professionalità, ha caratterizzato per lungo tempo il servizio sociale come professione (Reid, 2001). In questo paradigma, la professionalità dell’assistente sociale è fortemente collegata a un sapere “scientifico” del servizio sociale: vi è il modo considerato giusto di agire derivante dagli esiti di ricerche svolte con l’utilizzo di metodi scientifici che permettono al professionista di sapere come comportarsi di fronte a una situazione. L’agire professionale l’assistente sociale si riferisce a un *corpus* teorico coerente e ordinato che sa indicare come sia meglio agire nella complessità e problematicità delle situazioni con cui quotidianamente i professionisti del sociale vengono in contatto. Estremizzando questa posizione si può sostenere che la professionalità dell’assistente sociale è legata alla corretta diagnosi della situazione in modo da poter scegliere l’intervento più adeguato da applicare nello specifico caso. Ci si centra sul ruolo fondamentale attribuito all’esperto e, di conseguenza, la professionalità dell’assistente sociale deriva dal possesso di tutte le conoscenze considerate necessarie per capire la situazione e per poter individuare soluzioni. Il lavoro di Mary Richmon (1917) si può collocare in questo quadro: in base a sistematiche osservazioni della realtà si giunge a una conoscenza vera, oggettiva, indipendente dal soggetto che effettua le osservazioni e conseguentemente si può applicare un metodo scientifico al servizio sociale dove all’accurata diagnosi segue un trattamento considerato adeguato. In questo senso la scientificità dei metodi utilizzati nella ricerca permette di fornire agli assistenti sociali che lavorano sul campo quanto di più valido si è scoperto. A ciò è collegata l’idea che l’applicazione degli esiti delle ricerche porta necessariamente al raggiungimento dell’efficacia dell’intervento. Siamo nella posizione del realismo ingenuo (Corbetta, 1999) dove le scienze sociali vengono assimilate alle scienze naturali; ci si avvicina alla conoscenza scientifica dei fenomeni umani con metodi molto simili alle scienze naturali: si pensa che si possa giungere a una conoscenza oggettiva della realtà, ordinata e regolata da leggi naturali dove si può avere accesso alla verità. In questo paradigma ricerca scientifica e professionalità coincidono: la professionalità dell’assistente sociale deriva dal *corpus* di conoscenze scientifiche acquisite che vengono quasi automaticamente applicate a fronte di una chiara definizione dei problemi. E’ un paradigma che si basa prevalentemente su una

concezione individualista: intende la professionalità come un'attività prevalentemente individuale, del singolo professionista, legata al possesso di conoscenze specifiche.

In alternativa a questo paradigma, le teorie costruttiviste della professionalità superano la concezione individualista a favore di una concezione collettivista: considerano la professionalità come emergente dall'interazione con altri attori e con il contesto in cui si è inseriti. L'epistemologia costruttivista dà risalto alla realtà come costruzione sociale (Berger, Luhmann, 1995): la conoscenza è un processo costruito sul campo attraverso l'interazione tra gli attori che sono coinvolti e la professionalità dell'assistente sociale si manifesta nella messa a disposizione delle conoscenze esperte acquisite per costruire con l'utente una ricomposizione, una lettura della realtà attraverso la quale sviluppare attribuzioni di significato da tradurre in azioni (Fargion, 2009a). Le teorie afferenti al paradigma costruzionista enfatizzano un'idea di professionalità che viene costruita nel contesto e con le persone con cui ci si trova ad agire; vi è quindi l'idea di professionalità dinamica, che si sviluppa in luoghi in cui l'assistente sociale opera e con le persone con cui l'assistente sociale interagisce. Assume centralità non solo l'acquisizione di conoscenze specifiche, ma anche la capacità di comprendere la situazione dal punto di vista dei soggetti per costruire insieme un modo di leggere e interpretare gli eventi e, conseguentemente, di agire. La professionalità viene costruita nel processo di comprensione della situazione, con i soggetti coinvolti e assume prioritariamente la caratteristica della contestualizzazione: è una professionalità situata, contestualizzata e che non può essere facilmente generalizzata. E' una professionalità necessariamente fondata su acquisizioni teoriche, ma nello stesso tempo costruita durante la stessa attività lavorativa dove il sapere appreso, attraverso l'applicazione pratica e dinamica, favorisce la crescita del sapere stesso. Il professionista non è più colui che detiene il sapere e che conseguentemente prende delle decisioni, ma colui che mette il suo sapere a disposizione per co-costruire i modi di affrontare i problemi con le persone con cui si trova a lavorare.

2.4 Etica e professionalità

Un'altra dimensione che caratterizza la professionalità dell'assistente sociale è la componente etica. Heller (1994, in Neve, 2000:147) sostiene che l'etica comprende tre livelli di analisi individuabili rispettivamente: nelle interpretazioni di sistemi di valori, nei sistemi di regole che possono derivare dai sistemi di valori e nelle modalità di rendere le regole operanti, ossia la trasformazione dei valori in atteggiamenti e comportamenti coerenti. Assumendo questa suddivisione, parlare di professionalità dell'assistente sociale dal punto di vista etico significa considerare questi tre livelli ossia: i valori, le norme derivanti e sancite nel codice deontologico e i comportamenti messi in atto dall'assistente sociale che nella letteratura di servizio sociale sono denominati atteggiamenti professionali.

Per quanto concerne il primo livello, nella realtà italiana è nel Convegno di Tremezzo che, per la prima volta, si discute di valori e di principi caratterizzanti la professionalità dell'assistente sociale. Vallin, nel suo intervento al Convegno, sostiene:

*“La morale professionale deve rendere profondamente consapevole l'assistente sociale della sua responsabilità, del rispetto che deve nutrire per la gente per la quale lavora e per la sua indipendenza morale .
La morale professionale insieme a quella sociale deve farle inquadrare la sua missione sociale in una visione largamente umana e democratica della società. L'assistente sociale è essenzialmente al servizio della persona umana”*
(1947:747).

Si può pertanto affermare che la professionalità dell'assistente sociale proprio per la natura filantropica che caratterizza la professione, si basa su valori che guidano e orientano l'azione del professionista che rimangono assunzioni di principio per circa mezzo secolo, quando si giunge alla ratificazione dei valori professionali in un codice etico⁷⁷. In questa attesa, gli anni Sessanta del Secolo scorso vedono in Italia la diffusione di testi di autori stranieri (Hamilton, 1953; Biestek, 1960) che affondano le teorie di servizio sociale nell'ispirazione etico-filosofica e sono fortemente connotati da ideali democratici che spingono gli assistenti sociali a rinnegare, durante gli anni della contestazione, il ruolo assunto negli Enti e i metodi professionali. Con la ripresa teorica

⁷⁷ In ambito internazionale vi sono diversi codici etici e deontologici dapprima di matrice cattolica (anni '50) e successivamente anche di matrice laica da parte della Federazione Internazionale degli Assistenti sociali (IFSW). Per una ricostruzione dell'evoluzione storica dei codici vedasi Diomedede Canevini voce “*Deontologia professionale*” in Dal Pra Ponticelli (a cura di) *Dizionario di servizio sociale*, Carocci Faber, Roma, 2005.

che ha caratterizzato l'Italia negli anni Ottanta, riprende anche la teorizzazione sui contenuti valoriali della professione, come aspetto fondante la professionalità: i seminari tenuti dalla Fondazione Zancan di Padova e alcuni testi italiani quali “*Etica e servizio sociale*” di Vecchiato e Villa a metà degli anni Novanta del Secolo Scorso ne sono l'esempio⁷⁸. La classificazione in valori e principi dove, i primi, attengono a una dimensione etico-filosofica, mentre i secondi si collocano a un livello di astrazione minore, come linee-guida che orientano i comportamenti e gli atteggiamenti professionali (Neve, 2000), è quella maggiormente diffusa nel servizio sociale italiano dove si elencano come valori: la dignità, l'unicità, l'integrità della persona, l'uguaglianza tra esseri umani e come principi: il rispetto, l'accettazione, l'individualizzazione e la personalizzazione dell'intervento, la promozione della globalità della persona, la non discriminazione, la riservatezza. Tuttavia tali teorizzazioni non sono valide universalmente: nella realtà anglosassone per esempio, gli autori che si occupano di etica (Banks, 2006; Dominelli, 2005) generalmente introducono il tema dei valori a partire da quelli riconosciuti come tali da Biestek (1961) e caratterizzanti la relazione di *casework* individuati in: individualizzazione, importanza dell'espressione dei sentimenti, controllo del coinvolgimento emotivo, atteggiamento non giudicante (accettazione), autodeterminazione, riservatezza. Successivamente, tali valori sono stati estesi sia per quanto riguarda il livello del rapporto individuale con l'introduzione di valori quali il rispetto e l'autodeterminazione, sia con l'inclusione di una dimensione “macro sociale” che contempla anche la giustizia e l'equità sociale che hanno riacquisito, al momento attuale, una centralità collegata anche ai processi di globalizzazione in atto. A prescindere dalla mancanza di un riconoscimento universale dei valori che stanno alla base della professionalità dell'assistente sociale, vi è condivisione fin dagli albori della professione, sia della centralità della persona, sia della stretta relazione che connota il rapporto tra valori e metodologia come caratteristica che contraddistingue la professionalità dell'assistente sociale (Richmond, 1917). Infatti, i valori, declinati operativamente nei principi, si pongono come orientanti gli aspetti teorici nella pratica professionale, scrive Neve:

⁷⁸ Un altro testo di rilievo è F. Villa *Dimensioni del servizio sociale. Principi teorici generali e fondamenti storico sociologici*, Vita e Pensiero, Milano, 1992, dove l'autore dopo aver analizzati i contributi esistenti sul tema, propone una teorizzazione dei principi del servizio sociale.

“rispetto alle metodologie professionali (i principi) si pongono come direttrici che orientano e vincolano modalità e strumenti di azione professionale per garantire il raggiungimento di risultati efficaci”(Neve, 2005: 469).

Assumendo questa accezione, risulta chiaro l'intreccio presente tra valori e principi e l'inscindibilità nel livello operativo. Come Elisa Bianchi afferma infatti i principi:

“indicano delle prospettive verso cui tendere e si pongono quindi nella linea degli obiettivi....senza l'applicazione alla metodologia, i principi si ridurrebbero ad affermazioni generali abbastanza astratte e la metodologia si ridurrebbe a un tecnicismo privo di senso perché privo di direzione intenzionale” (Bianchi, 1987:70).

Oltre allo stretto legame che caratterizza il rapporto tra valori e metodologia, è anche da rilevare l'ambiguità che caratterizza alcuni valori. Fargion (2009a), ad esempio, evidenzia come il favorire l'autodeterminazione, nel senso di riconoscere le capacità di scelta della persona, sia anche strettamente connesso alla possibilità per l'utente di trovarsi in situazione di rischio e al difficile esercizio della capacità di scelta qualora la persona non sia in grado di decidere, aspetto che connota ambiguità del valore in quanto tale.

Un secondo livello in cui la professionalità nel suo aspetto etico si declina riguarda l'emanazione del codice deontologico. Anche la sociologia delle professioni ha introdotto dapprima con Flexner (1915) e successivamente con Greenwood (1957), fra le caratteristiche essenziali di una professione, anche la presenza di un codice deontologico, ossia di regole di comportamento da osservare nell'esercizio della professione come ultimo passo del processo di professionalizzazione a garanzia che la pratica professionale sia svolta correttamente⁷⁹. Così, se si può sostenere come peraltro dimostrato nel primo capitolo, che il processo di professionalizzazione dell'assistente sociale in Italia si è concluso anche tramite l'emanazione del primo Codice Deontologico⁸⁰, si può altresì affermare che, prima del formale riconoscimento in un codice, la base valoriale ha da sempre caratterizzato la professione dell'assistente

⁷⁹ Per deontologia professionale si intende la dottrina che tratta i doveri da compiere da parte di una determinata professione che ha un ruolo socialmente riconosciuto. Il termine deontologia è di origine filosofica e deriva dal greco *dèon-ontos*, “ciò che va fatto, nel senso di dovere” e *lògos* “discorso” ed è stato introdotto da Bentham J. “Deontologia o scienza della moralità” 1834.

⁸⁰ Dal 1° settembre 2009 è in vigore la terza edizione del Codice Deontologico dell'Assistente Sociale approvato dal Consiglio Nazionale degli Assistenti Sociali. La prima edizione era del 18 aprile 1998 e la seconda del 6 aprile 2002.

sociale. Nel servizio sociale, la professionalità dell'assistente sociale come delineata nello stesso Codice Deontologico, non si basa solo sul rispetto di regole di comportamento, ma anche su principi facenti capo a valori quali la dignità e l'unicità di tutte le persone (Titolo II - art 5), può quindi dirsi anche codice etico, oltre che deontologico. La professionalità viene quindi declinata nel codice come accoglienza di ogni persona portatrice di una domanda (art. 7), senza alcun tipo di discriminazione (art. 8), e alcun giudizio di valore in base al comportamento assunto dalle persone (art. 9), favorendo la promozione dell'autodeterminazione degli utenti e dei clienti, la loro potenzialità ed autonomia, in quanto soggetti attivi del progetto di aiuto (Titolo III – Capo I – art. 11). Oltre a prescrivere al professionista la necessità di salvaguardare gli interessi ed i diritti degli utenti (Titolo III Capo I, artt. 11-16) si afferma chiaramente l'obbligo di riservatezza e di segreto professionale (artt. 23-27) al quale non ci si deve attenere solo nei casi previsti esplicitamente nel codice (art. 28). Nel Codice Deontologico vigente, inoltre la professionalità viene declinata anche nei confronti della società come partecipazione e promozione del benessere sociale (Titolo IV) *“per promuovere una cultura della solidarietà e sussidiarietà”* (Capo I - art 33), nel rapporto con i colleghi (Titolo V) con *“spirito di collaborazione”* (art.41) professionale e interprofessionale e nel rapporto con l'organizzazione di appartenenza (Titolo VI) sia in merito al *“rispetto del suo profilo e della sua autonomia professionale”*(art 44) sia *“nell'impegnare la propria competenza professionale per contribuire al miglioramento della politica e delle procedure dell'organizzazione di lavoro, all'efficacia, all'efficienza, all'economicità ed alla qualità degli interventi e delle prestazioni professionali”* (art.45) ma anche nella segnalazione di *“eccessivo carico di lavoro...qualora torni a pregiudizio dell'utente”* (art. 48). Il rispetto del rapporto gerarchico funzionale *“salvaguardando l'autonomia tecnica e di giudizio”* (art 50) e *“la richiesta di aggiornamento e formazione continua”* (art.51) dell'operatore allo scopo di garantire prestazioni qualificate sono altri punti che nel codice deontologico contraddistinguono la professionalità. Rimane da ricordare l'importanza data dal Codice Deontologico alla responsabilità dell'assistente sociale nei confronti della professione (Titolo VII) con l'obbligo di iscrizione all'Albo (art.52), le relative sanzioni (art 60 e seguenti) e il dovere di collaborazione con il Consiglio dell'Ordine di appartenenza (art. 64).

Il terzo livello di declinazione dell'etica è relativo alle modalità assunte per rendere operanti i principi e le norme professionali. Nella letteratura di servizio sociale esistono diversificate classificazioni degli atteggiamenti professionali, considerati nel

servizio sociale come comportamenti assunti dal professionista in seguito all'interiorizzazione dei valori della professione, connotazione che riassume in sé la definizione di atteggiamenti professionali più diffusa nel servizio sociale italiano (Campanini, 1999, Neve, 2000, 2005)⁸¹. Più autori, infatti, (Campanini, 1999, Ferrario, 2004, Zini, Miodini, 2006) sottolineano l'importanza che i valori si traducano in comportamenti ossia "atteggiamenti" che il professionista attua nella pratica lavorativa quotidiana. Alcuni studi rilevano la difficoltà di applicazione dei valori nell'operatività data anche dalla mancata consapevolezza che l'assistente sociale può avere della rilevanza valoriale di alcuni suoi comportamenti (Fargion, 2004, Chan, 2004, Chicco, 2006)⁸². La difficoltà di aderire agli aspetti valoriali, può essere letta connessa alla delicata posizione che l'assistente sociale assume nell'organizzazione di appartenenza e alle politiche sociali in essa presenti. Il servizio sociale contemporaneo, inserito in logiche neoliberiste in cui il controllo del budget assume un ruolo cruciale (Fargion, 2009a)⁸³, è soggetto infatti a un controllo razionale delle risorse, che come rilevato da più autori (tra gli altri Dominelli, 2005) porta a dividere gli utenti "meritevoli" da quelli "non meritevoli" di aiuto a partire dall'interesse mostrato nella collaborazione al

⁸¹ Tra le più rilevanti classificazioni di atteggiamenti vedasi:

Dal Pra Ponticelli M. in *"Lineamenti di servizio sociale"*, 1987, pp. 65-78, elenca come atteggiamenti professionali: Accettazione, autodeterminazione, particolarizzazione, confidenzialità, globalità, disponibilità alla collaborazione, disponibilità all'interdisciplinarietà, creatività inventività capacità di sperimentazione, disponibilità al cambiamento, analisi critica e ricerca continua, proiezione e immaginazione, apprendimento continuo dalla realtà, flessibilità e tolleranza, reale servizio al cittadino;

Neve E. in *Il servizio sociale Fondamenti e cultura di una professione*, 2005, pp. 153-174, gli atteggiamenti professionali qui intesi sono chiamati "principi operativi" e sono individuati in: Rispetto la cui conseguenza è l'accettazione, Individualizzazione e personalizzazione dell'intervento, Promozione della globalità delle persona, Uguaglianza da cui discende non discriminazione, Riservatezza e autodeterminazione;

Pironi G. Dal Pra Ponticelli M. in *Introduzione al servizio sociale. Storia, principi, deontologia*, ed 2007, pp 189-193, parlano di: Accettazione, non giudizio, riservatezza, individualizzazione e particolarizzazione dell'intervento, flessibilità e tolleranza, collaborazione.

⁸²Un esempio ricorrente in letteratura citato già da Young (1935, trad.it, 1952:66), e poi ripreso in Italia sia da Ferrario (1999:150) che da Zini e Miodini (2006), riguarda la consapevolezza da parte dell'assistente sociale della modalità con cui saluta l'utente, declinazione operativa del rispetto che si denota con l'atteggiamento professionale di accoglienza. Ferrario così si esprime: *"E' importante che l'assistente sociale prenda atto delle modalità di saluto e avvio che adotta spontaneamente perché è anche attraverso questi gesti che si esprime accoglienza"* (1996 ed 1999: 150).

Già Young, nel riportare alcune affermazioni spontanee degli utenti, scrive: *"Spesso gli assistenti sociali generici, vedendo molta gente nel corso di una giornata, dimenticano che la loro visita può essere la sola fatta a un determinato cliente in un periodo di molti giorni e si rivolgono a lui in modo abbastanza affrettato e superficiale. I clienti hanno fatto spontaneamente le seguenti affermazioni: Mi piace quest'assistente sociale perché mi fa sentire che è lieta di vedermi. In un certo senso mi rincuora... Preferisco parlare a lei piuttosto che a qualunque altra persona, perché con la sua accoglienza calorosa mi dà coraggio di incominciare... Quando ci stringe la mano così cordialmente si capisce che non ci considera "dall'alto al basso" né ci disprezza"* (1935, trad it. 1952:66).

⁸³ Per un'accurata analisi di questo tema vedasi in particolare il capitolo 3 del testo Fargion (2009a) *"Servizio sociale. Storia, temi, dibattiti"* Laterza, intitolato *"La cultura managerialista nel servizio sociale"* da pag 80 a 111.

progetto che l'assistente sociale propone⁸⁴. L'assistente sociale inserito in queste logiche rischia così di non riuscire a differenziare la persona che si rivolge al servizio dal suo comportamento che può essere di adesione o di rifiuto rispetto al progetto proposto, dando così origine a un giudizio di valore che a partire da un comportamento considerato "non adeguato" perché non aderisce a quanto proposto dal servizio, considera la non opportunità di utilizzare risorse economiche collettive per coloro che le "sprecano" per riservarle a coloro che "sono in grado" di utilizzarle, contraddicendo così i valori fondanti della professione. Questo operare rileva una logica sottesa che si sta sempre più diffondendo, anche in Italia (Handler, 2005, Dal Pra Ponticelli, 2006) e mina una professionalità intrisa di aspetti valoriali connotanti la professionalità dell'assistente sociale. In tale logica, il progetto di intervento può partire dalle disponibilità di prestazioni dell'Ente a cui il cittadino si rivolge e essere dedicato esclusivamente a coloro che aderiscono alle proposte a cui sono sottoposti e non costruito con la persona che si rivolge al servizio nello sviluppo delle sue capacità. L'assistente sociale può rischiare così di diventare l'attuatore di politiche sociali che si pongono in contraddizione con i valori del servizio sociale e di utilizzare strumenti atti a promuovere la partecipazione degli utenti in strumenti per adempiere alle regole formali dell'Ente.

2.4.1 Professionalità come uso consapevole di sé

L'uso consapevole che l'assistente sociale fa di sé nella pratica professionale è un altro aspetto in cui il tema della professionalità è trattato nella letteratura internazionale fin dalle origini della professione per la natura relazionale tipica del lavoro (Overstreet, 1925 in Young 1935; Young, 1935; trad. it. 1952; Hamilton, trad. it. 1953, Perlman, 1960 e Hollis trad. it. in Dal Pra Ponticelli 1985). Questo aspetto può essere suddiviso in due dimensioni: una emotivo-affettiva come necessità per il professionista di aver consapevolezza dei propri bisogni; e una relazionale che mette l'enfasi, da un lato, sul desiderio di aiutare dell'assistente sociale come autentico interesse nei confronti della persona; dall'altro lato, sull'importanza che questo

⁸⁴ Il peso delle culture della meritevolezza sedimentate nelle pratiche di intervento dei servizi sociali è evidenziato da anche in: Bosco N., Negri N. (a cura di) *L'abile povero tra diritti e obbligazioni*, Inserto in *Animazione sociale* n.6/7, 1997, pp31-67; De Leonardis O. *Principi, culture e pratiche di giustizia sociale* in Montebugnoli A. (a cura di) *Questioni di welfare*, Franco Angeli, Milano, 2002.

desiderio sia percepito come genuino dalla persona che chiede aiuto, in altri termini sul coinvolgimento.

Per quanto concerne la prima dimensione, la necessità di dominare le proprie emozioni, di essere consapevoli dei propri bisogni e di esercitare un controllo del coinvolgimento emotivo è presente da sempre nel servizio sociale. Nella letteratura del servizio sociale italiano molti autori pongono l'enfasi sulla consapevolezza dell'assistente sociale nel suo coinvolgimento come persona (Milana, Pittaluga, 1983; Cellentani, 1997; Allegri, 1997, 2000; Zini, Miodini, 2006) e considerano che l'assistente sociale possa sviluppare un agire relazionale autentico nel ruolo di professionista solamente se ha raggiunto una profonda consapevolezza di sé. Secondo questi autori tale percorso non è solo relativo alla storia personale e lavorativa che il professionista ha vissuto, ma va sempre ri-attualizzato, perché il quotidiano incontro con la sofferenza può risvegliare ricordi e ferite che sembravano dimenticate. Per questi autori, la supervisione è considerata come luogo per eccellenza di consapevolezza critica dell'agire (Cellentani, Ramoscelli, 1988), infatti come Allegri sostiene permette:

“una distanza equilibrata dall'azione per analizzare con lucidità affettiva⁸⁵ sia la dimensione emotiva, sia la dimensione metodologica dell'intervento, per ricollocarla in una dimensione corretta con spirito critico e di ricerca” (1997:35).

Per altri autori, invece, la dimensione emotiva che emerge nella supervisione professionale è solo una delle modalità per giungere all'uso consapevole di sé (Dal Pra Ponticelli, 1987, 1991; Ferrario, 2004). In questo filone di pensiero, mentre per alcuni l'uso consapevole di sé è una premessa per la pratica del servizio sociale (Falck, 1998 trad.it.1994), per altri, Ferrario (2004) accanto alla supervisione rivestono una fondamentale importanza anche altri strumenti professionali. Infatti l'autrice riconosce, accanto a un livello emotivo che riprende da Pincus e Minahan (1973) come capacità di essere consapevoli e saper gestire i propri bisogni, altri due livelli: uno legato alla relazione con i colleghi come capacità di lavorare in abbinamento con altri, dove evidenzia l'importanza del lavoro in équipe e della supervisione come momenti di confronto per i professionisti che permettono di non essere soli nella gestione della

⁸⁵ Con l'espressione *lucidità affettiva* l'autrice intende la ricerca costante di un equilibrio consapevole tra razionalità ed emozione, tra pensiero e azione, tra capacità progettuale e di intervento e capacità riflessiva (Allegri, 2005:668).

complessità⁸⁶; l'altro relativo al modo di porsi che l'assistente sociale assume in termini di accoglienza/rifiuto, ma anche trasmissione di carica, esaurimento, motivazione.

Per quanto concerne la seconda dimensione, individuata in quella relazionale, anche il desiderio di aiutare dell'assistente sociale e la percezione di questo desiderio da parte dell'utente è al centro di un vivace dibattito. L'importanza di una sensibilità emotiva intesa come desiderio genuino di aiutare e calore umano (Hamilton, 1953), anche tramite la "scoperta di qualcosa che si possa ammirare nei modi o nell'esperienza dell'utente" (Overstreet, 1925:289, Young, 1935 trad.it.1952:72) sono aspetti fondamentali per i primi teorici di servizio sociale e considerati come base per stabilire un autentico rapporto con l'altro, tanto che questo tipo di coinvolgimento umano connota non solo un atteggiamento professionale, ma è anche visto come necessario ai fini dell'efficacia dell'intervento stesso. Sul fronte dell'utenza le ricerche effettuate (citate in Fargion, 2006) rilevano come proprio la dimensione del coinvolgimento, inteso come percezione che l'utente ha dell'impegno del professionista nell'aiuto, è già di per sé rilevante fonte di aiuto per le persone che si rivolgono ai servizi. Si vuole qui evidenziare come, negli anni, vi sia stata la tendenza ad associare professionalità con la capacità di "prendere le distanze" nel rapporto con l'utente. Dominelli (2005:95) nota come proprio "l'espressione dei sentimenti" sia poco ri-conosciuta agli operatori sociali di oggi e rileva come ci sia accordo sul mantenere una "certa distanza" nel rapporto professionale. Anche nel servizio sociale italiano si rileva la messa in atto di questa tendenza come strumento di difesa del professionista di fronte alla sofferenza della persona che chiede aiuto, che dà solo l'illusione di un coinvolgimento emotivo minimo, ma ostacola l'essere nella relazione del professionista, aspetto quest'ultimo, che connota l'unico vero percorso possibile ai fini dell'aiuto (Cellentani,1991,1997). Inoltre, pur nel riconoscimento dell'importanza che l'assistente sociale abbia un autentico desiderio di aiutare la persona che chiede aiuto, vari autori contemporanei (Cellentani,1997, Campanini, 2008a, Dominelli, 2005) hanno rilevato come rischio presente nei servizi sociali il prevalere il bisogno dell'assistente sociale ad aiutare e non

⁸⁶ Scrive Ferrario "Nella realtà si ricercano delle condizioni di lavoro che garantiscano la riflessione e la critica, mentre riducono l'ansia, ed aiutino ad adottare una produttiva distanza, che non si traduca in distacco: ci si riferisce al lavoro di abbinamento con altri operatori, al confronto-verifica all'interno di un'équipe in cui siano presenti oltre a competenze complementari, una disponibilità allo scambio, o ancora al ricorso alla supervisione professionale, che rompono l'isolamento professionale." (1999:103). Sul lavoro di gruppo vedasi anche:

Bianchi E.(a cura di) *Servizio sociale e lavoro con i gruppi*, Franco Angeli, Milano, 1993;

Bolocan P. L., Gervasio C. V., Viciani B. A., *Il lavoro di gruppo*, Carocci, Roma, 1998;

Zini M.T. , Miodini S. *Il gruppo. Uno strumento di intervento nel sociale*, Carocci, Roma, 1999;

Ferrario F. *Il lavoro di gruppo nel servizio sociale. Prospettive teoriche e metodi di intervento*, Carocci, Roma, 2001.

il porsi come opportunità per l'utente di essere aiutato, favorendo così da un lato una dipendenza dell'utente dal servizio e dall'altro il rischio di *burn out* per il professionista. L'autentico desiderio di aiutare, unito alla consapevolezza dei propri bisogni e alla capacità di gestione delle proprie emozioni, sono quindi aspetti fondanti la professionalità dell'assistente sociale e come tali essenziali per istaurare un rapporto professionale corretto con le persone che si rivolgono al servizio coniugando, nell'interesse per l'altro, la dimensione della professionalità e quella dell'umanità.

PARTE SECONDA

LA RICERCA E LA METODOLOGIA

3. Lo studio del lavoro come pratica

Coerentemente con quanto affermato nel capitolo precedente, la categoria della professionalità, sia in senso generale sia nella specificità del lavoro dell'assistente sociale, si configura come estremamente ampia, complessa e non univocamente definita da un punto di vista scientifico. La sociologia del lavoro, che se ne è occupata, rispecchia questa complessità nelle differenti scuole di pensiero che hanno messo a fuoco la questione del lavoro con l'utilizzo di diverse prospettive teoriche.

Questo capitolo si apre con una presentazione degli studi sul lavoro, successivamente, risponde alle domande: "Come si può studiare la professionalità dell'assistente sociale? C'è un metodo particolare che permette di studiare l'aspetto professionale degli assistenti sociali nelle pratiche lavorative?" Già Naville (1963:41), sociologo francese, si chiedeva se l'oggetto della sociologia del lavoro avesse bisogno di metodi di indagine particolari, domanda che ancora oggi si mostra nella sua attualità⁸⁷.

Nel prossimo capitolo si presenta il disegno della ricerca, il metodo e le tecniche utilizzate e l'esperienza etnografica svolta.

3.1 L'organizzazione scientifica del lavoro

L'interesse sociologico al lavoro vede un punto di riferimento in Taylor (1975) che, agli inizi del Novecento, segna la nascita dell'organizzazione scientifica del lavoro e promuove un modello di fabbrica in cui quantità e qualità del lavoro possono essere oggettivamente definite grazie a scelte strategiche nel campo della progettazione e alle modalità di funzionamento dei macchinari industriali⁸⁸. L'estrema razionalizzazione del

⁸⁷ Il riferimento è a Friedman G. Naville P *"Trattato di sociologia del lavoro"*, Edizioni di Comunità, Milano, 1963 terza edizione 1978, e in particolare al secondo capitolo dedicato al *"Il metodo nella sociologia del lavoro"* che si apre con l'interrogativo-guida del capitolo *"C'è un metodo speciale nella sociologia del lavoro?"*

⁸⁸ Il tema del lavoro è di interesse sociologico fin dalla seconda metà del Settecento: Smith (1950) aveva illustrato gli effetti positivi sulla produttività ottenuti dalla rivoluzione industriale e dalla conseguente scomposizione del lavoro di una singola professione in operazioni elementari affidate a differenti lavoratori. Nella sua opera dimostra il notevole aumento della produttività nella fabbrica di spilli rispetto al lavoro dell'artigiano che fabbrica un intero spillo da solo (Smith, 1950:10). Successivamente Durkheim (1962) interpreta la differenziazione del lavoro in settori produttivi e professioni distinti come uno dei maggiori fattori di solidarietà delle società moderne: la specializzazione si configurava come un fatto moralmente positivo da perseguire in quanto corrispondente al bisogno sociale di solidarietà. Dalla solidarietà meccanica che caratterizzava le società primitive, fondata esclusivamente sulla "coscienza collettiva", l'evoluzione della divisione del lavoro ha portato alla solidarietà organica, prevalente nelle

processo lavorativo sulla base del criterio dell'efficienza ad ogni costo porta, nella logica taylorista, alla separazione della progettazione del lavoro dalla sua esecuzione. L'ufficio preposto alla programmazione riveste un ruolo centrale, scrive Taylor:

“analizza in partenza il lavoro dell'operaio, dandogli ordini scritti, specificando nei più minuti dettagli tutti i movimenti che deve eseguire e quanto tempo deve impiegare. Tutti gli attrezzi che deve usare, non solo sono ben specificati, ma gli vengono sistematicamente portati prima che incominci a lavorare” (1999:70).

Il lavoratore è solo la “mano d'opera”, mentre la programmazione e l'organizzazione del lavoro competono ad altri. E', quindi, importante che le mansioni siano semplificate all'estremo, così gli operai possono essere poco onerosi, facili da addestrare e eventualmente da sostituire. Ciascun lavoratore ha un compito ben definito, da sviluppare in un determinato tempo, e per tal fine gli viene fornita ogni conoscenza, ogni agevolazione, ogni aiuto; si cerca infatti di creare tutte le condizioni perché ogni lavoratore non possa sottrarsi al suo compito. Per giungere a questo fine la direzione assume un ruolo centrale: deve conoscere ogni dettaglio del lavoro e al lavoratore non viene chiesta alcuna iniziativa (Taylor, 1999:68-69). Siamo, per Durkheim (1962:85-86), nella forma anomica per eccellenza dove il primato della tecnica sostituisce il valore morale della coesione sociale.

Questo approccio, denominato scientifico, studia il lavoro come esecuzione di compiti prescritti e richiede che anche la più semplice e ripetitiva delle operazioni venga osservata nel minimo dettaglio e misurata con la massima precisione allo scopo di trovare la modalità più efficiente per realizzarla. Le qualità richieste al lavoratore sono limitate al possesso di abilità manuali, alla velocità di rendimento, alla costante attenzione nell'esecuzione dei compiti prescritti, la cui rapidità e precisione viene valorizzata con rilevanti incentivi economici. L'enfasi sulla produttività porta il lavoratore, secondo Taylor (1975:16, trad.it. 1999: 68), non solo a lavorare alla massima velocità possibile, ma anche ad essere soddisfatto del suo lavoro perché viene premiato con una retribuzione superiore: si ottiene così il massimo grado di rendimento

società moderne dove gli individui non sono più raggruppati per discendenza, ma in base all'attività sociale, alla professione, alla funzione che assolvono nei confronti della società. Vedasi Durkheim E. *“De la division du travail social”*, (1893) trad. it. *“La divisione del lavoro sociale”*, Edizioni di Comunità, Milano, 1962, in particolare capitolo 6 *“La progressiva preponderanza della solidarietà organica e le sue conseguenze”*. Il passaggio dall'una all'altra solidarietà per il sociologo francese è imputabile alla diminuzione della coscienza collettiva sulla coscienza individuale (1962:165).

a cui corrisponde maggior produttività per la fabbrica. Taylor teorizza l'organizzazione scientifica del lavoro, mentre la messa in pratica è da attribuire a Ford che, tramite la catena di montaggio, realizza la sua estrema parcellizzazione: il lavoro di operai senza specifiche abilità si combina con la possibilità di ottenere buoni salari e incentivi. Il prodotto in fabbricazione scorre davanti agli operai, ciascuno dei quali deve compiere la medesima operazione o un breve ciclo di operazioni, entro un tempo determinato dalla velocità di avanzamento del nastro trasportatore. Negli stabilimenti Ford di Detroit era impossibile allontanarsi dal posto di lavoro senza chiedere e ottenere di essere sostituiti anche solo per pochi minuti e lo stesso operaio compiva ripetitivamente le medesime operazioni per anni. Esempi significativi di questo approccio si trovano ancora oggi nelle catene di fast-food che servono pizze, hamburger e altri cibi standardizzati. Il lavoro è organizzato nel minimo dettaglio, sulla base di progetti che prendono in considerazione l'intero processo lavorativo, individuano le procedure più efficienti e le trasformano in mansioni specializzate che vengono assegnate a individui addestrati a espletarle. Una semplice mansione, come quella di prendere un ordine da un cliente e servirlo, viene smontata e analizzata in molti elementi distinti da rispettare per eseguire in modo efficiente il compito (Morgan, 1999). L'analisi taylorista propone, quindi, una visione determinista della tecnologia e considera la fabbrica e la catena di montaggio come metafora del luogo di lavoro, delle tecnologie impiegate nella produzione e della relazione che lega i soggetti alle macchine.

3.2 Gli studi del lavoro

Nella sociologia del lavoro classica lo studio della tecnologia è quindi coinciso con lo studio del lavoro nelle fabbriche, negli stabilimenti industriali e intorno ai grandi macchinari, mentre non si è posta attenzione a tutta una serie di tecnologie più semplici, ma fondamentali per il funzionamento di macchine complesse: si pensi, ad esempio, all'importanza che hanno le viti, i bulloni, non solo in quanto tali, ma anche perché presuppongono lavoro manuale pur essendo poco visibili, perché incastonati spesso nella pratica del lavoro.

La visione determinista del rapporto uomo-macchina, nella declinazione marxista, ha senza dubbio il merito di aver messo in evidenza come le tecnologie non siano elementi

neutri, ma il risultato di scelte economiche e politiche, tuttavia si concentra principalmente su quelli che sono gli effetti delle tecnologie sul lavoro dei singoli soggetti e sulle ricadute che queste hanno in termini di potere sui diversi gruppi di attori coinvolti ⁸⁹.

L'unità di analisi degli studi che utilizzano questo approccio è il rapporto che si instaura tra il lavoratore singolo e la macchina (Braverman, 1974; Burawoy, 1979, in Gherardi, Bruni 2007). Si trascurava che non solo si lavora per mezzo delle macchine, ma che si lavora tramite le tecnologie, ossia che il lavorare è un'attività collettiva e che come tale richiede il coordinamento di più attori e strumenti dove anche le pratiche di lavoro modellano l'uso e la funzionalità delle tecnologie.

L'affermazione, nel mondo industriale, di una relazione quasi meccanica tra l'evoluzione tecnologica e quella del lavoro viene criticata fortemente dalla sociologia del lavoro francese (Friedmann, Naville, 1963). L'idea basilare è che la divisione tecnica del lavoro è inserita in una struttura sociale e pertanto non può essere isolata dall'insieme dei rapporti sociali che la compongono. Friedmann (1963), in particolare, mostra attenzione e anche preoccupazione, per il futuro del lavoro umano per il quale avanza la richiesta di "*rivalorizzazione sociale, morale, intellettuale*" (1963:13) che la rapidità dello sviluppo capitalistico non ha permesso di considerare. In altri termini, il lavoro viene considerato "un globale fenomeno umano" e, come tale, visto da

⁸⁹ Per il sociologo tedesco il lavoro è essenzialmente la trasformazione operata dall'uomo attraverso la tecnica sulla natura la quale a sua volta reagisce sull'uomo modificandolo; così scrive: "*in primo luogo il lavoro è un processo che si svolge tra l'uomo e la natura, nel quale l'uomo per mezzo della propria azione produce, regola e controlla il ricambio organico fra sé e la natura: contrappone se stesso quale una fra le potenze della natura, alla materialità della natura. Egli mette in moto le forze naturali appartenenti alla sua corporeità, braccia e gambe, mani e testa, per appropriarsi i materiali della natura in forma usabile per la propria vita. Operando mediante tale moto sulla natura fuori di sé e cambiandola, egli cambia allo stesso tempo la natura sua propria. Sviluppa le facoltà che in questa sono assopite* (Marx, 1951: 195). Per Marx è nell'interazione tra l'uomo e il suo ambiente, attraverso la tecnica, che risiede l'elemento che spiega l'evoluzione o anche l'involuzione delle strutture sociali; la trasformazione della natura è orientata a un fine: l'assimilazione della materia ai bisogni dell'uomo. Il capitalismo industriale ricerca così il profitto tramite la tecnologia, ma toglie ai soggetti il significato della loro attività e produce l'alienazione perché introduce uno scollamento tra l'uomo e l'essenza del suo lavoro che viene mediata dalla macchina. Così si esprime Marx: "*Nella macchina e ancor più nel macchinario come sistema automatico, il mezzo di lavoro è trasformato, dal punto di vista del suo valore d'uso, cioè della sua esistenza materiale, in una esistenza adeguata al capitale fisso e al capitale in generale, e la forma in cui esso è stato assunto come mezzo di lavoro immediato nel processo di produzione del capitale è superata in una forma posta dal capitale stesso e ad esso corrispondente. La macchina non si presenta sotto nessun rispetto come mezzo di lavoro dell'operaio singolo. La sua differenzia specifica non è affatto, come nel mezzo di lavoro, quella di mediare l'attività dell'operaio nei confronti dell'oggetto; ma anzi questa attività è posta ora in modo che è essa a mediare soltanto ormai il lavoro della macchina, la sua azione sulla materia prima, a sorvegliare questa azione e ad evitarne le interruzioni* (1970: 389-390). L'alienazione così prodotta, per l'autore, può essere superata solo con la caduta del modo di produzione capitalistico dove il lavoro non è un'attività libera perché non solo l'operaio è costretto a vendere la propria forza lavoro per vivere, ma non può neppure riconoscere la propria creatività nel prodotto del suo lavoro perché tale prodotto appartiene al capitalista.

angolazioni differenti; tra queste Friedmann sottolinea la rilevanza degli aspetti sociali, ossia delle condizioni lavorative determinate dai rapporti sociali per cui il lavoro può essere studiato come fenomeno sociale⁹⁰. La sua natura sociale risiede, non solo nelle attitudini che condizionano le scelte dell'impiego, ma anche nelle condizioni pratiche della quotidianità del lavoro e nelle reazioni mentali che queste creano nel soggetto giorno per giorno. Per cogliere la valenza sociale di questi aspetti basti pensare a come ad esempio, l'atteggiamento che il lavoratore assume verso la famiglia, le relazioni sociali, il tempo libero, influenzano il comportamento sia durante le ore di lavoro sia al di fuori dell'ambiente e dell'orario di lavoro. Quindi, il lavoro, può essere considerato a tutti gli effetti un fenomeno sociale anche perché ogni lavoratore appartiene a una collettività sia all'interno sia all'esterno dell'azienda. D'altro canto, Friedmann (1963), è ben consapevole di come l'aspetto sociale sia estremamente complesso e non facilmente indagabile perché comprende anche le relazioni interpersonali che nascono in occasione del lavoro, all'interno dei diversi gruppi ai quali il lavoratore appartiene.

Si può quindi sostenere che l'apporto della sociologia del lavoro francese è fondamentale per la critica al taylorismo e fordismo visti come nuove forme di alienazione del lavoro che portano alla spersonalizzazione e alla frammentazione in compiti intercambiabili. Inoltre, nel ricollegare la dimensione tecnica a quella sociale del lavoro, si cerca di recuperare il valore morale della divisione del lavoro che l'organizzazione scientifica del lavoro taylorista e fordista avevano fortemente indebolito. La separazione tra il sistema tecnico e il sistema dei rapporti umani sul posto di lavoro, si era già attenuato anche in seguito agli studi di Elton Mayo, dal 1927 al 1932, allo stabilimento di Hawthorne della Western Electric di Chicago; studi famosi perché, da un lato, hanno messo in evidenza l'importanza dei bisogni sociali sul posto di lavoro e, dall'altro lato, hanno sottolineato come i gruppi di lavoro sono in grado di soddisfare questi bisogni diminuendo la produzione. Partiti dalle preoccupazioni tradizionali riguardanti l'orario di lavoro, la struttura del salario, la quantità della remunerazione, le condizioni ambientali e fisiche del lavoro, i sociologi industriali

⁹⁰ Friedmann (1963) sottolinea che in primo luogo nel lavoro vi è un aspetto tecnico che enfatizza la competenza dell'esperto, ma lo studio del lavoro va anche visto tenendo in considerazione gli elementi fisiologici, intesi come adattamento dell'uomo al posto di lavoro e al suo ambiente fisico, ma anche allargati all'atteggiamento mentale verso il lavoro. Per l'autore, modificando ancora l'angolo visuale, il lavoro può essere visto anche come realtà economica alla quale il lavoratore appartiene che condiziona il modo in cui esegue i suoi compiti: l'appartenenza a una piccola azienda familiare o a una grande impresa possono incidere diversamente sugli atteggiamenti verso il lavoro, sullo spirito di collaborazione, sulla buone relazioni con i superiori. Può anche essere considerato dal punto di vista psicologico, come reazione mentale verso il compito quotidiano che indaga le attitudini, le motivazioni, la soddisfazione prodotta o come fenomeno sociale, dimensione peraltro enfatizzata dall'autore.

capiscono che la produttività non è semplicemente legata alle condizioni fisiche di lavoro, al tipo di rapporto contrattuale, alla struttura formale, ma anche a quello che viene chiamato fattore umano (Mayo, 1999). L'introduzione del "fattore umano" ha portato a un proliferare di studi sul lavoro che hanno interessato non solo la sociologia industriale, ma anche l'ambito psicologico. In quest'ultimo ambito, con gli esperimenti di Hawthorne, si mettono al centro dell'attenzione le problematiche legate alla motivazione al lavoro e alle relazioni tra individui e gruppi basate sull'assunto che gli individui e i gruppi danno il meglio di loro stessi quando i loro bisogni sono soddisfatti (Quaglino, 1999). Si studia la motivazione e ci si interessa al perché le persone si comportano in un determinato modo, scelgono alcune modalità di azione preferendole ad altre, si impegnano in quelle azioni, sopportando anche difficoltà e fatiche e facendosi carico anche degli eventuali problemi che incontrano. Il livello della motivazione delle persone al lavoro, delle loro aspettative attraverso cui valutano se la realtà è in grado di rispondere ai loro bisogni, è al centro degli studi di McClelland (in Quaglino, 1999) che vede la motivazione come uno stato di attivazione che si traduce nella ricerca di una situazione capace di soddisfare un bisogno⁹¹.

Studi successivi, sempre in questo ambito, enfatizzano l'interazione tra l'individuo e il contesto (Baum, 1990), introducono la dimensione dell'ambiente relazionale e individuano oltre a motivazioni legate al lavoro come la retribuzione, la possibilità di carriera, l'adempimento di una missione, anche motivazioni relative ai significati attribuibili alla relazione con l'ambiente lavorativo che denotano diversi livelli di appartenenza. Si pone attenzione alla relazione che l'individuo instaura con l'ambiente lavorativo in termini di autonomia, riconoscimento della sua unicità, desiderio di lasciare un'eredità professionale, espressione di valori che diano un senso di pienezza alla vita. Riacquista così importanza la componente umana nell'organizzazione del lavoro che cerca di integrare i bisogni degli individui a quelli dell'organizzazione, infatti, per questo studioso, lo sviluppo del senso di appartenenza è legato all'esito di una sorta di accordo, esplicito e in parte anche implicito tra l'individuo e l'ambiente in cui esplica l'attività lavorativa che Baum (1990) chiama contratto psicologico⁹². Gli

⁹¹ L'autore individua nelle motivazioni al potere, all'affiliazione, intesa come spinta verso la costruzione di relazioni soddisfacenti e all'*achievement* ossia al successo, i tre principali tipi di motivazione che sono presenti in ogni persona in modo più o meno dominante.

⁹² Più recentemente questo filone ha individuato differenti livelli di profondità ai quali il contratto psicologico può collocarsi che arrivano vanno dalla semplice adesione fino alla completa interiorizzazione tra gli obiettivi dei valori ai fini dell'organizzazione in cui si è inseriti (O'Reily et al., 1991). Il sentirsi alleati con l'ambiente in cui si lavora, ha portato anche a sviluppare il concetto di *commitment* cioè l'impegno, il coinvolgimento che investe il lavoratore come disponibilità a prendere

studi sul lavoro di questo filone, sviluppato soprattutto in ambito psicologico, portano a evidenziare che il legame tra motivazione e azione del soggetto, in un contesto organizzativo, non è riconducibile solo al livello intrapersonale, ma va ricondotto anche a un sistema di regole e significati consolidati nel tempo sulla base di un continuo scambio intersoggettivo tra gli attori.

3.2.1 I mutamenti del lavoro nella società della conoscenza

Le debolezze che hanno messo in crisi le metodologie di studio del lavoro basate sull'analisi dei compiti nel rapporto tra lavoratore e macchina, possono essere sintetizzate, senza un ordine di priorità, fondamentalmente in due questioni.

La prima è che non considerano il divario tra il lavoro prescritto e il lavoro in pratica, ossia tra lo svolgimento di compiti in un contesto perfettamente a norma e i numerosi imprevisti che normalmente il lavoro presenta. Tali studi, infatti, cercano di ridurre al minimo questo divario. Ad esempio, Taylor (1999), per facilitare la creazione di un contesto ottimale di lavoro, individua tra i criteri fondamentali da rispettare la selezione degli uomini: i lavoratori vengono selezionati e formati secondo precisi criteri. Un ruolo fondamentale viene assunto dallo studio e dall'analisi di tutti i movimenti, sia degli uomini sia dei macchinari, con la finalità di poter eseguire con la massima efficienza i compiti lavorativi e eliminare drasticamente ogni tipo di discussione con i datori di lavoro: chi rifiuta di accettare le condizioni poste viene licenziato (Taylor, 1999). Quindi, si può sostenere che l'analisi dei compiti cerca di rendere prevedibile e misurabile il mondo lavorativo: l'imprevisto non deve esistere e conseguentemente si cerca di eliminarlo prevenendolo.

Un altro limite degli studi tradizionali nel mondo del lavoro basati sull'analisi dei compiti è l'enfasi che viene data al lavoro individuale e conseguentemente la sottovalutazione della dimensione cooperativa. Già Mayo aveva riconosciuto la necessità di studiare il "piccolo gruppo spontaneo di lavoro" nel quadro dell'organizzazione produttiva. I continuatori della sua opera tra cui White (1956) e

parte e a farsi carico in proprio di una parte del lavoro (Quaglino, 1999). Si possono così sviluppare diversi tipi di *commitment* che Meyer e Allen (1997, in Quaglino, 1999) suddividono in affettivo, continuativo e normativo che hanno conseguenze nel lavoro. Ad esempio, un "*commitment affettivo alto*" si configura come attaccamento emozionale al lavoro di cui si condividono i valori e viene favorito da caratteristiche individuali, organizzative, di ruolo e di relazione con i superiori. Tale *commitment* porterà a un maggior grado di fedeltà al lavoro e conseguentemente a una diminuzione del *turn over*, ad aiutare i colleghi, ad avere un'alta qualità nel lavoro in relazione ai risultati e a una maggior soddisfazione personale correlata alla diminuzione dello stress. Per una disamina di queste teorie vedasi Quaglino G.P. "*Voglia di fare*" Guerini Associati, Milano, 1999, in particolare i capitoli 8, 10 e 11.

Homans (1950) hanno cercato di dimostrare il carattere di sistema sociale unitario, proprio della fabbrica, con i comportamenti collettivi, i gruppi, le motivazioni e le regole. Non si lavora da soli perché i gruppi formali, ma anche i gruppi informali, esercitano un'azione sul rendimento e sugli atteggiamenti dei lavoratori (White, 1956). L'ipotesi fondamentale del lavoro di Mayo riguarda appunto la rilevanza del lavoro nel "piccolo gruppo spontaneo" che è per lo studioso la cellula fondamentale, vittima, nella società industriale, dello stato di anomia descritto da Durkheim (1969) nella ricerca sul suicidio⁹³. Non vi è lavoro organizzato industrialmente che non sia necessariamente correlato al proliferare di "piccoli gruppi informali" che assumono nella fabbrica un ruolo cruciale per la riorganizzazione della società. Gli studi centrati sul gruppo di lavoro, nell'impresa hanno teso a misurare l'incidenza del clima di gruppo sulla produttività e si riferiscono a tutto un filone di ricerche della sociologia americana nato a partire dalla teorizzazione di "gruppo primario" di Cooley (1969)⁹⁴.

I limiti delle metodologie tradizionali nello studio del lavoro sono emersi maggiormente con il passaggio alla società della conoscenza (Bell, 1973; Castells, 2002), dove il lavoro si dematerializza e i lavoratori sono coloro che incorporano la conoscenza creata negli ambienti lavorativi. L'attività centrale viene compiuta mentre si lavora e consiste nel mettere in pratica la conoscenza posseduta o creata nel corso dell'attività lavorativa. I modi di lavorare cambiano perché la tecnologia e l'impresa si sono fatte più flessibili e reattive e il lavoratore stesso deve esserlo. Questa è la sfida che, negli anni Ottanta del Secolo scorso, il modello giapponese ha portato all'Occidente nel contesto della globalizzazione. Le imprese si strutturano e cercano

⁹³ La divisione del lavoro per Durkheim (1962) produce da sé un sistema che si autoregola in quanto nella continuità delle diverse funzioni i vari organi creano uno stato di dipendenza specifica. D'altro canto lo sviluppo dell'industria con la sua rapidità, non ha ancora potuto creare un sistema di regole ad esso adeguato: l'operaio isolato nella specializzazione del suo lavoro si riduce al ruolo di macchina; occorre così instaurare un sistema di regole e di rapporti tra individui che esercitano diverse funzioni per non farli sentire separati nel loro lavoro e per permettere di cogliere il significato della loro attività nei confronti della collettività. Il rischio della deriva anomica è più che mai presente per la complessità della società: le crisi industriali, i fallimenti, l'iperspecializzazione, sono tutti fenomeni che soffocano lo spirito d'insieme, non permettono l'armonia generale delle funzioni e facilitano così lo stato anomico che può essere superato tramite la regolamentazione del lavoro attraverso il diritto.

⁹⁴ Dal punto di vista sociologico di Cooley è la distinzione tra "gruppo primario" e "istituzione". Il gruppo primario è quella caratterizzato da una intima associazione e cooperazione, svolge una funzione fondamentale nella formazione della natura sociale e degli ideali degli individui. Gruppi primari sono la famiglia, il gruppo dei pari, il vicinato, o il gruppo di comunità degli adulti. Sono detti primari perché nel loro ambito avviene il processo di socializzazione primaria che è quel processo attraverso il quale vengono interiorizzate le norme più importanti, fondamentali, per il formarsi dell'essere sociale. L'istituzione (così la chiama Cooley mentre la terminologia di "gruppo secondario" è coniata da altri) è la parte specializzata e relativamente rigida della struttura sociale in cui ognuno entra con una parte preparata e particolare di se stesso: mentre al gruppo primario si partecipa in modo totale e trasformando completamente se stessi nel fluire dei rapporti, all'istituzione si partecipa solo svolgendo specifiche funzioni rigorosamente previste.

un'integrazione orizzontale più che verticale diventando così più snelle, con meno diseconomie. Vengono enfatizzati due principi della produzione: il *just in time* per cui ciascun componente arriva alla linea di montaggio solo nel momento in cui ce n'è bisogno e per quanto serve e l'auto-attivazione del lavoratore che permette alle macchine di arrestarsi automaticamente in caso di anomalia (Ohno, 1978, in Coriat, 1999). Il sistema, in questa logica, deve essere funzionale alla produzione di piccole serie di prodotti differenziati e disparati, esattamente il contrario del sistema concepito qualche decennio prima nel Nord-Est degli Stati Uniti. Si contrappone la produzione in grande scala di prodotti rigorosamente identici alla produzione in piccola scala di prodotti altamente diversificati⁹⁵. Con l'obiettivo di ridurre la manualità, le tecnologie meccaniche, elettroniche e informatiche hanno portato a una riduzione delle attività manipolatorie e materiali e a una crescita di quelle intellettive e immateriali. Lavorare vuol dire sempre meno "muovere le mani", ripetere un movimento: anche i lavoratori manuali devono risolvere problemi, decodificare messaggi, registrare segnali. Le tecnologie dell'informazione hanno accelerato tutti questi cambiamenti perché crescono sempre più i lavoratori le cui mansioni consistono nel maneggiare informazioni operando al terminale.

Cambiano così anche le modalità utilizzate dai sociologi per studiare il lavoro: la centralità assunta dal ruolo del computer per supportare il lavoro di gruppo ha sollecitato fortemente gli studi in ambito sociologico. Ci si riferisce ai Computer Support Cooperative Work (CSCW), nati all'inizio degli anni Ottanta del Secolo scorso, che puntano prevalentemente sull'analisi del lavoro cooperativo funzionale alla progettazione dei sistemi (Greif, 1988). Si matura sempre più la consapevolezza che i problemi di funzionamento dei sistemi tecnologici risiedono nella scarsa comprensione, da parte di chi li progetta, dei meccanismi sociali, del funzionamento dell'interazione nei gruppi e delle organizzazioni nelle quali le persone che li utilizzano sono inserite. Un altro esempio sono i Partecipator Design (PD) nati in Scandinavia tra il 1960 e 1970 che si qualificano prevalentemente per il coinvolgimento attivo dei lavoratori nella progettazione delle tecnologie. Si tratta di una progettazione partecipata estesa a coloro che poi utilizzeranno le nuove tecnologie e basata sull'idea che, durante il loro uso, le tecnologie possano effettivamente supportare il lavoro e aumentare la qualità e la

⁹⁵ La domanda a cui cerca di rispondere il modello giapponese è la seguente: "Come fare per aumentare la produttività quando le quantità prodotte non aumentano?" (Ohno, 1978, in Coriat 1999). Ciò che è interessante sottolineare è che la risposta a questo interrogativo contempla il ruolo fondamentale dato al *management* nella realizzazione di un equilibrio di interessi tra i lavoratori e i detentori del capitale, considerato un tratto specifico nel quale risiede l'efficienza.

quantità (Bødker, 1996). In questo ambito, la logica di analisi del lavoro, caratterizzata tradizionalmente dalla scomposizione in singoli compiti e azioni, viene sostituita da un approccio che cerca di comprendere il punto di vista dei lavoratori e che considera fondamentale sviluppare soluzioni tecnologiche che tengano conto delle pratiche lavorative in atto negli ambienti di lavoro per renderle effettivamente utilizzabili. Nello studio delle pratiche lavorative legate al contesto informatico si è così passati dall'utilizzo di un metodo analitico-prescrittivo all'utilizzo di un metodo interpretativo e descrittivo. Ci si sposta dal "pensare la tecnologia considerata migliore dai tecnici" per applicarla ai differenti contesti lavorativi, al "valorizzare l'esperienza delle persone che lavorano" per mettere a loro disposizione le risorse necessarie nelle differenti situazioni tenendo conto delle specifiche esigenze. In questo filone si collocano anche i *Workplace studies* di cui Harper (2000, in Gherardi, Bruni, 2007) è uno dei più autorevoli rappresentanti. Nella ricerca che lo studioso ha condotto, finalizzata a comprendere come si poteva sviluppare un *network* tecnologico utile per condividere le informazioni, il ricercatore cerca, in primo luogo, di capire la logica di lavoro dei funzionari, economisti del fondo monetario internazionale. Harper, prima tramite interviste, poi con un lavoro sul campo che gli consente l'accesso a tutte le informazioni che i funzionari raccolgono e archiviano, si rende conto che il sistema informativo, da lui pensato come semplice per avere il grande vantaggio di poter essere consultato facilmente da tutti, risulterebbe inappropriato nel contesto lavorativo analizzato. In tale ambito, infatti, il lavoro si basa principalmente sul "non poter" e "non dover" condividere tutte le informazioni in possesso dai funzionari. Fondamentale, per lo studioso, è stato osservare, durante la missione degli economisti lo stato di lavorazione dei dati che, da grezzi e poco utilizzabili, diventano sempre più completi grazie a un processo interpretativo che il funzionario effettua con i colleghi in missione, unici possibili utilizzatori perché a conoscenza dello stadio di lavorazione realizzato. L'importanza di analizzare la logica interna delle pratiche di lavoro, nella ricerca sopra esposta, ha portato a non introdurre il sistema informativo pensato a priori in quanto non sarebbe stato di supporto al lavoro che veniva svolto. I *Workplace studies*, infatti, privilegiano la comprensione dell'organizzazione sociale del lavoro e subordinano la progettazione tecnologica alle pratiche lavorative esistenti. Utilizzano così un metodo di analisi del lavoro di tipo interpretativo in cui è fondamentale ricostruire la logica interna, cioè capire cosa fanno le persone quando lavorano. Quello che acquista importanza per il ricercatore non è tanto cosa il professionista fa in termini di

esecuzione, ma come lo fa, il senso che gli attribuisce, le relazioni che stabilisce attraverso di esso: il lavoro viene quindi sempre più visto come interazione nella sua complessità.

