



Università
Ca' Foscari
Venezia

Corso di Laurea magistrale (*ordinamento ex
D.M. 270/2004*)
in Lavoro, Cittadinanza Sociale,
Interculturalità

Tesi di Laurea

—
Ca' Foscari
Dorsoduro 3246
30123 Venezia

***Le nuove sfide personali e
professionali degli Assistenti
Sociali nel contesto
attuale***

Relatore
Michele Cangiani

Laureanda
Giovanna Corazza
Matricola 831238

**Anno Accademico
2011 / 2012**

Ringraziamenti

Desidero ringraziare il Prof. Michele Cangiani, relatore di questa tesi, per avermi seguito in ogni fase di questo lavoro con curiosità e disponibilità, per la grande disponibilità e cortesia dimostratemi, e soprattutto l'aiuto fornito durante la stesura.

Ringrazio tutte le Dott.sse Assistenti Sociali coinvolte in questo lavoro di cui nomino solo le iniziali del nome in quanto le interviste sono anonime: D. S., M. Z., V. B., L. C., P. B., F. N., E. G., S. R., F. P., A. C.; per la disponibilità e la passione con cui hanno partecipato alle interviste, e per il tempo che mi hanno dedicato impegnandosi a raccontare parti preziose della propria esperienza professionale e immaginando scenari diversi per il futuro.

Ringrazio la Dott.ssa Francesca Passarini, tutor del mio ultimo tirocinio che con il suo entusiasmo e l'inesauribile voglia di scambio e confronto è stata per me importante fonte di idee e stimoli, non solo verso questo lavoro, ma verso la mia formazione nella difficile professione di Assistente Sociale, che spero prima o poi di riuscire a compiere al meglio.

Impossibile non ringraziare Maria Lucia Nolè, compagna di vita e di studio che mi ha supportato e supportato come coinquilina in questi due anni e mezzo di vita a Venezia e che mi è stata vicino in tutto, compreso questo lavoro che ha seguito dalla Basilicata fornendomi critiche e suggerimenti puntuali e utili, e che spero continuerà a far parte della mia vita ancora per un bel po'!

Ringrazio Simone per la pazienza e la disponibilità infinita, e per aver condiviso con me riflessioni ed emozioni su questa tesi, ma non solo. Grazie per la serenità che mi fai vivere ogni giorno.

Un caloroso ringraziamento agli amici e compagni di avventure e sventure Veneziane: Angelica, Francesca, Ilenia, Alessandro, Camillo, Simon, Michela, Minyu, Mengling, e tutti gli altri che con me hanno condiviso questo pezzo di vita importante, senza di voi sarebbe stato tutto più triste e noioso!

Infine, ma non per minore importanza, ringrazio mio madre Daniela, soggetto di scambi e discussioni quotidiane, ma anche di entusiasmo e idee che di questo lavoro e della mia vita ha seguito tutte le fasi; ringrazio mio padre Gottardo per l'instancabile sostegno, l'amore e per il suo esserci malgrado tutto. Ringrazio i miei fratelli Cristiana, Giovanni e Rita, che con i loro pregi e difetti sono probabilmente le persone più importanti della mia vita; e ringrazio tutti gli amici e amiche, i colleghi e le persone che con me hanno condiviso il mio percorso di vita e di crescita personale, formativo e lavorativo fino a qui, tutti a loro modo mi hanno lasciato qualcosa che mi ha arricchito e mi ha fatto diventare la persona che oggi sono.

Indice

Introduzione	6
1.DA UN MODELLO ASSISTENZIALISTICO A UNO RELAZIONALE: BREVE STORIA DEL SERVIZIO SOCIALE IN ITALIA	12
1.1 Il cambiamento: L.238/2000 e la Riforma del Titolo V della Costituzione	18
1.2 Un nuovo servizio sociale	23
2.L'ASSISTENTE SOCIALE	28
2.1 Ambiti operativi e aree dell'intervento sociale	35
2.2 L'Assistente Sociale oggi	37
3.DA ASSISTENTE SOCIALE A...Il cambiamento professionale	46
4. LAVORARE COME ASSISTENTE SOCIALE IERI E OGGI	70
4.1 Accedere al mondo del lavoro	71
4.2 La formazione	82
Conclusione	92
Approfondimento sui dati	98
Appendice: la traccia delle interviste.....	100
Bibliografia.....	108

INTRODUZIONE

Il mondo del lavoro è spesso conosciuto e interpretato attraverso luoghi comuni e stereotipi, spesso è descritto come luogo di conflitto, di competitività, di fatica e di incertezza, ma esso è anche un luogo di vita, di sviluppo, di capacità, di esperienze e di crescita individuale. Le persone, nel lavoro, investono energie fisiche, mentali e relazionali, e può essere un luogo di conferma o di modifica dell'identità di un soggetto e della sua autostima. L'identità, infatti, si costruisce nel rapporto con gli altri, ed è nelle relazioni che si rafforza o si modifica attraverso la conferma di sé e la rassicurazione o la non conferma che può portare alla crisi o al non sviluppo.

Il Servizio Sociale si esprime da sempre come una professione che collabora con le persone, con le imprese e con le aree dei servizi per lo sviluppo del benessere interno all'organizzazione stessa. La funzione dell'Assistente Sociale è quella di ascoltare, capire, cercare di ridurre il gap tra il mondo dell'individuo e quello dell'organizzazione in cui egli vive. La sua è un'attività in divenire perché agisce in relazione con un contesto ampio e con i cambiamenti che si presentano nella società e nel mondo del lavoro utilizzando la sua capacità di lettura dei fenomeni attraverso la conoscenza delle cause e del sistema in cui opera. (Poggi, 2005, p. 311)

I mutamenti sociali e la loro importanza sono stati e sono tuttora studiati attraverso chiavi di lettura diversificate e con diverse focalizzazioni; minore è, invece, l'attenzione posta in letteratura, sociologia e politologia agli operatori che in concreto gestiscono tali cambiamenti nei servizi rapportandosi sia con i mutamenti sul fronte degli utenti, delle loro problematicità, delle loro domande, dei loro bisogni, sia con quelli normativi e organizzativi, o con quelli che derivano dalla tendenziale contrazione delle risorse a disposizione. (Facchini, 2010, pp. 7-8)

Il cambiamento è un fenomeno complesso, ma a seconda di come lo si presuppone assume significato: se si presuppone che l'invarianza sia lo stato spontaneo di un sistema, il cambiamento viene associato alla crisi o alla rottura, ma se si pensa che il mutamento sia ineluttabile allora il cambiamento diventa un indicatore della vitalità del sistema. (Fruggeri, 2005, p. 87)

Questa indagine nasce da un'idea che mi è venuta durante le mie esperienze di tirocinio/lavoro in cui mi sono accorta, parlando con varie assistenti sociali, di quanto

sia vario questo lavoro e di quanto sia mutevole e flessibile. Sono diversi gli ambiti operativi in cui il professionista si può sperimentare nel corso della sua vita lavorativa, sono vari i casi a cui lavora, perché sono soggettive e diverse le situazioni e le persone che gli si presentano, sono differenti e creative le risposte che un professionista può dare ad un bisogno, sono numerose le prove che un assistente sociale fa con un utente per trovare la strada giusta per lavorare insieme. E' una professione in continuo mutamento, come è in mutamento la società in cui viviamo.

Il mio lavoro tratta del cambiamento, un tema fondamentale all'interno di questa professione: cambiamento dal punto di vista storico e organizzativo, ma anche cambiamento metodologico e professionale. Chiacchierando e lavorando con gli operatori che ho avuto l'opportunità di conoscere, mi sono resa conto che gli assistenti sociali difficilmente fanno lo stesso lavoro tutta la vita, ma che anzi dopo un vasto numero di anni in un settore, area, funzione cambiano, si rimettono in gioco e alla prova ricominciando una nuova esperienza professionale da capo, e affrontando lo stesso cambiamento che di solito stimolano negli utenti, in prima persona. E' stato interessante scoprire che le motivazioni che spingono un assistente sociale a decidere di lasciare la propria professione dopo anni o di spostarsi ad un ambito diverso pur continuando ad essere un professionista assistente sociale non sono dovute sempre e solo al burn-out, che è comunque un fenomeno di grande importanza e pericolosità che gli operatori che lavorano con la sofferenza possono sperimentare, ma che io in questo lavoro non ho voluto trattare, scegliendo di concentrarmi su altro.

Niente, o ben poco è statico in questa professione, anzi, anche il modo di essere un assistente sociale è cambiato negli anni, e probabilmente ancora cambierà.

Parlando con i professionisti che incontrato e approfondendo un po' la loro storia mi è venuta l'idea di questo lavoro: fare interviste a 10 assistenti sociali per approfondire la loro storia lavorativa, il cambiamento nei servizi e il loro modo di lavorare, cercando di capire che cosa spinge un'assistente sociale al cambiamento dal punto di vista professionale e come vive o ha vissuto i cambiamenti del servizio sociale che si sono susseguiti negli anni.

Nelle interviste ho cercato di farmi raccontare la loro esperienza, i loro pensieri e le loro storie di vita professionale approfondendo il tema del cambiamento dal punto di vista degli operatori perché i modelli culturali e valoriali degli operatori, le immagini

che essi hanno del proprio ruolo, e che hanno di sé e dei soggetti con cui si rapportano nel loro lavoro sono cruciali per definire la qualità degli interventi agiti e giocano un ruolo centrale nel funzionamento e nella stessa organizzazione dei servizi. (Facchini, 2010, p.8)

Ho ideato e formulato una traccia per le interviste con domande aperte che lasciassero spazio ad approfondimenti, ben consapevole delle difficoltà che ci sono, sia per ciò che riguarda l'ideazione e la stesura, sia per ciò che riguarda la presentazione dello stesso agli intervistati, le modalità delle interviste e la loro analisi. Prendendo poi visione delle interviste sbobinate ho fatto osservazioni, conclusioni e confronti così da poter sempre meglio definire il tema della ricerca.

Le interviste sono state fatte a 10 assistenti sociali; devo ammettere che ho avuto diverse difficoltà per trovarne disponibili a questa intervista e per riuscire a prendere appuntamento con loro, visti i carichi di lavoro: penso che le motivazioni siano tra loro correlate. La difficoltà non ha però riguardato il reperire operatori che nella loro vita professionale avessero sperimentato il cambiamento: quasi tutte le operatrici che ho contattato lo avevano vissuto nella loro esperienza professionale.

Il campione, l'approssimazione della popolazione, non è probabilistico a elementi rappresentativi (non è pienamente corretto estendere con tecniche induttive alla popolazione i risultati della stima) perché ho selezionato all'interno della popolazione "Assistenti Sociali" le persone che ritenevo rappresentative per l'argomento e l'obiettivo di questo lavoro di ricerca.

Le intervistate sono persone che ho conosciuto nel mio percorso universitario e lavorativo, o per amicizie e suggerimenti di operatrici che si conoscevano. Sono stata fortunata, in quanto il campione si presenta vario sia per l'età delle intervistate, sia per le esperienze vissute in ambito professionale, tra loro molto diverse così da permettermi di fare confronti.

Il campione è formato da donne nate tra il 1946 e il 1985, quindi ho potuto ascoltare le esperienze di chi i Servizi li ha creati e di chi all'interno del mondo del lavoro si è affacciato da poco, ma ha già sperimentato il cambiamento dato più che da una scelta dal problema della precarietà lavorativa.

Le domande da me poste alle intervistate riguardano la formazione, la ricerca di lavoro, il motivo del cambiamento; si interessano delle motivazioni, delle aspettative,

dei pensieri e delle emozioni che le operatrici vivono; indagano ciò che pensano le intervistate sulle possibilità di carriera e sui cambiamenti contrattuali, ma anche come hanno vissuto i cambiamenti organizzativi e storici del servizio sociale in Italia.

Con domande mirate ho cercato di mettere in evidenza le esperienze di vita professionali riportando qui le parole delle intervistate come esempi che esplicitino le situazioni vissute, il cambiamento e la realtà che vivono all'interno delle organizzazioni in cui lavorano o hanno lavorato.

Dalle interviste ho estrapolato argomenti interessanti che ho raggruppato e confrontato suddividendo questo lavoro per capitoli, ciascuno trattante tematiche esaminate e confermate attraverso il pensiero delle operatrici.

Nella prima parte ho affrontato molto brevemente la storia del Servizio Sociale in Italia mettendo in evidenza come il cambiamento storico e sociale abbia influenzato la nascita e la crescita di questa professione, con un breve riferimento ai cambiamenti apportati dalla L. 328/2000 e sottolineando come i cambiamenti sociali influenzino i bisogni e le modalità di risposta sociale e come le normative e i modelli organizzativi disegnano gli ambiti di intervento degli operatori, le loro condizioni contrattuali, retributive, le funzioni assegnate e le competenze richieste.

Nella seconda parte mi sono concentrata su come era e come è oggi l'assistente sociale come professione e professionista, in cosa è cambiata nel tempo e quali sono i suoi possibili ambiti operativi, quali sono le motivazioni che spingono a intraprendere questa professione, e quali sono stati i momenti di difficoltà e di soddisfazione vissuti all'interno delle esperienze professionali. La pluralità degli ambiti di inserimento di questa figura si ripercuote sulla tipologia di utenti con cui gli assistenti sociali si rapportano: nei servizi di base l'utenza è variegata per età e problematicità sociale, in altri ambiti essa si caratterizza per età e aree problematiche specifiche. Ma la pluralità delle possibilità di lavoro si ripercuote anche sui ruoli e sulle funzioni svolte: nei comuni di piccole e medie dimensioni o nelle strutture socio-sanitarie i ruoli e funzioni sono legati al fronteggiamento delle molteplici domande di chi chiede interventi e sostegno di tipo socio-assistenziale, proponendo e gestendo le risposte più adeguate (Tassinari, 2005) nei servizi minorili, per le tossicodipendenze o nell'ambito penitenziario vengono individuate e monitorate le strategie volte alla prevenzione e al

reinserimento sociale dei soggetti (Spisni, 2005). Negli uffici di piano invece le funzioni riguardano la coordinazione di interventi complessi, promuovendo attraverso il lavoro di rete interventi preventivi o riparativi a sostegno delle fasce deboli della popolazione, mentre nelle ASL o nelle Province viene verificata la congruità delle prestazioni erogate dagli enti che più direttamente si rapportano con gli utenti/clienti dei servizi sociali accreditandoli da un punto di vista formale (Pompei, 2005). Quindi diversi ruoli e diverse funzioni che possono dare l'opportunità ad un operatore, qualora lo volesse, di rimettersi in gioco cambiando lavoro, ruolo, funzione.

La terza parte, direttamente collegata alla seconda, tratta della possibilità del cambiamento di professione, di come sia possibile, grazie a cosa, o perché l'assistente sociale può decidere di cambiare professione, area, ruolo. Mi sono focalizzata sulle esperienze di vita e sulle possibilità eventuali, ma anche su quali sono le risorse che sono proprie dell'assistente sociale e che può riutilizzare in altre professioni, sulle possibilità di carriera della professione e di come il cambiamento possa permettere di crescere umanamente e professionalmente dimostrando che il burn-out non è la sola motivazione per cui un assistente sociale cambia lavoro. In questa parte le operatrici intervistate si focalizzano sui loro cambiamenti e sulle loro esperienze nei diversi contesti lavorativi, sulla possibilità di carriera, la retribuzione, i rapporti con altre figure, l'importanza del lavoro in équipe, della supervisione e della formazione. Mettono in risalto le competenze proprie della professione, i valori e l'identità professionale evidenziando come grazie all'essere assistente sociale si siano messe in gioco in altri ambiti professionali.

Nell'ultima parte, mi sono concentrata sui cambiamenti lavorativi e contrattuali che sta vivendo attualmente la professione, sulla difficoltà di intraprendere oggi questo lavoro come operatori precari rispetto alla facilità nel trovare lavoro vissuta dagli operatori qualche anno prima, sul taglio delle risorse e sulle ripercussioni che avvengono, ma anche sui cambiamenti della formazione di ieri e oggi, e delle possibilità future della professione.

Dai racconti delle Assistenti Sociali, questa è una professione complessa, influenzata e dipendente dai cambiamenti sociali. Nel tempo ha fatto molti passi in avanti per definirsi come professione e come scienza con una propria metodologia, che

però cambia di volta in volta a seconda delle situazioni e dei casi. E' una professione flessibile e aperta al cambiamento; quelle risorse e competenze proprie dell'assistente sociale, che utilizza con le persone che a esso si rivolgono, fanno poi parte di un bagaglio personale che spendono nelle nuove sfide poste dal futuro, che siano cambiamenti cercati o subiti. La capacità di ascolto e di osservazione, per citare due competenze proprie di questa professione, sono infatti indispensabili per riconoscere e gestire i problemi sociali a vari livelli e in diverse circostanze, sia personali che collettive. Ma anche le capacità di relazione e di lavorare in rete e nel territorio possono aprire possibilità e ambiti all'operatore creativo e che non ha paura del cambiamento.

Capitolo 1

DA UN MODELLO ASSISTENZIALISTICO A UNO RELAZIONALE: BREVE STORIA DEL SERVIZIO SOCIALE IN ITALIA

La cura e l'assistenza sono da sempre affidate, nel nostro paese, alle pratiche familiari e solo residualmente allo Stato. Il sistema pubblico di servizi, in Italia, ha avuto per lungo tempo uno scarso sviluppo a causa di diversi fattori: la prolungata assenza di un chiaro quadro di responsabilità istituzionali in materia, che si è tradotta da un lato nella mancanza di una politica nazionale di indirizzo e di finanziamento, e dall'altro in una delega sostanziale agli Enti Locali del compito di rispondere ai bisogni di cura della popolazione (che solo nel 2000 con la L.328 ha visto un riordino dei Servizi Sociali colmando la lacuna); un largo predominio dei trasferimenti monetari alle famiglie rispetto a programmi finalizzati ad offrire servizi diretti; la persistenza di un modello culturale che attribuisce la responsabilità primaria, se non esclusiva, della cura alle famiglie e alla parentela; un modello di organizzazione della fornitura di servizi fondato su intrecci collusivi tra le amministrazioni locali e un insieme composito di enti pubblici autonomi come le IPAB, e di soggetti privati come cooperative, fondazioni, associazioni volontarie ecc. (Ranci, 2001, p.15). Questo modello ha saputo rispondere per molto tempo alle richieste sociali esistenti, ma negli ultimi decenni, sia per i problemi finanziari degli Enti Locali, sia per la crescita della domanda di cura della popolazione, ha visto emergere una crescente pressione al cambiamento. Anche la globalizzazione ha portato molti cambiamenti che hanno interessato le forme di convivenza della società con un indebolimento della famiglia nella sua funzione di tutela dei soggetti più deboli, e con la maggiore autonomia delle donne dai ruoli domestici di tipo tradizionale sottoponendo a stress e mutamenti l'organizzazione della famiglia. (Ivi, p.16).

