

Giovanni Cellini - Marilena Dellavalle

Il processo di aiuto del servizio sociale

Prospettive metodologiche

Seconda edizione



G. Giappichelli Editore – Torino

Introduzione

Fra le professioni di aiuto, volte a promuovere la qualità di vita dei singoli e delle comunità e a ridurre il disagio esistenziale, sociale e psicologico, troviamo quella del servizio sociale che ha fatto la sua comparsa in Italia all'inizio degli anni venti del Novecento, sviluppandosi a partire dal Secondo Dopoguerra. Al 30 settembre 2021 erano più di quarantaseimila gli assistenti sociali che componevano l'Albo Unico¹. La professione opera in diversi ambiti, all'interno di servizi pubblici, privati e del terzo settore e, in misura ancora molto ridotta, come libera professione e nel mercato (Campanini, 2020).

All'interno della Pubblica Amministrazione, troviamo questa figura in molteplici ambiti istituzionali, quali: i servizi socio-assistenziali territoriali gestiti dagli enti locali; il Servizio Sanitario Nazionale, negli ospedali, nei servizi specialistici per la salute mentale, per le dipendenze, per le cure palliative, per la continuità assistenziale, nei consultori familiari; i Ministeri, in particolare il Ministero della Giustizia – nei servizi per minorenni sottoposti a procedimenti penali e per adulti detenuti o sottoposti a misure alternative alla detenzione – e quello dell'Interno, nei NOT (Nuclei Operativi Tossicodipendenze) operanti presso le Prefetture e nei Consigli Territoriali per l'Immigrazione; altri enti pubblici, come l'Istituto Nazionale Assicurazione contro gli infortuni sul Lavoro. Da alcuni anni la presenza dell'assistente sociale nel Terzo settore è andata incrementandosi, in particolare nelle cooperative sociali e nelle organizzazioni non lucrative di utilità sociale (Onlus). In ultimo, nella sfera privata troviamo il servizio sociale nelle aziende, nelle imprese sociali, nella libera professione svolta in studi singoli o associati, anche pluriprofessionali, di consulenza o di formazione.

In merito alla condizione occupazionale degli assistenti sociali in Italia, i dati più dettagliati si riferiscono alla ricerca curata da Facchini (2010), realizzata su un campione di assistenti sociali rappresentativo del panorama nazionale²; essa ha evidenziato che la stragrande maggioranza dei professionisti è im-

¹ Una sintetica analisi di alcune caratteristiche degli Albi a livello regionale è presentata da May e Cacioppo, 2015.

² Il campione a cui si riferiscono i dati che seguono è di 732 assistenti sociali effettivamente occupati. La ricerca, che ha riguardato anche tematiche diverse dalla condizione lavorativa, ha considerato inoltre 270 intervistati in cerca di occupazione o impiegati in ruoli diversi da quello dell'assistente sociale.

piegata nel settore pubblico (oltre l'84%), con percentuali significative di coloro che operano nei Comuni (39,9%) o nei Consorzi di Comuni (5,6%), nelle Aziende sanitarie locali (24,4%) o negli ospedali (4,5%), nei Ministeri della Giustizia/Interno (6%) (ivi: 463). La stessa ricerca conferma la tendenza suddetta alla crescita del numero degli assistenti sociali impiegati nel privato sociale; tale incremento, sebbene non di grandi proporzioni, è evidenziato da Facchini comparando la sua ricerca con uno studio precedente, realizzato a cura del Consiglio nazionale dell'Ordine degli assistenti sociali e del CENSIS (CNOAS-CENSIS, 1999).

Il servizio sociale – ai sensi della legge 23 marzo 1993, n. 84, *Ordinamento della professione di assistente sociale e istituzione dell'albo professionale* – rientra in quel sistema del nostro paese che struttura le professioni all'interno di ordini o collegi e le disciplina, attraverso norme statali che ne assoggettano l'esercizio al possesso di specifici requisiti, al superamento di un esame di Stato e all'iscrizione ad un albo o collegio. Per il fatto di essere “attività qualificata dalla corrispondenza a discipline teoriche e scientifiche e a collaudate regole di esperienza, svolta in forma organizzata e in modo continuativo per il cui esercizio è richiesta un'abilitazione dello Stato” (Cass. pen., Sez. VI, 2 marzo 2006, n. 7564), le stesse sono definite “protette”. L'essere professionisti, quindi al servizio dell'interesse pubblico, implica un'elevata responsabilità nel garantire un'azione a favore dei soggetti individuali e collettivi per i quali si interviene, così come nei confronti della società e della stessa professione. Tale responsabilità, che emerge in modo inequivocabile dal Codice deontologico (CNOAS, 2020), attiene alla profonda consapevolezza e al rispetto del sistema valoriale del servizio sociale e, inoltre, alla necessità di rendere giustificabile la propria azione, sapendo rendere conto delle scelte e palesi i riferimenti che le guidano.

Il discorso sul metodo costituisce un elemento fondamentale nei percorsi operativi così come nella ricerca di e sul servizio sociale, inteso come disciplina alla base dell'omonima professione. Dal punto di vista scientifico, esso è oggetto di molteplici e approfonditi studi a livello internazionale e italiano fra cui ricordiamo i contributi fondamentali di Elisa Bianchi e Maria Dal Pra Ponticelli. Il dibattito metodologico è stato ispirato alle diverse correnti di pensiero, come ad esempio quella psicanalitica, cognitivista, sistemico relazionale, che hanno orientato la costruzione di modelli teorici per il servizio sociale (Milana, Pittaluga, 1985; Ferrario, 1996; Campanini, 2002). Più recentemente, studiosi di servizio sociale hanno attinto ad altri approcci, come quello narrativista e costruttivista, sapendo integrare la continuità culturale con l'innovazione (Dal Pra Ponticelli, 2010; Fargion, 2013). Tutte le proposte di questi autori propongono indirizzi metodologici che, pur nelle differenti coniugazioni, testimoniano l'esistenza di un'ampia e stratificata condivisione sia sulla dimensione ontologica del servizio sociale, sia del suo sistema valoriale e del suo corpus di conoscenze teoriche.