3.2.2 Gli studi macro e micro

Il cambiamento che sta investendo la sociologia del lavoro ha portato anche a un ampliamento delle categorie utilizzate dai sociologi per studiare il lavoro. Recentemente le competenze tecniche specifiche afferenti all'area del "saper fare" che avevano caratterizzato il modello tradizionale, si stanno sostituendo con l'importanza che viene data alle *skills sociali* del lavoratore, come la capacità di lavorare in gruppo e di sviluppare creatività e relazioni sociali con soggetti interni e esterni al proprio sistema aziendale (Negrelli, 2005:107), aspetti trascurati dalla letteratura sociologica, organizzativa ed economica sull'evoluzione e sulle trasformazioni del lavoro. In altri termini, per Negrelli (2005), è la compresenza di due aspetti che chiama "saper fare" e "saper essere", ossia le abilità professionali e le competenze sociali intese come capacità relazionali, che viene sempre maggiormente richiesta nel mondo del lavoro attuale. La presenza di queste due dimensioni che si combinano in diversi modi a livello sia quantitativo sia qualitativo, per il sociologo, caratterizza oggi non solo i lavori manuali, ma anche quelli intellettuali. In questa accezione il professionista è quindi colui che accanto a conoscenze specifiche mostra capacità di relazione, attitudini a lavorare in gruppo, propensione a comprendere e risolvere i problemi e volontà di assumersi le responsabilità. Questo modo di studiare il lavoro, che si pone fortemente innovativo nella sociologia del lavoro contemporaneo, può essere collocato a cavallo tra due correnti che si stanno sviluppando nello studio del lavoro: una che sottolinea la dimensione "macro sociale", ambito di studio dei sociologi tradizionali del lavoro e ancora caratterizzante una grossa parte della sociologia del lavoro (Reyneri, 2005, Butera, 2008), e un'altra che enfatizza la dimensione "micro sociale" dove si dà centralità al lavoro come attività (Gherardi, Bruni, 2007; Gherardi, 2008b). Alla domanda, che si pongono tradizionalmente i sociologi, sintetizzabile in "Dove va il lavoro?", le risposte della corrente "macro" vengono cercate nei mutamenti storici della divisione del lavoro, dell'economia, dell'organizzazione, della demografia e delle migrazioni, che influiscono sulle modalità di partecipazione al lavoro, sulla qualità del lavoro, sulle caratteristiche dei lavoratori. Per mostrare come questo modo di studiare il

lavoro sia prevalentemente connesso alla sociologia del lavoro tanto da connotarne tradizionalmente gli studi, basta leggere la definizione dell'oggetto della sociologia del lavoro che Gallino, sul Dizionario, riporta:

“la sociologia del lavoro studia, da un lato, le variazioni dell'organizzazione, della qualità, del valore del lavoro in differenti settori produttivi – industria agricoltura, amministrazioni, ecc- e professionali mettendole in rapporto col variare del modo di produzione, della tecnologia, della struttura tecnica ed economica delle aziende, del tipo e grado di organizzazione sindacale dei lavoratori, delle forme di dominio politico ed economico, della componente biosociale della popolazione (piramide di età, sesso, scolarità...); dall'altro, gli effetti che gli accennati aspetti del lavoro hanno sulla collettività di lavoratori, sulla stratificazione sociale, sul tempo libero, sull'estensione della civiltà, infine sulla qualità della vita” (Gallino, 1993:389).

In questa prospettiva, il lavoro viene visto come fenomeno storico-culturale che varia al variare di alcune importanti variabili socio-anagrafiche, sociali ed economiche. Assumono una particolare rilevanza gli approfondimenti che vedono il lavoro principalmente come occupazione, dove un grosso filone è costituito dagli studi sul mercato del lavoro che indagano l'impatto delle politiche del lavoro sull'occupazione, l'incontro tra la domanda e l'offerta, i fenomeni che lo caratterizzano quali la partecipazione delle donne, la disoccupazione, la flessibilità e l'instabilità (Reyneri, 2005). Rientrano nel filone macro anche gli studi di Butera (2008) nei paesi industrializzati dell'Occidente sull'aumento dei lavoratori della conoscenza (*knowledge worker* sono i manager, i professionisti e i tecnici) e sul cambiamento che questo ha portato nel rapporto tra professione e organizzazione nel muoversi sui confini tra lavoro dipendente e autonomo, fra organizzazione e sistema professionale⁹⁶.

Accanto a una dimensione “macro” che caratterizza prevalentemente gli studi sociologici sul lavoro (Reyneri, 2005, Butera, 2008) emerge l'attenzione a una dimensione “micro sociale” dove il lavoro, visto come attività, viene studiato secondo diverse prospettive risultanti anche dal contatto della sociologia con altre discipline⁹⁷. Rientrano in questo filone la teoria dell'attività (Engeström, 1995, 1999), gli studi sull'apprendimento organizzativo (Gherardi, Nicolini, 2004), gli studi

⁹⁶ Sono questi, per Butera (2008), i soggetti che forniscono maggior valore aggiunto a prodotti e servizi che per le economie occidentali è la maggior fonte di vantaggio competitivo.

⁹⁷ Si fa riferimento, per esempio, alla teoria dell'attività che deriva dal contatto con le discipline sociologiche in particolare con la psicologia culturale di cui vedasi Zucchermaglio C. e Alby F. *Psicologia culturale delle organizzazioni*, Carocci, Roma, 2006 e gli studi dell'apprendimento organizzativo derivanti dal contatto tra la sociologia del lavoro e gli studi organizzativi. Per una ricostruzione delle radici teoriche dei due approcci vedasi Gherardi S. Nicolini D. *Conoscenza e apprendimento nelle organizzazioni*, Carocci, Roma, 2004.

etnometodologici sul lavoro (Fele, 2002) e gli studi sulle pratiche lavorative (Gherardi 2000, 2006).

La teoria dell'attività vede il *focus* sull'attività lavorativa come motivo di concertazione tra sistemi di attività che condividono lo stesso oggetto di lavoro: il lavoro è studiato come attività inserita in una complessa rete di relazioni dove si negozia la conoscenza derivante dalla pratica dei diversi attori. Il lavoratore è considerato all'interno di una rete di relazioni costituita dall'oggetto del suo lavoro, dagli strumenti di cui si serve, dalla comunità in cui si inserisce e dalle regole che strutturano la divisione del lavoro vigente in un dato assetto storico-culturale. Il sapere e la competenza professionale non sono così attribuibili a singoli individui, ma ascritti in un sistema di attività dove agisce una "comunità di attori". La centralità degli studi che utilizzano questa teoria è sull'attività come motivo di concertazione tra diversi modi di sapere pratico, i sistemi di attività da cui scaturiscono e soprattutto il sistema di attività che creano. Alcuni risultati di questi studi hanno messo in evidenza che una caratteristica del lavoro esperto è quella di "attraversare confini" (Engeström, 1995), nel senso di essere in grado professionalmente di interagire con altre persone per la soluzione di nuovi problemi tramite una negoziazione delle soluzioni derivante da un confronto di diverse competenze. Un esempio può essere quello che Engeström (1999:86) chiama pulsazioni organizzative (knotworking), ossia i nodi di attività che consistono nel mettere un comune differenti competenze per il raggiungimento di un fine comune. Si tratta di una concertazione legata a eventi locali e limitati nel tempo che può anche dar luogo ad attività di collaborazione di lungo periodo. Basti pensare, in ambito psichiatrico, alla realizzazione del trattamento sanitario obbligatorio come attivazione di competenze diverse finalizzate a rendere accettabile l'obbligatorietà del trattamento al paziente. La competenza professionale della polizia municipale, con quella dell'infermiere del 118, del medico che prescrive l'obbligatorietà del trattamento sanitario e del collega che la convalida, possono "annodarsi", nel senso di costituire un nodo di attività, in modo tale da facilitarne l'esecuzione andando "oltre il confine professionale" ai fini di realizzare il comune obiettivo. In altre parole, si costruisce una relazione tra differenti saperi che non richiede un controllo centralizzato, ma ogni soggetto implicato agisce con il suo sapere, i suoi strumenti e può dare origine, quando funziona, a quello che Engeström (1999:86) chiama "pulsazione organizzativa" in cui gli attori coinvolti collaborano per la realizzazione di un determinato fine che nell'esempio riportato è il trattamento sanitario obbligatorio.

Anche gli studi sull'apprendimento organizzativo che vedono l'apprendimento come processo conoscitivo e organizzativo situato nei contesti lavorativi quotidiani (Gherardi, Nicolini, 2004) si collocano nel filone "micro". In questi ambiti l'apprendimento è una pratica sociale acquisita attraverso la partecipazione legittima o periferica a una comunità di pratiche. L'apprendimento avviene tramite una rete di relazioni che si stabilisce tra coloro che condividono la stessa attività pratica sia tra persone autorizzate a essere membri legittimi della comunità, sia nei confronti dei novizi. In quest'ultimo caso si parla di partecipazione periferica e l'apprendimento viene facilitato dalla presenza di persone incaricate a fungere da traduttori. In questo approccio il processo di apprendimento è situato nei contesti di lavoro quotidiani e distribuito nelle comunità che creano, impiegano e innovano conoscenze specialistiche e custodito dentro relazioni sociali (Gherardi, Nicolini, 2001)⁹⁸.

Infine, gli studi etnometodologici sul lavoro, si concentrano sul lavoro inteso come un complesso organizzato di pratiche esperte che va studiato a partire dalla logica pratica, situata e riflessiva delle specifiche attività nei contesti nei quali viene esercitato. Sono studi che si concentrano sulle azioni pratiche delle persone al lavoro, ossia sul cosa le persone fanno concretamente nel proprio posto di lavoro e che hanno interessato vari settori di lavoro sia scientifico, come il lavoro degli astronomi e dei matematici (Garfinkel, Lynch, Livingston, 1981, in Fele 2002); sia altri ambienti e pratiche di lavoro come la musica (Sudnow, 1978 in Fele, 2002). In altri termini, esplorano nei dettagli la specificità di una professione, ciò che occorre "sapere in pratica" per svolgere in modo competente il proprio lavoro⁹⁹. L'approccio dei ricercatori è quello che Fele descrive come:

"seguire passo dopo passo, secondo dopo secondo, minuto dopo minuto...rivivere con loro (inteso con coloro che lavorano) la storicità del loro lavoro mentre si svolge" (2002: 163).

Negli ambienti di lavoro, questi studi, sono molto vicini ai problemi pratici che le persone incontrano quotidianamente nello svolgimento delle loro attività e che non si

⁹⁸ Per un'illustrazione empirica dei meccanismi attraverso cui una pratica diviene condivisa e trasmessa ai novizi vedasi Gherardi S., Nicolini D., "Il pensiero pratico. Un'etnografia dell'apprendimento" in Rassegna Italiana di Sociologia n.2, 2001, pp 231-255, che tratta come avviene, per i novizi di un cantiere edile, l'apprendimento della sicurezza.

⁹⁹ Per una ricostruzione di questi studi vedasi Fele G. "Etnometodologia. Introduzione allo studio delle attività ordinarie", Carocci, Roma, 2002; in particolare il capitolo quarto dedicato interamente agli studi sul lavoro in questa prospettiva.

basano su ricostruzioni *ex-post*, ma su ricostruzioni dettagliate di ciò che avviene *in itinere* durante il lavoro. In questo filone si collocano gli studi sulla pratica lavorativa che trovano origine, da un lato, dall'interesse verso gli aspetti legati alla qualità del lavoro e alle sue modalità di svolgimento; dall'altro lato, dall'esigenza di controllo manageriale nata soprattutto con il cambiamento delle competenze richieste al lavoratore della conoscenza che si configurano come trasversali ossia più di astrazione, di interpretazione, di manipolazione di informazioni che relative a oggetti materiali come in passato. Si può quindi affermare che l'interesse della sociologia del lavoro legata allo studio delle pratiche lavorative è motivata sia dalla ricerca di una maggior autonomia e qualità del lavoro, sia dalla ricerca di un maggior controllo manageriale sulla conoscenza come risorsa. Lo studio del lavoro a partire dalle pratiche lavorative è stato un tema trascurato in Italia fino all'esplosione della tematica dell'apprendimento organizzativo e della gestione della conoscenza, temi ricostruiti e trattati in Italia da Gherardi e Nicolini (2004). A partire da queste tematiche, gli "studi basati sulla pratica" hanno dato origine a un campo di studi molto eterogeneo, ma ciò che li accomuna è il fatto che considerano il lavoro come attività situata, dove la pratica lavorativa viene studiata e interpretata nel contesto sociale in cui le persone e le tecnologie collaborano e confliggono nel raggiungimento di un fine collettivo (Gherardi, 2000, 2006, 2007).

La sociologia del lavoro ha in questo modo riscoperto la tradizione etnometodologica, etnografica e gli studi qualitativi di campo che partono dall'assunto che i luoghi di lavoro sono contesti socio tecnici dove umani e non umani sono fortemente collegati. Si può quindi sostenere che gli studi sulla pratica si collocano in filone che si può definire "micro", ma anche "interpretativo-descrittivo", in quanto la pratica lavorativa viene studiata nella sua comprensione e ricostruzione della logica interna per poter giungere a una adeguata rappresentazione dell'attività lavorativa delle persone durante il lavoro. Concentrare l'attenzione sulle pratiche lavorative in quanto tali, non significa tralasciare la dimensione istituzionale storica e culturale in cui le pratiche prendono forma. Infatti, anche in questa prospettiva, lo sfondo storico e istituzionale acquista una sua rilevanza, non tanto come relazione lineare tra forme di regolazione del mercato del lavoro e pratiche situate, ma soprattutto come elemento che media e supporta il lavoro. Basti pensare al lavoro che è sempre più flessibile e a come questa caratteristica si ripercuota sui lavoratori contemporanei a cui viene chiesto di essere pronti ai cambiamenti con breve preavviso, di correre continuamente qualche rischio, di affidarsi

sempre meno alle procedure formali (Sennett, 2001:9). Nell'ambito specifico dei servizi sociali, che da questo punto di vista non si differenzia in modo sostanziale da altri ambiti di lavoro, si può pensare che l'aumento dei contratti di collaborazione coordinata continuativa e a progetto (co.co.co. e co.co.pro.) che contraddistingue maggiormente il lavoro professionale dell'assistente sociale nella società italiana al momento attuale (Fiore, Puccio, 2010) rispetto agli anni Novanta del Secolo scorso, può concorrere a costruire anche le pratiche lavorative, se non altro per una perdita di continuità nel lavoro con le persone a cui può dar facilmente luogo il *turn over* dei professionisti. In altri termini, la ricostruzione della dimensione storico-istituzionale del lavoro a partire dalle pratiche lavorative, permette di vedere come gli elementi di regolazione del lavoro rivestono importanza per l'attività quotidiana degli attori. Inoltre, inglobare il contesto storico e istituzionale in complesse dinamiche di mediazione del lavoro facilita, nello studio del lavoro, il superamento della dicotomia tra "micro" e "macro" qui utilizzata per chiarezza espositiva.

3.3 Il concetto di pratica

In questo paragrafo si vuole richiamare brevemente lo studio sociologico delle pratiche a partire da coloro che maggiormente vi hanno contribuito dato che il concetto di "pratica" non è nuovo in sociologia.

La prima riflessione teorica sulle pratiche sociali risale a Bourdieu (1972) e parte dai suoi studi etnologici. Accanto alla conoscenza fenomenologica che contraddistingue l'esperienza primaria del mondo della vita quotidiana e alla conoscenza oggettivista, che si interroga sulle condizioni delle possibilità oggettive dell'esperienza primaria del mondo, vi è, secondo l'autore, la conoscenza prasseologica che mette a fuoco quelle che Bourdieu definisce le relazioni dialettiche tra le strutture oggettive e le disposizioni strutturate. In questo senso, la conoscenza pratica considera come oggetto di indagine le relazioni tra le azioni dei soggetti agenti e le strutture sociali. Per l'autore, infatti, il mondo sociale è costituito da campi, ossia da microcosmi relativamente autonomi governati da leggi proprie e dipendenti, solo a livello parziale, dalle leggi che connotano altri campi¹⁰⁰. Le pratiche, a livello del singolo campo, sono il prodotto degli

¹⁰⁰ Bourdieu definisce campo: "*una rete o una configurazione di relazioni oggettive tra posizioni. Queste posizioni sono definite oggettivamente nella loro esistenza e nei condizionamenti che impongono a chi le*

habitus, ma anche della struttura del campo¹⁰¹. All'interno di questo quadro teorico anche la pratica si configura come: “*il prodotto della relazione dialettica tra una situazione un habitus*” (Bourdieu, 1972:211). Quindi, le pratiche sono il risultato dell'interazione tra campo e *habitus*, e come tali hanno una natura relazionale che le rende per un verso vincolate, ma contemporaneamente anche creative. Il soggetto agente diviene quindi sia produttore sia riproduttore di pratiche: esse sono il prodotto di un modo di operare che il soggetto riproduce nelle interazioni con gli altri *habitus*. In Bourdieu la logica dell'agire è razionalità adattiva: l'*habitus* è sistema di schemi generatori di pratiche e queste ultime sono il prodotto dell'incontro tra un *habitus* e un campo. L'*habitus* è quindi, per l'autore, tutto ciò che fa muovere con padronanza un attore in uno specifico ambito sociale (campo), è un senso pratico, che presuppone una forma di conoscenza non esplicita, ma incorporata nei gesti, nelle movenze, nella capacità di evitare gli ostacoli. L'apprendimento corporeo dell'*habitus* nasce dall'osservazione dei gesti e delle azioni degli altri, in altri termini si tratta di un apprendimento che nasce nella pratica e passa attraverso le pratiche (Bourdieu, 1972). Anche le regole nascono dalle pratiche, ma il loro linguaggio legalista rischia di appiattire lo studio delle pratiche sul piano formale, infatti una pratica non si configura in quanto tale perché obbedisce a una regola, ma perché avviene in un arco temporale ben definito.

Anche in Giddens (1979) vi è una nozione di pratica che si pone in netto contrasto con il modello della razionalità: è la *coscienza pratica*, che agisce ordinariamente seguendo la *routine* e che non sa rendere motivazione e spiegazione all'azione intrapresa. In altri termini, la presenza della coscienza pratica nel soggetto permette di mettere in atto meccanicamente dei comportamenti in seguito all'acquisizione di competenze. Ciò che si può osservare sono pratiche sociali, azioni situate dei soggetti, derivanti sia da motivazioni individuali sia da risposte a particolari sollecitazioni. L'aver imparato e sperimentato più volte l'efficacia di un comportamento rende possibile l'applicazione

occupa, agenti o istituzioni, dalla loro situazione attuale e potenziale all'interno della struttura distributiva delle diverse specie di potere (o di capitale) il cui possesso governa l'accesso a profitti specifici in gioco nel campo, e contemporaneamente dalle relazioni oggettive che hanno con altre posizioni (dominio, subordinazione, omologia). Nelle società fortemente differenziate il cosmo sociale è costituito dall'insieme di questi microcosmi sociali relativamente autonomi, spazi di relazioni oggettive in cui funzionano una logica e una necessità specifiche, non riconducibili a quelle che regolano altri campi” (1992:67,68).

¹⁰¹ Bourdieu (1980) in *Le Sens pratique* propone una definizione di *habitus*: “*i condizionamenti associati a una classe particolare di condizioni di esistenza producono gli habitus, sistemi di disposizioni durevoli e trasponibili, strutture strutturate che funzionano come strutture strutturanti, cioè come principio di organizzatore di pratiche e di rappresentazioni che possono essere oggettivamente accordate con il loro scopo senza supporre il perseguimento cosciente di fini*” (88-89). Per Bourdieu l'*habitus* è un prodotto delle strutture oggettive interiorizzate e contribuisce a produrle. L'autore rifiuta così l'opposizione soggettivismo *versus* oggettivismo perché l'*habitus* è una realtà che comprende in sé entrambi gli aspetti.

meccanica che si concretizza in un agire intenzionale e inconsapevole rispetto allo scopo. Salire su un autobus, è un esempio in cui la sola attivazione di quella che Giddens (1979, 1990) chiama coscienza pratica permette di realizzare l'azione.

Entrambi gli autori introducono, accanto all'aspetto routinario della pratica anche la capacità del soggetto di uscire da uno schema fissato e di modificare le proprie abitudini: Bourdieu (1997) sottolinea la plasticità dell'*habitus*, che può essere più o meno elevata secondo la posizione d'origine, l'appartenenza, le adesioni sociali e religiose, che l'autore chiama traiettorie, per favorire l'adattamento a situazioni nuove. Giddens (1979) introduce oltre alla *routine* il "*reflexive monitoring of action*", ovvero il monitoraggio riflessivo, aspetto centrale e caratteristico della vita umana attribuibile alla *coscienza discorsiva* che permette all'attore di analizzare e riflettere anche sugli effetti non previsti dell'azione stessa con la possibilità di modificare il comportamento successivo. E' la capacità che i soggetti hanno di riflettere sui propri comportamenti, in qualche modo di monitorarli, e conseguentemente di mutarli in seguito alla riflessione sull'azione.

Accanto a un aspetto riflessivo che connota la pratica, si sottolinea anche l'aspetto sociale: la pratica non è solo un'abitudine individuale, è sociale, in quanto non ha valore solo per un singolo soggetto, ma è un evento inter-soggettivo che coinvolge diversi soggetti appartenenti a un determinato contesto e influisce anche a livello macro. La componente sociale delle pratiche, per Giddens (1990), si manifesta anche nella loro interrelazione con la struttura sociale. A questo proposito, Giddens nella teoria della strutturazione parla di dualità della struttura: l'attore competente nel momento in cui riproduce le pratiche sociali modifica la struttura sociale stessa. Strutture e azioni sono dunque in rapporto duale mediato da regole e risorse che vanno a costituire le modalità di produzione e riproduzione delle pratiche sociali.

Più recentemente, nella sociologia della scienza, Schatzki e Cetina (2001) propongono una rilettura del concetto tradizionale di pratica e introducono l'esistenza della dimensione normativa: le pratiche sociali, implicano un sapere in cui l'azione vede incorporata in sé una teoria, un elemento normativo, in altre parole, per essere attori competenti di una pratica bisogna anche sapersi muovere correttamente. Si supera la concezione abitualista e si introduce la possibilità di esercitare bene o male una pratica. In questa accezione gli attori possono attivare risposte appropriate alla situazione e collegate a una corretta o scorretta esecuzione della pratica che può anche avere effetti sanzionatori. Si introduce, così, un modo di vedere la pratica sociale come

un complesso di attività pubbliche, visibili, che gli attori imparano gli uni dagli altri nel corso del tempo (Spinosa, Lynch, 2001), socialmente riconoscibili in quanto applicate con o senza correttezza ma con regolarità da un certo numero di individui. Nelle pratiche sociali vi è quindi anche una dimensione cognitiva che implica un'attività riflessiva e un coinvolgimento dinamico tra attore e ambiente che si sviluppano nel tempo, la cui crescita può anche essere indipendente dalla teoria (Bloor, 2001). Si propone un'idea di pratica come relazione dinamica dove acquista una rilevanza fondamentale l'interdipendenza: gli attori creano pratiche condivise interagendo, le pratiche condivise, infatti, non sono la somma di pratiche individuali, ma la derivazione dell'interdipendenza degli attori sociali (Barnes, 2001). E' attraverso l'azione e l'interazione nelle pratiche che la vita sociale è organizzata, riprodotta e trasformata.

In senso molto generale la pratica sociale può essere così definita come un complesso organizzato di attività, socialmente riconoscibili perché vengono messe in atto con regolarità da un certo numero di individui che possono insegnarle ad altri nel corso del tempo.

3.4 Pratica lavorativa e lavoro situato

Nello studio delle pratiche lavorative l'accento viene messo: sul "fare", sul fine pratico che emerge e sul risultato integrativo delle attività e delle operazioni del "fare" per giungere al fine dentro modalità riconosciute, sostenute socialmente e riprodotte costantemente (Gherardi, Nicolini, 2007).

Le pratiche lavorative contengono almeno tre aspetti: in primo luogo costituiscono la modalità di ordinare il flusso del lavoro, in secondo luogo sono caratterizzate dalla ripetizione (una pratica è tale in quanto continuamente ripetuta da differenti attori e in questo senso, socialmente sostenuta) e, in ultimo, sono connesse con la funzione di riproduzione della società.

Per quanto concerne il primo aspetto, possono essere viste come unità di analisi del lavoro in quanto costituiscono delle modalità che permettono di segmentare il lavoro in sottosistemi di attività coerenti, di codificarlo in modalità riconoscibili, di ordinarlo. Nell'ambito dei servizi sociali, ad esempio, il "passare un caso" a un collega costituisce una situazione codificata e riconoscibile che non vincola le modalità di esecuzione.

Anche la ripetizione (secondo aspetto) è un elemento caratterizzante le pratiche lavorative che si collega, da un lato, allo sviluppo di maggiori competenze, dall'altro

lato, al mutamento come rispecificazione per adattamento alle contingenze. I due aspetti non si pongono in contrapposizione ma sono collegati: la riproduzione quotidiana di un'attività genera una dinamica interna, nella comunità di coloro che la praticano, finalizzata a un costante miglioramento, ma anche a un continuo adattamento al cambiamento qualora mutino le condizioni. In altri termini, proprio la caratteristica della ripetizione, ossia l'essere praticata affina il "saper fare" generando sempre una maggior competenza in relazione al contesto di riferimento. Ad esempio, in uno studio condotto recentemente nel campo della riproduzione assistita (Perrotta, 2008) emerge chiaramente come eseguire uno spermogramma sia un'attività molto più complessa, che è stata affinata dai biologi proprio nella continua pratica, del semplice conteggio di spermatozoi. Le conoscenze rilevanti per riconoscere un "buon seme" vengono così distinte, codificate prima ad occhio nudo e poi tramite il microscopio, trasferite ad altri professionisti del settore tramite la scheda di analisi, interpretate alla luce degli strumenti utilizzati e ancorate alle pratiche quotidiane.

Infine, la stabilizzazione delle pratiche per ripetizione porta in sé due temi rilevanti: da un lato la riproduzione competente della società (terzo aspetto), dall'altro quello che Gherardi chiama "abituazione" (2008b:41). Il primo tema è collegato all'ordine sociale: il lavoro incessante e creativo nel realizzare le pratiche sociali fondamentali nella vita lavorativa contribuisce a creare un ordine sociale che, nella continua riproduzione, costituisce la trama della società. In altri termini è attraverso l'azione e l'interazione nelle pratiche che la vita sociale si organizza, si riproduce e si trasforma. L'altro tema, quello dell'abituazione, vede la stabilizzazione strettamente correlata all'economizzazione di tempo e di energie che le pratiche sociali familiarizzate portano con sé. In altre parole, le pratiche continuano ad essere praticate perché sono sostenute socialmente da una comunità che le ritiene non solo efficaci, ma anche eticamente e esteticamente appropriate. Questo modo di vedere le pratiche sociali sottende l'idea che, all'interno delle differenti comunità professionali, vi sia un modo considerato "giusto" di operare sostenuto dai valori fondanti la professione, dai dibattiti sulla dimensione etica e negoziato con la legislazione vigente, che genera, all'interno delle stesse comunità, differenti scuole di pensiero spesso contrastanti anche tra loro sulle modalità "più giuste". Ciò significa che all'interno delle differenti comunità di pratiche, gli aspetti professionali sono sostenuti e riprodotti grazie alla negoziazione quotidiana di aspetti etici ed estetici che vengono espressi nello svolgimento del lavoro, fermento che rende la pratica dinamica pur nella sua ripetitività.

Negli studi basati sulla pratica il lavoro è considerato un'attività situata, ossia localizzata nel tempo, nello spazio, in un contesto, e mediata nelle forme di conflitto e collaborazione dalle persone e dalle tecnologie, che si realizza grazie a pratiche discorsive. Definire il lavoro come attività situata per Gherardi significa:

“focalizzare l'analisi sociologica del lavoro sulle pratiche lavorative quali modalità di azione e conoscenza che emerge in situ dalla dinamica delle interazioni” (2007:23).

Il lavoro “situato” può essere quindi definito come un'attività collettiva che si svolge in un tempo e in un luogo circoscritti e assume tutta la variabilità connessa al contesto; esprime quindi una razionalità contestuale cioè una forma di azione e di ragionamento pratico legato al contesto, all'interazione con gli altri, all'oggetto di lavoro. In altri termini, il contesto non è visto come contenitore dell'azione, ma come situazione in cui gli interessi degli attori e le opportunità dell'ambiente si incontrano e si definiscono reciprocamente. La pratica lavorativa, di conseguenza, viene considerata la modalità di azione e di conoscenza che emerge dalla dinamica delle interazioni contestualizzate. Lavorare è, quindi, un processo collettivo perché l'esperienza condivisa nelle pratiche lavorative produce identità collettiva e sedimenta quel sapere pratico che viene trasmesso attraverso i racconti che rafforzano lo spirito comunitario e incorporano l'esperienza rendendola trasferibile oltre la temporalità dell'avvenimento. Considerare il lavoro come attività mediata significa riprendere il concetto di mediazione: la stessa radice etimologica della parola “mediazione” rimanda all' “essere nel mezzo” e quindi anche a mettere in relazione e in comunicazione, infatti una mediazione si stabilisce quando “l'essere nel mezzo” è uno strumento, una risorsa per la stessa relazione ¹⁰².

¹⁰² Il concetto di mediazione deriva dalla teoria dell'attività, nata nella psicologia culturale, per dar conto della natura culturale dei processi psicologici. Vygotskij (1990), ritenuto il padre fondatore di questa teoria, sostiene che i processi psicologici possono essere compresi solo alla luce dei fattori culturali e degli strumenti attraverso cui sono mediati come ad esempio il linguaggio. Successivamente Engeström (1995, 1999) estende la teoria dell'attività alla comprensione e alla descrizione del mondo materiale e quindi anche dei contesti lavorativi dando centralità all'oggetto che media la relazione del soggetto con il mondo lavorativo.

3.5 La conoscenza come sapere pratico

Dare centralità alla pratica lavorativa come unità di analisi che connota il lavoro situato significa rivitalizzare gli studi micro sociali, che vedono il lavoro come attività conoscitiva pratica, con aspetti che erano rimasti in ombra nell'epoca taylorista in cui si studiava il lavoro come esecuzione. Generalmente, utilizzare l'aggettivo "pratico" riferendosi alla conoscenza per indicare quella conoscenza che si acquisisce "nella pratica" ha assunto, nel senso comune, un accento svalutativo sminuente, anche perché il "sapere pratico" è spesso visto spesso in contrapposizione al "sapere formale". Questa visione, ampiamente diffusa, viene oggi radicalmente contestata dalla qualificazione della società contemporanea come "società della conoscenza" dove il lavoro si dematerializza e la conoscenza diviene uno dei principali prodotti. Assumono un particolare valore economico le risorse "intangibili" come la conoscenza, il capitale sociale e intellettuale, la fiducia. Infatti, come la ricerca di produttività del lavoro manuale ha caratterizzato il Secolo scorso (Taylor, 1999), questo Secolo si contraddistingue per la ricerca di produttività del lavoro della conoscenza sia sul versante tecnologico sia su quello sociale. Ci si pone la domanda di cosa sia la conoscenza e di come sia cambiato il suo statuto nella società. Infatti, se entro una visione economica per società della conoscenza si intendeva un tipo di società dove la conoscenza scientifica e tecnica penetrava in tutte le sfere del sociale, ora questo modo di vedere viene messo in discussione (Lyotard, 1979, Cetina, 1999).

Lyotard (1979), nel testo in cui affronta il tema del sapere nelle società più sviluppate, sostiene che anche il sapere cambia statuto nel momento in cui le società entrano nell'epoca post-industriale. Nell'età postmoderna la principale forza produttiva è il sapere che non si riduce alla scienza e nemmeno alla conoscenza, ma:

“coincide con una formazione estesa di competenze, è la forma unitaria incarnata in un soggetto composto dalle diverse specie di competenze che lo costituiscono” (Lyotard, 1979:38).

Anche per Cetina (1999:8) la società della conoscenza è una società permeata da culture della conoscenza cioè da strutture e meccanismi che servono alla conoscenza stessa e che si sviluppano attraverso la sua articolazione. Si è infatti passati, per l'autrice, dallo studio del conoscere (knowledge), dove la conoscenza era concepita

come un prodotto specifico, a una conoscenza che è diventata costitutiva delle relazioni sociali e, quindi, costitutiva della società. La rilevanza di questo tema, nello studio del “sapere pratico” è di primaria importanza tanto che, chi se ne è maggiormente occupato (Gherardi, 2008b), individua l’esistenza di almeno quattro discorsi che legano la conoscenza all’apprendimento¹⁰³. In base alla classificazione di Gherardi (2008b:32-36) la conoscenza, infatti, può essere identificata in un primo discorso come oggetto, in un secondo discorso come interpretazione, in un terzo discorso come processo e, infine, come attività.

Se si prova ad applicare nel servizio sociale il primo discorso, si può osservare come ci si trovi distante da una “conoscenza come oggetto” che presuppone un’idea di conoscenza stabile, oggettiva e trasferibile, alla quale soggiace un’immagine unica e veritiera del mondo e la possibilità di apprendimento tramite una distribuzione codificata.

Il secondo discorso della conoscenza, che la concepisce come interpretazione, parte dalla constatazione che non tutta la conoscenza può essere oggettivata e trattata in modo meccanicistico, ma che ne esiste un tipo che rimane tacita, difficile da trasferire, in un certo senso personale, che richiede dunque un’interpretazione del mondo e un’assunzione di un punto di vista soggettivo (Polanyi, 1958). Il modello comunicativo per l’apprendimento di questa conoscenza vede la centralità dell’interpretazione intersoggettiva come attribuzione di significati e dell’interazione tramite la comunicazione.

Un terzo discorso vede la conoscenza come processo, che non solo si sviluppa tra soggetti interpretanti, ma che richiede la partecipazione, intesa come processo attivo di appropriazione di fatti, di regole, di discorsi di differenti attori. La conoscenza viene vista come apprendimento tramite la partecipazione competente nelle pratiche lavorative di un gruppo sociale, in altre parole come partecipazione a una comunità di pratiche (Wenger, 1998). E’ nella comunità di pratiche che la conoscenza viene costruita all’interno dei differenti gruppi sociali e professionali tramite la partecipazione alle pratiche lavorative: il contesto è quindi luogo dell’apprendimento.

Nel quarto e ultimo discorso, la conoscenza può essere studiata come connessione in azione, come capacità di stabilire relazioni, di connettere persone ma anche oggetti materiali o meglio persone e oggetti. La conoscenza è in relazione reciproca tra

¹⁰³ La suddivisione in quattro discorsi sulla conoscenza tende a semplificare un panorama molto ampio e complesso sottolineando in modo un po’ estremo l’una e l’altra posizione, ma qui utile al fine di cogliere la rilevanza della conoscenza come connessione in azione.

soggetti e oggetti in un contesto sociale, ma anche conoscenza che emerge dalle relazioni tra soggetti e tra soggetti e oggetti. E' quindi un'attività pratica che consiste nello stabilire connessioni in azione entro una rete creata e formata da relazioni contestuali. Sono proprio queste interazioni, la capacità di creare e stabilire relazioni durevoli, collocate in un contesto di rilevanza pratica, che creano conoscenza e l'apprendimento diventa conoscenza in pratica. Si può quindi sostenere che, in questo quarto discorso, la conoscenza pratica viene creata attraverso la negoziazione dei significati di parole, azioni, situazioni, costruita discorsivamente, frammentata e distribuita in un ambiente materialmente situato ed è mediata dalle relazioni sociali, dalle esperienze precedenti, dalla corporeità, dalla materialità.

Negli studi basati sulla pratica (Gherardi 2000, 2006) lavorare non è conoscere una serie di pratiche, ma sapere in pratica come esercitare un lavoro o una professione; è dunque un "saper fare" in una specifica situazione, un saper lavorare insieme ad altri che intesse relazioni tra persone, oggetti, linguaggi, tecnologie, istituzioni e norme perché è nell'utilizzo dell'insieme di conoscenze come risorse per l'azione, che si generano altre conoscenze. I lavori dell'infermiere, dell'assistente sociale, del *manager*, consistono in un insieme di pratiche lavorative che vengono quotidianamente ripetute e adattate alle circostanze mutevoli in cui si svolgono: è l'insieme delle pratiche lavorative che compone una professione, il come vengono eseguite dipende dalla specifica situazione. Si tratta di una conoscenza contestuale, dove il professionista è colui che conosce nella pratica, nel senso che sa utilizzare la conoscenza a fini pratici con altre persone; ciò avviene quando è in grado di riprodurre la pratica lavorativa ed è autorizzato a farlo in autonomia avendo acquisito un sapere specifico. L'utilizzo nella pratica lavorativa del sapere acquisito porta così ad altre conoscenze che sono conoscenze pratiche basate su un sapere che non si pone in contrapposizione al sapere tecnico, ma che lo incorpora in sé. Infatti, le conoscenze specifiche acquisite nella pratica, portano proprio per la natura contestualizzata dell'attività lavorativa, ad altre conoscenze, ossia a quello che viene chiamato "sapere pratico" inteso come un saper fare in modo competente e orientato per un fine collettivo. Nello svolgimento del lavoro quotidiano le conoscenze tacite e implicite, quelle che Polanyi (1958) definiva *personal knowledge*, sono di importanza vitale perché spesso si è capaci di fare qualcosa che non si è in grado di descrivere analiticamente. Non solo i membri di un'organizzazione sono portatori di una conoscenza tacita, cioè sanno più di quanto siano in grado di verbalizzare, ma spesso, come hanno rilevato Argyris e Schön (1996)

nei loro studi sull'apprendimento organizzativo, vi è incongruenza tra la “teoria dichiarata” e la “teoria in uso”. Quest’ultima è costituita da regole pratiche, dalla percezione della cosa giusta da fare in una situazione, dal comportamento considerato adeguato nelle situazioni in base a norme condivise e incorporate nell’attività quotidiana e viene agita nei contesti lavorativi. In altre parole, consiste nel conoscere in pratica un lavoro in un contesto lavorativo, ma spesso si discosta dalla “teoria dichiarata”.

A questo proposito Gherardi (2008:60-61) individua l’esistenza di tre tipi di relazioni che si istaurano tra le pratiche e il sapere pratico: la prima, di contenimento nel senso che il sapere pratico è contenuto nelle pratiche; la seconda, di reciproco modellamento tra apprendimento e praticare, dove conoscere e praticare sono fenomeni distinti ma in interazione reciproca; e infine, la terza, di equivalenza dove praticare è conoscere in pratica, anche se questo non sempre avviene in modo consapevole. In altri termini, quando si agisce come praticante competente ci si rapporta con successo al campo delle pratiche e non tanto solo applicando una conoscenza pregressa, ma una conoscenza che prende forma nell’attività stessa e per mezzo di essa. Il quadro raffigurato nella terza posizione viene arricchito da Gherardi e Bruni (2007) anche con l’introduzione del paradigma dell’ “azione situata” come prospettiva di analisi del lavoro ancorata allo spazio¹⁰⁴. Si estende così l’idea del lavoro come interazione tra persone anche all’interazione con le tecnologie che possono facilitare o ostacolare i fini lavorativi. Si pensi al ruolo giocato dai computer, ma anche più semplicemente dal telefono che, in uno studio condotto da Abbott (1995) negli ospedali appare come lo strumento più utilizzato nel lavoro quotidiano dall’assistente sociale.

L’accento è posto sulle azioni situate, ripetute nel tempo, che fanno emergere un contesto dove le relazioni sociali non solo tra persone, ma anche tra queste e il mondo materiale, si stabilizzano e si riproducono normativamente. Si introduce così il concetto di “pratica di comunità” dove l’attenzione si pone sulle pratiche ripetute, durabili nel tempo, ancorate materialmente, strettamente connesse tra loro e la comunità è un dispositivo di riproduzione del campo di pratiche (Gherardi, 2008a:61)¹⁰⁵. Parlare di

¹⁰⁴ Gli autori fanno riferimento a un numero speciale monografico di “*Sociologie du travail*” curato da Anni Borzeix e dedicato al tema “Lavoro e Conoscenza” del 1994 dove l’espressione “azione situata” diventa una prospettiva di analisi del lavoro. L’idea di base è che esista una differenza sostanziale tra la conoscenza astratta, come per esempio quella appresa dai testi, che si configura come decontestualizzata perché non trasferibile al mondo reale e il conoscere nelle situazioni quotidiane che è un conoscere contestualizzato.

¹⁰⁵ Si noti il passaggio concettuale dalla comunità di pratiche (Wenger, 1998) dove l’accento è sul contesto come luogo di apprendimento di pratiche, alle pratiche di comunità (Gherardi, 2008a) dove

azione situata significa quindi porre l'enfasi sul contesto in cui la pratica lavorativa si svolge e sul come viene mediata, non solo dalle persone, ma anche dagli oggetti presenti e utilizzati nella pratica. Con questa estensione la professionalità non è solo un utilizzo pratico di conoscenze emergenti dall'interazione, ma anche la consapevolezza che, proprio per queste caratteristiche, il sistema di conoscenze del professionista è frammentato. Ciò sottende che anche altre persone, con cui il professionista collabora, possiedono diversi "pezzi" di conoscenza e per giungere al fine lavorativo occorre allineare le diverse conoscenze, collegate alle differenti competenze. Un esempio che Gherardi e Bruni (2007) portano in ambito medico, chiarifica il pensiero: la pratica lavorativa del medico non è solo limitata alle conoscenze cliniche che il medico possiede e all'utilizzo di strumenti propri della medicina. In altri termini, il medico utilizza le sue competenze specifiche nella pratica lavorativa, ma perché possano essere "messe in pratica" in modo efficace sono completate anche da altre conoscenze che si compongono nella pratica lavorativa a contatto con il paziente, le regole organizzative, l'infrastruttura tecnologica (computer, telefoni...), gli artefatti (la scheda-paziente vista non solo come sequenza di domande ma anche come strumento di *accountability* organizzativa), la comunità di appartenenza (ad esempio, il confronto tra medici contribuisce al mantenimento del senso di appartenenza alla comunità medica).

E' la composizione di tutti questi "pezzi" che permette di acquisire intelligibilità alla conoscenza come razionalità contestuale, ossia improntata sulla logica della situazione e di parlare di professionalità contestualizzata. L'unità di analisi che gli autori assumono è, quindi, la pratica lavorativa e la sua riproduzione nella quotidianità, ossia la sua ripetizione abituale dove l'attenzione si pone sull'analisi del lavoro come momento riproduttivo della società e dei rapporti sociali.

3.6 Lo studio della conoscenza pratica

Gli studi esistenti e maggiormente diffusi in Italia, si riferiscono prevalentemente alla comprensione di come specifici strumenti tecnologici, inseriti in contesti lavorativi, possano essere capaci di valorizzare e trasformare il lavoro dei soggetti con cui interagiscono (Gherardi, 2008b). Si è così assistito, nella sociologia del

l'enfasi è sulla pratica e sul praticare, ossia sulle pratiche situate, sul "fare in situazione" e al modo in cui la razionalità contestuale adatta l'attività alle circostanze (Gherardi, 2008a:65).

lavoro, a un crescente interesse per la cooperazione interdisciplinare soprattutto tra coloro che si occupano di sistemi informativi.

Negli anni Novanta del Secolo scorso, sono apparsi i primi studi basati su ricerche etnografiche e analisi delle conversazioni, aventi per oggetto le pratiche di lavoro nelle torri di controllo del traffico aereo, le sale di controllo del traffico ferroviario, i centralini per le emergenze. Sono ambiti che rappresentano un fenomeno emergente delle società contemporanee e che Suchman (in Gherardi e Bruni, 2007) ha chiamato centri di coordinamento. La specificità di questi ambiti lavorativi consiste nell'essere ambienti ad alta densità tecnologica, in cui le prestazioni effettuate vengono gestite e fornite in modo cooperativo dove è, quindi, essenziale un buon coordinamento tra l'organizzazione che eroga le prestazioni e coloro che le ricevono. Nel dover rispondere a situazioni critiche in tempi rapidi coordinando risorse e persone, la cooperazione assume una rilevanza fondamentale; al contrario, il potere decisionale accentrato nelle mani di pochi, se non gestito adeguatamente, potrebbe avere effetti disastrosi sull'intero *network* coordinato. Per questo, la cooperazione tra gli individui rappresenta un punto di centrale importanza nell'attività lavorativa, ma anche di maggior complessità perché la parzialità delle prospettive adottate e la difficoltà a condividere una simile rappresentazione della situazione, produce processi di negoziazione continui per poter giungere a una comune linea d'azione. La consapevolezza dell'importanza, per il fine lavorativo comune, del lavoro svolto dai colleghi, la capacità di entrare nella prospettiva dell'altro, di coglierla e di ritenerla un valore, divengono essenziali condizioni in cui si sviluppa la pratica lavorativa.

Gli aspetti considerati fondamentali per la comprensione dei centri di coordinamento, sono rilevanti anche per lo studio del lavoro situato e riassumibili: nel ruolo assunto dalla tecnologia nel suo porsi come vincolante o facilitante nello svolgimento dell'attività lavorativa, nella capacità di leggere una scena per riprodurre l'ordine della normalità attraverso la riproduzione di pratiche competenti, nelle strutture della partecipazione, nel mantenimento di un orientamento comune verso il risultato, nella costituzione di uno spazio lavorativo come campo comune di percezioni e interazioni durante la giornata lavorativa, nello sviluppo della competenza tramite i processi di interazione, nell'autorevolezza della conoscenza. Si colloca in questo ambito la recente ricerca condotta da Gobo et al. (2008) in due 118 della Regione Lombardia, che mette in evidenza come cambia il lavoro quando viene svolto a distanza, secondo la logica contingente del continuo adattamento a circostanze variabili, finalizzato a portare a

termine un compito collettivo in un contesto dove un ruolo fondamentale è assunto dalle nuove tecnologie¹⁰⁶.

A partire dallo studio dei centri di coordinamento, questo modo di studiare le pratiche lavorative come situate e mediate si è esteso dalla tecnologia al corpo, ai discorsi, alle regole. Il tema del corpo e della conoscenza sensibile, cioè il ruolo dell'estetica nell'attività lavorativa, è stato tematizzato in Italia da Strati (2001) a partire dall'osservazione casuale del lavoro che alcuni operai stavano svolgendo su di un tetto. Gli operai riferivano l'importanza di "sentire il tetto con i propri piedi", lo stare "agganciati" e la percezione di "afferrare" il tetto, tanto da sentirsi "inchiodati". In questo senso, sottolineare il carattere mediato del corpo, significa rilevare il ruolo dato alle percezioni, a come l'intero corpo o alcune parti di esso impara a percepire e classificare i fenomeni ritenuti essenziali in un determinato lavoro. In questo caso, per gli operai sono fonti preziose di informazione: lo stare molto attenti ai rumori (percezione uditiva), il guardare quello che altri fanno (percezione visiva tramite contatto oculare) per capire a che punto del lavoro si trovano. Il corpo e la conoscenza acquisita attraverso i sensi della vista, dell'udito e del tatto sono, nella descrizione che gli operai forniscono, gli elementi essenziali per poter lavorare senza esporsi a perdite d'equilibrio che le gambe non potrebbero reggere, che vengono affinati nel corso dello svolgimento dell'attività lavorativa. Il corpo al lavoro attraverso la vista, soprattutto con l'acquisizione di una "visione professionale", pur nel suo riferimento alla percezione ottica, viene utilizzata in senso più ampio per indicare il modo in cui viene letto e costruito il mondo rispetto alla propria attività. Nell'acquisire uno "sguardo professionale", espressione di cui siamo debitori a Goodwin (2003), si impara a "vedere" ossia a riconoscere e classificare i fenomeni ritenuti rilevanti per una professione in un determinato ambito lavorativo. In ogni ambito professionale, infatti, si tende a assumere una comune visione professionale cioè a costruire in modo comunitario la lettura del mondo rispetto alla propria attività. Nei suoi studi, Goodwin (2003), considera la vista come attività sociale e culturale più che sotto il profilo fisiologico, e come tale orientata in funzione di compiti conoscitivi da svolgere entro cornici professionali. Ad esempio, nel lavoro degli archeologi, come in quello dei biologi in laboratorio e in quello degli oceanografici, lo studioso mostra come ciò che "si vede" sia il risultato di un'attività che coinvolge non solo la vista, ma anche le mani che indicano quello che si osserva, la parola che è sincronizzata con il gesto delle mani,

¹⁰⁶ In particolare la ricerca è stata svolta in un 118 di Milano e in un 118 di Como.

il corpo per la postura che assume. L'autore descrive così il complesso processo che rende possibile a una giovane archeologa "imparare a guardare" il terreno e poi a "imparare a vedere" quello che un archeologo maggiormente esperto riesce a vedere al primo sguardo. L'educazione al vedere non si configura, quindi, come un'esperienza privata e occasionale, ma avviene in una relazione professionale che si protrae nel tempo e tramite lo svolgimento di alcune attività ritenute rilevanti nella specifica professione. Quello che "si vede" o meglio lo "sguardo professionale" che si assume, è reso significativo dal modo in cui ci si posiziona all'interno di un insieme più vasto di pratiche (Goodwin, 2003:163). I lavori di questo studioso permettono, quindi, di cogliere che nei contesti professionali l'osservazione si colloca dentro quadri teorici e schemi concettuali e costituisce un'attività situata e costruita con la comunità professionale a cui si appartiene.

In altri contesti di lavoro, come nei servizi socio-sanitari, dove la comunicazione assume un ruolo centrale, il ruolo mediato delle pratiche discorsive diviene fortemente rilevante. Drew e Heritage (1992), attraverso saggi di diversi autori, dimostrano come nei contesti socio-sanitari tramite pratiche discorsive situate, il lavoro viene prodotto nell'interazione tra il professionista, visto come colui che rappresenta l'istituzione e gli utenti di quell'istituzione. Così facendo, nella quotidiana riproduzione di pratiche discorsive tra i diversi soggetti che erogano i servizi e che usufruiscono di servizi, si riproduce l'istituzione stessa. In questi ambiti, infatti, la competenza comunicativa, ossia il saper parlare in modo appropriato alla persona appropriata, è una conoscenza che diviene risorsa per l'azione (Bergman, 1992; Maynard, 1992). Lavorare, nei contesti socio-sanitari dove le pratiche discorsive sono centrali nello svolgimento quotidiano dell'attività lavorativa significa, quindi, mettere in atto pratiche discorsive competenti, cioè appropriate rispetto al compito, al ruolo assunto nell'organizzazione, al rispetto delle regole formali e informali vigenti, alle relazioni esistenti con i colleghi; è quindi fondamentale che il professionista abbia una competenza comunicativa ossia la necessaria conoscenza per saper utilizzare il linguaggio in modo appropriato in relazione al contesto. Infatti, parere di chi scrive è che gli studi basati sulla pratica, benché stimolati dall'avvento delle nuove tecnologie, possano trovare un fervido terreno anche nei contesti sociali e in particolare nell'ambito dei servizi sociali, dove l'esperienza condivisa nelle pratiche all'interno di un determinato servizio sedimenta quel sapere pratico che si pone in modo fortemente rilevante nel lavoro. In un certo senso, utilizzando un linguaggio tipico del servizio sociale, potremmo sostenere che lo

studio basato sulla pratica potrebbe aiutare a capire quello che Ferrario (1996), riferendosi al lavoro degli assistenti sociali chiama “modello di fatto” .

3.7 Le teorie di riferimento

Questo modo di vedere la pratica lavorativa trova le sue radici teoriche in diverse scuole di pensiero, in particolare nella fenomenologia sociale, nell'interazionismo simbolico e nell'etnometodologia. Il lavoro non è, quindi, più visto nella prospettiva storico-culturale che varia al variare delle variabili sociali e economiche (Reyneri, 2005), ma considerato secondo una prospettiva di analisi che trova la sua origine nella definizione fenomenologica di lavoro di Schutz (1979). Secondo questo autore il lavorare è costituito:

“dall'azione nel mondo esterno basata su un progetto e caratterizzata dall'intenzione di portare a compimento lo stato di cose progettato attraverso movimenti corporei” (Schutz, 1979:186).

Schutz (1979) conferisce un ambito privilegiato al mondo lavorativo e concepisce il lavoro come attività orientata verso il mondo, ancorata nello spazio, intesa a portare a compimento un progetto che presuppone il corpo umano: il lavoratore non è più concepito come “forza lavoro”, ma come corpo materiale e simbolico. Inoltre, per Schutz, il soggetto non è semplicemente “nel mondo”, ma proprio perché ne fa parte, *costituisce* il mondo stesso. Il soggetto è, infatti, inconoscibile nella sua realtà ultima, ma si mostra alla coscienza all'interno delle categorie in cui essa lo inquadra; tra queste vi è la categoria della vita quotidiana in cui il mondo del lavoro acquista, per il sociologo austriaco, la maggior rilevanza. Studiare la pratica lavorativa alla luce della fenomenologia sociale significa vedere il lavoro per dirla con Schutz come “*un mondo alla mia portata*” ossia un'attività che, proprio perché inserita in un contesto, costituisce il contesto stesso. In altre parole, significa dare rilevanza al contesto in cui la pratica lavorativa è esercitata come luogo non solo dove il soggetto è inserito, ma anche costituito dal soggetto: il contesto di lavoro, così inteso viene concepito come una risorsa per l'azione.

Anche per l'interazionismo simbolico, con riferimento a Blumer (2008), il contesto è la cornice entro la quale ha luogo l'azione sociale. Secondo l'autore, infatti, gli esseri umani agiscono nella realtà in funzione del senso che le attribuiscono; l'azione è quindi il risultato di un processo continuo di attribuzione di senso. L'individuo inserito in un contesto sociale e, quindi, anche in un contesto lavorativo, costruisce valutazioni, considera i vantaggi e gli svantaggi delle sue azioni, negozia, allinea la propria azione con quella degli altri, cerca di dirigere le impressioni che gli altri hanno di lui, di rappresentare un ruolo, di influenzare la definizione della situazione da parte degli altri. Costruisce, così, il modo in cui gli altri possono agire in tale circostanza e il modo in cui egli stesso potrebbe agire. Vale a dire che, secondo Blumer, l'azione si forma e si costruisce attraverso l'interpretazione della situazione. Per comprendere l'agire sociale è quindi necessario esplorare il processo mediante il quale diversi individui adattano reciprocamente diverse linee d'azione in base alle loro interpretazioni del mondo. L'interazione simbolica è quindi un processo continuo di interpretazione delle azioni degli altri e di azione sulla base di tale interpretazione. Secondo questa teoria i significati sono costruiti attraverso il processo di interazione sociale che il singolo ha con i suoi simili e sono elaborati e trasformati in un processo interpretativo messo in atto da una persona nell'affrontare ciò in cui si imbatte. Ciò significa che in questa prospettiva, le caratteristiche strutturali come la cultura, il sistema sociale, la stratificazione sociale, i ruoli, pongono le condizioni per l'azione ma non la determinano; in altri termini, si pone enfasi sulle attività dei soggetti che interagiscono e che possono condizionare i mutamenti del contesto in cui sono inseriti. Anche nelle teorie riconducibili all'interazionismo simbolico, nate con Mead nel campo della psicologia sociale, poi estese alla sociologia e che concentrano l'interesse sull'interazione tra numeri limitati di persone, acquista fondamentale importanza la valenza interpretativa del soggetto.

Sempre in questa corrente teorica, un altro riferimento rilevante per gli studi sul lavoro è costituito da Hughes (1958), che concepisce il lavoro come interazione sociale. Un esempio che permette di cogliere la posizione di questo autore, è lo studio della divisione del lavoro che, tradizionalmente, viene considerata come la condizione prima del lavoro, dalla quale discendono i ruoli lavorativi e le responsabilità individuali e collettive. Negli studi di Hughes (1958) la divisione del lavoro non consiste solo nel differenziare i compiti tra le persone, ma implica l'interazione; in altri termini, lo studioso, propone una prospettiva in cui l'interazione tra le persone in ambito

lavorativo si sviluppa continuamente. Proprio tramite l'interazione si interpreta la realtà nella quale si agisce e si genera così il lavoro come prodotto collettivo. Tra gli studi che si collocano in questa corrente vi è anche quello di Strauss et al. (1963) che rileva l'importanza del negoziato, delle procedure di compromesso che caratterizzano la vita organizzata negli ospedali psichiatrici. Per giungere all'obiettivo comune del personale che lavora in Ospedale (infermieri, medici, volontari) di *“rimandare i pazienti nel mondo esterno in forma migliore”* (1963 trad.it. 1980:196), l'autore mette in evidenza come di fronte a ogni specifico paziente nascano, tra il personale interno all'ospedale, pareri discordi che necessariamente danno luogo a un complicato processo di negoziazione. Tale processo investe, a diversi livelli, i rapporti tra il personale infermieristico, tra medici e infermieri, tra professionisti e coloro che prestano la loro attività nell'ospedale senza possedere specifiche qualifiche.

Anche Becker (1951), appartenente alla corrente interazionista, nello studio condotto tra i musicisti jazz sottolinea i compromessi, anche creativi, a cui i musicisti arrivano quando hanno a che fare con il pubblico, con i committenti e nelle relazioni esistenti tra i diversi musicisti che suonano insieme un brano musicale.

Sulla base di questo approccio teorico, la pratica lavorativa dell'assistente sociale viene vista come costruita e definita processualmente in base a ciò che i diversi soggetti, individuabili nell'assistente sociale, in altri professionisti e nelle persone che si rivolgono ai servizi, effettuano interagendo tra loro. Di conseguenza, appare come un processo continuo di interpretazione delle azioni degli altri e di azione basata su tale interpretazione: i significati sono costituiti attraverso il processo di interazione sociale tra i soggetti coinvolti e sono elaborati e trasformati in un processo interpretativo (Blumer, 2008). Acquistano notevole rilevanza la capacità di comunicare, di interagire, di interpretare le situazioni e l'attenzione viene posta sul piano cognitivo più che su quello materiale.

La tesi di Schutz (1979) è ripresa anche da Berger e Luckmann (1969, trad.it. 1995) che si inseriscono così nella tradizione fenomenologica. Secondo questi autori occorre rivalutare il punto di vista che porta generalmente a dare per scontata la “realtà” della nostra vita ordinaria come se fosse la “realtà” per eccellenza e utilizzarla come unità di analisi delle attività e delle esperienze che occupano la maggior parte del nostro tempo; in altri termini, si tratta di indagare il mondo della vita quotidiana, ambito, al quale, di solito, non si presta attenzione. Si mette così in luce come si possa considerare

“reale” solo ciò che le persone comunicanti condividono in ogni momento quando, cioè, vi è una corrispondenza tra i significati del soggetto conoscente e i significati di chi condivide la relazione (Berger e Luckmann (1969: 44). La materialità e l’oggettività della realtà lasciano spazio alla partecipazione soggettiva di ciascun soggetto alla costruzione della vita quotidiana, l’accento si pone sulla competenza pragmatica a collocarsi in modo appropriato nel proprio contesto, quindi, anche in quello lavorativo e a formare un bagaglio sociale di conoscenze che consente di usare gli schemi di tipizzazioni richiesti per le principali *routine*. Si tratta, in quest’ultimo caso, di una conoscenza utile finché non sorge un problema che non può essere risolto. Applicato al lavoro dell’assistente sociale, la sociologia costruttivista attribuisce alla pratica lavorativa il valore soggettivo e interattivo riconosciuto da ogni contesto sociale non solo nel rapporto tra la persona e il suo ambiente di vita (Passera, 1985), ma anche nel rapporto tra il professionista e i vari attori con cui interagisce. Professionisti assistenti sociali, persone che si rivolgono ai servizi, operatori di differenti professionalità, in questa luce vengono visti come co-costruttori della realtà, come co-artefici della definizione dei problemi e dell’identificazione delle soluzioni. In questo senso, la pratica lavorativa dell’assistente sociale si costruisce e si definisce tra i soggetti interagenti che partecipano all’attribuzione di significati (Parton, O’Byrne, 2005; Milner, O’Byrne, 2005).

E’ a partire dagli anni Sessanta del Secolo scorso, che la scoperta della conoscenza quotidiana come fenomeno sociologico acquista importanza anche tramite un’attività di ricerca sul campo. Garfinkel (in Dal Lago et al., 2002) ritenuto il fondatore dell’etnometodologia, ha fornito alcune indicazioni su come analizzare le attività più comuni: tutti i dettagli della vita ordinaria, anche quelli considerati apparentemente banali, possono infatti, secondo lo studioso, diventare rivelatori di dinamiche che rendono possibile l’ordine sociale. Per l’etnometodologia, il lavoro è una competenza esperta e le pratiche sociali sono costruite come procedure, metodi e tecniche che gli attori sociali mettono in scena con differenti modalità legate al contesto. Negli studi sul lavoro, la corrente etnometodologica è considerata innovativa perché pone attenzione a aspetti trascurati dagli studi sul lavoro e identificabili nel “cosa le persone concretamente fanno quando lavorano e come passano il loro tempo al lavoro” come pratiche che gli individui impiegano per riportare l’ordine sociale.

E’ tramite l’interesse per ciò che gli attori fanno e dicono di fare in situazioni, in contesti, in occasioni, che si possono scoprire le norme che regolano la vita lavorativa,

ma anche le regole che gli attori aggirano, modificano o violano. Proprio per questo, lo studioso suggerisce al ricercatore di assumere una distanza da quello che si ritiene “ovvio”, per cercare di comprendere come il mondo quotidiano viene socialmente costruito. La pratica lavorativa è, quindi, per l’etnometodologia un complesso organizzato di pratiche esperte che va studiato partire dalla logica della pratica situata e riflessiva. La ricerca etnometodologica si approccia alle competenze esperte e quindi anche a quelle degli assistenti sociali, nella loro esecuzione in contesti di lavoro e di interazione. Le situazioni, infatti, possono essere costruite in modo diverso dagli attori e il significato delle regole e del contesto a cui si applicano non sono stabili, ma si elaborano reciprocamente (Giglioli, Dal Lago, 1983:19)¹⁰⁷. Esplicitate le radici teoriche della prospettiva proposta in questa ricerca, si intende ora procedere, nel prossimo capitolo, con l’illustrazione di uno studio che può essere considerato esemplare ai fini di questo lavoro.

¹⁰⁷ La corrente etnometodologica sottolinea che le regole non specificano le procedure interpretative con cui i soggetti decidono la loro applicabilità alla situazione.

