

Termini che vanno specificati

METODO

Procedimento atto a garantire sul piano teorico e pratico la funzionalità e la costanza, la rigosità di un lavoro o di un comportamento. Procedimento razionale composto di fasi. Nel processo di aiuto rappresenta la consequenzialità della fasi per raggiungere l'obiettivo dell'aiuto, il procedere con coerenza rispetto alle valutazioni, alle teorie di riferimento, ai principi etici e deontologici e alle acquisizioni derivanti dall'esperienza.

TECNICHE

L'insieme delle norme che regolano l'esecuzione pratica e strumentale di un'arte, una scienza o un'attività professionale. Nel processo di aiuto le tecniche riguardano le norme che regolano le diverse fasi del processo (tecniche per l'accoglimento della domanda, per la presa in carico), la modalità di uso e utilizzo di strumenti professionali come il colloquio, la visita domiciliare, le modalità di intervento (tecniche per gestire un aiuto economico, un affidamento, un'assistenza domiciliare)

STRUMENTI

Sono i mezzi necessari per raggiungere uno scopo. Nel processo di aiuto riconosciamo vari tipi di strumenti concettuali e pratici: di indagine (il colloquio informativo, il tipo di domande), di diagnosi (l'ipotesi e la sua verifica), di ingaggio (contratto collaborativo), di intervento (le risorse concrete, la relazione di aiuto psicosociale), di lavoro (la documentazione, il lavoro di équipe, la ricerca, le banche dati).

STRATEGIE

Rappresentano l'insieme dei mezzi utilizzati per raggiungere uno scopo e un obiettivo, rappresenta il buon utilizzo in termini ideativi dei mezzi a disposizione per raggiungere o formulare un piano di lavoro. Nel processo di aiuto rappresentano le iniziative dell'operatore che elabora un piano di lavoro nella prospettiva di raggiungere uno scopo, un risultato, un obiettivo, prevedendo i possibili risultati (piano di lavoro articolato, individuazione di punti bersaglio).

TATTICHE

Accorgimenti per gestire una situazione pratica. Nel processo di aiuto abbiamo e usiamo tattiche nella gestione del rapporto professionale, tattiche nella conduzione di un colloquio, nella costruzione di un contesto collaborativi, nella proposta di intervento.

Nella pratica l'utilizzo di questi termini è più complessa, sembra quasi un gioco di scatole cinesi, devo infatti sempre avere chiaro qual è il mio contesto di riferimento, il senso con cui sto

utilizzando il termine, qual è la il mio sfondo per poi definire la prospettiva con cui sto usando il termine.

Posso parlare di un colloquio riferendomi al metodo di conduzione (procedimento per attuarlo), potrà essere uno strumento (per l' indagine,) posso riferirmi alle tecniche di conduzione del colloquio, può far parte degli strumenti o strategie per raggiungere un obiettivo.

Il buon uso di un linguaggio professionale è sinonimo di professionalità

Alcuni termini ricorrenti: la domanda, il problema, l'oggetto di lavoro, il cliente/l'utente¹.

La domanda. Ciò che è richiesto esplicitamente o implicitamente, consapevolmente o in termini inconsci.

Per fornire servizi adeguati o di qualità è fondamentale rispondere a ciò che la popolazione o il mercato richiedono.

È necessaria una capacità di lettura della domanda: quindi raccogliere la domanda esplicita, letterale, ma non soltanto, sentirsi sollecitati a scoprirne il vero significato. La domanda va maneggiata, scomposta, interpretata. Ciò è necessario per disegnare un progetto d'intervento.

Un'organizzazione di servizi fornisce una prefigurazione delle possibili risposte che può dare: per cui la persona orienta la propria domanda in rapporto a questa prefigurazione – m'immagino che...

Col tempo si sviluppa una certa congruenza (routine) tra cittadino e servizio. Fornire ai clienti un'immagine diversa del servizio li aiuta a formulare domande differenti².

I problemi: il problema fa parte della vita. È un quesito, un dilemma, un'incognita che attende una soluzione.

