

- 1 - *Il patrimonio metodologico del servizio sociale, il processo di aiuto...l'elaborazione di modelli di intervento*

□ Come nasce il sapere, la teoria di servizio sociale

La professionalità dell' A.s., come di ogni professione si basa su:

motivazioni¹

capacità operative

ma anche su un insieme di conoscenze trasmissibili , tali da poter costituire materia di insegnamento

cioè una disciplina con proprie contenuti e regole. (lucido1)

Essa è da intendersi come quella **forma concettuale** che permette agli operatori, i quali realizzano in pratica il lavoro sociale, di agire sulla base di un senso loro proprio, grazie al fatto di attingere a conoscenze specifiche².

Se volessimo sintetizzare in un'unica parola interrogarsi sul metodo è una ricerca di scientificità dell' agire professionale.

Questa è stata una preoccupazione che ha attraversato in modo diverso lo sviluppo e la crescita della professione.

La volontà di descrivere scientificamente i percorsi di aiuto intrapresi con le persone, nel tentativo di non attribuire tutto al buon senso del momento o alle caratteristiche personali di questo o quel operatore, la ricerca di percorsi operativi iscritti in un percorso scientifico...perché faccio così, posso riproporlo con una certa sequenza altre situazioni...ha attraversato la storia della professione con sottolineature e approfondimenti diversi.

Ferrario³, ne abbiamo già parlato, sottolinea come fattori diversi abbiano influenzato questo cammino:

- Contenuto pragmatico della professione
- Non sufficiente legittimazione
- Percorsi formativi iniziali non accademici non sempre in grado di proporre percorsi teoria-prassi-teoria forti
- Fattori di genere

La domanda che sorge spontanea, da dove e come nasce questo sapere?

Partiamo da a cosa serve ad un' assistente sociale una conoscenza.

Quando un' Ass.soc. prende in considerazione una teoria o apprende un nuovo approccio teorico il suo obiettivo è sviluppare , perfezionare, conoscere un nuovo paradigma per poter avere un mezzo per meglio comprendere e maneggiare (mi piace questo termine perché mi dà il senso del detto: "avere le mani in pasta...") la complessità dei fatti incontrati, la varietà di problemi e storie di vita che incontra sul suo cammino, quindi durante la sua azione, in modo che si possa dedurne la natura dell' intervento e se possano possibilmente prevedere gli effetti ...

¹ Studio sulle motivazioni e la soddisfazione...che cosa motiva l' a.s. non solo l' altruismo ma il bisogno di acquisire competenze e tecniche per aiutar persone in difficoltà. Rassegna di Servizio Sociale 3.03 pag. 105 Karoline Benedetti e Luca Fazzi

² Folgheraiter F. (1998) Teoria e metodologia del Servizio Sociale, F. Angeli, Milano

³ F: Ferrario, "Le dimensioni dell' intervento sociale" , NIS, Roma 1996

Non si tratta quindi di una

CONOSCENZA PER LA CONOSCENZA MA DI CONOSCENZA IN FUNZIONE DI UNA UTILIZZAZIONE, e' una conoscenza che finalizza gli elementi conoscitivi all'INTERVENTO.

La **conoscenza** a cui si attinge non è una conoscenza solo descrittiva (descrivere ciò che è successo...genesi di un fatto...ricerca di cause e condizioni di partenza di un fatto) o solo interpretativa (cercare di dare un senso, attribuire significati, dare possibili spiegazioni) ma è anche **OPERATIVA**.

Questo non significa che vi sia coincidenza tra pratica professionale e teoria.

Parlando di **teoria** del servizio sociale gli autori anglosassoni utilizzano due termini

Teoria della pratica ...practice theory ⇨ teoria operativa e metodologica, è il sapere che si ricava dalla descrizione e interpretazione di una realtà operativa.

Es. lavoro con le coppie che rivolgono domanda di adozione, avrò già delle conoscenze, indicatori etc...ma dalla prassi e dalla realtà ricavo nuovi saperi sui criteri valutativi e prognostici della capacità genitoriale anche in relazione alle situazioni dei bambini dichiarati adottabili, ricavo sapere per finalizzare meglio le mie valutazioni e creo nuovi percorsi metodologici.

Teoria per la pratica ⇨ modelli di analisi e di intervento per la pratica attraverso un confronto con le teorie delle scienze sociali.

Es. Conosco teorie sui cicli di vita della famiglia per effettuare selezioni corrette. Apprendo, studio, utilizzo le teorie sull'attaccamento e sui danni dell'istituzionalizzazione, valuto e seguirò meglio la situazione dei bambini in adozione, in affidamento, in comunità.

Rifacendosi alla definizione data precedentemente le fonti dell'elaborazione teorica del servizio sociale si ritrovano quindi sulle riflessioni provenienti da altre scienze umane....teoria per la pratica, ma anche sulla prassi, teoria della pratica. Lucido 3

E' evidente intuitivamente che il lavoro di Serv. Soc. implica un possesso di **Sapere Pratico**, non qui inteso come saper fare, ma un sapere che nasce dalla operatività concreta .