Tutto ciò ha portato ad importanti cambiamenti e a nuove questioni sociali nel mondo dei Servizi Sociali, come la multidimensionalità dei problemi e l'emergere di nuove criticità; l'utenza che richiede modalità operative flessibili, personalizzate, poco

standardizzate; la limitazione e l'incertezza delle risorse disponibili; la presenza di numerosi attori sociali con cui confrontarsi e interagire nell'ambito delle comunità locali, la complessità delle risposte ed incertezza dei loro effetti; la difficile controllabilità delle variabili; il rischio di esiti non voluti dagli interventi attuati, (Lazzari, 2011, p.146) e i rapporti interpersonali e quelli interni al mondo del lavoro, e tra i cittadini e lo Stato sono profondamente mutati rispetto al passato. (Dominelli, 2005).

E' cambiato ciò che le persone e i gruppi chiedono, ed è cambiato ciò che viene offerto e prodotto in risposta. Il disagio non è solo l'assenza di beni materiali (povertà assoluta), né il raggiungimento dei livelli di reddito medio e di consumi (povertà relativa), ma l'insieme delle esperienze e dei significati che le persone attribuiscono alla mancanza di benessere. I cambiamenti sociali sono sempre più veloci e la realtà muta senza che le istituzioni riescano a tenerne il passo.

L'aiuto sociale non può più essere la corrispondenza tra bisogni materiali, gerarchizzabili, diagnosticabili, codificabili, e l'erogazione di prestazioni tecnicamente e burocraticamente predefinite e universalizzabili secondo logiche di uguaglianza redistributiva (Lazzari, 2011, p.170). Il Servizio Sociale oggi, come erogatore di aiuti e risorse verso la parte della società più "in difficoltà", si trova senza i mezzi sia economici che strutturali per far fronte ai bisogni dei cittadini, complici i cambiamenti sociali ma anche e soprattutto la crescita dei costi di gestione e la contemporanea riduzione dei contributi pubblici, dovuta alla mancanza di risorse economiche. La complessità del sociale e i tagli delle risorse richiedono al professionista, all'Assistente Sociale il ricorso a schemi teorici di riferimento, ad una formazione di base approfondita, ma soprattutto la capacità e le risorse per cogliere e intervenire nel dinamismo sociale. Sempre più il welfare cambia e diventa societario/relazionale, mira a sviluppare capitale sociale riconoscendo e valorizzando l'intenzionalità autonoma e creativa dei soggetti che animano la vita sociale entro relazioni solidali e di fiducia reciproca (Di Nicola, 2006).

La complessità e la multifattorialità della società e dei problemi sociali richiedono interventi complessi che hanno soluzioni, operatività e responsabilità a livelli diversi, c'è l'esigenza di uscire dai singoli ambiti, dai saperi settoriali, c'è l'esigenza di affrontare i problemi dell'uomo in generale, e del sociale in particolare

(Morin, 2001) , per ogni situazione esistono una pluralità di strategie e di attori sociali, e per decodificarle e affrontarle, non basta più adattare le proprie conoscenze ad una realtà sociale in movimento (Lazzari, 2008, p.145). Per questo, anche il sistema universitario fa in modo di preparare un laureato che possa entrare in un modo del lavoro mobile in cui è necessario saper elaborare un sistema di competenze adeguate a produrre percorsi di sviluppo sostenibili per la persona e la comunità (Ibidem). Per far fronte ai cambiamenti sociali gli operatori che lavorano in questo ambito necessitano di formazione permanente, di ricerca e sviluppo delle conoscenze per analizzare le nuove espressioni del disagio sociale (Ivi, p.147), la varietà degli interventi che sostanziano la relazione di aiuto, infatti, pone l'Assistente Sociale in una continua ricerca di elementi che integrino le sue conoscenze, cercando un confronto sulle esperienze lavorative, utilizzando lo scambio e le pratica di riflessività condivisa attraverso l'aggiornamento e la formazione continua (Sicora, 2005).

Competenza, conoscenza all'interno di una formazione strutturata, mirata e specifica permettono all'Assistente Sociale l'acquisizione di un'elevata professionalità supportata da un adeguato corpo cognitivo, da metodologie e strumenti coerentemente adottati, ossia da uno sviluppo di capacità nell'organizzare le conoscenze in un quadro concettuale sistematico (Folgheraiter, 1998).

Dunque, cambia la società e cambiano i Servizi; infatti, l'assetto attuale del Servizio Sociale Italiano risente della sua storia, delle sue caratteristiche e della produzione legislativa. La sua evoluzione storica è la conseguenza delle trasformazioni economiche, strutturali, politiche e culturali che hanno attraversato l'Italia, dal secondo dopo guerra in cui il Servizio Sociale nasce, ad oggi. Questi cambiamenti hanno prodotto modifiche sostanziali nell'erogazione dei servizi, conducendo da una assistenza di tipo particolaristico e riparatorio rivolta solo ad alcune categorie di utenti a un'assistenza più generale, universale e preventivo-promozionale, per tutti (Perino, 2010, p. 27). Da un'Assistenza Sociale che creava nei cittadini una mentalità assistenzialistica, come erogatore di risorse e servizi a volte in modo burocratico a un'Assistenza Sociale che sempre di più aiuta gli utenti ad assumersi la responsabilità dei propri comportamenti individuali.

La storia del Servizio Sociale Italiano si può suddividere in tre fasi che si caratterizzano per un diverso modo di intendere l'assistenza, per l'emanazione delle

leggi che hanno avuto ripercussioni sul Servizio Sociale e per l'avvio dei primi percorsi formativi:

- **Dal primo dopo guerra al 1928:** questa fase si caratterizza per le iniziative di volontariato rivolte solo ad alcune categorie di persone e per la fondazione dei primi istituti per la formazione degli operatori (nel 1920 nasce l'Istituto Italiano di Assistenza Sociale a Milano, per volontà di Paolina Tarugi)

- **Dal 1928 al secondo dopo guerra:** questa fase è caratterizzata per molte iniziative caritatevoli che mirano a ristabilire condizioni di vita accettabili in persone che vivono in stato di bisogno. Vi è la creazione della prima Scuola Superiore per Assistenti Sociali a Roma nel 1928 (Scuola di S. Giorgio al Celio), e vi sono i primi tentativi di strutturazione dei Servizi Sociali.

- **Dal secondo dopo guerra:** questo periodo segna l'avvio del Servizio Sociale professionale, vengono riconosciute le teorie, i metodi e le tecniche di lavoro. Sorgono e si sviluppano le prime sedi di formazione a carattere universitario. (Perino, 2010, p. 28).

Quest'ultimo periodo è il più importante perché ha visto il riconoscimento giuridico della professione e la sua legittimazione.

Nel periodo degli **anni '40 e '50**, vi era la ricostruzione post-bellica che rendeva difficile l'erogazione di interventi organici, quindi l'assistenza era settorializzata e centralizzata. I modelli di intervento che venivano utilizzati erano di ispirazione medica e giuridica, basati sul case work, ma già dall'inizio degli **anni '60** fino alla fine degli **anni '70** vi sono grosse innovazioni. Con la L. 1085/62 si inizia a parlare di decentramento amministrativo, vengono istituiti gli uffici di Servizio Sociale e ufficializzate le funzioni degli Assistenti Sociali. Alcune sedi formative diventano universitarie, e si iniziano ad utilizzare metodologie di lavoro diverse dal case work come il lavoro di gruppo e di comunità. Negli **anni '70** si realizza il decentramento, vi è l'istituzione delle Unità sanitarie locali che erogano i Servizi Sociali in ambito distrettuale. Nascono nuovi Servizi come i Consultori Familiari e vi sono molte leggi importanti. Anche dal punto di vista formativo questo periodo è importante, inizia l'utilizzo di metodi di lavoro unitari e si dà sempre più attenzione alla comunità.

“...E intanto, nel frattempo, il Comune di Rovigo ha bandito un concorso pubblico per un posto per Assistente Sociale, che per gli anni ‘70 era quanto mai all’avanguardia e quanto mai difficile...” “...Il sindaco era un medico e aveva soppresso il posto di una condotta medica della pianta organica per mettere il ruolo innovativo dell’Assistente Sociale. Questa è stata una bella premessa, c’era una volontà politica di fare un’organizzazione di servizio sebbene il Comune non è che avesse le competenze che ha oggi, però pian piano si erano avviati dei servizi innovativi buoni. Per cui è stato un momento di progettazione e di realizzazione molto valido...”.
(intervista 3).

Nel corso degli **anni ‘80 e ‘90** vi è la crisi del welfare state, la nascita delle Aziende Ospedaliere e Sanitarie, la creazione di nuovi servizi come il Sert e l’emanazione di leggi importanti che riguardano il sociale. Nel 1985 vengono stilati i regolamenti delle scuole dirette a fini speciali per Assistenti Sociali e nel 1987 al titolo di Assistente Sociale si attribuisce il riconoscimento giuridico, nel 1994 nasce l’Ordine Professionale degli Assistenti Sociali. Il metodo di lavoro è di tipo unitario con tecniche diverse e integrate che prende in considerazione contemporaneamente il singolo individuo e la sua famiglia. Dagli **anni 2000**, si potrebbe dire, ha inizio la **quarta fase** della storia del Servizio Sociale.

Il Servizio Sociale viene rafforzato come disciplina e viene attribuita maggiore dignità alla professione. Con il decreto 599/99 le scuole di Servizio Sociale diventano corsi di laurea triennale; e con la L.328/2000 vi è la riforma dell’assistenza, che porta importanti novità nell’ambito della programmazione e gestione dei servizi.

L’assetto istituzionale e organizzativo del welfare socio-assistenziale italiano, quindi, è stato attraversato da profondi processi di trasformazione e rinnovamento sia sul livello delle competenze amministrative sia per ciò che riguarda le modalità di intervento ed erogazione di servizi. Questi cambiamenti hanno portato ad un “nuovo ciclo di vita dei sistemi socio-sanitari che sempre di più si ispirano a principi come quelli di federalismo e sussidiarietà, riconoscendo l’autonomia legislativa delle Regioni in materia di Assistenza Sociale e l’affermazione di modelli organizzativo-istituzionali che attribuiscono ai Comuni la titolarità delle funzioni amministrative concernenti i

Servizi Sociali e che valorizzano la collaborazione tra pubblico e privato” (Ferioli, 2003).

1.1

Il Cambiamento: L.328/2000 e la Riforma del Titolo V della Costituzione

Prima dell'anno 2000, l'ultima legge di riferimento per il comparto sociale era la Legge Crispi del 1890: sul piano dell'assistenza e su quello della previdenza sociale, si aveva in Italia una forte frammentazione e categorizzazione degli interventi. Mancava un riferimento normativo unico, che definisse ruoli, responsabilità e criteri di accesso alle misure di sostegno e che non incrementasse la discrezionalità degli Enti Locali nella concessione dei servizi.

La L.328/2000, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali", si propone di costruire un sistema di servizi che integrino politiche e prestazioni dei diversi settori della vita sociale, evitando sovrapposizioni di competenze e risposte settorializzate (art.22). La legge si propone di costruire un sistema di servizi più simmetrico, passando da interventi rivolti a specifiche categorie di utenti, a interventi che forniscono risposte rivolte alla persona nel suo complesso; da un approccio che vede specifiche istituzioni dedicate ad erogare singoli interventi ad un approccio globale che pone al centro l'utente; da una progettazione settoriale ad una progettazione globale ed integrata; da un approccio prettamente riparatorio ad un approccio in cui dominano gli aspetti promozionali e preventivi. (Ferrari, 2002)

La legge conferma la titolarità delle funzioni di assistenza ai Comuni attribuendogli funzioni di programmazione e progettazione a livello locale da realizzare attraverso i Piani di Zona e fornisce indicazioni innovative sui livelli essenziali di assistenza, sui Piani di Zona, sul rapporto tra Servizi Sociali e Sanitari e sulle strategie di promozione della qualità sociale. La qualità diventa fondamentale grazie allo strumento della Carta dei Servizi Sociali, fondamentale per l'Accreditamento. Sempre più si delinea un modello di welfare socio-assistenziale che punta sulla capacità dei governi locali di valorizzare e mobilitare le risorse presenti sul territorio, di attivare azioni responsabilizzanti, sinergiche e concertative, in grado di coinvolgere i diversi attori, nonché di effettuare valutazioni di processo e di esito. (Perino, 2010, p.32).

La revisione del Titolo V della Costituzione vuole potenziare le funzioni regionali in ambito socio-assistenziale. Vengono affidate alla volontà di ciascuna Regione le scelte della programmazione dei servizi locali, delle norme in materia di accreditamento e autorizzazione delle strutture del terzo settore e dei sistemi di affidamento dei servizi stessi. Queste scelte comportano e hanno comportato differenziazioni nei modelli di intervento locali dando luogo a diversi welfare regionali.

Il sistema dei servizi assistenziali in Italia si caratterizza, oggi, per un progressivo decentramento delle funzioni:

- Le competenze legislative alle Regioni
- Le competenze amministrative ai Comuni
- L'individualizzazione dei livelli di assistenza, le linee generali e il compito di garantire i diritti di cittadinanza spettano allo Stato. (Perino, 2010, p. 35).

Lo strumento centrale della nuova programmazione degli interventi sociali è il **Piano di Zona**. Esso introduce novità radicali nella programmazione delle politiche sociali: determina l'aggregazione dei diversi Comuni in un unico ambito territoriale così da permettere la predisposizione di servizi idonei ai bisogni specifici della popolazione locale, evitando la frammentazione della programmazione affidata ai singoli Comuni.

L'organizzazione dei Servizi è stata negli anni oggetto di continue ridefinizioni per trovare il modo migliore di lavorare, ma spesso, gli operatori, si sono trovati a rimodulare le proprie azioni e il proprio modo di lavorare affrontando quotidianamente nuovi bisogni come racconta questa Assistente Sociale che testimonia la difficoltà delle varie riorganizzazioni nel Comune in cui lavora:

*“...L'organizzazione del Comune era diversa, nel senso che all'epoca c'erano le organizzazioni in **quartieri**, c'era un decentramento amministrativo ma non c'era la vera e propria delega delle funzioni ai quartieri, c'era una delega a metà, le funzioni venivano delegate a livello di gestione, ma a livello amministrativo rimaneva tutto a livello centrale quindi c'era soltanto un decentramento funzionale cioè eravamo collocati nei quartieri ma in realtà la nostra organizzazione era centrale, i nostri responsabili erano a livello centrale, il bilancio era tutto a livello centrale. I Servizi erano collocati nel territorio quindi vicini alle persone, però di fatto la gestione era centrale. I quartieri non avevano nessun potere decisionale, avevano solo un potere*

consultivo senza una vera delega politica e tantomeno amministrativa. Quindi noi dipendevamo da un apparato centrale, sia a livello tecnico che a livello amministrativo. C'era un Assessorato alle Politiche Sociali, centrale, che gestiva il tutto. Nei quartieri l'Assistente Sociale era un'Assistente Sociale tuttotfare nel senso che si occupava di tutte le categorie cosiddette: anziani, minori, disabili, con un lavoro di segretariato sociale di tipo anche più assistenziale, poi c'era un lavoro sull'area minori, già di tutela minori, perché avendo noi non delegato all'Ulss come Comune di Venezia le funzioni dell'ex art.23 DPR 616, avevamo anche questa competenza sui minori. Certo che occupandoci di tutto, la cosa era pesante, ma questa è una realtà di tantissimi Comuni, ancora oggi abbiamo in qualche piccolo Comune del Veneto, della periferia, l'Assistente Sociale del Comune che è l'Assistente Sociale nostra di una volta che si occupava di tutto e faceva quello che poteva... Non eravamo organizzati in equipe, eravamo noi sole nei quartieri, e poi ogni tanto facevamo qualche coordinamento a livello centrale con tutti gli Assistenti Sociali... Poi, ad un certo punto il Comune ha pensato di cominciare le numerosissime riorganizzazioni, nel senso che poi non si è più fermato! Dal 2000 la prima riorganizzazione è stata quella per aree, cioè basta questi Servizi tuttologi, tuttotfare, riorganizziamo le competenze per settori. Così è stata creta l'area disabili, l'area anziani, l'area adulti e l'area minori. Questa riorganizzazione ha visto, per quanto riguarda l'area minori, una creazione di tre équipe sovra territoriali, nel senso che è stata formata un équipe Mestre nord, un équipe Mestre sud e un équipe Venezia. Quelle che erano le competenze sui minori distribuite in quartieri sono state accorpate in tre équipe. Mentre le competenze sugli anziani sono state prese dal Servizio centrale gestito a livello centrale, a livello di distretto, insieme a quella dei disabili, mentre quella degli adulti è rimasta nei quartieri. E' stata fatta una ripartizione abbastanza frammentata, non è stata fatto un'unica ricomposizione e riorganizzazione delle competenze secondo un unico modello ma sono stati scelti tre modelli: distrettuale, quello dell'équipe sovra territoriale e quello nei quartieri. Qualcuno al di sopra di noi e per noi ha deciso che da un momento in poi bisognava lavorare in un modo diverso insomma, nel senso che chi ha scritto le politiche sociali in quel momento ha pensato, per noi, a questa riorganizzazione. A noi è sembrato un salto di qualità nel lavoro perché eravamo usciti da un lavoro assistenzialistico, da soli e su tutto. Ora potevi lavorare su un area specifica e significa potersi specializzare su quell'area, acquisendo più competenza, formazione mirata ecc, lavorare in équipe, con confronti ecc. e poter lavorare non in forma assistenzialistica ma su progetti, ci sembrava di aver trovato la strada e abbiamo lavorato bene per un certo periodo fino a

