

La Documentazione.

La documentazione rappresenta uno **strumento** fondamentale del lavoro sociale e nel contempo un atto dovuto della pubblica amministrazione.

Possiamo fare una distinzione tra documentazione e documento.

Documento e documentazione

La *documentazione* è il complesso delle attività e delle operazioni occorrenti per raccogliere e classificare materiale bibliografico, informativo, dimostrativo, (la cartella sociale) ed è anche l'insieme dei documenti prescritti per la costituzione di una pratica burocratica o amministrativa (Devoto, Oli, 1990).

Il *documento* è “scrittura atta a fornire una prova o convalida in ambito burocratico, amministrativo, giuridico; qualsiasi oggetto utilizzabile a fini di consultazione, ricerca, informazione” (Devoto, Oli, 1990)¹.

La distinzione tra i due termini è importante: il documento è collegato prevalentemente al dato, mentre la documentazione è portatrice di informazioni e conoscenza, perché frutto di un percorso di analisi ed elaborazione (Bini, 2003)²

Il testo unico sulla documentazione n.445/2000 definisce varie tipologie di documenti:

- a) DOCUMENTO AMMINISTRATIVO ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa (determine, delibere...).
- b) DOCUMENTO INFORMATICO la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.
- c) DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO ogni documento munito di fotografia del titolare e rilasciato, su supporto cartaceo, magnetico o informatico, da una pubblica amministrazione italiana o di altri Stati, che consente l'identificazione personale del titolare.
- d) DOCUMENTO D'IDENTITÀ la carta di identità ed ogni altro documento munito di fotografia rilasciato, su supporto cartaceo, magnetico o informatico, dall'amministrazione competente dello Stato italiano o di altri Stati, con la finalità prevalente di dimostrare l'identità personale del suo titolare.

I vari tipi di documentazione contengono dei dati, che cos'è un dato?

Elemento per la conoscenza, esistente nelle cognizioni teoriche e pratiche, può essere individuabile e isolabile, suscettibile di elaborazione, conservazione e diffusione.

Il solo dato non mi dà, se non correlato ad altri dati la possibilità di essere impiegato per una rappresentazione più completa o per determinare degli eventi (es. i dati anagrafici sono isolabili, ma sono utilizzabili soltanto in rapporto a qualcos'altro: ad esempio, l'identificazione correlata a specifiche esigenze, l'accesso a prestazioni o benefici – se ho meno di 15 anni posso avere il pass

¹ Devoto, Oli, *Dizionario della lingua italiana*

² L. Bini, *Documentazione e servizio sociale*, Roma, Carocci, 2003

15, se ho più di 65 anni avrò la pensione sociale, se ho 45 e un' invalidità del 75% avrò diritto ai buoni taxi... ecc.)

Il dato diviene informazione quando è recepito, inserito in una rete di dati, correlato ad essi ed quindi può aprire la strada alle interpretazioni, alle analisi, alle valutazioni.

Il dato che diviene informazione si situa ad un livello più complesso, più astratto, "diviene un elemento che modifica lo stato di conoscenza: è lo stato dinamico del dato, il suo incidere nel quadro delle conoscenze, modificandolo".³

La documentazione è un insieme di informazioni, prodotto di un'attività consapevole di raccolta ed analisi di dati, volta ad un obiettivo specifico di conoscenza, ed è contemporaneamente uno strumento di comunicazione.

Documentazione e servizio sociale

In servizio sociale la documentazione è uno **strumento professionale** dell' operatore che né è sia *produttore che fruitore* e in ultima analisi può rilevarsi uno *strumento di lavoro nella multidimensionalità dell' intervento*.

La documentazione che un operatore produce diviene una cartina di tornasole del "prodotto" del suo operato verso l' esterno (si producono relazioni o domande o valutazioni scritte per altri, per l' esterno come altri uffici, per l' autorità giudiziaria, per l' UVG...).

Rappresenta uno strumento di valutazione di come il processo di aiuto con la persona sta procedendo, può stimolare la riflessione (rileggo la cartella sociale e ripenso a come ho lavorato...), testimoniare il lavoro svolto, può essere la base per il pensiero progettuale, orienta la programmazione (es. raccolgo i dati relativi alle disponibilità per affidamenti diurni, li incrocio con le necessità del territorio o quanto emerge dagli interventi di affidamento già in atto e propongo delle serate di approfondimento su temi specifici...), l' operatore *fruisce* quindi della documentazione che è in grado di produrre.