4. La ricerca

4.1 Una ricerca sul lavoro degli assistenti sociali

Nella cultura occidentale, la forma scritta delle regole ha sostenuto l'idea che la conoscenza racchiusa in una norma possa essere trasferita nel tempo, nello spazio, in altri contesti: questo sapere che si configura come auto evidente, tende a annientare il sapere che si mantiene vivo nella riproduzione quotidiana della pratica lavorativa che, proprio per la sua riproducibilità, si rinnova. Infatti, contribuire a mantenere le regole efficaci, sostenerle o cambiarle dipende dall'interazione situata e si configura, quindi, come l'effetto di una continua negoziazione. Il sapere che si sviluppa durante lo svolgimento della pratica lavorativa, denominato sapere pratico evidenzia non solo che, per utilizzare le regole occorre un sapere esperto, ma anche che lavorare significa saperle utilizzare e contribuire a mantenerle efficaci. Spesso, infatti, le regole si configurano come un ideale da raggiungere o da utilizzare in modo retrospettivo per legittimare ciò che è stato già fatto dando così un senso e un ordine. Sia per gli etnometodologi, sia per la fenomenologia sociale di Schutz, seguire una regola non significa procedere automaticamente alla sua applicazione, ma comportarsi "come se" la si seguisse, in altri termini significa costruirla e ricostruirla, in qualche modo renderla osservabile in contesti limitati. I giochi che si sviluppano nell'aggirare le regole, sono un esempio di come alcune pratiche lavorative sono socialmente sostenute da modelli di interazione negoziati implicitamente, come ad esempio, viene rilevato in una ricerca sul lavoro degli assistenti sociali in un ente burocratico. Tale studio ha come impianto teorico la concezione di burocrazia di Blau, che prende le distanze dalla teoria weberiana dove il funzionamento burocratico ottimale è concepito come avvicinamento al tipo-ideale, di conseguenza qualsiasi mutamento non ufficiale risulta dannoso. Blau amplia la prospettiva e introduce l'idea del mutamento non ufficiale, come elemento che può portare anche a un miglioramento dell'efficienza amministrativa, che analizza sulla base di quattro parametri classici: la specializzazione, il rispetto della gerarchia, il rispetto delle norme e l'imparzialità (Schwartz e Jacobs, 1979). L'esempio riportato dai ricercatori e che si intende riprendere in questa sede, è quello concernente l'abilità degli assistenti sociali che lavoravano in un Ente

assistenziale negli Stati Uniti, nell'aggirare le regole previste dal "codice istituzionale dell'assistenza" che regolamentava un modo ordinato di svolgere i compiti assegnati.

Tra i vari compiti chiesti agli assistenti sociali, la registrazione nella cartella sociale dei parenti e la presa di contatto con ognuno di loro, era un passo considerato fondamentale per l'Ente prima di provvedere all'erogazione di prestazioni. Tale adempimento era considerato dispendioso dagli assistenti sociali per il tempo impiegato, soprattutto in momenti in cui il numero dei casi in carico aumentava. Per risolvere più rapidamente un caso, l'assistente sociale effettuava solo parzialmente la ricostruzione della rete parentale: chiedeva al soggetto interessato chi fossero i suoi parenti, ma se poi riteneva, da quanto la persona riferiva, che i parenti non si sarebbero posti come risorsa per l'aiuto, non trascriveva fedelmente quanto emerso dal colloquio nella documentazione ufficiale. In particolare, non riportava l'esistenza di alcuni o di tutti i parenti alleggerendosi così il lavoro successivo. L'assistente sociale erogava, quindi, le risorse dell'Ente senza contattare individualmente coloro che, sulla base di un legame di sangue, avrebbero dovuto e forse potuto, aiutare un loro congiunto. Questo comportamento di aggirare le regole previste dal codice dell'assistenza, portava a sbrigare un maggior numero di casi e a porsi in linea con quanto richiesto dall'Ente che considerava "l'assistente sociale più bravo" quello che prendeva in carico il maggior numero di casi. La ricerca dimostra lo sviluppo adattivo ai fini dell'organizzazione: gli assistenti sociali, come membri di un'organizzazione, nell'affrontare problemi imprevisti (i casi che aumentano) aggirano quanto istituzionalmente sancito (contattare i parenti) e trovano modalità differenti da quelle stabilite dal "codice istituzionale dell'assistenza" che portano anche benefici ai fini organizzativi (presa in carico di un notevole numero di casi)¹⁰⁸.

Anche altre ricerche condotte negli anni Ottanta e Novanta del Secolo scorso sugli assistenti sociali che lavorano nei servizi in Italia rilevano come l'allineamento alle finalità degli Enti conduca gli assistenti sociali ad agire un'operatività connotata dall'attivismo, contraddistinta da una disponibilità incondizionata all'aiuto che porta all'assunzione di compiti per fronteggiare i problemi più disparati anche non attinenti a specifiche competenze tecniche (Girardo, 1996). L'assistente sociale "capace" è così più facilmente identificato dall'Ente di appartenenza in colui che svolge un'azione di

¹⁰⁸ Per quanto la ricostruzione della rete parentale sia, in questa ricerca, una regola dell'organizzazione di appartenenza, si rileva come sia anche un aspetto professionalmente rilevante in termini di valorizzazione delle risorse esistenti nel contesto relazionale che possono entrare a far parte dell'intervento finalizzato a un maggior benessere della persona nel suo contesto di riferimento.

fronteggiamento rispetto a qualsiasi problema per il quale viene interpellato, piuttosto che nel professionista che utilizza il pensiero per affrontare in modo razionale le situazioni di disagio sociale. Da queste ricerche emerge una figura di assistente sociale “assorbita” dall’urgenza delle richieste a cui è sottoposta, metro con cui viene poi misurata dall’ente di appartenenza la “capacità professionale” (Giraldo, 1996). A fronte di quanto emerge da questi studi si rileva il rischio, presente nei servizi sociali, di perdere la natura professionale dell’intervento se vi è un appiattimento, spesso anche facilitato dalle condizioni di lavoro in cui gli assistenti sociali si trovano ad operare, all’adeguamento alle richieste dell’Ente nel quale si è inseriti. Ciò, infatti, può accadere maggiormente qualora il professionista tenti di mettere in pratica le competenze specifiche, ma non trova alcuna facilitazione nell’organizzazione e nelle condizioni materiali di lavoro (Giraldo, 1996).

4.2 Problema di analisi e interrogativi di ricerca

Come spiegato nei precedenti paragrafi, la presente ricerca fa riferimento alle teorie interazioniste, in base alle quali il processo di costruzione della realtà è costituito dai meccanismi che connotano le interazioni tra i soggetti in uno specifico contesto. Si tratta, quindi, di individuare quali sono le “regole professionali”, vigenti nel contesto lavorativo, relative alla presa in carico dei casi da parte degli assistenti sociali e come queste regole vengono negoziate. La pratica di lavoro degli assistenti sociali, in questo senso, è il frutto di una negoziazione con le regole vigenti nell’ufficio di servizio sociale in cui l’assistente sociale espleta la sua attività lavorativa. L’attenzione si rivolge allora agli attori coinvolti con i quali l’assistente sociale interagisce, ai luoghi in cui avvengono tali interazioni e i processi sottostanti che li caratterizzano.

Tale modo di analizzare la professionalità è, a parere di chi scrive, interessante in quanto come già esposto nei primi capitoli, la letteratura di servizio sociale in Italia e le ricerche effettuate a livello internazionale, rilevano una forte discrepanza tra le teorie e le pratiche nel servizio sociale. In varie ricerche effettuate (tra gli altri Giraldo, 1996) emerge che gli assistenti sociali sono spesso guidati da un fare contingente e immediato, che non sempre conosce e riconosce gli aspetti teorici fondanti la professione nella quotidianità lavorativa. Alcuni studi, che hanno messo a tema questo aspetto nelle professioni sociali, rilevano tale discrepanza come inevitabile quando la figura

professionale costruita dalle conoscenze teoriche, si confronta con il ruolo professionale esercitato concretamente (Sarchielli, Fraccaroli, 2002).

Dato che la maggior parte di tali studi in Italia sono stati effettuati negli anni Ottanta e Novanta del Secolo scorso e che come evidenziato nella prima parte, la professione si è molto evoluta negli ultimi decenni, un'ipotesi potrebbe essere che tale discrepanza si realizzi se il "buon senso" predomina sulla "preparazione teorica". Tale ipotesi, in una professione come quella dell'assistente sociale, dove le problematiche che si affrontano appartengono all'esperienza di vita quotidiana, assume realistica qualora ci si trovi di fronte alla complessità e all'incertezza che connota la pratica lavorativa. Se questa ipotesi fosse vera, ci si dovrebbe aspettare che a fronte di un innalzamento del livello formativo degli assistenti sociali, così come avvenuto in Italia negli ultimi decenni, diminuisca la distanza tra la preparazione teorica e la pratica. Sulla base di questo ragionamento, se si volge lo sguardo al contesto internazionale, si può notare come tale ipotesi non sia confermata. Infatti, in alcuni Paesi, ad esempio in Gran Bretagna, dove l'inserimento del servizio sociale in ambito accademico è avvenuto precedentemente rispetto al contesto italiano, si è acuita la divergenza tra gli aspetti teorici e le pratiche lavorative (Fargion, 2007).

Studiare la professionalità degli assistenti sociali a partire dallo studio delle pratiche lavorative, ossia da ciò che gli assistenti sociali fanno realmente e concretamente nelle loro interazioni sociali quotidiane permette, quindi, di avere uno sguardo diverso e nuovo alla dicotomia tra "mondo della pratica" e "mondo della teoria" che ha caratterizzato il servizio sociale come professione (Ferrario, 1998)¹⁰⁹.

In riferimento alle riflessioni teoriche presentate finora è possibile esplicitare gli interrogativi che guidano la ricerca.

Se si studia la professionalità come pratica lavorativa, sulla base delle teorie interazioniste, un primo interrogativo di ricerca può essere così espresso: come si costruisce la pratica lavorativa dell'assistente sociale? Chi sono gli attori coinvolti? Quali dinamiche e processi caratterizzano le loro interazioni?

In secondo luogo l'attenzione è posta sul come la pratica lavorativa possa mutare in relazione a variabili di molteplice natura. Secondo questa ipotesi una prima variabile da prendere in considerazione è il contesto organizzativo del settore dei servizi sociali in

¹⁰⁹ Già Ferrario (1998) ricordava come la ricerca sulle pratiche professionali degli assistenti sociali costituisce un valido canale per scoprire come funziona una professione che lavora sull'incertezza di fronte alla complessità che a volte è imprevedibile rispetto alle prospettive teoriche.

cui con altri attori, anche il professionista assistente sociale espleta la sua attività lavorativa nell'Ente. Altre variabili significative sono gli aspetti normativi derivanti dalla legislazione vigente e il contesto territoriale, ossia la collocazione dell'Ente nel territorio; in altri termini l'obiettivo è quello di capire come la pratica lavorativa dell'assistente sociale sia costruita dalle norme, dall'organizzazione, dal territorio in cui il professionista lavora. Queste considerazioni portano a un secondo interrogativo di ricerca: come la norma costruisce l'agire professionale? Quanto il livello organizzativo costruisce l'agire professionale? In che misura la professionalità è costruita dal territorio di riferimento, inteso come contesto dei servizi in cui si colloca l'ente di servizio sociale comunale?

Questi interrogativi permettono di collocare la ricerca nel dibattito internazionale sul nuovo professionalismo nel servizio sociale (Dewe, Otto, 2006). Tale dibattito si focalizza sulla possibilità di mantenimento della professionalità dell'assistente sociale nel mutamento che sta interessando il contesto attuale dei servizi e in cui sono coinvolti anche gli assistenti sociali come professionisti collocati maggiormente nei servizi pubblici (Facchini, 2010). Il punto centrale del dibattito in corso che si sta sviluppando recentemente anche in Italia, è relativo al rischio che la managerializzazione dei servizi sociali possa portare a una de-professionalizzazione per la figura dell'assistente sociale anche con rilevanti ricadute sulla promozione della cittadinanza e sull'inclusione sociale (Dal Pra Ponticelli, 2005; Fargion, 2009a). In questo dibattito, lo studio della professionalità a partire dalle pratiche, permette di capire come si esplica la figura professionale dell'assistente sociale nel contesto attuale dei servizi e quanto incide il contesto organizzativo in cui è collocata. Si può quindi cercare di cogliere se questa figura professionale, nel momento attuale, sta andando verso la de-professionalizzazione o verso una nuova interpretazione del ruolo professionale. Ci si dovrebbe aspettare che per la tendenza a uno sviluppo adattivo ai fini dell'organizzazione, come emerso dalla ricerca condotta da Schwartz e Jacobs (1979), gli aspetti professionali specifici che trovano aderenza nelle logiche dell'Ente siano più facilmente attuati rispetto a quelli che si trovano in contrapposizione alle logiche dell'organizzazione di appartenenza, si può così supporre che ciò avvenga anche in relazione alla pratica lavorativa dell'assistente sociale. La presente ricerca si propone, quindi, di descrivere e comprendere la pratica lavorativa dell'assistente sociale: gli attori coinvolti, gli strumenti utilizzati, la dinamica di interazione che tra loro si sviluppa durante il processo di aiuto con l'utente e le strategie utilizzate. Si

mettono così in evidenza sia le potenzialità sia gli aspetti di criticità che connotano la costruzione della professionalità a partire dalle pratiche.

4.3 Il disegno della ricerca

Per comprendere come si costruisce la pratica lavorativa dell'assistente sociale si sono analizzati, prima separatamente e poi tramite comparazione, due casi relativi a due servizi sociali di base rivolti alla popolazione anziana.

Una prima motivazione sulla scelta di effettuare lo studio nella Regione Lombardia attiene a una considerazione a livello politico-legislativo. Infatti, con la legge quadro dei servizi sociali e la successiva modifica del Titolo V della Costituzione che ha trasferito la competenza in materia assistenziale a livello regionale, la Regione Lombardia si è distinta per l'attivazione di politiche improntate alla managerializzazione dei servizi¹¹⁰. Il modello manageriale propone l'applicazione di modelli organizzativi, tratti dal mondo della produzione e delle aziende, dapprima ai servizi sanitari e, successivamente, ai servizi sociali come soluzioni per il malfunzionamento e la riduzione di sprechi. La sua diffusione si collega con l'ideologia neoliberista che porta in sé la convinzione che i meccanismi di mercato possano produrre un miglioramento sostanziale alla qualità delle prestazioni in campo sociale. Tali politiche pongono l'enfasi da un lato, sulla libertà di scelta delle persone che si rivolgono ai servizi, dall'altro lato, sull'assunzione di un nuovo ruolo della figura professionale dell'assistente sociale. Si tende, quindi, non solo a dare per scontato la capacità di scelta degli utenti nella complessa realtà dei servizi alla persona, ma anche a stimolare l'assunzione, nella figura professionale dell'assistente sociale, del ruolo di *case manager*, enfatizzando le competenze manageriali nella gestione dei casi¹¹¹. Ciò avviene, prevalentemente, attivando servizi assistenziali anche complessi tramite l'erogazione di prestazioni da parte di *providers* esterni, con l'attenzione a non superare *budget* di spesa stabiliti a priori (Bortoli, 2005). Gli studiosi che si sono occupati di

¹¹⁰ Ci si riferisce rispettivamente alle Leggi n. 328 del 2000 “*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*” e Legge costituzionale n.3 del 2001 “*Modifiche al Titolo V della seconda parte della Costituzione*”.

¹¹¹ Ampio è il dibattito a livello nazionale e internazionale sul tema: accanto ad esperti che sostengono che il cambiamento sia positivo per il servizio sociale ve ne sono altri che hanno addirittura dichiarato la fine del servizio sociale. Per una disamina sul tema della cultura managerialista nel servizio sociale vedasi Fargion (2009a) *Storia, temi, dibattiti*, Laterza Roma-Bari in particolare al cap.3.

questo tema (Dal Pra Ponticelli, 2006; Fargion, 2009a) ritengono che la richiesta di cambiamento del ruolo professionale degli assistenti sociali sia rischiosa perché, come avvenuto in altri Paesi, potrebbe condurre a un aumento di tempo lavoro dedicato alle rendicontazioni e alle procedure. In altri termini, tale impostazione del lavoro potrebbe portare a un aumento notevole del lavoro amministrativo a scapito di quello a diretto contatto con l'utenza, che ha fin dal origini del servizio sociale caratterizzato l'agire professionale. In base a queste considerazioni la Regione Lombardia appare, quindi, nella realtà italiana dei servizi sociali, un ambito privilegiato per studiare la professionalità a partire dalla pratica lavorativa.

Una seconda motivazione è legata alla scelta del servizio sociale di base come ambito privilegiato di studio. Si rileva infatti, come emerge anche da recenti ricerche (Gui, 2001:57; Facchini, 2010: 160), che gli assistenti sociali in Italia trovano prevalentemente collocazione lavorativa nei comuni o nei consorzi di comuni. Inoltre, studi effettuati nell'ambito disciplinare del servizio sociale, tra cui uno studio islandese (Juliusdottir, 2007), rilevano che nei servizi sociali municipali viene attribuita maggior rilevanza alle pratiche lavorative sul campo a scapito dell'interesse teorico di quanto avviene nei servizi sociali specialistici, dove gli assistenti sociali fanno maggiormente ricorso alla possibilità di approfondimento di contenuti teorici propri del loro ambito lavorativo. Tali studi trovano conferma anche nel servizio sociale svedese (Dellgran e Höjer, 2003) dove alcune ricerche dimostrano che i servizi sociali municipali offrono una qualità più bassa se vengono comparati con la qualità offerta in servizi specialistici. In base a queste considerazioni si è, quindi, ritenuto opportuno individuare due servizi sociali di base, situati in contesti di diverse dimensioni e di differente complessità, che come ha rilevato Facchini (2010) in un recente studio, sono variabili significative nello svolgimento del lavoro dell'assistente sociale¹¹². Si è così scelto di focalizzare la ricerca su due servizi sociali di base collocati in due Comuni della Regione Lombardia e di focalizzare l'osservazione in un'area specifica di intervento, individuata nell'area anziani.

Una prima ragione della scelta relativa all'area di intervento è relativa al fatto che il tema dell'assistenza agli anziani si pone oggi in modo del tutto rilevante nell'ambito del sistema socio-assistenziale (Gori, 2006). Il mutamento demografico in corso,

¹¹² Nell'ultima ricerca svolta in Italia sulla professione degli assistenti sociali emerge che le condizioni di lavoro degli assistenti sociali mutano a seconda dei contesti in particolare scrive Facchini *“a vivere condizioni complessivamente più critiche sono quanti lavorano nei centri di maggiori dimensioni e nelle organizzazioni più complesse, mentre quanti lavorano in comuni di piccole dimensioni e in organizzazioni più semplici hanno in genere condizioni lavorative migliori.”* (Facchini, 2010: 184)

caratterizzato dall'intreccio di almeno due fenomeni, la denatalità da un lato e l'aumento di speranza di vita dall'altro lato, ha infatti comportato un progressivo aumento della popolazione anziana e, in particolare, di quella molto anziana (Facchini, 2003). Attualmente le persone con oltre 65 anni costituiscono circa il 18% della popolazione europea, ma nel 2030 si stima saranno quasi un quarto (Gori e Pesaresi, 2005). In Italia, tale tendenza è ulteriormente accentuata: i soggetti sopra i 65 anni sono quasi il 20% e quelli con oltre 80 anni quasi il 5%, ma le proiezioni al 2030 prevedono valori pari rispettivamente a quasi il 30% e a quasi il 10%. Si tratta, quindi, di un *trend* in forte crescita; non solo: dato che ad aumentare saranno soprattutto i grandi anziani, sopra i 75 e ancor più sopra gli 85 anni, rilevanti saranno le conseguenze sulla richiesta di servizi sia di tipo sanitario che di tipo assistenziale. In questo quadro, l'assistenza agli anziani riguarderà una parte rilevante e significativa del lavoro nei servizi per gli assistenti sociali. Occorre inoltre rilevare che, data la considerevole numerosità dei soggetti ultrasessantacinquenni, già al momento attuale, il 30% degli assistenti sociali che termina il percorso di studi, trova lavoro in servizi che si occupano dell'assistenza alle persone anziane (Facchini, 2010).

Una seconda ragione attiene al fatto che la significatività di quest'area non sta solo nella rilevanza a livello quantitativo dell'utenza potenziale dei servizi e conseguentemente del numero di assistenti sociali che vi lavorano, ma anche nel fatto che si colloca prevalentemente nel servizio sociale di base, ossia in quei servizi connotati da "*un'azione professionale di carattere polivalente*" (Tassinari, 2005:601) e che per questo si differenziano dai servizi denominati specialistici (o di secondo livello)¹¹³. Si tratta, quindi, di servizi che come precedentemente affermato, danno maggior rilevanza allo svolgimento pratico del lavoro sociale a scapito dell'approfondimento teorico. Ciò significa che se si confronta l'area di lavoro degli assistenti sociali che si occupano di anziani con altri ambiti di intervento quali, ad esempio, il lavoro nel settore della tutela minorile, dove si sono sviluppati filoni di studi specifici inerenti alla complessità degli interventi messi in atto (Malacrea, Vassalli, 1990; Cirillo, Cipolloni, 1994; Ghezzi, Vadilonga, 1996), si può notare che il lavoro dell'assistente sociale nel servizio anziani non ha riscosso un interesse specifico a livello teorico in Italia, ma ha

¹¹³ Tassinari definisce il servizio sociale di base come "*l'azione professionale di carattere polivalente rivolta a tutta la popolazione di un territorio definito: azione connotata dalla multidimensionalità dell'intervento (persona, organizzazione, territorio), dall'unitarietà metodologica, dall'integrazione socio-sanitaria, dall'interdisciplinarietà, che modella le sue funzioni sulle esigenze del territorio specifico e sviluppa le proprie competenze in un rapporto di fiducia e attraverso processi di attivazione che coinvolgono apporti professionali diversi*" (2005: 601-602).

visto maggiormente interessate altre figure professionali: in campo medico, geriatri (Lucchetti et al., 2007) e in campo assistenziale gli ausiliari socio-assistenziali o operatori socio-sanitari (Longoni, Perucci, 1997; Perucci, 2006).

Studiare la professionalità dell'assistente sociale nell'area anziani significa, quindi, porre attenzione a come viene costruito l'agire professionale in un ambito di lavoro che è stato ben poco oggetto di studio, ma che può porsi come interessante da un lato, per il gran numero di assistenti sociali che impegna e che occuperà sempre più nel tempo e dall'altro lato, per i pochi studi specifici che connotano, in questo ambito, il lavoro dell'assistente sociale.

I due casi di studio sono stati individuati in due uffici di servizio sociale per anziani l'uno appartenente a un comune di 120.000 abitanti e l'altro facente parte di un comune di 27.000 abitanti di due città entrambe appartenenti all'hinterland milanese. In entrambi i comuni, l'ambito di intervento a favore delle persone anziane costituisce uno specifico settore di lavoro per gli assistenti sociali con una principale differenza: nella città con maggiori dimensioni territoriali l'ufficio anziani è formato da un ufficio a se stante, appartenente a un tassello della complessa rete degli uffici di servizio sociale sia tecnici che amministrativi di una struttura organizzativa apicale con più livelli gerarchici di riferimento; mentre nel comune di minori dimensioni territoriali l'area di intervento relativa alle persone anziane appartiene, come tutti gli altri ambiti di intervento, a un unico ufficio di servizio sociale che assolve le competenze e le funzioni del servizio sociale comunale afferenti sia all'area specificatamente tecnica che amministrativa.

Tabella 1 - Criteri di scelta dei casi oggetto di studio

Uffici di servizio sociale comunale in Regione Lombardia	Ampiezza territoriale Dimensione della città per n. di abitanti	Contesto organizzativo Servizi sociali nell'Ente comunale	Numero AS in servizio presso Ente	Numero AS area anziani
Comune A	120.000	- 5 uffici di servizio sociale dislocati in differenti luoghi della città ognuno con 6 assistenti sociali e responsabili -uffici amministrativi - responsabili di aree - dirigente	35	6
Comune B	27.000	1 ufficio di servizio sociale: - 3 assistenti sociali - 4 impiegati - 1 responsabile	4	1

In entrambi i casi gli uffici di servizio sociale comunale sono collocati in sedi decentrate rispetto al palazzo comunale e in aree periferiche della città, in edifici di proprietà comunale in cui vengono svolte anche attività di carattere sanitario. Tale dato non è irrilevante e può essere interpretato come uno dei modi in cui si è cercato di rendere concreta l'integrazione socio-sanitaria.

4.4 Il metodo e le tecniche

Coerentemente con quanto già precedentemente affermato, gli obiettivi, gli interrogativi e l'approccio adottato in questa ricerca privilegiano lo studio dell'interazione fra gli attori sociali coinvolti nella pratica lavorativa dell'assistente sociale. Di conseguenza, si ritiene opportuno utilizzare un metodo qualitativo in quanto si vuole accedere alla prospettiva del soggetto studiato (Corbetta, 2003) per comprenderne il punto di vista. Il carattere qualitativo appare particolarmente indicato in quanto la ricerca si rivolge alla comprensione, nel senso weberiano del termine, delle

azioni prodotte dall'assistente sociale e alle interazioni con tutti i soggetti coinvolti in queste azioni. Infatti, come si è più volte ripetuto, l'assistente sociale costruisce la sua professionalità nell'interazione con altri attori con cui interagisce e, come tali, partecipano al processo di costruzione del lavoro.

Dal punto di vista metodologico questa prospettiva rifiuta i metodi dell'indagine quantitativa in quanto non consentono di cogliere l'esperienza e il punto di vista dei soggetti che attraverso l'interazione, danno un senso alle situazioni (Bruni, 2003:16). Adottare un approccio qualitativo significa, invece, indagare come viene costruita e come prende forma la professionalità degli attori nei contesti in cui operano. Questo approccio rende possibile capire come si sviluppa la competenza professionale a partire dalle pratiche lavorative dell'assistente sociale, cioè attraverso quali meccanismi gli assistenti sociali costruiscono il loro agire professionale. Ci si colloca quindi nel campo dell'etnometodologia, corrente di studi che rivolge il suo interesse a ragionamenti pratici e attività ordinarie e introdotta in Italia da Giglioli (Giglioli, Dal Lago, 1983). Con le parole di Fele (2002) si può dire che il termine etnometodologia sta ad indicare come le persone (etno) utilizzano inconsapevolmente dei metodi per stabilire su basi ragionevoli il comportamento proprio e di altri nel mondo. Di questa corrente si intende utilizzare il metodo privilegiato, quello etnografico che, se si guarda al numero di pubblicazioni che approfondiscono gli aspetti teorici e metodologici di questo genere di ricerca, si sta affermando come importante metodo nelle società contemporanee (Melucci, 1998; Colombo, 2001; Gobo, 2001; Marzano, 2006).

Nella ricerca assume un'importanza fondamentale il contesto entro cui le pratiche vengono messe in atto. L'ufficio di servizio sociale comunale, in questo senso, contribuisce a costruire la cornice entro cui le azioni si svolgono e prendono forma, definendone così in modo strutturato i confini. Da un punto di vista etnografico, l'organizzazione è un artefatto sociale, un'invenzione collettiva mantenuta in vita attraverso l'azione, il linguaggio, i simboli, i rituali, le modalità di controllo, le tecnologie e gli oggetti materiali; attraverso una serie di elementi che, nel loro insieme, "fanno" organizzazione (Bruni, 2003). In tale prospettiva, le organizzazioni si costituiscono come fenomeni processuali che emergono dagli atti intenzionali delle persone che agiscono individualmente o assieme ad altri (Strati, 1996:72). Sebbene i casi di studio siano accomunati per il fatto di riferirsi all'ufficio di servizio sociale e alla stessa area di intervento individuata nel settore degli anziani, le cornici entro cui gli attori interagiscono appaiono estremamente diversificate. Non solo i due contesti

assumono configurazioni diverse, ma anche gli stessi attori li interpretano in maniera differente in relazione alle loro rappresentazioni. In questo senso, indagare la costruzione della professionalità dell'assistente sociale a partire dalle pratiche lavorative non può essere sradicata dall'organizzazione in cui si costruisce.

Per quanto riguarda le tecniche di ricerca, il lavoro si avvale di una “triangolazione” tra osservazione diretta, interviste non strutturate e strutturate e analisi dei documenti. L'osservazione si è svolta prevalentemente nell'ufficio di servizio sociale per gli anziani e in particolare si è rivolta alle attività svolte dagli assistenti sociali; principalmente si è assistito ai colloqui nei diversi contesti in cui si realizzano: in ufficio, al telefono, al domicilio degli utenti (Zini, Miodini, 2006). I processi e le attività sono stati il *focus* dell'osservazione (Becker, 2007), in particolare ci si è concentrati sul “come” vengono svolte le attività che connotano il lavoro dell'assistente sociale nella presa in carico dei casi¹¹⁴. In tal senso, l'utilizzo dello *shadowing* si è rilevato particolarmente utile perché ha facilitato l'osservazione di azioni e interazioni degli assistenti sociali nei luoghi in cui si effettuano, ha reso così mobile anche l'attività etnografica.

Se si adotta lo schema proposto da Piccardo e Benozzo (1996) per lo studio delle organizzazioni è possibile distinguere tre dimensioni verso cui sono state rivolte le osservazioni: la “struttura fisica” ossia la dislocazione degli uffici, la “struttura sociale” ovvero le relazioni che esistono tra gli attori nel contesto di riferimento in termini di ruoli e compiti; e in ultimo le “interazioni tra gli attori” sia formali sulla base del ruolo, sia informali, ossia le interazioni quotidiane nella giornata lavorativa. Il riferimento a questo schema ha permesso di prendere in considerazione tre aspetti importanti delle pratiche lavorative degli assistenti sociali.

Oltre alle osservazioni, la ricerca si è sviluppata attraverso interviste rivolte a tutti gli assistenti sociali dell'area anziani dei due comuni¹¹⁵. Tale tecnica ha consentito una maggiore profondità di studio in quanto è stato possibile definire meglio alcuni aspetti che solo con l'osservazione si erano rivelati poco comprensibili e/o raffinare interpretazioni che si erano solo abbozzate¹¹⁶. L'utilizzo delle interviste ha consentito

¹¹⁴ L'attenzione sui processi e sulle attività e non sulle persone è indicato da Becker (2007) come un “*trucco del mestiere*” che si è rilevato molto utile per il lavoro sul campo soprattutto essendo alla prima esperienza etnografica.

¹¹⁵ Dal punto di vista del campionamento dato il ristretto numero di assistenti sociali operanti nell'ufficio anziani le interviste hanno coperto l'intero universo di riferimento.

¹¹⁶ Accade spesso nelle ricerche etnografiche che si basano prevalentemente sull'osservazione partecipante che gli attori osservati vengano intervistati anche per chiarire i dubbi del ricercatore sulla corretta interpretazione dell'osservazione (Bruni, 2003, Gherardi, 1990, Cardano, 1997, Marzano, 2006).

di rilevare empiricamente interessanti discrasie tra gli aspetti istituzionali delle procedure che gli assistenti sociali “dovrebbero rispettare” e il livello tecnico/pratico del lavoro. Inoltre, le interviste hanno contribuito a comprendere meglio le strategie attraverso le quali gli assistenti sociali aggirano le norme presenti nel contesto lavorativo, declinando la pratica lavorativa in modi originali non tanto ad uso individuale, quanto piuttosto in una collaborazione tra colleghi che si parlano e confrontano a vicenda, rendendo le loro pratiche reciprocamente visibili e udibili.

Infine, si è effettuata l'analisi della documentazione. Data l'eterogeneità del materiale documentativo, averne accesso non è stato sempre facile, anche per la riservatezza che connota soprattutto la documentazione denominata da Bini (2003, 2005) propriamente professionale, ossia “*la produzione dei documenti riferiti alle diverse articolazioni dell'attività dell'assistente sociale*” (2005:205). Tra questi ultimi ci si riferisce in particolare alla cartella sociale e alle schede che riguardano l'accesso delle persone al servizio, il diario sociale e le relazioni sociali. Dato il carattere di riservatezza di tale documentazione è stato possibile, durante la permanenza sul campo, solo consultarla in ufficio nei momenti di presenza nel servizio. Altra documentazione, invece è stata di più facile accesso, in particolare si sono presi in considerazione due tipologie di documenti: i testi normativi e programmatori. Con i primi, ci si riferisce ai Regolamenti presenti nel servizio che, da una parte, fanno riferimento al quadro interpretativo entro cui si sviluppano le linee d'azione scelte dall'Ente sulla base della normativa nazionale e regionale esistente; dall'altra parte, forniscono indicazioni utili in relazione alle tipologie di intervento che gli assistenti sociali possono intraprendere. I secondi, per i quali l'accesso è stato più semplice (spesso sono accessibili dal sito del comune), riguardano nello specifico i Piani di zona vigenti, ossia gli strumenti utilizzati a livello locale, o meglio, distrettuale, sia per rendicontare le attività svolte a favore dell'utenza sia per programmare i servizi da attivare.

La metodologia utilizzata e le tecniche di raccolta dei dati hanno consentito di delineare un disegno della ricerca aperto e flessibile. La triangolazione delle tecniche, in particolare, ha permesso di costruire il disegno della ricerca in maniera circolare e interattiva: la raccolta dei dati, infatti, si è realizzata integrando le tecniche una con l'altra e non seguendo fasi successive. Si sono ridefinite, di volta in volta le principali dimensioni dell'oggetto di studio e i *focus* dell'indagine, in modo da creare una reale interazione tra le diverse tecniche utilizzate. La ricerca, di conseguenza, è apparsa estremamente dinamica in quanto non ha seguito un percorso sequenziale costituito da

fasi indipendenti fra loro, ma si sono modificati *in itinere* alcuni aspetti, confermandoli o correggendoli, sulla base dei dati già raccolti in precedenza (Marzano, 2006). Infatti, inizialmente, ci si è concentrati sull'osservazione, in modo tale da fornire un ampio materiale relativo alle pratiche lavorative degli assistenti sociali che è stato, di volta in volta, integrato con la consultazione delle cartelle sociali. Una volta acquisiti tali materiali, sono state effettuate le interviste che hanno permesso, non solo di comprendere meglio alcuni aspetti emergenti dalle osservazioni, ma anche di far emergere nuovo materiale documentativo. La raccolta dei dati, nelle sue tre forme, è avvenuta simultaneamente senza, cioè, concludersi definitivamente prima di passare all'utilizzo di una nuova tecnica. In concreto, quindi, si è realizzata contemporaneamente a una fase di analisi e di riflessione orientata all'individuazione degli aspetti maggiormente significativi per la ricerca. Queste riflessioni hanno permesso di utilizzare quanto emerso, per dirla con Blumer (2008) come "*concetto sensibilizzante*" ossia come concetto che indica la direzione nella quale guardare. La raccolta dei dati successivi si è, quindi, indirizzata verso le dimensioni che attraverso l'analisi dei dati sono emerse come maggiormente rilevanti. In questo senso, sia le tecniche sia il metodo utilizzato sono state risorse preziose, perché hanno permesso di costruire un percorso aperto e dinamico, in grado di adattarsi a quanto emergeva dal campo e evitando così di vincolare la ricerca a dimensioni stabilite a priori.

In conclusione, si evidenziano due aspetti problematici emersi e affrontati tramite adattamenti *in itinere* facilitati anche dalla dinamicità del disegno della ricerca¹¹⁷.

In primo luogo, rivolgendosi all'analisi delle pratiche lavorative degli assistenti sociali, la formazione di assistente sociale mi ha condotta all'interesse per lo studio di tale pratica durante tutto il processo di aiuto. Di fatto, poi, i tempi limitati della ricerca e quelli dilatati della costruzione e dell'attuazione dei progetti di intervento, non sempre sono coincisi, in quanto, spesso, l'assistente sociale lavora con le stesse situazioni anche per anni. D'altra parte, i limiti temporali della ricerca non hanno permesso di poter seguire interamente i processi di presa in carico osservati e la necessità di interrompere la raccolta dei dati non ha consentito di poter prendere in considerazione le fasi conclusive di tali processi. Questo aspetto rimane alquanto problematico, da un lato, perché richiede tempi lunghi di permanenza sul campo quantificabili anche in anni

¹¹⁷ La ricerca etnografica, infatti, come nota Marzano (2006) è contraddistinta da un'elevata imprevedibilità per il fatto che studia le persone che agiscono in ambiti naturali di vita quotidiana.

e dall'altro perché, forse anche per questo motivo, non vi sono studi di caso relativi alla conclusione del processo di aiuto dell'assistente sociale.

In secondo luogo, un altro aspetto che ha dovuto essere rivisto, ha riguardato il tempo di permanenza sul campo. Infatti inizialmente, si prevedeva un periodo di circa sei mesi per ogni servizio, che è stato sensibilmente ridotto rispetto alle iniziali aspettative a due mesi, a causa del protrarsi oltre il previsto, della fase di accesso al campo¹¹⁸ (questo aspetto viene trattato più ampiamente nel prossimo paragrafo).

In entrambi le situazioni, la contrazione dei tempi di lavoro sul campo, da un lato, e l'effettiva ridotta presenza nel servizio rispetto ai tempi di realizzazione dei progetti di aiuto, dall'altro lato; sono state compensate dall'effettuazione di interviste. Tale tecnica ha infatti permesso di integrare e completare in alcuni aspetti il materiale raccolto tramite le osservazioni. Inoltre, l'utilizzo delle interviste ha consentito anche di ripensare alle osservazioni alla luce di nuove dimensioni che inizialmente non erano state prese in considerazione.

4.5. L'esperienza dell'osservazione partecipante

Come già precedentemente anticipato, dalla presa dei contatti sono stati necessari alcuni mesi di lavoro prima di avere accesso al campo¹¹⁹. In entrambi i comuni, questo lavoro si è articolato in alcune fasi: in un primo momento si è presentato il documento cartaceo del progetto di ricerca, successivamente, in un secondo momento, si è effettuato un incontro di spiegazione del progetto con i responsabili del servizio e con gli assistenti sociali interessati. Nel comune B, di dimensioni e complessità minori, tale lavoro si è esteso temporalmente pur richiedendo

¹¹⁸ Infatti, per la poca esperienza come etnografa, si è sottovalutato il tempo necessario per il lavoro finalizzato all'accesso al campo. La preparazione dell'accesso nelle fasi di presa dei contatti, il rispetto dei tempi degli appuntamenti fissati, i rinvii a causa di imprevisti, hanno portato a una notevole dilatazione del periodo previsto per l'accesso rispetto alle aspettative, che ha poi avuto come conseguenza la riduzione dei tempi di permanenza sul campo stesso.

¹¹⁹ La ricerca dei contatti è stata facilitata dalla collocazione come dottoranda in una Università con rapporti con la realtà dei servizi sociali territoriali lombardi, sia perché alcuni docenti del corso di laurea in servizio sociale sono inseriti nei servizi per lo svolgimento delle loro attività lavorative; sia per la disponibilità che i servizi territoriali mostrano nei confronti dell'Accademia per la realizzazione dei tirocini professionalizzanti degli studenti durante il secondo e il terzo anno di corso. In particolare, per l'accesso al comune A in cui si è svolta l'osservazione, si è rilevato utile il contatto che l'Università possiede con la dirigente del servizio sociale, mentre nel comune B sono stati proficui i rapporti di collaborazione presenti da tempo tra il responsabile dell'ufficio e l'Università per i tirocini formativi alla preparazione alla professione.

un solo incontro al quale erano presenti anche gli assistenti sociali; mentre nel comune A, di dimensioni e complessità maggiori, si sono susseguiti differenti incontri che hanno coinvolto i diversi livelli della dirigenza e, solo in ultimo, gli assistenti sociali dell'ufficio interessato. Da subito, i responsabili dei servizi sociali dei comuni contattati hanno mostrato un atteggiamento ambivalente: accanto all'interesse a collaborare alla ricerca, vi era anche il timore che la presenza del ricercatore appesantisse ulteriormente il lavoro degli assistenti sociali che, a loro parere, erano già oberati di lavoro.

Negli incontri di presentazione della ricerca, oltre a chiarire che l'utilizzo della tecnica etnografia non avrebbe richiesto un ulteriore appesantimento dell'impegno lavorativo, si è inoltre concordato di far slittare i tempi della ricerca di qualche mese rispetto a quelli previsti in modo che gli assistenti sociali potessero concludere altre incombenze già in atto. Il percorso di accesso al campo nel comune A, data la complessità dell'Ente comunale, dell'organizzazione dei servizi sociali e della pluralità di persone preposte a livello dirigenziale con differenti funzioni (dirigente, coordinatori di area, responsabili dei servizi) ha richiesto un numero di incontri che si sono distribuiti in quattro mesi da dicembre 2009 a marzo 2010. In questo arco temporale si è susseguita dapprima la presentazione del progetto di ricerca al dirigente del settore servizi sociali, poi al responsabile del servizio interessato, in particolare al coordinatore e successivamente agli assistenti sociali. Nel comune B, invece, l'incontro con il responsabile dei servizi sociali è avvenuto contestualmente all'incontro con gli assistenti sociali. Successivamente vi sono poi stati momenti per la definizione degli aspetti pratici inerenti all'inizio, all'articolazione della presenza e alla permanenza sul campo.

Negli incontri effettuati sia con i dirigenti di servizio sia con gli assistenti sociali si è concordato l'accesso fisico al campo (Gobo, 2001)¹²⁰ che, in un primo momento, è stato facilitato per il fatto di appartenere al gruppo professionale degli assistenti sociali. Infatti, il fatto di possedere una formazione di servizio sociale professionale e di aver svolto la professione di assistente sociale in un servizio comunale per dieci anni, nel momento iniziale, ha permesso di entrare maggiormente in sintonia con i colleghi coinvolti nella ricerca. Utilizzare lo stesso linguaggio, mostrare comprensione per le ansie, accogliere i timori e le paure relative alla presenza di una persona esterna in un contesto lavorativo connotato da un forte presenza delle storie di vita delle persone e

¹²⁰ Gobo (2001) distingue un livello di accesso "fisico" al contesto d'indagine e un livello di accesso "sociale": il primo evidenzia le prassi concrete necessarie per entrare in un contesto che sono legate a regole più o meno formali, il secondo invece, è legato alla possibilità di farsi accettare come membri del gruppo che si intende indagare e creare con loro un rapporto di fiducia.

dei loro drammi familiari, in questa fase, ha facilitato il processo di avvicinamento. Una delle principali preoccupazioni da parte degli assistenti sociali riguardava proprio il fatto che una terza persona venisse a conoscenza, come ricercatore, di aspetti di vita privata dell'utenza che si sentivano in dovere di salvaguardare da intrusioni esterne. Poter parlare di questo “scoglio”, accoglierlo e nello stesso tempo esplicitare l'osservanza di principi a livello etico, non solo come assistente sociale sottoposta al vincolo della riservatezza e del segreto professionale sanciti dal Codice Deontologico, ma anche come ricercatrice soggetta al rispetto e alla tutela della *privacy* delle persone siano essi professionisti o utenti, ha facilitato il superamento di una questione che avrebbe potuto diventare maggiormente ostacolante. Nello stesso tempo, affrontare queste delicate tematiche durante la presentazione della ricerca ha favorito la base per la creazione di una “alleanza” che ha poi permesso, nel momento in cui si è realizzato l'accesso al campo, di giungere da subito al “vivo” del lavoro: ad osservare i colloqui e a poter consultare le cartelle. In questo senso, si può sostenere che la formazione e l'esperienza lavorativa pregressa hanno facilitato la creazione di quella base fiduciaria indispensabile per avere accesso al lavoro sul campo.

Se per l'accesso fisico, in entrambi i comuni, sono emersi gli stessi elementi ostacolanti da parte degli assistenti sociali, l'accesso sociale (Gobo, 2001), invece, è avvenuto diversamente. Infatti, dopo aver effettuato l'osservazione del comune A, con l'intento di evitare aspetti che si sono rilevati poi complessi da gestire, si è ritenuto utile impostare, nel comune B, in modo diverso il rapporto con l'assistente sociale. Nel comune A, le perplessità degli assistenti sociali a collaborare nella ricerca hanno portato a chiedere e ottenere informazioni sulla mia storia professionale e molti dettagli sull'oggetto della ricerca. In questo senso, il fatto di aver svolto la professione di assistente sociale si è mostrato un ostacolo per l'accesso sociale (Gobo, 2001)¹²¹. Sapere di essere osservati da una persona che conosce il lavoro sul campo, che ha continuato gli studi e che effettua una ricerca osservando “come lavorano” gli assistenti sociali, ha fatto nascere, in alcuni colleghi, anche un certo imbarazzo. Si è notato, infatti, che durante l'osservazione, motivano e giustificavano alcuni comportamenti che, secondo loro, ai miei occhi potevano sembrare “poco professionali”, oppure cercavano di evitare la mia presenza durante alcuni momenti di lavoro. A questo proposito, in alcune situazioni (in realtà si è trattato di uno o al massimo di due volte) mi è stato fatto

¹²¹ Mi sembra utile precisare che questo è avvenuto principalmente nel caso A, in cui la proposta di ricerca è stata vissuta dagli assistenti sociali come uno dei tanti adempimenti imposti dall'Ente, senza aver chiesto il loro parere.

notare che si stavano effettuando colloqui “delicati” nei quali non era gradita la mia presenza¹²². In questi casi si è scelto di rispettare gli accessi consentiti senza insistere né chiedere spiegazioni. In un certo senso si è optato per condurre l’osservazione su ciò che veniva permesso, consapevole del fatto che gli assistenti sociali non avevano scelto spontaneamente di aderire alla ricerca (Marzano, 2006), ma era stato loro imposto (o caldamente consigliato) di collaborare. Inoltre, non solo non desideravano la presenza giornaliera di una collega-ricercatrice in ufficio, ma anche non ne capivano i vantaggi. Si è trattato, inoltre, di rari e isolati episodi, mentre per la maggior parte della permanenza nel comune A mi sono sentita accolta e contemporaneamente anche “pilotata”. Arrivavo al mattino e spesso ero stata “assegnata” a un’assistente sociale per tutta la giornata che aveva il compito di tenermi con sé durante lo svolgimento del lavoro e mostrarmi le attività che riteneva interessanti per lo studio. Ho avuto, soprattutto all’inizio, l’impressione che gli assistenti sociali e il responsabile volessero rendermi partecipe di ciò che funzionava bene, quasi che il risultato della mia permanenza al servizio potesse essere un “responso positivo” in merito al loro modo di lavorare. Questa modalità mi ha guidata nell’accesso al campo: infatti, accedere alle attività consentite, osservare i colleghi quando erano maggiormente predisposti, ha permesso una reciproca conoscenza e una maggior acquisizione di fiducia. Alcune volte, avrei desiderato addentrarmi in situazioni non stabilite a priori e le occasioni non mancarono. Infatti, capitavano così tanti imprevisti in una giornata lavorativa, che i piani relativi al “pilotaggio” dopo la prima settimana cominciavano a fallire, forse anche gli assistenti sociali si stavano rendendo conto della mia innocuità e non consideravano così prioritario indirizzarmi con l’una o l’altra collega; mi capitava così di trovarmi in situazioni in cui non era prevista la mia presenza e che ritenevo più interessanti per la ricerca.

L’esperienza svolta durante la permanenza sul campo nel comune A, mi ha portata, quando ho iniziato l’osservazione nel comune B, a cercare di scoprire meno la mia storia professionale. Di fatto nell’area anziani era impegnato solo un assistente sociale e se fosse stato intimorito dalla mia figura professionale sarebbe stato tutto più complesso. Senza nulla negare, ho solo detto che avevo effettuato gli studi di servizio sociale, aspetto fondamentale per tranquillizzare e ottenere l’accesso al campo, che

¹²² Successivamente ho scoperto che, in uno di questi colloqui, si è richiamata un’operatrice del territorio al rispetto delle norme di lavoro professionale presenti nell’Ente (aveva effettuato un passaggio di informazioni ad un’altra collega senza coinvolgere l’assistente sociale preposta, trasgredendo così una regola presente nell’Ente).

avevo avuto delle esperienze lavorative, senza entrare troppo nei particolari, ma poi avevo sempre più coltivato l'aspetto dell'approfondimento teorico. Anche questa posizione ha avuto le sue ricadute sull'accesso sociale (Gobo, 2001), perché se non ha generato timori sulla mia figura professionale, ha portato più volte l'assistente sociale a sollecitarmi sul fatto che avrei dovuto *“smettere di studiare e provare a lavorare”*, unico modo, a suo parere, per capire davvero il lavoro dell'assistente sociale; trovava, infatti, solo l'osservazione come limitante per penetrare nell'essenza di un lavoro così complesso. Inoltre, anche in questo caso, seppur in modo diverso dal caso A, vi è stata una sorta di *“pilotaggio”* perché l'assistente sociale organizzava la sua giornata lavorativa in relazione alla mia presenza. Tutto era così programmato e quasi prevedibile che mi sembrava che non succedesse mai niente (Becker, 2007)¹²³. Anche nel comune B, l'osservazione si è fatta più interessante quando il ritmo del lavoro da un lato, e i numerosi imprevisti relativi alle giornate di mia presenza sul campo dall'altro lato, non hanno reso possibile seguire la programmazione pre-stabilita delle attività. Mi sono così trovata in giornate lavorative in cui l'assistente sociale si scusava continuamente di non potermi guardare, di non riuscire a dedicarmi attenzione, di non avere tempo per parlarmi. Devo ammettere che, per la ricerca, questi sono stati i momenti più proficui: ero dimenticata, quasi invisibile e potevo dedicarmi solo ad osservare i vari soggetti nelle loro quotidiane attività.

In entrambi i casi, con le caratteristiche che in ognuno dei due contesti hanno connotato la mia presenza, l'osservazione si è sviluppata in un clima sereno, di fiducia e di rispetto. La presenza sul campo è sempre stata dichiarata sia ai colleghi degli assistenti sociali sia all'utenza, nel comune A venivo presentata come *“una ricercatrice che studia il lavoro degli assistenti sociali”*, nel comune B come *“una collaboratrice dell'assistente sociale”*. In entrambi i comuni, prima dell'inizio dei colloqui, l'assistente sociale mi presentava all'utente chiedendo il suo consenso per rimanere presente al colloquio, in caso contrario, se lo avesse negato, non avrei potuto rimanere in ufficio. I timori che gli assistenti sociali nutrivano (avevano infatti paura che una terza persona non facilitasse l'utente nel parlare dei problemi per cui si era rivolto al servizio) si sono rilevati infondati: non solo gli utenti hanno acconsentito tranquillamente alla presenza

¹²³ A questo proposito si è rivelato di notevole aiuto il consiglio di Becker (2007) in seguito all'esperienza da lui condotta, di registrare nelle note tutto ciò che accade, anche se non sembra per nulla interessante. Ciò mi ha permesso di prestare attenzione a ciò che né io, né l'assistente sociale, ritenevamo interessante per la mia osservazione, ma che costituiva la parte prevalente del lavoro (il riferimento è al lavoro di coordinamento di cui si tratterà nel capitolo 6).

durante i colloqui, ma non sembravano per nulla inibiti nel parlare della loro situazione, anche nei casi più drammatici.

Il percorso di osservazione effettuato sul campo non è stato privo di momenti critici (Marzano, 2006), in particolare due occasioni non si sono rivelate di facile gestione.

Un primo momento è stato l'accesso ai diari sociali: una volta che gli assistenti sociali effettuavano un colloquio, prima assistevo al colloquio e successivamente avevo accesso alla cartella. Di fatto l'analisi delle cartelle sociali avrebbe richiesto un tempo ben maggiore di quello che poteva essere quello riservato alla consultazione post-colloquio. A tale scopo, sarebbe stato utile poter avere copia del materiale presente in cartella da analizzare in tempi anche successivi alla permanenza sul campo. Visto il rapporto che si stava instaurando con gli assistenti sociali ho provato a chiedere di fotocopiare una parte del materiale contenuto nella cartella e in particolare il diario sociale, documentazione strettamente professionale¹²⁴. Di fatto questo mi è stato permesso dal singolo assistente sociale, senza aver chiesto l'approvazione del livello gerarchico superiore, che qualora ne fosse venuto a conoscenza non avrebbe autorizzato (a detta del responsabile stesso) l'uscita dal servizio di tale materiale. Ho quindi preferito attenermi alla consultazione consentita in ufficio, da un lato, per non mettere in difficoltà gli assistenti sociali; dall'altro lato, per non essere in possesso di documentazione che non avrebbe potuto essere utilizzata ai fini della ricerca.

Un altro momento critico è stato il tentato coinvolgimento nel lavoro, da parte degli assistenti sociali, come consulente sul caso. Nel ruolo in cui mi trovavo la mia attenzione era ai processi e alle attività dell'assistente sociale e non al problema dell'utente, e questo mi faceva sentire meno esperta di quanto mi fosse attribuito dai colleghi. L'invito alla consulenza e al confronto sulle modalità di gestione dei casi, all'inizio quasi mi infastidiva perché mi distoglieva dal ruolo per cui ero presente nel servizio, mentre verso la fine dell'esperienza mi attraeva perché, nonostante tutto, si trattava di un campo in cui mi sarei mossa con qualche abilità in più rispetto al ruolo di etnografa. D'altro canto ho mantenuto fede al ruolo assunto ai fini della ricerca e mi sono mostrata poco incline ad esprimere pareri sul versante professionale. Per facilitare questa presa di posizione è bastato attuare qualche semplice strategia, come fingersi distratta durante i racconti dei casi e dare qualche risposta banale alle domande che gli

¹²⁴ Come assistente sociale conoscevo e un po' ho condiviso anch'io nell'esperienza di lavoro nei servizi il timore a permettere in tempi e luoghi esterni al lavoro nell'Ente, l'analisi e lo studio del materiale contenuto nelle cartelle sociali, considerati documenti estremamente riservati.

assistenti sociali ponevano. Probabilmente si è così dimostrato di non essere un valido consulente sul caso, dato che le richieste, in poco tempo, sono diminuite fino a scomparire. La messa in atto di tali strategie ha permesso, quindi, di non cadere nella trappola del consulente che avrebbe sostanzialmente cambiato il ruolo assunto e distolto l'attenzione dalle questioni oggetto di studio.

4.6 Dall'osservazione alla scrittura

Durante la ricerca sul campo l'adattamento ai tempi e agli spazi del servizio, la messa a punto di tecniche ad *hoc* per raccogliere appunti e permanere sul campo senza intralciare assistenti sociali, altri professionisti ed utenti non è stato né automatico, né scontato. Il ritmo che contraddistingue il lavoro quotidiano, l'eterogeneità di eventi che l'assistente sociale si trova a fronteggiare, hanno contrassegnato anche il lavoro etnografico. In questo senso l'etnografia è un modo di avvicinarsi a fenomeni e alle pratiche sociali, dove spetta al ricercatore individuare in ogni situazione la tecnica da utilizzare e il modo corretto di stare sul campo per poi ricomporre il quadro (Bruni, Fasol, Gherardi, 2007). D'accordo con Bruni (2003), anche la stesura del resoconto etnografico non solo situa il ricercatore all'interno dei contesti d'azione osservati, ma costituisce delle vere e proprie unità di azione/interazione, sulle quali potersi soffermare in sede di analisi e di riflessione teorica.

La raccolta delle note etnografiche ha seguito i principi metodologici dell'antropologo Spradley (1979, in Gobo, 1999, 2001) e riassumibili nell'identificazione del linguaggio di coloro che parlano (primo principio) e nella registrazione precisa di ciò che essi dicono (secondo principio). Si è quindi cercato il più possibile nella stesura delle note di campo di riportare fedelmente le parole utilizzate dai soggetti osservati e di utilizzare un linguaggio "concreto" nel descrivere le azioni-base (terzo principio)¹²⁵. Oltre alle note di campo, peraltro molto dense e numerose, la stesura del diario di ricerca ha accompagnato l'attività etnografica durante tutto il periodo di permanenza sul campo¹²⁶. L'accrescimento continuo del materiale, il senso di smarrimento provato di fronte all'enorme quantità di note raccolte, mi ha portato, fin da subito, a sentire la necessità di sistemare gli appunti. Lo sforzo di mantenere in ordine il materiale si è rilevato

¹²⁵ In questo senso l'allontanamento dal servizio sociale in cui precedentemente prestavo l'attività lavorativa, durante l'esperienza del Dottorato si è rivelato molto utile, perché mi ha facilitato nel prendere le distanze dall'utilizzo di un linguaggio che altrimenti avrei dato per scontato.

¹²⁶ Solo per le note etnografiche si sono riempiti quattro blocchi.

spesso vano, ma anche proficuo: ogni tentativo di ri-ordinare quanto scritto portava, infatti, alcune volte, alla crescita dello stato di ansia sia per l'enorme quantità di appunti presi sia per le difficoltà incontrate nella sistematizzazione; altre volte, facilitava l'emergere di collegamenti tra le osservazioni effettuate. Il fissare nella mente avvenimenti e riflessioni sugli stessi ha poi permesso l'emergere di categorie non contemplate a priori, alcune delle quali sono state abbandonate durante il lavoro, altre invece si sono sviluppate, durante l'analisi, con maggior chiarezza.

La scrittura, sia per il riordino degli appunti presi, sia per la stesura dei capitoli di analisi dei dati della ricerca, è stata occasione per una riflessione di carattere meta-etnografico in quanto scrivendo si è continuato a rileggere, analizzare i dati (Tota, 2001:183) e a trovare i collegamenti. Questo ha portato a numerose revisioni del testo finale, esito di continue integrazioni e correzioni, tanto che la costruzione di tale testo si è rilevata un'operazione faticosa e problematica, che ha richiesto anche scelte impegnative (Marzano, 2006). Si è infatti scelto di ricondurre il materiale raccolto alle fasi di lavoro che contraddistinguono il processo di aiuto realizzato dall'assistente sociale che, per la circolarità e dinamicità che lo caratterizza (De Robertis, 1986), non è stato semplice ricostruire a posteriori.

La parte relativa all'analisi dei dati, che compone la terza parte della ricerca, è quindi scritta come un racconto etnografico corredato sia da situazioni osservate sia da stralci di interviste effettuate. Tutti i nomi propri utilizzati sono frutto di fantasia, per garantire l'anonimato ai soggetti coinvolti. Spesso, ci si è riferiti al ruolo rivestito dalle persone coinvolte nell'interazione e si parla di un generico assistente sociale, ausiliario socio-assistenziale, impiegato, utente e così via.

Per sottolineare le specificità che contraddistinguono ognuno dei due casi oggetti di studio, si è scelto di presentarli separatamente e di dedicare al confronto un successivo capitolo. Si ritiene, infatti, che ciascuna delle due realtà studiate sia dotata di caratteristiche particolari che, se da un lato non rendono generalizzabile la ricerca, dall'altro lato delineano le peculiarità e il valore in termini qualitativi dello studio effettuato.

PARTE TERZA

ANALISI DEI DATI

Premessa

Oggetto di questa parte è la presentazione dei casi di studio. Nei primi due capitoli si approfondisce il lavoro svolto dall'assistente sociale in ciascuno dei due contesti lavorativi di cui si presentano le caratteristiche territoriali e organizzative descrivendo lo sviluppo della pratica di presa in carico e evidenziando sia i punti di forza sia le criticità. Nell'analisi si pone particolare attenzione al processo di aiuto alla persona, aspetto che connota la professionalità dell'assistente sociale, che viene suddiviso nelle fasi che lo compongono. Nonostante tali fasi siano definite in modi eterogenei dai diversi autori (De Robertis, 1981, 1985, 1986; Dal Pra Ponticelli, 1987, 2005; Lerma, 1992)¹²⁷, ai fini di una chiarezza espositiva, si è scelto di presentare i risultati raggruppandole, così come descritte da De Robertis (1981, 1985, 1986), in due macrofasi dove, nella prima, attenendosi alla distinzione effettuata da Dal Pra Ponticelli (1987, 2005) e recepita da altri teorici di servizio sociale (Campanini, 2008a), sono compresi gli aspetti conoscitivo/descrittivi e valutativo/decisionali, mentre nella seconda, le fasi di attuazione e conclusione del processo di aiuto all'utente¹²⁸. L'analisi di entrambe le macrofasi viene effettuata dando particolare rilievo agli strumenti professionali utilizzati (Bartolomei, Passera, 2005)¹²⁹. Emergono così: gli attori con i quali l'assistente sociale interagisce, gli strumenti utilizzati, i luoghi in cui avvengono tali interazioni e i processi che le caratterizzano. Si pone, inoltre, particolare attenzione alle dinamiche tra gli attori e alle strategie utilizzate per aggirare le norme al fine di delineare le declinazioni operative che la pratica lavorativa assume nei due casi di studio. Nell'ultimo capitolo, infine, viene effettuato un confronto tra i due casi analizzati rilevando similitudini, peculiarità, potenzialità e criticità della pratica di presa in carico del caso.

¹²⁷ De Robertis (1981 trad.it 1986) parla di: domanda o problema sociale, analisi della situazione, valutazione preliminare e operativa, realizzazione della strategia di intervento, valutazione dei risultati, conclusione. Dal Pra Ponticelli (1987) descrive le fasi del processo di aiuto suddividendole in: individuazione o riconoscimento del problema, raccolta delle informazioni per una prima analisi della situazione, valutazione della situazione, elaborazione del progetto di intervento e contratto, attuazione del piano, valutazione del processo di aiuto e dei risultati ottenuti, conclusione; infine, Lerma (1992) le articola in: ascolto della domanda, valutazione della situazione, progettazione dell'intervento, attivazione dell'intervento, conclusione.

¹²⁸ Con il termine macrofase intendo un raggruppamento di più fasi come di seguito esplicitato nel testo.

¹²⁹ Per strumenti professionali dell'assistente sociale ci si riferisce alla classificazione effettuata da Bartolomei, Passera (2005:173) che comprende il colloquio, la visita domiciliare, il contratto, le riunioni d'équipe, la documentazione professionale, il lavoro con il gruppo e il lavoro con le reti.

5. Il caso A

5.1 La variabile territoriale

Il comune A è collocato nei pressi del capoluogo di Regione, è comune capofila nella programmazione dei servizi sociali dell'area distrettuale, a cui appartiene con altri due comuni di dimensioni notevolmente inferiori, tanto che il bacino d'utenza del distretto conta 167.000 abitanti¹³⁰. A livello territoriale tale suddivisione porta a soffermare l'attenzione su alcuni aspetti.