*che il Comune ha pensato di fare un'altra riorganizzazione: allargare la suddivisione ad altri Servizi del Comune che lavoravano a livello centrale, cioè di fare entrare all'interno di queste équipe, altre figure professionali che fino a quel momento lavoravano in settori e Servizi separati dai Servizi Sociali pur occupandosi di competenze dei Servizi Sociali. C'erano gli educatori di strada e quelli dell'età evolutiva che dipendevano dai Servizi Sociali ma con una competenza centrale quindi c'era una frattura tra Servizi che si occupavano della stessa cosa, e hanno pensato di metterli insieme integrando le competenze con oggetto e mandato simili, solo, noi lavoravamo sulla cura e loro sulla prevenzione. Quindi le équipe di Mestre sud e Mestre nord sono diventate da assistenti sociali monoprofessionali a équipe pluriprofessionali con assistenti sociali, educatori e la consulente psicologa. Con competenze diverse ma integrate. Certo non è stato facile integrarsi, tuttora non lo è, all'epoca era più dura e non sembrava una vera integrazione, lo era nella carta perché nella realtà noi eravamo da soli ad occuparci di cura e loro si occupavano della prevenzione, laboratori ecc. Difficilmente trovavamo punti in comune su cui lavorare, l'integrazione era da costruire e stavamo cercando di integrarci quando il Comune ha pensato ad una nuova riorganizzazione e di creare le **municipalità**... lì c'è stata una scelta politica, la nuova giunta ha deciso di dare avvio al decentramento con le municipalità e queste sono vere e proprie deleghe quindi tra le tante, hanno delegato i minori e gli adulti, gli anziani e i disabili no.... Situazione schizofrenica delegando nelle municipalità solo alcune cose, noi ci siamo ritrovati catapultati in una nuova riorganizzazione, hanno smembrato le équipe vecchie e ci hanno messi nelle diverse municipalità per occuparci di minori ma con un'altra organizzazione, con livelli e ruoli diversi quindi i nostri referenti, responsabili, ecc. non c'erano più. Però non hanno delegato la programmazione che è rimasta a livello centrale. Quindi, pianificazione, affidi, e programmazione sono a livello centrale e si è creata una situazione schizofrenica che nel tempo sta creando tutta una serie di problemi data dalla frammentazione delle competenze. Ci sono stati dei protocolli nel 2006, di intesa in cui viene esplicitato ciò che facciamo noi e ciò che fanno loro, ma noi questa cosa l'abbiamo sempre un po' sentita come divisione tra pensiero e azione, cioè c'è chi pensa per noi e noi agiamo. E' una situazione schizofrenica anche per chi decide e non sa quali sono i bisogni o comunque non li può rappresentare, e non può portare la nostra voce nei tavoli quando si decidono le cose...". (intervista 4).*

A livello nazionale, la legge 328/2000 anche se non è riuscita ad affrontare le criticità storiche del welfare italiano, ha però favorito il potenziamento della rete dei Servizi affidata ai Comuni e ha dato impulso all'attività normativa e programmatica di quasi tutte le Regioni italiane. (Siza, 2010) L'introduzione dei Piani di Zona e la programmazione partecipata tra diversi soggetti (come Comuni, Asl. Cooperative sociali, imprese no profit ecc) prevede la mobilitazione di tutte le risorse, e che gli attori rilevanti, che conoscono bene le condizioni della società locale, siano in grado di mobilitare le risorse migliori per sviluppare politiche efficienti ed efficaci (Kazepov, Carbone, 2007, p. 78).

Con la L.328/2000 vi è il superamento di un sistema di interventi riparativi, successivi alla manifestazione del bisogno, a favore di un sistema di protezione sociale attiva, in cui le prestazioni offerte hanno lo scopo di eliminare le cause del disagio. Le politiche sociali, ed è uno scopo della legge, devono essere rivolte alle persone e non alle categorie, offrendo prestazioni flessibili in grado di rispondere alle esigenze di ciascuno. Fondamentali sono per le politiche sociali la promozione delle risorse individuali, delle opportunità, delle competenze attraverso cui ogni cittadino può far fronte alle difficoltà e ai rischi sociali superando dove è possibile le cause che li hanno prodotti. (Ibidem).

1.2

Un nuovo Servizio Sociale

La nascita ufficiale del Servizio Sociale, così come lo intendiamo oggi, coincide con l'apertura delle Scuole di Servizio Sociale negli anni 1944-46. Le scuole però in quegli anni erano molte e diverse tra loro, ve ne erano gestite da organizzazioni private, gestite da Enti Locali o loro consorzi, e alla fine degli anni '50 ve ne erano anche di già inserite in ambito universitario, come le Scuole Universitarie Dirette a Fini Speciali.

“...ho fatto la scuola di Servizio Sociale a Bologna che era l'Ensis, e in quel momento c'era anche l'Onarmo, l'Onarmo cattolica, e questa era la scuola laica, sia pure di formazione sempre cattolica però non si configurava come tale insomma, c'era un po' un doppio binario...” (intervista 3)

Questa disomogeneità era dovuta all'assenza di una normativa di riferimento. Sarà il D.P.R. n. 14/87 a mettere un po' di ordine decretando che la formazione al Servizio Sociale professionale può avvenire solo in ambito universitario attraverso le Scuole Universitarie a Fini Speciali con un curriculum didattico definito con apposito decreto ministeriale.

“...nel 1984, mi sono diplomata, all'epoca non c'era il titolo di laurea, mi sono diplomata a Venezia, alla Scuola a Fini Speciali per Assistenti Sociali. Era un percorso di studio successivo alla scuola superiore che era equiparato alla laurea, tre anni più la tesi, ma non era riconosciuto a livello universitario. Poi è stato riconosciuto e adesso io ho la laurea specialistica, che ho acquisito a Trieste quando c'è stato quell'anno in cui hanno sanato un po' di situazioni...” (intervista 4).

A fine anni '60 e primi anni '70 sulla scorta del movimento di contestazione vi è una “rottura” con le esperienze pregresse della professione. La rottura fu decretata

dall'Assemblea Nazionale degli Assistenti Sociali riunita a Rimini dall'AssNas nel marzo 1970 in cui vi è una forte contestazione del sistema capitalistico e il rifiuto del ruolo, delle funzioni, dei valori, vi è la separazione dai metodi operativi come il case work, il group work, organizzazione di comunità, ricerca di Servizio Sociale, amministrazione di Servizio Sociale, perché ritenuti funzionali alle logiche capitalistiche e al mantenimento di situazioni di "sfruttamento". Vi fu la rivendicazione del ruolo politico della professione senza però una chiara definizione degli obiettivi e delle funzioni concrete ed agibili nel tempo medio lungo (Bartolomei, Passera, 2010, V edizione, p.61). Con il decentramento regionale e la Riforma Sanitaria avrà inizio un processo di rinnovamento istituzionale che porterà alla sperimentazione del Servizio Sociale di zona (Cavallone, 1973), in cui assumono importanza alcune funzioni che saranno l'ossatura della struttura attuale del Servizio Sociale. Infatti, il Servizio Sociale, che per i primi venticinque anni si era posto, per lo più, compiti di cura e di tamponamento, deve ora contribuire anche al mutamento sociale, sempre più attento alle cause dei disagi e ad un'azione preventiva, individuando e verificando il metodo, le strategie e le tecniche per raggiungere gli obiettivi del cambiamento che si pone, sia a livello istituzionale che professionale. Anche a livello metodologico il modello cambia: dallo studio-diagnosi-trattamento alla valutazione della situazione-problema, fissazione degli obiettivi-risultati attesi, formulazione/attuazione del progetto di intervento, verifica/valutazione dei risultati (Ajello L. e altri autori, 1972).

L'Assistente Sociale è sempre di più, oggi, agente di cambiamento consapevole e partecipato, non solo mediatore tra classe dirigente e utenza, ma promotore di soluzioni alternative mediante alleanze con altre forze sociali e professionali nel rispetto delle persona e del suo diritto ad "aiutarsi da sé" (Bartolomei, Passera, 2010, V edizione, p.65).

Con l'attuazione delle Regioni e la promulgazione delle nuove leggi in materia socio-sanitaria si è affermato il concetto di territorio e lo spazio di intervento dell'Assistente Sociale si è allargato sempre di più: i suoi interlocutori non sono più solo gli utenti o le istituzioni preposte all'erogazione di servizi e prestazioni, ma anche le persone e le organizzazioni che possono e devono mobilitarsi nell'interesse dell'utente e dei cittadini in una prospettiva di reticolazione comunitaria. (Bartolomei,

Passera, 2010, V edizione, p.66). Gli operatori sociali, puntando sulle interrelazioni tra persone, gruppi, istituzioni, governo locale e sulla collaborazione di tutte le forze presenti, hanno spostato l'ottica di intervento: dalla logica delle prestazioni frammentate e frammentarie a quella del rapporto sinergico ed efficace bisogni/servizi, secondo le peculiari caratteristiche socio-culturali del territorio di riferimento ed a quella di un lavoro sociale orizzontale, secondo una strategia di rete e nel rispetto del principio di sussidiarietà. (Bartolomei, Passera, 2010, V edizione, p.67).

Come raccontano queste Assistenti Sociali, un po' per volta, nella loro esperienza hanno superato la logica meramente riparativa per fare spazio ad un sistema di risposte al disagio sociale e personale anche con funzione preventiva, e costruendo con il confronto, sia con l'utente che con i colleghi il lavoro:

“Sicuramente una volta, soprattutto all’inizio, forse per inesperienza era prioritario il fare, nella mia idea di lavoro, che più dai, più puoi essere d’aiuto, quindi il fare, il sostituirmi a... L’intervenire immediatamente, l’ansia della risposta alle persone, il prendermi in carico. Adesso ho sicuramente, forse perché ho cambiato ruolo, forse perché ho una visione più di insieme, di sistema del lavoro, ho non solo la visione data dall’utente ma anche una visione organizzativa. Ora è preminente il pensare prima di fare e quindi l’organizzare, organizzare il pensiero prima di mettermi in gioco, prima di mettermi nell’azione immediata dell’agire, il condividere, il confrontarmi, il pensare insieme agli altri. Il mettere quei pochi utenti che ho, ma con gli operatori non cambia, cioè il provare a mettere in gioco anche l’altro, quindi cercare di tirare fuori quello che sono le risorse, i pensieri, il contributo che può venire anche dall’altro... Un lavoro insieme, non un lavoro che parta solo da me e soprattutto non un lavoro domanda e risposta, sia nel lavoro con gli utenti, sia nella parte più di coordinamento, non decidere io per gli altri, non costruire a priori ma costruire insieme, cercando di capire il pensiero dell’altro. Sicuramente è cambiato il mio modo di lavorare, completamente, forse per l’età, forse perché vedi che è più vincente lavorare così, darsi il tempo per pensare, per realizzarsi, per confrontarsi con gli altri e poi intervenire...”. (intervista 4).

“...Inizialmente essendo l’unica Assistente Sociale presente in quel momento facevo di tutto un po’, con una grande confusione, anche per i compiti amministrativi. Nei Comuni medio piccoli l’Assistente Sociale si occupa anche dell’aspetto

amministrativo, anche se il comune di Spinea è organizzato bene e si riesce anche ad imparare tutta una parte avendo delle persone che ti aiutano, e questa opportunità non la trovi ovunque. Poi quando arrivò il nuovo dirigente che veniva dalla professione, essendo stata Assistente Sociale del comune di Venezia dove le aree erano ben separate permettendo agli operatori sociali di specializzarsi in ognuna di queste aree ha portato il modello nuovo, chiedendo a me di occuparmi di quest'area (della tutela minori), che mi affascinava e mi appassionava di più. E' stata un'opportunità, abbiamo costruito insieme un nuovo modello organizzativo che prima non c'era, quindi ho avuto l'opportunità di organizzarmi un servizio come pensavo dovesse essere un servizio sulla tutela.” “...Il modello assistenzialistico che per molti anni è stato il modello della professione, ora c'è sempre meno, ma non c'è ancora un approccio di sperimentazioni, pubblicazioni di ogni tipo. E il lavoro di gruppo e quindi della rete ecc., non è ancora in tutto il territorio un sistema, un modello che funziona. C'è ancora molto assistenzialismo che produce dipendenza, quindi assolutamente l'opposto di quello che è l'obiettivo del nostro lavoro cioè il creare autonomia, indipendenza, di sostenere percorsi di autonomia per la costruzione dell'indipendenza, quindi c'è ancora un po' di tutto....”. (intervista 9)

In una situazione in cui i processi sono sempre più disgregativi, la famiglia è sempre più fragile, e i vincoli di bilancio a cui gli Enti Locali sono costretti sono sempre più stringenti, non sembra più sufficiente offrire risposte di natura ripartiva, originate dall'emergenza e mirate ad una sua attenuazione. Vanno predisposte strategie che anziché “rincorrere” la domanda, sappiano incidere su di essa ed anticiparla, (Moretti, Spina, Ciaschini, 2011) per questo, sempre di più all'interno delle Politiche Pubbliche e del Servizio Sociale si lavora sulla prevenzione.

Capitolo 2

L'ASSISTENTE SOCIALE

A partire dalla fine del XIX secolo, le attività di assistenza e di aiuto che si erano sempre svolte a carattere spontaneo, volontario e caritativo, si sono trasformate in lavoro sociale, dapprima nei paesi anglosassoni e poi, un po' alla volta in tutto il mondo. La sempre maggiore complessità dei bisogni, la loro multifattorialità e mutabilità nel tempo e nei contesti di vita, hanno richiesto sempre nuove e specifiche conoscenze per la loro valutazione scientifica, e sempre nuove competenze per l'attuazione dei programmi di risposta.

“...Man mano che il lavoro va avanti, che lo conosci, che fai esperienza, ti accorgi delle problematiche, ti accorgi che il lavoro cambia perché cambia la società, cambiando la società cambiano i problemi, tu hai bisogno sempre più di specializzazioni, di strumenti specifici” (intervista 5).

Oggi il Servizio Sociale professionale è una professione riconosciuta giuridicamente in Italia, grazie al D.P.R. n. 14/87, alla L. 84/93 e al Decreto n. 615/94; esso si qualifica per la sua utilità sociale che opera con autonomia di giudizio e valutazione, richiede una specifica formazione universitaria, ed è regolato dal Codice Deontologico, emanato nel 1998 e riconosciuto e condiviso dalla comunità professionale e scientifica rappresentate dell'Ordine degli Assistenti Sociali e da realtà associative e carattere culturale e sindacale.

Secondo il Dizionario di Servizio Sociale,

“oggi l'Assistente Sociale è il professionista che agisce o come lavoratore dipendente, con funzioni di base, di coordinamento e di direzione, o come libero professionista, nell'ambito del sistema organizzato di risorse, pubbliche e private, istituzionali e non, in forza a mandati diversi (sociale, professionale, istituzionale), ma tra loro convergenti, secondo principi, valori ed obiettivi eticamente, socialmente e giuridicamente fondati. Il suo scopo è di porre in atto, in un contesto relazionale empatico e nel rispetto dei principi deontologici e delle garanzie giuridiche, anche coordinandosi operativamente e funzionalmente con altri professionisti ed operatori,

interventi – unitari, globali, integrati e concertati – di aiuto, di affiancamento, di accompagnamento, caratterizzati da logica processuale e progettuale, personalizzati ed individualizzati, cioè soggettivamente validi ed efficaci, a favore di persone, gruppi e comunità. Il sostegno che l'Assistente Sociale fornisce a tali soggetti consiste in percorsi – responsabilmente partecipati, individuati e definiti – di superamento autonomo dei problemi e dei bisogni, o degli stati di disagio, di esclusione, di marginalità che limitano e condizionano il processo emancipativo degli stessi, mediante il corretto ed efficace utilizzo delle competenze e risorse di cui sono portatori, nonché di quelle afferenti al sistema istituzionale ed al non-profit, in un quadro dinamico di valutazione e verifica delle funzionalità delle stesse, di promozione, di progettazione e gestione di Servizi, di modalità operative e di strumenti nuovi o innovativi, adeguati e rinnovabili, in aderenza con le particolarità e tipicità delle situazioni prese in carico e dei vissuti sottostanti alle medesime, contribuendo in tal modo alla crescita della cittadinanza attiva e corresponsabile del benessere individuale, comunitario e sociale”. (Passera, 2005).

Il Servizio Sociale è una professione complessa e multifunzionale che ha come oggetto l'aiuto individualizzato e promozionale per la gestione efficace delle relazioni fra bisogni, problemi e risorse della/e persona/e, considerata/e nel suo/loro contesto di vita familiare, sociale, comunitario ed il sistema istituzionale (pubblico e privato) di risposte ai bisogni stessi, siano essi di natura individuale che sociale. (Bartolomei, Passera, 2010, V edizione, p. 90). La persona è quindi al centro di ogni intervento professionale, ma l'obiettivo dell'intervento non è quello di cambiare la persona con riferimento ad una patologia o disturbo della personalità, né il cambiamento della realtà sociale indipendentemente dalle persone che ne fanno parte (Macaluso, 1995), ma la modifica della persona attraverso processi partecipati e condivisi di chiarificazione e valutazione dei problemi e dei vissuti, di apprendimento delle modalità risolutive e di comportamenti idonei e funzionali perché il soggetto possa incidere nella realtà sociale per la soluzione dei suoi problemi, per la modifica della realtà sociale a cui appartiene o sente di appartenere: l'Assistente Sociale è un professionista che guarda ai problemi e alle persone nella loro globalità e continuità individuale-sociale (Neve, 2000).

Le principali **funzioni** del Servizio Sociale professionale sono: *funzione curativo-riparativa*, *funzione organizzativa-gestionale*, *funzione preventivo-promozionale*, ed è grazie a queste che l'Assistente Sociale ha la concreta possibilità di conoscere la domanda sociale, individuale e collettiva, di poter cogliere i cambiamenti,

di riflettere costantemente sul significato del proprio lavoro e di connetterlo ai mandati sociali. Gode di una posizione di osservatore privilegiato del cambiamento, di sensore dei bisogni e della loro evoluzione. Tutto ciò implica sia un lavoro a diretto contatto con l'utenza, sia un lavoro a livello territoriale e con la comunità, ma anche lavoro di programmazione, organizzazione e gestione dei Servizi Sociali e attività di studio, indagine, ricerca, monitoraggio e documentazione.