Da punto di vista operativo, l'esercizio professionale è oggi sollecitato da

spinte che rischiano di minarne il senso stesso, riducendolo a un insieme di operazioni di mera connessione fra domanda e risposta disponibile, caratterizzate da uno stile centrato sulla ricerca di soluzioni rapide e preconfezionate, in una visione che forza la soggettività di ogni storia individuale e collettiva all'interno di procedure stereotipate. Sembra rendersi concreta la preoccupazione espressa quasi un secolo fa da Richmond (1922), rispetto al rischio di ridurre l'azione professionale a un semplice dispositivo per collegare gli utenti alle prestazioni. Appare sempre più indispensabile una riflessività che sappia interpellare la coerenza fra le azioni poste o da porre in essere e le basi costitutive del servizio sociale, le questioni metodologiche, relazionali ed etiche, così da mantenere costante la riflessività stessa sulle pratiche e avere riferimenti per la loro rielaborazione. Si tratta anche di interrogarsi sul senso profondo della propria presenza nel sistema di welfare e di ricercare strategie per garantire alla persona la posizione di centralità e protagonismo nel processo di aiuto, promuovendo e tutelando i diritti umani e sociali anche attraverso il contrasto a pratiche ingiuste e il contributo alla definizione di politiche sociali rispettose e includenti. Tale postura professionale è indubbiamente rafforzata da un'estensiva e profonda padronanza della disciplina, del metodo, della deontologia, in modo da poter soddisfare la necessità di essere sempre in grado di giustificare teoricamente, metodologicamente ed eticamente la propria azione, così come la responsabilità professionale esige.

A sfidare il servizio sociale è anche l'esigenza di innovazione, ineludibile se si considera l'ancoraggio alla società e il conseguente coinvolgimento nelle trasformazioni di quest'ultima. Nell'esperienza italiana ci sono stati diversi passaggi in cui lo spirito innovativo è stato molto potente e ha dato luogo a sperimentazioni volte a inventare nuovi servizi e nuove forme d'intervento, per rispondere a nuove forme di bisogno oppure per affrontare i bisogni tradizionali con nuove modalità e anche con nuovi obiettivi. Oggi come ieri, l'apertura all'innovazione è necessaria, ma richiede un approccio evolutivo all'innovazione stessa. Si tratta di saper individuare i legami e le discontinuità con quanto maturato nel servizio sociale, a livello scientifico e operativo, così da connettere passato, presente e futuro in una dimensione integrativa dell'identità (Sciolla, 1994). Approccio che richiede necessariamente di conoscere la storia del pensiero e dell'azione nel servizio sociale e di valorizzare gli studi dei classici, come cerchiamo di fare in questo volume.

Partendo da queste posizioni, come autori – accomunati da un'esperienza che ci ha visti professionalmente impegnati nella didattica e nella ricerca, ma anche sul campo – abbiamo maturato l'interesse a proporre un testo che possa contribuire alla formazione delle competenze professionali dell'assistente sociale, attraverso la trattazione degli aspetti costitutivi del processo di aiuto del servizio sociale, del procedimento metodologico, degli strumenti.

A distanza di sette anni abbiamo avvertito l'esigenza di rivisitare i contenuti del volume, per fornire elementi aggiornati, anche in considerazione delle tra-

sformazioni intervenute a seguito della pandemia da Covid-19 e di importanti interventi legislativi. L'auspicio è anche quello di riuscire a rendere maggiormente fruibili alcuni passaggi che fanno riferimento alla complessità dell'esercizio professionale.

La scelta continua a essere quella di fornire una prospettiva in termini complessivi, non seguendo un superficiale eclettismo, ma volendo porre in luce gli elementi condivisi e quelli distintivi, lasciando poi al lettore il compito di approfondire il modello teorico di proprio interesse attraverso la pubblicistica specifica.

Il volume è rivolto, quindi, sia agli assistenti sociali, con l'intento di fornire un contributo alla loro azione riflessiva, sia agli studenti universitari e a quanti si preparano per sostenere l'esame di Stato per l'abilitazione alla professione. Lo stesso si propone, inoltre, di alimentare il dibattito sui temi proposti e di promuovere la conoscenza del servizio sociale, anche in altri ambiti disciplinari e professionali, soprattutto in chi opera con gli assistenti sociali, sia dirigendo i servizi sia collaborando in un'ottica di risposte integrate.

Il testo focalizza l'attenzione sulla dimensione individuale del processo di aiuto, intesa come una delle componenti della prospettiva trifocale. Quello della trifocalità è un concetto che si approfondirà in seguito mentre qui ci si limita ad accennare al fatto che essa è considerata come riferimento essenziale e imprescindibile per il professionista del servizio sociale. Quest'ultimo ha come ambito elettivo proprio l'interspazio fra la persona e l'ambiente sociale e integra il lavoro con i casi singoli con quello condotto con il più vasto contesto sociale e con l'organizzazione in cui è inserito, al fine di promuovere cambiamenti che vedano i soggetti individuali e collettivi rafforzati nella competenza sociale, nell'autonomia e nell'autorealizzazione, all'interno di ambienti sociali nutritivi.

La prospettiva con la quale si presenta il processo di aiuto è quella metodologica, ma sono trasversali all'intera trattazione i richiami alla dimensione etica che si intrecciano con le diverse questioni affrontate, anche attraverso espliciti riferimenti al Codice deontologico.

Nella prima parte del volume trattiamo gli aspetti costitutivi del processo di aiuto, illustrando alcune questioni cruciali della cultura del servizio sociale e in seguito il procedimento metodologico, del quale si approfondiscono le fasi, alcune di esse in modo particolare. Presentiamo inoltre alcuni aspetti rilevanti e complessi della relazione di aiuto, gli strumenti professionali e le tecniche, per concludere con l'accento su alcuni temi considerati alla base della qualità dell'intervento professionale e dello sviluppo disciplinare, come la riflessività, la formazione e la supervisione, la ricerca, senza trascurare i rischi introdotti dall'avanzare, anche in Italia, del managerialismo. Quest'ultimo è un concetto ormai molto diffuso che Lorenz (2013) riferisce, per il sistema pubblico dei servizi sanitari e sociali, all'utilizzo di processi organizzativi tipici delle aziende private e fortemente centrati su logiche economiche.