Una prima considerazione, attiene alle competenze attribuite all'ufficio di piano e ai singoli comuni: al primo compete la programmazione dei servizi, ai secondi attendono i livelli gestionali di tali servizi. In particolare, la gestione dei servizi sociali rimane in capo al comune: gli assistenti sociali attivano gli interventi a favore dei cittadini che vengono realizzati tramite personale di cooperative che si aggiudicano gli appalti. Entrando nel merito, gli interventi per le persone anziane si sviluppano, nel rispetto degli obiettivi stabiliti dal piano di zona, prevalentemente nel supporto alla domiciliarità, per favorire il mantenimento dell'anziano nel proprio ambiente di vita, sia con l'attivazione di specifici servizi a sostegno di nuove forme di assistenza sociale (badante, custode sociale), sia con la facilitazione dell'integrazione socio-sanitaria (Cead, dimissioni protette); mentre gli interventi residenziali vengono attivati solo nel caso in cui l'anziano non autosufficiente sia impossibilitato a vivere presso il proprio domicilio¹³¹. La separazione tra il livello di programmazione dei servizi, la gestione degli stessi e la presa in carico dei casi, fa sì che la pratica lavorativa dell'assistente sociale, in questo contesto, si sviluppi essenzialmente nella gestione del caso a diretto contatto con l'utenza. L'assistente sociale si occupa, così, prevalentemente del lavoro a diretto contatto con l'utente che è solo una delle tre dimensioni che contraddistingue il servizio sociale come professione (Dal Pra, 1987, Ferrario, 2004:46), quella che, come confermano da una molteplicità di studi effettuati in questo ambito, riscuote maggior interesse da parte degli stessi professionisti¹³². Una seconda considerazione è relativa

¹³⁰ Gli altri due comuni del distretto contano l'uno 33.000 abitanti e l'altro 13.000.

¹³¹ Il riferimento è agli obiettivi esposti nel Piano di zona 2009-2011. Tale impostazione si colloca in linea con i riferimenti normativi a livello nazionale alla legge 328/2000 e a livello regionale alle delibere di interventi a sostegno della domiciliarità (buoni, voucher) e alla Legge Regionale n. 3/2008. In particolare il Cead (centro per assistenza domiciliare integrata) è stato istituito in attuazione della DGR Lombardia VIII/010759 del 11 dicembre 2009.

¹³² Cfr tra gli altri Facchini (2010:175).

alla numerosità della popolazione anziana: le persone oltre i 65 anni costituiscono il 22,7% dei cittadini (di questi il 5,8 % è oltre gli 80 anni) e sono concentrate in due zone della città che corrispondono anche alle zone più popolate.

Tabella 2 - Composizione popolazione anziana nel comune A

Quartieri della città	N. di persone anziane (>65 anni)	Percentuale sulla popolazione
Quartiere - 1	4.432	16,45%
Quartiere - 2	6.499	24,12%
Quartiere - 3	2.553	9,48%
Quartiere - 4	7.789	28,92%
Quartiere - 5	5.666	21,03%
TOTALE	26.939	100,00%

Fonte: Piano di zona 2009-2011

La popolazione superiore ai 65 anni costituisce, quindi, più di un quinto della popolazione cittadina ed è leggermente superiore agli altri due comuni appartenenti alla stessa area distrettuale e alla tendenza media presente in Italia¹³³. L'elevato numero di persone anziane che vivono in città trova corrispondenza nel notevole afflusso di utenza anziana presso il servizio sociale che, dopo l'area adulti, risulta l'ufficio con il maggior numero di accessi. A ciò, però, non corrisponde a un incremento di figure professionali nel ruolo di assistenti sociali per questa tipologia di utenza¹³⁴. Si può, quindi, ipotizzare che nell'ufficio anziani vi sia un notevole numero di utenti in carico o comunque un elevato numero di casi assegnati per ciascun assistente sociale.

Se consideriamo come variabile esplicativa il livello territoriale, un terzo elemento da considerare è riconducibile alla recente riorganizzazione che ha interessato il servizio di segretariato sociale (Anfossi, 1997, 2005) e ha contribuito a modificare la pratica lavorativa dell'assistente sociale nei servizi sociali distrettuali¹³⁵. Dal febbraio 2009, con la nuova organizzazione, il segretariato sociale ha visto aperture quotidiane in due luoghi della città: in un punto centrale, presso il Municipio, in prossimità dei servizi di sportello al cittadino, dove gli assistenti sociali prestano servizio quotidianamente

¹³³ Negli altri due comuni appartenenti allo stesso distretto si registra nell'uno il 19% e nell'altro il 20% di popolazione oltre i 65 anni, dati peraltro in linea con la tendenza presente in Italia. Fonte: dati ISTAT al 1 gennaio 2009 dal sito www.demo.istat.it.

¹³⁴ Dati estratti dal Report 2009 sul segretariato sociale.

¹³⁵ Il riferimento non è solo alla legge n.328 del 2000 che indica tra i livelli essenziali le prestazioni di "servizio sociale professionale e segretariato sociale per informazioni e consulenza al singolo e ai nuclei familiari", ma anche alla legge regionale n.3 del 2008 che all'art. 6 precisa che l'attività di segretariato sociale professionale può essere svolta anche in collaborazione con altri soggetti del settore pubblico o privato che operano in ambito socio-sanitario. Lo sportello di segretariato sociale si colloca così come facente parte di un progetto di accesso all'*welfare* (Previdi, Battistella, 2006).

turnando e in zone periferiche, in ognuno degli uffici decentrati, con aperture al pubblico in giorni alterni¹³⁶. L'istituzione dello sportello di segretariato sociale professionale in differenti quartieri della città, da un lato, incrementa la possibilità di accesso ai servizi della pubblica amministrazione e permette così di rispondere ai bisogni di informazione ed orientamento dei cittadini sulle risorse sociali (Gui, 2003), dall'altro lato, contribuisce a realizzare un sistema di monitoraggio in quanto raccoglie e sistematizza le informazioni da fornire agli utenti e le richieste dei cittadini che si rivolgono al servizio (Okely, 2005)¹³⁷. Si rileva così, in questo contesto, una particolare attenzione alla raccolta e al monitoraggio dei dati dell'utenza che si rivolge ai servizi sociali a differenza di quanto emerge in una recente ricerca (Casartelli, De Ambrogio, 2009) che ha interessato altri comuni della Regione Lombardia sempre appartenenti all'hinterland milanese. La scelta di potenziare il servizio di segretariato sociale professionale in più luoghi della città con aperture quotidiane porta, quindi, a una facilitazione dell'accesso al servizio a favore del cittadino e a un frequente numero di prese in carico che impattano con il lavoro sul caso, come esprime un'assistente sociale:

“Si cerca di facilitare l'accesso all'welfare ma a fronte di un numero esiguo di assistenti sociali e questo poi ha ricadute anche sul processo di aiuto e relazione con utente, perché poi se l'utente arriva già arrabbiato, perché non l'hai potuto vedere subito, perché ha dovuto aspettare, questo influenza la relazione con la persona” (I, 1:2).

L'apertura dello sportello di segretariato sociale, dove affluiscono continuamente le persone e la rilevata necessità di un lavoro di presa in carico, fa sì che il lavoro professionale non sempre trovi condizioni che favoriscono l'accoglienza della persona che si rivolge al servizio, condizione indispensabile per porre le basi per la creazione di una relazione di fiducia con l'utente (Simone, 2005)¹³⁸.

¹³⁶ Ciò significa che dal lunedì al venerdì un cittadino può rivolgersi allo sportello di segretariato sociale ubicato in almeno due sedi della città per qualsiasi informazione e problematica di tipo sociale.

¹³⁷ Vedasi “*Segretariato sociale professionale. Report 2009*”. Lo sportello di segretariato sociale inoltre incarna l'attuazione di uno dei livelli essenziali di prestazioni come sancito dalla legge nazionale n. 328 del 2000, dal Piano Nazionale Sociale Anziani 2001-2003 e recepito dalla legislazione regionale nella Legge Regionale n.3 del 2008.

¹³⁸ Il termine accoglienza è qui inteso nell'accezione professionale come: “*circostanza unica e di gran significato ...parte di un processo più ampio dove si pongono le basi per la relazione tra persona e servizio e per l'eventuale avvio del processo di aiuto*” (Simone, 2005:18).

5.2 La variabile organizzativa

Oltre al nuovo assetto assunto dal segretariato sociale, con la riorganizzazione, avvenuta nel maggio 2009, si sono istituiti gli uffici di servizio sociale sulla base delle differenti tipologie di utenza¹³⁹. Precedentemente vi erano équipes territoriali distribuite sul territorio che si prendevano carico di tutta la casistica portatrice di disagio sociale in un quartiere della città, ora, invece, la suddivisione in uffici specifici per tipologie di utenza ha comportato per gli assistenti sociali anche una revisione della pratica lavorativa di presa in carico. Infatti, il nuovo assetto assunto dai servizi sociali comunali, ha privilegiato la scelta di organizzare l'assistenza in aree di intervento con conseguenti potenzialità e criticità. Tra le prime, si può notare che all'ufficio anziani si trova un *pool* di assistenti sociale esperte nel lavoro con le persone anziane e che possono più facilmente trovare occasioni di confronto tra di loro, come esprime un'assistente sociale in un'intervista:

“Qui non sono l'unica assistente sociale, per me è molto importante il fatto che ci siano altre assistenti sociali per confrontarsi. Non avrei mai accettato di andare a lavorare come primo lavoro in un comune piccolo, per me era rischioso a livello professionale se non si sa con chi confrontarsi. Qui il fatto che ci sia un gruppo professionale di assistenti sociali, facilita un confronto professionale” (I, 3:4).

In particolare, la suddivisione in aree di intervento facilita il confronto sulle problematiche emergenti in materia di assistenza all'anziano, favorendo il supporto alle colleghe che, come rileva anche uno studio di Marshall (1994), è indispensabile in questa specifica area di lavoro:

“Quando sono arrivata eravamo ancora suddivisi in équipes territoriali e nel gruppo in cui mi trovavo non c'era nessuna assistente sociale che mi poteva aiutare nel lavoro con gli anziani. Andavo a vedere le cartelle e cercavo di capire come avevano fatto le altre colleghe che se ne erano occupate prima di me. Invece se adesso ho bisogno di un consiglio siamo qui tutte insieme, posso chiedere anche per le pratiche amministrative, prima, invece, in équipes le altre

¹³⁹ Sono stati quindi istituiti oltre all'ufficio anziani anche l'ufficio minori, l'ufficio adulti, l'ufficio disabili minori e disabili adulti. In particolare l'ufficio anziani è collocato in una circoscrizione periferica della città, in una ex-scuola elementare raggiungibile a piedi, con un mezzo proprio o con un autobus di linea dove le aule sono diventate gli uffici degli assistenti sociali. E' composto da una responsabile, sei assistenti sociali: tre a tempo pieno e tre part-time, tre assistenti domiciliari di cui una responsabile, una psicologa a contratto presente alcune ore alla settimana, un'amministrativa e due volontari di servizio civile.

non conoscevano le pratiche per gli anziani. Adesso mi sembra proprio di stare in un ambiente diverso” (I, 1:3).

“Ho avuto la fortuna quando ho incominciato, di essere in un ufficio con una collega che lavorava sugli anziani già da 10 anni e con un'altra collega che mi dava indicazioni. Potevo contare anche sulla responsabile di servizio: con lei mi confrontavo su come muovermi nelle varie situazioni” (I, 3:2).

Tra le seconde si può rilevare che la specializzazione, come connotante l'aspetto professionale dell'assistente sociale nel lavoro per tipologie di utenza, può comportare alcuni nodi critici, tra i quali una maggiore difficoltà nel rapporto con le risorse presenti sul territorio come sostiene un'assistente sociale:

“Con le risorse di volontariato, se non hai i tempi per lavorarci i rapporti rimangono più sfilacciati. Quando lavoravamo nell'équipe sul territorio capitava che le volontarie venissero al servizio perché noi eravamo lì, questo succedeva quando la nostra équipe era al centro della zona di cui ci occupavamo.

Poi ci hanno trasferito in una via, sempre della nostra zona, ma più periferica e le volontarie non venivano più. Veniva solo la sig.ra I. perché era patentata. Da quando siamo in questa sede con i volontari c'è solo il contatto telefonico e la distanza fa sì che questo rapporto si sfilacci” (I, 2:3).

Emerge così come la specializzazione per aree porti a una maggiore distanza nel rapporto che esiste tra le persone, siano essi utenti o volontari e l'ufficio di servizio sociale; quest'ultimo, infatti, fatica a coltivare la dimensione del lavoro con il territorio, inteso come contesto ecologico-sistemico dove le persone si incontrano, dove si possono trovare le risorse, ma anche nascono i problemi. Viene, quindi, meno la dimensione in cui la pratica lavorativa dell'assistente sociale si può sviluppare sia in senso preventivo, sia promozionale in relazione al rapporto esistente tra le persone e i loro contesti di vita (Ferrario, Gottardi, 1987; Martini, Sequi, 1988).

Un altro nodo critico si manifesta nella frammentazione della presa in carico del nucleo familiare, come descrive un'assistente sociale:

“Adesso con la suddivisione in uffici mi è capitata la situazione di un anziano convivente con un figlio: il figlio ha già un contributo economico dall'ufficio adulti e si è presentato qui, all'ufficio anziani, con il genitore anziano per far chiedere il contributo anche al padre.

Non in tutti i casi si riesce a capire se sono già in carico in altri uffici perché l'utente non viene a dire “guardi che sono già in carico”.

Prima, quando eravamo suddivisi in équipe, si riconosceva il gruppo familiare perché lo si incrociava nel corridoio, il nome si sentiva e quindi si sapeva se il

caso era già in carico. Adesso è più difficile perché vanno proprio in un'altra sede, bisogna un po' capire come gestire questa situazione” (I, 1:1).

Si assiste così, sul fronte dell'utenza, a una segmentazione del nucleo familiare che vede i propri riferimenti in diversi professionisti a seconda della tipologia del problema e sul fronte dei servizi a una complessificazione del lavoro professionale dell'assistente sociale nella presa in carico di un singolo componente del nucleo familiare. Se si confronta questo dato con la letteratura esistente¹⁴⁰ si può facilmente notare come la presa in carico di una sola persona del nucleo familiare, non solo non faciliti la comprensione della situazione di vita dell'anziano nella sua globalità, ma anche possa ostacolare il cambiamento a scapito quindi dell'efficacia dell'intervento stesso (Battistini, 1990).

5.3 La prima macrofase

5.3.1 Gli aspetti conoscitivi e descrittivi

Il colloquio di segretariato è lo strumento professionale tramite il quale si sviluppa la fase conoscitivo/descrittiva del processo di aiuto che coinvolge, in primo luogo, l'assistente sociale e il segnalante. Nel segretariato sociale emerge chiaramente l'intreccio della dimensione professionale con la dimensione organizzativa (De Ambrogio et al., 2006; Okely, 2005): da un punto di vista strettamente inerente la specificità professionale dell'assistente sociale, si può sostenere che si accoglie la richiesta dell'utente e si raccolgono le prime informazioni relative al caso e questo può portare a una presa in carico da parte del servizio o a un orientamento nella rete di offerta dei servizi esistenti. In quest'ultimo caso, l'assistente sociale preposta svolge un ruolo che Dal Pra Ponticelli (1987) ha definito di “filtro” quando invia la persona presso un altro servizio o anche semplicemente quando fornisce le informazioni richieste. Esercita quindi una funzione di raccordo che tra la persona e il sistema istituzionale (Pittaluga, 2000).

¹⁴⁰ Si veda tra gli altri Campanini (2008a).

Gli assistenti sociali, in tutti i colloqui di segretariato sociale dell'area anziani, raccolgono i dati attinenti: al tipo di rapporto tra la persona segnalante e l'anziano (nella maggior parte delle situazioni è un parente), al nucleo familiare dell'anziano, al problema portato e alla richiesta effettuata, al grado di autosufficienza, al livello economico e abitativo. Tali dati sono considerati dal gruppo professionale che lavora nell'Ente, gli "elementi essenziali" da raccogliere per ipotizzare l'attivazione di un intervento e costituiscono una sorta di "mappa mentale" per tutti gli assistenti sociali che lavorano nel servizio.

Da un lato, il segretariato sociale professionale riveste una notevole importanza come punto di unione tra l'accesso al servizio e la successiva presa in carico, quindi non solo nella decodifica della domanda, ma anche nello sviluppo di una prima ipotesi di lavoro (Fabbri, Lippi, 2007); dall'altro lato, a fronte di una dichiarata rilevanza attribuita a questa funzione, non corrisponde un'attenzione organizzativa al *setting*, al personale e ai tempi dedicati, a conferma di quanto emerso anche nello studio di Casartelli e De Ambrogio (2009). Infatti, l'assistente sociale si trova a lavorare in condizioni non favoriscono l'emersione delle competenze professionali come si rileva dal seguente stralcio di intervista:

“Al segretariato c'è sempre tanta gente, al di là dei colloqui che ne fai quattro o cinque, poi dopo devi inserire anche la scheda e magari sei in domiciliare, magari il giorno dopo non ci sei e hai sempre questa preoccupazione che se la scheda non è inserita non la vede nessuno. Sai che devi farla subito, a volte non ci riesci, poi magari quando ritagli del tempo non va il server o non te la salva e lì un po' ti arrabbi” (I, 1 :4).

Risulta difficile immaginare che in questa condizione lavorativa il colloquio di segretariato sia preparato e gestito mettendo in atto le differenti declinazioni operative evidenziate da Fabbri (2007) come necessarie alla realizzazione di questo delicato e fondamentale momento di incontro con l'utente¹⁴¹. Si accentua, così, il rischio che l'autrice mette in evidenza, di vedere non tanto una persona che si rivolge al servizio, ma un bisogno portato e letto in relazione alle risorse attuabili dal servizio. Si nota, inoltre, come si tenda a enfatizzare la relazione tra l'assistente sociale e l'utente nel

¹⁴¹ Fabbri (2007) declina il colloquio di segretariato in dodici punti, se ne riportano alcuni per dar conto della peculiarità: creare un contatto reciproco in un clima di rispetto e fiducia, presentare il servizio e l'Ente, esplorare la situazione sostenendo la lettura e la decodifica della domanda, verificare la competenza dell'Ente rispetto alla richiesta, sviluppare una prima ipotesi di lavoro in una prospettiva condivisa con il cittadino, prevedere uno schema di intervento disposto insieme alla persona, valutare il grado di autonomia della persona nella gestione della situazione problematica, cogliere e valutare la domanda in situazione di emergenza.

momento in cui si rivolge al servizio e a sottovalutare che nello sviluppo del processo di aiuto sono importanti anche i precedenti rapporti tra il segnalante e l'eventuale inviante (Lerma, 1992) o di quest'ultimo con il servizio sociale (Campanini, 2008a).

Un altro strumento attraverso il quale si può analizzare questa fase è la scheda di segretariato, composta sia da una parte relativa alla rilevazione dei dati anagrafici dell'utente e del segnalante, sia da una parte maggiormente descrittiva. In quest'ultima gli assistenti sociali stendono la relazione sociale, strumento considerato in letteratura propriamente professionale (Bini, 2003; Bartolomei, Passera, 2005). Tale scheda, quindi, valorizza l'aspetto documentativo nel lavoro dell'assistente sociale (Dal Pra Ponticelli, 1987) anche se, nello stesso tempo, è difficilmente compatibile con la realtà lavorativa, come emerge dalla nota osservativa:

“Non sempre dopo tutta la mattinata di segretariato gli assistenti sociali riescono ad inserire le schede di segretariato nel portale, soprattutto quando dallo sportello centrale devono spostarsi in quello periferico, o quando hanno altri appuntamenti nel pomeriggio (visite domiciliari, colloqui). Inoltre la registrazione a computer delle schede di segretariato informatizzate richiede agli assistenti sociali un tempo di circa mezz'ora per ognuna, spesso questo tempo viene interrotto da altro, soprattutto dalle telefonate. Le continue interruzioni portano a tenere aperta la scheda per un tempo superiore a quello necessario per l'inserimento dei dati e il sistema informatico attualmente in essere non permette sempre il salvataggio dei dati inseriti qualora la scheda rimanga aperta oltre 40 minuti” (N, 18:3).

La scheda informatizzata rischia, quindi, di essere considerata più come aggravio del lavoro professionale degli assistenti sociali che nelle sue caratteristiche di utilità. Queste ultime sono molteplici: un primo livello, che può essere denominato operativo, è relativo al successivo percorso di presa in carico della situazione da parte dell'ufficio competente; un secondo livello, che può essere definito gestionale, rimanda alla rendicontazione della casistica che ha accesso al servizio¹⁴². D'altro canto, è possibile, che a livello gestionale i dati emergenti dalle schede sottostimino il lavoro svolto dagli assistenti sociali, come descritto nella nota osservativa:

“Con questa modalità tutti i primi accessi dovrebbero essere registrati, ma il contatto diretto che le persone possono avere con le assistenti sociali anche solo telefonando al servizio in giorni e orari d'apertura o per pregresse conoscenze personali (volontari di zona, familiari di persone precedentemente presi in carico), fa sì che gli assistenti sociali abbiano molti più contatti di

¹⁴² Tale dato deriva dalla consultazione del Report 2009 sul segretariato sociale professionale. Infatti tutte le schede di accesso allo sportello di segretariato, vengono inserite nel portale e questo permette all'Ente di conoscere il numero di utenti che si rivolgono al servizio e il tipo di richiesta effettuata.

quelli che emergono effettivamente dalle schede di segretariato informatizzate, soprattutto nei casi in cui questi contatti si concludono con la richiesta di informazioni” (N, 19:03).

Prima di giungere alla presa in carico di un caso da parte dell'assistente sociale si possono individuare almeno tre passaggi, costruiti in base alle negoziazioni tra i differenti soggetti coinvolti: un primo momento si gioca nel segretariato sociale, un secondo momento nell'invio della scheda di segretariato all'ufficio considerato competente, un terzo e ultimo passaggio nell'assegnazione del caso all'assistente sociale.

Nella prima fase i soggetti coinvolti sono l'assistente sociale e l'utente: la decisione di presa in carico effettuata dall'assistente sociale al termine del colloquio di segretariato, che comporta la successiva attivazione del processo di aiuto, avviene sulla base di una corrispondenza tra la domanda espressa dall'utente (richiesta) e gli interventi attuabili dal servizio. Si tratta di una prima ipotesi d'intervento che viene discussa con l'utente in relazione non solo all'adeguatezza del servizio, ma anche alla possibilità di attivazione di specifici servizi. Se la corrispondenza tra la richiesta effettuata e l'intervento in termini di servizio attivabile non si manifesta in modo immediato, può porsi come esito di una negoziazione: vi sono infatti utenti che chiedono alcuni servizi e continuano a riproporre la loro richiesta. In questi casi l'esito del colloquio di segretariato deriva da una negoziazione tra quanto richiesto dall'utente e quanto considerato attivabile dall'assistente sociale. Si ritrova qui, quanto già emerso in altri studi (Castegnaro, 2005; Stradi, Giamberardino, 2008) che evidenziano tra le condizioni base per avere accesso ai servizi sociali, oltre all'importanza di conoscere l'esistenza del servizio, anche il possesso di un minimo di *expertise*. Nel caso specifico dell'ufficio anziani ciò avviene prevalentemente nei casi di richiesta di contributo economico, spesso quando vi è già una conoscenza pregressa con l'assistente sociale, come emerge dal racconto:

“L'altro giorno mi ha telefonato una sig.ra anziana con un reddito basso e un affitto alto che si aspetta di essere assistita economicamente perché in passato è stata assistita, poi è andata in Meridione e anche lì è stata assistita. Ora è come se si aspettasse che il comune debba darle continuamente tutti i mesi qualcosa. La sig.ra insiste continuamente nel chiedere il contributo; l'altro giorno, al telefono, le ho fatto presente che le ho già dato 150 euro per tre mesi e non mi aspetto che ritorni a richiederlo altrimenti diventa un continuativo¹⁴³”.

¹⁴³ Il riferimento è al regolamento per l'erogazione dei contributi economici che non prevede la possibilità di assegnare contributi economici continuativi, ma solo temporanei.

Le ho detto che non è possibile darle denaro tutti i mesi, il sussidio va dato per un tempo definito, è giusto che non diventi una seconda pensione, ma lei insiste per volerlo richiedere.

Io non sono del parere di erogarle un contributo, lei è libera di ripresentare la domanda, ma io darò un parere negativo. Piuttosto le darò una tantum per pagare una bolletta.

Io non posso dirle di non fare la sua domanda, la farà e io le darò parere negativo, intanto ne parlerò con la mia responsabile” (I,4:1).

In questi casi l’assistente sociale, da un lato, si pone come tutelante i diritti dell’utente, tanto da riconoscere in nome di questi diritti la possibilità di effettuare una richiesta all’Ente (Neve, 2008); dall’altro lato, facilita l’attivazione di risorse nel rispetto delle regole vigenti, rivestendo così un ruolo rilevante per la sua collocazione come custodia nei punti di entrata dell’istituzione (Allegri et al., 2006). Questi aspetti emergono anche dalla nota osservativa:

“Se l’assistente sociale non ritiene che vi siano gli elementi per effettuare una richiesta che porti a un esito positivo, lo comunica all’utente.

Nei casi in cui gli utenti insistono ulteriormente, spesso gli assistenti sociali facilitano la compilazione della domanda dando loro la modulistica adeguata, anticipando che molto probabilmente farà seguito una valutazione negativa.

Spesso questo non intimorisce gli utenti che portano i documenti, telefonano all’assistente sociale anche più volte facendo presente la loro situazione e si presentano ai colloqui fissati. Nonostante ciò, l’assistente sociale spesso mantiene la sua posizione che è condivisa anche dalla responsabile del servizio” (N,2 :4).

Dopo il primo passaggio, si giunge al coinvolgimento di un livello gerarchico superiore, aspetto caratteristico della seconda fase, che si svolge negli uffici di servizio sociale e consiste fondamentalmente nella verifica della competenza dell’ufficio. In questa fase si possono individuare almeno due momenti di cui, il primo, tra l’assistente sociale che ha effettuato il segretariato sociale e il responsabile dell’ufficio a cui la scheda di segretariato è inviata per la presa in carico e il secondo, tra i responsabili dei differenti uffici¹⁴⁴.

¹⁴⁴ Ciò avviene, con maggior frequenza, per le richieste effettuate alla sede di segretariato centrale o nelle sedi periferiche quando vi sono in turno assistenti sociali che non conoscono le modalità di lavoro che connotano l’ambito anziani in quanto non vi lavorano. Per l’area anziani ci si riferisce prevalentemente al segretariato effettuato presso la sede centrale, in quanto solo in rarissimi casi il primo accesso avviene nelle sedi periferiche che non si occupano di anziani come rilevano anche i report sull’accesso al segretariato (Report, 2009).

Nel primo momento può esservi, a discrezione del livello gerarchico superiore, uno scambio di informazioni tra il responsabile e l'assistente sociale che ha svolto il segretariato. L'acquisizione di informazioni che avviene durante questa interazione, può poi portare il responsabile dell'ufficio, in un secondo momento, ad attivare negoziazioni con altri responsabili soprattutto nelle situazioni in cui la richiesta di presa in carico si discosta dalle competenze considerate come proprie del servizio, come emerge dalla nota osservativa¹⁴⁵:

“E’ arrivata alla responsabile di servizio una scheda di segnalazione per la presa in carico di una persona di circa 70 anni, ricoverata nel reparto psichiatrico dell’ospedale che verrà dimessa a breve e che non può rimanere a casa da sola. La responsabile, individuata l’assistente sociale che ha svolto il segretariato, le telefona e le chiede di verificare il coinvolgimento del servizio psichiatrico” (N, 28:3).

La terza fase coincide con l'assegnazione del caso da parte del responsabile del servizio a un'assistente sociale. Questo è un passaggio interno all'ufficio dove si ritorna a un livello gerarchico inferiore prevalentemente secondo il criterio della territorialità: a ogni assistente sociale vengono affidati i casi afferenti ad una specifica area territoriale¹⁴⁶. Questo tipo di organizzazione, unito al fatto che gli sportelli per un primo accesso sono aperti all'utenza tutti i giorni, genera il fenomeno che, quotidianamente, vi possono essere nuovi casi da prendere in carico come descrive un'assistente sociale:

“Spesso si lavora sull’urgenza, si cerca di impostare un lavoro, poi bisogna seguire l’urgenza e questo non è molto gratificante. Non è facile realizzare una presa in carico con un progetto a medio-lungo termine. Con persone con certe difficoltà è difficile, si fa un investimento iniziale per poter poi proseguire, invece si incomincia il lavoro e non si può più andare avanti perché ci sono altre urgenze, ci sono altri casi da prendere in carico subito” (I, 1:5).

La continua assegnazione di casi ha portato gli assistenti sociali e il responsabile del servizio a trovare alcune strategie finalizzate alla riduzione dei tempi tra l'assegnazione

¹⁴⁵ Le competenze del servizio sono concordate verbalmente tra uffici e individuate nella presa in carico di anziani ultrasessantacinquenni, residenti a Monza, con problematiche prevalentemente assistenziali. La fase di negoziazione potrebbe cominciare per esempio, se una scheda di segretariato sociale che viene inviata all'ufficio anziani, riporta la necessità di effettuare una presa in carico di una persona che ha 60 anni.

¹⁴⁶ Questo criterio ancora in vigore all'ufficio anziani, è ciò che rimane della precedente organizzazione del servizio sociale della città dove in ogni zona lavorano gli assistenti sociali di ciascuna area di intervento. E' una logica che ha la sua origine negli anni Settanta del secolo scorso e basata sul riconoscimento dell'importanza del mantenimento della figura professionale dell'assistente sociale il più possibile vicino al contesto di vita della persona.

del caso e l'attivazione dell'intervento, generando così una continua modifica della pratica lavorativa di presa in carico (Gherardi, Bruni, 2007). Nell'osservazione è emerso come ciò avvenga con l'utilizzo di tre strategie: la prima, viene attuata dagli assistenti sociali e consiste nella contrazione delle fasi di comprensione e valutazione; la seconda, è stata proposta dal responsabile e prevede la suddivisione degli aspetti conoscitivi e valutativi con altri professionisti; infine, la terza vede il diretto coinvolgimento del responsabile e consta nella posticipazione dell'assegnazione del caso.

La prima strategia si concretizza quando gli assistenti sociali ritengono di essere già in possesso, con la scheda di segretariato, degli elementi sufficienti per l'attivazione del progetto di intervento, come emerge da questa intervista :

“Una Sig.ra era stata al punto comune per segnalare la situazione del padre, sig Luigi con emiparesi nella parte sinistra del corpo a cui ha fatto seguito una rottura del polso. Il sig Luigi aveva già precedentemente difficoltà di deambulazione, anche se riusciva a camminare con il deambulatore, poi, con la rottura del polso si è proprio allettato tanto che si muoveva per casa con la carrozzina.

Essendo un uomo di una certa corporatura, non riusciva a collaborare nell'alzarsi dal letto e nell'igiene personale. La figlia infermiera, da sola, non ce la faceva a svolgere l'igiene personale al padre e si è rivolta al servizio per attivare l'assistenza domiciliare finalizzata all'igiene della persona. Nel frattempo, anche la moglie del sig. Luigi è stata ricoverata per cataratta. La sig.ra rimane così autonoma per quanto concerne la gestione di se stessa e della casa, ma non riesce ad aiutare il marito nell'igiene.

La domanda di assistenza domiciliare è arrivata pochi giorni fa, la responsabile, me l'ha assegnata facendomi presente l'urgenza del caso. La domanda posta al servizio era stata decodificata bene, c'era stato un buon segretariato. Allora ho fatto un colloquio telefonico, per motivi di urgenza non ho fatto il colloquio in ufficio anche perché avevo già gli elementi dalla scheda di segretariato e dal colloquio telefonico con la figlia.

La figlia, essendo infermiera, sapeva già come muoversi, aveva già chiesto in ASL il sollevatore e attiverà un ciclo di fisioterapia. Questa (la figlia) è una persona che si sa muovere, mentre per persone che non conoscono bene il mondo dei servizi è più difficile. Così ho deciso di andare direttamente in visita domiciliare con l'ASA per conoscere l'ambiente di vita dell'anziano e per attivare l'assistenza domiciliare.

In questi casi, sull'urgenza, fai un colloquio telefonico e vai subito al domicilio, salta un pezzo, il colloquio in ufficio che è importante. Al domicilio, se è presente l'anziano non riesci a parlare liberamente con il familiare, farlo per telefono è diverso che farlo qui in ufficio. Capita che si aumentino le visite domiciliari per fare più veloce, per fare di più, però vedere il familiare prima è diverso piuttosto che partire in quarta perché bisogna attivare subito qualcosa perché è urgente” (I, 1:1).

Anche se vi è consapevolezza nelle parole dell'assistente sociale di quanto la pratica lavorativa attuata si discosti dalle regole presenti nell'Ente e da quanto considerato in letteratura fondamentale ai fini dell'efficacia dell'intervento stesso (Ferrario, 2004, Campanini, 2008a), per velocizzare i tempi, quando le assegnazioni di casi sono numerose, gli assistenti sociali passano dalla fase conoscitiva direttamente alla realizzazione dell'intervento. Ciò avviene, in primo luogo, sostituendo il colloquio in ufficio con un colloquio telefonico e, in secondo luogo, effettuando la visita domiciliare per prendere accordi sull'attivazione del servizio¹⁴⁷. Questa strategia operativa, in cui vi è una contrazione delle fasi del processo di lavoro dedicate alla comprensione della situazione (Ferrario, 2004), permette agli assistenti sociali di aderire alla richiesta dell'Ente di prendere continuamente in carico i casi. Ciò significa che, qualora la situazione così come esposta dalla persona che si rivolge al servizio appare chiara e completa nella sua descrizione agli assistenti sociali, la domanda dell'utente tende a trovare come risposta l'attivazione dell'intervento richiesto. Si nota, quindi, il peso che acquisisce l'*expertise* dell'utente, non solo nel presentare le necessità dell'anziano, ma anche nell'individuare il servizio richiesto.

Una seconda strategia, proposta dal responsabile del servizio, prevede la suddivisione del lavoro di comprensione e di valutazione della situazione tra gli assistenti sociali e gli ausiliari socio-assistenziali dipendenti comunali (ASA) qualora si tratti di una richiesta di assistenza domiciliare¹⁴⁸. Per fronteggiare l'urgenza, quindi, si affida una parte del lavoro professionale dell'assistente sociale a un altro professionista. Si cerca così di raggiungere l'obiettivo dell'Ente di presa in carico immediata della situazione, mantenendo in capo agli assistenti sociali la responsabilità relativa alla gestione del caso¹⁴⁹. Ciò, se da un lato permette di far fronte alle numerose richieste provenienti dall'utenza, dall'altro lato solleva aspetti di criticità, legati, in primo luogo, all'importanza attribuita alla richiesta effettuata dall'utente, in base alla quale si individuano le figure professionali per la valutazione e in secondo luogo, alla delega ad altri professionisti di competenze caratterizzanti la specificità professionale

¹⁴⁷ Ciò è reso palese dal fatto che quando si preparano per la visite domiciliari gli assistenti sociali portano la modulistica amministrativa necessaria all'attivazione dell'intervento considerato opportuno (N, 15:03).

¹⁴⁸ Tale proposta è stata effettuata durante un'équipe con il personale interno del servizio a cui ero presente. L'équipe può quindi essere definito uno dei luoghi in cui la pratica lavorativa degli assistenti sociali evolve, si modifica e si trasforma.

¹⁴⁹ Agli ausiliari socio-assistenziali vengono invece attribuite competenze in materia di valutazione dell'autonomia dell'anziano, di attuazione e verifica dell'operatività inerente lo specifico intervento di assistenza domiciliare. Sembra di ritrovare qui uno dei meccanismi individuati da Tousijn (1998) per cui ogni volta che una professione lascia uno spazio "vuoto" tale spazio viene occupato da un'altra professione.

dell'assistente sociale¹⁵⁰. Relativamente al primo aspetto, infatti, di fronte alla richiesta dell'utente di assistenza domiciliare viene presa in considerazione la chiarezza espositiva e la coerenza tra le necessità assistenziali rilevate e il servizio richiesto. Poca attenzione si pone, invece, al significato attribuito a tale richiesta, in quello specifico momento, dall'anziano e dalla sua famiglia e/o alla possibilità di effettuare altri interventi. Per quanto concerne il secondo aspetto, ossia la delega della valutazione della situazione in cui vive l'anziano, ad un altro professionista, si rileva che potrebbe portare, nel tempo, a una perdita di competenze non praticate che vengono affidate ad altre professioni (Tousjn, 2000). La fase valutativa, infatti, possiede oltre ad aspetti propriamente professionali in relazione alla comprensione e rilettura della situazione, anche un contenuto altamente discrezionale che rappresenta una fonte di potere per la scelta di attivazione o di diniego di risorse pubbliche (Facchini, 2010). Da questi elementi emerge come vi sia la tendenza, da parte degli assistenti sociali, a rispondere alle richieste effettuate, non solo nei confronti dell'utente, ma anche nei confronti dell'Ente in cui sono inseriti, confermando così come già emerso in studi precedenti (Giraldo, 1996).

Tale dato trova conferma anche nella terza strategia che consiste nel temporeggiamento: se una situazione non è ritenuta urgente sia per gravità sociale¹⁵¹, sia per urgenza istituzionale, ossia l'urgenza considerata dall'Ente tale per attivare interventi specifici (ad esempio: Cead, dimissioni protette), il responsabile tende a posticipare l'assegnazione del caso agli assistenti sociali di qualche giorno¹⁵².

I dati finora rilevati mettono in luce come la pratica lavorativa dell'assistente sociale si costruisca tramite l'interazione con altri attori, qui intesi oltre all'utente anche come altri professionisti appartenenti allo stesso servizio, in una condizione di elevata disponibilità in relazione alle richieste effettuate sia dagli utenti che dall'Ente, tanto da giungere a cedere parti di lavoro connotanti aspetti specifici della professionalità.

¹⁵⁰ L'accoglimento da parte degli assistenti sociali di questa strategia si pone a conferma di quanto rilevato in una recente ricerca in cui emerge come la figura professionale dell'assistente sociale sia lontana da tentazioni di chiusura monopolistica professionale basata su saperi esclusivi (Lorenz, Trivellato, 2010).

¹⁵¹ Sono considerate gravi le situazioni in cui l'anziano è solo, ha una scarsa rete familiare e parentale, un grado di autosufficienza limitato.

¹⁵² Ciò avviene soprattutto se ha appena effettuato assegnazioni di casi agli stessi assistenti sociali nei giorni precedenti.

5.3.2 La valutazione con il *caregiver*

La fase valutativa si sviluppa tramite l'utilizzo del colloquio (Zini, Miodini, 2006; Campanini, 2005, Allegri et al., 2006) e coinvolge oltre all'assistente sociale, il *caregiver* e l'anziano¹⁵³. Una volta che la situazione viene assegnata a un'assistente sociale, la valutazione della situazione consiste in pratiche ripetute abitualmente: dapprima l'incontro con le persone di riferimento per l'anziano, generalmente in ufficio, e successivamente la conoscenza diretta dell'anziano, nella maggior parte delle situazioni con l'utilizzo della visita domiciliare.

L'osservazione del colloquio svolto in ufficio, ha portato ad individuare tre fasi che connotano l'interazione tra assistente sociale e utente e che si intersecano tra loro seguendo un processo a spirale: una prima fase consiste nell'approfondimento che assume delle specificità in relazione alla tipologia dell'utenza, in una seconda fase si prefigurano possibili scenari di intervento e, infine, nella terza e ultima fase avviene la definizione reciproca degli accordi.

L'approfondimento, riguarda le aree già emerse nel segretariato, in particolare si dà rilevanza alla situazione che caratterizza la vita sociale dell'anziano: la condizione di autonomia, le relazioni con l'ambiente sociale in cui è inserito, i rapporti esistenti con la rete familiare, parentale e amicale, la situazione economica e abitativa. E' nell'interazione con le persone presenti al primo colloquio che l'assistente sociale acquisisce informazioni sempre più approfondite sulla persona anziana e sulle relazioni esistenti con altre persone appartenenti al contesto di vita.

Nella seconda fase, strettamente collegata alla prima, l'assistente sociale prefigura scenari possibili di intervento che corrispondono a quelli attuabili nell'Ente in cui è inserito e alla conoscenza delle risorse del territorio¹⁵⁴. Stimola così il pensiero verso soluzioni "altre" rispetto a quelle prospettate dalle persone che si sono rivolte al servizio. In questo modo porta a conoscenza delle persone presenti al colloquio le risorse, ma anche i vincoli dell'Ente e della rete dei servizi in cui l'Ente è inserito. E' sulla base di questa interazione, connotata da un lato, da una conoscenza maggiormente approfondita della situazione e dall'altro, dalla prefigurazione di differenti scenari di

¹⁵³ Spesso il *caregiver* coincide con il segnalante, ma qualora non coincidesse l'assistente sociale tende a coinvolgerlo sia nella fase valutativa sia nella fase attuativa.

¹⁵⁴ Ad esempio, rispetto a una richiesta dell'utente di inserimento dell'anziano in casa di riposo, l'assistente sociale invita la persona a pensare anche alla possibilità di utilizzare l'aiuto di una badante o di frequentare un centro diurno. Si prefigurano così differenti scenari che riassumono gli interventi attuabili con gli anziani in quel servizio (casa di riposo, voucher per Sad, voucher per badante, centro diurno).

intervento, che nella terza e ultima fase, si giunge a una prima ipotesi di progetto di intervento, come emerge dal caso osservato:

“Il sig Mario si rivolge allo sportello di segretariato sociale per chiedere un aiuto per reperire una casa di riposo per la suocera, sig.ra Carla, che viene accudita da sua moglie. Dopo aver effettuato il colloquio di segretariato, l’assistente sociale a cui è assegnato il caso telefona al sig. Mario per fissare un appuntamento in ufficio e invita al colloquio anche la moglie, sig.ra Anna, che si occupa dell’accudimento della madre.

Alla richiesta da parte della coppia di reperire in breve tempo una casa di riposo, l’assistente sociale informa anche della possibilità di avere una badante.

Mario e Anna sostengono che tale proposta non è realizzabile sia per la situazione sanitaria in cui si trova la sig.ra Carla, che spesso ha delle crisi in cui perde coscienza e va portata in Pronto Soccorso, sia perché la sig.ra Carla già in passato ha rifiutato tale aiuto.

Nonostante ciò, riferiscono che la Sig.ra Carla è consenziente al progetto della casa di riposo: infatti nei momenti di lucidità si rende conto della complessità e gravità delle situazione in cui si trova.

Inoltre la sig.ra Anna fa presente che si sta occupando direttamente dell’accudimento della madre, che per necessità di assistenza continua, vive con in casa con loro. Manifesta anche l’intenzione di occuparsene finché non viene inserita in casa di riposo, dato che la madre rifiuta l’aiuto di altre persone.

Nel colloquio emerge che Anna è figlia unica, che lo stato di salute della madre, soggetta a crisi neurologiche difficilmente gestibili al domicilio in assenza di personale sanitario, rende complessa e inadeguata la gestione domiciliare, come più volte ha fatto notare loro il medico dell’ospedale in seguito ai frequenti ricoveri. Anche per questo motivo Anna non si sente di delegare ad altri l’accudimento della sig.ra Carla.

Dopo aver valutato che la casa di riposo è l’intervento più adeguato per l’assistenza della Sig.ra Carla, l’assistente sociale informa sulle modalità di attivazione per l’inserimento e sui relativi costi.

Il colloquio si conclude con l’accordo di conoscere direttamente la sig.ra Carla e la comunicazione ai Sig.ri Anna e Mario della documentazione necessaria sia per inserimento nella casa di riposo” (N, 15:3,5).

In questo gioco di interazioni, connotato dall’emersione di elementi nuovi e dalla formulazione di ipotetici scenari di intervento, l’assistente sociale si pone come “esperto delle risorse dell’Ente”, mentre le persone presenti al colloquio sono considerate come “esperte del mondo dell’anziano”. E’, infatti, tramite i soggetti coinvolti che l’assistente sociale viene a conoscenza del contesto di vita della persona anziana, dei suoi problemi, delle sue potenzialità, della presenza di relazioni familiari significative e di eventuali interventi precedenti falliti. Nella pariteticità del riconoscimento delle differenti competenze, la valutazione si costruisce con i diversi attori tramite lo scambio di informazioni tra assistente sociale e utente. Generalmente, la richiesta portata al servizio in fase valutativa non viene interpretata in base a chiavi

di lettura teoriche (Dal Pra Ponticelli, 1987; Campanini, 2008a; Ferrario, 2004), ma viene verificata dall'assistente sociale nella sua adeguatezza, ossia nel suo equilibrio tra il grado di non autosufficienza dell'anziano e il carico assistenziale della rete sociale di riferimento presente (familiare/parentale, amicale, di volontariato) coinvolgendo anche il segnalante, il *caregiver* (se non coincide con il segnalante) e l'anziano.

Si può quindi sostenere che nella pratica lavorativa ci si avvicina maggiormente all'idea di valutazione di alcuni autori della corrente costruzionista, che hanno messo in luce la rilevanza di comprendere la situazione così come viene raccontata dalla persona che si rivolge al servizio¹⁵⁵. Infatti, è ciò che l'utente racconta e come lo dice, la sua lettura della situazione, che per questi autori costituisce la base di partenza per impostare l'aiuto. Un altro aspetto rilevante di questa corrente di pensiero è la forte enfasi posta sulla "conoscenza situata", ossia su quella conoscenza che nasce e si sviluppa nell'incontro tra assistente sociale e utente. In questo modo di vedere, l'assistente sociale esperto è colui che è maggiormente in grado di aiutare non tanto a trovare la soluzione, ma a costruire soluzioni con le persone che si rivolgono ai servizi¹⁵⁶. Questi due aspetti sembrano bene conciliarsi con la pratica lavorativa che gli assistenti sociali mettono in atto nella fase valutativa.

5.3.3 Anziani e valutazione

Nella pratica lavorativa dell'assistente sociale un altro passaggio considerato fondamentale in fase valutativa consiste nella conoscenza diretta dell'anziano, necessaria per capire il punto di vista del beneficiario dell'intervento stesso.

L'interazione tra l'assistente sociale e l'anziano avviene prevalentemente tramite la visita domiciliare. Si dà, quindi, importanza alla centralità dell'anziano da conoscere direttamente nel suo ambiente di vita e non solo tramite la rappresentazione che ne dà la persona che si rivolge al servizio che spesso è un parente, come emerge da questo racconto di un'assistente sociale:

¹⁵⁵ Tra gli altri vedasi Parton e O'Byrne (2005) e in particolare il contributo di Milner e O'Byrne (2005).

¹⁵⁶ Gli autori anglosassoni parlano di *assessment* che, benché qualora tradotto venga considerato affine alla valutazione, accentua maggiormente il carattere di accertamento di fatti, in vista di un giudizio discrezionale e una successiva presa di decisione ponderata (Folgheraiter, 1998: 288), mentre il termine valutazione sottolinea il processo di costruzione di significato attraverso il quale si esprime un giudizio (Bertotti, Merlini, Filippini, 2008:117).

“Due nipoti mi parlano della zia, che vive da sola, e non è coniugata. Loro le sono affezionati perché sono cresciuti nell'appartamento collocato nello stesso condominio, al piano sotto. Mi riferiscono che ultimamente la zia si gestisce in modo ancora abbastanza autonomo, ma è peggiorata sotto il profilo mentale. Mi parlano addirittura di Alzheimer, in realtà, approfondendo, pare più una demenza senile. Non fa più le pulizie della casa è pressappochista nell'igiene che la riguarda e dicono che hanno già preso dei provvedimenti. Infatti, in passato, avevo parlato loro, quando la zia aveva rotto il femore, della realtà dei centri diurni. Loro si sono ricordati di questa risorsa e hanno attivato la frequentazione al centro diurno integrato dove la zia va tutti i giorni da lunedì a venerdì.

I nipoti portano una grossa preoccupazione sullo stato in cui la zia si trova a vivere: brucia pentolini, i vicini di casa dicono che lascia accesa televisione tutta la notte, il centro diurno sostiene che spesso arriva vestita un po' trascurata, con cerniere rotte, bottoni mancanti. A volte perde il pulmino e va a piedi al centro diurno.

I nipoti non sono tranquilli, al di là della telefonata quotidiana e delle visite durante la settimana, riferiscono che non riescono a fare altro. Alla fine del colloquio decidiamo insieme che prendo i contatti attraverso il centro diurno. Vado lì, conosco la sig.ra e parlo anche con la responsabile che mi dà il quadro del centro diurno integrato anche con la parte sanitaria perché c'è un medico. Poi la presa in carico è un po' da organizzare a seconda della situazione.

Qui era importante non farle perdere un giorno di centro diurno che è in realtà la situazione assistenziale principe in questo momento” (I, 2 :1).

Come si evince dal caso sopra riportato, gli strumenti utilizzati in fase valutativa non sono rigidamente determinati in termini procedurali, ma vengono declinati nella situazione specifica, rispetto alla peculiarità del caso, come emerge anche dalle seguenti parole di un'assistente sociale in un'intervista:

“Poter dire di avere una gamma di strumenti professionali da poter agire flessibilmente per arrivare a un obiettivo dà un po' più di libertà e creatività al lavoro e funge da stimolo.

Il librone delle procedure non è mai stato un dictat così rigido, è stato preso come una linea che indica la procedura standard, cioè, in genere si fa così, si fa il colloquio, poi la visita domiciliare, si conoscono i figli, poi se tu prima fai una cosa o l'altra non fa niente, l'importante è che tu rispetti una serie di cose: in primo luogo l'adesione del diretto interessato al progetto, non è che si fa il progetto con il figlio e l'anziano non lo sa.

Inoltre è fondamentale avere tutti gli elementi per fare la valutazione: se si attiva un intervento di assistenza domiciliare non si può non essere andato al domicilio perché se la richiesta è di un'assistenza per l'igiene e la casa è pulitissima qualche dubbio ti viene” (I, 2:6).

Benché ciò possa avvenire in modo differente, vi sono aspetti condivisi dal gruppo professionale all'interno del servizio che portano, non solo alla definizione del lavoro di presa in carico in relazione alla tipologia di servizio erogato, ma anche alla

ripetizione delle stesse azioni nel tempo che hanno portato alla stabilizzazione della pratica di presa in carico. Tale pratica può essere considerata, seguendo la teorizzazione di Gherardi, una pratica di comunità, ossia una pratica dove la ripetizione delle “azioni situate nel tempo fanno emergere un contesto in cui le relazioni tra persone e tra persone e mondo materiale e culturale si stabilizzano e divengono sostenute normativamente” (2008a:61).

La conoscenza diretta dell’anziano da parte dell’assistente sociale è un elemento che riveste un’importanza fondamentale nella valutazione della situazione soprattutto in assenza di un *caregiver* (Costa, 2009). Spesso si tratta di situazioni non semplici da approcciare e che richiedono agli assistenti sociali la messa in atto di almeno due strategie: la prima si realizza con l’aiuto di una persona che facilita il contatto con l’anziano (intermediario), la seconda prevede la messa in atto di accorgimenti che favoriscono il diretto mantenimento del rapporto tra l’assistente sociale e l’anziano stesso¹⁵⁷.

La prima strategia pone attenzione alle modalità relazionali per favorire l’inizio del rapporto tra l’assistente sociale e la persona anziana (Zini, Miodini, 2006:122); infatti l’intermediario viene scelto sia per il suo privilegiato rapporto con l’anziano, sia per la fiducia che riveste nei confronti dell’intervento dell’assistente sociale¹⁵⁸. È fondamentale, infatti, che l’intermediario oltre ad essere un punto di riferimento per l’anziano, sia convinto che la presenza l’assistente sociale possa essere di aiuto alla persona anziana. Questi due aspetti si rilevano essenziali perché facilitano l’inserimento dell’assistente sociale nella vita dell’anziano; in questo senso, l’intermediario ha una funzione di facilitatore nel rapporto tra l’assistente sociale e l’anziano. Inoltre, può favorire anche una migliore comunicazione tra i due, in altri termini può assumere un ruolo di traduttore: può facilitare la comprensione del linguaggio utilizzato dall’assistente sociale nel rivolgersi all’anziano. Può capitare, infatti, che l’assistente sociale, senza accorgersi, utilizzi un linguaggio o dei termini che l’anziano non conosce e di fronte ai quali può spaventarsi. In questi casi, il contributo dell’intermediario-traduttore può essere davvero molto prezioso per spiegare all’anziano il significato di

¹⁵⁷ Di norma gli assistenti sociali sostengono che l’utilizzo di queste strategie funziona con gli anziani che spesso soffrono di solitudine e/o con gli anziani che rifiutano l’aiuto da parte di coloro che appartengono alla rete di relazioni sia parentale che amicale o di vicinato. Solo in alcuni rari casi gli assistenti sociali dichiarano di aver tentato molte strategie e di non essere riusciti a entrare in contatto con le persone.

¹⁵⁸ L’intermediario può essere il segnalante, ma può anche essere un’altra persona che l’assistente sociale individua con il segnalante. In ogni caso, l’interazione tra il segnalante e l’assistente sociale è fondamentale per giungere a individuare il possibile intermediario.

alcune parole che il professionista utilizza. Ciò permette all'anziano di partecipare attivamente alla visita domiciliare, di esserne maggiormente coinvolto e magari anche tranquillizzato. Anche nella comunicazione tra anziano e assistente sociale il traduttore riveste un ruolo cruciale: può aiutare l'utente ad articolare la domanda di aiuto in termini di necessità, ma anche desideri. Capita, infatti, che gli anziani faticino a riconoscere i propri bisogni, o magari se ne vergognano. In questi casi, il traduttore può aiutare a "dar voce" a ciò che l'anziano pensa e che magari gli ha confidato più volte durante il loro rapporto, come emerge da questo caso:

“Si presenta al servizio sociale la nipote della sig.ra Bruna su consiglio del medico di base per chiedere al servizio sociale di aiutare la zia. Recentemente ha notato un decadimento cognitivo nella zia in seguito al quale anche il loro rapporto si è deteriorato. Inoltre la zia lamenta di essere continuamente derubata: dopo che ha prelevato i soldi in banca sostiene di non trovarli più. Dato che il rapporto tra la zia e la nipote non è buono, alla richiesta dell'assistente sociale di conoscere la zia, la nipote propone di coinvolgere il medico di base, unica persona in cui la zia ha fiducia. L'assistente sociale contatta telefonicamente il medico di base e su manifestata disponibilità di quest'ultimo, gli propone di effettuare insieme una visita domiciliare. Il medico presenta l'assistente sociale alla sig.ra Bruna che l'accoglie calorosamente. Durante la visita domiciliare, quando la sig.ra Bruna chiede all'assistente sociale qualcuno che la possa aiutare nella gestione della casa, l'assistente sociale le propone “la custode sociale”. Tale linguaggio è sconosciuto alla sig.ra Bruna che si irrigidisce e ripete “custode?” L'intervento del medico permette di spiegare all'anziana che “custode significa solo che è una sig.ra, che non va pagata, che le manda il comune per qualche ora per aiutarla in quello che ha bisogno.” Il medico aiuta anche la Sig.ra Bruna a spiegare meglio la sua richiesta all'assistente sociale: infatti quando l'anziana chiede qualcuno che la aiuti per la casa, il medico le ricorda come spesso si sente sola e l'aiuta a parlare del problema della solitudine” (N, 18:3,2).

Una volta che è stata favorita la conoscenza tra l'assistente e l'anziano, viene messa in atto la seconda strategia che si articola in due pratiche di intervento: dapprima si facilita l'emersione dei punti di forza e successivamente, si individuano le difficoltà. La valorizzazione delle capacità dell'anziano (prima pratica) è descritta nella seguente nota osservativa:

“Gli assistenti sociali e gli ausiliari socio-assistenziali chiamano corteggiamento quella particolare interazione tra professionista e utente dove l'assistente sociale rinforza le capacità della persona. Dopo aver osservato la casa, l'ordine e la pulizia dell'ambiente e della persona, l'assistente sociale coglie gli elementi “che funzionano” e li verbalizza all'anziano.

Il corteggiamento consiste nel “fare i complimenti” di ciò che funziona: se la casa è in ordine, se la persona è ben vestita e curata. Inoltre il corteggiamento consiste nell’ascoltare, nel mostrare interesse per quello che la persona dice, ma anche nel stimolare il racconto della storia di vita dell’anziano magari a partire da elementi di realtà (come una fotografia presente in casa e in vista)” (N, 20:3).

Si crea così un clima di ascolto e dialogo tra assistente sociale e anziano dove prevale la propensione a capire il mondo dell’anziano, i suoi interessi, i suoi vissuti, la sua organizzazione di vita. Tali attenzioni, generalmente, fanno piacere alle persone anziane che lamentano spesso di non trovare qualcuno con cui parlare e di sentirsi poco ascoltati (Mémin, 2002).

Il secondo momento trova il suo *focus* nell’individuazione delle difficoltà a partire dalle quali si propone l’aiuto, come si evince da questo stralcio di intervista:

“Durante la visita domiciliare si vede come è la sig.ra, come si orienta nel suo ambiente, come deambula, se l’ alloggio è trascurato o se è pulito. Ci si può agganciare all’ambiente di vita e capire cosa la persona riesce o non riesce a fare da sola. Si può andare a vedere il bagno, magari c’è una vasca con un bordo altissimo e si può dire: “Ma sig.ra ce la fa ad entrare nella vasca?” E magari la Sig.ra, dopo essere stata messa di fronte a questa evidenza, può dire che non ce la fa, o magari può dire più facilmente come fa a fare il bagno, se lo fa in piedi, se lo fa fuori dalla vasca, ti fa vedere come, o se sono presenti barriere architettoniche. Magari si scopre che fa fatica a fare il bagno da sola e allora si può proporre un’ausiliaria (ASA) per aiutarla e di andare a presentargliela la settimana successiva” (I, 1:5).

L’osservazione diretta della persona nel suo ambiente di vita, definisce la base dell’interazione tra l’assistente sociale e l’anziano; in questo senso, il domicilio dell’anziano diviene il luogo privilegiato per effettuare la valutazione a partire da dati di realtà.

La rilevazione di queste strategie porta a cogliere il sapere concreto che caratterizza la pratica lavorativa dell’assistente sociale, ossia il saper fare riferito all’azione, il sapere pratico, cioè quel sapere che si materializza in comportamenti, in capacità di azione, in conoscenza-in-azione ossia competenza che “contiene” il sapere tecnico (Gherardi, Bruni, 2007). Tale sapere è fortemente intrecciato al contesto in cui si sviluppa, è un sapere tacito e pratico appreso sul lavoro, che vede confermato ciò che è emerso anche in altri studi (Lorenz, Trivellato, 2010), in cui si rileva che nella pratica lavorativa degli assistenti sociali vengono valorizzati accanto ai saperi disciplinari acquisiti tramite lo

studio, anche questo tipo di sapere. Ciò è particolarmente importante in tutte quelle situazioni in cui l'anziano non si fida di nessuno. In questi casi l'assistente sociale facilita l'acquisizione della fiducia nei suoi confronti cercando di "agganciarlo", in altri termini cercando di diventare un estraneo di fiducia (Pittaluga, 2000). L'aggancio è quindi un momento fondamentale per la costruzione di una base fiduciaria con l'anziano come racconta un'assistente sociale:

“La Sig.ra Sara viene conosciuta al servizio sociale in seguito alla segnalazione dei vigili del fuoco che, intervenuti nell'incendio della casa, hanno riscontrato la presenza di una situazione igienico-ambientale precaria. L'assistente sociale e l'ausiliaria socio-assistenziale (ASA) conoscono la sig.ra Sara alle dimissioni dall'Ospedale, perché durante l'incendio era stata accompagnata dai vigili del fuoco in Pronto Soccorso. La pessima igiene personale fa ipotizzare al servizio sociale anche la necessità di un intervento che aiuti la sig.ra a lavarsi. Alla proposta dell'intervento, la sig.ra Sara rifiuta di lavarsi e spesso insulta l'ASA anche con ingiunzioni offensive che rendono maggiormente difficoltoso instaurare una relazione di aiuto. A casa, gli operatori notano la presenza di vestiti "belli", di marche rinomate, che anche se la sig.ra Sara non indossa, fanno ipotizzare un interesse per l'aspetto estetico. Si pensa così di provare a proporle non tanto di mandarle l'ASA per "aiutarla a fare il bagno", ma di "mandarle una ricercata estetista per farsi bella". Di fatto l'ASA ha competenze specifiche anche relative al taglio unghie e pedicure e tale proposta è più facilmente accettata dalla sig.ra Sara. Così, a partire dai piedi, l'ASA riesce ad avere accesso alla cura delle ulcere sulle gambe e successivamente, con gradualità, al corpo della sig.ra Sara effettuando l'intervento di igiene. Questo aggancio ha permesso alla fatidica estetista di accompagnare in tribunale la Sig.ra Sara quando il giudice la convoca per la nomina dell'amministratore di sostegno” (N, 12:3,12).

Per agganciare l'anziano capita che l'assistente sociale lavori per mesi mettendo in atto strategie già sperimentate in passato e funzionanti, ma anche inventando, con creatività, ciò che può essere utile nella specifica situazione, come racconta un'assistente sociale:

“Qualche anno fa ho seguito la Sig.ra Carola e ho fatto lavoro di strada. La seguivo per strada, sapevo che andava in un bar e mi facevo trovare al bar. La sig.ra Carola era sola, non aveva parenti e si barricava in casa mettendo la legna sulla porta. Una mattina, al bar, le ho chiesto come avrei fatto ad entrare se stava male e mi ha detto che dovevo sfondare la porta e entrare. Lì ho capito che voleva essere aiutata” (I, 4:3).