In un modello teorico classico, il processo di servizio sociale individuale di Helen Perlman (1957), l'autrice afferma che il processo di servizio sociale individuale è essenzialmente un processo di soluzione di problemi³, ma questo non vuol dire che il servizio sociale risolva tutti i problemi, deriva dal concepire l'intera vita umana come un processo continuo di soluzione problemi. Questo processo, che riguarda tutti gli esseri umani, dalla nascita alla morte, ha essenzialmente due finalità: la riduzione di uno stato d'insoddisfazione o il passaggio ad uno stato di soddisfazione maggiore.

L'assistente sociale interviene laddove la naturale capacità della persona di risolvere i problemi viene a mancare, per diverse ragioni (una condizione di stress particolare, ad esempio).

Questa premessa per ricollocare il termine in una dimensione di normalità.

Il termine problema, nel modello della Perlman, può essere una qualsiasi questione esistenziale.

Altri due autori, Allen Pincus e Anna Minahan, affermano che quando si parla di una situazione come di un problema, abbiamo già formulato un giudizio su quella situazione. Si può quindi dire che un problema è un insieme fatto di tre parti collegate:

- una condizione o situazione sociale;
- delle persone che hanno giudicato problematica la condizione o la situazione sociale;

¹ Tratto da A. Orsenigo, *La costruzione dell'oggetto di lavoro e il modo di trattarlo nella progettazione*, Animazione Sociale, 11/99

² La routine non è solo un evento negativo: consente conoscenza e la costruzione di un codice comunicativo comune. Nello stesso tempo, un'immagine altra di servizio dà l'idea di una "cura" diversa. Se mi preoccupo non solo del fatto che una persona abbia il tesserino timbrato, ma anche della licenza media, come operatore sto ampliando i margini dell'interazione persona-servizio, ed inserisco un elemento nuovo nel progetto di vita della persona.

³ H. Perlman, *Il processo di servizio sociale individuale*, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *I modelli teorici del servizio sociale*, Astrolabio, Roma, 1985, p. 53 e sgg.

- i motivi e le basi della loro valutazione⁴.

Questa definizione di problema ci aiuta a collocare ogni problema (individuale o collettivo, definito da un individuo o definito istituzionalmente) in uno spazio di relatività – il problema esiste quando è definito come tale. Questo ci mette un po' in crisi, vuol dire che i problemi hanno bisogno di essere pensati per esistere: i problemi come frutto di una costruzione sociale ed individuale⁵ → non esistono in natura, ma sono il prodotto di complesse costruzioni in cui s'intrecciano rappresentazioni di sé e del mondo, emozioni e razionalità, memorie, pensieri, ricchezze e mancanze, rappresentazioni del passato e prefigurazioni del futuro. Per pensarli, le organizzazioni devono ricorrere a strumenti per pensare, più o meno consapevoli, quadri di riferimento, contenitori, schemi mentali. L'uso di stupefacenti in sé non è un problema, lo è in rapporto ad un sistema di norme, valori, paure, emozioni collegate. Le droghe leggere, le droghe pesanti: chi dice che le prime non siano un problema per la salute, chi dice che sono danno allo stesso modo.

Inoltre, i problemi sono relativi nel tempo: un problema non è sempre un problema. I problemi sono in divenire, vanno collocati su un asse temporale; ciò che è oggi un problema, tra un anno potrebbe non più esserlo.

L'individuazione dell'esistenza dei problemi può essere uno specifico compito del tecnico; si dice che solo i tecnici riescono a individuarli → riconduzione da parte dei tecnici dei disagi, desideri, domande dei clienti ai veri problemi che li originano. È un modello di razionalità forte: il paziente descrive i sintomi, ma è il medico che definisce il problema. Autorità del tecnico. Il limite di questo modello è che, siccome i tecnici hanno memorizzato le soluzioni per una serie di problemi, sono indotti a riconoscere quelli collegati alle soluzioni e non altri; si dice "le organizzazioni sono piene di soluzioni alla ricerca di problemi".