“...Il mio modo di lavorare è sicuramente quello di rete, qui ho cercato di potenziare le risorse, i primi sei mesi ho investito nell'evidenziare questa capacità di progettazione, nel contattare risorse, e proprio nel creare la rete di supporto per capire chi potevano essere, incontrare e rivitalizzare anche perché c'era un po' tutto da costruire. Avvallata poi da protocolli che ho presentato in Regione, che sono stati avvallati ufficialmente! Quindi l'idea di creare subito la rete con ufficialità, protocolli, progetti, questo credo che sia quello che ha cambiato il mio modo di lavorare... Rendendo visibili, ufficializzando, e facendo in modo che venissero approvati i progetti, quindi lavorando per progetti, su aree, su situazioni per mettere in rete dei percorsi di inserimento lavorativo, ne ho subito fatto oggetto di protocolli di intesa tra la Provincia che ha come oggetto le categorie protette, noi, e le cooperazioni sociali. Ecco, quindi qui ho subito lavorato su quest'idea della progettualità e della rete tradotta nella realizzazione di progetti che sono stati subito avvallati nei percorsi che caratterizzano questo Ente. Lo sforzo è stato anche quello di capire come funzionava e come potevo muovermi, con molta attenzione verso le altre professioni che qui sono presenti, valorizzandole, coinvolgendole, però nella mia autonomia professionale. Facendo lavoro di rete, con la rete esterna, con l'Università, con la Fondazione che supporta eventi tragici, con tutte le risorse nuove nel territorio che potevano essere utili per l'utenza, ma ufficializzando con progettualità, tutto è stato preceduto da contatti, lavoro di selezione di rete, di conoscenza reciproca...” (intervista 2).

I **valori** principali su cui si fonda questa professione sono la dignità e la libertà della persona, ciò significa riconoscere la

“capacità dell’uomo di affermare la sua realtà intrinseca non solo come possibilità di compiere scelte autonome e come diritto di essere rispettato, ma anche come energia orientata a perseguire il bene e utilizzare perciò la sua intrinseca dignità. Il senso vero e comprensivo della libertà è rappresentato dalla possibilità, oggi comunemente riconosciuta, che ogni uomo ha di potersi esprimere e realizzare come persona nella sua unicità e globalità e, in quanto tale, essere rispettato”. (Masini R., Sanicola L., 1988).

Il riconoscimento, l’interiorizzazione e la condivisione dei valori e dei principi propri della professione determinano, nel concreto dell’attività, gli atteggiamenti professionali, cioè la modalità di essere, di agire, di accogliere, di pensarsi e di pensare l’altro, e di relazionarsi con gli altri.

”...Nella mia esperienza ho sempre fatto l’Assistente Sociale ma faccio fatica a riconoscermi nel prototipo dell’Assistente Sociale che spesso cala gli interventi... Ora poi non si può più calare nulla non ci sono più risorse! Ho sempre preferito credere nella persona, nelle sue potenzialità e questo lo facevo anche su di me. Con le persone bisogna essere onesti e anche con sé stessi... Sono convinta che se uno vuole, credo molto alla resilienza, poi è vero anche che c’è la coazione a ripetere, ma la parte forte dell’individuo, quella che resiste c’è e tu puoi aiutare a tirarla fuori. Lavorare in questo, sulle potenzialità, sul cambiamento! Se dai la sensazione alla persona che può fare, che può risolvere, il potere, il crederci....poi fa....ne viene fuori prende sicurezza e resiste.... Penso sia così nelle persone e nelle istituzioni!Il ruolo dell’Assistente Sociale è questo: fare in modo che le persone si diano una mossa! Poi può succedere che gli utenti si arrabbiano perché da te si aspettano che lo faccia tu...o che gli dai tu senza fare fatica... Invece no, io ti dico come fare, ti aiuto tanto per come fare però te lo fai te...questo è secondo me questo lavoro!” (intervista 5)

Accanto ad interventi di aiuto prevalentemente riparatori il professionista, facendosi carico insieme all’utente della sua situazione e dei problemi che vive, fa in modo di attivare percorsi integrati in risposta alla multifattorialità a rilevanza ecossistemica, creando, grazie alle sue competenze, sinergie organiche e progettuali tra risorse formali ed informali del territorio e della comunità di appartenenza che sempre di più sono visti come sistemi interagenti in funzione dell’aiuto e della qualità della vita

comunitaria, individuale e sociale soprattutto in mancanza delle risorse economiche come racconta questa Assistente Sociale intervistata:

“Le risorse sono diminuite, è più difficile cercarle, dal punto di vista finanziario è sempre più complicato perché i Comuni hanno sempre più difficoltà, e poi è cambiato il modo di lavorare, ora si fanno le cose molto in rete, in collegamento. S’inventa, c’è molta più creatività, prima era più burocratizzato, avevi dei fondi per determinati Servizi e in base a quello procedevi: per il Servizio domiciliare così, per il Servizio economico cos’è...c’era meno interscambiabilità, mentre adesso, la capacità nella complessità, nella fatica di trovare risposte, la capacità indispensabile è di trovare soluzioni alternative... Quindi, un’abilità anche di inventare soluzioni diverse... Questo è anche quello che è cambiato nel lavoro dell’Assistente Sociale, ora è flessibile e nelle varie situazioni devi un po’ reinventarti! Per esempio noi abbiamo lavorato molto sul reddito minimo e ora non esiste più, per cui devi creare dei sistemi di assistenza senza più quella risposta lì e trovare altre vie...” (intervista 1).

Il Servizio Sociale oggi, si caratterizza con funzioni sempre più poliedriche svolte dai professionisti, e per la varietà dei contesti istituzionali in cui l’Assistente Sociale si trova ad operare e in cui gestisce sistemi complessi utilizzando diverse chiavi di lettura della realtà sociale, sempre più orientato verso la promozione e la costruzione di relazioni e legami solidali.

I riferimenti dell’**azione professionale** sono la persona e il territorio, per questo l’Assistente Sociale ha il compito di affrontare le inadeguatezze delle configurazioni sociali in cui gli utenti si trovano collocati, è una professione che sempre di più si occupa di “individui nella loro situazione sociale” . (Dominelli, 2005).

Nel lavorare con l’utenza, non si può prescindere dal lavoro con le istituzioni, i gruppi, le reti formali ed informali che caratterizzano e risiedono in un determinato territorio/comunità. L’Assistente Sociale è dunque una professione “di confine” che si snoda in più ambiti e aree e si basa su una trifocalità, su tre fuochi d’azione: il rapporto con le persone, il rapporto con la comunità e il rapporto con l’organizzazione. Vi è quindi, in questa professione la costante e simultanea implicazione di queste tre dimensioni che riguardano la ricerca del benessere e il contrasto del disagio che però

non sono sempre tra loro coerenti, infatti questa trifocalità equivale anche ad una tricommitenza (cittadini, comunità locale e istituzione) che non sempre hanno gli stessi bisogni e che comportano agli assistenti sociali dinamiche identitarie e formative in costante movimento.

“...Ho sempre avuto grosso rispetto delle scelte di chi votava, e mi sono trovata bene con tutte le amministrazioni perché comunque mi sono sempre sentita molto partecipe, non aspettavo che il politico proponesse ma ero sempre molto propositiva anche con il politico proprio, con questa capacità che abbiamo di lettura dei bisogni, di lettura delle necessità! Se quando fai un progetto hai ben chiaro il numero degli utenti che ha bisogno di un inserimento lavorativo, di risposte di un certo tipo, se hai chiaro come sono le situazioni familiari ecc, e lo puoi sapere grazie alla lettura della comunità, della situazione dei cittadini che ha l'Assistente Sociale perché è lei a contatto con i bisogni, allora sei in grado di cogliere anche le risposte opportune da dare. Chi fa progetti ha bisogno della lettura dell'utenza. L'ho sempre sentita una grossa forza, infatti il rapporto diretto con i politici l'ho sempre avuto, forse a differenza di altre professioni perché il politico ha davvero bisogno di noi.... Non sempre lo sanno, dipende dai politici che ci sono, io sono stata fortunata! Perché le politiche sociali siano vincenti bisogna dare considerazione ai Servizi Sociali e grazie all'aspetto amministrativo, al sapere cosa si sta facendo, il Servizio Sociale ha acquisito più forza, capacità per stare ai livelli decisionali, per esempio una nostra collega è diventata anche dirigente...”. (intervista 1)

Sempre di più gli Assistenti Sociali lavorano nella prospettiva del cambiamento e della promozione di una diversa qualità della vita e di costruzione di una comunità competente e nutritiva, connotata da relazioni e scambi primari, per la riappropriazione, o per la costruzione, consapevole del proprio ambito di vita significativo eificante, in risposta ai bisogni tradizionali e ai nuovi. Gli operatori sociali operano in una molteplicità di contesti, ognuno con la sua complessità e hanno l'obbligo di tenerne conto. E' un compito complesso che richiede un considerevole impegno di energie e risorse. Gli operatori sociali fondano il loro lavoro con l'utente nella rete delle sue relazioni all'interno di altre reti e sistemi sociali che vanno dalla famiglia, alla comunità

in cui vive fino alla società più ampia, gli operatori sociali agiscono dove gli individui svolgono le loro routine quotidiane, e sia lui che l'utente si ritrovano a negoziare questi ambiti definendosi e riconoscendosi a vicenda:

“...Vedevo il mio ruolo in secondo piano rispetto al ruolo della persona che interloquiva con l'Ente, quindi non mi consideravo mai la risposta esauriente, mai la ricetta o la soluzione, ma la possibilità che la persona trovasse il suo percorso e trovasse la sua soluzione quindi io ero solo uno stimolo, ero solo una messa a disposizione e non l'interlocutore principale! Io ho scelto di fare in modo che il mio ruolo fosse quello di rendere attivi i miei interlocutori, sono sempre stata molto rispettosa delle scelte e delle capacità e davo valore e importanza a tutte le persone... Non ho mai considerato che una persona che ha uno svantaggio, ha uno svantaggio per tutta la vita o che una persona se è carente è carente sempre, ma ha la possibilità di recuperare, di ricominciare, di modificare... Secondo me ci deve sempre essere questo approccio positivo e relazionale. Con gli anni c'è stato tutto un processo di modifica, anche politico, culturale diverso, l'Europa ha spinto molto anche sulla solidarietà, la sussidiarietà, al fatto che tutti i soggetti fossero coinvolti, quindi non solo i soggetti pubblici ma anche soggetti privati. Io mi sono sempre adoperata in questo senso perché ho sempre considerato che le persone erano protagoniste del loro futuro e delle loro scelte, e che queste non debbano essere calate dall'alto.” (intervista 1)

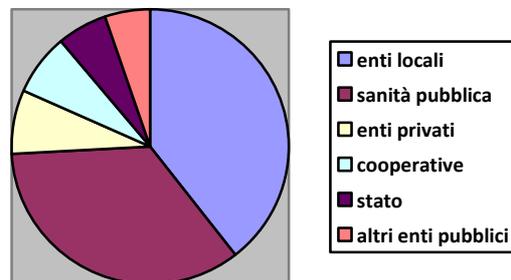
La persona, quindi, non è più vista come destinataria-consumatrice dell'aiuto, ma come protagonista consapevole, con simmetrica responsabilità, anche se con ruoli diversi rispetto all'Assistente Sociale o ad altri soggetti dell'aiuto e del processo di sviluppo. In quest'ottica, l'operatore sociale assume il ruolo di “guida relazionale”, di esperto non delle soluzioni, ma dei possibili percorsi e dei segnali che li possono indicare, in modo da individuare in maniera relazionale, costruttivistica, insieme all'utente e alle sue reti, le finalità da perseguire e le modalità per farlo. (Gui, 2005).

2.1

Ambiti operativi e aree dell'intervento sociale

L'Assistente Sociale non è un'unica professione ma più professioni, più modi di lavorare a seconda di dove si lavora.

Secondo il rapporto CENSIS *Essere protagonisti del futuro: scenari di sviluppo per il ruolo degli assistenti sociali* (CENSIS, 1999, pp.58-59), nel 1999 vedeva collocati il 39,5% degli assistenti sociali in enti locali, il 34,6% nel comparto pubblico della sanità, il 7,5% in enti privati, il 7,2% presso cooperative, il 6,0% nello Stato e il 5,2% in enti pubblici diversi da quelli indicati. Si può affermare che quasi 9 operatori su 10 sono in attività nell'ambito di Enti Pubblici, e la quota in servizi presso realtà private è decisamente minoritaria (Gui, 2009, p. 109).



L'Assistente Sociale si occupa dei problemi dati dalla povertà economica, sociale e relazionale, e dalla marginalità, del disagio, dello svantaggio e dell'esclusione. Essa lavora presso i Servizi istituiti dagli enti locali per la soluzione dei problemi individuali, familiari e sociali, sia in modo preventivo che riparativo; nei Servizi socio-sanitari delle ASL preposti alla cura della malattia mentale, al trattamento e prevenzione della tossicodipendenza, alla disabilità; nei servizi e nei centri che si occupano di immigrazione; nei Servizi del Ministero della Giustizia per la prevenzione e il recupero della devianza. Le aree tematiche di intervento sono:

- Famiglia, infanzia, adolescenza
- Anziani
- Devianza
- Disabilità
- Immigrazione
- Disagio mentale
- Dipendenza da sostanze

Gli ambiti operativi sono sempre più ampi a causa della crescente complessità sociale e al manifestarsi di nuove aree di povertà ed esclusione che hanno portato all'aumento della consapevolezza da parte delle istituzioni sulla realtà sociale, e alla conseguente emanazione di norme nazionali e regionali in materia di salvaguardia dei diritti di cittadinanza in cui la figura dell'Assistente Sociale viene espressamente prevista per dare corpo e contenuto ai programmi e agli interventi connessi.

Gli assistenti sociali sono presenti in posizione dipendente con ruoli di base o di coordinamento, nei Servizi Sociali degli Enti Locali come Comuni, Provincia, Regioni; nelle Aziende Sanitarie Locali (ASL); nel Ministero della Giustizia (sia nei settori minori che adulti), del Lavoro e delle Politiche Sociali, dell'Interno; nelle Prefetture; nelle organizzazioni del Settore non-profit e le Cooperative sociali. Nei Servizi territoriali di base (Comune e ASL) gli assistenti sociali possono esplicare funzioni curativo-riparative, di filtro della richiesta, di orientamento verso Servizi specifici o specialistici, funzioni di monitoraggio e di valutazione dei fattori che intervengono o possono intervenire nell'insorgenza e nella problematicizzazione dei bisogni e della domanda sociale, funzioni propositive e di progettazione di modifiche istituzionali e organizzative necessarie per facilitare l'incontro emancipativo tra bisogni dei cittadini e le risposte sociali presenti o da costruire. (Passera, 2005).

2.2

L'Assistente Sociale oggi

L'Assistente Sociale oggi, deve possedere alcune capacità indispensabili come il saper **ascoltare, mediare, essere disponibili intellettualmente e operativamente, essere in grado di effettuare lavoro interdisciplinare e quindi di collaborare con altri professionisti e possedere molte conoscenze.** Deve conoscere gli strumenti adatti alla sua professione in una società in continuo mutamento, ed essere costantemente al corrente delle norme e delle leggi attuali, avere buona conoscenze e capacità interpretative e di lettura del bisogno così che possa formulare programmi e organizzare sempre nuove attività (Tessarolo, 1992).

“...Molti pensano che l'Assistente Sociale non sia una vera professione e che tutti siano in grado di farlo, che si acquisiscano le competenze solo studiando, e che un po' tante professioni lo possano fare. Ma non è vero perché il ruolo specifico dell'Assistente Sociale è dell'Assistente Sociale, è un ruolo specifico che ha i suoi strumenti, la sua metodologia, che ha i suoi compiti, le sue definizioni, non è da tutti, non possono gli educatori o gli psicologi fare gli Assistenti Sociali, cambia tutto, abbiamo ruoli diversi! L'Assistente Sociale ha questa grande capacità di lettura, di interpretazione dei bisogni, di ascolto, e poi, la conoscenza del territorio che noi abbiamo e che altri ruoli non hanno... Il come muoversi poi, sia all'interno che all'esterno di un ente, nelle relazioni, lavoriamo con la relazione nelle relazioni, una grande capacità che è data dall'esperienza ma anche dalla grande capacità di osservazione, dalla grande capacità di approfondimento, di che cosa serve, di cosa c'è bisogno, vediamo oltre, e poi, abbiamo la progettualità, la capacità di vedere le possibili strade senza incaponirci solo su una. Come noi siamo in grado di fare la progettualità individuale siamo in grado di fare progettualità più ampie, di comunità con uno sguardo di insieme!” (intervista 1).

L'Assistente Sociale attraverso la descrizione della realtà costruisce connessioni, propone nuove forme possibili, ristruttura significati, individua strategie d'azione e

opera secondo uno stile relazionale orientato alla reciprocità e alla capacità di inserirsi nei processi in corso. (Campanini, 2005, p.135).

Lo sviluppo del welfare comunitario richiede all'Assistente Sociale di pensarsi come operatore sinergico con altri e diversi soggetti, e con agenzie dell'aiuto presenti nel territorio. Ciò impone una competenza integrata nella lettura del problema e un' incisiva capacità di promozione della partecipazione della società civile e di implementazione della reticolazione solidale, nel rispetto dei principio di sussidiarietà e dei diritti di cittadinanza. (Passera, 2005)

“...Noi pensiamo che oggi come oggi per intervenire sui casi sociali ci dovrebbe essere un'unica équipe formata da: Assistente Sociale, educatore e psicologo, un'unica équipe che si occupi di famiglia, integrata con l'Aulss, perchè non è più possibile portare avanti interventi di tutela solo di tipo socio educativo...ci vuole la parte specialistica sanitaria, psicosociosanitaria con tutti gli interventi sia sui minori quindi di tipo sanitario, neuropsichiatrico, psicologico, sia sugli adulti, cosa che noi facciamo fatica ad avere e integrare nei progetti quadro di cura e protezione...”
(intervista 2)

Purtroppo non è possibile intervenire a tutti i livelli che sarebbero importanti, gli operatori sociali compiono delle scelte di priorità perché rispondere ai bisogni delle persone vulnerabili richiede quell'uguaglianza tra i cittadini che si esprime nel diritto ai servizi; richiede il riconoscimento dei diritti umani sottesi alla cittadinanza; richiede una solidarietà intesa come reciprocità tra chi eroga le prestazioni e chi le riceve; richiede l'accesso alle risorse e ai servizi. (Dominelli, 2005, p. 27). Essere consapevoli delle scelte che si fanno e delle loro ragioni è una dimensione importante della pratica professionale. A tutto ciò vanno aggiunte le difficoltà legate al fatto che gli assistenti sociali si trovano a doversi muovere come se la loro azione professionale fosse orientata da regole certe, mentre tale certezza esiste solo in minima parte (Ibidem). Essi vivono più di altre figure professionali le tensioni e le contraddizioni legate al loro ruolo nella società che cambia e le loro competenze di base sono costruite e ricostruite piuttosto che acquisite una volta per tutte nella formazione universitaria (Facchini, 2010) e, spesso,

fanno più affidamento sui saperi taciti e pratici appresi sul lavoro e connessi al contesto organizzativo.