L'individualizzazione dell'intervento se si concilia bene con l'utilizzo creativo di risorse, rischia anche di portare gli interventi di servizio sociale a esperienze

temporanee, sporadiche, che per quanto funzionanti nella specifica realtà territoriale, tendono ad essere relative solo a pochi casi. Si tratta, infatti, spesso non solo di pratiche che nascono in specifici contesti, ma anche legate alla disponibilità del singolo assistente sociale a attivare risorse alternative a quelle istituzionalizzate. In queste situazioni emerge il sapere pratico, legato allo spirito solidaristico, che caratterizza la pratica lavorativa dell'assistente sociale (Gui, 2008) anche con caratteristiche di creatività, che proprio perché legata alla singolarità del caso di cui ci si occupa, la rendono difficilmente trasferibile e generalizzabile in altri contesti lavorativi. Ciò può portare a mettere in atto comportamenti che gli assistenti sociali stessi non considerano consoni alla rappresentazione che hanno del loro ruolo professionale e, in alcuni casi, anche a non rispettare le regole formali dell'Ente, come sostiene un'assistente sociale durante l'intervista:

“Con la Sig.ra Sara ho fatto cose da non fare: una volta le ho dato un passaggio sulla mia auto, poi mi sono trovata a andarle a comprare i vestiti al mercatino dell'usato perché dopo l'incendio, quando la casa non era agibile, lei non aveva nulla per vestirsi.

Un giorno le ho portato la convocazione per l'appuntamento intanto che passeggiavo con il mio bambino: non aveva il telefono e bisognava comunicare con i bigliettini.

Non mi sentivo tanto nel ruolo... ma cosa fai, se serve lo fai. Poi la responsabile mi ha richiamata perché per trasportare le persone si usa l'auto del comune e non la propria auto personale” (N, 18:3,11).

Si nota, quindi, a conferma di quanto emerso in recenti ricerche (Lorenz, Trivellato, 2010), un forte grado di identificazione con il lavoro di aiuto e una predisposizione a spendersi senza risparmio alla ricerca non tanto di obiettivi strumentali, ma più espressivi, probabilmente finalizzati a una realizzazione personale anche attraverso l'attività professionale (Facchini, 2010).

5.3.4 Valutazione e documentazione

Un altro strumento attraverso il quale si può analizzare lo sviluppo della fase valutativa, è la documentazione professionale, in questo contesto rappresentata dalla “scheda di valutazione multidimensionale”. Tale strumento di lavoro professionale

contiene indicatori costruiti dagli assistenti sociali dell'Ente¹⁵⁹ ed è corredato da scale riconosciute universalmente (Shah et al., 1989; Lawton e Brody, 1969) che permettono di valutare il grado di autosufficienza dell'anziano¹⁶⁰. Si sono così individuati criteri di valutazione omogenei per gli tutti assistenti sociali che riportano le situazioni di vita degli utenti entro parametri oggettivi. La scheda di valutazione si configura così come uno strumento professionale più affine alla realtà anglosassone (Milner, O'Byrne, 2005) che alla realtà italiana, dove coloro che si occupano di formazione sul campo degli assistenti sociali rilevano una certa resistenza nell'utilizzo di griglie o strumenti specifici di valutazione (Bertotti, Merlini, De Ambrogio, 2008). D'altro canto, tale scheda si pone come difficilmente compatibile con la realtà di lavoro in cui gli assistenti sociali si trovano inseriti almeno per due motivi. Un primo fattore è relativo al tempo: l'Ente chiede continuamente agli assistenti sociali di prendere in carico nuovi casi e questo rende difficoltosa la compilazione di documentazione professionale, come espresso da un'assistente sociale durante l'intervista:

“Nella pratica il lavoro professionale sembra diverso, perché hai in mente cosa fare, poi ti si dice di fare le cose con urgenza e salti delle fasi, perché i casi sono tanti, sono tante le segnalazioni, spesso tante urgenze insieme. Se ho un metodo di lavoro che mi si dice che devo prendermi del tempo per la valutazione professionale e poi il tempo non c'è, vengo formata per una cosa e poi nel concreto anche se vuoi prendere del tempo non ce la fai” (I, 1:5).

Un secondo fattore attiene all'utilizzo della tecnologia che non facilita la compilazione delle schede informatizzate per problematiche legate all'utilizzo del sistema informatico, come emerge dall'ultimo Report sull'attività degli assistenti sociali:

“...Purtroppo dobbiamo segnalare periodicamente difficoltà di connessione dalla nostra sede alla rete informatica ed un tempo di connessione insufficiente per il trattamento della cartella” (Report 2009:3).

Si può quindi sostenere che la valutazione professionale effettuata dagli assistenti sociali tramite l'utilizzo di strumenti documentativi si concretizza essenzialmente nella compilazione della scheda di valutazione. Tale scheda si costruisce nell'intreccio tra la

¹⁵⁹ Il lavoro di confronto nel gruppo professionale di assistenti sociali è avvenuto partendo da una messa in comune dei criteri valutativi utilizzati da ciascun assistente sociale nel quotidiano rapporto con l'utenza.

¹⁶⁰ Il riferimento è all'indice di Barthel (Shah et al., 1989) e alla scala delle attività strumentali quotidiane (IADL elaborata da Lawton e Brody, 1969) per la misurazione dell'indice di autosufficienza della persona anziana.

tecnologia in uso e il contesto organizzativo in cui si sviluppa il lavoro professionale che è connotato prevalentemente dalla richiesta di tempestive risposte all'utenza in base a criteri di urgenza. Quindi, la documentazione predisposta dall'Ente per la valutazione se da un lato, facilita l'utilizzo per tutti gli assistenti sociali degli stessi parametri che vengono oggettivizzati anche tramite scale riconosciute universalmente, dall'altro lato, non stimola l'applicazione di strumenti valutativi propri dell'assistente sociale, attraverso i quali, per dirla con Campanini (2008a), dare una nuova punteggiatura alla situazione dell'utente. Infatti, in questo contesto l'assistente sociale effettua la valutazione della situazione utilizzando indicatori comuni sia per la misurazione del grado di autosufficienza dell'anziano, sia per rilevare le risorse esistenti nella quotidianità di vita, ma senza utilizzare riferimenti teorici propri del servizio sociale¹⁶¹. Tali riferimenti permetterebbero non solo all'assistente sociale di leggere con un diverso sguardo interpretativo la condizione di disagio che porta l'utente al servizio, ma anche di aiutare l'utente a rileggere la sua situazione, aspetti, questi, considerati fondamentali nella letteratura professionale (Dal Pra Ponticelli, 1987; Cesaroni, Lussu, Rovai, 2000; Bartolomei, Passera, 2005; Campanini, 2008a) per favorire l'evoluzione della situazione di disagio e quindi il cambiamento.

5.4. La seconda macrofase: attuazione e conclusione

Nella fase attuativa si giunge alla realizzazione di quanto concordato nel colloquio con il *caregiver* e con l'anziano stesso. Generalmente, si tratta dell'attivazione del servizio considerato adeguato e erogabile dall'assistente sociale, che può coincidere o discostarsi dalla richiesta effettuata. Tanto più il servizio proposto si discosta dalla richiesta effettuata, tanto maggiore e complesso è il lavoro dell'assistente sociale sul caso, come emerge dal seguente racconto :

“La sig.ra Monica di 65 anni, alcolista da sempre, riceve assistenza dalla Caritas tramite l'erogazione del pacco alimentare e il pagamento bollette.

¹⁶¹ Si sottolinea, qui, in modo specifico, il mancato utilizzo dei modelli teorici. In altri termini viene data enfasi al dato di realtà, mentre si trascura la rilevanza dell'interpretazione teorica in base alla quale impostare il progetto di aiuto.

Viene segnalata al servizio sociale dalla San Vincenzo per grosse difficoltà: non si lava, non si fa da mangiare, trascura la casa e spesso viene ricoverata in ospedale perché beve e cade per strada. Ha un figlio che abita molto distante che non è in grado di supportare la madre. Inoltre il loro rapporto si è interrotto da molti anni e entrambi non hanno intenzione di ripristinarlo a causa di precedenti conflitti.

Come servizio sociale ho verificato situazione di disagio sociale e igienico-sanitario in cui versava la sig.ra Monica. In quel momento, era in una situazione disastrosa: non si lavava e la casa era davvero molto trascurata. Ho consigliato da subito il ricovero alla sig.ra, anche un ricovero temporaneo, per riprendersi, per farsi curare perché oltre all'alcolismo soffriva di una psicosi cronica. La sig.ra Monica in momenti di lucidità acconsentiva al ricovero e in momenti di non lucidità negava il suo consenso.

Allora ho proposto il servizio di assistenza domiciliare per l'igiene ambientale e per il bagno personale, ma la sig.ra ha rifiutato. Ho proposto il servizio di pasti domiciliari perché la sig.ra usciva tutto il giorno per fare la spesa ma non consumava nulla, tutto scadeva, rimaneva per casa o nel frigorifero e lei non mangiava. Alla fine di una contrattazione ha accettato il servizio pasto domiciliare.

Dopo l'ennesimo ricovero in Pronto Soccorso ho fatto una visita domiciliare con il medico per proporre la struttura e mentre firmava la documentazione è svenuta, l'abbiamo portata al Pronto Soccorso e poi l'abbiamo portata direttamente in struttura”(I, 6:3).

Emerge qui chiaramente non solo come la pratica lavorativa dell'assistente sociale si costruisce nell'interazione con l'anziano e con altri attori (medico, Caritas...), ma anche come il progetto di intervento consiste fondamentalmente nell'erogazione di più servizi che possono essere di aiuto nel favorire il benessere dell'anziano (Secondulfo, 2005) nella sua situazione di vita e nel rispetto della sua volontà¹⁶².

Nella fase attuativa, oltre a realizzare quanto precedentemente definito, l'assistente sociale acquisisce sempre maggiori informazioni sulla situazione sociale dell'anziano che, spesso, portano a ipotizzare con l'anziano e i familiari altri possibili interventi. E', quindi, tramite l'interazione con le persone presenti al primo colloquio, con l'anziano, con i diversi attori che appartengono sia al mondo di vita dell'anziano sia ai servizi, che prende forma la continua ridefinizione del progetto di aiuto, dove la figura professionale dell'assistente sociale incarna un ruolo di regista, come raccontano gli assistenti sociali:

“La sig.ra Stella, con una serie di patologie, grave osteoporosi, ipovedente con protesi a un occhio, glaucoma, problemi di deambulazione, non è in grado di preparare i pasti, di assumerli, di somministrarsi farmaci e di lavarsi. Vive con figlio di 30 anni, in carico al Centro Psico Sociale (CPS) che non lavora

¹⁶² Emerge qui il principio di autodeterminazione e la complessità di tale principio nella declinazione operativa che assume la pratica lavorativa dell'assistente sociale. Per un'attenta disamina di questo tema si rimanda all'analisi effettuata da Fargion (2009a).

da due anni, e che soffre di un disturbo di personalità tanto che non riesce ad accudire la madre. La sig.ra Stella ha un' altra figlia, che non lavora e che abita in un Paese limitrofo, con due bambini piccoli di cui uno insulinodipendente. Si trova quindi a dover gestire la madre in relazione agli orari dei bambini. Inoltre, i rapporti tra fratelli sono pessimi.

Il mio ruolo di regia consiste nel mantenere il focus sulla madre, mentre i figli lo mantengono ciascuno su se stesso. Tengo i rapporti con il CPS, con il CDI da quando la sig.ra ha iniziato a frequentarlo, con il medico di base.

Il lavoro di regia si è intensificato quando c'è stata l'ipotesi di maltrattamento del figlio nei confronti della madre: è diventato più frequente il rapporto con psicologa, lo psichiatra, l'assistente sociale, del Centro Psico sociale, il medico di base, per allertarlo a vedere se c'erano segni di maltrattamento.

Il rapporto instaurato con gli operatori del CDI (medico, responsabile) ha permesso di avere la loro disponibilità per andare a parlare con la sig.ra Stella in privato, dato che, presso la sua abitazione è impossibile perché il figlio è sempre presente. Ho inoltre coinvolto i volontari del quartiere per portare la sig.ra Stella alle visite mediche e anche il personale ausiliario della cooperativa perché è attiva l'assistenza domiciliare" (I, 1: 4).

Dalla descrizione di questo caso emerge chiaramente il ruolo centrale giocato dall'assistente sociale nel mantenere i rapporti con le persone coinvolte nel caso, a tale ruolo, per le specificità che lo contraddistinguono, viene dedicato il prossimo paragrafo.

5.4.1 La regia del caso

Nella regia del caso l'assistente sociale tende prevalentemente a salvaguardare e tutelare il benessere dell'anziano mantenendo i rapporti, finalizzati alla realizzazione del piano di intervento, con i diversi attori coinvolti, come emerge dal racconto di un'assistente sociale:

"Arriva al servizio sociale la segnalazione dei vigili del fuoco per una fuga di gas in una casa in cui vive una sig.ra ottantenne, la sig.ra Gianna, non più autosufficiente e accudita completamente da una badante da oltre dieci anni.

La Sig.ra Gianna abita con la badante, in una villa, in condizioni abitative e igieniche pessime, con vestiti e oggetti ammassati in ogni parte della casa e diversi animali che non vengono regolarmente accuditi. In seguito alla fuga di gas è stata accompagnata in Pronto Soccorso e ricoverata in Ospedale.

Sono stata in ospedale a conoscere l'anziana, ho conosciuto la badante, persona di fiducia dell'anziana e cui era delegato il suo accudimento, ho preso i contatti con il medico che l'aveva visitata per capire le problematiche sanitarie. Tramite il contatto con la badante ho successivamente saputo dell'esistenza di una nipote, che vive lontano ma che tiene regolarmente i contatti con la badante per lo più telefonicamente, vista la distanza.

Il mio lavoro si è attuato nel tenere i rapporti in modo delicato, con l'anziana, la badante, la nipote. Bisogna rispettare il volere della persona anziana, che è

capace di intendere e di volere, e che vuole essere accudita dalla badante, ma cerco di portare un miglioramento nella situazione abitativa, igienica e nella cura della persona” (I, 4:4).

Durante l’attuazione dell’intervento, infatti, possono emergere sia aspetti che per quanto già presenti nella storia di vita dell’utente non sono conosciuti dal servizio e possono portare a modificare il progetto stesso (durante l’osservazione è capitato più volte che, attivato l’aiuto, si scoprisse l’esistenza di alcuni parenti di cui non si sapeva l’esistenza); sia informazioni nuove che dipendono anche dagli eventi di vita, che generalmente, dato che ci si occupa di persone anziane, sono relativi all’aggravamento della situazione sanitaria, come emerge dal caso riportato:

“Si rivolge al servizio la sig.ra Mina già conosciuta dall’assistente sociale perché ha in carico la situazione del suocero anziano assistito tramite un’assistenza domiciliare.

La sig.ra racconta che il suocero è stato ricoverato al Policlinico per insufficienza renale e successivamente alle dimissioni, le precarie condizioni di salute hanno fatto sì che venisse ricoverato in un altro Ospedale. La nuora, vista la situazione complessa e la difficoltà di gestione al domicilio, comunica all’assistente sociale che sta pensando di ricoverarlo in una struttura. Dice che avrebbe preferito un trasferimento diretto dall’Ospedale alla casa di riposo, ma non è stato possibile e vuole capire il ventaglio degli aiuti del comune. Inoltre, anche la suocera è anziana e non più in grado né di accudire il coniuge né di vivere da sola.

L’assistente sociale prospetta la possibilità di avere una badante per 24 ore al giorno che curerebbe entrambi, ma per la sig.ra Mina questa soluzione non è applicabile alla situazione perché il suocero richiede una specifica attenzione a livello sanitario, inoltre in casa non vi è uno spazio adeguato per ospitare una terza persona.

La nuora esprime il suo progetto: pensa di ricoverare prima il suocero con cui ne ha già parlato ed è d’accordo, e successivamente la suocera. I due, infatti, sono una coppia abituata a stare molto insieme e la nuora è preoccupata anche della loro separazione.

L’assistente sociale spiega che vi sono case di riposo convenzionate con il Comune che dispongono di camere doppie per i coniugi, ma che di solito questo tipo di inserimenti avviene insieme per la coppia.

La nuora vede complicato l’inserimento contemporaneo di entrambi anche perché il suocero ne ha bisogno subito ed è già stato preparato, mentre per la suocera non vi è una necessità immediata e non gliene ha ancora parlato” (N, 7:4).

Nel mantenere il rapporto con l’anziano e gli altri attori, l’assistente sociale interviene sia nei momenti in cui il progetto attivato può non essere più considerato adeguato alla situazione sia per verificarne l’andamento:

“La sig.ra Irene ha 72 anni, usufruisce del servizio di assistenza domiciliare comunale erogato tramite personale di cooperativa ed è in carico al Centro psico sociale (CPS).

Nell'erogazione del servizio non si registrano problematiche particolari, ma l'assistente sociale valuta l'opportunità che tutti gli operatori coinvolti nel caso si incontrino per verificare l'andamento del piano di aiuto.

L'appuntamento viene fissato al Centro Psico Sociale e vede la presenza dell'assistente sociale e dell'ASA del comune, referente per il servizio di assistenza domiciliare; dello psichiatra, dell'infermiera, della responsabile del servizio di assistenza domiciliare gestito dalla cooperativa che lavora per il comune.

Si incomincia l'incontro con l'assistente sociale, l'ASA del comune e il medico. Quest'ultimo comunica la situazione sanitaria della paziente e successivamente l'assistente sociale lo informa sull'andamento dell'intervento domiciliare.

In un secondo momento arrivano l'infermiera e la responsabile della cooperativa che portano, l'una informazioni aggiornate sull'andamento del servizio di assistenza domiciliare erogato alla sig. Irene, l'altra notizie sulla terapia domiciliare effettuata e sui buoni rapporti che intercorrono tra la Sig. Irene e le figure sanitarie.

L'assistente sociale ascolta attentamente e a partire dai racconti effettuati pone domande di approfondimento della situazione relativa all'igiene personale e ambientale, alla rete parentale presente, alle condizioni di salute e economiche facilitando un passaggio di informazioni tra i presenti e la condivisione dell'opportunità di continuare l'intervento” (N, 31:3,5).

Nella regia del caso il professionista cerca di fronteggiare i momenti critici del progetto: in queste situazioni l'assistente sociale si pone a tutela del soggetto “debole” e a salvaguardia del suo benessere¹⁶³. Ciò avviene mettendo in atto una strategia di “fronteggiamento” che si articola in due pratiche di intervento, l'una successiva all'altra: nel primo momento si individuano gli alleati; nel secondo momento, con gli alleati, si instaura un dialogo con i soggetti che potenzialmente potrebbero danneggiare l'utente. Entrando nei dettagli, nel primo momento gli assistenti sociali cercano altre persone, professionisti o non, coinvolti già precedentemente nel lavoro di tutela dell'anziano, il cui parere è considerato rilevante per coloro che cercano di opporsi al progetto di aiuto. L'alleato, per essere tale, infatti deve non solo porsi a sostegno dell'intervento di tutela dell'anziano, ma anche essere una persona il cui parere è tenuto in considerazione da parte di chi tenta di ostacolare l'intervento, come emerge nel caso qui riportato:

¹⁶³ Utilizzo “fronteggiamento dei momenti critici del progetto” per definire la modalità caratterizzante il rapporto tra assistente sociale e altri attori mirata a tutelare l'utente da comportamenti suoi o di terzi che lo danneggiano o che potrebbero danneggiarlo.

“La Sig.ra Luigia soffre di problemi psichici, ha basso grado di autonomia personale ed è ricoverata in una struttura. I tre figli, ormai adulti e autonomi, anch’essi con problemi di differente natura tra cui psichici e di dipendenza da sostanze vorrebbero curarla a casa.

Già in passato si è tentato l’accudimento da parte di uno dei figli, ma le notevoli cure di cui la madre ha bisogno hanno reso tanto difficoltosa la gestione domestica da riportare la madre in struttura. Successivamente, un altro tentativo di riportare la madre a casa non si era realizzato dopo il colloquio con il figlio che aveva visto coinvolto anche lo psichiatra della madre.

Ora l’assistente sociale riceve la telefonata del figlio che manifesta l’intenzione di andare a prendere la madre in struttura per curarla a casa, come per altro già avvenuto in passato.

In seguito alla telefonata l’assistente sociale racconta alla tirocinante che anni fa, per evitare ciò, che avrebbe messo gravemente a repentaglio l’equilibrio ormai raggiunto dalla Sig.ra Luigia, si era fatto un incontro con i figli e l’assistente sociale del comune dove erano coinvolti anche gli operatori del Centro psico-sociale (CPS) che si occupa della madre e in particolare lo psichiatra che è riconosciuto come figura autorevole dal figlio.

Intanto che lo spiega alla tirocinante, l’assistente sociale telefona alla collega del CPS, che è nuova, le racconta la situazione e quanto già avvenuto in passato e le chiede la possibilità di utilizzare questa strategia, già sperimentata in passato con i figli” (N, 26,3).

Quindi, nel primo momento, per salvaguardare il benessere dell’anziano, l’assistente sociale crea un fronte comune con gli alleati e, in un secondo momento, istaura un aperto dialogo con chi tenta di ostacolare l’aiuto in atto sia prospettando la situazione di rischio in cui l’anziano potrebbe venirsi a trovare e da cui potrebbe avere negative ripercussioni; sia esplicitando le conseguenze delle azioni minacciate, come emerge nello stralcio di intervista all’assistente sociale coinvolta nel caso sopra riportato:

“C’è una presa in carico di due servizi e due servizi si fanno carico di sostenere il progetto più adatto alla sig.ra Luigia, di far fronte comune di fronte a una richiesta inopportuna del figlio, perché se non è in grado di curarla non può portare a casa una persona.

Quindi, significa: vediamo i figli e cerchiamo di capire perché adesso hanno questa richiesta e gli esplicitiamo quella che secondo noi dovrebbe essere la situazione più tutelante per la loro madre. In questo caso abbiamo evidenziato che le prove sulla pelle delle persone sono già state fatte in passato e non si dovrebbero più fare.

Ci si è mossi cercando di sgombrare il campo da giudizi sul figlio del tipo “sei tu che non vai bene a curare tua madre”, ma cercando di evidenziare come sono i bisogni socio-sanitari della madre che implicano la cura in una struttura.

Poi, francamente, io ho esplicitato che avendo un compito di tutela delle persone che sono in carico e che non sono in grado di tutelarsi da sole, se il figlio dovesse andare a prendere la madre, come servizi ci muoveremmo sul piano della tutela, nel senso che faremmo anche una segnalazione al giudice

tutelare per evidenziare che secondo noi la sig.ra Luigia con un progetto alternativo alla residenzialità sarebbe messa a rischio nel suo benessere. In fondo, in struttura, ha trovato un equilibrio che le dà serenità ed è inopportuno andare a modificarlo” (I, 2:5).

Quindi, la pratica lavorativa dell’assistente sociale si articola, non solo nel diretto contatto con l’anziano, ma anche interagendo con chi tenta di ostacolare l’intervento. Con questi ultimi, assume un ruolo fondamentale la sottolineatura sulle ricadute negative che alcuni agiti potrebbero avere sulla persona anziana.

Si nota così come il lavoro dell’assistente sociale si giochi in un incessante riposizionamento, concetto che mi ricorda un recente studio in cui Gui (2008:184) interpreta il ruolo tecnico dell’assistente sociale come accompagnamento alla ricerca del migliore equilibrio possibile tra le istanze degli utenti, le risorse sociali presenti e attivabili e gli attori umani e materiali che a partire dall’ambiente di vita degli utenti, non sempre si pongono a favore del benessere delle persone¹⁶⁴. Emerge, quindi, che la pratica lavorativa dell’assistente sociale non si configura tanto nella ricerca e nel mantenimento della corretta impostazione del processo di aiuto e del controllo dei suoi esiti (Dal Pra Ponticelli, 1987; Bartolomei, Passera, 2005); ma nella capacità di accompagnamento dell’anziano e del suo nucleo familiare nella lettura delle necessità emergenti e nella definizione delle risorse appropriate. Si tratta di un’attivazione di interventi sulla base di necessità materiali, a partire dalle quali si lavora, in primo luogo con l’anziano e con il *caregiver*, nell’impostazione del piano di intervento individualizzato alla ricerca dei servizi attivabili che possono essere di aiuto alla specifica situazione. Se ciò permette di fronteggiare le necessità di assistenza dell’anziano, d’altro canto, si rileva come tale pratica di lavoro sia quasi esclusivamente appiattita su dati di realtà, che per quanto costituiscano la base essenziale del lavoro dell’assistente sociale, se considerati come unica guida nello svolgimento del lavoro, rischiano di porsi come trappole per l’efficacia dell’intervento. Infatti, se i dati di realtà non vengono riportati a quadri interpretativi più ampi, non aiutano il professionista nella lettura dell’evoluzione del piano di intervento. Ciò appare rilevante, come emerge negli studi di casi relativi al lavoro dell’assistente sociale con le

¹⁶⁴ Scrive Gui commentando gli esiti di una ricerca condotta prevalentemente nei servizi della Regione Friuli Venezia Giulia: *“Il compito tecnico, allora, non starà nella predefinitone e prescrizione degli esiti del processo di aiuto, ma nella capacità di orientare e sostenere ponendosi accanto nella ricerca del migliore equilibrio possibile fra le diverse istanze dei soggetti, le provocazioni ambientali a cui essi sono sottoposti e le risorse sociali, presenti e attivabili, in un incessante riposizionamento e mutamento degli elementi in gioco”* (2008:184).

persone anziane (Battistini, 1990), soprattutto per cogliere il significato degli eventuali insuccessi e poterli gestire in modo che favoriscano non solo la tutela del benessere dell'anziano, ma anche l'evoluzione in termini positivi della situazione di disagio in cui l'utente vive.

5.4.2 Le verifiche e la chiusura del caso

Coerentemente con i passaggi che l'assistente sociale effettua nelle prime fasi della realizzazione del processo di aiuto, anche le verifiche periodiche sono per lo più collegate al controllo dell'adeguatezza del servizio erogato in termini di aiuto alla persona. Come tali, vengono effettuate nei tempi previsti dall'Ente e spesso si concludono con la proroga dell'intervento. Gli assistenti sociali tendono, infatti, ad accompagnare l'evoluzione naturale della situazione, che per le persone anziane è spesso contraddistinta da successivi aggravamenti, come emerge dalle parole di questa assistente sociale:

“Se un caso è in carico è difficile chiuderlo. Le chiusure dei casi riguardano prevalentemente i decessi e i ricoveri definitivi” (N,18:3,12).

La difficoltà nella chiusura dei casi può essere interpretata come correlata alla circolarità che contraddistingue la fase di attuazione del piano di aiuto: se al subentrare di nuovi elementi l'intervento viene rivisto e integrato, anche la possibilità di concludere il processo di aiuto in atto sarà residuale. Tale aspetto, che connota in modo rilevante la pratica lavorativa dell'assistente sociale, si discosta da quanto emerge in letteratura in cui l'invito a chiudere i casi, pratica poco frequente e poco studiata (De Robertis, 1981), è presente in modo abbastanza omogeneo nei differenti autori (Bartolomei, Passera, 2005), e non solo correlata all'efficacia dell'intervento a favore dell'utente, ma anche al benessere dell'assistente sociale (Ferrario, 2004).

Il lavoro di costruire una relazione, che connota la presa in carico sia sul fronte del lavoro diretto con l'anziano che sia con la rete dei servizi, si realizza con l'utilizzo di differenti strumenti: il colloquio in ufficio, telefonico, al domicilio o in struttura (Zini, Miodini, 2006) e il lavoro d'équipe (Loi et al., 2005). Ciò che caratterizza prevalentemente l'utilizzo degli strumenti in questo contesto lavorativo è la flessibilità con cui vengono gestiti in relazione alle persone che vedono coinvolte e ai luoghi in cui vengono utilizzati. Infatti, non vi è un luogo individuato come privilegiato: la pratica di

presa in carico del caso si sviluppa dall'ufficio dell'assistente sociale al domicilio dell'anziano, con un utilizzo più o meno formale degli strumenti di lavoro professionale. Quest'ultimo aspetto, dell'informalità, è spesso presente nel lavoro con altri professionisti appartenenti allo stesso servizio, come gli ausiliari socio-assistenziali, dove i trasferimenti effettuati in auto con l'assistente sociale per recarsi a riunioni presso altri servizi e/o al domicilio dell'anziano, diventano luoghi in cui ci si confronta sui casi, sul progetto da realizzare o si verifica la messa in atto di un intervento. Questo dato sembra porsi a conferma dello studio di Ferguson (2008) che interpreta il lavoro dell'assistente sociale come pratica mobile perché si sviluppa non solo in ufficio, ma anche in auto e al domicilio dell'utente.

L'utilizzo del colloquio, a conferma della sua elezione a strumento principe del lavoro professionale (Campanini 2005, Allegri et al., 2006, Zini Miodini, 2006), connota fortemente l'attività lavorativa quotidiana degli assistenti sociali, come emerge dalla nota osservativa¹⁶⁵:

“Tutti i giorni gli assistenti sociali trascorrono la loro giornata svolgendo colloqui. Questo non accade solo nelle giornate di segretariato sociale dove l'accesso dell'utenza porta anche allo svolgimento di quattro o cinque colloqui di segretariato. In una giornata lavorativa standard gli assistenti sociali svolgono per la maggior parte del loro tempo colloqui con l'utenza in ufficio o anche fuori ufficio, al telefono. Quando sono in ufficio spesso le porte sono chiuse con affisso il cartello “colloquio in corso”, altrettanto spesso gli assistenti sociali non sono in ufficio e, quasi sempre, sono a casa dell'anziano” (N, 15:4).

Il colloquio, non solo è considerato fondamentale per lo svolgimento del lavoro, ma è anche lo strumento che piace maggiormente utilizzare agli assistenti sociali, come già evidenziato in altri recenti studi (Dal Pra Ponticelli, 2010) e come emerge nell'intervista:

“Mi piace molto svolgere i colloqui con le persone e le visite domiciliari. Tutto quello che è il contatto, il lavoro sul caso mi piace, il contatto con i medici, con la rete, pecco un po' sulla documentazione, so che è importante, ma devo migliorare. Faccio fatica nel fermarmi per riempire le cartelle informatizzate

¹⁶⁵ Per colloquio si intende “uno strumento fondamentale utilizzato dall'assistente sociale in tutte le dimensioni dell'intervento professionale: sia nel rapporto diretto con l'utente all'interno del processo di aiuto sia nei diversi contesti operativi” (Campanini, 2005:109) e anche “una forma di comunicazione interpersonale guidata dall' assistente sociale verso uno scopo o una molteplicità di scopi al fine di instaurare con la persona una relazione che favorisca la comprensione reciproca della situazione in esame, permetta di intravedere soluzioni possibili e motivi gli interessati a impegnarsi nella realizzazione dei compiti connessi con le soluzioni prospettate” (Dal Pra, 1987).

perché prediligo altro. Mi rendo conto che è necessario, perché bisogna essere visibili, ma tendo a dare spazio ad altro al rapporto con persone, alle visite domiciliari, alle telefonate con i medici. Sappiamo bene che quando ci assentiamo è la cartella la prima cosa che si guarda. Io faccio molto ma registro poco, cerco sempre di farlo, ma poi mi faccio prendere da altro” (I, 4:5).

Queste ultime parole aiutano a soffermarsi sulla documentazione utilizzata in questa fase della presa in carico.

5.4.3 La documentazione del progetto di aiuto

La documentazione del lavoro professionale si compone essenzialmente in due parti: un prima parte, attiene ai documenti richiesti dall'Ente come necessari per l'attivazione degli interventi, una seconda parte, ma non per questo meno rilevante, consiste nella documentazione che gli studiosi di servizio sociale considerano come più propriamente professionale (Bini, 2005, Ziliani, Rovai, 2007), intendendo quella che riguarda il processo di aiuto e i suoi esiti. Nell'ufficio di servizio sociale osservato, quest'ultimo materiale documentativo consta fondamentalmente nella stesura della relazione sociale e nel diario giornaliero.

La relazione sociale, normalmente, viene allegata alla richiesta di erogazione del servizio considerato di aiuto all'anziano¹⁶⁶. Tale strumento documentativo viene redatto in base a criteri condivisi all'interno del gruppo professionale e riassumibili: nella condizione di autonomia dell'anziano, negli aiuti in atto, nelle relazioni con le persone considerate significative dall'anziano e nella loro presenza nel lavoro di cura e, infine, in dati sulla situazione economica e abitativa¹⁶⁷.

Un secondo strumento documentativo che contraddistingue la fase attuativa è il diario sociale, che per le tipicità che lo caratterizzano come strumento propriamente professionale, favorisce la gestione del lavoro nella quotidianità; in quanto tale il suo

¹⁶⁶ La corretta e completa compilazione della modulistica amministrativa a cui viene allegata la documentazione sociale (relazione sociale) è fondamentale per l'attivazione dell'intervento: se non è compilata correttamente in tutte le sue parti, l'intervento non può essere attivato. Per questo gli assistenti sociali sono molto attenti nell'utilizzare i moduli corretti per ogni intervento e nella stesura in modo chiaro e completo della relazione sociale considerata anch'essa fondamentale per l'attivazione dell'intervento.

¹⁶⁷ Ciò significa che tutti gli assistenti sociali, nella stesura della relazione, espongono questi dati, costruiti dal gruppo professionale e considerati come essenziali per individuare l'intervento valutato adeguato.

utilizzo permette la memorizzazione immediata degli eventi (Bartolomei, Passera, 2005:211). D'altro canto, è strettamente personale in quanto riporta in forma telegrafica le annotazioni, le osservazioni, i commenti sulla situazione e la sua evoluzione, e come tale, è difficilmente consultabile da altri colleghi. Inoltre, spesso, per le condizioni legate al carico di lavoro, viene utilizzato solo in minima parte come un'assistente sociale rileva:

“Facciamo tanto, ma non lo rendiamo visibile. Se qualcuno guardasse le cartelle sociali non vede tutto quello che si fa. Ci sentiamo molto operativi, come se questo fosse staccato dalla riflessione su quello che si fa” (N, 15:3,7).

Tale dato è facilmente comprensibile in questo contesto lavorativo dove l'urgenza e l'emergenza caratterizzano la quotidianità di lavoro degli assistenti sociali, ma non gioca a favore della crescita di professionalità. Infatti, come emerge in modo pressoché unanime dalla letteratura, la documentazione professionale (Dal Pra Ponticelli, 1987, Ducci, 1989, Neve, 1993) costituisce la base di un processo elaborativo che permette di mettere in relazione ciò che accade nella comunicazione verbale tra l'assistente sociale e l'utente, con gli scopi e gli obiettivi del processo di aiuto (Bini, 2003). In questo senso, per i teorici, l'attività riflessiva dell'assistente sociale stimolata dallo scrivere (Bertotti, Merlini, 2009), favorisce il monitoraggio del processo di aiuto in atto. Ciò presuppone una pre-definizione degli obiettivi e degli scopi da raggiungere nel lavoro con gli utenti che vengono tenuti sotto controllo durante i colloqui e riportati nella documentazione professionale. Nella realtà operativa, invece, la cartella sociale è composta prevalentemente dalla documentazione necessaria per l'attivazione degli interventi e dal diario sociale. Si denota così una carenza interpretativa agli eventi che sopraggiungono durante il processo di aiuto all'anziano. Si può, infatti, notare che tutto il lavoro di costruzione della relazione svolto nei colloqui è osservabile nel momento in cui viene effettuato e ricostruibile solo in minima parte leggendo i diari sociali: rimane prevalentemente nei ricordi degli assistenti sociali, nelle loro menti. Durante la permanenza al servizio ne sono venuta a conoscenza o tramite l'osservazione diretta o ascoltando le narrazioni orali ai tirocinanti o ai colleghi. Queste ultime sono particolarmente interessanti soprattutto quando vengono effettuate per coinvolgere nuovi colleghi nella gestione del caso: in queste situazioni l'assistente sociale che conosce l'anziano da più tempo diviene la “memoria storica”. Mi è capitato, quasi quotidianamente, di sentire raccontare casi nei minimi dettagli, prima o dopo colloqui a

cui ho partecipato, mi veniva raccontata la storia a partire dal primo contatto con il servizio, gli interventi attuati, anche con molta precisione nei particolari. Successivamente al colloquio, quando accedevo alla cartella sociale ritrovavo nel diario solo poche tracce di tutto il lavoro che era stato svolto e a cui ho potuto assistere durante l'osservazione¹⁶⁸. La storia del caso, la sua evoluzione, gli interventi attuati, le persone coinvolte, rimangono prevalentemente nella mente dell'assistente sociale, come emerge dal racconto:

“Io ho avuto l' abitudine a ricordarmi tutti utenti, quando capita che ci sia affluenza elevatissima e non mi ricordo né che faccia hanno, né dove abitano, mi disturba, mi sembra quasi di non far bene il mio lavoro. Se non ce l'ho neanche nella testa come posso averlo in carico? In questo senso il numero di casi aggrava l'operatore. Nella mia professione di assistente sociale visto che entri così in profondità nella vita delle persone, vedi le loro case, il ricordarti i loro visi e le loro abitazioni fa sì che te li senti maggiormente in carico” (I, 2:5).

Il diario diviene, quindi, uno strumento professionale che rende la pratica lavorativa solo ricostruibile in minima parte. Spesso, se è passato del tempo, è difficile anche per l'assistente sociale referente del caso ricostruire a posteriori, utilizzando solo il diario sociale, la situazione dell'anziano e le sue evoluzioni nel tempo.

Se gli strumenti propriamente professionali come il diario sociale possono essere gestiti in completa autonomia dagli assistenti sociali, lo stesso non vale per la documentazione richiesta dall'Ente per attivare e rinnovare l'erogazione dei servizi. La documentazione richiesta dagli uffici amministrativi, in questo senso diviene occasione per gli assistenti sociali di rivedere gli utenti che usufruiscono dei servizi. Vengono così effettuati con regolarità annuale o semestrale, monitoraggi sulla situazione dell'utente. Non si tratta tanto di verifiche finalizzate al raggiungimento di obiettivi del progetto di intervento concordato (Ferrario, 2004; Campanini, 2008a), ma soprattutto di momenti in cui si valuta l'esistenza delle condizioni per mantenere l'erogazione del servizio. In questo caso, quindi, la prescrizione agli adempimenti formali dell'Ente può essere considerata come stimolo per effettuare successivi momenti di incontro con l'anziano e il *caregiver* sull'andamento dell'intervento.

¹⁶⁸ Vedi la nota osservativa: *“L'assistente sociale durante il percorso in auto per effettuare la visita domiciliare o prima del colloquio in ufficio, mi racconta la storia del caso a partire dal primo contatto con il servizio. Rimango stupita della precisione e della lucidità del racconto sui casi in carico da anni, come era la situazione quando è giunta al servizio, quello che si è fatto, chi è stato coinvolto, come è cambiato il progetto sul caso entrando anche in aspetti molto specifici” (N,30:3).*

5.4.4 Per riassumere ...

Per concludere si rilevano almeno due aspetti caratterizzanti lo sviluppo della pratica lavorativa dell'assistente sociale in questo specifico contesto.

In primo luogo, nonostante la letteratura in modo pressoché unanime ribadisca la necessità e l'utilità della documentazione professionale, sia in termini di verifica della corretta applicazione del processo di aiuto, anche in base a requisiti di efficacia e efficienza (Dal Pra Ponticelli, 1987; Ziliani, Rovai, 2007), sia come favorente processi di riflessività (Fiamberti, 2006) e di comunicazione interpersonale atti a favorire la possibilità di una "memoria del servizio" sulle pratiche professionali (Bini, 2003:50-51), si rileva come nello sviluppo della pratica lavorativa dell'assistente sociale tali aspetti siano poco presenti. Nella realtà osservata, la produzione di documentazione orientata a facilitare l'esercizio professionale dell'assistente sociale (Bini, 2003, 2005) viene stimolata da compiti prescrittivi esercitati dall'Ente e vincolati all'attivazione e al rinnovo dell'erogazione dei servizi. Ciò, se da un lato, appiattisce il valore della documentazione considerata propriamente professionale all'attivazione di specifici servizi, dall'altro lato, stimola, non solo la stesura di documenti considerati propriamente professionali (relazione sociale), ma anche l'utilizzo di tali strumenti in base a parametri condivisi, facilitando così l'emersione di pratiche che connotano il lavoro professionale in questo specifico contesto e che come tali possono essere individuate pratiche di comunità (Gherardi, 2008).

In secondo luogo, si può notare che la pratica lavorativa dell'assistente sociale, in particolare nella fase attuativa, si sviluppa prevalentemente tramite la regia del caso che, da quanto emerso dall'osservazione e precedentemente descritto, può essere considerata una pratica di *allineamento*. L'assistente sociale infatti cerca di "allineare" i vari attori coinvolti per la realizzazione del progetto di intervento a favore della persona anziana. Tale pratica si sviluppa in una molteplicità di luoghi che variano dall'ufficio, al luogo di vita dell'anziano, ad altri servizi, tanto da poter essere definita una pratica mobile (Ferguson, 2008). Inoltre coinvolge una molteplicità di attori appartenenti ai vari contesti istituzionali, del volontariato, amicali, parentali a seconda delle peculiarità della specifica situazione. In altri termini si tratta di una molteplicità di persone con differenti ruoli che lavorano per il raggiungimento di un unico obiettivo che può essere individuato nel mantenimento del benessere dell'anziano garantendo un aiuto nell'assistenza.

6. Il caso B

6.1 La variabile territoriale

Il comune B ha 27.000 abitanti, è il Comune capofila dell'ambito territoriale a cui appartiene con altri sette comuni, di cui cinque con una popolazione numericamente inferiore e due con un numero di abitanti superiore, per un totale di 190.000 abitanti dell'area distrettuale¹⁶⁹. A livello territoriale l'articolazione di tale suddivisione si rileva un punto nodale nella costruzione della professionalità dell'assistente sociale comunale. In primo luogo fanno capo all'ufficio di piano le competenze relative alla lettura dei bisogni del territorio e la programmazione distrettuale, nonché, per quanto concerne in modo specifico l'area di intervento relativa alle persone anziane, l'attivazione di progetti specifici di sostegno a coloro che si occupano dell'assistenza, tra i quali i più rilevanti sono: l' "Auto mutuo aiuto" , la "Formazione badanti" e il "Tutoring per assistenti familiari"¹⁷⁰ . Ciò significa che all'ufficio di piano distrettuale sono attribuite competenze relative alle problematiche emergenti dal territorio e all'attivazione di specifici progetti per favorire la permanenza dell'anziano al domicilio (Scarsellati Galletti, 2005). Di conseguenza, gli assistenti sociali che lavorano nei comuni singoli appartenenti al distretto, mantengono il contatto con l'utenza al momento in cui si rivolge al servizio sociale comunale e la gestione dei servizi di sostegno alla domiciliarità e di tutela a favore delle persone anziane, mentre l'attenzione allo sviluppo della comunità, considerato un aspetto fondamentale della trifocalità dell'azione professionale dell'assistente sociale (Dal Pra Ponticelli, 1987), viene gestito per l'area anziani, a livello distrettuale. La separazione, a livello territoriale, della

¹⁶⁹ Dei cinque comuni che hanno una popolazione inferiore ai 29.000 abitanti, tre hanno una popolazione inferiore ai 15.000 abitanti, mentre due comuni contano 20.000 abitanti. I due comuni con un numero di abitanti superiori ai 29.000 contano rispettivamente l'uno 37.000 e l'altro 47.000 abitanti. Per il comune oggetto di studio, la decisione di divenire comune capofila, considerata la dimensione "media" se ci si riferisce al numero di cittadini, rispetto ai comuni appartenenti all'area distrettuale, può denotare la sensibilità relativa alle problematiche sociali. Tale area distrettuale ha recentemente, inoltre, assunto questo nuovo assetto in seguito alla costituzione di una nuova provincia in Regione Lombardia in cui sono confluiti sei comuni appartenenti fino a qualche anno fa a questo territorio come emerge dal Piano di zona.

¹⁷⁰ Vedasi il piano di zona 2009-2011 in particolare l'allegato 2 "*Resoconto e valutazione triennialità piano di zona 2006-2008*). In questa sede è importante rilevare la differenza che connota, in questo ambito territoriale, la "formazione badanti" dal "tutoring per assistenti familiari" entrambi organizzati presso il domicilio dell'anziano, ma mentre il primo è a favore della badante, il secondo è rivolto prevalentemente ai familiari che organizzano da soli o con altri aiuti le cure domiciliari.

lettura della domanda sociale e della programmazione dei servizi, dalla gestione degli interventi, porta gli assistenti sociali che lavorano nei comuni a occuparsi dell'utenza essenzialmente in una logica riparativa. Si scindono, così, gli aspetti preventivi del disagio, connessi all'attenzione a problematiche emergenti nel territorio, dall'attivazione degli interventi. Ferrario (2005) chiama "scotomizzazione metodologica" la prevalenza, nella quotidianità dell'impegno professionale degli assistenti sociali, del lavoro con le situazioni individuali, spesso scollegato dal lavoro di tessere relazioni nel territorio e nota come tale modalità conduca alla perdita di sinergie che si possono sviluppare tra soggetto e territorio. Il territorio, aspetto cruciale nel lavoro dell'assistente sociale negli anni Settanta del Secolo scorso, sia come luogo di emersione del disagio sia come attivatore di risorse (Ferrario, Gottardi, 1987), assume ora una nuova configurazione. Rappresenta per l'assistente sociale comunale, il luogo di delimitazione, di confine, nella definizione dell'utenza potenziale del servizio a favore della quale si attivano gli interventi, in questo senso diviene quindi il contesto di erogazione delle prestazioni.

In secondo luogo l'assistente sociale che lavora nel singolo comune, si trova a gestire sia servizi consolidati nel tempo, in quanto attivi dalla fine degli anni Settanta del Secolo scorso (Pesaresi, 2007) e delegati all'autonomia del singolo comune (assistenza domiciliare, inserimenti in struttura residenziali), sia servizi in fase di sperimentazione a seguito alla recente evoluzione normativa, come, ad esempio, i buoni sociali e i *vouchers* (Gori, 2004)¹⁷¹. Paradigmatico a questo proposito è il servizio di assistenza domiciliare che riassume in sé entrambe le componenti del consolidamento e della sperimentazione: la prima, si realizza tramite l'attivazione di un processo di omogeneizzazione dei servizi per la domiciliarità presenti nell'ambito distrettuale; la seconda, si attua con la possibilità, per la famiglia dell'anziano, di esercitare la libertà di scelta individuando autonomamente la cooperativa erogatrice di assistenza¹⁷². Senza entrare, in questa sede, nel merito delle due diverse modalità di organizzare e gestire i servizi sociali, si rileva che la scelta di utilizzare il servizio di assistenza domiciliare comunale o di erogare un *voucher* alla famiglia è lasciata all'autonomia dell'assistente sociale comunale. Emerge così una figura professionale che, all'interno dei vincoli dati

¹⁷¹ Tra questi ultimi un ruolo pregnante nella programmazione dei servizi sociali dei prossimi anni è assunto da quelli a forte integrazione socio-sanitaria come l'assistenza domiciliare integrata e le dimissioni protette, vedasi Piano di zona 2009-2011.

¹⁷² Entrambe le componenti del consolidamento e della sperimentazione sono in evoluzione: la prima tramite l'attivazione di un processo di omogeneizzazione dell'accesso alle prestazioni e della tariffazione del servizio e l'altra con la sperimentazione dell'erogazione del buono di cura e dei *vouchers* sociali. Vedasi Piano di zona 2009-2011 in particolare alle pagine 50-51 e 70 e seguenti.

dalle risorse disponibili, riveste un ruolo di potere nei confronti degli utenti, in quanto costituisce la principale figura decisionale nell'erogazione dei servizi, come emerso anche da una recente ricerca effettuata nel contesto nazionale (Facchini, 2010).

Un terzo elemento, a livello territoriale, è relativo al notevole investimento, sia nel distretto sia nel comune, di servizi a favore della popolazione anziana gestiti direttamente dall'Ente comunale¹⁷³. Ciò è particolarmente rilevante se si considera che nel comune oggetto di studio le persone al di sopra dei 65 anni costituiscono il 16,5% della popolazione cittadina e tra questi il 3,8% hanno più di 80 anni, dati che, per quanto rilevanti nella specifica realtà, se confrontati con le medie nazionali registrano un livello di popolazione anziana inferiore alla media¹⁷⁴. Inoltre, nonostante le spinte normative all'esternalizzazione dei servizi sociali, finalizzate principalmente al contenimento della spesa, il comune ha mantenuto sia la gestione del centro diurno, sia il coordinamento a livello tecnico del servizio di assistenza domiciliare, pur essendo quest'ultima appaltata a una cooperativa. È utile sottolineare, a questo proposito, che il coordinamento effettuato dall'assistente sociale per il servizio di assistenza domiciliare è oggetto di una precisa scelta. Infatti, si tratta di un servizio appaltato a una cooperativa e come tale formato da personale della stessa (solo un' ASA tra le sei che compongono il servizio è dipendente comunale). La decisione di coordinare il personale ausiliario (A.S.A) appartenente alla cooperativa per quanto concerne gli aspetti tecnici degli interventi, configura un modo originale di conciliare, nell'ambito della gestione dei servizi sociali, le logiche di managerializzazione che portano spesso a una esternalizzazione dei servizi (come sta anche avvenendo per la maggior parte dei comuni lombardi in materia di gestione del servizio di assistenza domiciliare a favore di persone anziane) con il mantenimento della gestione diretta che ha caratterizzato, all'origine, il servizio di assistenza domiciliare (Pesaresi, 2007). Ciò significa che la pratica lavorativa dell'assistente sociale non solo si costruisce nel lavoro a diretto contatto con l'utenza, ma anche nel lavoro di programmazione e gestione dei servizi che rimangono in capo all'Ente locale (Beraldo, 2005).

¹⁷³ Si tratta dell'utenza che conta il maggior numero di accessi al servizio sociale come emerge dal Piano di zona e dal "Terzo rapporto sulla domanda sociale. Monitoraggio delle richieste di servizi sociali dell'ambito territoriale 2008-2009".

¹⁷⁴ Fonte: www.demo.istat.it. I dati a cui si fa riferimento sono quelli indicati nel sito al 1 gennaio 2009 e nel Piano sociale di zona. Si ricorda infatti che in Italia la percentuale relativa agli ultrasessantacinquenni si aggira intorno al 20%, mentre quella degli ultra ottantenni al 5,8%.

6.2 La variabile organizzativa

Nell'ufficio di servizio sociale la pratica lavorativa dell'assistente sociale si sviluppa in modo differente a seconda dell'area di intervento. Si è, quindi, preferito organizzare il servizio sociale in tipologie di utenza, scelta che può essere considerata strettamente connessa alla complessità e alla problematicità delle situazioni che l'assistente sociale incontra nello svolgimento del lavoro quotidiano. D'altro canto, la specializzazione porta in sé il rischio di focalizzare l'attenzione su aspetti specifici di assistenza all'anziano, scollegandoli da eventuali problematiche presenti nel nucleo familiare in cui l'anziano vive. Tale impostazione può così creare una frammentazione nella presa in carico del nucleo familiare che vede i propri riferimenti in diversi professionisti a seconda del problema, rischiando di distogliere l'attenzione da aspetti di globalità della persona nel suo contesto familiare e nell'ambiente di vita, considerati basilari fin dalle origini del servizio sociale (Pieroni, 2005).

Un altro aspetto caratteristico della pratica lavorativa dell'assistente sociale, in questo comune, è la differente articolazione del primo accesso dell'utente al servizio in base alla tipologia di utenza; mentre nell'area adulti, disabili e minori vi è un servizio di segretariato sociale, l'area anziani si contraddistingue per il diretto contatto, fin da subito, tra l'utente e l'assistente sociale che realizza la presa in carico¹⁷⁵. Ciò significa che il primo contatto dell'utenza avviene con l'ufficio amministrativo a cui i cittadini normalmente si rivolgono per avere informazioni sui servizi esistenti e sul loro funzionamento, e solo in un secondo momento, se la richiesta riguarda la situazione di un anziano, viene dato appuntamento con l'assistente sociale come emerge dall'intervista:

“Nel momento in cui un utente si presenta allo sportello la prima cosa che le impiegate chiedono è se si tratta di un anziano o di qualche altro problema, ad esempio se vi è un disabile o se è un problema economico. Nel momento in cui è un anziano con una problematica connessa, se si tratta di ricovero, di assistenza domiciliare, di problemi per trovare badanti, di risorse per la gestione a domicilio come la cooperativa per assistenza domiciliare, oppure se ci sono problematiche familiari di rapporti interpersonali, di tutele come invalidità, accompagnamento, amministratore di sostegno, centro diurno,

¹⁷⁵ Il riferimento è alla suddivisione tra colloquio di segretariato e primo colloquio.

Il colloquio di segretariato “è funzionale a verificare la competenza dell'ente, dare iniziali informazioni e procedere eventualmente a realizzare gli interventi di urgenza, inviare la persona al servizio competente, indirizzarla all'operatore che se ne occuperà, qualora sia necessaria la presa in carico”, mentre il primo colloquio “costituisce lo scambio iniziale tra la persona e l'assistente sociale incaricato della presa in carico”(Ferrario, 2004:139).

l'appuntamento viene preso con me per tutto quello che riguarda l'anziano. Quindi per fare questo l'ufficio amministrativo deve capire il mio ruolo, di cosa mi occupo e capire quale utente è per me" (G, 1:1).

A questo proposito è rilevante evidenziare il ruolo assunto dal personale amministrativo nel *front office* (Okely, 2005) riguardo all'accesso dell'utenza afferente all'area anziani. L'ufficio amministrativo svolge, quindi, un ruolo di facilitatore per il contatto con l'assistente sociale in particolare per il settore degli anziani, ambito in cui non è previsto il segretariato sociale. Contemporaneamente, tale ufficio svolge anche un ruolo di tramite: infatti è il luogo cruciale in cui avviene il passaggio non solo di informazioni, ma anche di documentazione sia nei confronti dell'utenza all'assistente sociale sia viceversa. Tali ruoli sono resi agevoli anche dalla struttura fisica: infatti l'accesso agli uffici degli assistenti sociali non è diretto, ma necessita di un inevitabile passaggio dall'ufficio amministrativo. Ciò significa non solo che al personale amministrativo viene delegato il compito di dare una prima risposta alle richieste dell'utenza, ma anche che lo stesso personale diviene un attore dell'interazione, da un lato, con le persone che si rivolgono al servizio e dall'altro lato con l'assistente sociale. In questo senso, gli impiegati che prestano parte della loro attività lavorativa allo sportello contribuiscono a costruire una prima lettura della domanda relativa al disagio sociale che l'utente vive.

Inoltre, il differente accesso al servizio per tipologia d'utenza, denota il potere che la figura professionale dell'assistente sociale mantiene nei confronti dell'Ente, concorre, infatti, a costruire le condizioni che considera migliori per il primo contatto, confermando così quanto già emerso in altri recenti studi (Facchini, 2010).

Un'altra modalità per l'accesso al servizio anziani, è il passaggio del caso effettuato da un altro collega. Ciò avviene tramite una negoziazione interna tra professionisti quando vi è la necessità di prestare assistenza specializzata alle persone anziane, come emerge dall'intervista:

"In questo servizio di base, l'area anziani è un servizio specialistico, io mi occupo di tutto per l'anziano tranne che se l'anziano sta bene e non ha problemi assistenziali. Se non ci sono problemi altri e l'anziano viene solo a chiedere un contributo, perché la bolletta è troppo alta quel mese e non riesce a pagarla, se ne occupa la collega che tratta le difficoltà a livello economico e non passa da me. Se ci sono altri problemi lo passa a me e ne parliamo" (G, 1:1,5).

Il passaggio del caso all'area anziani è, quindi, dettato dall'esistenza di problematiche assistenziali correlate alla necessità di specifici interventi: all'interno dell'ufficio, infatti, l'attivazione dei servizi passa attraverso l'assistente sociale dell'area di riferimento. Emerge così una professionalità che si sviluppa nel ruolo di attivatore di risorse a fronte della specificità delle problematiche rilevate (Ferrario, 2004).

6.3 La prima macrofase: dall'analisi alla valutazione

Il primo colloquio è lo strumento professionale tramite il quale si concretizzano le fasi conoscitivo-descrittiva e valutativo/decisionale del processo di aiuto (prima macrofase) che coinvolgono direttamente l'assistente sociale e il segnalante che quasi sempre coincide con il *caregiver*¹⁷⁶. Durante il primo colloquio si sono osservate tre fasi che si ripetono con regolarità e che connotano l'interazione tra l'assistente sociale e la persona che si rivolge al servizio: una prima fase consiste nell'approfondimento, una seconda fase nella prefigurazione degli interventi possibili e infine, una terza fase, nell'accordo di realizzare quanto stabilito insieme.

La prima fase avviene attraverso la raccolta di informazioni che riguardano principalmente i dati anagrafici dell'anziano e del richiedente, il contesto familiare dell'anziano, il problema e la richiesta posta all'assistente sociale. Nella raccolta delle informazioni gli aspetti conoscitivi si intrecciano con quelli valutativi del processo di aiuto, in particolare si pone molta attenzione a ciò che il richiedente individua come problema. L'assistente sociale si pone fundamentalmente la domanda "*Quale è il problema?*", a cui cerca di trovare una risposta utilizzando principalmente il colloquio in ufficio e, solo in situazioni particolari, la visita domiciliare. L'ufficio diviene quindi il luogo privilegiato in cui si sviluppa questa fase. Nel colloquio l'approfondimento del

¹⁷⁶ La persona che si rivolge al servizio per segnalare una situazione che interessa un'altra persona viene chiamata segnalante nella letteratura di servizio sociale (tra gli altri Lerma, 1992). In questo servizio, per il periodo in cui si è svolta l'osservazione, si è potuto notare non solo che nella maggior parte dei casi il segnalante è un figlio, ma anche generalmente si rivolge al servizio il *caregiver* sia nei casi in cui questi è il figlio, sia nelle situazioni in cui si occupano dell'anziano altri parenti e ciò accade prevalentemente quando non vi sono figli. Si evidenzia così come, in questo contesto, la prevalenza delle situazioni di cui si occupa il servizio sociale per anziani appartengano a un gruppo specifico di utenza che Lerma denomina "*le richieste per sé e per i propri congiunti*" (1992:93).

problema inizialmente si concentra sul livello di autosufficienza dell'anziano, poi sul carico assistenziale della rete familiare e, infine, sulla verifica dell'eventuale presenza di servizi erogati e/o erogabili da altri Enti. Entrando nel merito di questi punti, in tutti i primi colloqui osservati, per quanto concerne l'area dell'autosufficienza si sondano le azioni che l'anziano è in grado di fare da solo e quelle per le quali necessita di aiuti; in particolare si pone attenzione alle esigenze di vita quotidiana come alzarsi dal letto, lavarsi, vestirsi, nutrirsi¹⁷⁷. Successivamente si individuano i soggetti appartenenti al nucleo familiare e coinvolti nella gestione dell'assistenza: si mettono a fuoco le attività di cura svolte e le modalità di conciliazione tra il tempo dedicato all'anziano e la gestione degli impegni di vita. Infine, si verifica la presenza di eventuali altri interventi attivati in uno dei servizi, appartenente alla rete socio-sanitaria a favore di persone anziane, gestita anche da altri Enti dello stesso distretto. Vi è, infatti, la possibilità di attivare contemporaneamente più interventi, alcuni dei quali anche tra loro equivalenti. Paradigmatico, a questo proposito, è l'erogazione del *voucher* socio-sanitario da parte dell'Azienda sanitaria locale. Infatti, oltre alle prestazioni prettamente sanitarie (quali medicazioni piaghe da decubito o cambio del catetere) tale *voucher* può dare accesso anche a interventi di carattere socio-assistenziale, come l'igiene alla persona, sovrapponendosi così con il servizio di assistenza domiciliare comunale¹⁷⁸. Nei tre punti individuati gli aspetti conoscitivi si intrecciano dando origine a una valutazione di adeguatezza tra la richiesta effettuata dall'utente, le necessità assistenziali e gli aiuti presenti. In altri termini, già nella fase di raccolta delle informazioni è in atto un processo di valutazione. L'assistente sociale mira a rispondere alle seguenti domande: *“Quale è la necessità di assistenza dell'anziano? E' in grado la famiglia di rispondervi? Sono già attivi aiuti nella rete dei servizi? Cosa cambia nella situazione se si attiva il servizio richiesto?”* In seguito, cerca di trovare una risposta al problema in termini di attivazione di servizi. L'individuazione di questi elementi si pone in linea con quanto emerso anche in altre ricerche, l'una svolta in Gran Bretagna (Marshall, 1994), l'altra nella realtà friulana (Gui, 2008). Tali studi rilevano che gli assistenti sociali tendono a rispondere prontamente, erogando servizi, alle richieste dei cittadini, modalità protesa alla realizzazione di interventi che possano fornire un aiuto sul piano materiale di fronte alla situazione di disagio sociale che le persone vivono. Per tornare al caso analizzato,

¹⁷⁷ Si dà rilevanza anche all'uso di eventuali ausili, alla conoscenza della possibilità di attivare la richiesta di invalidità e alle relative modalità di attivazione.