La cultura managerialista, infatti, si è molto diffusa con politiche sociali di

matrice neoliberista, che hanno comportato conseguenze significative per il lavoro degli assistenti sociali nel sistema dei servizi. Sebbene gli interventi dettati da politiche di stampo managerialista abbiano delle “buone ragioni”, come ad esempio la trasparenza, l’attenzione al buon utilizzo delle risorse, l’orientamento all’efficienza dei servizi, in letteratura sono sottolineati limiti e rischi connessi a questo tipo di politica e di interventi. In particolare, l’enfasi su razionalizzazione e controllo dei costi implica un appesantimento delle procedure e, dunque, un aumento dei compiti di natura burocratico-amministrativa degli assistenti sociali, che può sacrificare i contenuti relazionali ed etico-valoriali della professione (Tousijn, Dellavalle, 2017).

La professione si muove tra due contesti: quello consensuale e quello di controllo, operando anche su incarico dell’autorità giudiziaria. Se questo può riguardare tutta l’area della tutela dei soggetti deboli, esistono settori in cui la dimensione del controllo è prevalente o comunque rilevante e ha una sua tradizione consolidata, ad esempio quello della tutela dell’infanzia e quello del settore penale-penitenziario degli adulti. A questi due ambiti dell’intervento professionale è dedicata la seconda parte del testo, nella quale si affrontano in termini specifici alcuni temi rilevanti relativi al processo di aiuto, nei due contesti. Per ciò che riguarda i necessari riferimenti e approfondimenti giuridici di questi due capitoli si rimanda ai volumi di Rivello (2022), Neppi Modona, Giors, Petrini (2021), Lenti (2020).

Un terzo ambito, introdotto in questa seconda edizione, è costituito dall’intervento con gli anziani, al quale è dedicato il capitolo curato da Cristiana Pregn, che ringraziamo per aver messo a disposizione la sua profonda conoscenza e la rigorosa competenza.

L’intera trattazione, pur nell’attenzione all’interdisciplinarietà, ha come riferimento la disciplina del servizio sociale e il suo linguaggio³, precisazione questa utile a evitare equivoci interpretativi rispetto alla denominazione di alcuni concetti. Fra questi segnaliamo quello di “mandato” – da noi utilizzato non nella sua accezione giuridica, ma in quella ampiamente diffusa nel linguaggio psico-sociale⁴ – inteso come richiesta-incarico di esercitare un’azione di pubblico interesse e più specificamente come “[...] insieme di funzioni attribuite, di assegnazione di ruolo, di attese di compito e di competenze assegnate” (Gui, 2015: 22-25).

Nel consegnare ai lettori questa seconda edizione del volume, vogliamo esprimere il nostro sentito ringraziamento a chi ci accompagna e ci ha accom-

³ Il riferimento è costituito dal *Nuovo dizionario di servizio sociale* diretto da A. Campanini, 2013.

⁴ Al concetto di “mandato” nei servizi sociosanitari, la rivista *Prospettive psicoanalitiche nel lavoro istituzionale* dedicò nel 1988 un numero monografico contenente anche un saggio inerente il servizio sociale di Milana, Pittaluga, *La richiesta che diventa compito*, 143-150. Il volume di Crivillé (1985) dedica il secondo capitolo al tema del mandato di autorità.

pagnati nel nostro lavoro di docenti e studiosi dediti al servizio sociale: in particolare i colleghi della SocISS (Società Italiana di Servizio sociale) che direttamente o indirettamente nutrono il nostro studio; tutti i colleghi assistenti sociali che a vario titolo contribuiscono alla formazione delle nuove generazioni nell'Ateneo torinese, in particolare Cristiana Pregno e Daniela Simone con cui abbiamo condiviso questo insegnamento e dibattuto sui temi del testo e le giovani Francesca Irene Ferro e Carlotta Mozzone; gli studiosi di altre discipline con i quali portiamo avanti attività di ricerca e didattica; gli studenti che hanno superato le resistenze alla fatica di apprendere e ci hanno, anche indirettamente, sollecitati a migliorare le nostre spiegazioni.

Il volume è frutto di un lavoro condiviso fra gli autori, tuttavia sono attribuibili a:

- Giovanni Cellini i capitoli 2 e 7; i §§ 2 e 3.2, 3.3, 3.4 del capitolo 3; §§ 2.1, 2.2, 2.4 del capitolo 4 e ancora §§ 3 e 4 del capitolo 5;
- Marilena Dellavalle i capitoli 1 e 6; §§ 1 e 3.1 del capitolo 3; §§ 1 e 3, 2.3, 2.5 e 2.6 del capitolo 4; § 2 del capitolo 5;
- Cristiana Pregno è l'autrice del capitolo 8.

Siamo grati ad Alessandro Sicora, che ha accettato di contribuire al volume con un breve saggio, contenuto nel § 1 del capitolo 5, dedicato al tema della riflessività nel servizio sociale di cui è autorevole esperto.

In questo volume, l'uso del maschile non marcato risponde solo ad esigenze di semplicità del testo. Si è, altresì, scelto di aderire all'indicazione del Codice deontologico dell'assistente sociale, evitando per quanto possibile di utilizzare il termine utente e privilegiando i sostantivi soggetto e persona che, in ogni caso, si riferiscono a individui, famiglie, gruppi che accedono ai servizi o che sono coinvolti nel processo di aiuto.

Torino, 30 settembre 2022

Giovanni Cellini e Marilena Dellavalle

Parte prima

Il processo di aiuto del servizio sociale.
Natura, metodo, relazioni, strumenti e tecniche

I

Il processo di aiuto e i suoi elementi costitutivi

Qual è l'oggetto dell'interesse del servizio sociale e quale il suo ambito d'intervento? Possiamo affermare che, fin dalle origini e in termini persistenti, tale oggetto riguarda il rapporto fra persone e i loro ambienti di vita e che l'ambito d'intervento è costituito dallo spazio in cui si realizzano le interazioni fra le persone e i sistemi del contesto sociale (Richmond, 1922; Hamilton, 1940; Pincus e Minahan, 1985; Germain e Gitterman, 1995; Dominelli, 2005; Bilodeau, 2005).