Sapere non per conoscere leggi generali ma per applicare criteri generali a situazioni concrete, è un sapere per agire.

Ma quando un sapere è scienza?

...quando non è un sapere individuale ma può essere sottoposto al controllo della comunità scientifica, tenendo conto che il sapere è in relazione ad un particolare momento storico..il sapere scientifico non è un sapere stabile.

La filosofia contemporanea, anni 60\70, ha ritrovato interesse verso l'ambito del saper pratico e le sue peculiarità.

Anche il sapere pratico ha una sua rigorosità, seppur non assimilabile alle scienze esatte...non aspira all'esattezza tipica delle scienze teoriche.

La domanda diventa, quali sono le caratteristiche salienti del sapere pratico?

- *Sapere per operare...per ...non consequenziale(per poi operare) ma sapere che si costruisce per ben operare. La finalità dell'agire è fondamentale...teoria per dirigere l'*

azione, sapere istruito dall' azione sapere che sa organizzare un ragionamento per in vista dall' azione da compiere. ➡ soggetto e agente sono entrambi coinvolti

- *È un sapere rigoroso ma non esatto, è sapere tipologico, non cerca leggi universali ma “immagini, visioni, tipologie” disponibili per orientare lo sguardo e la conoscenza. SAPERE non universale ma un sapere di una realtà concreta*
- *Dialogico, cerca la comprensione attraverso il dialogo e il dibattito sui casi\congruenza delle ipotesi iniziali.*
- *Natura prudentiale e ermeneutica, cioè interpretativa entra in gioco anche l' agente della conoscenza⁴*

Ermeneutica: termine della filosofia greca che designa l' arte o la tecnica di interpretazione.

(lucido 2)

Il servizio sociale è nella sua attività stessa una elaborazione e realizzazione di sapere pratico.

Certamente vi è la necessità di un sapere puramente teorico con fini conoscitivi (sapere sociologico, psicologico, giuridico, antropologico...) ma con queste sole conoscenze non si realizzerebbe nessun intervento di servizio sociale, che invece prende forma nel momento in cui una conoscenza viene resa funzionale ad un' attività il cui compito è progettare interventi in situazioni socialmente rilevanti.

Il rapporto e la necessità di impiegare elementi di conoscenza da altre discipline ha portato alla definizione di **sapere complesso non autonomo per definire il sapere di servizio sociale**.

Il lavoro sociale , infatti , si concentra su molti e complessi aspetti che impongono un bagaglio scientifico con più punti di vista , cioè una *panoramica scientifica di complessità*.

L' integrazione – desiderabile- tra diverse discipline rappresenta per il ss sia un punto di forza che di debolezza. Di forza perchè la natura eclettica di un sapere collima con la complessità sociale con la quale l' a.s si trova ad interagire, di debolezza se l' interrelazione con altre discipline diventa un magma in cui restare intrappolati, invece che una cassetta per gli attrezzi.

Metodo di servizio sociale

La presunta scienza del servizio sociale che trae la sua essenza nei rapporti fra scienze sociali e che con esse interagisce, a che metodo fa e deve fare riferimento per l' attuazione dei suoi obiettivi?

Significa parlare del procedimento metodologico. Per procedimento metodologico si intende uno schema di riferimento concettuale che guida l' azione professionale. E' un metodo codificato di procedere attraverso fasi definite.

Abbiamo definito la scorsa lezione cosa intendiamo per metodo

- Ferrario⁵:
metodo : percorso (via cammino), che articolato secondo criteri opportuni (procedere razionale) conduce al raggiungimento di obiettivi predefiniti (per raggiungere mete prefissate).
- Ponticelli⁶:
concatenazione logica di operazioni poste per raggiungere determinati obiettivi

⁴ C. Marzotto “Per un Epistemologia del Servizio Sociale”, F. Angeli, Milano, 2002

⁵ F: Ferrario, “Le dimensioni dell' intervento sociale” , NIS, Roma 1996

- (schemi concettuali) che orientano l' uso degli strumenti più idonei a raggiungere gli obiettivi dell' intervento .

Il procedimento metodologico proposto è quello delle scienze sociali applicate prassi-teoria-prassi. segue lo schema concettuale del processo di risoluzione dei problemi e di presa della decisioni:

La scansione in fasi rappresenta il superamento di un modello lineare tipico del modello medico: studio-diagnosi-trattamento per passare ad un modello processuale che si sviluppa in fasi che possono essere così sintetizzate sebbene nei vari autori sia enfatizzata una o un' altra fase.

| |
|------------------------------|
| Fase conoscitivo\descrittiva |
| Fase valutativa\decisionale |
| Fase attuativa |
| Fase di conclusiva\verifica |

Durante lo sviluppo della metodologia del servizio sociale s è passati da un' articolazione del processo di aiuto attraverso le fasi denominate: *studio, diagnosi, trattamento*, di stampo chiaramente medico, ad una logica metodologica più di stampo "processuale".