¹⁷⁸ Si rileva quindi come nella realtà operativa il *voucher* socio-sanitario, strumento nato per favorire l'integrazione socio-sanitaria, rischia invece di creare sovrapposizioni tra servizi esistenti in un sistema di aiuti frammentato.

si è osservato che se la situazione non appare chiara nelle necessità di assistenza dell'anziano e negli aiuti esistenti da parte della rete parentale, la fase conoscitivo/descrittiva e valutativo/decisionale si amplia con l'utilizzo della visita domiciliare (Gristina, 2005). Sono infatti situazioni in cui, anche se vi è una richiesta di prestazioni da parte della persona che si rivolge al servizio, l'assistente sociale cerca, in primo luogo, di capire meglio la situazione in cui l'anziano vive. La visita domiciliare permette, infatti, di acquisire informazioni sulla situazione dell'anziano legate alla conoscenza diretta della persona e del suo ambiente di vita, come emerge dall'intervista:

“Nel caso del sig. Tito mi è stata chiesta l'assistenza domiciliare in particolare il bagno, poi durante il colloquio mi sono accorta che il sig. Tito non ha parenti, è solo seguito da una badante, non è autosufficiente, ha bisogno di qualcuno che fa da mangiare, è cieco, e mi sono chiesta: “ma come fa a stare da solo?”

Forse non è solo la richiesta del bagno, forse ha bisogno anche di altre cose, c'era una badante tra l'altro poco attendibile, insomma quel caso aveva bisogno di approfondimenti” (G, 1:4).

In questo servizio, la visita domiciliare nel lavoro con gli anziani viene realizzata solo in sporadici casi, in particolare in quelle situazioni dove, oltre alla situazione di non autosufficienza, si ipotizza anche la presenza di elementi di rischio nella permanenza dell'anziano al domicilio¹⁷⁹.

La seconda fase del primo colloquio consiste nella presentazione da parte dell'assistente sociale dei possibili interventi realizzabili e delle loro modalità di attivazione. Questa fase, in cui l'assistente sociale limita il campo d'intervento ai servizi esistenti, può essere riconosciuta per alcune frasi che la connotano del tipo: *“io mi occupo di...”* *“le mie competenze sono relative a...”*¹⁸⁰. E' durante l'interazione con l'utente che l'assistente sociale inizia a rappresentarsi i possibili interventi attuabili dal servizio come riferisce nell'intervista:

“Mentre le persone parlano e mi raccontano della situazione, inizio a eliminare e a scartare delle soluzioni possibili, e cerco di capire cosa andrebbe fatto” (I, 1:8).

¹⁷⁹ Per il dibattito relativo alla valutazione del rischio per le persone anziane vedasi Parton, O'Byrne, (2005).

¹⁸⁰ La competenza dell'assistente sociale dell'area anziani in questo servizio sociale comunale è relativa all'attivazione dell'assistenza domiciliare per igiene e pasti, all'inserimento presso il centro diurno comunale e la casa di riposo convenzionata.

Nella terza e ultima fase, che si connota come fase conclusiva del primo colloquio, si giunge a definire la prestazione da erogare.

Da quanto descritto si può notare che nel primo colloquio l'attenzione si focalizza sulla richiesta dell'utente e sul problema portato relativo alla situazione dell'anziano. Gli assistenti sociali, infatti, ritengono che sia dispendioso in termini di tempo e inutile rispetto al problema posto riguardante prevalentemente l'assistenza all'anziano, capire la storia di vita, la presenza di persone significative appartenenti alla rete familiare più allargata e alla rete amicale, perciò si attengono al problema posto e ai diretti interessati ossia all'anziano e alla sua relazione con la persona che si rivolge al servizio. Dal confronto con la letteratura esistente¹⁸¹, si rileva come poca attenzione venga data al contesto ambientale e sociale in cui l'anziano è inserito, quasi a significare che la situazione di fisiologica riduzione dell'autosufficienza conduca necessariamente la persona anziana, non solo a una perdita delle relazioni istaurate nel contesto di riferimento, ma anche a non contemplare la possibilità di investimento in tali rapporti. Pertanto si può sostenere che il tema relativo all'assistenza all'anziano venga letto dai servizi sociali come prettamente legato e delegato alle cure della famiglia. Tale lettura si pone in linea con quanto emerge dagli studi sulla condizione degli anziani in Italia, in cui si sottolinea che, soprattutto gli ultra settantacinquenni, con problematiche connesse all'autosufficienza, dipendono fortemente dalle cure familiari (Ranci, 2001); i *caregivers* sono quindi investiti di un'attività infatti spesso gravosa sia per il carico assistenziale che richiede che per gli anni in cui tale carico si protrae (Costa, 2009; Lucchetti et al., 2007).

6.3.1. La valutazione della situazione

Nel servizio osservato la valutazione della situazione viene effettuata durante il primo colloquio. Se ci si attiene alla letteratura esistente e si assume la definizione di valutazione di Bartolomei e Passera come "*processo di analisi e interpretazione delle informazioni raccolte*" (2005:156), che riprende e riassume quanto sostenuto da più autori (Loewenberg, 1985, Dal Pra Ponticelli 1985; Lerma, 1992, Campanini, 2008a), si rileva come tale processo si discosti da quanto affermato dai teorici. Infatti, per quanto la fase valutativa iniziale sia oggetto di definizioni eterogenee nei diversi autori, si possono rilevare almeno due aspetti che emergono dalla comparazione tra le varie

¹⁸¹ Vedasi tra gli altri Campanini (2008a).

definizioni¹⁸². Il primo contempla come fondamentale il riferimento a quadri teorici attraverso i quali ri-leggere la situazione dell'utente e il secondo consiste nella restituzione dell'interpretazione data alle persone interessate.

Nella pratica lavorativa, invece, la fase valutativa si configura come un processo costruito nell'interazione con l'utente sulla base delle informazioni rilevate in termini di bisogni assistenziali e risorse presenti sia nella rete familiare sia nella rete dei servizi attivabili, ancorate e spesso limitate, ai soli dati di realtà. Ciò permette di effettuare almeno due considerazioni.

In primo luogo si nota che anche in questo caso, nella fase di valutazione, la pratica lavorativa dell'assistente sociale si avvicina maggiormente alla descrizione effettuata da alcuni autori appartenenti alla corrente costruzionista (Smale et al., 1993; Parton, O'Byrne, 2005) che danno rilevanza alla lettura della situazione che l'utente porta come base da cui partire per instaurare una relazione di fiducia, più che a studiosi facenti parte di approcci considerati più attinenti alla letteratura tradizionale che, pur partendo dal racconto dall'utente, interpretano la situazione con l'utilizzo di chiavi di lettura teoriche.

In secondo luogo si rileva che gli assistenti sociali tendono a rispondere al problema portato individuando, durante il primo colloquio con la persona che si rivolge al servizio, l'intervento attuabile sulla base dei servizi esistenti. Il meccanismo rilevato, se permette di far fronte in poco tempo alle numerose richieste dell'utenza a cui è sottoposto il professionista nel lavoro sul campo, porta in sé il rischio di ridurre il progetto di intervento all'attivazione di singoli interventi concordati con l'utente, spesso in diretta corrispondenza con la richiesta effettuata. Ciò significa che se vi è coerenza tra la situazione di bisogno dell'anziano e la richiesta di servizi, spesso, al termine del primo colloquio si giunge a concordare l'attivazione della prestazione. Si può così notare che la valutazione della situazione è ristretta al primo colloquio per essere poi ripresa, se emergono problemi, durante l'attivazione dell'intervento, come si vedrà nei prossimi paragrafi.

¹⁸² Le differenti definizioni di valutazione sono riportate e confrontate in Bertotti, Merlini, Filippini "Valutazione dei casi e diagnosi sociale" in De Ambrogio et al., "L'assistente sociale e la valutazione", Carocci, Roma, 2007.

6.3.2. La prima macrofase negli aspetti documentativi

Un altro strumento, oltre al primo colloquio, attraverso il quale si può analizzare la prima macrofase negli aspetti conoscitivi/descrittivi e valutativi/decisionali è la produzione di documentazione. Ciò avviene tramite la compilazione della “scheda di accesso”, strumento predisposto a livello distrettuale dall’ufficio di piano e utilizzato per il monitoraggio degli accessi dell’utenza al servizio. Tale scheda incarna contestualmente sia lo strumento di documentazione professionale sia lo strumento di misurazione della domanda che si rivolge ai servizi sociali. In tal senso viene utilizzata soprattutto per conoscere il numero e il contenuto delle richieste effettuate dall’utenza ossia per la lettura della domanda sociale, sia quantitativa sia qualitativa, a livello distrettuale. L’utilizzo di tale scheda come strumento di documentazione propriamente professionale (Bini, 2003, 2005) viene, invece, delegata all’autonomia di ogni assistente sociale. Come tale è compilata dal singolo professionista le modalità considerate più utili e, normalmente, si concretizza nella compilazione del diario sociale. Si rileva così che l’utilizzo della scheda, se da un lato, permette all’assistente sociale di vedere riconosciuta e valorizzata la documentazione relativa al primo accesso dell’utenza, dall’altro lato, rischia di appiattirsi alle esigenze dell’Ente di riferimento per l’organizzazione territoriale dei servizi. Si pone, quindi, come poco stimolante per l’utilizzo di specifici strumenti di documentazione professionale (tra gli altri vedasi Bartolomei, Passera, 2005). Infatti, se si confronta questo dato con la letteratura esistente (Campanini, 2008a; Ferrario, 2004), si evidenzia come l’autonomia professionale che l’assistente sociale esercita nella stesura della documentazione si traduce solo nella compilazione del diario e non nell’utilizzo di strumenti come il genogramma, l’ecomappa, la mappatura delle reti personali e familiari¹⁸³.

Inoltre, nell’area anziani l’aspetto documentativo si concretizza nella cura del diario sociale. Tale strumento, contenuto nella cartella sociale informatizzata e cartacea, ha prevalentemente la finalità di risalire con facilità alla storia dell’utente nel suo rapporto con il servizio nel caso in cui, anche passato del tempo, la cartella venga riaperta in seguito a un’evoluzione della situazione che porta la persona a rivolgersi nuovamente al servizio. Durante il periodo in cui ho svolto l’osservazione devo dire che ciò è avvenuto frequentemente: più volte è capitato che l’assistente sociale vedesse persone

¹⁸³Si vuole qui evidenziare come a prescindere dalle teorie di riferimento non viene qui utilizzato nessuno strumento specifico.

al primo colloquio che avevano già avuto negli anni precedenti contatto con il servizio come emerge nel caso qui riportato :

“Quando è giunta al servizio la colf per segnalare il caso del sig. Tito, l’assistente sociale come di routine, ha verificato al computer l’eventuale esistenza di una cartella aperta in passato. Infatti trova che la situazione del sig Tito era già conosciuta al servizio dalla fine del 2004. Mentre era ricoverato all’ Ospedale, si era rivolto al servizio sociale comunale suo fratello per segnalare l’esistenza, nella casa in cui il Sig. Tito viveva, di una situazione igienico-sanitaria precaria.

Durante il ricovero anche l’assistente sociale dell’Ospedale aveva segnalato il caso alla collega del comune: aveva saputo che la casa era molto sporca e aveva notato le condizioni igieniche precarie del sig. Tito .

Successivamente al contatto con il servizio sociale comunale e ospedaliero, il fratello aveva fatto pulire la casa e assunto una colf per la gestione domestica e degli indumenti. Era stato inoltre attivato il pasto domiciliare quotidiano che successivamente è stato sospeso perché veniva preparato dalla colf. In seguito a tale sospensione la cartella è stata chiusa” (N, 12:5D dati estratti dal diario sociale).

La cartella sociale e, in particolare, il diario sociale (Bini, 2003, 2005) sono, quindi, nell’assistenza agli anziani gli strumenti professionali utilizzati prevalentemente per la ricostruzione della situazione in quanto permettono di delineare la storia dell’utente con il servizio. In altri termini costituiscono la memoria e danno visibilità all’operato degli assistenti sociali (Ducci, 1989)¹⁸⁴. Tali strumenti si rilevano particolarmente utili in una realtà, come quella descritta, in cui i numerosi accessi dell’utenza al servizio fanno sì che il lavoro professionale spesso si concentri in un unico colloquio.

6.4 La seconda macrofase: attuazione e conclusione

Nella fase attuativa si realizza quanto concordato tra l’assistente sociale e la persona che si rivolge al servizio alla fine del primo colloquio, come emerge nel seguente caso:

¹⁸⁴In questo utilizzo la cartella sociale non è solo considerata uno strumento di lavoro dell’assistente sociale che gestisce la situazione, ma uno strumento del servizio e come tale per riprendere la definizione di La Mendola (in Bartolomei, Passera 2005: 213) “leggibile non solo da chi ha inserito i dati ma da chiunque altro sia legittimato a farlo e abbia bisogno quindi di consultarla e utilizzarla”.

“Si rivolge al servizio la sig.ra Nina, nuora del Sig Carlo, per chiedere il pasto domiciliare a favore del suocero. L’assistente sociale cerca di capire cosa non funziona nella situazione attuale per portare a effettuare la richiesta. Emerge un notevole carico assistenziale per la sig.ra Nina e la sua famiglia che rende difficile continuare con la stessa organizzazione: ogni sera prepara oltre alla cena per la sua famiglia, sia la cena sia il pranzo per il giorno successivo al suocero. Al mattino, il marito (figlio del sig. Carlo), aiuta il padre ad alzarsi dal letto e nell’igiene quotidiana, al momento del pranzo passa il consuocero, e nel fine settimana quando hanno meno impegni lavorativi, la Sig.ra Nina e il coniuge (che lavorano entrambi a Milano per cui sono lontani da casa tutto il giorno) lo aiutano per il bagno settimanale.

La nuora riporta di aver valutato anche la possibilità, per il suocero, di frequentare il Centro diurno, ma tale soluzione di cui ha già discusso con il medico, è impraticabile per le problematiche fisiche del suocero.

L’assistente sociale, dopo aver valutato che non vi sono al momento attuale altre necessità, spiega le modalità previste per l’attivazione del pasto domiciliare la cui erogazione è per il pranzo dal lunedì al venerdì.

La nuora fa presente le abitudini e le problematiche del suocero relative alla masticazione: è abituato a una minestra di una certa consistenza e ha problemi di deglutizione.

A fronte di ciò l’assistente sociale richiede la certificazione medica che successivamente inoltrerà alla dietista per predisporre il pasto in modo adeguato alle esigenze del sig. Carlo” (N, 12:5,8).

Si costruisce, così, con l’utente l’intervento, con l’obiettivo di aiutare la famiglia dell’anziano a usufruire delle risorse istituzionali per tamponare e/o risolvere il problema (Dal Pra Ponticelli, 1987)¹⁸⁵, cercando anche di favorire la permanenza al domicilio (Scarsellati Galletti, 2005). L’aiuto domiciliare, infatti, viene visto in una prospettiva preventiva rispetto all’istituzionalizzazione come emerge nell’intervista:

“Gli obiettivi degli interventi consistono nel mantenimento della situazione il più possibile, ma soprattutto la finalità del progetto di aiuto è nella prevenzione dell’istituzionalizzazione. Se si riesce a dare un buon supporto domiciliare, moltissimi casi non vengono inseriti in casa di riposo” (I, 1:5).

Il notevole numero di persone che si rivolgono al servizio, unito al mantenimento in carico dei casi, tramite l’erogazione dei servizi domiciliari anche per parecchi anni, porta l’assistente sociale a mettere in atto tre strategie per velocizzare e snellire il lavoro di presa in carico e ottimizzare i tempi dedicati a ogni singolo utente: la prima vede come attori l’assistente sociale e l’utente e consiste nel sostituire i colloqui in ufficio con altri strumenti, la seconda si attua nel coinvolgimento privilegiato del

¹⁸⁵ Si tratta di interventi socio-assistenziali che come Dal Pra Ponticelli nota sono gli interventi fondamentali e prevalenti nella realtà dei servizi sociali (1987:57).

caregiver nel progetto di aiuto e, infine, la terza prevede una fitta rete di contatti con altri professionisti coinvolti nella gestione del caso ¹⁸⁶.

Nella prima strategia l'assistente sociale sostituisce quelli che dovrebbero essere colloqui in ufficio con l'utente, con contatti al telefono o allo sportello dedicato al *front-office*, come spiega nell'intervista:

“Ci sono tante persone, tante nuove richieste. C'è stato negli anni aumento di lavoro ci sono nuovi servizi, nuove esigenze, quindi ho fatto una scelta su come organizzare il mio lavoro. Infatti, se dovessi rivedere i casi più volte, aumenterebbe considerevolmente il numero di appuntamenti e questo determinerebbe lunghe liste di attesa. In questa area di lavoro (sottointeso con gli anziani) ciò non può e non deve accadere. Chi necessita di un aiuto, se è una persona anziana non può aspettare settimane e mesi per avere una risposta” (I, 1:4).

Questa modalità permette di riservare il tempo dedicato ai colloqui in ufficio prevalentemente a persone che hanno accesso per la prima volta al servizio, come emerge in uno stralcio dell'intervista ¹⁸⁷:

*“Casi ben noti possono essere qualitativamente ben gestiti anche in modo più immediato, via sportello, telefono o tramite corrispondenza elettronica. Ho sempre cercato di utilizzare come efficaci strumenti di lavoro telefono e sportello, soprattutto in riferimento a casi che ritengo di conoscere molto bene e spesso non si tratta di semplici comunicazioni ma anche di riesami e verifica delle situazioni.
Cerco di riservare gli appuntamenti solo per casi nuovi, o per utente già conosciuto che decide liberamente di prendere appuntamento con me o per quei casi conosciuti che personalmente ritengo opportuno rivedere secondo questa modalità” (I, 1:2).*

Si rileva, così, come i colloqui sono motivati dalla necessità di rivedere l'intervento erogato e ciò avviene prevalentemente quando vi è un mutamento nel grado di autonomia dell'anziano o della possibilità di prestare assistenza da parte della rete di appartenenza (Sanicola, 2005).

La seconda strategia consiste nel coinvolgimento, spesso esclusivo, del *caregiver* nel progetto di aiuto all'anziano. In altri termini, l'assistente sociale nella fase

¹⁸⁶ Nell'area anziani risultano aperte 335 cartelle di cui 250 sono in carico e di queste 95 nuovi (report dati anno 2009).

¹⁸⁷ Il lavoro dell'assistente sociale nell'area anziani prevede due giorni alla settimana dedicati ai colloqui in ufficio (in ogni giorno vengono effettuati due al massimo tre colloqui) mentre il rimanente tempo lavoro viene dedicato ad altre attività.

conoscitivo/valutativa, non solo si basa sul racconto della situazione effettuato dalla persona che si rivolge al servizio, ma quest'ultima, viene anche considerata come interlocutore privilegiato sia nell'individuazione dell'intervento sia nella sua realizzazione. Infatti, nella maggior parte delle situazioni, l'assistente sociale non conosce direttamente la persona anziana e mantiene i contatti prevalentemente con chi si occupa della sua assistenza. Ciò significa che in molte situazioni, interagisce con il *caregiver* ed è quest'ultimo che gestisce direttamente l'intervento come emerge nel seguente caso:

“Si rivolge al servizio la sig.ra Maria per avere informazioni sui servizi sociali esistenti a favore del padre, sig Bruno, anziano, arteriopatico e con problemi di dipendenza da alcool, per ora autonomo nei bisogni primari, ma con necessità di supporti a medio-lungo periodo.

La Sig.ra Maria lo accompagna a fare la spesa, lo aiuta nella gestione quotidiana della casa e gli manda una donna per le pulizie settimanali ora che è ancora autonomo per l'igiene e la preparazione dei pasti. Maria racconta inoltre che ha una sorella che abita lontano e che non si occupa del padre. Parlando della situazione sostiene che l'unico svago che il padre ha è la possibilità di uscire di casa con un amico, due o tre volte alla settimana, con cui va bere al bar e in compagnia del quale si ubriaca. La figlia descrive questo momento come importante per il padre, perché gli permette di uscire con qualcuno e di non stare sempre in casa da solo. Per la sig.ra Maria si tratta già di un miglioramento: prima della presenza di questo amico il padre abusava di alcool tutte le sere. La figlia, inoltre, sostiene che, da tempo, cerca di convincere il padre a rivolgersi al servizio che si occupa di alcolodipendenza, ma il padre non ha nessuna motivazione ad affrontare il problema.

L'assistente sociale dopo aver ascoltato la sig.ra Maria le propone una differente lettura: le fa notare che un buon amico non fa del male e forse è meglio non facilitare la presenza di persone con cui ubriacarsi. Se il problema consiste nel permettere al padre di uscire di casa, consiglia che l'uscita del padre da casa potrebbe essere facilitata utilizzando un'altra persona e ipotizza la possibilità di chiedere l'accompagnamento fuori casa alla sig.ra che si occupa delle pulizie” (N, 19:5,4).

Nel racconto si nota come anche la semplice richiesta di informazioni, effettuata in un primo contatto finalizzato a dare informazioni sulle risorse disponibili, può essere lo strumento attraverso il quale si giunge a un rapporto diverso con l'utenza, come a una consulenza psico-sociale¹⁸⁸. In questo caso, infatti, a fronte di una richiesta di informazioni, si è cercato di aiutare la persona a rileggere la situazione e ad acquisire nuovi modi di vedere il problema, oltre che a dare informazioni sui servizi attivabili.

¹⁸⁸ Si utilizza qui consulenza psico-sociale in una delle accezioni descritte da Dal Pra Ponticelli, in particolare come aiuto della persona a cambiare atteggiamento nei confronti dei propri problemi (1987:57), ciò avviene nel rispetto dell'autodeterminazione delle persone, ossia riconoscendo loro libertà di scelta.

La terza strategia si attua nel contatto diretto e frequente con altri professionisti coinvolti nella gestione del caso. Nella maggior parte dei casi, dato che tra le competenze dell'assistente sociale comunale vi è la gestione del servizio di assistenza domiciliare e ciò avviene tramite il coordinamento del personale preposto, il lavoro con altri professionisti viene svolto con il personale sociale ausiliario dell'assistenza (ASA). Quindi, l'attivazione e di successivo monitoraggio degli interventi di assistenza domiciliare a favore dell'anziano e del suo nucleo familiare si svolge principalmente nell'interazione quotidiana tra l'assistente sociale e gli ausiliari socio-assistenziali (ASA) come emerge nell'intervista:

“le ASA (ausiliarie socio- assistenziali) non sono solo quelle che vanno a lavare l'anziano, loro sono anche il mio occhio, sono quelle che mi portano, o meglio che mi riportano in ufficio il polso della situazione, sono quelle che mi permettono andando a casa della persona, di avere un ritorno e di capire come quella situazione sta andando avanti”(I, 1:3,5).

Il contatto regolare e quotidiano con altri professionisti permette di monitorare l'evoluzione della situazione, di cogliere la necessità di rivedere il progetto intervenendo nel momento in cui l'intervento non si rileva più adeguato, come emerge in questo caso¹⁸⁹:

“La Sig.ra Valeria, figlia di una sig.ra anziana si rivolge all'assistente sociale: precedentemente aveva chiesto l'attivazione del pasto domiciliare e ora è arrabbiata perché la madre, che usufruisce del servizio pasti lamenta che ogni giorno le viene portato lo stesso cibo e vuole così sospendere il servizio. Dato che precedentemente il pasto veniva preparato dalla figlia, che stava dalla madre durante la consumazione, l'assistente sociale ipotizza che potrebbe mancare all'anziana un momento di relazione con la figlia. Quando restituisce questa lettura alla figlia, la sig.ra Valeria sostiene che non ha alcuna intenzione di ritornare a pranzo dalla madre e si ostina a sostenere che il problema è il menù ripetitivo e non vario. L'assistente sociale si impegna così a verificare il menù giornaliero. Risultando ogni giorno diverso, telefona alla sig.ra Valeria e le propone di scrivere ogni giorno su un foglio quello che viene portato alla madre. Contemporaneamente chiede di fare lo stesso al personale che consegna il pasto (ASA). Per passare questa consegna contattata singolarmente al telefono ogni ausiliario socio-assistenziale dedito alle consegne pasti, lascia un messaggio scritto sul “quaderno dei messaggi” degli ausiliari socio-assistenziali e lo pone in modo molto visibile sulla loro scrivania, lo ricorda loro verbalmente quando alla

¹⁸⁹ Le modalità di rapporto tra l'assistente sociale e il personale ausiliario socio-assistenziale vengono riprese e approfondite nel paragrafo successivo.

fine del servizio domiciliare quotidiano rientrano in ufficio nel giorno stesso e qualche volta anche nei giorni successivi” (N,12:5,11).

Si può notare la cura e l’attenzione che l’assistente sociale dedica non solo all’utente, ma anche al passaggio di informazioni al personale che collabora nel progetto di assistenza all’anziano. Infatti, dalla descrizione di queste strategie, si rileva che il lavoro dell’assistente sociale si muove su due piani: oltre al lavoro caratterizzato da un rapporto diretto con la persona che si occupa dell’accudimento dell’anziano, acquista rilevanza anche il lavoro con altri professionisti (Marshall, 1994)¹⁹⁰.

6.4.1 Il lavoro di coordinamento

Per continuare l’analisi si ritiene a questo punto opportuno distinguere la pratica lavorativa dell’assistente sociale con l’utente, da quella che si sviluppa con altri professionisti (De Robertis, 1981). Quest’ultima, si concentra prevalentemente sulla gestione del lavoro con il caso quando prevede l’intervento di professionisti di altri servizi, mentre consiste prevalentemente nel coordinamento e nel monitoraggio delle risorse umane e economiche del servizio quando i professionisti coinvolti nel caso sono all’interno dello stesso ufficio. La necessità del lavoro di coordinamento e monitoraggio delle risorse, unita al notevole numero di casi che si rivolgono al servizio, porta l’assistente sociale a mettere in atto alcune strategie per rendere snello il lavoro. Si sono individuate due strategie: la prima viene attuata con professionisti di altri servizi, la seconda riguarda il personale interno al servizio, in particolare con gli ausiliari socio-assistenziali, operatori con cui l’assistente sociale collabora prevalentemente.

La prima strategia consiste nel sostituire le riunioni in ufficio, o presso altri servizi, per la verifica della situazione dell’anziano, con comunicazioni telefoniche o scritte, queste ultime trovano nella posta elettronica il loro canale privilegiato. Con questa modalità l’assistente sociale non solo snellisce notevolmente il passaggio di informazioni aggiornate sulla situazione, ma in alcuni casi, concorda anche le decisioni da prendere in merito all’evoluzione del piano di intervento. Infatti, nel rapporto diretto con altri professionisti coinvolti nel progetto di aiuto, l’assistente sociale acquisisce

¹⁹⁰ Marshall (1994) descrive i due aspetti connotanti la professionalità nel lavoro con gli anziani l’uno come lavoro “faccia a faccia”, l’altro come lavoro “dietro le quinte”.

informazioni sull'evoluzione della situazione dell'utente relative sia al grado di autosufficienza dell'anziano e alla conseguente necessità di cura, sia al carico familiare; informazioni che vanno continuamente a modificare e integrare il quadro conoscitivo e valutativo come emerge dall'intervista:

“Se una persona che viene a chiedermi il centro diurno sta a casa da sola tutto il giorno e la figlia lavora a tempo pieno e può dare tutta l'assistenza alla madre dopo le sei, quando rientra a casa, faccio direttamente la domanda per il centro diurno.

Non si può star lì a perdere tempo su certe cose che sembrano chiare, se poi al centro diurno quando arriva al mattino gli operatori mi dicono che gli hanno trovato tre lividi, che la figlia non la accompagna dentro, che deve attraversare la strada da sola ...allora si rivede l'intervento.

C'è una risposta del servizio ma poi il lavoro non è finito lì c'è una storia che si evolve e che porti avanti” (I, 1:3).

L'acquisizione di nuovi elementi permette all'assistente sociale di prefigurare altri scenari di intervento rispetto a quelli valutati come opportuni dopo un primo colloquio.

A questo proposito si evidenzia come il lavoro professionale non consiste solo nel reperimento di informazioni in base alle quali integrare il piano di aiuto predisposto, ma l'acquisizione di nuovi elementi permette anche di rileggere la situazione con interpretazioni che favoriscono una più chiara comprensione della situazione dell'utente e, conseguentemente, la ridefinizione del progetto di aiuto.

La seconda strategia viene attuata dall'assistente sociale nel rapporto con i professionisti dello stesso servizio coinvolti nella gestione del caso ed è finalizzata a recuperare, in tempi brevi, le informazioni sia tramite il contatto diretto sia con l'utilizzo di materiale documentativo. Nel contatto diretto l'assistente sociale riduce l'utilizzo di strumenti fortemente strutturati, come il lavoro di équipe e concentra l'interazione con gli ausiliari socio-assistenziali, per lo più singolarmente, durante momenti quotidiani di vita lavorativa¹⁹¹. Luoghi e tempi che potrebbero sembrare di poco valore a fini professionali, come il saluto quotidiano, acquistano un ruolo centrale non solo nel passaggio di informazioni sul caso, ma anche nella presa di decisioni sugli interventi. Tali contatti avvengono quotidianamente, tramite scambi verbali, in

¹⁹¹ La riunione d'équipe viene invece fissata, in seguito a convocazione dell'assistente sociale, qualora si valuti la necessità di disporre di maggior tempo per la discussione della situazione e l'opportunità di coinvolgere tutto il personale ASA contemporaneamente. Ciò avviene nei casi in cui emergono particolari problemi, che interessano più operatori, nella gestione del caso al domicilio, spesso relativi alla relazione che si instaura con l'anziano o la sua famiglia, per cui l'assistente sociale ritiene opportuno dare le stesse indicazioni a tutto il personale.

particolare alla fine della mattinata dopo il rientro in ufficio del personale che lavora al domicilio degli utenti, come emerge dalla seguente nota osservativa:

“Il rientro dal servizio domiciliare da parte degli ausiliari socio-assistenziali avviene verso le 12 e trenta, dopo aver effettuato la consegna dei pasti. A quest’ora anche l’assistente sociale è in ufficio: il suo orario lavorativo si conclude alle 13. Normalmente gli ausiliari socio-assistenziali entrano in ufficio, salutano, riportano eventuali problemi emersi in mattinata: un utente ricoverato, l’altro che si è aggravato, un altro ancora appena dimesso dall’ospedale e a cui serve più tempo per realizzare l’igiene. L’assistente sociale tiene in considerazione queste informazioni per l’eventuale revisione dell’intervento settimanale. A sua volta l’assistente sociale chiede informazioni relative all’una o all’altra situazione” (N, 30:5).

Così facendo, l’assistente sociale dispone, in tempo reale, di informazioni aggiornate sulle situazioni degli utenti. Un altro strumento utilizzato per recuperare in tempo breve informazioni sui casi, consiste nella “scheda di monitoraggio”, predisposta dall’assistente sociale in modo funzionale per facilitare l’acquisizione di informazioni utili per la gestione del caso e, contemporaneamente, la raccolta di materiale documentativo. La compilazione quotidiana da parte del personale ausiliario socio-assistenziale la rende uno strumento di documentazione che permette all’assistente sociale di monitorare la situazione dell’anziano nel tempo, facilitando così l’acquisizione di informazioni aggiornate quotidiane e settimanali per ogni persona seguita dal servizio di assistenza domiciliare, pur senza un contatto diretto con l’anziano e con il suo nucleo familiare, come emerge dalla seguente nota osservativa ¹⁹²:

“Tutti i giorni gli ausiliari socio-assistenziali, alla fine della mattinata lavorativa, hanno il compito compilare, per ogni persona anziana da cui hanno effettuato l’intervento, una scheda con il lavoro effettuato. La compilazione è semplice e veloce e questo la rende uno strumento effettivamente utilizzato dal personale: gli interventi che gli ausiliari socio-assistenziali svolgono al domicilio sono elencati nella parte sinistra della scheda e suddivisi in relazione al livello di autonomia della persona anziana che è classificato in: autonomo, parzialmente autonomo, non autonomo. Per la compilazione basta mettere la data e una crocetta vicino all’intervento svolto. La scheda è stata predisposta dall’assistente sociale in modo utile e funzionale al lavoro: le permette di monitorare quotidianamente/settimanalmente e mensilmente il grado di autonomia dell’anziano” (N, 22:5).

¹⁹² Nella scheda viene reso visibile il grado di autonomia giornaliero dell’anziano e il confronto settimanale e mensile delle schede permette di coglierne gli eventuali peggioramenti o miglioramenti.

In particolare, tale scheda permette di monitorare costantemente il grado di autonomia dell'anziano (Shah et al., 1989), indicatore considerato fondamentale per la definizione dell'intervento assistenziale. Oltre al lavoro con il caso, il lavoro effettuato con altri professionisti dello stesso servizio (in particolare con altri assistenti sociali e con il responsabile del servizio), permette di mantenere il controllo sulle risorse attivabili. In questo senso l'assistente sociale non solo monitora l'intervento a favore dell'utente tramite il coordinamento interno del personale ausiliario, ma anche l'utilizzo delle risorse disponibili interne al servizio, sia umane sia economiche. Ciò comporta per l'assistente sociale un impegno quotidiano, sia nei confronti del personale di diretta collaborazione per l'intervento con l'utente (che si manifesta in accoglienza, disponibilità e sostegno), sia nella cura dei *budget* a disposizione come emerge nella seguente nota osservativa:

“Prima di erogare un vouchers, il cui budget complessivo è assegnato al singolo comune dall'ufficio di piano, l'assistente sociale verifica il budget a disposizione.

Per fare ciò ricalcola i vouchers in atto, effettua la previsione di spesa relativa all'erogazione dei vouchers già assegnati e che verranno erogati, si accorda con gli altri colleghi con cui condivide lo stesso budget per verificare l'effettiva disponibilità, calcola se il rimanente può essere sufficiente a coprire il bisogno-assistenziale dell'anziano” (N,10:6).

In mancanza di questo accurato lavoro, di monitoraggio economico-finanziario, che avviene senza il diretto contatto con l'utente, non potrebbe esistere l'attivazione dei servizi a favore degli utenti stessi.

Inoltre, la pratica di presa in carico si sviluppa anche nel diretto contatto con l'utente che come si è già precedentemente evidenziato, spesso si riduce a qualche contatto telefonico. Solo nei casi di particolari problematiche, in cui serve rivedere e modificare la realizzazione dell'intervento, si utilizza il colloquio in ufficio, come emerge nell'intervista:

“Se si tratta di questioni complesse, se il problema diventa un altro, ad esempio se l'anziano è in carico come assistenza domiciliare e poi il problema diventa che non ce la si fa più a tenerlo a casa e lo si vuole ricoverare in casa di riposo allora è un cambio di situazione; cioè si è verificato qualcosa all'interno di quella situazione, che stava seguendo una certa direzione, di diverso che merita di fermarsi per un approfondimento” (I, 1:4).

Generalmente, si tratta dell'aggravamento della situazione di autosufficienza dell'anziano. In questi casi si cerca di favorire il contatto diretto tra l'utente e l'assistente sociale, come emerge nel seguente caso:

“L'assistente domiciliare avvisa l'assistente sociale che la sig.ra Giorgia è in crisi: l'ha chiamata la casa di riposo per ricoverare il marito.

La sig.ra Giorgia chiede un appuntamento con l'assistente sociale: il servizio sociale ha attivato un intervento di assistenza domiciliare a favore del marito, sig. Antonio e contemporaneamente inoltrato la domanda per l'inserimento in casa di riposo.

Il peggioramento della situazione sanitaria rende infatti difficoltosa la gestione a casa anche se organizzata con tutti i supporti possibili alla moglie: la badante, il servizio di assistenza domiciliare, l'infermiere domiciliare.

Nonostante ciò i ricoveri ospedalieri sono frequenti, infatti, spesso, la presenza di infezioni rende necessario il ricorso alla struttura ospedaliera.

La sig.ra Giorgia fatica ad accettare il ricovero del marito in casa di riposo che ormai sarà prossimo: la casa di riposo l'ha contattata per portare gli esami del sangue del marito. L'assistente sociale riconosce il lavoro fatto dalla sig.ra Giorgia nell'assistenza al marito e la mette di fronte al dato di realtà: il posto in casa di riposo è disponibile ora e se si perde l'occasione ci si potrebbe trovare in una situazione in cui serve necessariamente ricoverare il sig. Antonio, ma potrebbe non esservi la disponibilità del posto” (N, 19:5,10).

Si può notare che il lavoro dell'assistente sociale si svolge sostanzialmente di un accompagnamento nelle necessità di assistenza delle persone anziane. In altri termini si può sostenere che l'assistente sociale cerca: da un lato di accompagnare le persone ponendosi al loro fianco, e ciò avviene anche rispondendo a bisogni di socialità, di sostegno emotivo e di affermazione di sé; dall'altro di facilitare l'accesso ai servizi esistenti. Seguendo questo discorso la pratica lavorativa dell'assistente sociale assume la forma di un accompagnamento (Valentini, 2005; Meo, 2002) nella realizzazione di un progetto a cui l'utente, pur riconoscendone la necessità, può far fatica ad aderire. Ciò avviene mettendo in atto almeno due pratiche di intervento: la prima consiste nel valorizzare l'assistenza erogata dal *caregiver*; la seconda si attua presentando i dati di realtà e rapportandoli alla situazione. Entrambe emergono da uno stralcio del colloquio:

Sig.ra G.: Mi hanno telefonato dicendo che c'è un posto libero in casa di riposo per mio marito.

AS: Cosa ne pensa?

Sig.ra G.: Mi dispiace tanto, ma con questo caldo non so se riesco a occuparmene.

AS: Lei è stata bravissima finora. Però adesso forse è meglio che qualcun altro se ne occupi. Le sembra di curarlo bene?

Sig.ra G.: Lui è lì, tranquillo, che dorme...

AS: Ne è convinta?

Sig.ra G.: Non tanto. Ma io non ho nessun altro, siamo solo noi due.

- AS: *So quanto è difficile, ma se perde questa occasione, poi se ha bisogno può non esserci il posto. Poi può andare tutti i giorni a trovarlo e starci quanto vuole, ci sono i pullman.*
- Sig.ra G.: *Lì in casa di riposo, c'è l'assistenza infermieristica...ma quando penso che va là per me va in prigione. Anch'io capisco che a casa è pesante, ma dato che c'è lui devo reagire.*
- AS: *Se perde il posto poi non possiamo aiutarla se viene con l'urgenza. E' meglio avere la possibilità di fare le cose con calma. Poi ci rivediamo dopo tre mesi che entra e vedrà che anche lei starà meglio.*
- Sig.ra G. : *Io non posso sapere come si mette e come sarà. Lui scivola nel letto e bisogna tirarlo sù, un aiuto devo averlo, e questo è un aiuto, è là tutto il giorno. Non so se lui si accorgerà che è in altro ambiente, non so se lo percepirà. Non sentirà più la mia voce. Va bene, allora andiamo, andiamo con tristezza.*

Nel lavoro dell'assistente sociale si esprime, quindi, il mandato istituzionale di incontro, di assistenza, nella sua valenza originaria di *ad sistere*, porsi accanto all'altro, come già emerso in altre ricerche (Gui, 2008) che evidenziano il ruolo assunto dall'assistente sociale nella co-costruzione delle esperienze di disagio delle persone, ma anche nelle ricerche di situazioni di agio per quanto sempre non facili da intraprendere da parte dei soggetti interessati (Gui, 2007).

6.4.2 Le verifiche *in itinere*

Nel lavoro con le persone anziane, coerentemente con lo svolgimento della pratica lavorativa effettuata fino a questo momento, anche le verifiche periodiche di raggiungimento degli obiettivi prefissati che dovrebbero caratterizzare il lavoro dell'assistente sociale in questa fase (Ferrario, 2004) assumono una specifica connotazione. Si può sostenere che si tratta di "verifiche indirette" effettuate con il personale interno al servizio, in quanto il notevole numero di casi in carico rende impraticabile fissare regolarmente appuntamenti per le verifiche con l'utenza in merito al raggiungimento di obiettivi prefissati. Le verifiche vengono così sostituite dal lavoro di coordinamento con il personale che eroga direttamente l'assistenza domiciliare: l'interazione quotidiana con gli ausiliari socio-assistenziali permette all'assistente sociale di capire quando necessitano momenti di verifica a diretto contatto con l'anziano e/o con il suo nucleo familiare. Infatti, come già messo in evidenza precedentemente, i colloqui con l'utenza, successivi al primo, si realizzano solo di situazioni molto particolari, per lo più caratterizzate da un notevole aggravamento della

situazione e dalla conseguente necessità di revisione del progetto¹⁹³. Emerge così che il lavoro dell'assistente sociale di costruire relazioni non si sviluppa solo con l'utenza, ma anche con i colleghi ed è funzionale all'ottimizzazione dei tempi del lavoro per l'intervento a favore dell'utente.

Da quanto descritto nei paragrafi precedenti, si può notare che l'intervento spesso coincide con il servizio erogato; conseguentemente anche i momenti di verifica consistono in un monitoraggio correlato all'evoluzione della situazione, dove l'attenzione si pone sia sul grado di autosufficienza dell'anziano sia sul carico di cura del nucleo familiare. Se ci si attiene alla letteratura esistente e si utilizza il termine "verifica" nella definizione data da Bartolomei, Passera come:

“attività di controllo sulla validità, adeguatezza, rispondenza di quanto si sta realizzando rispetto al quadro progettuale nelle sue articolazioni temporali e operative” (2005:166);

si rileva, come, nella realtà operativa, tale controllo di adeguatezza venga effettuato non tanto relativamente a una progettualità (Sanicola, Trevisi, 2003) della situazione in cui l'anziano si trova, ma in un'ottica di triangolazione tra la necessità di assistenza dell'anziano, la possibilità della famiglia di far fronte a questo bisogno e l'erogazione del servizio che, nella sua limitatezza, cerca di mantenere in equilibrio le risposte assistenziali per favorire la permanenza dell'anziano al domicilio, confermando così come già emerso in altri studi effettuati nei servizi in Italia (Gui, 2008). Si può quindi parlare di verifica dell'adeguatezza del servizio erogato per favorire la permanenza dell'anziano al domicilio, più che di verifica di un quadro progettuale di raggiungimento di obiettivi e di sviluppo delle risorse e delle capacità degli utenti. In questa logica, l'intervento del servizio sociale non si pone come favorente il cambiamento (De Robertis 1981, Fruggeri, 2005¹⁹⁴), ma come attivatore di servizi che aiutano la famiglia a rispondere alla necessità assistenziale, cercando di favorire la permanenza dell'anziano al domicilio per il maggior tempo possibile. Finalità e obiettivi mantengono così un livello di generalità tali che, se da un lato, permettono di declinare con la massima flessibilità l'attivazione degli interventi e di mantenere un alto grado di individualizzazione dell'intervento, dall'altro lato, rendono difficoltoso

¹⁹³ Un'altra situazione che porta a rivedere le persone successivamente al primo colloquio, è l'emersione di particolari problemi rispetto al servizio erogato, situazioni peraltro rare.

¹⁹⁴ Vedasi in particolare le diverse connotazioni che il cambiamento può assumere in Watzlawick (in Fruggeri 2005), come eliminazione del sintomo del disagio (tipo 1) o come modifica degli schemi relazionali per il raggiungimento di un nuovo equilibrio (tipo 2).

fissare e successivamente verificare gli obiettivi di medio e lungo periodo. Quest'ultimo aspetto si pone come fortemente critico se si confronta con la letteratura, infatti, i teorici lo ritengono essenziale ai fini dell'efficacia del processo di aiuto (Dal Pra Ponticelli, 1987; Ferrario, 2004; Campanini, 2008a).

6.4.3 Chiudere i casi

Anche la chiusura del caso è strettamente intrecciata all'erogazione del servizio, di conseguenza un caso viene chiuso quando non vengono erogate prestazioni a favore dell'utente come emerge nell'intervista:

“Tanti casi stanno per anni in assistenza domiciliare senza fare ricorso alla casa di riposo, io ho casi che sono in carico anche da 15 anni, come un sig.re di 60 anni con una malattia degenerativa e ora ha 75 anni, si era cominciato con piccolo intervento e ora l'intervento è di 4 volte alla settimana con 2 ASA” (I, 1:2,5).

Come ben espresso dalle parole dell'assistente sociale, in questo contesto, la presa in carico del caso non solo è collegata in modo quasi inscindibile all'erogazione della prestazione, ma anche la sua durata nel tempo acquista un'importanza fondamentale. Infatti, la stretta relazione esistente tra la presa in carico e la prestazione erogata, genera il fenomeno dell'esistenza di casi in carico anche per un notevole numero di anni, in quanto sono attivi interventi di sostegno al nucleo familiare per lo più finalizzati ad alleggerire il carico dell'accudimento e evitare e/o posticipare il ricovero in struttura. Si giunge, quindi, alla realizzazione della finalità dell'intervento, cioè alla prevenzione dell'istituzionalizzazione. In questa logica, all'aumentare degli anni di presa in carico dei casi è collegato l'aumento dell'efficacia del piano di intervento. In altre parole, l'intervento è considerato adeguato e efficace se riesce effettivamente a posticipare il ricovero in una struttura residenziale e ciò avviene tramite l'erogazione di un'assistenza al domicilio individualizzata, cioè organizzata e realizzata in relazione alle esigenze del caso specifico. Siamo in una logica di intervento molto distante da quella sostenuta dai teorici, che stimolano la chiusura del caso in relazione al raggiungimento di obiettivi circoscritti di medio e lungo periodo finalizzati al cambiamento della situazione in cui l'anziano si trova a vivere (Ferrario, 2004). In questo quadro può accadere che l'erogazione del servizio continui senza che vi siano altri interventi da parte

dell'assistente sociale, pur essendo il referente del caso. Infatti, generalmente, l'assistente sociale al termine del primo colloquio attiva un servizio che, se non emergono problemi, continua ad essere erogato senza il mantenimento di successivi contatti. Ciò avviene prevalentemente per il servizio di pasto domiciliare. Si rileva così come sia fondamentale che l'assistente sociale mantenga rapporti quotidiani e diretti con il personale ausiliario, che, oltre all'assistenza per l'igiene alla persona, effettua anche la consegna del pasto. In mancanza di questo frequente e diretto rapporto, l'erogazione di tale servizio potrebbe venire effettuata senza nessun contatto con la situazione dell'anziano¹⁹⁵.

All'opposto, in alcune situazioni, la relazione tra la presa in carico e l'erogazione della prestazione si riduce a un unico colloquio dove si sostiene e si valorizza il ruolo del *caregiver* che organizza in autonomia il piano di aiuto. In queste situazioni, anche se la persona non si rivolge successivamente al servizio, il caso viene considerato "in carico" per i due anni successivi, tempo oltre il quale la cartella sociale viene archiviata¹⁹⁶. A questo proposito si evidenzia come la connotazione di "presa in carico" nei casi in cui viene ridotta a un unico colloquio si ponga come opportunità di "sostegno alla normalità" (Campanini, 2008a) in un momento critico del ciclo di vita familiare quale l'età anziana e la conseguente perdita di autonomie. Per la limitatezza sia del campo di intervento, sia del tempo in cui si sviluppa e per gli aspetti preventivi che la caratterizzano, si connota come "presa in carico leggera" (Abburrà, 2005), ossia come azione professionale tipica delle situazioni meno compromesse da un punto di vista sociale. Ciò favorisce che la pratica lavorativa dell'assistente sociale si crei nell'incontro con un maggior numero di situazioni.

La chiusura del caso è quindi collegata non tanto, come la letteratura sostiene al raggiungimento di obiettivi concordati con l'utente (Dal Pra Ponticelli, 1987), ma alla conclusione della situazione di assistenza che può essere garantita dagli interventi erogati dal comune.

¹⁹⁵ Si evidenzia il rischio che si incorre nell'esternalizzazione dei servizi sociali qualora non si lavori per effettuare il monitoraggio dei servizi erogati.

¹⁹⁶ Si vuole evidenziare che il colloquio effettuato viene conteggiato come "prestazione erogata" in base ai criteri quantitativi di misurazione del lavoro utilizzati a livello distrettuale.

Il numero dei colloqui di primo accesso rilevati viene utilizzato nel distretto per la misurazione quantitativa del lavoro svolto, inserito nel piano di zona, strumento per la programmazione dei servizi, e correlato alle risorse economiche disponibili. Gli assistenti sociali sono così attenti alla compilazioni di tali dati. Infatti, il loro lavoro viene misurato in termini di gravosità del numero di "casi in carico" e collegato alle risorse economiche messe a disposizione o all'investimento in progetti specifici inerenti una particolare area di lavoro.

6.4.4. La documentazione del progetto di aiuto

Nella pratica lavorativa dell'assistente sociale, l'attività di documentazione è composta sia da una parte amministrativa, indispensabile per l'attivazione degli interventi, sia da una parte di documentazione considerata propriamente professionale (Bini, 2003, 2005); entrambe, in questo contesto, vengono svolte dall'assistente sociale in completa autonomia.

La prima è effettuata tramite l'utilizzo di strumenti costruiti dall'assistente sociale, redatti in modo considerato funzionale al lavoro in base all'esperienza lavorativa ed è finalizzata a facilitare l'attivazione degli interventi, come emerge nella nota osservativa:

“L'assistente sociale ha predisposto in autonomia dei fac-simile di comunicazioni ai vari uffici coinvolti per l'erogazione del servizio che ritiene funzionali allo svolgimento dell'attività lavorativa. Questo le permette di rendere funzionale il lavoro e di non considerare le parti amministrative come appesantimento dell'attività, ma come parte fondamentale di realizzazione dell'attività lavorativa.

Anche la “cartella utente” redatta a livello distrettuale viene utilizzata nel modo considerato maggiormente funzionale all'assistente sociale” (N, 4:5).

La seconda è finalizzata a documentare professionalmente il lavoro svolto con l'utente nella fase attuativa. Per questo fine l'assistente sociale utilizza principalmente due strumenti: il diario giornaliero e la relazione sociale, strumenti di documentazione propriamente professionale (Dal Pra Ponticelli, 1987; Bini, 2003) che compongono la cartella sociale¹⁹⁷.

Nel primo, riporta la registrazione dei colloqui secondo modalità che il singolo professionista trova più consone ai fini del suo lavoro, in particolare nel lavoro con gli anziani registra l'evoluzione della situazione dell'utente nel rapporto con il servizio.

La relazione sociale viene, invece, utilizzata solo qualora richiesta per l'attivazione di interventi a favore dell'utente e redatta secondo modalità che ogni singolo assistente sociale trova più opportune: personalizzazione e eterogeneità, quindi, connotano la documentazione professionale. A fronte di questi dati rilevati sul campo se ci si

¹⁹⁷ Vedasi il contributo di Dal Pra Ponticelli (1987:182) e ripreso successivamente dagli altri autori in cui si elenca tutto ciò che la cartella sociale dovrebbe contenere tra cui: dati oggettivi dell'utenza e della situazione socio-economica, sanitaria, culturale; valutazione della situazione-problema e individuazione degli aspetti di priorità in termini dei problemi più urgenti da affrontare e delle relative risorse messe a disposizione, progetto di intervento con l'indicazione precisa e circostanziata degli impegni assunti dai soggetti coinvolti nel progetto di aiuto, dei tempi, delle risorse, delle modalità e strumenti di verifica e valutazione e successivi risultati raggiunti.

confronta con la letteratura esistente (Dal Pra Ponticelli, 1987, Bini, 2003, 2005; Bartolomei, Passera, 2005; Ziliani, Rovai, 2007), si nota la carenza di una specifica documentazione professionale relativa al monitoraggio delle fasi caratterizzanti il processo di aiuto. Anche nel caso B, come nel caso A, la pratica lavorativa dell'assistente sociale non consiste tanto nella ricerca e nel mantenimento della corretta impostazione del processo di aiuto e dei suoi esiti, come stimolato dalla letteratura; ma prevalentemente si gioca nella capacità di accompagnamento, ossia nello stare al fianco delle persone per fronteggiare le necessità di assistenza. Ciò avviene basandosi quasi esclusivamente sui dati di realtà, spesso non ricondotti a quadri interpretativi più ampi per rileggere la situazione di disagio in cui l'anziano vive. Quando ci si riferisce al lavoro compiuto dal professionista, alla lettura interpretativa che dà della situazione, al piano di lavoro, alla metodologia utilizzata, ai risultati ottenuti, si può sostenere che l'evoluzione del processo di aiuto rimane fundamentalmente nella memoria del singolo assistente sociale che segue il caso, aspetto peraltro non di nuova scoperta nel servizio sociale (Tamburini, 1992). Ciò apre due questioni che vedono il coinvolgimento sia dell'assistente sociale che segue il caso sia di altri professionisti. Infatti, per l'assistente sociale che segue il caso, la mancata possibilità di rivedere, nel tempo, l'evoluzione del processo di aiuto in termini di letture interpretative e cambiamenti intercorsi non facilita il lavoro in quelle situazioni in cui la presa in carico si prolunga per molti anni o nei casi in cui si verificano insuccessi. In secondo luogo, vi è anche la difficoltà da parte di altri professionisti eventualmente coinvolti nel caso di poter usufruire degli strumenti documentativi in tutte le loro valenze (La Mendola, 1990). In altri termini, si può sostenere che la riduzione della documentazione professionale alla stesura del diario sociale fa perdere, allo stessa documentazione, la funzione che può essere definita "estensiva" sia rispetto al singolo assistente sociale nell'evoluzione temporale, sia a favore di altri professionisti che lavorano con il caso e per i quali può essere rilevante averne accesso.

6.4.5 Per riassumere...

Per concludere si vogliono sottolineare due aspetti che caratterizzano la pratica lavorativa dell'assistente sociale in questo contesto.

Un primo aspetto attiene alla produzione di documentazione. Se ci si riferisce alla distinzione effettuata da Ducci (1988) tra documentazione di esercizio e documentazione di governo, la prima orientata a facilitare l'esercizio professionale e a

verificare l'andamento dell'intervento e la seconda finalizzata a produrre informazioni utili per il governo del servizio e dell'organizzazione; si può notare che, nella gestione autonoma del singolo professionista, la prima assume prevalentemente caratteristiche di personalizzazione ed eterogeneità; mentre la seconda tende a uniformarsi alle esigenze dell'Ente di riferimento (comune, ufficio di piano). Quest'ultima, in particolare, è ricondotta essenzialmente a criteri di misurazione quantitativa del lavoro, perdendo così la rilevanza degli aspetti qualitativi che caratterizzano il lavoro sociale¹⁹⁸. Si è, inoltre, mostrato che la completa autonomia di cui l'assistente sociale gode nella stesura della documentazione di esercizio, considerata propriamente professionale (Bini, 2003), le permette di gestirla in modo funzionale rispetto al ruolo assunto nell'Ente e questo comporta spesso il non utilizzo di strumenti di documentazione propriamente professionali (Bartolomei, Passera, 2005) utili a verificare la corretta applicazione del processo di aiuto (Dal Pra Ponticelli, 1987; Ziliani Rovai, 2007)¹⁹⁹.

Un secondo aspetto che emerge dalla descrizione della pratica lavorativa dell'assistente sociale, in fase attuativa, è relativo allo sviluppo di tale pratica nel coordinamento di risorse interne al servizio, umane e non umane, in particolare finanziarie e tecnologiche, in modo così attento che assume la forma di una pratica di *allineamento*. L'assistente sociale, infatti, coordina le risorse (Dal Pos, 2005), in altri termini cerca di allineare i differenti attori umani e materiali al fine di poter garantire l'intervento di assistenza che si concretizza nell'erogazione di un servizio a favore dell'anziano. Tale pratica si sviluppa prevalentemente in ufficio, con flessibilità, utilizzando strumenti formali come i colloqui o informali come le interazioni durante i momenti di vita lavorativa quotidiana, e vede l'assistente sociale impegnato in un lavoro di ottimizzazione e orientamento delle risorse a disposizione a favore dell'utente.

¹⁹⁸ La distinzione effettuata da Ducci (1988) tra documentazione di esercizio e documentazione di governo, può essere fatta corrispondere a livello concettuale alla distinzione effettuata successivamente da Bini (2003) tra documentazione propriamente professionale e documentazione composta da atti che escludono la componente professionale.

¹⁹⁹ Ziliani e Rovai (2007:119) definiscono la documentazione nel servizio sociale professionale come *“l'insieme degli strumenti atti a facilitare il lavoro professionale, a intervenire adeguatamente con i cittadini/utenti, a programmare correttamente le attività del servizio, a verificare e valutare l'intervento messo in atto in base ai principi di efficacia/efficienza rispondendo agli obiettivi prefissati con il minor costo.”*

7. I due casi a confronto

7.1 Tratti comuni

Sulla base di quanto emerso, tre sono le caratteristiche che la pratica lavorativa dell'assistente sociale assume nei due differenti contesti: la prima riguarda la prevalenza e quasi l'esclusività del lavoro a favore dell'utente, la seconda è relativa al nuovo ruolo assunto dal territorio e, infine, la terza, attiene alle modalità di articolazione del processo di presa in carico del caso.

In riferimento alla prima caratteristica, in entrambi i casi analizzati, viene data rilevanza a un unico fuoco d'attenzione (Dal Pra Ponticelli, 1987), in particolare al lavoro con il caso singolo (Bresci, 2005). Infatti, oltre all'attribuzione di competenze effettuata a livello territoriale, nei due comuni, il numero di casi in carico a ciascun professionista è così elevato che si sviluppa essenzialmente a favore del singolo utente, mentre vengono poco coltivati gli altri due ambiti di intervento, altrettanto fondamentali nel lavoro dell'assistente sociale e individuati da Dal Pra Ponticelli (1987) nel lavoro con l'organizzazione e con la comunità. Ciò significa che gli assistenti sociali che lavorano nei due comuni si occupano di singole situazioni, prevalentemente nell'attivazione di interventi in un'ottica riparativa; mentre la prevenzione e la promozione delle risorse presenti nel territorio (Ingrosso, 2005)²⁰⁰, laddove presenti, vengono gestite dall'ufficio di piano distrettuale²⁰¹.

Una seconda caratteristica attiene alla suddivisione del lavoro professionale in tipologie di utenza. Come si è osservato nei due casi oggetto di studio, la scelta della specializzazione per area di intervento rende il lavoro dell'assistente sociale focalizzato prevalentemente sulla singola situazione e, spesso, distante dal territorio. In particolare, come emerso dalla descrizione dei casi, vi è una diversa attribuzione di significato al territorio che, da contesto in cui nascono i bisogni e si attivano le risorse (Ferrario, Gottardi, 1987; Martini, Sequi, 1988), è ora considerato come luogo di delimitazione sia dell'utenza sia dell'erogazione dei servizi, stabilisce così i confini della presa in

²⁰⁰ Ingrosso nel Dizionario di servizio sociale propone una definizione di prevenzione a partire: “*dal latino praevenio che indica tanto l'arrivare prima che un evento si manifesti, quanto la capacità di impedire che un evento porti danni. Esso si focalizza su un danno possibile e probabile, spesso anzi già manifesto, e quindi relativamente conosciuto, di cui si vuole impedire la riproduzione e proliferazione*” (2005:462).

²⁰¹ Vedasi in particolare il primo paragrafo dei capitoli 5 e 6 dove questo aspetto viene trattato entrando nella specificità dei casi analizzati.

carico²⁰². Questo aspetto, non è secondario nel lavoro dell'assistente sociale. Infatti, se ci si attiene alle modalità con cui l'assistente sociale guarda al disagio in cui vivono le persone, si può notare che questa nuova accezione di territorio contribuisce, in qualche misura, anche a plasmare la pratica lavorativa perché conduce ad avere uno sguardo diverso nella realizzazione del lavoro professionale. La suddivisione del lavoro in aree basate su una specifica tipologia di utenza secondo il criterio della specializzazione, infatti, crea frammentazione della presa in carico del nucleo familiare, rischiando così di ridurre la globalità (Dal Pra Ponticelli, 1987) della situazione in cui l'anziano si trova, all'attivazione di specifiche e settoriali prestazioni²⁰³. Inoltre, con l'attribuzione di settori specifici di intervento agli assistenti sociali, si tende a considerare l'anziano non autosufficiente come soggetto delegato alla cura della famiglia (Ranci, 2001), che viene supportata con nuove forme di assistenza (Spano, 2006; Da Roit et al., 2004) per favorire l'accudimento al domicilio²⁰⁴.

Una terza caratteristica della pratica lavorativa dell'assistente sociale presente nei due contesti analizzati riguarda il processo di presa in carico dei casi, sia in senso generale, sia nello specifico delle due macrofasi illustrate nei precedenti capitoli²⁰⁵.

In senso generale, in primo luogo si può sostenere che, in entrambi i contesti considerati, gli assistenti sociali sembrano curare maggiormente il processo di presa in carico dei casi piuttosto che l'efficacia dell'intervento. Tale aspetto emerge, in primo luogo, dall'attenzione dedicata nel caso A, alla regia e nel caso B, al coordinamento; e in secondo luogo, dalla scarsa rilevanza data alla conclusione (Casacca et al., 2005) e agli esiti raggiunti dal processo di aiuto in termini di obiettivi raggiunti.

Se si analizza più in dettaglio il processo di presa in carico, in entrambe le situazioni si può osservare che si sviluppa in una logica che tiene maggiormente presente l'erogazione di una risposta all'utente in termini di prestazioni esigibili, piuttosto che

²⁰² Per questo aspetto si rimanda anche alla connotazione specifica che il territorio ha assunto negli anni Settanta del Secolo scorso in Italia, descritta nel primo capitolo di questo lavoro oltre che ai capitoli 5 e 6 dove si evidenzia il nuovo ruolo assunto dal territorio.