Definire qualcosa – un fenomeno sociale, un comportamento individuale – come problema è anche un potere: qualcuno ha il potere di definire qualcosa come problema: i tecnici, i dirigenti, i gruppi politici, i media, specifiche organizzazioni, la comunità scientifica. Dare potere alle persone è accettare che possano dare una loro definizione di problema e creare le condizioni affinché possano dirlo. Poi si può negoziare, se il problema individuato dal tecnico è un altro o se il tecnico non ha soluzioni per quel problema.

Nel sociale, possiamo identificare due grandi categorie di problemi: quelli generali, istituzionalmente definiti, capaci di orientare e di identificare un servizio e i soggetti che ad esso accedono; quelli specifici: sono quelli legati al singolo caso trattato, costruiti volta per volta.

Al problema, noi attribuiamo molti significati:

1. sinonimi d'imperfezione. La situazione ideale è quella senza problemi
2. un giogo da sopportare: essi sono legati al destino, è un titolo di merito sopportare la gravosità dei problemi, non c'è nulla da fare
3. una sfida: risolvere problemi appassiona → è la sfida (contro l'imperfetto, il disordine) individuale o di gruppo del problem solving. Si accompagna alla

⁴ A. Pincus., A. Minahan, *Un modello integrato per la pratica del servizio sociale*, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *I modelli teorici del servizio sociale*, Astrolabio, Roma, 1985, p. 254

⁵ La costruzione sociale riguarda tutti gli oggetti del nostro mondo: lo sfregio delle donne, in Bangla Desh, con l'acido per batterie non è un problema, dove avviene, a parte le vittime, è l'esercizio di un diritto legittimo.

convinzione che è essenziale aver imparato il maggior numero di soluzioni possibili a problemi predefiniti⁶

4. oggetti di ricerca, occasioni di relazioni, stimoli della curiosità. La centratura sulla loro soluzione si accompagna con il piacere per il percorso di ricerca. Sono opportunità e non solo minacce, stare con i problemi, nell'esplorare curioso⁷.

Possiamo trattarli in modi diversi:

- a. evitarli; l'oggetto di lavoro è il fastidio e non il problema configurato dal cliente, esterno o interno, si è guidati più dall'interesse individuale che da quello collettivo
- b. risolverli-eliminarli. Tendenza all'efficienza: non ci si riesce a rappresentare i problemi senza soluzione, si cerca di passare ad altri i problemi irrisolvibili, sino al paradosso "se non c'è soluzione, non c'è problema"
- c. gestirli: mantenere una relazione meno costosa e distruttiva con essi, si impara a convivere, senza essere travolti.

Il tema del problema è direttamente connesso all'oggetto di lavoro: il problema o la parte dei problemi sui quali decidiamo di intervenire (problemi di cui ci prendiamo cura); ciò che è possibile fare, date le risorse limitate, è investire sulla quota di problemi sui quali ci si può effettivamente alleare con i clienti per giungere a una loro soluzione o migliore gestione.

L'oggetto di lavoro non s'impone; esso è costruito dall'operatore, in relazione con il cliente ed in funzione dei modelli, delle routine, della cultura del servizio e dell'ambiente in cui opera.

L'oggetto di lavoro ha due dimensioni: quella generale in cui è l'organizzazione ad individuare i confini dell'area in cui i suoi membri sono autorizzati ad investire; e quella particolare, gli oggetti di lavoro specifici dei singoli progetti, costruiti sui particolari problemi del singolo cliente.

Gli oggetti di lavoro generali sono in una certa misura predefiniti → hanno la forma di mandati sociali ai servizi, di direttive, di programmi, di tendenze culturali, costituiscono il "quadro generale degli indirizzi", l'organizzazione dà delle piste per individuare l'oggetto di lavoro.

Non è però così automatica, la chiarezza nei servizi circa l'oggetto di lavoro, non è per nulla scontata. Gli oggetti di lavoro sono concetti, simboli, relazioni tra persone, gruppi, organizzazioni. Di fronte alla difficoltà di individuare gli oggetti di lavoro si tende ad ipersemplicificare. Buttarsi soltanto su aspetti molto concreti o marginali (l'arredamento anziché il funzionamento dell'ufficio).