E' una professione flessibile, in movimento, dinamica in cui la passione solidaristica e supportiva che caratterizza questi operatori contribuisce a sviluppare una cultura professionale e un forte grado di identificazione con il lavoro di aiuto, una forte attenzione alla relazione e una predisposizione a spendersi su più dimensioni, senza risparmio cercando di essere all'altezza in ogni contesto e con utenti anche molto diversi. (Facchini, 2010, p. 252)

Gli operatori sperimentano difficoltà o problemi rispetto alla struttura a cui appartengono o rispetto alle persone con cui lavorano, sia utenti che colleghi che possono portare a stress. Viene chiesto agli assistenti sociali di fare sempre di più con un carico di lavoro molto pesante e con minori risorse sia economiche che in termini di risorse umane, di diventare sempre più efficienti ed efficaci nel razionalizzare gli interventi, a fronte di una domanda di prestazioni di aiuto, da parte della collettività in drammatica crescita (Teeple, 1995; Ralph, Regimbald e St-Amand, 1997) ma a cui non corrisponde un adeguamento del sistema di ricompense. Questi fattori creano un clima incerto e difficile, all'interno del quale gli operatori devono continuare a rispondere ai bisogni delle persone e si trovano contemporaneamente obbligati a riformulare le proprie idee sulla pratica professionale e sul modo di condurla. Il grado di identificazione con il proprio ruolo e il senso di appartenenza all'ente, che caratterizzano gli Assistenti Sociali, aiutano tuttavia a trovare le motivazioni e le modalità migliori per superare le difficoltà. (Facchini, 2010, p. 270). Fondamentali diventano quindi per reggere situazioni stressorie e difficili il lavoro d'équipe, la collaborazione tra i professionisti dei diversi servizi del territorio, il lavoro di rete per una visione globale della situazione, per raccordare i diversi interventi e raggiungere risultati condivisi, la supervisione e la formazione costante e continua.

“...Ho trovato subito un punto di riferimento nel primario del SERT in particolare, ho trovato subito l'appoggio, e una guida sugli atteggiamenti corretti, poi comunque, io parallelamente ho subito intrapreso la formazione su queste tematiche con le comunità terapeutiche con i gruppi di auto aiuto con il Dott. Rudolin, e questi corsi puntano molto sulla formazione, sull'atteggiamento dell'operatore... E questo modo di comportarsi, quasi di stile personale si è sposata proprio bene con la mia

esigenza di intraprendere un lavoro non solo timbrando il cartellino, ma come lavoro che sentivo mio, che richiamava i miei ideali, per questo io ci ho investito parecchio, e ho imparato molto...” (intervista 2).

“...Nei momenti di difficoltà o indecisione, era importante per me il confronto con i colleghi che però non sempre erano assistenti sociali, all’epoca non c’era quello che viene fatto adesso, gli incontri d’équipe si sono costruiti col tempo, per cui in qualche maniera, o in modo informale, la rete informale, quella funzionava e mi dava la possibilità di avere un confronto, un parere altro su ciò che succedeva. Il confronto era questo ma c’era, e poi ti sperimenti, io leggevo tanti libri come riferimento, per cui un po’ con i testi, con la formazione, il tenermi sempre aggiornata, mi aiutava nelle difficoltà” (intervista 5).

“Il gruppo è la capacità di ascoltarsi, di mettersi in discussione, di rivedere nuove prassi quindi è tutto un lavoro, ed è una grande opportunità, che modifica prima di tutto noi come persone.” (intervista 9)

Il lavoro in gruppo può aprire a nuovi sguardi e nuove idee, stimola l’ampliamento del senso di responsabilità, consente di non pensare solo al proprio sé e al proprio ristretto campo di azioni e di relazioni, di assumere collegialmente le storie di vita quotidiana delle persone, delle famiglie, ma anche delle stesse organizzazioni. (Garena, 2011, p. 63)

“Sicuramente l’esperienza ti matura, ma poi è stato fondamentale accompagnare il lavoro con la formazione...con diverse esperienze formative che poi lavorano molto sull’atteggiamento, sul confronto tra le esperienze, anche la supervisione è davvero importante... Non te lo offrono comunemente, sembra essere un lusso... Anche la formazione pensata non solo con la conferenza ma anche con i gruppi, i percorsi formativi... di solito quando ci sono professionisti danno spazio al confronto... quindi se vuoi diventa uno spazio di supervisione e di supporto... “ (intervista 2)

Da questa intervista e da altre si coglie come la formazione continua costituisca un piacevole strumento, essenziale per stare nel cambiamento, per costruire cambiamento, per interrogare e sfidare il futuro. Spesso però, sono gli stessi operatori che per assicurarsi la formazione continua, fondamentale per poter lavorare a contatto con il cambiamento sociale, mettono in gioco proprie risorse economiche perché sempre più c'è una riduzione di attenzione e di attribuzione di risorse al sistema formativo, alla formazione permanente e alla supervisione, benché essi siano fondamentali per lavorare bene. (Garena, 2011)

Possono esserci poi altri ostacoli che impediscono all'operatore di oggi di lavorare bene: spesso l'eccessivo carico di lavoro, le situazioni con carattere di urgenza e con elementi prescrittivi da parte del Tribunale, le caratteristiche personali di ciascun operatore possono essere di ostacolo alla collaborazione tra gli operatori e spingono l'Assistente Sociale, nella relazione di aiuto con l'utente, a fronteggiare le urgenze a discapito dell'attivazione della rete. Inoltre, le possibilità e opportunità per l'Assistente Sociale e l'utente di attivare relazioni sono collegate alle risorse e alle politiche sociali del territorio, quindi, per promuovere progetti di borsa lavoro o altre iniziative finalizzate all'inserimento lavorativo, per la progettazione di interventi personalizzati e la possibilità di costruire relazioni di sostegno che consentono al soggetto di avere punti di riferimento stabili per un miglioramento della sua situazione, la relazione di aiuto è condizionata dalla possibilità di avere risorse da utilizzare nel contesto di vita dell'utente. L'operatività dell'Assistente Sociale risente delle condizioni di emergenza con cui i Servizi si stanno misurando, oltre che dall'elevato carico di lavoro e dalle carenze di organico che portano gli operatori consapevoli dei bisogni della comunità e del territorio a poter lavorare poco su aspetti preventivi e promozionali nel lungo periodo e a dover gestire il singolo caso.

Il sovraccarico di lavoro e l'ansia per le responsabilità in gioco si sono accresciuti in questi anni e gli operatori con il loro carico di motivazioni, passioni, competenze, percepiscono che il loro compito è spesso eccessivo, troppo esposto all'ignoto per viverlo da soli. (Garena, 2011, p. 70)

“...Sono soddisfatta, abbastanza rispetto al lavoro qui, all'équipe, l'organizzazione del lavoro, i colleghi, il mio responsabile di Servizio, c'è un buon clima lavorativo, sono meno soddisfatta dell'organizzazione in generale, di come io lavoro con gli altri Servizi, con gli altri referenti del Comune e sono meno soddisfatta di come sta andando, cioè quella che è la complessità del disagio sociale... ma questo fa parte di questo lavoro, questo senso forte di inadeguatezza, di sproporzione tra quello che noi riusciamo a fare e la realtà. Quel piccolo che facciamo e invece quello che sarebbe il cambiamento necessario, cioè questa sproporzione tra il male che c'è, il disagio e quello che possiamo mettere in gioco. Perché per quanto noi facciamo vediamo che invece le situazioni rimangono situazioni molto difficili.... Non vorrei parlare di impotenza perché è chiaro che io ho l'idea precisa dentro di me che noi non salviamo nessuno però è anche vero che tante volte non si vede un minimo di esito, un minimo di cambiamento perché le variabili in gioco sono tante e queste variabili che noi non possiamo controllare, imprevedibili, sono talmente più forti di quello che è il nostro fare che un po' scoraggia.... Poi in questa municipalità ci sono dei problemi cronicizzati a livello di bacino di utenza, noi lavoriamo sulla tutela minori e quindi anche sulla genitorialità, e il nostro lavoro dovrebbe portare a migliorare le relazioni tra genitori e figli ma diventa molto difficile, quando il disagio è tanto grave, tanto complesso per diversi fattori. Per quanto ci si spenda in progetti di aiuto, in percorsi di aiuto per queste persone, vediamo quello che dicevo all'inizio, che il cambiamento è difficilissimo, per cui le persone nonostante vivano in situazioni disastrose preferiscono stare lì piuttosto che fare la fatica di un cambiamento che loro non riconoscono come una cosa buona per sé.... A volte è una situazione cronica è come se le persone nel tempo si strutturassero in un certo modo, di generazione in generazione per cui incidere sulla generazione ultima che noi vediamo e poter portare delle modifiche, è molto molto difficile anche perché quel tipo di situazione non è dovuta soltanto alla famiglia e alla persona, è dovuta a tutto un contesto di vita, all'ambiente, alle case, al lavoro, alla situazione che si è creata anche intorno alle famiglie quindi non è solo un fattore personale ma anche un fattore ambientale di modelli di vita, di stili di vita.... E' difficilissimo poter incidere in tutta questa cornice che poi diventa alla base di quella situazione specifica di disagio. Per cui o si incide sull'ultima generazione, sui bambini, “si portano” via i bambini e si fanno intervenire le adozioni, ma fare quei percorsi che noi vogliamo fare di recupero della genitorialità attraverso quegli strumenti che noi abbiamo, diventa molto difficile e questo un po' ci scoraggia...” (intervista 4).

Per sopportare tali situazioni di lavoro le **motivazioni** all'origine della scelta di questo lavoro e un grande impegno personale diventano una risorsa importante per fronteggiare e superare situazioni difficili. Chi sceglie una professione al servizio delle persone, lo fa per servire gli altri, per "fare del bene" e spesso riceve meno gratificazioni tangibili, soprattutto di tipo economico, rispetto a chi lavora in un settore produttivo, ma sono persone che sono in grado di riconoscere le gratificazioni proprie del loro lavoro, come la soddisfazione di poter osservare un piccolo ma significativo cambiamento nella vita di un'altra persona o la spontanea riconoscenza di un utente del servizio (Bernstein Gail, Halaszyn Judith, 1993, p.13). Alla base della scelta di questo lavoro c'è quindi una motivazione molto forte di carattere sociale ed etico e una visione positiva delle possibilità di recupero e delle soluzioni nelle situazioni di bisogno. Ma non tutti coloro che desiderano essere impegnati socialmente sono in grado di fare questo mestiere; sono infatti necessarie capacità molto precise quali l'autonomia di giudizio e l'impegno morale che richiedono una larga cultura scientifica oltre a doti di sensibilità, profondità di esperienza, resistenza allo stress e capacità di distacco professionale. È importante essere in grado di organizzare autonomamente il proprio lavoro, ma anche di saper lavorare in gruppo, dato che sono frequenti i contatti con altri operatori sociali quali medici, psicologi, educatori.

Riporto qui alcune testimonianze delle assistenti sociali da me intervistate sulla motivazione all'aver scelto questa professione:

"...Non avevo molto chiaro questo lavoro, avevo un'idea un po' generale, ma un desiderio forte di occuparmi e di mettere le mani proprio, di sporcarmi le mani nel sociale e nel bisogno delle persone. Quindi di mettermi, come dire, al servizio della società in qualche modo, e soprattutto di chi fosse in situazione di svantaggio. Qualunque fosse stato il contesto, perché non capivo nulla di cosa fosse un'organizzazione, cos'erano i Servizi ecc. ma quello che mi interessava non era il luogo o il Servizio ma la persona, quindi mettermi in gioco per mettere a disposizione le mie conoscenze e le mie capacità, il mio essere per chi era in difficoltà. Pensando, ed era un pensiero che avevo anche da prima della scuola, pensandomi una persona in qualche modo fortunata, che in qualche modo aveva ricevuto tanto fino a quel momento della vita e quindi aveva una responsabilità in questa società rispetto a chi era più

svantaggiato... Ecco, questa era la mia posizione, la molla che mi ha spinto a fare un percorso di studi di quel tipo. Sono uscita dalla scuola con questo desiderio, e quando mi è stato proposto il lavoro non è che ho pensato “chissà...se questo ente mi gratificherà e se sarà...”... Ho pensato “bene, ho l’opportunità di mettermi subito in gioco”... “ (intervista 4).

“...Volevo lavorare con le persone e non con le carte, l’unica cosa che sapevo era che era un’attività attiva, così sentendo, parlando, nella letteratura, pensavo a un lavoro proprio non burocratico, amministrativo ma un lavoro a contatto con le persone. Dopo all’epoca io facevo parte anche dei soliti gruppi giovani, volontari, in quell’epoca lì tutti quanti facevamo tutte quelle cose per cui si investiva sotto tutti i punti di vista, quindi io cercavo un lavoro che avesse un senso ed un significato più profondo, che non era solo un lavoro, poi con il tempo impari tante cose, capisci, e ti rendi conto di come eri ingenua...” (intervista 5).

“...Ho fatto subito quello che mi piaceva... Ho fatto il corso e desideravo lavorare in un Servizio per le tossicodipendenze, perché sensibile al tema ma anche perché già durante il corso mi ero entusiasmata da subito per l’integrazione socio sanitaria, e quei Servizi lì erano stati lanciati come équipe e Servizi che più di altri valorizzavano anche il Servizio Sociale all’interno di un équipe sanitaria...” (intervista 2).

Essere assistente sociale, significa fare un lavoro pesante e faticoso ma che piace, appassiona e si ha voluto e desiderato.

“...Siamo esseri umani per cui su di noi agisce oltre che l’empatia anche l’emozione, i sentimenti, si creano dei rapporti con gli utenti. Non mi piace usare questo termine “utenti”, preferisco “clienti”, con cui si possono creare rapporti profondi perché vivi le cose insieme, le sofferenze e quindi restano con te e te li porti dappertutto, te li porti come esperienza personale e come umanità, qualcosa hanno cambiato di te, e viceversa questo avviene anche nei clienti, è una cosa reciproca, c’è reciprocità però se non avessi la certezza nella mia professione che la mia funzione è

quella di rendere le persone autonome, non dipendenti dal Servizio ovvero dall'operatore, allora, dal mio punto di vista, non avrei capito nulla della mia professione. “ “...Abbiamo la fortuna di fare un lavoro di relazione quindi di crescita umana quotidiana. Questa è una grande fortuna se ne siamo consapevoli. Quando tu cresci come essere umano acquisisci degli strumenti in più che ti servono e sono utili sempre. “ (intervista 9)

Con un sistema valoriale fondamentale ma che può vacillare, con incombenti rischi di burn-out, con un sottilissimo rapporto con il limite e con i propri limiti che vengono a galla lavorando con le diverse forme di disagio in cui bisogna essere in grado di riconoscere le proprie emozioni per non confonderle con quelle di chi si ha di fronte limitando la proiezione dei propri progetti, valori, paure sulle persone e nei contesti con cui si lavora. Conoscere le origini alla base della scelta di intraprendere questa professione, dunque, aiuta l'operatore a fare di queste delle risorse sempre vive e modificabili ed evitare che diventino delle gabbie rigide. Per questo è importante che l'assistente sociale si ri-conosca nel proprio lavoro, per poter scegliere chi è mentre ri-sceglie ogni giorno il proprio lavoro (Cruciani, 2011, p. 90), o uno diverso se sente il bisogno di cambiarlo dandosi nuove opportunità.

Capitolo 3

DA ASSISTENTE SOCIALE A....

Il cambiamento professionale

Il lavoro sociale è, come abbiamo visto, particolarmente complesso: trattare con le persone, modificare i loro stati d'animo, influire in senso evolutivo sulle condizioni di vita richiede di trattare e di tenere sotto controllo molti elementi contemporaneamente, per via dell'interdipendenza fra i fattori personali, familiari, economici che possono influenzare l'evolvere delle persone modificando le linee di intervento in base ai messaggi di ritorno che vengono dalla persona in questione. (Viani, 2008, p. 22).

Per questo motivo, in questa professione le motivazioni sono davvero fondamentali: questa professione non viene fatta per caso; ci si può ritrovare a svolgerla per delle casualità o coincidenze, ma difficilmente si continua "se non tocca delle corde profonde della propria dimensione intima e ideale, se non permette qualcosa che per noi è importante" (Cruciani, 2011) , anche perché aiutare le persone richiede all'operatore di tenere sotto controllo i fattori che riguardano la propria vita personale ed emotiva per non distorcere la realtà con i propri vissuti e per poter essere utile alle persone che gli si rivolgono con disponibilità e lucidità, senza proiettare sull'altro i propri progetti, valori, paure.

Lavorare con la relazione nelle relazioni non è facile soprattutto nei vari settori di intervento in cui opera l'Assistente Sociale che presentano livelli molto diversi di complessità, di incertezza, di autonomia decisionale e di responsabilità, pensiamo ad ambiti come la tutela minorile, la tossicodipendenza e la salute mentale in cui l'operatore si mette in gioco non solo dal punto di vista operativo, ma anche sul piano emotivo.