In ultima analisi e strada per possibili nuove riflessioni e sviluppo di nuove pratiche di lavoro, lo scritto può divenire *strumento di lavoro con le persone* (sintesi comune, uso di parole chiave, gli ambienti di vita, la mappatura, il percorso, il programma operativo, il contratto, scrivere pezzi di storia...). La documentazione assume un ruolo essenziale come strumento di lavoro anche nella gestione dei gruppi (registrazioni, diari di viaggio, rappresentazioni).

Al termine documentare sono associati significati quali:

- Informare rigorosamente
- Comprovare mediante documenti
- Rifornire del materiale necessario ad uno studio

Mentre al sostantivo documentazione ci si riferisce a :

- Raccolta e classificazione di materiale informativo e dimostrativo per usi specifici
- Insieme dei documenti prescritti per una pratica burocratica o amministrativa (fascicolo)⁴

Durante la propria operatività l' assistente sociale entra in possesso di numerose informazioni
Riguardanti ambiti diversi:

³ L. Bini, *Documentazione e servizio sociale*, Roma, Carocci, 2003

⁴ Devoto, Oli, *Dizionario della lingua italiana*, 1990

la persona, le risorse, i problemi emergenti, i fenomeni sociali in atto.

Questo materiale informativo come sottolinea Dellavalle (2000)⁵ deve tradursi in conoscenza attraverso un processo di reperimento, classificazione, organizzazione, elaborazione, memorizzazione del materiale raccolto. Il rischio di una mancata sistematizzazione di questo sapere e che rimanga patrimonio esclusivo nella mente del singolo operatore, una mancata socializzazione di queste conoscenze rappresenta una dispersione di importanti patrimoni di sapere non solo esperienziale (ogni nuovo operatore comincia un nuovo apprendimento dal nulla) ma anche culturale e di storia di singoli territori (alcuni operatori sono depositari della storia e dei cambiamenti sociali di alcuni territori).

Dellavalle sottolinea le due esigenze a cui risponde la documentazione, nell' azione professionale: amministrativa: il lavoro svolto è testimoniato attraverso atti e procedure vigenti, precisa il mandato, la posizione dell' operatore, la sua responsabilità.

professionale: consente il controllo del processo di aiuto nelle varie fasi ma anche la possibilità di innescare il processo teoria-prassi-teoria.

Nella sua valenza professionale la documentazione assume un particolare significato come strumento:

- di garanzia e revisione metodologica
- elaborazione ed oggetto di ricerca
- fonte storiografica
- fonte per la ricerca sociologica
- strumento didattico.

Finalità della documentazione saranno:

1. raccogliere, (de) codificare, memorizzare
2. analizzare e rielaborare
3. progettare
4. verificare.

Quali sono le informazioni a cui si fa riferimento contenute nella documentazione?

Si tratta di informazione di diversa natura sia sulla singola persona e sul singolo caso sia in ottica bifocale, informazioni sul territorio e sulle risorse con cui l' operatore interagisce.

Dellavalle propone la seguente tabella:

informazioni relativamente a

strumenti

contesto domande,bisogni, problemi,risorse, risposte	Archivio delle risorse, richieste,risposte, Registro per problemi
Soggetti Storia, situazioni,risorse,problemi	Cartella sociale,registrazioni,relazioni, bilancio delle competenze

⁵ M. Dellavalle, *Fascino e responsabilità dello scrivere nel servizio sociale*, in La Rivista di Servizio Sociale, n.4/2000

Processi comunicativi nelle diverse dimensioni dell' intervento	Verbali, relazioni,rendiconti,registrazioni
Percorso metodologico nelle diverse dimensioni dell' intervento	Registrazioni,relazioni di progetto ecomappe,contratti,piani di lavoro

La documentazione è comunicazione, in quanto consente a un esterno al processo di produzione della documentazione, l'accesso alla conoscenza e alle informazioni contenute nella documentazione stessa.

La documentazione ha delle funzioni di raccolta, elaborazione, produzione, trasmissione di informazioni ma anche di produzione di metacomunicazione, cioè riflessione sull'azione professionale⁶.