²⁰³ La centralità della persona umana, considerata nella sua interezza e l'attenzione alla globalità intesa come attenzione alla persona e al suo essere inserito in un contesto relazionale familiare e sociale hanno sempre avuto un ruolo fondamentale nel servizio sociale (Dal Pra Ponticelli, 1987).

Già nella Conferenza internazionale sull'assistenza sanitaria primaria tenutasi a Alma Ata (ex-URSS) dal 6 al 12 settembre 1978 che ha portato alla stesura dell'omonima Dichiarazione: "*The Alma Ata Declaration on primary health care*" si sottolineava che l'attenzione alla persona nella sua globalità non può prescindere dal considerarla come essere sociale, inserito in una dinamica relazionale che si estende dal livello familiare a quello più ampio della comunità in cui è inserita.

²⁰⁴ Tradizionalmente, come auspicato fin dagli albori della professione in Italia, nel servizio sociale si teneva in considerazione il contesto in cui gli utenti vivevano e si stimolava a mantenere e/o a recuperare le relazioni instaurate.

²⁰⁵ Il riferimento è in particolare ai capitoli 5 e 6 di questa ricerca, dove si analizza il lavoro professionale riconducendolo alle fasi del processo di aiuto.

l'approfondimento della situazione finalizzato alla costruzione di un progetto di intervento (Ferrario, 2004; Sanicola, Trevisi, 2003). In questo senso, la chiarezza espositiva e motivata della richiesta posta dall'utente al servizio sociale, viene ritenuta un indicatore di un'adeguata valutazione del bisogno assistenziale e come tale tenuta in considerazione dall'assistente sociale per l'attivazione della risposta in termini di erogazione del servizio richiesto. Questo fatto può produrre effetti di cronicizzazione. Infatti, l'erogazione *tout court* di un servizio può dare l'illusione di risolvere un problema di assistenza, e per contro, rischiare di produrre assistenzialismo, creando più dipendenza che autonomia e non, invece, sviluppare un lavoro tra assistente sociale e utente finalizzato alla ricerca di un modo più adeguato per fronteggiare i problemi che, come affermano Parton, O'Byrne (2005), non necessariamente richiedono l'attivazione di prestazioni immediate. Un riscontro di queste considerazioni si trova, da un lato nelle difficoltà della chiusura dei casi e, dall'altro lato, nei frequenti e successivi ritorni da parte dell'utente al servizio.

In entrambi i comuni emerge che la pratica di presa in carico si reinventa, discostandosi da quanto affermato in letteratura (Dal Pra Ponticelli, 1987; Ferrario, 2004; Campanini, 2008a; Bartolomei, Passera, 2005) e si ricostruisce nello specifico servizio, tramite la messa in atto differenti strategie.

Nella prima macrofase, di analisi e valutazione del caso, alla quale la letteratura assegna lo spazio anche di alcuni colloqui (Ferrario, 2004:139), il poco tempo a disposizione e il notevole numero di casi che si rivolgono ai servizi porta, seppur in modo differente nei due casi oggetto di studio, a realizzare una consistente contrazione nel tempo impegnato per la valutazione della situazione.

Nella seconda macrofase, caratterizzata dall'attuazione di un piano di intervento, il lavoro teso a costruire e realizzare un progetto di aiuto assume maggiormente la forma di un "lavoro di accompagnamento" nell'evoluzione di una fisiologica situazione spesso connotata dall'aggravamento delle condizioni psico-fisiche in cui l'anziano si trova. Ciò, concretamente, si attua sia nell'attivazione di servizi in cui è previsto un supporto materiale, sia in interventi psico-sociali (Dal Pra Ponticelli, 1987) legati prevalentemente al sostegno degli utenti nelle loro situazioni di vita.

7.2 Modalità di allineamento: le differenze

Alla fine dei due capitoli precedenti che compongono questa terza parte, si è ricondotto quanto emerso dall'analisi della pratica lavorativa dell'assistente sociale nei due casi di studio a un lavoro chiamato di "allineamento". Questo concetto rimanda agli studi effettuati negli anni Settanta del Secolo scorso, nell'ambito della sociologia della scienza, da Bruno Latour. Attraverso l'osservazione etnografica, Latour (1998) è giunto alla conclusione che lo scienziato produce conoscenza allineando soggetti diversi, non sempre in modo lineare, per arrivare a dei risultati. In particolare, lo studioso mette in evidenza che la crescita della conoscenza scientifica può essere compresa solo osservando la "scienza in azione". Infatti, per cogliere completamente come si incrementa la conoscenza scientifica, oltre al lavoro del ricercatore, che trascorre le sue giornate in laboratorio, occorre porre attenzione anche al lavoro svolto dal professore, che nella sua attività quotidiana, prevalentemente fuori dal laboratorio (contatto con ministri, lezioni agli studenti, incontri con associazioni), recupera risorse per la ricerca, porta a conoscenza del pubblico interessato i risultati raggiunti, ma anche le prospettive esplorabili, convincendo così gli interlocutori dell'opportunità di investire fondi in nuove ricerche. In altre parole, i due impegni lavorativi dello scienziato in laboratorio e del professore, per quanto estremamente differenti, portano avanti lo stesso interesse. Latour sostiene che i due soggetti sono allineati nella stessa direzione e facilitano così, ognuno con la sua attività, la crescita della conoscenza scientifica.

In questo studio si è utilizzato il concetto di allineamento riferito al lavoro svolto dall'assistente sociale con l'utente, con altri professionisti e con le persone coinvolte nella realizzazione dell'intervento di aiuto (*caregiver*, familiari). Per salvaguardare il benessere dell'utente (Secondulfo, 2005), nelle varie forme che può assumere, l'assistente sociale coinvolge nel progetto di aiuto differenti attori e "allinea" le loro posizioni nella stessa direzione. Come è emerso nei precedenti capitoli, tale allineamento assume diverse modalità nei due casi analizzati. Le principali differenze si delineano in due aspetti: il primo, attiene alle funzioni attribuite al professionista; il secondo, consiste negli attori coinvolti e negli strumenti utilizzati nella pratica di presa in carico del caso con particolare riferimento alle due macrofasi considerate.

Per quanto concerne il primo aspetto, nel comune A, se ci si attiene alle funzioni che vengono attribuite all'assistente sociale, si rileva che questo professionista si occupa,

prevalentemente e quasi esclusivamente, del lavoro a diretto contatto con l'utente. La sua pratica lavorativa si contraddistingue nel mantenere la regia del caso, ossia nel tenere i rapporti, nel costruire un lavoro di relazione non solo con l'anziano, ma anche con il *caregiver*, con altri parenti, magari anche con il vicino di casa, se è una figura di riferimento per l'anziano. Nel comune B, invece, all'assistente sociale si attribuiscono funzioni non solo di diretto contatto con l'utente, ma anche compiti più legati alla gestione (e alla cura) delle risorse umane e materiali, sempre finalizzate all'attivazione degli interventi. Una differenza sostanziale si può, quindi, individuare nelle funzioni che vengono attribuite all'assistente sociale, che nel comune A, sono afferenti al lavoro con l'utenza (regia del caso) e nel comune B contemplano anche la gestione delle risorse umane e materiali (coordinamento). Si può quindi sostenere che, se nel comune A l'assistente sociale nell'attività lavorativa quotidiana affina maggiormente le competenze relazionali che connotano il lavoro con l'utente; nel comune B, invece, assume prevalentemente la gestione del caso come *case manager* (Bortoli, 2005), sviluppando competenze più legate alla programmazione e gestione dei servizi in cui è inserito per renderli maggiormente funzionali al lavoro con il caso. In quest'ultima situazione, quindi, ci si ritrova vicini alla prospettiva che vede il *case management* come una forma particolare di lavoro sociale, dove l'enfasi è spostata verso abilità manageriali, ma sempre riconducibile al servizio sociale (Payne, 1998) in quanto, pur dedicandosi a questa attività, l'assistente sociale mantiene il *focus* del suo lavoro nell'attivazione di interventi a favore dell'utente²⁰⁶. Le competenze gestionali vengono così utilizzate per garantire e salvaguardare i progetti di aiuto per le persone che si rivolgono ai servizi.

Il secondo aspetto attiene alla differente articolazione, nei due casi studiati, dell'iter della pratica di presa in carico, degli attori coinvolti e dei luoghi in cui si sviluppano le due macrofasi considerate. L'analisi e la valutazione della situazione, caratteristiche della prima macrofase considerata, nel comune A, vengono svolte con il coinvolgimento di più attori: l'assistente sociale incontra il segnalante nel colloquio di segretariato, ma anche il *caregiver* nel colloquio in ufficio, dopo che il responsabile del servizio ha assegnato il caso, e infine conosce l'anziano tramite la visita

²⁰⁶ Questa è una delle prospettive che Payne (1998) presenta come maggiormente a favore del servizio sociale. Un'altra prospettiva è quella che vede il *case management* come una modalità di gestione dei servizi nettamente divaricata dalla pratica degli assistenti sociali. Secondo questa opinione, il *case management* finirebbe per burocratizzare eccessivamente le attività degli assistenti sociali contraendo gli spazi di diretto rapporto con l'utenza e danneggiando così il servizio sociale.

domiciliare²⁰⁷. Nel comune B, invece, la prassi seguita per l'analisi e la valutazione della situazione prevede un primo contatto del segnalante con l'ufficio amministrativo a cui fa seguito un colloquio con l'assistente sociale²⁰⁸. Anche per quanto attiene l'analisi della seconda macrofase, ossia dalla realizzazione del progetto di aiuto fino alla sua conclusione, emerge chiaramente come, nei due casi descritti, si sviluppi coinvolgendo attori differenti e con l'utilizzo di diversi strumenti²⁰⁹. Le tabelle sottostanti propongono una sintesi di questi aspetti.

Tabella 3 – La prima macrofase della pratica lavorativa nei due casi

Analisi e valutazione	CASO A	CASO B
Attori	Servizio: AS del segretariato – Responsabile del servizio – AS assegnazione caso Utenza: segnalante, caregiver, anziano	Servizio: personale ufficio amministrativo – AS preposta Utenza: persona che si rivolge al servizio
Luoghi	Sede centrale e sede decentrata, ufficio AS anziani, domicilio utente	Ufficio di servizio sociale e in particolare ufficio dell'AS
Strumenti	Colloquio di segretariato, colloquio in ufficio, visita domiciliare	Colloquio in ufficio, solo in casi particolari visita domiciliare

Tabella 4 – La seconda macrofase della pratica lavorativa dei due casi

Intervento e chiusura caso	CASO A	CASO B
Attori	Servizio: AS, altri operatori a seconda della situazione (CPS, ASA Coop, ASA Comune...) Utenza: anziano, caregiver, altre persone significative per anziano (nipoti, vicino di casa, Caritas...)	Servizio: AA, spesso ASA, altri servizi (Ospedale, Centro Diurno...) Utenza: persona che si è rivolta al servizio, in alcuni casi anziano
Luoghi	ufficio AS anziani, domicilio utente, altri servizi	Prevalentemente ufficio
Strumenti	Colloqui, visite domiciliari, telefonate, lavoro di équipe, incontri con altri operatori	Prevalentemente telefonate, in casi specifici colloqui, incontri informali ma regolari con ASA

²⁰⁷ Per l'analisi dettagliata di questi aspetti vedasi il capitolo 5 del presente lavoro.

²⁰⁸ Per l'analisi dettagliata di questi aspetti vedasi il capitolo 6 del presente lavoro.

²⁰⁹ Le descrizioni dettagliate si trovano nei capitoli 5 e 6, per una sintesi vedasi le tabelle riportate di seguito che propongono uno schema riassuntivo.

Per ricostruire queste differenze è chiarificante l' utilizzo dei termini "scena" e "retroscena", metafora che si ritrova negli scritti di Goffman e che ben si addice, a parere di chi scrive, all'attività lavorativa dell'assistente sociale nei due differenti contesti²¹⁰.

La caratteristica principale del lavoro "sulla scena", osservato prevalentemente nel comune A, ossia nel comune di grandi dimensioni, è il suo privilegiare il lavoro con l'utente: l'attenzione è volta all'interazione diretta con l'anziano e con le persone per lui significative, il *caregiver*, la rete parentale, familiare e amicale di riferimento laddove presente, il volontariato... Il lavoro "sulla scena" si concretizza con l'utilizzo di strumenti considerati propriamente professionali: i colloqui, le visite domiciliari, le telefonate agli utenti, il lavoro d'équipe. Un altro aspetto che lo caratterizza è la sua alta mobilità: si svolge in differenti luoghi che vanno dall'ufficio del Comune, al domicilio dell'utente, ad altri servizi²¹¹. Pur nella notevole varietà di situazioni e di luoghi in cui si sviluppa, i criteri con cui il lavoro viene svolto mantengono una certa omogeneità tra gli assistenti sociali, anche perché sono stati costruiti dallo stesso gruppo professionale. L'iter della pratica lavorativa, gli elementi fondamentali da raccogliere durante i colloqui in ufficio o al domicilio dell'anziano, i contenuti che una relazione sociale non può trascurare, sono stati negoziati tra professionisti e vengono applicati da ogni assistente sociale che opera nell'Ente.

Il lavoro "di retroscena", invece, emerge maggiormente nel Comune B, comune di medie dimensioni, dove appare prevalente l'interazione tra l'assistente sociale e altri professionisti appartenenti al servizio e con cui si collabora per la gestione dei casi. L'assistente sociale privilegia la gestione degli aspetti di documentazione sia delle risorse economiche presenti nell'Ente per pianificare l'attività (*budget* a disposizione, monte ore di assistenza, numero di *vouchers*), sia del lavoro svolto a diretto contatto con l'utente. Oltre a questo, svolge un lavoro di coordinamento del personale preposto a prestare assistenza al domicilio della persona anziana. Tali aspetti sono considerati fondamentali per ottimizzare il lavoro a diretto contatto con l'utente, ossia il lavoro "sulla scena". In altri termini, in questo caso, l'enfasi sulle abilità manageriali non fa perdere di vista caratteristiche tipiche del servizio sociale (come la personalizzazione dell'intervento) e permette di indirizzare le risorse a vantaggio dell'utente stesso. In

²¹⁰ Il riferimento è all'approccio drammaturgico di Goffman applicato al lavoro dell'assistente sociale, vedasi anche Chicco (2006).

²¹¹ Spesso nella descrizione del caso appare il riferimento al centro psico sociale (CPS) come servizio specialistico che è coinvolto nella costruzione della pratica lavorativa in situazioni di disagio sociale di anziani.

altre parole, pur inserito in logiche manageriali, l'ottimizzazione delle risorse economiche non è finalizzata al risparmio, ma a una migliore gestione delle spese a favore dell'anziano. In questo contesto si dà rilevanza al lavoro di preparazione e di organizzazione di quanto poi viene attuato nel rapporto con l'utenza. Ci si concentra maggiormente sul coordinamento delle risorse umane ed economiche necessarie ad aiutare l'anziano in termini di attivazione dei servizi: si monitorano le risorse ancora disponibili, anche con l'utilizzo di strumenti documentativi *ad hoc* e si ricercano criteri per renderne efficace la distribuzione. Inoltre, si privilegiano modalità di contatto diretto o telefonico, spesso informali, per rendere più snello il lavoro con altri professionisti. E' un tipo di lavoro che l'assistente sociale svolge prevalentemente in ufficio e conseguentemente, se si paragona al lavoro sulla scena, si può sostenere che è caratterizzato da immobilità. Il lavoro viene organizzato e gestito in modi differenti dai singoli assistenti sociali che lavorano nell'Ente con le diverse tipologie di utenza e risente delle specifiche specializzazioni; pertanto vi può essere anche eterogeneità nei criteri utilizzati.

Nella tabella sottostante si riassumono le principali differenze emerse nei due casi.

Tabella 5 - Modalità di allineamento del lavoro dell'assistente sociale nei due casi

LAVORO dell'assistente sociale	Caso A Il lavoro sulla scena → LA REGIA	Caso B Il lavoro di retroscena → IL COORDINAMENTO
ATTORI coinvolti	Contatto diretto con utente e altre persone coinvolte nel progetto di aiuto	Rapporto privilegiato con professionisti interni al servizio e risorse materiali (economiche, tecnologiche)
LUOGHI in cui si svolge	Ufficio dell'assistente sociale, domicilio dell'utente, altri servizi	Prevalentemente nell'ufficio dell'assistente sociale
STRUMENTI utilizzati	Relazione : Colloqui in ufficio, colloqui telefonici, visite domiciliari, lavoro di équipe Documentazione : schede predisposte da Ente sulla base di criteri costruiti da assistenti sociali	Relazione : Colloqui in ufficio, colloqui telefonici, contatti informali con altri professionisti Documentazione : modulistica predisposta dal singolo assistente sociale

Le due modalità di lavoro si intrecciano in modo differente anche con la variabile tempo. Nel lavoro sulla scena, un certo modo di realizzare la pratica lavorativa si coniuga con una gestione del tempo legata all'emergenza dell'intervento, i casi sono da prendere in carico nel minor tempo possibile e l'aumento delle richieste dell'utenza e la pressione a cui sono sottoposti gli assistenti sociali per fissare nel giro di pochi giorni gli appuntamenti, porta a una velocizzazione della pratica di presa in carico. Nel servizio in cui prevale il lavoro di retroscena la possibilità di presa in carico si intreccia con la verifica dell'effettiva disponibilità di risorse da mettere in campo, è il tempo della pianificazione, ossia del ricondurre l'urgenza in canali di lavoro organizzato, di ri-organizzare il tempo lavoro a fronte dell'aumento dei casi da prendere in carico, si cerca quindi di gestire il lavoro pianificando l'attività che si svolge nel retroscena.

7.3 Le variabili esplicative

A questo punto occorre interpretare i differenti modi in cui si sviluppa la pratica lavorativa degli assistenti sociali. Il modo che si ritiene migliore per concettualizzare le differenti modalità di lavoro emerse nei due casi è di riferirsi ad esse come pratiche lavorative mettendo in evidenza sia i tratti che le accomunano sia gli aspetti che le differenziano. Da quanto emerso si può sostenere che la differente articolazione della presa in carico nei due contesti può essere compresa con il riferimento ad almeno due variabili individuabili nel territorio e nell'organizzazione. Per spiegare il peso di tali variabili nella costruzione della professionalità dell'assistente sociale, si considerano le principali differenze emerse nel lavoro di allineamento così come presentate nel paragrafo precedente. In primo luogo, quindi, la diversità di funzioni attribuite all'assistente sociale nei due contesti e in secondo luogo, la differente declinazione in cui viene articolata la presa in carico dei casi con particolare riferimento alle due macrofasi considerate.

Per quanto concerne il primo punto, si può sostenere che la professionalità dell'assistente sociale si costruisce nello sviluppo di funzioni che le vengono attribuite a livello territoriale. Tale aspetto si intreccia fortemente non solo con la presenza di anziani nel territorio, che contribuisce a costruire il carico di lavoro, ma anche con la

complessità dell'Ente comunale. Nel Comune A, caratterizzato da maggiore complessità, l'intreccio di questi aspetti ha portato il lavoro dell'assistente sociale a svilupparsi prevalentemente e quasi esclusivamente nel lavoro a diretto contatto con il caso; nel Comune B, che possiede una minore complessità, invece, il ruolo dell'assistente sociale si esplica prevalentemente nel lavoro di organizzazione e gestione dei servizi domiciliari per gli anziani, ossia nel coordinamento delle risorse. Questi aspetti, inoltre, si intrecciano con le scelte manageriali ossia sul come, a partire dagli stessi *input* normativi, nei due contesti vengono attuate differenti micro pratiche nella gestione dei servizi per gli anziani.

Nel comune A, di grandi dimensioni, l'organizzazione dei servizi sociali viene delegata ad altri soggetti quali cooperative che li gestiscono tramite appalti. Nell'operatività gli assistenti sociali si trovano ad erogare, per alcuni servizi, pacchetti di prestazioni, ma in realtà mantengono i contatti diretti sia con l'utente (anche aiutandolo nella scelta di acquisto dei servizi sul mercato) sia con gli operatori delle cooperative preposte all'assistenza al domicilio. In altre parole, pur adempiendo a un diverso modello organizzativo, la pratica lavorativa degli assistenti sociali non si discosta in modo rilevante da quanto effettuato per l'erogazione di servizi in cui non è ancora applicata la voucherizzazione.

Nel comune B, l'attribuzione di competenze all'assistente sociale nella gestione dei servizi non solo è favorita dalla dimensione demografica del Comune che lo rende meno complesso, ma è anche oggetto di una precisa scelta che si pone in modo originale di fronte alle spinte di controllo del *budget* anche tramite l'esternalizzazione dei servizi stimulate dalla legislazione vigente. In realtà, anche nel Comune B il servizio di assistenza domiciliare è esternalizzato, adempiendo così alle logiche normative in atto e permettendo un risparmio nel costo del personale all'Ente, ma il coordinamento tecnico, di fatto, viene mantenuto in capo al servizio sociale comunale. Appare, quindi, un'impostazione creativa a livello manageriale, in uno specifico contesto dove, nella gestione la parte amministrativa viene delegata alla cooperativa che ha vinto l'appalto, mentre le competenze tecniche relative al lavoro con i casi vengono mantenute in capo al Comune. Anche in questo caso, per quanto in modo differente dal precedente, l'adempimento delle indicazioni legislative vigenti non ha portato modifiche consistenti al lavoro dell'assistente sociale, si è trovata, infatti, una modalità per conciliare la normativa con la modalità in atto senza effettuare radicali cambiamenti.

In secondo luogo, la pratica lavorativa dell'assistente sociale si costruisce in modo originale nei due casi, intrecciandosi con le caratteristiche dell'organizzazione del lavoro. Rivedendo le differenze che connotano le diverse modalità che l'allineamento assume, si può osservare che la prima macrofase, di analisi e valutazione, viene declinata operativamente in due modi diversi. Nel caso A, la separazione tra l'analisi della situazione, nel segretariato sociale, la valutazione effettuata con i diversi attori e l'attivazione dell'intervento, avvengono in diversi momenti, con l'utilizzo dei differenti strumenti e si estendono temporalmente. Nel caso B, invece, analisi, valutazione e attivazione del servizio si sviluppano contestualmente, durante il primo colloquio e con le persone presenti. Anche la seconda macrofase, di realizzazione del progetto di intervento, nel caso A, si svolge prevalentemente nel diretto contatto con l'utente, tanto che, sopra viene definito come lavoro "sulla scena"; nel caso B, invece, si dà maggiore rilevanza agli aspetti di gestione delle risorse e di collaborazione con altri professionisti, tanto che si è definito come lavoro "nel retroscena". Il peso che assume la variabile organizzativa si manifesta anche guardando alla pratica lavorativa negli aspetti documentativi: nel caso A, la stesura della documentazione professionale avviene in base a criteri negoziati tra assistenti sociali e, come tale, rileva un'omogeneità negli elementi da considerare sia in fase valutativa sia nell'attivazione e nella realizzazione degli interventi; nel caso B, invece, la documentazione assume caratteristiche di personalizzazione, risultando così eterogenea all'interno dello stesso servizio.

Si può quindi sostenere che la pratica di presa in carico del caso da parte dell'assistente sociale si costruisce nell'intreccio di diverse variabili: il sapere acquisito in sede formativa, infatti, si intreccia con le variabili territoriali, organizzative e con le scelte manageriali dando origine a una professionalità che si reinventa con creatività nei due differenti contesti.

7.4 I modelli di costruzione della professionalità

Emergono due approcci diversi al lavoro sociale: nell'uno prevale il lavoro di relazione con l'utente, ci si concentra sull'anziano, sulla sua famiglia, la sua rete di relazioni; nell'altro ci si occupa maggiormente della disponibilità delle risorse economiche e umane che vengono monitorate, coltivate e curate per garantire una risposta alle richieste dell'utente. Si tratta di modalità di lavoro entrambe considerate

importanti nel lavoro dell'assistente sociale, non si pongono quindi in contrapposizione, ma al contrario sono complementari.

La diversità dei due approcci riprende in parte ciò che De Robertis (1985, 1981 trad. it. 1986) ha denominato rispettivamente “interventi diretti” e “interventi indiretti” e definito, i primi come: “*interventi che hanno luogo in un rapporto faccia a faccia tra l'assistente sociale e il cliente, e in cui entrambi sono presenti e attivi*”, i secondi come “*interventi che hanno luogo in assenza del cliente, solo l'assistente sociale agisce, e il cliente beneficia della sua azione*” (De Robertis, 1985:214).

Spingendosi un po' oltre nell'analisi, si può sostenere che le differenze emerse nei due casi di studio permettono di favorire l'emergere di due diversi modelli di professionalità. Infatti, se si ricostruisce quanto finora emerso nella descrizione dei due casi (vedasi in particolare i capitoli 5 e 6) si nota, come più volte sottolineato, una tendenza adattiva degli assistenti sociali sia nei confronti degli utenti sia nei confronti dell'Ente (Giraldo, 1996). Questa tendenza, nel lavoro con le persone anziane, porta gli assistenti sociali a rispondere a richieste sia dell'Ente, sia dell'utente erogando servizi. Infatti, da un lato, gli utenti chiedono di essere aiutati con l'erogazione di servizi che alleggeriscano il carico di cura delle persone anziane e, dall'altro, gli Enti incitano gli assistenti sociali a erogare aiuti. Si può sostenere, quindi, che vi è un punto d'unione tra le domande degli utenti e dell'Ente nel lavoro con le persone anziane e gli assistenti sociali si trovano a dover rispondere, sui due fronti, alla medesima richiesta riassumibile nell'erogazione di servizi. Gli Enti presso cui gli assistenti sociali lavorano, però, non chiedono solo di rispondere prontamente alle richieste degli utenti, ma dettano anche alcune regole che emergono chiaramente individuando il sistema premiante presente nell'Ente stesso. In entrambi i casi emerge che l'assistente sociale considerato “bravo” non usufruisce di premi; non vi sono infatti né incentivi economici per il suo lavoro, né tantomeno la possibilità di avanzamenti di carriera. In questo senso si può individuare l'assistente sociale “bravo” non tanto nel professionista che viene premiato, ma in colui che non è oggetto di richiami, quest'ultima pratica, infatti, viene messa in atto quando l'Ente ritiene che l'assistente sociale non svolga bene il suo lavoro. Da queste osservazioni si rileva che, nel caso A, l'aspetto che l'Ente considera più propriamente professionale coincide con la maggior capacità di ricondurre entro parametri omogenei le richieste dell'utenza, alle quali rispondere nel minor tempo possibile e nel rispetto delle regole formali dell'Ente stesso. Sulla base di tutto ciò, si snoda una pratica di presa in carico propria dell'ufficio: qualunque assistente sociale di

fonte a una situazione effettua lo stesso iter, utilizza gli stessi criteri di valutazione e attiva i relativi servizi. Si sono trovati criteri che hanno reso oggettive le varie e eterogenee necessità delle persone anziane per rendere il più possibile omogenea la pratica lavorativa e garantire a tutti coloro che si rivolgono all'Ente lo stesso servizio. In un certo senso prevale all'interno del servizio una logica che potremmo definire universalistica. Ciò che contraddistingue la pratica di valutazione, ma anche quella di realizzazione dell'intervento non sono solo alcuni passaggi che vengono svolti da tutti gli assistenti sociali con l'utilizzo di criteri negoziati nel gruppo professionale, che si sono stabilizzati nel tempo e vengono sostenuti normativamente, ma anche il loro ancoraggio al mondo materiale e tecnologico. In altri termini, seguendo la teorizzazione di Gherardi (2008a) si può sostenere che la professionalità emerge nella realizzazione di pratiche di comunità.

Nel caso B, il lavoro professionale viene valutato nella capacità di rispondere, con le risorse disponibili, alle richieste dell'utenza. In questo contesto l'aspetto che connota la professionalità dell'assistente sociale è la sua capacità di gestire i servizi in modo soddisfacente rispetto alle richieste dell'utenza, ossia di ottimizzare i servizi gestiti. Le differenti specializzazioni in relazione alla tipologia di utenza e il fatto che vi è un solo assistente sociale impegnato in ogni area di intervento, facilitano lo sviluppo della pratica di presa in carico con forti caratteristiche di personalizzazione. Questo conduce, anche nel rapporto con l'utenza, al prevalere di personalismi legati alle concezioni che il singolo professionista possiede del servizio. Per esempio, il servizio di assistenza domiciliare potrebbe essere gestito da un'assistente sociale favorendo un accesso o due alla settimana al maggior numero di persone e da un altro collega privilegiando l'accesso quotidiano per gli utenti con un reddito basso. Si genera così un livello di eterogeneità tra i vari professionisti dello stesso servizio, sia nelle modalità utilizzate nel lavoro con l'utente, sia per la gestione interna dei servizi. L'attenzione degli assistenti sociali, metro con cui viene misurata anche la loro capacità professionale, è tesa a rispondere con le risorse a disposizione (contributi economici, ore di assistenza domiciliare) alle difficoltà degli anziani che si trovano in situazioni spesso più complesse di quanto possa essere risolto con l'erogazione di una prestazione. In questa logica è forte il rischio di indurre la domanda dell'utenza ai servizi erogabili.

A partire da queste considerazioni si osserva che nel caso A, si può parlare di un modello di professionalità che si sviluppa orizzontalmente e prevalentemente nel rapporto con l'utente. Nel caso B, invece, si nota nella presa in carico un'agire

professionale “verticale” che parte dal rapporto con l’utenza, trova il suo principale sviluppo in passaggi interni all’Ente (che vedono il referente nello stesso assistente sociale) per poter ritornare all’utente con l’erogazione della prestazione. La tabella sottostante riporta una sintesi delle caratteristiche che la pratica lavorativa dell’assistente sociale assume nei due casi analizzati.

Tabella 6 – Le pratiche lavorative nei due casi studiati

PRATICA LAVORATIVA	Caso A	Caso B
CARATTERISTICHE	Omogeneità: al cambiare dell’AS non cambia la pratica	Eterogeneità: al cambiare dell’AS può cambiare la pratica
RAPPORTO SERVIZIO/PRATICA	Emerge una pratica lavorativa nell’ufficio	Emergono più pratiche lavorative in ufficio
SVILUPPO	Orizzontale e prevalente con attori esterni al servizio	Verticale e prevalente con attori interni al servizio
CRITICITA’	Omogeneizzazione delle necessità delle persone anziane	Rischio di induzione della domanda alle prestazioni erogabili

7.5 Per concludere

L’intreccio tra gli aspetti considerati propriamente professionali con quelli organizzativi, territoriali e le scelte manageriali dà origine non solo a modalità differenti di declinazione del lavoro, ma anche alla realizzazione di pratiche che, ripetute nel tempo, reinventano il lavoro dell’assistente sociale nello specifico contesto. In altri termini, la pratica lavorativa dell’assistente sociale non solo si riproduce continuamente nell’intreccio tra le variabili territoriali, organizzative e normative, ma nella sua quotidiana riproduzione, va anche a costituire il *modus operandi* che diventa proprio del servizio in cui il professionista è inserito. A fronte di questi elementi si può sostenere che la professionalità si sviluppa nell’articolazione di un pensiero finalizzato al lavoro con l’utente, sia esso svolto direttamente o no (De Robertis, 1986), che valuta attentamente, in relazione al contesto di riferimento, gli attori da coinvolgere, gli strumenti da utilizzare, i tempi in cui articolare le diverse azioni. Ciò presuppone l’utilizzo di capacità riflessiva sia nel lavoro di costruzione della relazione con l’utente sia nell’interazione con i colleghi. Infatti, nella quotidianità della pratica di lavoro

svolta dagli assistenti sociali vi è uno sviluppo continuo della capacità di riflettere su eventi e situazioni che alimenta quello che Bourdieu (1980) ha chiamato senso pratico, che permette di muoversi con abilità tra la varietà delle situazioni di disagio sociale che si incontrano e la rigidità del sistema degli aiuti, tensione che conduce a costituire, rivedere, modificare le pratiche di lavoro. Infatti, se è vero che la pratica di allineamento contraddistingue il lavoro dell'assistente sociale, non ci si può esimere dal riconoscere il fondamentale ruolo della riflessività (Sicora, 2005) come aspetto caratteristico della quotidianità lavorativa di questo professionista.

A questo punto ci si potrebbe forse aspettare una presa di posizione rispetto alle due modalità descritte in cui si sviluppa la professionalità. Quale delle due modalità permette all'assistente sociale di svolgere il proprio lavoro in un modo considerato più professionale? In altre parole, che cosa ci può dire l'individuazione di due diverse modalità di allineamento in relazione al tema della professionalità? Per l'approccio considerato in questo lavoro, la pratica lavorativa dell'assistente sociale è il risultato creativo e contestualizzato che si sviluppa dall'intreccio di differenti variabili. Rinunciando, quindi, all'ambizione di dire qualcosa su quale modo di sviluppare la pratica lavorativa possa essere maggiormente considerato professionale, vale la pena di ricordare che, se non esiste una posizione assoluta da cui valutare le due diverse modalità, rimane aperta, invece, la strada di guardare ai due diversi modi che l'allineamento assume, come entrambi presenti nella comunità professionale che lavora sul campo.

Conclusioni

La professionalità tra aspetti critici e potenzialità

Nello svolgimento della ricerca, guardare al lavoro dell'assistente sociale come pratica lavorativa ha permesso l'emergere di due modelli di professionalità. Per l'impostazione teorica data a questo lavoro, parlare di professionalità significa riferirsi sia a conoscenze teoriche e metodologiche (Dal Pra Ponticelli, 1987, 2005; Ferrario, 2004; Campanini, 2008), sia a capacità riflessiva critica (Sicora, 2005; Fargion, 2009a) e sapere pratico (Botturi, 2002); aspetti, soprattutto questi ultimi, che stanno sempre più emergendo come peculiari di tale pratica. In altre parole, l'agire professionale si concretizza non come applicazione automatica e meccanica di quanto appreso in fase formativa, ma tramite l'interazioni tra attori che concorrono insieme a costruire un intervento di aiuto. Dallo studio effettuato emerge come la competenza professionale dell'assistente sociale si costruisca nella capacità di fronteggiamento delle situazioni incerte, confuse, complesse con cui quotidianamente il professionista si confronta. Ciò avviene tramite un processo che nell'ultima parte del lavoro si è chiamato "allineamento" in quanto l'assistente sociale allinea i vari attori coinvolti nella situazione di disagio dell'anziano, verso il benessere dell'utente, inteso nel senso generale del termine (Secondulfo, 2005). Si è dato spazio, così, nella ricerca presentata, alla descrizione di due diverse modalità con cui si realizza l'allineamento nei servizi oggetto di studio, rilevandone le peculiarità che lo caratterizzano e facilitando l'emersione di due modelli di professionalità²¹². Inoltre si è notato che, qualunque sia il modello di professionalità rilevato, individuato in un caso nella regia e nell'altro caso nel coordinamento, l'assistente sociale svolge fondamentalmente un lavoro di accompagnamento. In entrambi i Comuni, infatti, nel lavoro con la singola situazione, l'assistente sociale assume un ruolo di accompagnatore che, insieme all'utente, fa fronte alla complessità e alla problematicità della situazione di disagio che le persone vivono. L'assistente sociale favorisce, quindi, l'istaurarsi di una relazione di fiducia con l'utente finalizzata alla messa in atto di interventi che facilitino il fronteggiamento dei problemi. Si è, quindi, potuto vedere realizzata la funzione di accompagnamento, che nella declinazione di "accompagnamento sociale" appare in letteratura per indicare

²¹² Sui due modelli di professionalità emersi vedasi in particolare il capitolo 7.

il lavoro con le persone senza fissa dimora dove l'assistente sociale aiuta i soggetti coinvolti a sviluppare processi di maturazione e di crescita umana e sociale (Gui, 2005b; Landuzzi, Pieretti, 2007). In altri termini, l'assistente sociale nella sua attività esplica una competenza relazionale in cui facilita l'emersione e lo sviluppo delle capacità che le persone possiedono (Nussbaum, 2002). In questa accezione l'assistente sociale diviene un "compagno di viaggio" che in modo flessibile, rispetto all'imprevedibilità degli eventi che caratterizzano le storie di vita delle persone, favorisce l'accesso agli aiuti pubblici cercando di rallentare sia la limitazione delle autonomie personali sia il ricorso all'istituzionalizzazione.

A prescindere dalle specificità assunte nell'uno o nell'altro Comune, in entrambi i casi, dall'analisi dei dati, emergono almeno tre aspetti tra loro connessi: il primo attiene alla costruzione della pratica lavorativa nell'interazione tra i diversi soggetti, il secondo è relativo all'importanza del contesto come luogo in cui si costruisce la professionalità e l'ultimo aspetto consiste nella rilevanza assunta, nel lavoro dell'assistente sociale, dal sapere pratico.

Rispetto al primo punto, dai dati rilevati emerge che gli assistenti sociali costruiscono la valutazione della situazione e la realizzazione degli interventi, fasi fondamentali del processo di aiuto, nell'interazione con gli altri soggetti coinvolti sia utenti, sia altri professionisti²¹³. I casi analizzati mostrano, infatti, che a prescindere dagli attori coinvolti che variano sia al mutare del contesto, sia rispetto alla fase di lavoro considerata, il processo di presa in carico del caso si costruisce nell'interazione tra i diversi soggetti. In questo senso assistenti sociali e utenti sono co-costruttori sia nel riconoscimento dei problemi sia nell'identificazione delle soluzioni.

Il secondo aspetto pone attenzione al contesto. Infatti, la professionalità, così come emerge nei casi analizzati, non solo viene declinata nel processo di comprensione della situazione in relazione ai soggetti coinvolti, ma assume prioritariamente la caratteristica della contestualizzazione. Si tratta, quindi, di una professionalità situata e costruita durante la stessa attività lavorativa, dove il sapere viene appreso anche attraverso il praticare. Oltre a questo, i dati mostrano che l'intervento di aiuto viene costruito anche in relazione alle regole dell'Ente di appartenenza, alle risorse presenti, all'attivazione di specifiche strategie, acquistando, quindi, una connotazione specifica in relazione al

²¹³ Nei capitoli di analisi dei dati (capitolo 5 e capitolo 6) la valutazione della situazione e la realizzazione degli interventi sono trattate rispettivamente come prima e seconda macrofase e per ciascuna di esse sono messi in evidenza i vari attori coinvolti. Per un confronto tra i due casi sugli attori coinvolti nel processo di presa in carico vedasi il capitolo 7.

contesto. Infatti, sia la valutazione della situazione sia la successiva attivazione e realizzazione dell'intervento di aiuto avvengono in modo differente nei due casi studiati²¹⁴.

Questi aspetti, relativi alla professionalità che si costruisce nell'interazione tra gli attori coinvolti assumendo specificità in relazione al contesto, costituiscono due punti di contatto con la teoria costruzionista applicata al servizio sociale (Parton, O'Byrne, 2005). Tale teoria si fonda su una visione della conoscenza che rifiuta l'oggettivismo e l'esistenza della verità assoluta; secondo questa teoria, infatti, la conoscenza è dinamica e generativa e si focalizza sui significati attribuiti alla realtà. A questo proposito, se si riprende la classificazione proposta da Gherardi (2008b) in merito ai discorsi sulla conoscenza, si ritrova come nella pratica lavorativa dell'assistente sociale la conoscenza emerge dalle relazioni tra soggetti e consiste nello stabilire connessioni in azione. La conoscenza che connota il lavoro di questo professionista, quindi, si avvicina molto a quello che l'autrice descrive come quarto discorso, dove si contempla la conoscenza come attività che si crea attraverso la negoziazione dei significati di parole, azioni, situazioni e si costruisce discorsivamente in un ambiente materialmente situato. Il riferimento al costruzionismo sociale, teoria che centra l'attenzione sulla creazione di significato, sull'esistenza, sullo sviluppo e sul ruolo del significato condiviso, appare quindi congruente per leggere il lavoro svolto dall'assistente sociale nei servizi analizzati. Nei casi oggetto di studio l'attribuzione di importanza al racconto che l'utente dà della situazione in cui vive, dei suoi problemi, del suo contesto di vita, della presenza di eventuali interventi già intrapresi e falliti possono essere visti come aspetti che avvicinano l'operatività alle teorie costruzioniste. In particolare, sia nell'analisi del caso A esposto nel quinto capitolo, sia nel caso B di cui si parla nel sesto capitolo, si è rilevato come, oltre all'assistente sociale considerato "esperto delle risorse dell'Ente", gli utenti siano considerati "esperti del mondo dell'anziano" e come tali viene loro attribuita tale competenza²¹⁵.

Uno dei più importanti punti critici della teoria costruzionista è che questo modo di considerare il mondo possa sfociare nel nichilismo e nel relativismo. Infatti, se ogni storia e ogni visione del mondo è significativa allo stesso modo, c'è il pericolo di cadere in un individualismo radicale dove "qualsiasi cosa va bene". Ognuno potrebbe

²¹⁴ Si rimanda al confronto effettuato nel capitolo precedente.

²¹⁵ A questo proposito basti ricordare l'importanza assunta dalla persona che si rivolge al servizio nel delineare la situazione dell'anziano all'assistente sociale nella fase di analisi e valutazione, in particolare al fondamentale ruolo attribuito al racconto effettuato con lo scopo di trovare insieme una soluzione.

facilmente giustificare il proprio comportamento e le proprie idee chiamando in causa la natura prettamente individuale e soggettiva della conoscenza. Dato che non esiste un'unica verità, le scelte dell'assistente sociale si devono basare su valori e sull'assunzione di responsabilità per ciò che si dice e si attua. Infatti, il costruzionismo sociale attribuisce all'assistente sociale una posizione etica di responsabilità per il ruolo attivo che assume nel creare una visione del mondo e nell'interpretarlo. L'etica della responsabilità, da un lato, e il rispetto dell'autodeterminazione dell'utente, dall'altro lato, sono i due capisaldi della pratica lavorativa nel lavoro dell'assistente sociale dove la conoscenza negoziata permette lo sviluppo di valori e principi condivisi e l'investimento nell'interazione e nell'azione comune²¹⁶. Da questo punto di vista, a livello etico, tale modo di lavorare pone attenzione al rispetto delle persone collocandosi così in linea con i principi e i valori propri del servizio sociale²¹⁷.

Il terzo aspetto, collegato ai primi due, è relativo al sapere pratico, ossia quel sapere che "contiene" il sapere tecnico e che si concretizza in capacità di azione. Se si guarda alla descrizione della pratica lavorativa dell'assistente sociale nei casi oggetto di studio, si trovano numerosi esempi come l'individuazione di strategie finalizzate a prendere i contatti e facilitare la nascita di una relazione di fiducia tra assistente sociale e utente, soprattutto nei casi in cui l'anziano si mostra restio all'aiuto²¹⁸.

Allargare lo sguardo al rapporto esistente tra pratiche e sapere pratico conduce a richiamare gli studi effettuati sul tema (Gherardi, 2008:60-61) e a notare come non solo il sapere pratico è contenuto nelle pratiche, ma anche a vedere realizzato che "praticare", nel lavoro dell'assistente sociale, significa conoscere in pratica come effettuare la valutazione della situazione, la presa in carico del caso, la realizzazione dell'intervento di aiuto. In altri termini, quando l'assistente sociale agisce come praticante competente, si rapporta con successo al campo delle pratiche e non solo applicando una conoscenza pregressa, ma anche mettendo in circolo una conoscenza che prende forma nell'attività stessa e per mezzo di essa. Costruendo la pratica lavorativa con l'utente, con il medico di base, con il parente, con l'anziano, l'assistente sociale utilizza il sapere professionale per giungere a un fine concordato con altri

²¹⁶ La responsabilità dell'assistente sociale verso se stesso e verso gli altri nello svolgere il suo lavoro attraverso tutto l' articolato del Codice Deontologico della professione. Cfr. anche con Amadei T., Tamburini A. in *La leva di Archimede*, Franco Angeli, Milano, 2002, in particolare pp 30-31.

²¹⁷ Nella tesi di Bauman (1996) l'età postmoderna, nata dal disincanto del mondo, ha il compito di "ripersonalizzare" la morale riportando la responsabilità, che rappresenta il concetto fondamentale dell'etica, all'inizio del percorso morale e non alla sua conclusione, dove è stata esiliata dall'etica illuminista. Vedasi, in particolare le pgg 40-41.

²¹⁸ Si richiama qui una situazione esposta nel quinto capitolo.

soggetti coinvolti e teso a garantire il benessere dell'utente. In questo senso, quindi, il professionista è colui che mette il suo sapere a disposizione per co-costruire modi diversi di affrontare i problemi con le persone con cui collabora. Si può, quindi, notare che l'attività lavorativa e in particolare la competenza esperta esercitata è caratterizzata da quello che Engeström (1995) chiama "attraversare i confini", nel senso di essere in grado professionalmente di interagire con altre persone per la soluzione di nuovi problemi tramite una negoziazione delle soluzioni derivante da un confronto di diverse competenze. Per riprendere l'esempio riportato sopra, nell'aggancio della persona anziana, la competenza professionale dell'assistente sociale, con quella del medico di base che favorisce la conoscenza tra anziano e assistente sociale, insieme a quella del parente che segnala la situazione al servizio, possono per dirla con Engeström "annodarsi". In altre parole, sempre utilizzando il linguaggio dello studioso, tali competenze messe a disposizione dell'anziano costituiscono un "nodo di attività", ossia un modo di agire che non è tanto attento e rispettoso delle singole e specifiche competenze tecniche, ma che ai fini di realizzare un comune obiettivo, ritenuto un bene per l'anziano, va "oltre il confine professionale". Nel caso considerato, i vari attori coinvolti, con le loro competenze professionali e non, favoriscono l'aggancio dell'anziano a un servizio pubblico. Si costruisce, così, una relazione tra differenti saperi dove ogni soggetto implicato agisce con il suo sapere, i suoi strumenti, nel rispetto delle regole professionali e dell'Ente a cui appartiene e può dare origine, quando funziona, a quello che Engeström (1999:86) chiama "pulsazione organizzativa" in cui gli attori coinvolti collaborano per un fine condiviso.

Alla luce di questi tre aspetti che caratterizzano la pratica lavorativa dell'assistente sociale, si può sostenere che sostanzialmente il "fare" che la contraddistingue può essere riassunto in un fare costruito nell'interazione con altri soggetti, contestualizzato e come tale competente non solo perché "contiene" un sapere tecnico, ma anche perché si sviluppa, prende forma e si affina nell'attività stessa del praticare, ossia nell'azione dove saperi e processi sono interconnessi e interdipendenti. Infatti, è nell'interazione con gli utenti, con le persone coinvolte nel caso, con altri professionisti, che l'assistente sociale costruisce la pratica lavorativa in uno specifico contesto. Questa lettura, effettuata alla luce delle teorie esposte, vede il "fare" che caratterizza l'operatività dell'assistente sociale intriso di sapere. In altre parole, propone una ri-composizione della dicotomia fare/pensare che per lungo tempo ha dato origine e alimentato il

dibattito relativo al rapporto tra teoria e pratica nel servizio sociale (Giraldo, 1996; Ferrario, 2004).

Dalla ricerca effettuata emerge che, nel lavoro dell'assistente sociale, acquista notevole rilevanza la coniugazione tra il sapere tecnico appreso durante la formazione, con il sapere che nasce, si affina e si consolida tramite l'esperienza. In altri termini, il sapere pratico sembra giocare un ruolo di rilievo nella professionalità degli assistenti sociali: attivare strategie per entrare in contatto con gli utenti, mettere in atto modalità di lavoro che permettono di indirizzare gli sforzi a favore di un piano di intervento individualizzato, sperimentare l'utilizzo creativo di risorse che non sono contemplate nell'organizzazione formale dei servizi, permette ai professionisti di salvaguardare, nella pratica, la centralità del lavoro con i soggetti che si trovano a vivere situazioni di disagio, mantenendo così vivo il "cuore" del servizio sociale. In questo senso, si può sostenere che la teoria acquisita nei percorsi di formazione alla professione è presente nella pratica come "punti di riferimento a cui attenersi" pur nella turbolenza che caratterizza il lavoro nei servizi, da un lato per l'incertezza delle risorse e dall'altro lato per la complessità dei bisogni. A fronte di questo, collocare i risultati della ricerca nel dibattito tra teoria e pratica fa emergere il notevole ruolo assunto dal sapere pratico che, in quanto tale, si costruisce nella pratica lavorativa, ma trova una base indispensabile nelle conoscenze teoriche apprese durante i percorsi formativi. In questo senso, non solo la teoria guida la pratica, ma anche la pratica aiuta lo sviluppo della teoria. Infatti, se è vero che la teoria si pone come presupposto intellettuale della pratica professionale, quest'ultima non può rifiutare di confrontarsi con i presupposti teorici che utilizza se vuole essere davvero efficace. Alla luce di queste considerazioni, collocare i dati emersi nel dibattito in corso sul rapporto tra teoria e pratica, permette di individuare l'esistenza di fenomeni che favoriscono una virtuosa combinazione tra pratica e teoria. Riprendendo le definizioni di Ducci (1988) e Bini (2003, 2005) che suddividono la documentazione per l'esercizio professionale dalla documentazione che riguarda le prassi dell'Ente in cui il professionista è inserito, infatti, si nota che l'intreccio tra i due tipi di documentazione può generare un rapporto costruttivo tra la pratica e la teoria. I dati mostrano che, mentre la prima (documentazione di esercizio) è spesso lasciata a una gestione autonoma del professionista; la seconda (documentazione di governo) è soggetta a prescrizioni chiare e precise da parte dell'Ente. Laddove la produzione di documentazione orientata a facilitare l'esercizio professionale dell'assistente sociale (Bini, 2003, 2005) viene stimolata da compiti prescrittivi esercitati dall'Ente e vincolati

all'attivazione e al rinnovo dell'erogazione dei servizi se, da un lato, si può creare il rischio di appiattare il valore della documentazione di esercizio ai compiti richiesti dall'Ente; dall'altro lato, si può anche stimolare la stesura di documenti propriamente professionali, soprattutto dove viene esercitato un controllo qualitativo. Si è notato come ciò accada, ad esempio, per la stesura della relazione sociale, alla quale in entrambi i casi viene attribuito notevole valore dall'Ente per l'attivazione e il mantenimento degli interventi sociali. Nel comune A, come esposto nel quinto capitolo, si è generato un fenomeno particolarmente virtuoso, in quanto le stimolazioni provenienti dall'Ente, da un lato e il potere rivestito dal gruppo professionale degli assistenti sociali dall'altro lato, hanno facilitato la predisposizione e successivamente l'utilizzo di parametri costruiti e utilizzati per effettuare le valutazioni, per stendere le relazioni, per motivare l'attivazione di interventi, facilitando così l'emersione di pratiche che connotano il lavoro professionale nello specifico contesto e che come tali possono essere individuate pratiche di comunità (Gherardi, 2008a), ossia come pratiche ripetute nel tempo tanto da giungere a costruirsi normativamente e a stabilizzarsi. Questo fenomeno pone in rilievo anche il potere professionale rivestito dalla figura dell'assistente sociale, aspetto che emerge in entrambi i casi presi in considerazione sia nei confronti dell'Ente in cui i professionisti sono inseriti, sia nei confronti degli utenti. Infatti, nella descrizione della pratica lavorativa di presa in carico del caso è emerso chiaramente che la professionalità dell'assistente sociale si intreccia con la dimensione del potere sia nel concorrere a costruire le scelte dell'Ente, sia nel favorire o nel negare l'accesso ai servizi degli utenti, ma anche nel riconoscere agli stessi utenti una competenza in relazione ai problemi. Appare rilevante, inoltre, come la dimensione del potere acquista connotazioni differenti a seconda dei contesti: nel comune B, dove vi sono pochi assistenti sociali emerge maggiormente a livello individuale, nel comune A, invece, si sviluppa prevalentemente come potere rivestito dal gruppo professionale inserito nell'Ente (Weiss, 2008). Il tema del potere professionale attribuisce, quindi, una grande responsabilità agli assistenti sociali che sono chiamati ad esaminare criticamente il lavoro che fanno perché non siano violati i diritti delle persone che intendono aiutare non solo nel rapporto individuale con l'utente, ma anche nella prevenzione di eventuali meccanismi oppressivi nelle logiche delle organizzazioni in cui lavorano (Dominelli, 2005).

D'altro canto nella descrizione dei due casi analizzati si è anche rilevato l'esistenza di fenomeni, nel processo di aiuto all'utente, di cui non si può vantare una virtuosità del

rapporto tra la pratica e la teoria. Si è infatti notato come, a fronte numero crescente di richieste da parte dell'utente che porta continuamente alla presa in carico di casi, l'assistente sociale possa facilmente cadere nel rischio di erogare il servizio richiesto senza mettere in atto competenze propriamente professionali alla ricerca di una soluzione per fronteggiare la situazione, rischiando così di burocratizzare gli interventi riducendoli a una logica meramente prestazionista. Tale comportamento, che mira a rispondere prontamente alle richieste dell'utente e/o dell'Ente realizzando interventi che forniscono aiuto sul piano materiale, può portare ad attivare servizi che non si rilevano effettivamente in grado di far fronte alle situazioni in cui le persone si trovano a vivere e mostrarsi così inutile e/o in alcune situazioni anche dannoso. Di fatto, gli assistenti sociali hanno l'illusione di risparmiare tempo nella fase conoscitiva perché passano direttamente alla realizzazione dell'intervento (così come richiesto dall'utente e dall'Ente), ma questo automatismo non si pone a garanzia dell'attivazione di servizi che siano effettivamente di aiuto, di conseguenza, non conduce necessariamente né all'ottimizzazione dei tempi dedicati all'utente, né all'efficacia dell'intervento. Tale considerazione, in termini operativi, stimola la rivalorizzazione della fase valutativa la cui estensione, anche temporale, può permettere di capire meglio la situazione, prima della realizzazione di interventi immediati che potrebbero rivelarsi inadeguati. Infatti, nei due casi è emerso chiaramente che, per fronteggiare il notevole numero di situazioni che si rivolgono ai servizi, gli aspetti valutativi vengono ridotti alla comprensione del servizio da attivare e non alla conoscenza complessiva della situazione di vita dell'anziano. Conseguentemente, le risposte vengono articolate in termini di servizi erogabili e non di progetti che contemplano una visione della situazione nella direzione del cambiamento in cui la prestazione è solo una parte del processo di aiuto. Dalla descrizione dei casi analizzati, in particolare, si è rilevata l'esistenza del fenomeno che porta a rispondere immediatamente, con l'attivazione di interventi, alle domande di aiuto formulate come richiesta di servizi esistenti, giungendo così, non solo a indurre la richiesta di interventi pre-esistenti, ma anche a premiare l'*expertise* dell'utente in grado di formulare chiaramente la domanda e a colludere con lo stesso nell'illusione della risoluzione del problema con la mera erogazione di prestazioni, "tamponando" le problematiche esistenti e rischiando di non porsi come opportunità di aiuto alle persone. Inoltre, la riduzione della fase valutativa agli elementi che l'utente porta al servizio senza l'utilizzo di chiavi teorico-interpretative, se da un lato permette di valorizzare come l'utente racconta la sua situazione (Parton, O'Byrne, 2005; Milner, O'Byrne,

2005), dall'altro lato, non facilita l'assunzione di uno sguardo più ampio sulla situazione che l'utente vive, rischiando così di introdurre limitazioni anche nella ricerca di soluzioni. Infatti, per quanto i dati di realtà costituiscano la base essenziale del lavoro dell'assistente sociale, se considerati come unica guida nello svolgimento del lavoro e non riportati a quadri interpretativi più ampi, rischiano di non favorire la buona riuscita dell'intervento di aiuto e magari anche di perpetuare insuccessi. Come rilevato in vari punti di questo lavoro, la pratica lavorativa dell'assistente sociale si discosta da riferimenti alla teoria che i teorici considerano rilevanti ai fini dell'efficacia dell'intervento. D'altro canto, si ritiene che solo cercando di capire le logiche sottese a tale pratica, i processi e le dinamiche che la caratterizzano in uno specifico contesto lavorativo, si possa arricchire l'operatività con contributi teorici utili al lavoro dei professionisti che operano nei servizi. Infatti, solo a partire da una migliore comprensione di tali fenomeni, a parere di chi scrive, si possono individuare le azioni necessarie per stimolare e favorire il rapporto tra la teoria e la pratica nel servizio sociale. Tale considerazione richiama quanto già Ferrario (1996) aveva suggerito dopo aver compreso che nella pratica lavorativa l'assistente sociale fa riferimento non tanto ai fondamenti teorici della letteratura professionale, ma a modalità e procedure consolidate nel tempo in un determinato servizio come prodotto della storia del servizio stesso, che l'autrice chiama "modelli di fatto"²¹⁹. In questo senso, le teorie interazioniste che sono alla base di questo lavoro, hanno permesso di leggere e interpretare la pratica lavorativa dell'assistente sociale non solo nei suoi aspetti di distanza dalle applicazioni teoriche, ma maggiormente nelle sue caratteristiche di dinamicità. Infatti, studiare la professionalità guardando alla pratica lavorativa dell'assistente sociale, conduce l'attenzione non solo all'emergere di discrasie esistenti tra le teoria e la pratica, ma anche alle dinamiche e ai processi che caratterizzano il lavoro di questo professionista in uno specifico contesto.

Se non si può sostenere che gli assistenti sociali utilizzano chiavi teorico-interpretative nell'operatività quotidiana, si può altresì rilevare come questi professionisti abbiano ben chiaro l'attenzione all'utente, il lavoro di costruzione della relazione con i vari attori coinvolti nel processo di aiuto, la valorizzazione e il rispetto del punto di vista delle persone coinvolte. Sono, forse, proprio questi gli aspetti da valorizzare e da cui partire per facilitare il rapporto tra pratica e teoria. Comprendere le dinamiche che rendono difficoltoso il dialogo tra pratica e teoria, può portare infatti nella direzione di

²¹⁹ Cfr capitolo secondo.

renderlo maggiormente proficuo, nella convinzione che la teoria di per sé non è in grado di offrire soluzioni già pronte, ma può indicare la direzione verso cui guardare nell'incertezza che caratterizza la realtà sociale.

Un altro punto che acquista importanza nel dibattito in corso sulla professionalità è relativo all'inserimento, nel campo dei servizi alla persona, di politiche neoliberiste che favoriscono da un lato la libertà di scelta dei cittadini nel rispondere ai bisogni di assistenza, dall'altro lato portano a un mutamento del ruolo dell'assistente sociale. Infatti, in tale quadro, l'assistente sociale dovrebbe assumere sempre più la funzione di erogatore di pacchetti di prestazioni e dedicarsi meno all'accompagnamento delle persone nel fronteggiamento delle situazioni di disagio sociale in cui vivono. In questo senso, uno dei rischi che il *care management* porta con sé è l'aumento del tempo lavorativo legato al disbrigo delle pratiche burocratiche con la conseguente riduzione del tempo dedicato al diretto contatto con i soggetti (Weinberg et al., in Fargion, 2009a). Nei due casi analizzati emerge come tale rischio, per quanto presente, venga fronteggiato con modalità differenti nei due contesti. In particolare, nel comune B, si è trovato un modo originale di gestire il servizio di assistenza domiciliare che, pur essendo appaltato a una cooperativa, viene coordinato negli aspetti tecnico-professionali riguardanti il lavoro con la casistica direttamente dall'assistente sociale comunale. Nel Comune A, invece, si è osservato che nonostante l'inserimento di strumenti che facilitino la libera scelta degli utenti (es. *voucher*), gli assistenti sociali dedicano la maggior parte del loro tempo-lavoro al contatto diretto con l'utenza. In realtà, anche quando assegnano pacchetti di prestazioni tramite l'utilizzo del *voucher sociale*, gli assistenti sociali mantengono sia i contatti diretti con gli utenti sia i rapporti con il personale dell'assistenza preposto per il lavoro al domicilio. In questi casi, quindi, svolgono apparentemente il lavoro come richiesto dal nuovo modello organizzativo, ma di fatto continuano a lavorare nei servizi senza apportare modifiche alle pratiche lavorative che si sono consolidate nel tempo²²⁰. Ciò avviene attivando strategie che mettono al centro l'intervento a favore dell'utente. Si è visto, infatti, che anche qualora all'assistente sociale venga assegnato il *budget* economico come stimolo alla sua capacità manageriale, la logica che sta alla base del suo lavoro non è tanto l'efficienza in termini finanziari, quanto invece l'attivazione di interventi considerati adeguati a

²²⁰ L'adesione apparente alle politiche dominanti è uno dei comportamenti attivati dagli assistenti sociali laddove il modello del *care management* è divenuto prevalente. Altri comportamenti rilevati sono l'adattamento passivo e rassegnato e la fuga dall'Ente pubblico, ritenuto luogo dove la professione è maggiormente sottoposta a tensioni contrastanti (Parry-Jones et. al., 1998 in Fargion, 2009a).

favore dell'utente che si possano collocare entro spese sostenibili per il benessere dell'utente stesso (Payne, 1998). La questione non è irrilevante perché quanto emerso porta a sostenere che nel lavoro dell'assistente sociale il *focus* rimane l'aiuto all'utente tramite interventi personalizzati e non tanto l'efficienza economica. Si è solo all'inizio di un processo che sta andando in questa direzione, ma quello che si rileva è che, dopo un decennio in cui le logiche di *management* sono applicate in Lombardia al campo dei servizi sociali, si trovano due modalità che per quanto diverse tra loro, tendono entrambe a salvaguardare modalità di lavoro dell'assistente sociale che possono essere considerate "tradizionali". In altre parole, i professionisti integrano le indicazioni politiche relative alla privatizzazione dei servizi e l'enfasi sul diritto di scelta delle persone, con la salvaguardia di aspetti della professionalità che mettono al cuore della professione la centralità e l'unicità della persona. Di fatto, quindi, nei casi analizzati, gli assistenti sociali utilizzano strategie che, nei differenti contesti, permettono di coltivare quella specificità professionale che si focalizza sulla dimensione sociale nelle relazioni contribuendo a fare della solidarietà sociale un pilastro portante della condizione umana (Campanini, 2008b). D'altro canto, se la creatività con cui l'assistente sociale affronta le sfide che la società attuale pone in essere è sicuramente un elemento di grande ricchezza, allo stesso tempo la peculiarità di ogni contesto non favorisce la contaminazione reciproca tra le singole esperienze nella direzione di una forza professionale tesa a salvaguardare il ruolo professionale. Quanto osservato e descritto anche nei capitoli precedenti porta a rilevare come, accanto al rischio di una de-professionalizzazione, vi sia da parte della comunità professionale impegnata nel lavoro sul campo, una nuova interpretazione del ruolo professionale che assume connotazioni differenti nei diversi contesti, ma che considera prioritari l'attivazione e il mantenimento di interventi personalizzati a favore degli utenti. Infatti, è qui importante sottolineare che in una società globalizzata, liquida come direbbe Bauman (2002), la professionalità dell'assistente sociale, nella quotidianità del lavoro, si sviluppa nella direzione di aiuto all'utente sia tramite rapporti diretti sia nel coordinamento di altre professioni. In altre parole, gli assistenti sociali cercano di trovare le strategie più opportune per salvaguardare la dimensione del lavoro che privilegia l'attenzione all'utente coniugandola con le esigenze e le richieste presenti negli Enti in cui sono inseriti²²¹. Nei due casi l'aumento dell'utenza in carico ha portato sia al mantenimento della responsabilità del lavoro con il caso, sia alla riduzione dei contatti diretti con le

²²¹ E' questa una delle modalità di fronteggiamento delle politiche neoliberiste messa in atto dalla professione e già rilevata in altri studi effettuati nei servizi sociali britannici.

persone che si rivolgono ai servizi, che vengono delegati ad altri professionisti. Ciò avviene prevalentemente nei confronti del personale ASA (ausiliario socio assistenziale) che, nel caso A, si occupa della valutazione di bisogni dell'anziano al domicilio e nel caso B, del mantenimento dei rapporti con l'anziano e la sua famiglia. Si nota, quindi, come nei due uffici osservati, l'aumento del numero di casi porti ad aumentare anche il tempo che l'assistente sociale trascorre in ufficio e, conseguentemente, ad utilizzare personale con altre qualifiche per la gestione dei rapporti al domicilio. In base a queste considerazioni emerge una figura professionale esperta nell'intessere relazioni, attenta a osservare le risorse individuali e del contesto organizzativo in cui è inserito, che sa cogliere accanto agli aspetti problematici anche le potenzialità delle situazioni. Forse, sono proprio tali abilità che la rendono capace di stare nella complessità assumendo e mantenendo con flessibilità, in relazione alle situazioni, un ruolo professionale soggetto a continui cambiamenti²²².