Occorre una solida alleanza con i clienti (cittadini o altri servizi) nella costruzione degli oggetti di lavoro; un'alleanza di lavoro tra operatori e clienti.

Il cliente: il soggetto individuale o collettivo che beneficia del prodotto, che acquista, direttamente o indirettamente, il servizio, che interagisce con un'organizzazione per ottenere un intervento capace di risolvere o ridurre un problema. I clienti sono sia esterni all'organizzazione che interni.

⁶ Il rovescio della medaglia della soluzione è l'ipersoluzione: un modo di affrontare i problemi, fondato sulle migliori intenzioni, che finisce con l'avere effetti controproducenti (operazione riuscita, paziente deceduto). Watzlawick, Di bene in peggio

⁷ Un esempio di esplorazione che diventa fonte di sopravvivenza è nella Novella degli scacchi di Zweig: il protagonista per superare il silenzio e l'isolamento della prigionia inizia a giocare a scacchi con se stesso.

I clienti nei servizi sono rappresentabili come prosumer (tra producer e consumer), come utenti, utilizzatori di servizi e contemporaneamente come elementi attivi nella costruzione del prodotto stesso, nella realizzazione dei servizi ed anche nella loro progettazione. Integrazione tra i progetti dei clienti e quelli dell'operatore, dall'équipe, dal servizio.

VIII

Rispetto ai soggetti del processo di aiuto (singoli, famiglie, gruppi, soggetti collettivi) – per considerare realisticamente il “valore, dignità ed unicità di tutte le persone”⁸, occorre che le persone siano pensate, aiutate, comprese nel loro contesto di vita, per cui ad un lavoro diretto con le persone si dovrà affiancare un lavoro nei confronti del territorio (come ambiente di vita) e dell'organizzazione dei servizi (i soggetti erogatori di un certo tipo di risorse). Il concetto di processo di aiuto assume quindi una prospettiva multidimensionale.

Multidimensionalità, concretamente significa tenere conto (sempre) che i soggetti dell'intervento sociale sono la persona, l'organizzazione, il territorio e che un buon lavoro con le persone è inscindibile dal lavoro di territorio e dal lavoro all'interno dell'organizzazione e che oltre l'approccio al danno (la persona che porta un problema, magari già in fase acuta) esiste un approccio preventivo/promozionale (prima che il danno avvenga, prima che il danno diventi cronico e si può lavorare per la costruzione di risorse, per il singolo e per la comunità). Multidimensionalità non è lavoro di territorio⁹, è un concetto che tiene insieme le diverse funzioni del servizio sociale

- la presa in carico diretta dei casi, cioè il lavoro con gli utenti singoli
- la promozione di risorse – non solo per il singolo ma anche per le comunità
- l'analisi dei problemi di un contesto e la definizione di strategie di soluzione (e l'individuazione dei soggetti con cui condividere la progettazione di strategie)
- la ricerca sul proprio lavoro e la documentazione, i contributi nel campo della politica sociale, l'impegno nei confronti della cultura professionale – costruirla, renderla visibile
- il contribuire al miglioramento delle organizzazioni di servizio in cui si lavora
- l'impegno per costruire raccordi all'interno del sistema dei servizi .

La multidimensionalità trova fondamento nell'etica della responsabilità - essere chiamati a rispondere. L'assistente sociale deve assumersi la responsabilità di essere il professionista che collega domande e risposte, insieme a coloro che pongono le domande.

Le risposte, in campo sociale, non si trovano mai in una logica duale (domanda-risposta, appunto), ma sempre in una logica plurale, in cui i fattori di cui tenere conto sono moltissimi (le possibilità di accesso delle persone ai servizi, la domanda della persona, la professionalità dell'operatore – le sue capacità di lettura della domanda, per esempio, le prestazioni dell'ente, le prestazioni dei soggetti non istituzionali, le dimensioni della rete della persona, il contesto territoriale in cui si colloca la domanda, le domande inesprese, ecc.).

⁸ Articolo 1, Codice Deontologico degli Assistenti Sociali

⁹ Il lavoro di territorio è una modalità specifica di intervento in un ambito definito