Bianchi (1983: 35) identifica quale "punto focale del servizio sociale" la relazione fra persona e ambiente, con simultanea attenzione alle tre dimensioni dell'intervento: individuale-famigliare, comunitaria-territoriale, istituzionale-organizzativa; per Dal Pra Ponticelli (2010: 47-48), l'assistente sociale si colloca nel punto d'intersezione fra le persone, i gruppi, le comunità che presentano situazioni di disagio esistenziale e le risposte dello Stato sociale. Secondo Fargion (2009: 52),

il servizio sociale entra in azione dove ci sono problemi o discrepanze nel rapporto fra soggetti e ambienti, o perché le persone non si trovano in grado di rintracciare risposte ai propri bisogni, o perché nell'ambiente si manifestano problemi sociali che segnalano disagio.

Le situazioni con cui si confronta l'assistente sociale, nei diversi ambiti d'intervento (Campanini, 2020), riguardano la sfera esistenziale e, dunque, gli ostacoli che si possono incontrare nell'adempiere i compiti posti dall'esistenza¹ e nel far fronte alle difficoltà di varia natura (sociale, materiale, cognitiva, emotiva, relazionale). Gli ostacoli che rendono problematica la gestione dei compiti esistenziali si riferiscono a diversi elementi: contesto sociale non accogliente e caratterizzato da mancanza, inadeguatezza o scarsa accessibilità delle risorse necessarie a soddisfare un bisogno; carenza di informazioni, ade-

¹A titolo esemplificativo s'individuano quali compiti esistenziali quelli connessi al coltivare relazioni famigliari, affettive, amicali, sociali, lavorative; allevare e educare i figli; cercare e mantenere un lavoro o un'abitazione; gestire il bilancio domestico.

guate e effettivamente utilizzabili, sulle vie da percorrere; compromissione della possibilità di percepire e valutare la situazione, il problema e anche le vie d'uscita e le risorse opportune; pressioni emotive che disorientano e paralizzano, rendendo difficile anche l'identificazione delle proprie aspirazioni (Dal Pra Ponticelli, 2010: 113); spiazzamento dovuto a eventi che hanno provocato una brusca rottura dell'equilibrio esistenziale²; competenze sociali carenti.

L'azione professionale è rivolta a promuovere condizioni di benessere e di equilibrio all'interno di queste transazioni e a favorire l'emergere di condizioni che rendano possibile il verificarsi sia della crescita e realizzazione personale sia dello sviluppo collettivo. La specifica forma di intervento, definita processo di aiuto, si pone quali obiettivi il favorire una diversa configurazione della situazione: il promuovere nei contesti sociali e nelle persone la consapevolezza e la responsabilità, le capacità di reazione e di iniziativa, la competenza sociale, l'autonomia, le risorse, anche al fine di stimolare i soggetti a ritrovare le capacità di compiere azioni che servano a rimuovere le cause del disagio (Dal Pra Ponticelli, 1983). Il processo di aiuto, non esaurendosi per nulla nel "[...] cercare la risposta al bisogno prossimo, tende ad aiutare gli utenti a rendersi consapevoli dei propri bisogni, a individuare le risorse, a prendere in mano le soluzioni" (Bianchi, 1983a: 39).

1. *La centralità della persona e delle risorse*

Tra gli elementi costitutivi del processo di aiuto di servizio sociale troviamo la centralità della persona e delle risorse.

Il primo è un tema sviluppato in Italia da diversi studiosi, in particolare da Elisa Bianchi³ per la quale il riconoscimento del valore di ogni persona orienta l'azione professionale, dal punto di vista metodologico e deontologico. Ciò significa che non vanno collocati in primo piano i bisogni e le difficoltà, bensì la persona che li esprime; quest'ultima non va assolutamente identificata con i suoi problemi, né considerata mera destinataria o beneficiaria degli interventi. L'assistente sociale guarda, invece, alla persona nella sua globalità, come soggetto attivo, portatore di diritti da rispettare e potenzialità da sollecitare, e considerato sempre all'interno del suo contesto.

² L'impatto esercitato da un evento è visto all'interno della prospettiva teorica del corso di vita, dove lo stesso evento si costituisce come transizione che determina un cambiamento di stato in una carriera. Se si ha un passaggio da una forma di equilibrio a una di squilibrio, ossia se le richieste esterne sono sovradimensionate rispetto alle risorse disponibili e le abituali modalità di funzionamento si rivelano inadeguate, l'evento si configura come spiazzante (Meo, 2000: 7-9).

³ A Elisa Bianchi – autorevole studiosa e docente di servizio sociale, scomparsa nel 2000 –, è stato dedicato un volume, dal titolo evocativo dell'importanza da lei assegnata alla questione – *La persona al centro, nel servizio sociale e nella società* – che contiene un'antologia dei suoi più rilevanti contributi (Grigoletti Butturini, Nervo, 2005).

L'approccio olistico, che fornisce una visione unitaria del soggetto nel suo ambiente, consente anche di non perdere di vista quei legami fra il livello micro della condizione individuale, quello "meso", cioè intermedio, delle istituzioni locali e quello macro della struttura sociale, poiché tutti incidono sull'insorgenza dei problemi e sui percorsi di uscita dalla spirale delle difficoltà (Dominelli, 2005). Come afferma Sen (2009: 263), "[...] il rapporto tra risorse e povertà è variabile e dipende strettamente dalle caratteristiche dei soggetti e dell'ambiente, naturale e sociale, in cui vivono".

Una posizione altrettanto cruciale è occupata dalle risorse, rispetto alle quali va evidenziato il contributo che il servizio sociale può ricavare dall'approccio delle capacità, introdotto dall'economista Sen (2007, 2009) e sviluppato da Nussbaum (2014). Secondo questo approccio, per valutare il grado di benessere, invece di "[...] concentrarsi sui beni primari o sulle risorse che gli individui detengono, è possibile focalizzare l'attenzione sugli effettivi tipi di vita che le persone possono scegliere di condurre e che concernono diversi aspetti del «funzionamento» umano (*human functionings*) [...]" (Sen, 2007: 28). I funzionamenti rappresentano ciò che una persona è effettivamente in grado di fare e di essere in base alle sue capacità, costituite dalle caratteristiche personali così come dalle potenzialità e dalle opportunità che possono o meno derivare da condizioni esterne, le quali possono favorire od ostacolare la possibilità del soggetto di acquisire i funzionamenti che ha scelto di perseguire (ivi: 28-29).