È uno strumento informativo proprio sia della professione che dell'organizzazione di servizio, che deve fare i conti con i contesti amministrativi e tecnici in cui viene usata e prodotta: da qui derivano le sue caratteristiche di complessità.

Esistono due codici di riferimento su cui si basa il sistema informativo di ogni organizzazione di servizio, il codice burocratico - amministrativo e quello professionale.

Il codice burocratico amministrativo precisa e consente il rispetto di norme e procedure formali, che forniscono ai cittadini garanzie di tutela (le norme sono uguali per tutti, e non s'inventano di volta in volta secondo l'estro del momento), quindi ha un'utilità specifica.

La documentazione burocratica è obbligatoria, e registra i corretti percorsi dell'operatore pubblico e dà al cittadino la possibilità di "vedere" il lavoro dell'operatore pubblico: si pensi all'accesso agli atti, così come la sancisce la 241/90.

C'è però spesso difficoltà di comunicazione e di accettazione reciproca tra i due codici; il primo viene considerato obbligatorio (quindi inderogabile ma poco significativo), il secondo è lasciato alla libera scelta dell'operatore, come se documentare azioni professionali fosse un'attitudine personale e non un'esigenza connessa all'esercizio stesso della professionalità.⁷

La sovrapposizione tra obbligo formale e necessità professionale può ingenerare demotivazione e perdita di significato rispetto alla documentazione stessa, per cui la documentazione non produce "nuova conoscenza"⁸ ma adempimenti.

I rischi connessi alla non produzione di documentazione professionale sono diversi:

- la perdita di dati rispetto a determinate situazioni e quindi l'impossibilità di lavorare secondo un progetto con degli obiettivi e di verificare se il comportamento professionale è adeguato o debba essere modificato;
- la perdita di dati sulla singola situazione e quindi l'impossibilità di trasmettere informazioni ad altri operatori, il che causa danni nella gestione del caso e non consente confronti fra operatori;
- la perdita di dati rispetto a determinate situazioni (o fenomeni) sociali: solo un operatore, attraverso il proprio lavoro, può scoprire dei particolari dati di realtà e renderli leggibili per

⁶E. Neve, *Significati della documentazione nel lavoro dell'assistente sociale*, in "Rassegna di Servizio Sociale", 2/93, p. 35

⁷C. Pregno, *Dispensa del Corso di Metodi e tecniche I*, Corso di Laurea in servizio sociale Facoltà Scienze Politiche Università di Torino

⁸ Nuova conoscenza: l'osservazione e l'analisi di bisogni sociosanitari nuovi, emergenti; ed anche il miglioramento complessivo della competenza, da parte dell'operatore, nel maneggiare modalità di documentazione.

coloro che operatori non sono; quindi l'abbandono di una funzione di ricerca che può generare programmi di lavoro (ad esempio modifiche organizzative) e prospettive di azione sociale (un esempio: un a.s., nel suo quotidiano, incontra trasformazioni sociali, nuovi bisogni, realtà vecchie e nuove di povertà: è suo dovere raccogliere questi elementi, strutturarli, dare loro una visibilità, organizzare delle proposte operative attorno ad essi - se nessuno avesse pensato, mai, di leggere, coscienziosamente, le domande di aiuto e di sostegno provenienti dalle famiglie affidatarie, non sarebbero mai nati i gruppi di sostegno per l'affidamento familiare; oppure se l'elenco degli abbandoni nella scuola dell'obbligo rimane un mero elenco di numeri e non lo si incrocia i dati più generali sulla scolarità della popolazione, sulle condizioni delle scuole della zona, non è possibile tentare una loro lettura con la scuola e con quanti altri possono essere interessati ad un miglioramento delle condizioni di vita anche attraverso l'accesso alla formazione scolastica di base).⁹

Neve (1993) afferma che «i processi cognitivi che sottostanno all'azione del documentare ne fanno un luogo privilegiato di pensiero che, in quanto tale, dà spazio alla soggettività, ai sentimenti dell'operatore, permettendogli di guardarli, di fare i conti con essi (il che è possibile appunto distanziandosi un po' dall'evento: in tal senso documentare aiuta a pensare)»¹⁰.