Tra gli operatori che svolgono questo lavoro può quindi accadere che essi scelgano di non lavorare nello stesso ambito, area, livello per tutta la loro vita professionale. Capita che decidano di affrontare un cambiamento nella loro vita lavorativa e di rimettersi alla prova con competenze, risorse e esperienze acquisite che

poi riutilizzano svolgendo una nuova professione, o semplicemente modificando la propria. Non mi riferisco al turnover degli operatori dovuto al burn-out, argomento complesso che non è l'obiettivo del lavoro di tesi, ma alla voglia e al bisogno di mettersi alla prova in modo diverso. Le motivazioni prevalenti sottostanti al desiderio di cambiare lavoro possono essere inerenti alla scarsa retribuzione percepita, al desiderio di fare carriera, al desiderio di svolgere altre mansioni, al volersi specializzare in un ambito definito seguendo le proprie passioni e interessi, al volersi rapportare con diverse tipologie di utenti/clienti e di bisogni. Le motivazioni possono essere le più varie, ma la cosa importante è come gli Assistenti Sociali affrontino questo cambiamento, come lo vivono e come si rimettono in gioco utilizzando le proprie competenze e risorse. In questo lavoro di relazione e di crescita umana e professionale, c'è la possibilità di lavorare su di sé, di conoscersi. E' una professione che permette di attivare cambiamenti non solo sull'utente/cliente, ma anche sulla società e soprattutto verso sé stessi. Attraverso l'esperienza quotidiana l'operatore si mette in gioco e alla prova, ed è grazie a questa che si può rendere conto delle lacune, o delle difficoltà che fatica ad affrontare rispetto alla propria vita, e cercando di mettersi in discussione per affrontare le sofferenze e i bisogni che l'utente/cliente esprime, cresce come essere umano, persona e professionista.

“...Quando ho iniziato a lavorare mi sono subito accorta di quali erano i miei limiti personali e su cosa dovevo ancora iniziare a migliorare, a crescere, e vedevo che a livello di strumenti formativi mi mancavano delle cose importanti e quindi da lì ho scelto di iniziare questo master per poter imparare delle cose, degli strumenti che potevano essermi utili perché io facevo proprio fatica a gestire tutto quello che poteva essere il conflitto, tutte le dinamiche del conflitto tra uomo e donna, tra stare nel conflitto... Anche nell'affido, lo stare tra due appartenenze differenti, in due luoghi e famiglie differenti, nella differenza di genere, di identità, di ruoli, e lì ho capito che o mi creavo un bagaglio formativo nuovo e mi facevo aiutare, oppure ne valeva della mia salute e del mio lavoro... E quindi lì ho scelto di farmi aiutare non solo professionalmente, ma anche nella capacità di andare a lavorare su me stessa per cercare di affrontare questa cosa che in questo tipo di lavoro c'è continuamente, quotidianamente ed è indispensabile saperla affrontare... Devi proprio lavorare su di te per sapere come gestire queste cose perché quello di Assistente Sociale è un lavoro

umano e proprio perché è umano tutti i giorni hai contatti con la difficoltà di stare nella relazione tra/con le persone, quindi devi saper lavorare su te stesso. Ho scelto di fare questo corso perché mi desse degli strumenti, un bagaglio formativo anzi non tanto formativo, ma proprio pratico. E' stato un corso di due anni che lavorava proprio nelle relazioni, gestione del conflitto, dinamiche di coppia. Trattava di mediazione in generale, mediazione applicata anche su questo ambito qui perché lo vediamo tutti i giorni che ci sono contrasti tra famiglie affidatarie, famiglie d'origine, operatori... Credo sia proprio un corso e un'esperienza formativa indispensabile, la formazione è indispensabile e necessaria per noi operatori in questo ambito.” (intervista 7).

“...Dopo 11 anni di lavoro in "prima linea" ed una stanchezza psicologica data dall'aver condiviso l'esperienza della morte con centinaia e centinaia di ragazzi e famiglie, avevo l'esigenza di fermarmi e svolgere un lavoro che mi permettesse di concettualizzare e teorizzare tutta l'esperienza vissuta sul campo... Ci sono state delle circostanze che hanno favorito il cambiamento del mio profilo professionale, ho fatto una richiesta di trasferimento in regione Lombardia, richiesta che è stata accolta.” (intervista 10)

La propria vita personale e privata, il vivere alcune cose importanti in un momento specifico della vita, o averle vissute in passato e non averle elaborate totalmente potrebbe portare un Assistente Sociale a desiderare di cambiare lavoro, perché se non si sta bene con sé stessi in prima persona e si ha paura di alcune situazioni, difficilmente si potranno creare relazioni stabili e basate sulla fiducia per aiutare gli utenti nel loro cambiamento. E' fondamentale avere un buon rapporto con il proprio “mondo interno”, con i propri vissuti e dolori, ma è anche fondamentale capire quando non ce la si fa più a sopportare carichi di lavoro troppo pesanti rischiando di fare male tutto.

“...Non riuscivo più in quel periodo a seguire tutto, ero responsabile nel mio settore con compiti di coordinamento, continuavo a seguire l'utenza, e contemporaneamente mi sono accollata un altro incarico, per sei mesi ho tenuto entrambi, più la famiglia. Avevo una situazione familiare avendo quattro figli, molto

impegnativa, e in più il lavoro richiedeva sempre più tempo, impegno ed energia, e avevo bisogno di cambiare, sentivo che in quel momento non potevo dare il massimo in quella situazione per me difficile dal punto di vista familiare... Avevo troppe cose in testa, con i figli che crescevano, adolescenti, scelte di vita e avevano bisogno di avermi lucida e presente... Il lavoro sociale e il rapporto con l'utenza, con la sofferenza non mi aiutava in quel momento delicato per la mia famiglia. Sono passata ad un ruolo amministrativo, istruttore amministrativo, continuo a seguire progetti ancora nell'ambito di coordinamento e responsabilità, ma non con la parte tecnica... Dopo 29/28 anni di attività professionale avevo bisogno di cambiare...". (intervista 1).

"...So dove non mi sentirei molto a mio agio a lavorare, eviterei l'ambito delle tossicodipendenze e doppia diagnosi perché mi fa proprio paura come impatto e dovrei fare i conti con i miei limiti e le mie fragilità. Invece mi piace moltissimo l'ambito della famiglia, quindi tutto il contesto famiglia, relazioni, questo mi piace molto...minori, ma non solo minori perché famiglia è anche l'anziano: tutto quello che è un sistema sociale come la famiglia, mi piace e mi appassiona...". (intervista 7)

"...Agiva in me anche un po' di pesantezza rispetto al lavoro sulla tutela dei minori perché è un lavoro interessantissimo ma molto pesante, perché mette in moto, appunto se lo fai in modo empatico, mette in moto questioni profonde rispetto alla propria storia personale e legami familiari e quindi ti porta a metterti molto in discussione da un lato, oppure a nasconderti dietro all'onnipotenza senza metterti mai in discussione, ma quando capisci che sei in quella linea di confine, dal mio punto di vista, è giunta l'ora di cambiare luogo di lavoro perché invece gli utenti hanno bisogno di una persona che sappia stare dentro al dolore e dentro alle relazioni agendo sia con empatia ma anche con il controllo. Quindi ero sì un po' appesantita da una materia che era molto interessante ma molto complessa e che mi ha insegnato tutto. Quegli anni mi hanno insegnato tutto perché poi lavorare con i minori vuol dire, se lo fai seriamente, lavorare sempre con i gruppi di lavoro, con più Servizi specialistici e non, istituzioni pubbliche e non, varie e molteplici figure professionali e non. Dall'Assistente Sociale alla neuropsichiatria infantile, lo psicologo, il logopedista, l'ostetrica, l'ospedale, la pediatria... quindi mi ha arricchito tantissimo questo assolutamente. C'era in me questo aspetto, di grande responsabilità, che ti senti addosso perché decidere dell'esistenza di

un bambino è una grande responsabilità e io stavo diventando madre...e questo muoveva in me troppe cose, non riuscivo più a lavorare in quell'ambito". (intervista 9)

Dalle interviste e dal racconto delle storie di vita professionali delle operatrici è stato sottolineato come gli operatori, che di solito utilizzano il lavoro sociale per aiutare le persone ad esprimere il loro potenziale, focalizzandosi sulle risorse che li rendono in grado di assumere il controllo sulla loro vita e di essere protagonisti nella loro comunità (Dominelli, 2005, p. 277), mettano a disposizione le stesse risorse, che utilizzano per soddisfare i bisogni degli individui e della comunità, anche su di sé qualora ne sentano il bisogno.

“Prima ero livello B (dell'albo) e dopo, successivamente, quando c'è stata la riforma ho fatto la specialistica e ho acquisito il livello A come responsabile. Sono riuscita ad avere anche la responsabilità all'interno del mio settore di coordinamento quindi coordinavo il lavoro all'interno del Servizio Sociale con le altre colleghe, coordinavo il lavoro diviso per aree... Io avevo il coordinamento e le altre avevano chi l'area minori, chi l'area anziani... E poi invece sei anni fa mi è capitata l'opportunità di cambiare settore, di cambiare ruolo ed ho approfittato perché in quel momento si stava creando una nuova area che era quella della cooperazione, e a me interessava molto la progettazione in quell'ambito. Inizialmente mi sono accollata questo altro incarico in modo da presentare dei progetti, e se i progetti venivano approvati e c'erano i finanziamenti potevo passare totalmente all'altro settore... Avevo già imparato dall'esperienza nei Servizi Sociali che se si ottengono dei finanziamenti le cose si sviluppano, e molto spesso non puoi fare solo con le tue forze, con i bilanci comunali che sono sempre limitatissimi e poi nell'area sociale sono sempre pochissimi... E quindi avevo imparato come acquisire forza attraverso l'esterno e questo mi ha permesso di fare nuove richieste. Poi i progetti sono stati approvati e quindi sono andata dal mio responsabile, a progetto approvato, a chiedere di fare il passaggio di ruolo e ambito. Nello stesso tempo tra le mie colleghe c'era una che era in grado di assumere il mio ruolo e prendere il mio posto e quindi il mio responsabile dirigente ha accettato questo scambio, lui mi ha sempre detto “Vai via solo se c'è un'altra persona che possa sostituirti...” ...e così io poi ho proposto la sostituzione proponendo questa collega...” (intervista 1)

Alcune competenze acquisite come la creatività, la forte capacità di interpretare la realtà, la capacità organizzativa, la capacità di innovazione e di cambiare rapidamente, il saper affrontare i problemi dando risposte diversificate, il saper comunicare e lavorare con le relazioni, il lavoro di rete e la gestione del rischio, sono competenze proprie dell'Assistente Sociale professionista che possono dare l'opportunità allo stesso di spendersi con facilità anche in altri ambiti e in altre professioni, mettendosi alla prova in lavori diversi. (Gui, 2009). Esse fanno parte di un bagaglio di strumentazioni tecnico-professionale che, come raccontano queste operatrici, nella loro esperienza sono stati molto utili.

“...Sapere come si interviene, sapere come si lavora, sapere quali sono i Servizi ma anche come le persone lavorano, perché c'è un modo, ogni contesto ha un background, una modalità nell'operare, per cui saperlo ti aiuta molto, perché tu, solo perché hai fatto l'Assistente Sociale sai che se il decreto è posto in un modo viene inteso in un modo, altrimenti in un altro, e sai che tipo di ricaduta avrà, sapendo e conoscendo riesci a capire come funziona, per quello è fondamentale aver lavorato nei Servizi, solo così sai come poi viene recepito ciò che scrivi, sai come funzionano le cose a seconda di cosa scrivi e riesci a muoverti meglio! Per cui anche quando non lavori da Assistente Sociale ma ti rapporti con i Servizi Sociali, parli lo stesso linguaggio! Però devi studiare sempre perché è importante sempre essere aggiornati...”. (intervista 5)

“...Cerco di lavorare molto sulle relazioni, sul tempo da dedicare, aver fatto l'Assistente Sociale mi ha aiutato per fare il Sindaco, infatti, quando assistevo ai gruppi di relazione, ai tavoli in ambito politico, mi sembrava di coordinare, a volte, dei gruppi di auto mutuo aiuto! In questo compito mi ha aiutato la strategia di mediazione, nell'attenzione nel non invadere ruoli altrui ma di valorizzarli, il fatto che insieme si può fare meglio e che si può valorizzare una volta un ruolo, una volta un altro creando gruppo, dando importanza e potere alle persone, dando soddisfazione a tutti, a ciascuno il giusto ruolo, dando gratificazione senza escludere, questa credo sia la strategia, è una capacità che l'Assistente Sociale, affina quando deve lavorare con le famiglie, con i gruppi e osserva i ruoli, le intenzioni. Io l'ho imparato anche nelle terapie familiari: ci

sono dei familiari che possono creare boicottaggio, anche inconsciamente a un buon progetto di aiuto. Classico esempio, una madre forte che crea difficoltà nell'autonomia del proprio figlio svaloriando il tuo lavoro e facendo in modo che il figlio non acquisti fiducia in te, succede, sono meccanismi che si imparano a riconoscere, io li ho imparati nelle relazioni dinamiche all'interno dei gruppi, quindi relazioni tra i ruoli diversi e poi li ho rivisti in contesti politici, in commissioni politiche... Io riuscivo dopo un po' a capire qual'era l'elemento che creava disturbo e di che tipo di gratificazione aveva bisogno, la cercavo... Non gratificazione economica logicamente! Avrei potuto andare dritta per la mia strada ritenendo che fosse giusta senza badare ad altre persone, ma avrei raccolto i cocci dal punto di vista relazionale! Mediare, capire qual è l'elemento su cui lavorare con uno sguardo d'insieme, è un'abilità che secondo me un'Assistente Sociale che ha lavorato con le relazioni patologiche delle famiglie in quanto sistema, oppure con i gruppi di auto mutuo aiuto con soggetti patologici vedendone le dinamiche, questo è un patrimonio che io mio sono portata e secondo me l'ho anche alimentato in un contesto sociale, se vuoi non patologico ma di relazioni che ostacolano per esempio delle idee buone perché c'è sempre chi rema contro soprattutto in ambito politico! Ecco questo allenamento con il lavoro sociale, con i sistemi sociali, con i gruppi sociali con queste dinamiche complesse, mi sono state utili partendo dall'esperienza da Assistente Sociale con i casi e poi i gruppi, comunità sociali, anche le associazioni, e sono le cose che fa un Assistente Sociale, mi sono state utili nella mia nuova professione..." (intervista 2).

"Negli anni la mia professionalità è cresciuta: l'esperienza lavorativa, la conoscenza del territorio e delle persone, il possesso di strumenti di comunicazione, di relazione, di management, di organizzazione del lavoro, di gestione del personale hanno favorito la mia nuova attività. Durante tutto il percorso lavorativo, anche nei diversi ruoli ricoperti, ho potuto occuparmi di detenuti che erano il mio primo interesse, il perché della mia professione, il mio "primo amore", ma in modi diversi: in Regione ho potuto lavorare su un protocollo d'intesa firmato tra il Presidente della Regione ed il Ministero di Grazia e Giustizia; negli ultimi anni lavorando con il centro di formazione professionale, ho potuto collaborare con alcuni istituti penitenziari avviando dei progetti di formazione e attività lavorative intramurarie, molto significative. Quindi l'intuizione iniziale, la motivazione per cui ho iniziato ad essere un Assistente Sociale è rimasta negli anni anche se ho cambiato il mio ruolo. Il lavoro di Assistente Sociale mi

ha permesso di acquisire strumenti e metodi, per affrontare in modo adeguato le altre attività lavorative intraprese.” (intervista 10)

Gli operatori sociali possono pungolare la coscienza collettiva, possono diffondere l'informazione, lavorando sia con i soggetti inclusi nella società che con quelli esclusi, possono diventare catalizzatori dei processi di cambiamento, (Dominelli, 2005, p. 282) non solo verso gli altri. L'azione di cambiamento degli operatori sociali, infatti, è diretta a vari livelli: sia a livello strutturale, cioè riguardando aspetti della società e incidendo sulle relazioni sociali e sulle istituzioni (Ivi, p. 297), sia a livello personale perché il cambiamento può essere effettuato su di sé, sulle relazioni interpersonali e attraverso di esse.

Come gli operatori sociali possono impegnarsi nella creazione di nuove forme di conoscenza, nel rispondere alle aspettative e ai desideri degli utenti realizzando reti, sostenendoli nell'affrontare le cause sia personali che strutturali dei problemi che vivono, possono farlo anche verso sé stessi grazie alla conoscenza di sé, della propria personalità e la crescita che questa professione permette.

“...Ci sono delle motivazioni per cui uno deve cambiare lavoro ad un certo punto, come quando lo deve fare un utente: gli espliciti in modo chiaro quali sono le procedure e perché dovrebbe cambiare, in che situazione si trova, gli fai l'anamnesi e riesci a fare capire alla persona, perché sia protagonista, non come un meccanismo che arriva dall'alto dicendo che devi fare questo e questo, ma fargli capire in che situazione si trova. Quindi per l'utente avevo fatto tutto questo lavoro per anni perché poi fosse lui a decidere di che cosa c'era bisogno per la sua vita, le sue scelte, per il suo lavoro, il suo futuro così è successo anche per me, sono stata molto consapevole di che situazione mi trovavo a vivere e quindi della scelta di cambiare, nonostante mi facesse dispiacere lasciare la mia professione a cui ero molto legata però avevo ben chiaro quale era la mia situazione e quali erano le motivazioni rispetto alla realtà. Questo mi è stato molto utile perché mi sono trovata nella stessa situazione dei miei utenti e quindi dell'essere io protagonista delle mie scelte, e sono stata molto fortunata perché ho trovato anche la possibilità di fare i cambiamenti, i fattori che si sono incastrati giusti, il momento politico, il momento organizzativo, un Dirigente che mi ha dato pienamente fiducia che

per tre volte poi mi ha chiesto di tornare, questo mi ha dato molta soddisfazione...”.
(intervista 1).