In questo quadro le risorse sono intese come strumento per raggiungere un obiettivo, soddisfare un bisogno, gestire un problema, dunque, utili per sostenere la capacità d'azione e di fronteggiamento dei problemi. Ma le risorse sono, al contempo, anche bersaglio dell'intervento professionale, nel senso che esse vanno conosciute, adeguate alle trasformazioni dei bisogni, connesse fra loro, così da renderle sinergiche, mentre vanno promosse laddove siano mancanti o carenti.

Le risorse si collocano a diversi livelli:

- personale e familiare: riguardano il capitale umano e sociale, quindi le conoscenze, le competenze sociali, relazionali, professionali, le capacità operative (percezione, motivazione, autostima, attivazione), così come le relazioni fiduciarie all'interno delle quali siano possibili lo scambio, il riconoscimento e il sostegno reciproci;

- sociale: si riferiscono alle opportunità offerte dal contesto socio-ambientale, in termini di manifestazioni dell'associazionismo, della cittadinanza attiva e della solidarietà;

- istituzionale e del complessivo sistema di servizi e prestazioni dell'ambito sociale, assistenziale, sanitario, abitativo, educativo, scolastico e giudiziario.

Il tema delle risorse si pone come cruciale non tanto e non solo per la loro disponibilità – indubbiamente necessaria – quanto perché l'intervento professionale si propone di promuovere l'autonomia dei soggetti, nel realizzare le loro aspi-

razioni e far fronte ai compiti esistenziali, attraverso l'utilizzo consapevole e personalizzato delle risorse personali, sociali e istituzionali (Bianchi, 1995b). L'aiuto fornito può sostenere processi di riattivazione autonoma da parte del soggetto interessato, ma può anche ingenerare effetti paradossalmente opposti, come vissuti di perdita del proprio valore e dipendenza. Quando il professionista assume l'abitudine di porre l'accento sulle difficoltà, sulle carenze, sulle fragilità e sulle inadeguatezze – evidenziando così gli elementi negativi di una situazione e rendendo opache le risorse e i percorsi già intrapresi per fronteggiare i problemi – incorre nel rischio della “demolizione delle risorse” (Ferrario, 1996: 110). La necessità è di sviluppare e mantenere un atteggiamento esplorativo, di ricerca, di autentica curiosità verso le potenzialità spesso nascoste in quelle storie di vita dove la ribalta è occupata da fatiche e fallimenti. A questo proposito, si richiama la suggestiva ed efficace metafora “metallurgica” proposta da Marzotto (2002: 192-194) che rappresenta il compito professionale come l'estrazione di metalli preziosi da materiale solo apparentemente di scarso valore.

Centralità della persona e centralità delle risorse si propongono entrambe – come vedremo meglio nello sviluppo del testo – per la loro funzione orientativa sul versante metodologico, ma la loro fonte è valoriale e deontologica, come illustriamo di seguito.

La centralità della persona è concepita da Gui (2004) come l'essenza di quello che egli definisce il “nucleo fondante” del servizio sociale, costituito dal sistema di valori e principi che riconosce la persona come valore in sé, portatrice di diritti e responsabilità, di potenzialità da preservare e realizzare. Il valore della dignità della persona è coniugato da Borowski (2007) con quello della giustizia sociale, con la conseguente implicazione di un impegno professionale che non si limita al rispetto di ogni individuo, ma si estende alla promozione del riconoscimento dei diritti: tutti elementi valorizzati dal *Global Social Work Statement of Ethical Principles* (IASSW-FSW, 2018).

Anche il Codice deontologico italiano indica espressamente la necessità che l'assistente sociale riconosca in ogni intervento il valore, la dignità intrinseca, l'unicità e la centralità della persona, collocandola nel suo contesto di vita e promuovendone i diritti (Titolo II, *Principi generali della professione*, artt. 5 e 8) e afferma che la professione “promuove opportunità per il miglioramento delle condizioni di vita della persona, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle loro diverse aggregazioni sociali” (art. 11).

2. *Cambiamento e impostazione promozionale nelle finalità del servizio sociale*

Affinché il sistema di valori e principi del servizio sociale sia reso effettivamente realizzabile, non limitandosi, dunque, a una serie di nobili enunciazioni, è necessario che le indicazioni valoriali siano tradotte in mete o obiettivi gene-

rali da perseguire. Assumiamo qui che esse rappresentino gli indirizzi dell'azione del servizio sociale in stretta connessione con il triplice mandato sociale, professionale e istituzionale (Gui, 2008). I fini della professione sono soggetti a variazioni influenzate dal rapporto che intercorre, nei diversi contesti e periodi, fra i tre mandati e dalle contingenze storiche, politiche, sociali ed economiche (Neve, 2008: 217). Senza negare ciò, riteniamo opportuno valorizzare gli aspetti di stabilità e continuità che hanno consentito il mantenimento di comportamenti coerenti con gli indirizzi condivisi dalla comunità locale e internazionale, lungo un percorso temporale avviato a fine del XIX secolo. A tal proposito, si enunceranno quegli scopi del servizio sociale che hanno mantenuto una persistenza, per procedere poi a evidenziare quelli più recenti che, non di rado, ne costituiscono un'evoluzione prevalentemente terminologica.

Come illustriamo di seguito, le finalità del servizio sociale si qualificano come orientate al cambiamento e alla promozione. Un interessante punto di partenza di questa nostra rassegna è indubbiamente rintracciabile nella Definizione Internazionale di Social Work (IFSW-IASSW, 2014) al cui interno si afferma che la promozione dei diritti umani e della giustizia sociale ne costituiscono la “motivazione e la giustificazione [essenziale]”. Si asserisce che la professione è tesa a promuovere il cambiamento, lo sviluppo, l'inclusione e la coesione sociale, l'*empowerment* e la liberazione delle persone dalle diverse forme di oppressione e vulnerabilità. Specularmente, l'impegno è volto a contrastare qualsiasi forma di esclusione, emarginazione, oppressione, anche laddove sia giustificata con l'obiettivo della stabilità sociale. Si tratta di una concezione ampia che richiama il senso, la direzione e le finalità ultime di una presenza professionale, quindi della sua *mission*.