Ed anche «mi viene infine spontaneo evocare le dimensioni dell'interesse e del piacere di pensare: spesso ce lo neghiamo, rafforzandoci nell'idea che il tempo per pensare è un po' rubato all'attività del servizio. Analogamente, la natura stessa della ricerca e della scoperta che accompagnano l'attività del documentare, richiede anche movimenti di creatività e fantasia per rielaborare i dati, per inventare e sperimentare modi e forme di documentazione via via più aderenti alla difficile definizione dei processi umani e sociali. Questo non significa negare la fatica e la sofferenza del pensare (e del documentare), ma permettersi di sentire che si può farvi fronte»¹¹.

Occorre, infine «pensare alla produzione di documentazione – sia imposta che scelta dall'operatore – come costruzione di un contenitore dotato di senso, utile per andare più “dentro” alla realtà, per scoprire regolarità, interrelazioni, eccezionalità dei fenomeni, oltre che come carta per negoziare professionalità. Esso funziona come tutela, difesa per l'operatore in quanto gli permette innanzitutto di distanziarsi per un po' dall'immediatezza e dal coinvolgimento dei dati della realtà esterna, agevolando il contatto con “parti interne” di sé, producendo così nuova conoscenza spendibile nel momento della reimmersione nella realtà esterna»¹².

Ducci (1997) distingue la documentazione per esercizio dalla documentazione di esercizio (Bini, 2003)¹³.

La **documentazione per esercizio** comprende i regolamenti, i piani, le istruzioni relative all'attività corrente (le circolari), la documentazione relativa all'archivio delle risorse.

In questa categoria possiamo distinguere tre sottocategorie:

- documenti dell'organizzazione dell'ente (in generale)
- documenti dell'organizzazione dell'ente specifici per il servizio sociale (la determina sull'organizzazione del comune di Torino, i progetti cittadini, la delibera sull'assistenza economica)

⁹ C. Pregno, *Dispensa del Corso di metodi e tecniche del servizio sociale*, Corso di Laurea in servizio sociale Facoltà Scienze Politiche Università di Torino.

¹⁰ E. Neve, *Significati della documentazione nel lavoro dell'assistente sociale*, in “Rassegna di Servizio Sociale”, 2/93, p. 36

¹¹ E. Neve, *Significati della documentazione...*, cit., p. 38

¹² idem, pp. 34 - 35

¹³ Bini L., *Documentazione e servizio sociale*, Carocci, Roma, 2003

- documenti di tipo organizzativo specifici dell'articolazione zonale del servizio sociale (delibere della circoscrizione, capitolato d'appalto fra ente locale e cooperativa, le relazioni annuali dei singoli comuni che concorrono a formare la relazione annuale del consorzio).

La **documentazione di esercizio** include la rappresentazione del processo di aiuto nelle diverse forme in cui questa è possibile, a seconda degli scopi della rappresentazione stessa. Può essere divisa in sottocategorie:

- la rappresentazione del processo di aiuto: la cartella sociale che contiene: le relazioni, il diario del caso, i verbali delle riunioni di équipe, le decisioni amministrative relative all'erogazione di interventi e prestazioni;
- le consultazioni per i processi decisionali dell'ente;
- la rappresentazione dell'attività di rete interna ed esterna al servizio, gruppi di lavoro, gruppi informali, comitati, ecc. (protocolli d'intesa, procedure di collaborazione tra enti, modalità di raccordo tra pubblico e privato sociale)
- documentazione conoscitiva sul territorio (morfologia e risorse) in cui opera il servizio sociale
- atti organizzativi interni del servizio;
- i progetti elaborati in sede locale.

A queste categorie si può aggiungere la *documentazione per l'informazione di terzi*, per inviare informazioni al di fuori dell'ente: per informare la popolazione delle attività del servizio, per far conoscere una determinata problematica dell'area, per far conoscere un servizio (volantini, locandine, inviti, articoli sui giornali locali, ecc.)¹⁴.