Secondo E. Bianchi (1983)⁷ il cambiamento rilevante è l' introduzione esplicita della definizione di *obiettivi*, che denotano il pieno superamento di una logica cura/terapia, dando così spazio ad una componente promozionale e processuale del percorso di aiuto sociale.

Il percorso di aiuto può essere rappresentato come una sequenza di *fasi*, una successione di tappe, non in sequenza lineare, ma inserite in un processo a "spirale".

Durante il processo si realizza l'intervento e contestualmente si sviluppa tra i due soggetti la relazione.

Compito universalmente accettato dell'intervento di aiuto è quello di generare un comportamento più appropriato. Gli obiettivi specifici saranno determinati dall'operatore e dall'utente, in modo collaborativo mentre interagiscono nella relazione d'aiuto.

Carkhuff, sottolinea come il processo di aiuto si muova su una "linea direttrice" che individua tre scopi⁸ per l'utente:

Autoesplorazione → **Comprensione** → **Azione**

La scansione in fasi è proposta con lievi differenza tra i vari autori. Le fasi permettono di impostare in modo consequenziale gli interventi professionali.

Ferrario (modello unitario) propone questa scansione in fasi

1. **individuazione o riconoscimento del problema sia individuale che sociale**
2. **raccolta di informazioni per una prima analisi della persona**
3. **valutazione della situazione**
4. **fissazione degli obiettivi, formulazione del piano di lavoro, contratto per la sua attuazione**
5. **attuazione del piano di lavoro**
6. **verifica dell' andamento del processo di aiuto e dei risultati ottenuti**
7. **conclusione del processo**⁹

⁷ Bianchi E., "Alcuni appunti sul metodo di servizio sociale", in AA.VV."Servizio sociale, sociologia, psicologia: ripresa critica di un dibattito teorico", Fondazione Zancan, Padova, 1983

⁸ Carkhuff R., "L' Arte di aiutare. Manuale", Erickson, 1989, Trento.

⁹ M. Ponticelli, "Lineamenti di servizio sociale", Astrolabio, Roma 1987.

M.Lerna:

1. individuazione del problema e presa in carico (avvio del processo di aiuto)
2. analisi del problema e delle risorse
3. valutazione preliminare del problema e enucleazione degli obiettivi dell'intervento
4. elaborazione del progetto di intervento e contratto
5. attuazione del progetto di intervento
6. verifica e valutazione dei risultati
7. conclusione del processo di aiuto

Alcune considerazioni

- ❑ Se obiettivo principale è l'aiuto a singoli, gruppo e collettività cade dagli anni 80 in avanti la distinzione tra metodi facendosi sempre più strada la possibilità per gli operatori di rifarsi ad un metodo **unitario indipendentemente dal tipo di utenza o di problema che l'Ass. Soc. si trova ad affrontare**. Lo spostamento a vantaggio di un metodo unitario parte dall'attribuire centralità al processo di aiuto. Dopo una parentesi di 20 anni che ha visto il dominio di metodologie d'oltreoceano come il casework, il group work, il community work, la ricerca sociale e l'amministrazione dei servizi e la successiva crisi si inizia a parlare di metodo verso la metà degli anni 70\inizio anni 80.
- ❑ Il percorso si sviluppa con una logica "circolare a spirale", ha una scansione in fasi cronologiche ma posso ritrovarmi in fasi già attraversate arricchendoli di nuove informazioni, anticipare fasi successive. Ad es. non smetto mai di raccogliere nuove informazioni ciò che sarà differente saranno le attività e gli strumenti che utilizzerò in ciascuna fase. (es. utilizzerò di una visita domiciliare per raccogliere elementi conoscitivi mentre utilizzerò un colloquio per "restituire" una valutazione). La scansione in fasi, rappresenta soprattutto uno "strumento concettuale", una sorta di cartina geografica che permette all'operatore di orientarsi, ritrovarsi e riprendere il cammino.
- ❑ Lo schema assumerà nei vari modelli valenze diverse o enfasi diversa nelle diverse fasi a seconda del tipo di approccio che si userà.
- ❑ Il metodo rimane un "cammino fra persone" inteso come sistemi esperienziali in cambiamento. Questo significa per l'operatore andare oltre l'etichetta del "problema" nella consapevolezza che si tratta di uno dei tanti stigmi possibili, confinato in dato momento storico-sociale e culturale. Il processo metodologico non deve essere unicamente il punto di partenza per definire un problema ma deve rappresentare un punto di partenza per una "de-problematizzazione" di una situazione di vita e una metodologia che si confermi come un progetto educativo di crescita e di cambiamento.