La realizzabilità, ossia la traduzione operativa di tale *mission*, richiede di individuare due livelli successivi: quello delle finalità o scopi dell'esercizio professionale e quello degli obiettivi degli interventi.

Lo scopo generale del servizio sociale è promuovere il pieno sviluppo delle persone nel proprio contesto sociale e contribuire al più ampio benessere sociale (Condes Megías, 1984: 22-23). De Robertis (1986: 65) ritiene che il servizio sociale intervenga nelle situazioni che si generano a seguito della rottura di un equilibrio e che il suo intervento sia volto a “[...] produrre, a suscitare o a rinforzare dei cambiamenti [...] su diversi piani”, come quelli relativi alle relazioni interpersonali, alle condizioni materiali, all'utilizzo delle risorse.

2.1. Il cambiamento

Il concetto di cambiamento è presentato come centrale, rispetto alle finalità del servizio sociale, da diversi autori contemporanei che ne prospettano articolate declinazioni. Al fine di non incorrere in banalizzazioni nell'uso del termine “cambiamento” come scopo dell'azione professionale, è opportuno attenersi al richiamo di De Robertis (1986: 60), secondo la quale esso è di per sé un con-

cetto poco indicativo se lo si riferisce genericamente a un'indeterminata situazione di mutamento, trasformazione; affinché diventi significativo, è necessario definirne l'oggetto, la natura, la direzione: che cosa si vuol cambiare, perché e chi intende introdurre il cambiamento, quali caratteristiche si vuole attribuire alla situazione nuova che ci si prefigura.

Per Bilodeau (2005: 31-32), la professione è orientata a promuovere un cambiamento nella direzione della tutela dei diritti umani e sociali e di un miglioramento della qualità della vita, a diversi livelli: delle condizioni di vita, dei contesti sociali, delle pratiche istituzionali e delle capacità d'azione delle persone. Essa è, in particolare, chiamata a intervenire ai fini di sostenere i soggetti vulnerabili viepiù sospinti verso l'esclusione sociale, di promuovere le capacità di autotutela nei singoli e nei gruppi a rischio di discriminazione e oppressione e di proporre riforme sulla base dei dati acquisiti nel corso dell'attività.

Lungo il suo articolato percorso di elaborazione teorica della disciplina, Dal Pra Ponticelli ha sviluppato in più occasioni (1983; 1988 a, b) il tema del cambiamento, considerandolo come obiettivo fondamentale del processo di aiuto riguardante la configurazione persona (individuo, famiglia, gruppo) – ambiente e volto a promuovere la riscoperta e l'utilizzo delle capacità di fronteggiamento dei problemi. La stessa afferma, infatti, che quelli del servizio sociale si configurano, da sempre, come obiettivi di cambiamento che riguardano i livelli

- della persona: conseguimento/incremento di consapevolezza circa bisogni, problemi, risorse e di nuove modalità di percezione e fronteggiamento delle situazioni problematiche; acquisizione di responsabilità verso il cambiamento auspicato e di modalità relazionali costruttive, anche nei rapporti istituzionali; sviluppo delle proprie potenzialità;

- dell'istituzione/organizzazione: superamento dello scollamento fra scelte di politica sociale e bisogni; allocazione delle risorse in un'ottica preventiva e non assistenzialistica; modalità organizzative più rispettose delle persone (es. cambiamento che elimini barriere all'accesso o alla comunicazione);

- del contesto sociale: ad esempio, promozione e partecipazione a programmi che sollecitino e sostengano la solidarietà e la cittadinanza attiva (Dal Pra Ponticelli, 1983: 23).

Lungi dall'essere circoscritto al cosiddetto "caso", l'intervento del servizio sociale, in ossequio alla trifocalità (Gui, 2013), coinvolge necessariamente altre due dimensioni: il contesto sociale – inteso nella duplice accezione, cioè sia come nicchia ecologica delle persone interessate (Ferrario, 1996), sia come ambiente più vasto nel quale insiste il servizio in cui opera il professionista – e il contesto istituzionale-organizzativo in cui quest'ultimo è inserito. Così come per la dimensione del lavoro con la persona, anche per ciò che concerne questi due contesti la conoscenza approfondita è condizione indispensabile per poter innescare cambiamenti al loro interno, nella direzione di una maggior tutela

dei diritti, di un più efficace adeguamento delle risorse sociali e istituzionali ai bisogni delle persone, di condizioni più capaci di favorire il fronteggiamento dei compiti esistenziali all'interno di un ambiente accogliente e sostenente.

All'interno del contesto sociale, l'azione professionale si propone di intercettare segnali circa la presenza di rischi, carenze e problemi, ma anche opportunità, manifestazioni di cittadinanza attiva e solidaristiche, potenzialità da attivare, rafforzare, coordinare. Anche in questa dimensione operativa, il fine è introdurre cambiamenti che puntino sia alla prevenzione di fenomeni di disagio, sia al consolidamento del tessuto collettivo, coerentemente con il concetto ecologico di "ambiente nutritivo" elaborato da Germain e Gitterman (1985: 160-177): un ambiente che offre relazioni, opportunità, stimoli, sostegno e risorse affinché i soggetti possano sviluppare le proprie potenzialità, il senso d'identità, la competenza e l'autonomia.

L'ente all'interno del quale opera il professionista – sia nell'ambito pubblico sia in quello del terzo settore o del privato sociale – dovrebbe costituire di per sé una risorsa, sia perché mira a realizzare obiettivi di politica sociale, sia per la sua messa a disposizione di prestazioni assistenziali che possono sostenere la trasformazione auspicata. Al suo interno, l'assistente sociale non è esecutore di procedure ed erogatore di prestazioni e servizi, bensì un soggetto professionale che – utilizzando gli strumenti conoscitivi e operativi, il metodo e le tecniche della disciplina del servizio sociale – interviene a favore di un equilibrato rapporto fra le persone e l'ambiente sociale ed è impegnato nel promuovere un cambiamento che interessa contemporaneamente l'incremento delle capacità di azione nei soggetti, quello delle opportunità e risorse nei contesti di vita e ancora quello della qualità dei processi organizzativi in vista di un maggior rispetto dei diritti delle persone.