La documentazione dell'intervento: la cartella sociale, la registrazione

La cartella sociale è un modo specifico di documentazione, per rappresentare il processo di aiuto nella sua dimensione individuale, e contiene

- tutti i dati oggettivi sulla persona e sulla sua situazione socioeconomica, abitativa, sanitaria, culturale, ecc. (compresa la documentazione inerente la modulistica)
- la valutazione dell'assistente sociale su quali siano i problemi più urgenti da affrontare e con quali risorse
- il piano di lavoro con l'indicazione dei vari partner del progetto di aiuto (membri delle reti primarie, altri professionisti) e con l'indicazione dei compiti di ognuno, nonché a quali risorse si farà riferimento; le indicazioni circa l'ipotesi evolutiva del caso stesso
- il diario del caso, cioè la descrizione, in una sequenza cronologica, dei vari interventi effettuati dall'a.s. e da altri operatori del servizio sociale, i verbali delle riunioni sul caso con altri operatori (come gli incontri con gli insegnanti o con i volontari); i colloqui con la persona
- le relazioni inviate ad altri enti (il Tribunale per i Minori, il Difensore Civico, l'Assessorato alla Casa, ecc.)
- gli atti amministrativi prodotti rispetto alla specifica situazione (proposte di sussidio, esenzioni da pagamenti, richieste di rateizzazione, ecc.)
- la corrispondenza ricevuta su quel caso (segnalazioni sul caso, comunicazioni dell'utente)
- la corrispondenza inviata all'utente (informazioni, convocazioni, richiesta di documenti, chiarimenti).

¹⁴ M. Dal Pra Ponticelli (1987), *Lineamenti di servizio sociale*, Astrolabio, Roma, p. 178-179

“E’ uno strumento su cui annotare ciò che si sta facendo, ciò che si è fatto, , ciò che si farà e gli obiettivi che ci si propone...La cartella sociale è l’ insieme degli inserti e delle schede che contribuiscono a ricostruire il percorso psico-sociale e assistenziale del cittadino ...E’ uno strumento professionale volto a garantire la qualità delle prestazioni, a percepire i problemi del contesto, a verificare l’ esito degli interventi; e inoltre è il veicolo di informazione interprofessionale ed organizzativa”¹⁵

Aspetti sostanziali della cartella sociale saranno:

- raccoglie il processo di aiuto gli interventi sul caso
- non è un atto documentario compatto e consequenziale, vi sono schede diverse, vi sono parti compilate da operatori diversi, in quanto strumento completo essa non prescinde da elementi amministrativi e interprofessionali (questo pone il problema soprattutto con i nuovi mezzi informatici di limitare gli accessi alle parti di competenza esclusiva del singolo operatore, es. l’ amministrativo non potrà accedere alla parte di diario)
- la cartella risponde ad un dovere deontologico di garanzia di una continuità e progettualità di intervento, favorisce la riflessione sull’ azione, permette la sintetica trasmissione di informazioni in équipe, permette una rapida ricostruzione della richiesta espressa, i tempi dell’ intervento, le energie professionali richieste
- permette di trarre quegli elementi valutativi che orientano la programmazione e la pianificazione dei servizi, offrendo ai livelli superiori adeguate informazioni sul lavoro svolto e sulla qualità degli interventi avviati
- la costruzione di una cartella mette in luce necessariamente le metodologie professionali (scegliere quali informazioni riportare in cartella presuppone la scelta di orientamenti metodologici di fondo).

Non esiste una cartella standardizzata per tutti i servizi sociali, esportabile in ogni servizio sociale. I tanti progetti di cartella informatizzata hanno poi dato a varie tipologie.

Da un punto di vista metodologico la cartella sociale dovrebbe:

- essere facilmente fruibile
- le informazioni riportate chiare, comprensibili, completa, aggiornata, con dati pertinenti al caso e al processo di aiuto, con una raccolta sistematica di dati su una situazione, e sul modo in cui è stata affrontata, in modo che, in qualsiasi momento, l’assistente sociale possa ricostruire il percorso del caso e fare una verifica del proprio lavoro e del cammino delle persone.
- schematicamente leggibile, capace di registrare e rendere evidenti informazioni specifiche, chiavi di lettura, modalità di analisi...

La **registrazione del diario** rappresenta “uno strumento documentativo con finalità di analisi e rielaborazione, non si limiterà a descrivere, ma si occuperà anche di collegare, interpretare, motivare, concettualizzare”.¹⁶

Dellavalle sottolinea come si tratti di uno strumento di dominio del proprio lavoro e di autotutela del professionista.