Poco, invece, emerge nel servizio sociale di base, una figura professionale che cerca di ri-orientare la professione decostruendo politiche e pratiche inadeguate, che si pone, quindi, in modo riflessivo e critico come agente di cambiamento per favorire la giustizia, l'equità sociale e assicurare diritti di cittadinanza alle persone escluse dalla società (Dominelli, 2005). Si potrebbe ipotizzare, aprendo così un'altra pista di ricerca, che tale ruolo venga maggiormente giocato dagli assistenti sociali che collaborano con gli uffici di piano, partecipando ai tavoli costituiti in base a tipologie di utenza, alla stesura e alla successiva verifica degli obiettivi fissati nei Piani di zona.

I due casi portano, invece, a far emergere maggiormente una figura professionale con la tendenza a uno sviluppo adattivo ai fini dell'organizzazione, che sviluppa più facilmente aspetti che connotano e contraddistinguono la professione qualora siano anche sostenuti dalle logiche dell'Ente in cui lavora. In questo senso, si può ipotizzare che nei contesti in cui il gruppo professionale di assistenti sociali è più numeroso e /o riveste posizioni organizzative di rilievo, gli aspetti considerati propriamente professionali sia nel lavoro di relazione sia nel lavoro di documentazione, siano maggiormente tutelati rispetto ai contesti organizzativi in cui la figura professionale ha un inquadramento contrattuale inferiore e sia limitata a livello numerico, tema che potrebbe essere oggetto di un'ulteriore ricerca.

²²² Ed è proprio questo, forse, il punto di forza di una professione a cui fin dalla sua nascita è stata investita di tre mandati ed è stato richiesto di fronteggiare i numerosi mutamenti sia sul fronte dei bisogni dell'utenza sia nei continui cambiamenti normativi in materia di politiche sociali e organizzazione dei servizi.

Al termine di questo lavoro, che ha portato a mettere in luce gli aspetti critici e le potenzialità presenti nella professionalità dell'assistente sociale guardata come pratica lavorativa, l'ulteriore passo che si può fare è quello di meglio comprendere se i tratti caratteristici e peculiari della pratica lavorativa dell'assistente sociale con le persone anziane si estendono ad altre tipologie di utenza, aprendo così, anche con questo approfondimento, altre piste di studio e di ricerca. Ma si può anche proseguire nella direzione di guardare alle pratiche di lavoro alla ricerca di altri stimoli.

Bibliografia

AAVV.

“Le scuole di servizio sociale in Italia. Aspetti e momenti della loro storia”, Fondazione E. Zancan, Padova, 1984

Abbott A. *“The system of professions. An Essay on the division of expert labor”*, Chicago, 1988

Abbott A

“Boundaries of social work or social work of boundaries?” in *The social service review* 69 (4) pp 545-562, 1995

Abburà A.

Voce *“Preso in carico”* in Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp 454-458

Agten J.

“Nine social work competencies developed” in the department of SW in Kempen University College Geel, 2007

Allegri E. *“Supervisione e lavoro sociale”* Carocci, Roma, 1997

Allegri E. *“Valutazione di qualità e supervisione”*, LINT, Trieste, 2000

Allegri E.

Voce *“Qualità”* in Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci Faber, Roma, 2005, pp 517- 528

Allegri E.

Voce *“Supervisione dei servizi sociali”* in Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci Faber, Roma, 2005, pp 667-672

Allegri E.

“Le rappresentazioni dell’assistente sociale. Il lavoro sociale nel cinema e nella narrativa”, Carocci, Roma, 2006

Allegri E., Palmieri P., Zucca F., *“Il colloquio nel servizio sociale”*, Carocci, Roma, 2006

Allegri E.

“Valutazione e qualità nel servizio sociale tra differenze e dilemmi” in Campanini A. *“La valutazione nel servizio sociale. Proposte e strumenti per la qualità dell’intervento professionale”*, Carocci, Roma, 2007

Amadei T., Tamburini A. *“La leva di Archimede”*, Franco Angeli, Milano, 2002

Anfossi L.

“Il segretariato sociale come servizio: condizioni di fattibilità, criteri operativi, personale, strumenti, prospettive”, in Diomede Canevini. M (a cura di), *“Informare i cittadini”* Fondazione Zancan, Padova, 1997

- Anfossi L.,
Voce “*Segretariato sociale*” in Dal Pra Ponticelli (a cura di) *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp 567-571
- Argyris C. “*Integrating the individual and the organization*”, Wiley, New York, 1964
- Argyris C. Schön D.
“*Apprendimento organizzativo. Teoria, apprendimento e pratiche*”, Guerini, Milano, 1988
- Banks S.
“*Ethics and values in social work*” British Association of Social Workes, Macmillan Press LTD, London, 1995 trad it. “*Etica e valori nel servizio sociale. Dilemmi morali e operatori riflessivi nel welfare mix*”, Erickson, Trento, 1999, terza edizione 2006
- Barber B.
“*Some problems in the sociology of professions*” 1963; trad. it. “*Alcuni problemi di sociologia delle professioni*” in Touisjn W. (a cura di) (1979) *Sociologia delle professioni*, il Mulino, Bologna pp 91-110
- Barnes B.
“*Practice as collective action*”, in Schatzki et al., “*The practice turn in contemporary theory*”, Routledge, London, 2001, pp 17-28
- Bartolomei A., Passera A.L.,
“*L’assistente sociale. Manuale di servizio sociale professionale*”, CieRre, Roma, 2005
- Battistini G.
“*L’assistenza sociale agli anziani: è possibile superare un approccio burocratico e/o medicalizzante?*” in Cirillo S. (a cura di), “*Il cambiamento nei contesti non terapeutici*”, Raffaello Cortina, 1990.
- Baum H.S., “*Organizational Membership*”, State University of New York Press, Albany, 1990
- Bauman Z.
“*Alone Again - Ethics After Certainty*” Demos, London, “*Le sfide dell’etica*”, Feltrinelli, Milano, 1996
- Bauman, Z.
“*Liquid Modernity*”, Polity Press, Cambridge 2000, trad. it. *Modernità liquida*, Laterza, Roma-Bari 2002
- Becker H.
“*The Professional Dance Musician and His Audience*”, in «American Journal of Sociology», LVII, pp. 136-44, 1951
- Becker H.
“*Tricks of the trade. How to think about your research while you’re doing it*”, The University of Chicago press, Chicago, 1998; trad it. “*I trucchi del mestiere. Come fare ricerca sociale*”, Il Mulino, Bologna, 2007
- Bell D. “*The Coming of Post-industrial Society*”, New York, Basic Book, 1973
- Beraldo C.
Voce “*Gestione dei servizi sociali*” in Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp 251-255

- Bergman J.R.
 “*Veiled Morality: Notes on Discretion in Psychiatry*” in Drew P. e Heritage J. (a cura di), “*Talk at work*”, Cambridge, Cambridge University Press, 1992, pp 137-172
- Berger P.L. Luckmann T.
 “*The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*” trad. it. “*La realtà come costruzione sociale*”, Il Mulino, Bologna, 1995
- Bernocchi Nisi R.
 “*L’origine delle scuole per assistenti sociali nel secondo dopoguerra*” in AAVV “*Le scuole di servizio sociale in Italia. Aspetti e momenti della loro storia*”, Fondazione E. Zancan, Padova, 1984
- Bertotti T., Merlini F.
 “*Scrivere nel lavoro sociale*” in “*Prospettive sociali e sanitarie*”, n.2, 2009, pp 1-5
- Bertotti T., Merlini F., Filippini S.,
 “*Valutazione dei casi e diagnosi sociale*” in De Ambrogio e al. “*L’assistente sociale e la valutazione*”, Carocci, Roma, 2008.
- Bianchi E.
 “*Contributo alla riflessione teorica sul metodo del servizio sociale*” in Dal Pra Ponticelli (a cura di), “*Metodologia del servizio sociale*” Franco Angeli, Milano, 1985
- Bianchi E.
 “*Contributi su aspetti particolari del processo di aiuto*”, in Coordinamento nazionale docenti di servizio sociale (a cura di), “*Il servizio sociale come processo di aiuto*”, Franco Angeli, Milano, 1987
- Bianchi E.
 “*Fondamenti e sviluppi culturali del servizio sociale*”, in Folgheraiter F., Bianchi M. “*L’assistente sociale nella nuova realtà dei servizi*”, Franco Angeli, Milano, 1993
- Bianchi E., Vernò F.
 “*Le famiglie multiproblematiche non hanno solo problemi*”, Fondazione Zancan, Padova, 1995
- Biestek F.P. “*I cinque metodi del servizio sociale*” Malipiero, Bologna, 1960
- Biestek F.P. “*The casework relationship*”, Allen and Unwin, London, 1961
- Bifulco L.
 “*Apprendimento organizzativo nei servizi socio-sanitari. Pratiche di cambiamento, problemi, possibilità*” Franco Angeli, Milano, 1996
- Bifulco L. “*Che cosa è un’organizzazione*”, Le Bussole, Carocci, Roma, 2002
- Bini L. “*Documentazione e servizio sociale*”, Carocci, Roma, 2003
- Bini L.
 Voce “*Documentazione*” in Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp 205-208
- Bisleri C. Giraldo S.
 “*Tirocinio e professionalità nell’evoluzione del Servizio sociale italiano*” in E. Neve, M. Niero (a cura di) “*Il tirocinio. Modelli e strumenti dell’esperienza delle scuole di servizio sociale italiane*”, Franco Angeli, Milano, 1990

- Bloor D.
 “Wittgenstein and the priority of practice” in Schatzki et al., “*The practice turn in contemporary theory*”, Routledge, London, 200, pp 95-106
- Blumer H.
 “*Symbolic Interactionism: Perspective and Method*” Englewood Cliffs, Prentice Hall, 1969, trad. it. “*L’interazionismo simbolico: prospettiva e metodo*”, Il Mulino, Bologna, 2008
- Bødker S.
 “*Creating Conditions for Participation: Conflicts and Resources in System Development*” in “*Human-Computer Interaction*”, n.11, pp 215-236, 1996
- Bonazzi G. “*Storia del pensiero organizzativo*”, Franco Angeli, Milano, 2007
- Bormioli Riefolo E.
 Voce “*Utente/Cliente*” in Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, pp 741-747, 2005
- Bortoli B. “*Teoria e storia del servizio sociale*”, La Nuova Italia Scientifica, Roma, 1997
- Bortoli B.
 Voce “*Case management*” in Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp 95- 101
- Botturi F.
 “*Sapere pratico e servizio sociale*” in Marzotto C. (a cura di), “*Per un’epistemologia del servizio sociale*”, Franco Angeli, Milano, 2002
- Bourdieu P.
Equisse d’une théorie de la pratique précédé de Trois études d’ethnologie Kabyle, op. Originaria 1972, trad. it. *Per una teoria della pratica, Con tre studi di etnologia cabila*, Milano, Cortina 2003
- Bourdieu P.
Le Sense Pratique, Paris, Minuit, 1980 ; trad. it *Il Senso Pratico*, Armando, Roma, 1980
- Bourdieu P.
 “*Risposte. Per un’antropologia riflessiva*”, Torino, Borlinghieri, 1992
- Bourdieu P.
 “*Méditations pascaliennes*”, Pari, Seuil, 1997 trad.it “*Meditazioni pascaliane*”, Milano, Feltrinelli, 1998
- Bresci L.
 Voce “*Servizio sociale individuale*” ” in Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp 634-644
- Bruni A. “*Lo studio etnografico delle organizzazioni*”, Carocci, Roma, 2003
- Bruni A., Fasol R., Gherardi S.
 “*Devo aspettare qui? Studio etnografico alle traiettorie di accesso ai servizi sanitari a Bologna*”, 2007, http://asr.regione.emilia-romagna.it/wcm/asr/collana_dossier/doss151.htm
- Bruscaglioni M., Gheno S.,
 “*Il gusto del potere. Empowerment di persone e aziende*”, Franco Angeli, Milano, 2000

- Butera F.
 “Chi sono, perché sono tanti e così importanti i lavoratori e i lavoratori della conoscenza: il più grande cantiere di cambiamento economico e sociale dell’Occidente” in Butera F. et al., (a cura di), “*Knowledge working. Lavoro, lavoratori, società della conoscenza,*” Mondadori, Milano, 2008, pp 3-44
- Butera F.
 “La professionalità come forza produttiva e come istituzione” in *Sociologia del Lavoro*, n. 14, 1981
- Camilleri P.J.
 “(Re)Constructing Social Work: Exploring Social Work through Text and Talk”, Avebury, Aldershot, 1996
- Campanini A. Luppi F. “Servizio sociale e modello sistemico” La Nuova Italia Scientifica, Roma, 1988
- Campanini A. “Servizio sociale e sociologia storia di un dialogo”, LINT, Trieste, 1999
- Campanini A.
 Voce “Colloquio” in Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci Faber, Roma, 2005, pp 109-116
- Campanini A. Frost E.,
 “European social work: commonalities and differences”, Carocci, Roma, 2004
- Campanini A.
 “L’intervento sistemico. Un modello operativo per il servizio sociale” Carocci Faber, Roma, 2008a
- Campanini A.
 “Quale ruolo per gli operatori sociali?” in *Prospettive sociali e sanitarie*, n.10, 2008b
- Campanini A.
 “La formazione permanente” in Facchini C. (a cura di), “Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetti dell’welfare”, Il Mulino, Bologna, 2010
- Capra R. “Operatori sociali e nuove reti. Opportunità e prospettive”, Carocci, Roma, 2008
- Cardano M. “Poetiche e politiche in etnografia”, Meltemi, Roma, 1997
- Casacca S., Plantamura A., Piludu F.,
 Voce “Conclusione del processo d’aiuto” in Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp 135-139
- Casartelli A. De Ambrogio U.
 “Il segretariato sociale tra il dire e il fare” in “*Prospettive sociali e sanitarie*”, n 15, 2009, pp1-4.
- Castegnaro A.
 “Persone in stato di bisogno, un’indagine sugli utenti dei servizi” in Studi Zancan, Padova, n.3, 2005
- Castells M.
 “The rise of the network society”, Oxford, Blackwell, trad.it. “La nascita della società in rete”, Egea, Milano, 2002

- Cavagnino G. *“Modello sistemico e analisi dei servizi”*, NIS, Roma, 1992
- Cellentani O. *“Manuale di metodologia per il servizio sociale”* Franco Angeli, Milano, 1997
- Cellentani O, Ramoscelli R.,
“Il pensiero e l’agire nell’intervento del servizio sociale: il ruolo dell’affettività” in Cellentani O., Guidicini P. *“Il servizio sociale tra identità e prassi quotidiana”* Franco Angeli, Milano, 1988
- Cesaroni M, Lussu A., Rovai B.
“Professione assistente sociale: metodologia e tecniche dell’intervento sociale. Manuale di formazione e aggiornamento per operatori e studenti”, Del Cerro, Pisa, 2000
- Cetina Knorr K.
“Objectual practice” in Schatzi et al., *“The practice turn in contemporary theory”*, Routledge, London, 2001, pp 175-188
- Cetina Knorr C.
“Epistemic cultures: How The Sciences Make knowledge”, Cambridge, Harvard University Press, 1999
- Chan C. K.
“Placing Dignity at the Center of Welfare Policy” in *“International Social Work”*, 2004 ,47 (2) : 227-239.
- Chicco S.
“Proposte per una valutazione “valoriale” dell’intervento dell’assistente sociale” in Campanini A. (a cura di), *“La valutazione nel servizio sociale. Proposte e strumenti per la qualità dell’intervento professionale”* Carocci Faber, Roma, 2006
- Cirillo S., Cipolloni M.V.,
“L’assistente sociale ruba i bambini?” Raffaello Cortina, Milano, 1994
- CNOAS e CENSIS, (a cura di),
“Essere protagonisti del futuro. Scenari di sviluppo per il ruolo degli assistenti sociali”, Roma, Fondazione CENSIS, 1999
- Cooley H.C. *“Social Organization”*, 1902, trad. it. *“L’organizzazione sociale”*, Comunità, Milano, 1969
- Cooper R., Fox S.
“The “Texture” of Organizing” in *“Journal of Management Studies”* 27, (6) pagg 575-582
- Corbetta P. *“Metodi e tecniche della ricerca sociale”*, Il Mulino, Bologna, 1999
- Corbetta P. *“La ricerca sociale: metodologia e tecniche”*, Il Mulino, Bologna, 2003
- Coriat B.
“Concetti e prassi del modello giapponese” estratto in La Rosa M. (a cura di), *“Il lavoro nella sociologia”*, Carocci, Roma, 1999
- Costa G.
“Quando qualcuno dipende da te. Per una sociologia della cura”, Carocci, Roma, 2008

Cottini G.P.

“*La dimensione antropologica del progetto*” in Sanicola L., Trevisi, G. (a cura di), “*Il progetto. Metodi e strumenti per l’azione sociale*”, Liguori, Napoli, 2003

Cremoncini V.M.

“*Spunti sul dibattito intorno alla professionalità*” in AAVV “*Le scuole di servizio sociale in Italia. Aspetti e momenti della loro storia*”, Fondazione E. Zancan, Padova, 1984

D’Angella F., Manoukian F.O., Mazzoli G.

“*Cose mai viste. Ri-conoscere il lavoro psicosociale nei SERT*”, Carocci, 2003

Dal Lago A., De Biasi R. (a cura di),

“*Un certo sguardo, introduzione all’etnografia sociale*”, Laterza, Roma-Bari, 2002

Dal Pos D.

Voce “*Risorsa*” in Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp 556-558

Dal Pra Ponticelli M.

“*La posizione istituzionale delle scuole e la questione del riconoscimento giuridico*” in AAVV “*Le scuole di servizio sociale in Italia. Aspetti e momenti della loro storia*”, Fondazione E. Zancan, Padova, 1984

Dal Pra Ponticelli M. “*I modelli teorici del servizio sociale*” Astrolabio, Roma, 1985

Dal Pra Ponticelli M. “*Lineamenti di servizio sociale*” Astrolabio, Roma, 1987

Dal Pra Ponticelli M.

“*Verso un modello italiano i servizio sociale. Quali prospettive per la formazione?*” in Villa F. (a cura di), “*Social work education. Un confronto internazionale su esigenze e modelli di formazione per il servizio sociale*” Vita e Pensiero, Milano, 1991

Dal Pra Ponticelli M.

“*Le professioni sociali fra monetarizzazioni e servizi alla persona*” in *Prospettive Sociali e Sanitarie*, n 12, 2006, pp 4-5

Dal Pra Ponticelli M. “*Nuove prospettive per il servizio sociale*”, Carocci, Roma, 2010

Da Roit B., Pasquinelli S.,

Anziani, badanti e politiche dei servizi, in *Prospettive Sociali e sanitarie*, n. 17, 2004

Dellgran P., Höjer S.,

Unbalanced professionalisation. On status and stratification in Swedish social work” in *Social work in Europe* vol 10, 2003, pp 37-48

Dellgran P., Höjer S.,

“*Privatisation as professionalisation? Attitudes, motives and achievements among Swedish social workers*” in *European Journal of Social Work*, vol 8, (1), 2005, pp 39- 62

Dente F.

“*Epistemologia e servizio sociale*” in *La Rivista di servizio sociale*, n. 4, 2000, pp. 19-29

De Ambrogio U., Galli S., Pasquinelli S., Puccio R.,

“*Sviluppare il segretariato sociale professionale*” in *Prospettive sociali e sanitarie*, n.19, 2006, pp 3-6.

- De Robertis C.
 “*Métodologie de l'intervention en travail social*”, Editions du Centurion, 1981 trad. it.
 “*Metodologia dell'intervento nel lavoro sociale*”, Zanichelli, Bologna, 1986
- De Robertis C.
 “*Il “fare” nel servizio sociale intervento diretto con l'utente e intervento indiretto*” in Dal Pra Ponticelli (a cura di) “*Metodologia del servizio sociale. Il processo di aiuto alla persona*” Franco, Angeli, Milano, 1985
- De Leonardis O. “*Il terzo escluso. Le istituzioni tra vincoli e risorse*” Feltrinelli, 1990
- De Sandre I.
 “*Teoria sociologica e sistemi d'azione: riproduzione, soggetti collettivi, lavoro sociale professionale*” in Bianchi E. (et al.) “*Il lavoro sociale professionale tra soggetti e istituzioni*”, Franco Angeli, Milano, 1988
- Dewe B., Otto H-U., Schnurr S.
 “*Introduction: New Professionalism in Social Work – A Social Work and Society Series*” in *Social Work and Society*, vol. 4 (2), 2006 accessibile anche sul sito www.socwork.net
- Diomede Canevini M.
 “*La crisi delle scuole. Istanze di rinnovamento*” in AAVV “*Le scuole di servizio sociale in Italia. Aspetti e momenti della loro storia*”, Fondazione E. Zancan, Padova, 1984
- Diomede Canevini M.
 “*L'assistente sociale*” in Maurizio R., Rei D. (a cura di), *Professioni nel sociale*, Gruppo Abele, 1991
- Diomede Canevini M.
 “*Quale servizio sociale e quale assistente sociale per gli anni novanta?*” in Folgheraiter F., Bianchi M. “*L'assistente sociale nella nuova realtà dei servizi*”, Franco Angeli, Milano, 1993
- Diomede Canevini M., Neve E.,
 Voce “*Servizio sociale*” in Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, pp 590-600, 2005a
- Diomede Canevini M., Neve E.,
 Voce “*Storia del servizio sociale*” in Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, pp 590-600, 2005b
- Donati P.
 “*L'operatore assistente sociale di fronte alla crisi dell'welfare state: quali prospettive?*” In *Studi di sociologia*, n.1, 1981
- Dominelli L.
 “*Social work. Theory and practice for a changing profession*”, Polity Press, 2004, trad.it. “*Il servizio sociale. Una professione che cambia*”, Erickson, Trento, 2005
- Drew P. e Heritage J. (a cura di),
 “*Talk at work*”, Cambridge, Cambridge University Press, 1992
- Ducci V.
 “*La documentazione nel servizio sociale: dalla registrazione del caso alla informatizzazione*” in *Rassegna di servizio sociale*, EISS, Roma, n.1, 1989

- Durkheim E.
De la division du travail social 1893 trad it. *La divisione del lavoro sociale*, Edizioni di Comunità, Milano, 1962
- Durkheim E.
Le suicide. Etude de sociologie, Alcan, Paris, trad.it. *Il suicidio*, UTET, Torino, 1969
- Engeström Y.
“*Policontestuality and Boundary Crossing in Expert Cognition: Learning and Problem Solving in Complex Work Activities*” in “*Learning and Instruction*” n.5, 1995, pp 319-336
- Engeström Y et al.
“*En Perspectives on activity theory*”, Cambridge University Press, Cambridge, 1999
- Erbetta Fontana M, Cadario V., “*Sociologia e intervento sociale*” NIS, Roma, 1991
- Etzioni A. “*Sociologia dell’organizzazione*”, Il Mulino; Bologna, 1967
- Fabbi V., Lippi, A.
“*Il segretariato sociale. Storia e modelli organizzativi*”, Carocci, Roma, 2007
- Facchini C. (a cura di) “*Anziani e rete dei servizi*”, Provincia di Milano, Università Bicocca, 2003
- Facchini C. (a cura di),
“*Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetti dell’welfare*”, Il Mulino, Bologna, 2010
- Falck H.S.
“*Social Work: The Membership Perspective*”, Sprinter Publishing Company, New York, 1988, trad. it. Villa F. (a cura di), “*La prospettiva dell’appartenenza nel servizio sociale*”, Vita e Pensiero, Milano, 1994
- Fargion S. “*I linguaggi del servizio sociale*”, Carrocci, Roma, 2002
- Fargion S.
“*L’importanza di capire cosa pensano gli utenti*” in *Prospettive sociali e sanitarie* n.4, 2004 pp 5-8
- Fargion S.
“*Valutare il servizio sociale con metodologie qualitative*” in Campanini A. (a cura di), “*La valutazione nel servizio sociale. Proposte e strumenti per la qualità dell’intervento professionale*” Carocci, Roma, 2006
- Fargion S.
“*Theory and practice: a matter of words. Language, knowledge and Professionale in social work*”, in “*Social work of society*” n.5, 2007
- Fargion S. “*Il servizio sociale. Storia, temi e dibattiti*”, Laterza, 2009a
- Fargion S.
“*Formazione sul campo. Percorsi di crescita della professione nel dialogo tra saperi esperienziali e saperi teorici*” in Campanini (a cura di), “*Scenari di welfare e formazione al servizio sociale in un’Europa che cambia*”, Unicopli, Milano, 2009b

Fele G. *“Etnometodologia. Introduzione allo studio delle attività ordinarie”*, Carocci, Roma, 2002

Ferguson H.

“Liquid Social Work: Welfare Interventions as Mobile Practices” in *British Journal of Social Work* (2008) vol. 38, pp 561-579

Ferrario F.

“Le metodologie professionali nella storia delle scuole di servizio sociale” in AAVV *“Le scuole di servizio sociale in Italia. Aspetti e momenti della loro storia”*, Fondazione E. Zancan, Padova, 1984.

Ferrario F.,

“Esigenze di teorizzazione nel mondo del Servizio Sociale. Riflessioni su esperienze e linee di tendenza” in Tonon Giraldo S., Riefolo E., (a cura di), *“Il servizio sociale: esperienza e costruzione del sapere”*, Franco Angeli, Milano, 1996, pp 30-53

Ferrario F.

“Le sfide all'identità della professione” in Atti del convegno *“L'assistente sociale entra nel mondo delle libere professioni. Potenzialità, opportunità, limiti e problemi”* Ordine assistenti sociali Piemonte, Torino, 28 febbraio 1998, pp 45-56

Ferrario F.

“Le dimensioni dell'intervento sociale. Un modello unitario centrato sul compito” Carocci, Roma, 2004

Ferrario F.

Voce *“Modello unitario centrato sul compito”* in Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp 285-391

Ferrario F. Gottardi G. *“Territorio e servizio sociale”*, Unicopli, Roma, 1987

Ferrarotti F. *“Servizio sociale ed Enti pubblici”*, Armando, Roma, 1965

Ferrarotti F.

“Il ruolo del servizio sociale nella società italiana contemporanea”, in *“Quaderni della rivista di servizio sociale”*, n.7, 1969

Fiamberti C.

“La documentazione professionale dall'autoriflessione alla progettualità” in *La Rivista di servizio sociale*, n.2, 2006

Fiore B. Puccio R.

“Quanto vale una professione “altruista?” Trasformazioni nelle condizioni di lavoro in Facchini C. (a cura di) *“Tra impegno e professione: gli assistenti sociali come soggetto dell'welfare”*, Il Mulino, Bologna, 2010

Flexner A.

“Is Social Work a Profession?” in *Research on Social Work Practice*, Vol 11 (2), 2001, pp 152-165

Florea A. *“L'assistente sociale: analisi di una professione”*, ISTISS, Roma, 1966

Folgheraiter F. *“Teoria e metodologia del servizio sociale”*, Franco Angeli, Milano, 1998

- Friedman G. Naville P.
"Traité de sociologie du travail", Armand Colin, Parigi, 1961 trad it. *"Trattato di sociologia del lavoro"*, Edizioni di Comunità, Milano, 1963 terza edizione 1978
- Friedmann G.
"L'oggetto della sociologia del lavoro in Traité de sociologie du travail", Armand Colin, Parigi, 1961, trad. it. *"Trattato di sociologia del lavoro"*, Edizioni di Comunità, Milano, 1963 terza edizione 1978 pp 5-40
- Friedlander W. *"Introduction to social welfare"*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1961
- Friedlander W. *"Principi e metodi di servizio sociale"*, Il Mulino, Bologna, 1963
- Fruggeri L.
 Voce *"Cambiamento"* in Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp 87-90
- Gallino L.
 Voce *"Sociologia del lavoro"* in (a cura di), Gallino L. *"Dizionario di sociologia"*, UTET, Torino, 1993
- Gallino L.
 Voce *"Organizzazione"* in (a cura di), Gallino L. *Dizionario di sociologia*, UTET, Torino, 1993, pp 467-473
- Gallino L.
 Voce *"Professione"*, in (a cura di), Gallino L. *Dizionario di sociologia*, UTET, Torino, 1993, pp 516-517
- Garret A. *"Il colloquio"*, AAI, Roma, 1968
- Gazzaniga L.
"Diffusione e sviluppo delle scuole di servizio sociale:1950-1965" in AAVV *"Le scuole di servizio sociale in Italia. Aspetti e momenti della loro storia"*, Fondazione E. Zancan, Padova, 1984
- Gherardi S.
"Practice-based Theorizing on Learning and Knowing in Organizations", vol 7, pp 211-224, 2000
- Gherardi S.
"Organizational Knowledge: The texture of Workplace Learning", Oxford, Blackwell, 2006
- Gherardi S.
"Dalla comunità di pratica alle pratiche della comunità: breve storia di un concetto in viaggio" in *Studi organizzativi*, n.1, 2008a, pp 49-72
- Gherardi S. (a cura di),
"Apprendimento tecnologico e tecnologie di apprendimento", Il Mulino, Bologna, 2008b
- Gherardi S. Bruni A. *"Studiare le pratiche lavorative"*, Il Mulino, Bologna, 2007
- Gherardi S. Nicolini D.
"Apprendimento e conoscenza nelle organizzazioni", Carocci, Roma, 2004

- Gherardi S., Nicolini D.,
 “*Il pensiero pratico. Un’etnografia dell’apprendimento*” in *Rassegna Italiana di Sociologia* n.2, 2001, pp 231-255
- Ghezzi D., Vadilonga F.,
 “*La tutela del minore. Protezione dei bambini e funzione genitoriale*”, Cortina, Milano, 1996
- Giannini M. Minardi E., (a cura di),
 “*Dalla sociologia delle professioni all’analisi dei gruppi professionali. Conversazione con Federico Butera e Gian Paolo Prandstraller in “I gruppi professionali”*”, Franco Angeli, Milano, 1998
- Giddens A.
 “*The Constitution of Society*”, Polity Press, Cambridge, 1984, trad. it. “*La costituzione della società. Lineamenti di teoria della strutturazione*”, Edizioni di Comunità, Milano, 1990
- Giddens A.
 “*Central Problems in Social Theory. Action, structure and contradiction in social analysis*” MacMillan Education, 1979
- Giglioli P.P., Dal Lago A., (a cura di), “*Etnometodologia*”, il Mulino, Bologna, 1983
- Girardo S.
 “*Lo stato della conoscenza e dell’operatività nel servizio sociale*” in Tonon Girardo S., Riefolo E., (a cura di), “*Il servizio sociale: esperienza e costruzione del sapere*” Franco Angeli, Milano, 1996
- Gobo G., Rozzi S., Zanini S., Diotti A.,
 “*Imparare a gestire l’emergenza il caso del 118*” in Gherardi S. (a cura di), “*Apprendimento tecnologico e tecnologie di apprendimento*”, Il Mulino, Bologna, 2008, pp 209-239
- Gobo G.
 “*Le note etnografiche. Raccolta e analisi*”, Quaderni di Sociologia, XLIII, 21, 1999, pp. 144-167
- Gobo G.
 “*Descrivere il mondo. Teoria e pratica del metodo etnografico in sociologia*”, Carocci, Roma, 2001
- Goffman E.
 “*The Presentation of Self in Everyday Life*”, 1959, trad. it. “*La vita quotidiana come rappresentazione*”, il Mulino, Bologna, 1997
- Goodwin C.
 “*Professional vision*”, in *American Antropologist* n.3 pp 606-633, 1994 trad. it. in “*Il senso del vedere*”, Meltemi, Roma, 2003
- Gori C., Pesaresi F.,
 “*L’assistenza agli anziani non autosufficienti in Italia e in Europa*”, in Facchini C., (a cura di), “*Anziani e sistemi di Welfare. Lombardia, Italia, Europa*”, Rapporto Spi, Cgil, Cedef, Franco Angeli, Milano, 2005
- Gori C.
 “*Gli assegni di cura in Italia*” in Dal Pra Ponticelli M., (a cura di), “*Prendersi cura e lavoro di cura*”, Fondazione Zancan, Padova, 2004

Gori C. (a cura di), *“La riforma dell’assistenza ai non autosufficienti”*, Il Mulino, Bologna, 2006

Greenwood E.

“Attributes of a profession in Social Work”, 1957, II, pp 44-55 trad. it parziale in Prandstraller G.P. (a cura di), *“Sociologia delle professioni”*, Città Nuova, Roma, 1980, pp 103-118

Greif I. (a cura di),

“Computer Support Cooperative Work: A Book of Readings”, Morgan Kaufmann Publisher, 1988

Gristina D.A.

Voce *“Visita domiciliare”* in Dal Pra Ponticelli M., (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp 768-770

Gui L. *“Servizio sociale fra teoria e pratica. Il tirocinio, luogo d’interazione”*, LINT, Trieste, 1999

Gui L.

“Servizio sociale e servizi sociali” in Sgroi E., Rizza S., Gui L., *“Rapporto sulla situazione del servizio sociale”*, EISS, Roma, 2001

Gui L.

“Comunità, territorio, zona, il servizio sociale si riconiuga” in *Sociologia Urbana e rurale* n. 71, 2003

Gui L. *“Le sfide teoriche del servizio sociale”* Carocci, Roma, 2004

Gui L.

Voce *“Teoria del servizio sociale”* in Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005a pp 686-701

Gui L.

“L’accompagnamento sociale” in De Luoise D. *“San Marcellino: operare con le persone senza fissa dimora”*, Franco Angeli, Milano, 2005b

Gui L.

Social workers makersof shared sense, in Eassw, *Socialwork, Social Change and Social Professions*, Abstract Book, Maggioli Modulgrafica, Parma, 2007

Gui L.

“Tre committenti per un mandato” in Lazzari F.(a cura di), *“Servizio sociale trifocale. Le azioni e gli attori delle nuove politiche sociali”*, Franco Angeli, Milano, 2008

Gui L.

“Tirocinio tra mandato, competenze sul campo e nuova formazione dell’assistente sociale” Campanini A. (a cura di), *“Scenari di welfare e formazione al servizio sociale in un’Europa che cambia”* Unicopli, Milano, 2009a

Gui L. (a cura di), *“Organizzazione e servizio sociale”*, Carocci, Faber, 2009b

Hamilton G.

“Theory and practice of social case work”, Columbia University Press, New York, trad. it. *“Teoria e pratica del servizio sociale”*, Giunti, Firenze, 1953

- Handler J.F.
 “Workfare work : The impact of workfare on the worker/client relationship” in *Social Work and Society* 2006, Vol 3, issue 2
- Homans G.C. “*The Human Group*”, New York, 1950
- Hughes E.C. “*Men and their work*”, The Free Press, New York, 1958
- Ingresso M. Voce “*Prevenzione/Promozione*” in Dal Pra Ponticelli M., (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp 461-468
- Johnson T.
 “*Professional power*”, London, 1972 trad. it parziale in Prandstraller G.P. (a cura di) “*Sociologia delle professioni*”, Città Nuova, Roma, 1980, pp 119-125
- Juliusdottir S.
 “*Some indications for professional development in social work: a study of theoretical interest and attitudes towards research among Icelandic social workers*” in *European Journal of Social Work* vol 10, (1), pp 21-37, 2007
- Kondrat M.E.
 “*Reclaiming the practical: formal and substantive rationality in social work practice*” in *Social Service Review*, 66 (2), 1992, pp 237-255
- Kuhn T.S
 “*The structure of Scientific Revolutions*”, 1962 trad. it. “*La struttura delle rivoluzioni scientifiche*”, Einaudi, Torino, 1969
- L’Abate A.
 “*Considerazioni sul ruolo del sociologo nell’unità locale dei servizi*”, in *La Rivista di servizio sociale*, n. 3, 1979 pp 67-87
- La Mendola V. “*La cartella socio-assistenziale*”, Fondazione Zancan, Padova, 1990
- Landuzzi C. Pieretti G.,
 “*Servizio sociale e povertà estreme. Accompagnamento sociale e persone senza dimora*”, Franco Angeli, Milano, 2003
- Larson Sarfatti M. “*The rise of professionalism*”, Berkeley, Cal, 1977
- Latour B. “*Science in Action. How to Follow Scientists and Engineers through Society*”, 1987; trad.it. *La scienza in azione. Introduzione alla sociologia della scienza*, Edizioni di Comunità, Torino, 1998.
- Lawton, M.P., & Brody, E.M. “*Assessment of older people: Self-maintaining and instrumental activities of daily living*” in *The Gerontologist*, 9(3), pp 179-186, 1969.
- Lazzari F.(a cura di),
 “*Servizio sociale trifocale. Le azioni e gli attori delle nuove politiche sociali*”, Franco Angeli, Milano, 2008
- Jerma M. “*Metodo e tecniche del processo di aiuto*” Astrolabio, Roma, 1992

- Ley T., Seelmeyer U.
 “Professionalism and information technology: positioning and mediation” in *Social Work and Society*, vol 6 (2), 2008 accessibile anche sul sito www.socwork.net
- Liljegren A. Dellgran P. e Højjer S.,
 “The heroine and the capitalist: the profession’s debate about privatisation of Swedish social work” in *European Journal of Social Work*, vol 11, (3), 2008, pp 195- 208
- Loewenberg F. M.
 “Tecniche per lo studio e la valutazione della situazione” in Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), “*Metodologia del servizio sociale. Il processo di aiuto alla persona*”, Franco Angeli, Milano, 1985
- Loi A., Maurizio M.D., Zedda M. V.,
 Voce “*Equipe*” in Dal Pra Ponticelli M., (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp 215-218
- Longoni B. Perucci G.
 “*Noi ci siamo. Guida psicosociale per gli operatori dell’assistenza*”, Casa Editrice Ambrosiana, Milano, 1997
- Lorenz W. “*Globalizzazione e servizio sociale in Europa*”, Carocci, Roma, 2010
- Lorenz W., Trivellato P.,
 “*Una professione in movimento*” in Facchini C. (a cura di), “*Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetti dell’welfare*”, Il Mulino, Bologna, 2010
- Luchetti L., Uzunmwangho E., Esposito M., Dordoni G., Cavazzuti E.
 “*Il carico soggettivo dei caregivers di anziani affetti da demenza: quali indicazioni di intervento? Indagine nel territorio piacentino*” in *Giornale di Gerontologia*;55, pp704-718, 2007
- Lynch M.
 “*Etnometodology and the logic of practice*” in Schatzki et al., “*The practice turn in contemporary theory*”, Routledge, London, 2001, pp 120-130
- Lyotard J.F.
 “*La condition postmoderne*”, Paris, Edition de Minuit; trad.it. “*La condizione postmoderna*”, Milano, Feltrinelli, 1981
- Malacrea M. Vassalli A.,
 “*Segreti di famiglia. L’intervento nei casi di incesto*”, Cortina, Milano, 1990
- Manoukian F. O.
 “*Stato dei servizi. Un’analisi psicosociologica ai servizi socio-sanitari*”, Il Mulino, Bologna, 1998
- Manoukian F.O.
 “*Produrre servizi. Lavorare con oggetti immateriali*”, Il Mulino, Bologna, 1988
- Marshall M.
 “*Social Work with Old People*”, Macmillan Education, 1983; trad.it. *Il lavoro sociale con l’anziano*, Erickson, Trento, 1994
- Martini E. Sequi R., “*Il lavoro nella comunità*”, Carocci, Roma, 1988

- Martinelli F. “*Gli assistenti sociali nella Società italiana*”, ISTISS, Roma, 1965
- Martinelli F.
 “*Gli assistenti sociali in Italia. Contributo a una sociologia delle professioni*”, in *Rassegna italiana di sociologia*, n.4, 1968, pp 641-687.
- Martinez-Brawley E.E. e Aguado O. V.
 “*The professionalisation of Spanish social work: moving closer to Europe or away from its roots?*” in *European Journal of Social Work*, vol 11, (1), 2008, pp 3- 13
- Marx K. “*Il Capitale*”, Rinascita, Roma, 1951
- Marx K.
 “*Lineamenti fondamentali della critica dell’economia politica 1857-1858*”, La Nuova Italia, Volume II, Firenze, 1970
- Marzano M. “*Etnografia e ricerca sociale*”, Laterza, Roma, 2006
- Marzotto C. (a cura di),
 “*Per un’epistemologia del servizio sociale. La posizione del soggetto*” Franco Angeli, Milano, 2002.
- Maslow A.H.
 “*Motivation and Personality*”, Harper and Row, New York, 1954, trad. it *Motivazione e personalità*, Armando, Roma, 1973
- Mattalucci L.
 “*La professionalità nei rapporti tra individuo e sistema sociale*” in *Sociologia del lavoro* n.2, 1978
- Maynard D.
 “*On Clinicians Complicating Recipients Perspective in The Delivery of Diagnostic News*” in Drew P. e Heritage J. (a cura di), “*Talk at work*”, Cambridge, Cambridge University Press, 1992, pp 331-358
- Mayo E.
 “*Le implicazioni del fattore umano*” in La Rosa M. (a cura di), “*Il lavoro nella sociologia*”, estratto da Mayo E. “*Problemi umani di una civiltà industriale*”, UTET, Torino , 1969
- Melucci A.
 “*Verso una sociologia riflessiva. Ricerca qualitativa e cultura*”, Il Mulino, Bologna, 1998
- Mémin C.
 “*Comprendre la personne âgée*” Bayard, Paris; trad. it. “*Comprendere la persona anziana*”, Elledici, Torino, 2002
- Meo A. “*Dai beni alle persone*” in *Animazione sociale*, n.5, 2002
- Merton R. K.
 “*Social theory and social structure*” ed. orig. 1949 “*Teoria e struttura sociale*” Il Mulino, Bologna, 1974
- Milana G. Pittaluga M.
 “*Realtà psichica e realtà sociale. Una proposta psicoanalitica per i servizi sociali*”, Armando, Roma, 1983

- Milner J., O'Byrne P.
 "Assessment in Social Work" Palgrave Macmillan, New York, 1998, trad.it. "L'assessment nei servizi sociali", Erickson, Trento, 2005
- Morgan G.
 "Images of Organization", Sage Publications, Thousand Oaks, USA, 1997 trad. it "Images. Le metafore dell'organizzazione", Franco Angeli, Milano, 1999
- Morin E. "I sette saperi necessari all'educazione del futuro", Cortina, Milano, 2001
- Negrelli S. "Sociologia del lavoro", Laterza, Roma, 2005
- Neve E.
 "Significati della documentazione nel lavoro dell'assistente sociale" in *Rassegna di servizio sociale*, EISS, Roma, n.2, 1993
- Neve E. "Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione", Carocci, Roma, 2000
- Neve E.
 Voce "Principi del servizio sociale" in Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005 pp 468-480
- Niero M.
 "Professioni e professionalità: alla ricerca di uno schema di analisi" in Bernardi e al. "Professionalità sociali e innovazioni", Capelli, Bologna, pp 28-74
- Normann R.
 "Service Management. Strategy and Leadership in Service Leadership", 1984, trad. it. "La gestione strategica dei servizi", Etas Libri, Milano, 1985
- Nussbaum M.C.
 "Giustizia sociale e dignità umana. Da individui a persone" Il Mulino, Bologna, 2002
- Okely O.
 "Front office e segretariato sociale" in *Prospettive sociali e sanitarie* n.3 , pp 14-19, 2005
- Ossicini Ciolfi T.
 "Ricerca e servizio sociale: dalle prime inchieste alle ricerche contemporanee", Nuova Italia Scientifica, Roma, 1988.
- Overstreet H. A. "Influencing Human Behavior", New York, Norton, 1925
- O' Reily et al.
 "People and organizational culture: a profile comparison approach to assessing person organization fit" in *Accademy of management journal*, 34, 487-516.
- Parton N., O'Byrne P.,
 "Costruire soluzioni sociali. Costruzionismo e nuove pratiche di lavoro sociale", Erickson, Trento, 2005
- Passera A.
 "Formazione e professionalità dell'assistente sociale" in *Rassegna di servizio sociale*, EISS, n,1, 1985

- Passera A.
Voce “Assistente sociale” in Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp 49-60
- Payne M. “*Modern social work theory*” Macmillan Press, London, 1997
- Payne M.
“*Social work and community care*”, Macmillan, London, 1995, trad. it “*Case management e servizio sociale. La costruzione dei piani individualizzati nelle cure di comunità*”, Erickson, Trento, 1998
- Perlman H. “*El trabajo social individualizado*”, Rialp, Madrid, 1965
- Perrotta M.
“*Ri-produrre la vita: scelta tecnologica e visione professionale*” in Gherardi S. (a cura di), “*Apprendimento tecnologico e tecnologie di apprendimento*”, Il Mulino, Bologna, 2008, pp 241-272
- Pesaresi F. “*Il sad per anziani in Italia*” in *Prospettive sociali e sanitarie*, n.18, pp 1-5, 2007
- Perucci G. “*Sulla nostra pelle. Il corpo dell’operatore nel lavoro di cura*”, Carocci, Roma, 2006
- Piccardo C., “*Empowerment*”, Cortina, Milano, 1995
- Piccardo C., Benozzo A.,
“*Etnografia organizzativa. Una proposta di metodo per l’analisi delle organizzazioni come culture*”, Cortina, Milano, 1996
- Pieroni G.
Voce “*Contesto*” in Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp 139-145
- Pieroni G., Dal Pra Ponticelli M.,
“*Introduzione al servizio sociale. Storia, principi, deontologia*” Carocci, Roma, 2005.
- Pincus A. Minahan A. “*Social Work practice*”, Model and Method, Peacock, ITASCA, 1973
- Pipan T., “*Il labirinto dei servizi*”, Cortina, Milano, 1996
- Pittaluga M.
“*L’estraneo di fiducia. Competenze e responsabilità dell’assistente sociale*”, Carocci, Roma, 2000
- Pithouse A.
“*Social Work: The social organisation of an invisible trade*”, Aldershot, Ashgate, 1998
- Piva P. “*I servizi alla persona. Manuale organizzativo*”, Carocci Faber, Roma, 2005
- Polany K.
“*Personal knowledge. Towards a post critical philosophy*”, Chicago, University of Chicago Press; trad. it “*La conoscenza personale. Verso una filosofia postcritica*”, Rusconi, Milano, 1990
- Prandstraller G.P. (a cura di), “*Sociologia delle professioni*”, Città Nuova, Roma, 1980

- Previdi C. Battistella A. "Accesso all'welfare e accreditamento" in *Prospettive sociali e sanitarie*, n.20, 2006
- Quaglino G.P.
 "Psicodinamica della vita organizzativa: competizioni, difese, ambivalenze nelle relazioni di lavoro", Raffaello Cortina, Milano, 1996
- Quaglino G.P.
 "Voglia di fare. Motivati per crescere nell'organizzazione", Guerini Associati, Milano, 1999
- Raineri M.L.
 "Il tirocinio di servizio sociale. Guida per una formazione riflessiva", Franco Angeli, Milano, 2003
- Ranci C., (a cura di), "L'assistenza degli anziani in Italia e in Europa", Angeli, Milano, 2001
- Reid W.J.
 "The empirical practice movement" in *Social Service Review*, vol 68, (2), pp 165-184
- Reid W.J.
 "The role of science in Social Work. The Perennial Debate" in *Journal of Social Work* vol 1, (3), pp 273, 293
- Reyneri E. "Sociologia del mercato del lavoro", Il Mulino, Bologna, 2005
- Richmond M. E. "Social diagnosis", Russell Sage Foudation, New York, 1917
- Richmond M.
 "Caso social individual", Ed. Ministeriode asistencia social y salud publica, Buenos Aires, 1962
- Riva V.
 "Riflessività: il contributo della sociologia per il servizio sociale" in *La Rivista di Servizio Sociale* n 3, 2009, pp 47-53
- Rossi G.
 "Ruolo dell'assistente sociale e sistema dei servizi sociali" in *Studi di sociologia*, n.3, 1979
- Sanicola L.
 Voce "Intervento di rete" in Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp 303-309
- Sanicola L., Trevisi, G. (a cura di),
 "Il progetto. Metodi e strumenti per l'azione sociale", Liguori, Napoli, 2003
- Santoro M. "Professione" in *Rassegna italiana di sociologia*, xxxx, n.1,1998
- Sarchielli G. Fraccaroli F.,
 "Le professioni dello psicologo: percorsi formativi in Italia e in Europa, competenze e attività di una professione emergente, sbocchi occupazionali" Raffaello Cortina, Milano, 2002
- Saunders C.
 "Metropolitan conditions and traditional profession relationships", in Fisher R.M. (a cura di), *The metropolis in modern life*, Doubleday, Garden City -New York 1955.

- Scarsellati Galletti M.
Voce “*Domiciliarietà*” in Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp 208-211
- Schatzki et al., “*The practice turn in contemporary theory*”, Routledge, London, 2001
- Schein E.H.
“*The Corporate Culture Survival Guide*”, 1999 trad it. *Culture d’impresa*, Cortina, Milano, 2000
- Scott R.W. “*Le organizzazioni*”, Il Mulino, Bologna, 1985
- Schön D.A.
“*The reflective practitioner*”; Basic Books, New York, 1983, trad.it. “*Il professionista riflessivo. Per una nuova epistemologia della pratica professionale*” Dedalo, Bari, 1993
- Schön D.A.
“*Formare il professionista riflessivo: per una nuova epistemologia della formazione e dell’apprendimento nelle professioni*”, Franco Angeli, Milano, 2006
- Schutz A.
“*Collected Papers*”, The Hague, Nijhoff, 1971; trad it. *Saggi sociologici*, UTET, Torino, 1979 in particolare *Studi di teoria sociale pura*, pp, 331-371
- Schwartz H., Jacobs J.
“*Qualitative Sociology. A Method to the Madness*”, New York, The Free Press, 1979, trad it. “*Sociologia Qualitativa*”, Il Mulino, Bologna, 1987
- Secondulfo D.
Voce “*Benessere*” in Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp 74-77
- Sennett R.
“*The corrosion of character. The personal consequences of work in the new capitalism*”, Norton, New York, 1999, trad. it. “*L’uomo flessibile. Le conseguenze del nuovo capitalismo sulla vita personale*”, Feltrinelli, Milano, 2001
- Shah S., Vanclay F., Cooper B.
“*Improving sensitivity of the Barthel Index for stroke rehabilitation*” in *Journal Clin.Epidemiology* (8), 703, 1989
- Sheldon B.
“*Theory and practice in Social Work: A Reexamination of a Tenuous Relationship*”, in *British Journal of Social Work*, n8, 1978, pp1-22
- Sheppard M.
“*Practice validity, reflexivity and knowledge for social work*” in *British Journal of Social Work*, vol 28, 1998, pagg 763-781
- Sicora A. “*L’assistente sociale ‘riflessivo’*”, Pensa Multimedia, Lecce, 2005
- Sicora A.
“*Riflessività e autovalutazione nel servizio sociale*” in in Campanini A. (a cura di), “*La valutazione nel servizio sociale. Proposte e strumenti per la qualità dell’intervento professionale*” Carocci, Roma, 2006

- Simone D.
Voce “*Accoglienza*” in Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp 18-21
- Smale G., Tuson G., Behal N., Marsh P.,
“*Empowerment, Assessment, Care Management and the Skilled Worker*”, London, NISW, 1993
- Smith A.
“*Ricerche sopra la natura e le cause della ricchezza delle nazioni*”, ed orig. 1776 trad. it Torino, 1950
- Spano P.
“*Le convenienze nascoste. Il fenomeno delle badanti e le risposte dell’welfare*”, Verona, Nuova Dimensione, 2006.
- Spinosa C.
“*Derridian dispersion and Heideggerian articulation: general tendencies in the practices that govern intelligibility*” in Schatzki et al., “*The practice turn in contemporary theory*”, Routledge, London, 2001, pp 199-212
- Stradi N, Giamberardino G.
“*Ripensare la relazione tra servizi alla persona e popolazione*” in Lazzari F. (a cura di), *Servizio sociale trifocale. Le azioni e gli attori delle nuove politiche sociali*, Franco Angeli, Milano, 2008
- Strati A. “*Sociologia dell’organizzazione*”, Nuova Scientifica, Milano, 1996
- Strati A.
“*Estetica, conoscenza tacita e apprendimento organizzativo*”, in *Studi organizzativi*, n.3 pp 155-177, 2001
- Strati A. “*L’analisi organizzativa. Paradigmi e metodi*”, Carocci, Roma, 2004
- Strauss et al.
“*The Hospital and Its Negotiated Order*”, in E. Freidson (a cura di), “*The Hospital in Modern Society*”, The Free Press of Glencoe, 1963, trad. it. “*L’Ospedale e il suo ordine negoziato*” in G.P. Prandstraller “*Sociologia delle professioni*”, Città Nuova, 1980, Roma.
- Tamburini A. “*Introduzione al corso di metodi e tecniche di servizio sociale*”, ISU, Milano, 1992
- Tassinari A.
Voce “*Servizio sociale di base*” in Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp 600- 607
- Taylor F.W.
“*Principi di organizzazione scientifica del lavoro*”, Franco Angeli, Milano, 1975 estratto in M. La Rosa (a cura di), “*Il lavoro nella sociologia*”, Carocci, Roma, 1999
- Taylor C., White S.
“*Ragionare i casi: la pratica della riflessività nei servizi sociali e sanitari*”, Erickson, Trento, 2005

- Tota A.
 “La scrittura. L’etnografia come pratica testuale” in Gobo G. “*Descrivere il mondo. Teoria e pratica del metodo etnografico in sociologia*”, Carocci, Roma, 2001
- Tousijn W. (a cura di), “*Sociologia delle professioni*”, Il Mulino, Bologna, 1979
- Tousijn W. (a cura di), “*Le libere professioni in Italia*”, il Mulino, Bologna, 1987
- Tousijn W. Voce “*Professioni*” in *Enciclopedia Scienze sociali*, Treccani, Roma, 1997 pp 49-57
- Tousijn W.
 “*Il processo di professionalizzazione degli assistenti sociali*” in Atti del convegno “*L’assistente sociale entra nel mondo delle libere professioni. Potenzialità, opportunità, limiti e problemi*” Ordine assistenti sociali Piemonte, Torino, 28 febbraio 1998, pp 13-25
- Tousijn W. “*Il sistema delle occupazioni sanitarie*”, il Mulino, Bologna, 2000
- Vallin O.
 “*Problemi della formazione tecnica delle assistenti sociali e dell’organizzazione delle scuole di servizio sociale*” in *Atti del Convegno per studi di Assistenza sociale - Tremezzo (Como) 16 settembre - 6 ottobre 1946*, Marzorati Editore, Milano, pp 741-754, 1947
- Valentini B.
 Voce “*Accompagnamento*” in Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, pp 21-24
- Vernò F.
 Voce “*Presa in carico comunitaria*” in Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, 458-461
- Villa F.
 “*Dimensioni del servizio sociale. Principi teorici generali e fondamenti storico sociologici*” Vita e Pensiero, Milano, 1992
- Vygotsky L.S. “*Pensiero e linguaggio*”, Laterza, Bari, 1990
- Weber M.
 “*Economia e società*”; Volume II, Edizioni di Comunità, Milano, 1961
- Weick K.
 “*Sensemaking in Organizations*”, Sage, 1996, trad. it. “*Senso e significato nell’organizzazione*”, Cortina, Milano, 1997
- Weiss I., Spiro S., Sherer M., Korin-Langer N.
 “*Social work in Israel: Professional characteristic in an international comparative perspective*” in *International Journal of Social Welfare*, vol 13 , 2004, pp 287-296
- Weiss I., Welbourne P.,
 “*The professionalisation of social work: a cross-national exploration*”, in *International Journal of social welfare*, vol 17 (4) 2008, pp 281-290.
- Wenger E.
 “*Communities of Practice*”, Learning, Meaning and Identity, Cambridge University Press, Cambridge, 1998 trad. it. “*Comunità di pratica. Apprendimento, significato, identità*”, Cortina, Milano, 2006

White W.
“*The organizational man*”, Doubleday, Garden City, New York, trad.it. “*L’uomo dell’organizzazione*”, Einaudi, Torino, 1965

Wilensky H.,
“*The professionalization of Everyone?*” In American Journal of Sociology, LXX (1964), pp137-158; trad it. “*La professionalizzazione è di tutti?*” in Tousijn W. (1979) *Sociologia delle professioni*, il Mulino, Bologna

Young P. V.
“*Interviewing in social work*” (1935) trad. it “*L’intervista nel servizio sociale*”Astrolabio, Roma, 1952

Zan S. (a cura di), “*Logiche di azione organizzativa*”, Il Mulino, Bologna, 1988

Ziliani A., Rovai B.,
“*Assistenti sociali professionisti. Metodologia del lavoro sociale*”, Carocci, Roma, 2007

Zini M.T., Miodini S.
“*Il colloquio di aiuto. Teoria e pratica nel servizio sociale*”, Carocci, Roma, 2006

Riferimenti legislativi

Codice Deontologico dell’Assistente Sociale,
approvato dal Consiglio Nazionale degli Assistenti Sociali 1° settembre 2009 (terza edizione)

Decreto ministeriale 30 aprile 1985
“*Ordinamento delle scuole universitarie dirette a fini speciali per assistenti sociali*”,

Decreto 23 Luglio del 1993
“*Modificazioni all’Ordinamento didattico universitario relativamente al Corso di Diploma Universitario*”

Decreto Ministeriale 11 ottobre 1994, n. 615
“*Regolamento recante norme relative all’istituzione delle sedi regionali o interregionali dell’ordine e del consiglio nazionale degli assistenti sociali, ai procedimenti elettorali e alla iscrizione e cancellazione dall’albo professionale*”

Decreto Ministeriale 3 novembre 1999, n.509
“*Regolamento recante norme concernenti l’autonomia didattica degli atenei*”

DGR Lombardia VIII/010759 del 11 dicembre 2009
“*Determinazione in ordine alla realizzazione del Centro per l’Assistenza Domiciliare nelle Aziende Sanitarie Locali*”

D.P.R. 24 luglio 1977 n.616 “*Attuazione della Legge 22 luglio 1975 n.382*”

D.P.R. 25 gennaio 1987, n.14
“*Valore abilitante del diploma di assistente sociale in attuazione dell’art 9 del decreto del Presidente della Repubblica 10 marzo 1982, n.162*”

Legge 23 dicembre 1978, n.833 *“Istituzione del servizio sanitario nazionale”*

Legge 19 novembre 1990 *“Riforma degli ordinamenti didattici universitari”*

Legge 23 marzo 1993, n.84

“Ordinamento della professione dell’assistente sociale e l’istituzione dell’albo professionale”

Legge 8 novembre 2000, n.328

“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”

Legge costituzionale 18 ottobre 2001, n 3 *“Modifiche al Titolo V della seconda parte della Costituzione”*

Legge Regionale 12 marzo 2008, n.3

“Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio-sanitario”

Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003 a norma dell’art 18 comma 2 della legge 8 novembre 2000, n.328.