L'intervento del servizio sociale è, dunque, definito come un processo di aiuto che si propone di attivare un cambiamento "[...] sia nel modo di porsi dei singoli, dei gruppi e collettività di fronte ai problemi che li riguardano [...], sia nel rapporto fra esigenze evidenziate e risposte personali, collettive, istituzionali da attivare o già disponibili" (Dal Pra Ponticelli, 1988a: 19).

Converge su questa prospettiva anche Lerma (1992: 31) laddove afferma che la professione è formata per promuovere il cambiamento:

[...] delle situazioni disfunzionali (personali e ambientali), mediante l'uso integrato delle forze positive presenti nella società (risorse individuali, del gruppo di appartenenza, della rete dei servizi, delle forze spontanee) per il raggiungimento di nuovi equilibri vitali in senso evolutivo.

A tal proposito, s'impone la necessità di riflettere sulla questione posta da Dal Pra Ponticelli (1983: 25) che si chiede chi definisce il cambiamento auspicabile: la persona-utente, il professionista in base ai propri valori o la società,

le istituzioni, l'ente cui si rivolge il soggetto? Il tema è complesso e riguarda diverse dinamiche (personali, sociali, culturali, politiche, economiche) reciprocamente influenzabili.

Ci pare interessante richiamare, a questo proposito, il pensiero di Bianchi (1983: 35) che sottolinea la necessità di non prescindere dal coinvolgimento autentico della persona, bensì di accompagnarla nella scelta degli obiettivi, sia per produrre maggior efficacia, sia per rispetto dei principi operativi del servizio sociale, segnatamente quelli della personalizzazione, autodeterminazione e partecipazione. Il vigente Codice deontologico, in particolare all'art. 26, orienta espressamente in questa direzione, affermando che l'assistente sociale "riconosce la persona come soggetto capace di autodeterminarsi e di agire attivamente; impegna la propria competenza per instaurare una relazione di fiducia e per promuovere le potenzialità, l'autonomia e il diritto della persona ad assumere le proprie scelte e decisioni, nel rispetto dei diritti e degli interessi legittimi degli altri".

L'intervento dell'assistente sociale è, quindi, indirizzato a favorire una posizione attiva del soggetto nel far fronte alla condizione di difficoltà. Questo approccio partecipativo è non di rado erroneamente considerato come espressione di recenti innovazioni, mentre costituisce un tratto presente fin dalle origini. come dimostra il contributo di Richmond (1922): "[...] di tutti i sistemi, per sviluppare la mentalità e le relazioni sociali di un cliente, il più efficace è quello di fargli prendere parte attiva" in tutte le fasi del processo di aiuto. Questo approccio, sempre secondo Richmond, caratterizza il metodo dell'intervento professionale come democratico: "il metodo attraverso il quale si perviene alla comprensione del cliente e all'elaborazione – in interazione con lui – di un programma al quale egli parteciperà è essenzialmente un metodo democratico" (ivi: 82).

2.2. L'impostazione promozionale

Un altro elemento costitutivo del processo di aiuto è dato dall'impostazione promozionale che, come si è visto in precedenza, è un concetto cardine che orienta la *mission* contenuta nella *Definizione Internazionale*. Particolarmente interessante a tal proposito è il contributo offerto dal modello ecologico esistenziale (Germain, Gitterman, 1985) che, concependo l'essere umano come attivo e dotato di un potenziale continuo di crescita, sviluppo e apprendimento, concentra l'attenzione sulle forze progressive e sulla promozione delle risorse personali e socio-ambientali, senza negare i problemi e i limiti.

Quello che il servizio sociale intende promuovere è un processo di adattamento trasformativo, "[...] attivo e creativo mediante il quale gli esseri umani modificano le loro condizioni ambientali per renderle conformi ai loro bisogni e alle loro aspirazioni e, viceversa, cambiano attivamente se stessi per adeguarsi alle richieste accettabili o immutabili dell'ambiente" (ivi: 164). Questo concet-

to di adattamento è coerente con quanto introdotto da Richmond (1922), rispetto al compito del servizio sociale di promuovere, nel rapporto fra individuo e ambiente sociale, un processo di adattamento che l'autrice definisce "cosciente e comprendente" e anche "mutuo adattamento" dove la persona non deve essere necessariamente adattata al suo contesto, ma quest'ultimo può dover essere modificato (Dellavalle, 2011: 60).

L'impostazione promozionale è volta, dunque, ad accrescere e rafforzare la capacità di azione personale e sociale, potenziando le risorse disponibili a livello manifesto e/o latente, nelle persone, negli ambienti di vita, nelle istituzioni, e promuovendo quelle mancanti. Operando in questa direzione, il professionista del servizio sociale non si pone l'obiettivo della guarigione, perché non considera la difficoltà come una malattia, ma segue i percorsi dell'accompagnamento verso l'autonomia, valorizzando la relazione, l'ascolto, l'attenzione alle parti sane, quindi alle risorse personali e sociali, accettando il limite come dato esistenziale (Ferrario, 1996).

Centralità della persona e delle risorse, approccio partecipativo e cambiamento orientato in termini coerenti con l'impostazione promozionale sono concetti che contraddistinguono l'intervento dell'assistente sociale e lo differenziano da un'azione assistenziale che si limita a tamponare falle, senza porsi l'obiettivo di introdurre trasformazioni nelle condizioni personali e ambientali.