I contenuti della registrazione riguardano:

¹⁵ M. Cesaroni, R. Sequi , *Sistema informativo e servizi sociali*, NIS, Roma 1997, pag. 68

¹⁶ M. Dellavalle, *Fascino e responsabilità dello scrivere nel servizio sociale*, in *La Rivista di Servizio Sociale*, n.4/2000, p. 11

- il processo di aiuto e quindi il suo andamento, le retroazioni e le dinamiche relazionali al suo interno
- le caratteristiche delle persone, la loro storia, le reti, le relazioni, gli stili di vita, di fronteggiamento dei problemi, le strategie di copying
- la situazione ed il suo contesto, i problemi da affrontare
- le risorse di cui si dispone o quelle opportune
- la valutazione diagnostica, gli obiettivi, il contratto, il progetto, la sua realizzazione, gli esiti, gli indicatori e le modalità di verifica
- la rete dell' intervento

Vi saranno poi le registrazioni dei colloqui importanti e significativi con la modalità della sintesi dei contenuti o nel caso di necessità la registrazione del verbale del colloquio.

Le registrazioni potranno contenere inoltre gli eventi, le proposte, i piani di azione, tutto il materiale che viene utilizzato con la persona per accompagnarla nel suo percorso (Ferrario 1997)¹⁷, le ipotesi interpretative.

All' interno dei servizi, forse attanagliati dallo scorrere veloce degli eventi e dalla quotidianità, la compilazione della cartella e la registrazione è accompagnata da fatica e resistenze.

La documentazione non è un compito facile: ha un fine intrinseco di accessibilità, per cui non può essere strutturata in un maniera tale per cui non è utilizzabile da altri, ma solo da chi l'ha prodotta.

La documentazione rimanda quindi alle competenze comunicative dell'assistente sociale, in particolare alla comunicazione scritta.

«Scrivere, per un assistente sociale, rappresenta un atto quotidiano, spesso collegato alla diffusa convinzione che esso rappresenti una semplice trasposizione grafica del linguaggio verbale»¹⁸.

Perché scriviamo:

- per informare
- per analizzare (si attende la nostra conclusione)
- per argomentare (obiettività, ordine logico, valore degli argomenti, consistenza della conclusione).

Il discorso scritto, se vuole comunicare qualcosa, deve

- presupporre la presenza e l'attenzione del lettore, senza poterla però verificare: l'attenzione è immaginata prima che accada ed orienta il discorso; inoltre bisogna anche prevedere le reazioni di chi legge;
- inoltre chi scrive, oltre a preoccuparsi di dire cose che ritiene importanti, deve dirle in modo che siano comprese, e riescano a vivere da sole, indipendentemente da chi le ha scritte - la parola scritta vive in un contesto artificiale, quello della pagina, di un insieme di pagine, di un libro
- per scrivere bene bisogna saper scrivere correttamente

¹⁷ Ferrario F. *Le dimensioni dell'intervento sociale*, Carocci, Roma, 1996.

¹⁸ M. Dellavalle, *Fascino e responsabilità dello scrivere nel servizio sociale*, in *La Rivista di Servizio Sociale*, n.4/2000, p. 3-4

TRE REGOLE PER LA PAROLA SCRITTA¹⁹

- a. La convenienza e la proprietà del lessico: la parola scritta deve diventare autonoma rispetto a chi la scrive: deve significare da sola un pensiero, un racconto di fatti, l'illustrazione di un prodotto ecc. La proprietà e la convenienza del lessico: la scelta della parola giusta in un contesto
- b. l'architettura - o la struttura - del testo (la trama) ed il ritmo: la sua organizzazione
- c. la grammatica del testo: la costruzione sintattica, periodi brevi o lunghi, l'uso della punteggiatura

La relazione sociale

La relazione rappresenta una tipologia di documentazione rivolta all'esterno del servizio o comunque diverso da colui che scrive.

«La relazione sociale è lo strumento di comunicazione scritta nel servizio sociale: nessuna descrizione degli avvenimenti può sostituirsi ad un testo che trasmetta gli esiti dei processi tecnico professionali di analisi, valutazione, progettazione»²⁰.

La relazione sociale non è un semplice resoconto di fatti, una descrizione, una fotografia: contiene elementi descrittivi e narrativi, ma selezionati, ordinati, dotati di un senso, in rapporto all'interlocutore della relazione sociale²¹.

La relazione è uno strumento che presuppone l'esistenza di un contatto o l'attivazione di un percorso con la persona.