“...Anche se un Assistente Sociale cambia lavoro la sua competenza relazionale, di fare rete, di connettere, di gestire dei sistemi, che apprendi se lavori con le famiglie, o nei gruppi acquisendo delle competenze sulle dinamiche di gruppo, del sistema, tutto ciò rimane. Impari a capire un po’ i ruoli, le leadership, queste sono competenze sociali-relazionali non solo psicologiche, ed è un patrimonio secondo me nostro, degli Assistenti Sociali che ci serve per il lavoro di rete, per realizzare i progetti ma anche per gestire i sistemi dal punto di vista organizzativo senza creare competizioni tra professionisti e professioni. Questo la mia formazione e la mia esperienza me l’hanno sempre reso abbastanza chiaro e quindi ho sempre lavorato con questa attenzione verso gli altri cercando di capirli perché i sistemi di fronte al cambiamento, di fronte al dover lavorare insieme, la rete non è che subito è addestrata a lavorare insieme, a fare solidarietà. Se si pensa anche alle esperienze con le associazioni di volontariato, è sempre molto difficile fare una cosa insieme, lavorare insieme ad altri è molto difficile, ognuno ha le sue, ognuno vuole il maggior risalto, cioè le leadership, il potere. E il Servizio Sociale, secondo me, dà la competenza di base, più che altre professioni, per mettere in rete, per avere la capacità di lavorare con altri enti, altri operatori ciascuno con sua linea, la sua leadership, la sua competenza e il suo ruolo che difende con i denti e con le unghie...e cambiare questa logica, e chiederci cosa possiamo fare per lavorare insieme significa instaurare relazioni basate sulla fiducia, significa mediare, fare lavoro di rete coinvolgendo... Di certo non è facile, ma è una competenza che secondo me affina, ed è una capacità propria dell’Assistente Sociale. Secondo me sarebbe un peccato lasciarsi scippare nel lavoro questa competenza da altre professioni, è proprio questa capacità di fare rete per progetti che coinvolgono la rete la capacità propria della nostra professione. Non degli psicologi o degli educatori, questa competenza relazionale e di collegamento, il creare connessioni è nostra e io la terrei anche tanto stretta perché ti dà potere relazionale. Lo psicologo si gioca il potere sull’aspetto clinico perché ha un formazione diversa, e l’Assistente Sociale se lo gioca su un altro piano, sul territorio, sulla comunità tanto o poco a seconda dell’ambito però questa capacità di fare progetti e protocolli è ciò su cui bisogna spingere per un futuro...”. (intervista 2)

Come abbiamo detto questa è una professione che permette il cambiamento e che si basa su questo, e che può dare all'operatore l'opportunità di sperimentarsi in ambiti diversi: sono molti gli Assistenti Sociali che dopo anni di esperienza in un'area, in una posizione lavorativa, in un Ente, decidono di dare una svolta alla loro vita professionale cambiando mansione, professione, ambito ma rimanendo un Assistente Sociale fedele ai valori e principi che ispirano questa professione e il Codice Deontologico. Oppure, molti Assistenti Sociali hanno cambiato ambiti e mansioni ricercando quella che sentivano più loro, quella per cui si sentivano più portati o con cui avevano più affinità.

L'impegno in attività progettuali, infatti, stimola conoscenze multidisciplinari, mentre lavorare sui casi porta a concentrarsi sulla relazione, sia dal punto di vista delle conoscenze normative necessarie, sia per ciò che riguarda i comportamenti, per questo per alcuni operatori, l'opportunità di sperimentarsi in ambiti diversi è importante per essere professionisti completi.

“...Io considero che uno debba cambiare anche il ruolo... Non so, se un Assistente Sociale segue gli anziani possa cambiare, e possa seguire gli adulti, cioè che possa cambiare l'utenza perché uno si fossilizza a stare sempre in un ambito... Io lo ritengo una grossa spinta di cambiamento, di rinnovamento, di dare anche un po' di più il proprio apporto, cercando di fossilizzarsi solo in un ambito ad avere a che fare con le stesse problematiche, procedure... E poi per me è stata anche un'esperienza molto positiva quella di muovermi anche su versanti molto diversi perché dai comunque la tua esperienza sempre, e poi perché impari, ti metti in gioco, sei in grado di... di avere questa flessibilità... Grazie all'esperienza, che mi ha dato la capacità di muovermi anche su versanti nuovi e diversi...”. (intervista 1)

“...Assolutamente no, non ho paura di cambiare ancora, anzi, piuttosto di bloccare il pensiero e sedermi, cosa che non fa parte di me, al di là della professione! I campanelli li conosciamo dell'eventuale burn-out, e li sappiamo riconoscere molto prima, sempre se uno ha un buon contatto con il suo mondo interno ed è in grado di dirsi che ha finito le cartucce e che è ora di cambiare. E bisogna farlo per sé e per gli altri, perché questo è un lavoro che noi facciamo “con le persone e per le persone”. Se

le energie sono finite e non cambi ambito o lavoro, ne vade della tua salute ma anche di quella delle persone delle quali ti occupi. E noi abbiamo un dovere professionale in questo. Non è facile perché non sempre le istituzioni ci aiutano ne è un esempio il fatto che non sempre sono garantite le supervisioni, le equipe, i coordinamenti...” (intervista 9)

Gli Assistenti Sociali hanno la possibilità, durante la propria vita professionale, di sperimentare il cambiamento su di sé cambiando lavoro e rimettendosi in gioco come professionisti utilizzando le loro conoscenze e capacità che hanno coltivato negli anni lavorati. Come vediamo le motivazioni al cambiamento sono le più diverse: per rimettersi in gioco in qualcosa di diverso, per specializzarsi, perché durante il loro servizio hanno scoperto di avere attitudini anche in altri ambiti, per promozioni lavorative, per avere la possibilità di fare carriera, ma anche per avere più tempo da dedicare alla famiglia, per avere un lavoro più vicino a casa, oppure perché sono stanchi di avere a che fare con alcune problematiche e hanno voglia di reinventarsi professionalmente.

“...La motivazione iniziale era quella di avvicinarmi a casa, ero molto dentro la materia, interessata, quindi non mi sentivo in una situazione di perdita di strumenti professionali o di lucidità rispetto al lavoro, ma era proprio un bisogno familiare perché arrivava un altro figlio e quindi ho chiesto mobilità al Comune di Venezia. C’era una selezione aperta per mobilità al Servizio Infanzia Politiche Cittadine per l’infanzia e l’adolescenza...è stata una fatalità che ci fosse nell’area di mio interesse una possibilità! Era una selezione per titoli e colloquio, l’ho vinta e sono capitata al centro per l’affido! E sono molto soddisfatta!” (intervista 10)

“...Le cose da fare erano troppe e il tempo dedicato alla qualità stava diminuendo sempre di più, per cui mi piaceva sempre di meno come stavo lavorando, e sentivo la necessità di una specializzazione: o mi dedicavo all’aspetto amministrativo o al rapporto con l’utenza. E invece io dovevo seguire un po’ una e un po’ l’altra ma non lavoravo bene, quindi o diventavo un responsabile amministratore gestionale e mi occupavo di questo fino in fondo o mi specializzavo nei confronti di un area specifica.

E dopo 24 anni io ho cambiato: mi sono specializzata in sociologia clinica, ho fatto un master sulla mediazione familiare e mi sono indirizzata sui Servizi alla famiglia e ho aperto lo studio, ho aperto una partita iva e ora ho anche un incarico al Tribunale Minorile come Giudice Onorario”. (tratto da intervista num: 5).

“Volevo fare l’Assistente Sociale, l’ho fatta nei Servizi S.E.R.T. Servizi per la tossicodipendenza prevalentemente nell’ASL di Monselice, sono entrata in ruolo lì, nell’87, dopo aver fatto qualche incarico di sostituzione subito dopo il diploma, nei Servizi di base nel Comune di Venezia e poi di Cittadella. Entrata in ruolo a Monselice ho lavorato al Sert prevalentemente, in un ultimo periodo ho lavorato anche al Consultorio familiare con l’esperienza degli affidi e le valutazioni delle coppie per le adozioni e poi ho ottenuto il trasferimento nell’azienda Ulss 18 di Rovigo, ma sempre nelle tossicodipendenze, volevo lavorare in quell’ambito perché ero molto sensibile al tema...” “ Questo lavoro mi dava la possibilità di esprimere ciò che mi interessava, cioè di essere un Assistente Sociale di comunità che era quello che mi aveva interessato tantissimo fin dal percorso di studi... E su questo ambito l’ho proprio potuto applicare perché c’erano le comunità terapeutiche esterne che collaboravano con gli altri Servizi, tutta la parte della cura e delle riabilitazione che ti portavano in particolare a collaborare con le cooperative e con il territorio, con gli enti lavorativi... Ho fatto delle esperienze davvero interessanti con i gruppi di auto mutuo aiuto , in particolare con quelli di alcolisti in trattamento, sono stati anni importantissimi che hanno segnato la mia professione per il fatto che io credevo su questo orientamento di lavoro, sulla comunità, sulle attivazioni dei Comuni, dei territori che vuol dire coinvolgere le associazioni, i cittadini su un’idea di salute, con la promozione, la sensibilizzazione rispetto alla promozione della salute, all’abuso di alcool... ...E tutto questo si sposava bene con la mia idea di Servizio sociale e anche con la mia idea di impegno, impegno verso la comunità, che poi ha anche una valenza politica, impegno civico... ...Ho lavorato al Sert per 14 anni...” “...Poi sì, ho fatto un cambiamento importante: ho partecipato alla campagna elettorale e sono stata nominata assessore per quattro anni di mandato ed è stata un’esperienza interessante e coinvolgente perché sono riuscita anche ad attivare dei Servizi Sociali, cosa molto difficile nei comuni piccoli, e poi invece nel 2010 ho ottenuto l’aspettativa per svolgere l’attività di sindaco e ho fatto intensamente l’esperienza di sindaco puntando tantissimo nell’attivazione di Servizi Sociali, ho lavorato molto soprattutto all’interno dei piani di zona dell’azienda Ulss. Quindi in qualche maniera, da un diverso punto di vista forse, ho proseguito nella mia

professione se vuoi dandoci più risalto e valenza. Secondo me è molto importante nella nostra professione la promozione politica istituzionale, io lì mi sono proprio sentita gratificata come Assistente Sociale: lavorando con i gruppi, nella gestione delle commissioni, ho fatto proprio un lavoro di comunità, ma come Amministratore locale. Ho spinto parecchio sul Servizio sociale, sulle associazioni, sul capitale sociale della comunità, le associazioni...” “...Anche all’interno di un altro ruolo, ho continuato dal mio punto di vista a fare l’Assistente Sociale, cioè seguendo e portando avanti la mia professione con un ruolo di programmazione, con un ruolo diverso.... ...Per lo stesso motivo ho accettato una proposta in Regione...lì c’era la possibilità di seguire compiti legati alla programmazione socio-sanitaria e sociale, seguivo i tavoli di pianificazione regionale perché la Regione ha la competenza di pianificare, coinvolgendo i soggetti, le associazioni, le comunità terapeutiche, le associazioni dei familiari e i Servizi territoriali che erano coinvolti... Quindi io ho seguito per quattro anni questo tipo di lavoro e da un altro ambito continuava a portare avanti ciò in cui credevo e che mi aveva spinto a diventare Assistente Sociale...” “...E poi ci sono stati cambiamenti amministrativi regionali ed elezioni che hanno modificato un po’ l’assetto cambiando gli equilibri dei dirigenti regionali ed è cambiato un po’ lo stile e c’è stato un affievolimento del ruolo anche degli uffici tecnici, io ero pendolare e nel viaggio in treno ho incontrato dei dirigenti dell’INAIL regionale che così parlando volevano lanciare il Servizio Sociale che all’interno dell’Ente era molto sacrificato, non molto valorizzato fino a qualche anno fa... Così mi hanno chiesto se potevo e volevo andare da loro insomma, trasferirmi agli uffici regionali di pianificazione e poi, avevano anche libero il posto qui a Rovigo che per me significava non andare tutte le mattine con il treno avanti e indietro a Venezia avvicinandomi a casa e rendendo le mie giornate più comode. E sono qui e sto vivendo un’esperienza molto interessante in termini di programmazione perché c’è un’attenzione nel fare progetti, nel proporre progetti del sociale in un ente che ha apertura e voglia di rilanciare il Servizio sociale territoriale con gli utenti. Gli utenti che segue l’INAIL sono i disabili più o meno gravi, soprattutto i più gravi, legati agli incidenti nel lavoro, anche i mortali: ci occupiamo di casistiche che seguiamo con tutti i sostegni ai familiari che l’ente può dare e anche ulteriori supporti che stiamo cercando di attivare... Quindi, qui ho trovato che sia la mission di questo ente, quindi di aiuto alle persone che a causa del lavoro perdono l’autonomia o addirittura perdono i propri cari e che mi ha preso molto perché la condivido, e sia lo spazio che in questa fase viene dato al Servizio Sociale è notevole, e sto svolgendo anche un ruolo di programmazione di nuovi progetti vedendone l’attivazione anche nel

tempo, e dal mio punto di vista sono gratificata perché si riesce ad aiutare di più queste famiglie non abbandonando quello che sono i miei interessi nella programmazione e nel lavoro di comunità...”. (intervista 2)

Questa professione permette una flessibilità nei ruoli e professionali che altre professioni non permettono, ma cambiare lavoro per un'Assistente Sociale non è così facile, non è una cosa automatica. Spesso bisogna che più aspetti combacino, che la situazione sia propizia per proporre un cambiamento senza creare disagi all'organizzazione, ma soprattutto alle persone che si hanno in carico, perché in questa professione la continuità professionale è fondamentale, perché ci sia un legame di fiducia tra l'utente e l'operatore che permetta di lavorare insieme per un progetto comune. Queste due Assistenti Sociali raccontano come sono riuscite a cambiare mansione, una passando da un ruolo tecnico a uno amministrativo, e l'altra racconta di come ha cambiato Servizio grazie alla mobilità:

“...Mi hanno fatto una verifica professionale perché io passavo da un ruolo tecnico ad uno amministrativo, mi hanno fatto fare un esame con una commissione che mi ha valutato su questo passaggio... Esaminata perché è chiaro che poi non è così facile cambiare ruoli anche all'interno del Comune... Infatti, dicevano che non era possibile dal lavoro tecnico cambiare, mi avevano sempre detto che io avevo questo ruolo tecnico e non mi permetteva di spostarmi... Io avevo già verificato, già chiesto questa possibilità perché mi interessava. Volevo passare dal rapporto con l'utenza alla parte sostanziale, gestionale dei fondi, volevo proprio cambiare ruolo all'interno del settore, e non mi permettevano perché io avevo completamente questo ruolo tecnico.... C'era una mia collega che teneva entrambi, teneva i due ruoli ma solo lei perché era riuscita ad andare all'Ulss e all'Ulss le avevano dato un ruolo e quando è tornata in Comune, è riuscita a mantenere tutte e due, questa doppia figura quindi sia tecnico che amministrativo. E invece per me e per tutte le altre non è mai stato accettato perché avevamo un ruolo specificatamente tecnico, e o eri tecnico o eri amministrativo.” “...Il Comune teneva distinti i due ambiti, questo il Comune di Rovigo che essendo molto grande... Invece in altri comuni magari più piccoli l'Assistente Sociale faceva sia la parte amministrativa che la parte tecnica!” “...La parte amministrativa era dato da fare gli atti, da poterti assumere tutta la parte amministrativa, i capitoli, le delibere, le

determine... E Rovigo essendo grande aveva tenuto sempre separato, e il dirigente che c'era e che c'è sempre stato negli anni ha mantenuto i due ruoli divisi... E io non ero mai riuscita a smuovere questa cosa quindi ho dovuto scegliere o continuare con il ruolo tecnico o iniziare a fare solo il ruolo amministrativo..." "...Mi interessava l'ambito amministrativo perché è importante sapersi muoversi negli atti amministrativi, nei bilanci, rispetto alle progettazioni e per i rendiconti, per poter chiedere fondi, per capire con che progetti partire. Sapere cosa l'ente a cui appartieni co-finanzia, e sapere che tu hai un residuo di bilancio, che puoi variare il bilancio, che puoi cercare all'interno di altri capitoli altri fondi per poter fare domande esterne, cioè mi permetteva di muovermi molto meglio ed era un elemento che mi mancava, e poi fare gli atti per me era fondamentale, prima me li facevano tutti gli altri, le delibere, le determine, invece poi me le sono potute fare io, con autonomia gestionale..." "Cambiando ruolo mi sono sentita un po' più alleggerita perché questo era un ruolo meno di stress, meno di impegno emotivo, non c'era il rapporto con l'utenza, avevo rapporti con persone diverse come rappresentanti di associazioni, non persone con disagi. Il ruolo che avevo prima era molto complesso, molto a rapporto con il pubblico, soprattutto il più complesso avendo io molta esperienza. Prima avevo il Servizio Sociale di base poi sono passata al coordinamento ma mi sono tenuta i casi più gravi, a differenza della mia collega che poi mi ha sostituito che invece non ha visto più l'utenza... Io ho mantenuto, per dare una continuità a questi casi che erano così impegnativi e perché a me piaceva molto il lavoro sociale, il lavoro diretto mi è sempre piaciuto e quindi ho mantenuto un certo numero di utenza perché era complessa e nessun'altra collega voleva prendersene a carico e quindi ho mantenuto per dare continuità, per dare sostegno anche al lavoro del gruppo perché eravamo un'équipe, e quindi alla fine avevo anche una grossa fetta di utenza... Quindi fra l'utenza, il coordinamento, la progettualità...è chiaro che passare ad un amministrativo per me è stato molto più leggero!". (intervista 1)

"...Inizialmente non mi davano il nullaosta per la mobilità. Questo mi ha causato un po' di rabbia, nervoso! E anche il primo atteggiamento dell'équipe è stato un po' di rabbia nei miei confronti, e poi invece abbiamo pattuito che avremmo gestito col direttore dei Servizi Sociali questo passaggio, nel senso di sottolineare l'importanza di una figura professionale di questo tipo dentro la Neuropsichiatria infantile, perché prima di me in questo Servizio non c'erano Assistenti Sociali, e per il lavoro che c'era da fare, che era stato fatto ed era attivo con il territorio ecc., era importante

continuasse ad esserci. Quindi abbiamo deciso che io potessi andar via nel momento in cui c'era qualcuno che mi sostituiva e al quale io potessi fare tutto il passaggio delle consegne. E così è stato.” (intervista 9)

Il cambiamento di per sé è un processo complesso e non porta solo aspetti positivi. Anzi spesso il cambiamento può portare ad un peggioramento della propria condizione, possono creare preoccupazioni e disorientamenti, richiedono fatiche: sta all'operatore viverli nel modo giusto.