L'attività professionale, che si declina nelle funzioni analizzate di seguito, si pone quindi obiettivi coerenti con l'orientamento delle finalità finora prospettate e coniugati con quelli dei quattro sistemi di base, individuati da Pincus Minahan (1985: 255-259):

- sistema (s.) agente di cambiamento: fa riferimento all'organismo in cui opera lo stesso assistente sociale, alle sue finalità e al suo complesso di risorse e vincoli;

- s. persona-utente: riguarda il soggetto individuale (singolo, famiglia) o collettivo che richiede volontariamente l'intervento o per il quale il servizio ha l'obbligo di intervenire;

- s. bersaglio: è costituito dai soggetti che è necessario influenzare per realizzare il cambiamento. Esso può coincidere con il sistema utente (ad esempio, nel caso di una madre che richiede una consulenza rispetto a un eventuale percorso di separazione coniugale, dove il cambiamento auspicato riguarda il livello di consapevolezza) o viceversa essere distinto da quest'ultimo (come nel caso di un disagio scolastico in cui il sistema utente è rappresentato dal ragazzo e dalla sua famiglia e quello bersaglio dalla scuola, dove ci si propone di modificare eventuali atteggiamenti stigmatizzanti da parte degli insegnanti o dei compagni; oppure in quello di un adulto, che ha concluso una pena detentiva, per il quale si elabora un progetto di inserimento lavorativo, dove il contesto di lavoro diventa un bersaglio di un intervento di sensibilizzazione);

- s. d'azione: si riferisce al complesso di soggetti che operano con l'assistente sociale, auspicabilmente in rete, rispetto a una situazione ovvero un caso

e che lo stesso professionista connette, al fine di promuovere un intervento complesso, ma globale e coerente (ad esempio, il servizio di psicologia infantile; una cooperativa che fornisce assistenza domiciliare servizi; un'associazione di volontariato).

Il processo di aiuto con la persona si propone d'intervenire, dunque, con gli obiettivi di ridurre il disagio e la sofferenza e di accrescere il livello di soddisfazione e autorealizzazione, promuovendo una maggior consapevolezza rispetto: a ciò che il soggetto desidera; al senso che intende assegnare alla propria vita; alle scelte che vorrebbe compiere; alle implicazioni e alle conseguenze di tali scelte; ai fattori personali e sociali che concorrono a produrre ostacoli.

Coerentemente con un approccio olistico che integra le variabili individuali e strutturali, gli obiettivi riguardano contestualmente il favorire e promuovere – nella persona, nella sua rete e nel contesto sociale – le condizioni necessarie affinché si pervenga a uno stato di equilibrio nel rapporto bisogni-risorse e ad un sistema di risposte caratterizzato da equità, accessibilità, umanizzazione e personalizzazione.

3. *Funzioni e contesti dell'azione professionale dell'assistente sociale*

L'intervento dell'assistente sociale non si sostituisce alla persona né le offre modelli precostituiti per gestire i compiti esistenziali e per affrontare i problemi, ma fornisce chiarimenti, sostegno, risorse, in modo che il soggetto possa capire come ristrutturare la propria vita, riconoscendo e affrontando i problemi che l'hanno portato a contattare il servizio (Campanini, 2002: 193); individuando, attivando e sviluppando le capacità, proprie e del contesto, di far fronte (*coping*) ai compiti esistenziali rispetto ai quali incontrano difficoltà, così da poter conseguire autonomia e potere nel governo della propria vita (*empowerment*).

Contestualmente, l'assistente sociale opera per promuovere la sinergia fra le risposte e la loro coerenza con i bisogni, attraverso il raccordo tra risorse personali, ambientali, istituzionali, sociali e per progettare, organizzare, coordinare e gestire servizi e risorse istituzionali, o del terzo settore, adeguate a sostenere le persone nel trovare risposta ai bisogni e a fronteggiare i problemi emersi nell'attività di studio d'ambiente (Dal Pra Ponticelli, 2010: 48).

3.1. *Le funzioni*

Le funzioni dell'assistente sociale corrispondono a insiemi organici di attività e compiti propri, finalizzati al raggiungimento di specifici scopi. Al fine di delinearle puntualmente, si fa riferimento al contributo di Dal Pra Ponticelli (1987) che individua quattro aree funzionali della professione, strettamente interconnesse in ossequio alla trifocalità:

1. Rapporto con le persone (singoli, famiglie, gruppi).
2. Promozione, organizzazione di servizi, prestazioni, strutture, risorse istituzionali e comunitarie.
3. Rilevazione e studio dei problemi e delle risorse del territorio ed elaborazione di piani d'intervento.
4. Sviluppo e trasmissione della cultura professionale.

Al loro interno, sono individuabili specifici compiti così riassumibili:

- a) giungere alla comprensione e alla valutazione complessiva e condivisa, con i soggetti interessati, delle diverse situazioni che affronta;
- b) individuare obiettivi e strategie, sempre insieme alle persone coinvolte;
- c) attivare gli interventi orientati al raggiungimento degli obiettivi, in un'ottica che contempli il costante e attivo coinvolgimento degli interessati, l'integrazione delle differenti risposte e la promozione di risorse delle reti personali, sociali, istituzionali, la progressiva valutazione degli esiti (Dal Pra Ponticelli, 2010: 48).

Considerato il peculiare rilievo delle funzioni relative al rapporto persona-risorsa, si pone in evidenza il contributo di Pincus e Minahan (1985) che, nell'ambito del modello integrato da loro elaborato, attribuiscono alla professione il compito strategico di intervenire laddove le persone non riescono a fruire delle risorse, sia per inadeguatezza o scarsa accessibilità delle stesse, sia per percezioni distorte circa la loro natura, sia a causa di difficoltà personali di ordine cognitivo, emotivo, psichico, relazionale, o ancora per costrizioni, ad esempio indotte da una condizione particolare come quella detentiva. A tal proposito, l'assistente sociale si muove, quindi, in tre direzioni:

1. aiutare le persone a sviluppare, valorizzare e utilizzare le risorse personali e della rete prossima;
2. stabilire legami iniziali fra persone e risorse in quelle situazioni in cui queste ultime sono scarsamente conosciute e conoscibili, soprattutto da persone con scarse competenze nel rintracciare ed utilizzare autonomamente le informazioni o laddove queste ultime siano poco accessibili e le procedure di attivazioni complesse;
3. favorire costruttivi rapporti fra persone e risorse.

I compiti dell'assistente sociale si realizzano integrando diversi piani di azione:

– *relazionale*: volto a sostenere un cambiamento che riguarda l'accrescimento nella persona della consapevolezza di sé, del proprio spazio vitale, del problema, delle opportunità, rafforzandone un'immagine di sé positiva, potenziando la gestione costruttiva dello stress e mitigando l'ansia che può offuscare la percezione della situazione e confondere la prospettiva di senso, così da “[...] ridare slancio all'autodeterminazione, alla capacità di soluzione dei problemi [...] e sbloccando [...] le potenzialità di reazione e di crescita [...]” (Dal