L'esistenza di un percorso di aiuto anche solo ideativo e non ancora concreto è presupposto per la definizione di una relazione.

La relazione diviene quindi strumento di ridefinizione della situazione.

L'utente ha il diritto di conoscere i contenuti della relazione (tranne le situazioni in cui si ipotizza l'esistenza di un reato).

Anche le relazioni inviate al tribunale minorenni possono entrare in possesso della persona attraverso i suoi legali.

La recente normativa (codice deontologico art. 12 sottolinea come il consenso informato dell'utente è un elemento vincolante, la legge 328\00 sottolinea il tema della partecipazione delle persone alla gestione dei servizi).

Alla luce di questa sottolineatura emerge come momento importante non solo la predisposizione e la cura nel momento della stesura della relazione ma anche la previsione di un momento di "restituzione" del suo contenuto alla persona.

Alcune professioni come lo psicologo hanno nelle loro prassi colloqui di "sintesi" o restituzione con le famiglie (es. sulle psicodiagnosi effettuate) o alcune prassi operative come i colloqui per la selezione delle famiglie adottive prevedono già per molti operatori il momento della restituzione.

Relazione e restituzione all'utente significa anche uno spazio emotivo attraverso il quale l'operatore restituisce alla persona un'immagine del percorso vissuto e l'immagine del sé della persona, le consapevolezze acquisite.

Pensare alla relazione come strumento condivisibile con l'utente significa pensare a ciò che si scrive, a come individuare concetti e fatti in modo che renderle sempre più aderenti e trasparenti,

¹⁹ C. Pregno, *Dispensa del Corso di metodi e tecniche del servizio sociale*, Corso di Laurea in servizio sociale Facoltà Scienze Politiche Università di Torino

²⁰ M. Dellavalle, *Fascino e responsabilità...*, cit., p. 15

²¹ C. Pregno, *Dispensa del Corso di metodi e tecniche del servizio sociale*, Corso di Laurea in servizio sociale Facoltà Scienze Politiche Università di Torino

significa collegare le valutazioni in modo coerente con le osservazioni, allo stesso modo con cui immaginare il proprio committente, incide sulla scelta e l'esposizione di contenuti.

Il destinatario/interlocutore della relazione è una variabile centrale: «la comunicazione [deve essere] specifica per quell'interlocutore, [lo stesso deve essere] individuato in relazione al suo modello culturale, alle sue competenze e al suo ruolo in ragione dei quali è coinvolto nel processo comunicativo e in quello di aiuto»²².

Moffa e Salvetti²³ individuano gli indicatori che richiedono attenzione in una comunicazione scritta

1. il contesto
 - il mandato in base al quale nasce la scrittura
 - il destinatario/interlocutore
 - gli scopi in relazione all'utente e al suo problema
2. i contenuti
 - l'oggetto
 - la selezione delle informazioni
 - la trattazione degli argomenti
3. la forma del testo
 - pianificazione del documento (scaletta)
 - scelta del linguaggio e carattere del documento.

Pregno²⁴ propone i seguenti fuochi di attenzione ed operazioni mentali che l'operatore deve affrontare nel momento della stesura di una relazione.

Un testo si modula in rapporto ai destinatari, agli scopi, al carattere formale o informale del documento: I

- a. **in rapporto ai destinatari:** nella mente dell'assistente sociale devono essere ben individuati i lettori del testo (ed i futuri lettori condizionano la scelta del linguaggio che userà, la scelta delle "parole per dirlo"; l'assistente sociale è un mediatore culturale e linguistico: si pone il quesito della massima accessibilità del suo pensiero da parte dell'interlocutore)
- b. **in rapporto agli scopi:** anche gli scopi influenzano la scelta del linguaggio, la selezione dell'informazione, il taglio tematico.

Considerando le finalità prevalenti si può tentare di classificare le relazioni come documenti di tipo:

- informativo (per illustrare una situazione problematica mediante i fatti osservati e le evidenze raccolte; oppure per dare indicazioni di ordine operativo per l'esecuzione di un programma: le note organizzative di un progetto sulla prevenzione al disagio minorile)
- informativo/valutativo: la situazione problematica è indagata e i fatti valutati - interpretati
- propositivo: si mette a fuoco un problema, se ne valutano cause e conseguenze, si propongono delle soluzioni. L'intento primario è persuasivo
- stimolativo, con varie sfaccettature: - motivare alla partecipazione, - ottenere il consenso e l'adesione su obiettivi e programmi, - provocare il dibattito per sollecitare la produzione di idee e proposte

²² B. Moffa, T. Salvetti, *Comunicare nel lavoro sociale: la relazione scritta*, in *La Rivista di Servizio Sociale*, n. 1/98

²³ Moffa B., Salvetti T., *Comunicare nel lavoro sociale: la relazione scritta*, in *La Rivista di Servizio Sociale*, 1/1998

²⁴ C. Pregno, *Dispensa del Corso di metodi e tecniche del servizio sociale*, Corso di Laurea in servizio sociale Facoltà Scienze Politiche Università di Torino

- c. **in rapporto alla formalità e all'informalità**: i documenti formali sono più strutturati, hanno scadenze prestabilite, hanno destinatari e canali di diffusione di tipo istituzionale. Si possono considerare informali: la sintesi di un lavoro di gruppo, la relazione per un dibattito.

Messo a fuoco il tema, inizia la fase di

- a. **progettazione della relazione**, ovvero la definizione dei contenuti e la struttura del testo. Innanzitutto si definisce *un'ipotesi di lavoro*, attraverso una "scaletta" o indice, dove si appuntano gli argomenti principali e quelli secondari, le idee, le suggestioni; la scaletta è un progetto progressivamente modificabile, che serve ad orientare il lavoro di ricerca e di classificazione dell'informazione.
- b. quindi **ipotesi di lavoro e ricerca e raccolta delle informazioni** per la trattazione dell'argomento. Le fonti documentarie possono essere di diverso tipo: se scrivo una relazione al Tribunale userò i dati dei colloqui e dell'osservazione diretta; se scrivo un progetto sul tema del lavoro e della formazione professionale userò dati statistici sull'occupazione, sulla popolazione, sulla scolarità, nonché informazioni legislative sugli obiettivi dei servizi ("rimuovere le cause di emarginazione"), eventuali altri documenti sullo stesso tema, pubblicazioni tecniche sulla materia (per rispondere alla domanda "perché un servizio sociale, che non è il collocamento, si occupa del lavoro? E in che modo può occuparsene?"), eventuali ricerche
- c. il passaggio ulteriore è **l'analisi e valutazione dell'informazione per valutare quella pertinente e significativa** ai fini della trattazione del tema (si riflette quindi sulle conoscenze acquisite, mentalmente e su carta); ciò produce
- d. **un progetto di testo** vicino a quello definitivo.

La struttura del testo si articola in tre grandi parti:

- **l'introduzione** che ha funzione di inquadramento, serve a delineare la materia, ad esplicitare le angolazioni da cui sarà esaminata, le intenzioni di chi scrive
 - **la parte centrale**: ha finalità espositive; è il corpo informativo del documento, si articola in sezioni (parti, capitoli, paragrafi, a seconda della complessità del documento) che presentano i contenuti logici e le proposte operative
 - **la conclusione**: ricapitola i concetti fondamentali rispetto ai nodi problematici e alle interpretazioni e può servire a sottolineare le tematiche di ordine propositivo.
- e. **la redazione del testo**: è un'attività da sorvegliare attentamente (la scrittura è soggetta a variabili soggettive come il patrimonio culturale, la competenza linguistica, il gusto e la sensibilità). Si deve fare attenzione al linguaggio (evitare il gergo professionale) e usare con proprietà i termini tecnici (anche in rapporto alla destinazione del documento; alla coerenza logica delle sequenze espositive e argomentative e dell'organizzazione delle informazioni, perché l'esposizione risulti convincente e credibile; ad inserire nel testo (se la materia lo richiede) tabelle statistiche o grafici di facile lettura; a titolare le parti per migliorare la comprensione del testo (se è di una certa lunghezza); a dare al testo un'omogeneità stilistica.
 - f. **la verifica del testo**. Si è pronti per la stampa, si fanno le ultime correzioni, sul contenuto, sull'esposizione, sulla lingua (l'ortografia, la punteggiatura).

FACOLTA' DI SCIENZE POLITICHE
CORSO DI LAUREA IN SERVIZIO SOCIALE
METODI E TECNICHE DI SERVIZIO SOCIALE I
Docente Avataneo Chiara