“...I cambiamenti li ho vissuti con delle difficoltà chiaramente, però anche con grande carica, come un arricchimento, come possibilità di cose nuove e di voler anche arrivare a dei risultati e di dimostrarli in un campo diverso dal mio ma in cui mi sono rimessa in gioco!”. (intervista 3)

In alcune situazioni è l'organizzazione per cui si lavora che porta l'operatore a dover cambiare, non solo mansioni ma anche modalità di lavoro. L'operatore si può trovare a subire i cambiamenti dal punto di vista organizzativo decisi dall'organizzazione, dovuti alle politiche sociali, ai cambi di amministrazione politica, di dirigenza, di sede operativa, e deve trovare il modo di reagire al cambiamento anche non cercato o voluto, nel migliore dei modi. E' il caso di questa Assistente Sociale che si è trovata in situazioni difficili dovendo subire i molti cambiamenti organizzativi del Comune in cui lavora, e espone la sua esperienza e il suo pensiero:

“...Di solito si parla del cambiamento quando uno lo cerca ma in realtà, non è detto che uno lo cerchi perché lo vuole, può trovarsi all'interno di tanti cambiamenti che lo costringono a cambiare... Questa è stata a mia esperienza che ti ho raccontato e da quella puoi vedere quanto uno si adatta e si mette in gioco, o meglio, o subisce un cambiamento o si mette in gioco capendo cosa può dare! Io ho un'idea della vita in cui non penso che bisogna cambiare le cose per star bene ma penso che comunque, qualsiasi sia la situazione dove si è, sei tu che scegli come affrontarla! Rivedendo con te la mia storia mi rendo conto che ho cambiato molto, ma questo cambiamento non è

partito da me, ci sono state delle dinamiche... Per me il cambiamento nel senso di cambiamo le situazioni per stare meglio, può essere anche una fuga, per questo ero un po' scettica all'inizio dell'intervista... Poi in realtà nel tempo, con l'età è vero, molte Assistenti Sociali decidono di fare un servizio diverso, un altro ruolo, cambiando settore perché c'è una pesantezza nel lavorare con le persone e ci sono molte difficoltà nel fare carriera, perché nel nostro lavoro l'unico modo per fare carriera è cambiare lavoro, questa è la realtà, se uno ha l'aspirazione e l'ambizione, si sente portato per un ruolo di potere, direzione e governo e ha le capacità per farlo va bene che ci sia qualcuno che lo faccia e che cambi!". (intervista 4)

Il rapporto con l'utenza è una parte fondamentale di questo lavoro, ma è anche la parte più impegnativa. Aiutare le persone che soffrono, prendersi carico del loro disagio per impostare con loro un processo di cambiamento, un miglioramento della loro situazione richiede molte energie, pazienza, creatività, contatto con il proprio mondo interiore, che negli anni possono venire meno. Nel lungo periodo avere sempre un contatto diretto con un certo tipo di sofferenza può stancare, spesso i bisogni dell'individuo mutano con il mutare dell'età e delle esperienze, in connessione a fattori temporali, (Gui, 2009, p. 80) e sono diverse le Assistenti Sociali che ricercano con l'avanzare dell'età un minore rapporto con l'utenza specializzandosi su altri ambiti.

"...Sì certo, il rapporto con l'utenza stanca...soprattutto perché, cioè io avevo molta capacità nelle situazioni complesse quindi gestivo situazioni abbastanza toste, complicate, essendo la più vecchia, quella che aveva più esperienza, quella che gestiva da tempo certe situazioni e la coordinatrice, i casi più critici venivano sempre dati a me, e questo dopo anni ha pesato enormemente, a lungo andare e per troppo tempo non c'è stato un ridistribuire il carico di lavoro e questo per me è diventato un peso, l'ho sentito io e avevo bisogno proprio di cambiare, di fare altro... Dopo la mia esperienza il Servizio si è reimpostato in un altro modo, quindi il coordinamento ha escluso totalmente l'utenza ed è stato più alleggerito, anche grazie al mio cambiamento. Così era un po' troppo per la mia capacità... Poi in più la mia situazione familiare che ha richiesto una presenza maggiore, quindi anche dal punto di vista personale avevo un gran carico da gestire, e questo mi ha fatto fare la svolta. Forse non l'avrei fatta in altri momenti ma in quel caso lì ho dovuto farlo, e in meglio perché mi sono dovuta

rinnovare, cambiare completamente anche il mio modo di pormi, ho preso un'altra visione del lavoro, dal punto di vista amministrativo non più tecnico ed è stata una nuova esperienza in cui sono riuscita molto bene, sicuramente grazie anche all'esperienza che avevo in precedenza...". (intervista 1)

"...Quando lavoravo negli affidi, i problemi dei bambini erano difficili da dimenticare, me li portavo a casa, te li portavi dietro, il lavoro, le sofferenze, non chiudi la porta e chiudi tutto... Dall'altra parte invece, quando ho cambiato, avevo un lavoro di promozione, preventivo, un lavoro ricco di soddisfazioni, mi portavo a casa una carica, quindi è ben diverso! Io sono stata molto felice di cambiare lavoro e di occuparmi di altro, più che diventare dirigente all'ulss o in comune perché mi ha dato una serenità diversa, anche la responsabilità è diversa e si costruiscono dei rapporti che rimangono, evolutivi, non si ha a che fare solo con il dolore che dopo un po' logora! Ho cambiato per andare in un ambito gratificante, di risultati! Mentre nel lavoro di riparazione, ti trovi i figli dei figli, anche situazioni come un circuito che non riesci a spezzare, e dopo anni che lo fai hai bisogno di respirare un'altra aria!". (intervista 3)

"...Capisco che a lungo andare c'è chi dice che questo lavoro è pesante, che manca il riconoscimento perché è la realtà: ogni volta che ti imbatti con realtà dolorose che hanno a che fare con bambini e sono difficili, ti demotiva non riuscire a fare nulla..." "...Ma penso che sia proprio dell'Assistente Sociale il rimettersi in gioco sempre, anche nelle situazioni in cui si riesce a fare poco, noi almeno ci proviamo ed è davvero faticoso non arrenderci mai! Il nostro lavoro da questo punto di vista è sconosciuto e criticato in modo gratuito perché non ci si rende conto e viene sminuito rispetto ad altre professioni, invece c'è davvero una grande fatica dietro perché l'umano e il professionale sono continuamente integrati nella nostra professione, più che in altre, e viviamo la complessità dell'argomento e del lavoro...". (intervista 4)

All'interno degli Enti Pubblici non è facile fare carriera con il titolo di Assistente Sociale. Il fatto che il titolo abbia valenza universitaria solo dal 1987 e che l'albo ci sia solo dal 1994 influisce sulle possibilità di carriera, perché molti operatori non hanno il titolo per poter accedere ad alcuni concorsi per posti quali la Dirigenza. Sono pochi gli

Assistenti Sociali che hanno potuto accedere a questi posti perché solo da qualche anno hanno aperto i concorsi dirigenziali anche a questa professione. Spesso pesa su queste figure professionali una situazione di debolezza contrattuale e incertezza di sviluppo nella carriera. (Viani, 2008, p.26). Durante le interviste alla mia domanda se questa professione permette di fare carriera le risposte sono state varie.

“Secondo me sì, si può fare carriera...lo credevo prima, ci ho sempre creduto e lo credo tuttora. La si fa all'interno dei Servizi, nella progettazione, è vero, si perde il rapporto con l'utenza, ma ci sono fasi, se uno si fa una ventina d'anni con la casistica, poi ha la possibilità di arrivare a livelli diversi e l'interesse non viene meno, non c'è più un lavoro diretto, ed è un lavoro più di studio e di ricerca anche grazie all'esperienza che ti permette di lavorare, di elaborare e rielaborare! Se in un progetto hai ben chiaro il numero degli utenti che ha bisogno di inserimento lavorativo, di risposte di un certo tipo, di situazioni familiari ecc, allora sei in grado di cogliere anche le risposte... Cioè grazie alla capacità di lettura che ci deve essere in chi fa progetti, e ha bisogno della lettura dell'utenza, anche se non lo fa più direttamente ma grazie alle colleghe, o in altri modi, o mantenendo il rapporto con il territorio, con le istituzioni...” (intervista 1).

“Sì sì, e qualche collega c'è riuscito a fare carriera, perché proprio i bandi sono stati fatti con la richiesta della laurea in Servizio sociale, con esperienze, 4 o 5 anni che servono di esperienze in coordinamenti... E quindi qualcuno ha la dirigenza dei SIL per esempio perché ci aveva lavorato, aveva poi la laurea specialistica e nel bando, assieme ad altre lauree era richiesta anche quella in Servizio sociale...è un po' una novità però! A livello centrale normativo, di Ministero e di Regione dovrebbe essere reso facilitato, poi chiaro che te la giochi poi con altre professioni, però insomma, i coordinamenti e le Dirigenze dei Servizi Sociali è paradossale che escludano la figura dell'Assistente Sociale che ne abbia i titoli evidentemente. Titoli e anni come per le altre professioni, non è giusto che ci vadano solo gli psicologi a dirigere il SIL oppure altri Servizi che sono propri, e su cui evidentemente c'è una competenza vorrei dire maggiore, anzi, sicuramente, di più degli Assistenti Sociali. Perché insomma, la competenza del lavoro di rete che è necessario in quelle mansioni lì, il coordinamento, io credo siano tipiche dell'Assistente Sociale che poi ha i suoi titoli e le sue esperienze, dato per assodato questo, la formazione professionale è ideale e sarebbe ideale per l'Assistente Sociale poter coprire questi posti... Questo è un problema della professione

su cui si sta lavorando, siamo ancora indietro, hanno fatto più strada in questo le infermiere che sul piano regionale attuale hanno il riconoscimento della Dirigenza delle infermiere nei distretti, rispetto a noi. Su questo l'ordine ha fatto emendamenti, ha mandato un documento perché fosse riconosciuta la possibilità di diventare Dirigenti per le Assistenti Sociali, nei distretti oppure nelle asl, ma si muove molto lentamente la cosa..." (intervista 2)

"No, non è un lavoro che permette di fare carriera, ed è il motivo per cui se io dovessi tornare indietro non sceglierei di fare quella scuola, sceglierei un Università in ambito finanziario o giuridico però aperta non giurisprudenza, economia aziendale, o scienze politiche, ora ce ne sono di nuove che permettono una conoscenza ampia. Perché poi la questione della carriera diventa un fatto personale, non di albo professionale ed è un peccato perché come albo dovremmo puntare ad elevare una nostra collocazione all'interno degli Enti e invece non si fa e sono pochissime le Assistenti Sociali che come me hanno avuto la possibilità di diventare Dirigenti..." (intervista 8)

Essendo una professione a stretto contatto con la politica, con gli apparati istituzionali, può succedere, come racconta questa Assistente Sociale che è riuscita a fare carriera, di scegliere di abbandonare alcuni livelli lavorativi perché non sempre la Politica fa le scelte giuste per i cittadini. Questa operatrice racconta la sua esperienza e la sua scelta trovandosi di fronte a principi, metodi e mission che non condivideva:

"Dal 2001 agli inizi del 2003, sono stata responsabile di "Spazio Regione" presso la sede territoriale della Regione Lombardia a Pavia. Nel frattempo mi ero laureato ed ero diventata quadro, avevo avuto grazie alla laurea Specialistica un avanzamento di livello e di carriera. Con l'esperienza a 360 gradi maturata in presidenza, a stretto contatto con il Presidente della Regione e il mondo Politico, a Pavia ho svolto un grosso lavoro di comunicazione rapportandomi con le istituzioni e le realtà più significative del tessuto provinciale. E' stato in questo contesto che e' nata la proposta da parte di Provincia e Comune, di affidarmi l'incarico di "Direttore del Centro di Formazione Professionale". Nella primavera del 2003 ho preso l'aspettativa dalla Regione Lombardia e ho avuto un contratto dirigenziale (la legge lo permette) con

il Comune di Pavia. Ho lavorato 9 anni nel settore educativo. Sono stati anni entusiasmanti, ma faticosissimi. Avevo la responsabilità educativa, economica e gestionale dell'ente che comprendeva circa 70 collaboratori ed una media di 600 alunni tra adolescenti, disabili, adulti e detenuti. Le relazioni istituzionali e politiche sono state molto importanti e molto impegnative, ad un certo punto ho dato le dimissioni da questo lavoro perché non sono stata disponibile a scendere a compromessi con i miei referenti politici. La mission della politica era troppo diversa dalle mie proposte, dalla mia etica lavorativa ed umana, e ciò non mi hanno permesso di continuare la collaborazione. A malincuore sia io che il Consiglio di Amministrazione della Scuola, ci siamo dimessi. Dal 1 gennaio 2012 sono tornata dipendente della Regione Lombardia, ma nella sede distaccata presso Aler (Azienda Lombarda di Edilizia Residenziale). Il mio intervento è sperimentale e sto costruendo un nuovo Servizio che se funziona, sarà esteso a tutte le Aler provinciali in Lombardia...” (intervista 10)

Le Assistenti Sociali intervistate hanno parlato anche del riconoscimento personale, delle soddisfazioni date dalla professione, che non sono date dalla retribuzione che rimane bassa sebbene il lavoro sia complesso e il titolo e la preparazione siano universitari. Raccontano dei rapporti con altri operatori quando si lavora insieme in casi complessi e del fatto che non sempre viene dato a questa figura il giusto riconoscimento, ma che lavorando e mettendosi in gioco come professionisti anche le altre figure, soprattutto mediche si accorgono dell'importanza di questa professione.

“In Brianza ho lavorato per circa un anno in un NOT - nucleo operativo per le Tossicodipendenze. Ho avuto un incarico a tempo determinato e dipendevo dall'ULSS: finalmente potevo lavorare e confrontarmi con altri operatori ed ho cominciato a sperimentare l'intervento multidisciplinare. Bellissimo.... Ma ho dovuto fare i conti con i miei limiti, le mie paure, il confronto con gli altri operatori, le mie inadeguatezze, trovare il mio spazio, la specificità del mio intervento.... Si potrebbe scrivere un libro solo su questi aspetti!!! L'interlocutore politico era più lontano e soprattutto non potevo essere io a concordare la Mission perché avevo un capo: uno psichiatra che tendeva a medicalizzare la tossicodipendenza. E' stato faticoso far capire che era decisivo il coinvolgimento delle famiglie, la formulazione di un programma terapeutico con la

persona ed i familiari, avviare gli inserimenti in comunità, organizzare il Servizio in funzione delle esigenze dell'utenza e non dei nostri comodi modificando gli orari di lavoro per permettere gli incontri con i familiari...” (intervista 10).

“Io ho lavorato sia come Assistente Sociale che come Giudice Onorario e fare il Giudice ti dà un certo riconoscimento, come Assistente Sociale a volte mi sono sentita meno valorizzata rispetto ad altre figure. Diciamo che il tuo riconoscimento ce l’hai dall’utenza e dalle figure che ti riconoscono, all’interno dei Servizi sai che sei riconosciuto dai colleghi, quando vai alle Unità Valutative in cui ci sono medici, psichiatri, neuropsichiatri, dipende.... Secondo me bisogna essere riconosciute, devi essere super specializzata, devi importi di porti per essere riconosciuta, non sempre sei riconosciuto in automatico, parlo della professionalità... Ho lavorato all’interno della scuola, e le insegnanti mi hanno proposto di non presentarmi come Assistente Sociale, loro dicevano che se dicevo di essere Assistente Sociale i genitori temono che se i figli portano i problemi all’Assistente Sociale poi ci siano dei problemi, mette timore e questo non va bene.... Se invece dici che sei Giudice o Sociologo subito ti riconoscono, l’Assistente Sociale meno, o almeno è riconosciuta quella che si fa valere, e se è così si riconosce il Servizio per come opera l’Assistente Sociale. A volte non si distingue tra ruolo e persona perché il ruolo può fare paura e lo si può temere....“ (intervista 5).

“No, non ci danno la possibilità ancora, a parte alcune piccole situazioni come quella del Comune di Spinea, dove hanno aperto il concorso per Responsabile di Settore anche per Assistente Sociale ma non ce ne sono concorsi così, a parte che i concorsi ora non ce ne sono, però in generale non abbiamo un grande riconoscimento dal punto di vista della carriera...” (intervista 9)

Si tratta di un lavoro da inventare per il quale non ci sono molti modelli di riferimento solidi, con confini operativi vaghi (Viani, 2008, p.26) in cui è l’Assistente Sociale stessa che si inventa e reinventa all’interno dell’organizzazione in cui lavora per crearsi nuove possibilità. E così più esperienze si fanno anche in ambiti diversi e più il bagaglio professionale e di esperienze si fa ricco per poter svolgere al meglio questa difficile professione:

“...Aver lavorato come Assistente Sociale, l’aver lavorato nei Servizi, conoscere i Servizi e il modo di operare dei Servizi, degli Assistenti Sociali, l’aver partecipato alle unità valutative, cioè sapere cosa vuol dire lavorare in quell’ambito, ora rende più facile e chiaro ciò che devo fare nel mio lavoro al Tribunale per minorenni! Una persona che non ha avuto quel tipo di esperienza qua fa fatica a capire come arrivano i casi, come sono gestiti e cosa succede quando dai un ritorno, per cui aver fatto l’Assistente Sociale e aver lavorato anche nei Servizi per i minori e in un Comune con tutto quello che comporta è necessario secondo me, altrimenti se la tua conoscenza è parziale riesci a capir poco di come operano i Servizi e dei procedimenti...”. (intervista 5)

“...Per me era una situazione nuova, mi trovavo in un mondo che non conoscevo, però, ero sostenuta dal fatto che sostituivo una collega e poi all’interno della psichiatria c’era un’équipe, c’era lo psichiatra che ci sosteneva per tutti i progetti e affrontavamo un po’ tutte le problematiche. Un po’ alla volta conoscevo la patologia, conoscevo la anamnesi di ogni singolo ospite, per me quindi è stato tutta una nuova conoscenza, una nuova esperienza non facile ma molto importante e anche se dovevo ricominciare e imparare sempre da capo perché erano Servizi diversi non ero spaventata perché sapevo che avrei imparato cose che poi mi sarebbero state utili anche nel futuro, anche in altre situazioni, Servizi, lavori...” “...Ho sempre lavorato ai Servizi territoriali: scuole, animazioni, certificazioni per i bambini con svantaggio psichico e per avere l’insegnate di sostegno, al Servizio educativo... E poi sono andata in un Comune a Cassola, anche la, iniziavo ad avere un po’ tutto perché essendo all’interno di un Comune...quindi dall’anziano al bambino, un po’ tutte le problematiche. Ed ho cominciato con il Comune, poi sono andata in Brasile cinque anni, sono tornata e ho fatto Casa di riposo e poi Comune di Rovigo, queste sono state un po’ le tappe... Ma, ho potuto vedere cose diverse, anche realtà istituzionali diverse, quindi dall’Ulss, alla struttura, ai comuni... Sono stata per esempio, dipendente Ulss però messa a prestare servizio al Comune, dopo invece a Bassano del Grappa contrario, ero dipendente del Comune e messa all’Ulss... Quindi ho visto anche l’interscambiabilità della professione, di ambienti e di ruoli, perché non cambiava come lavoravi, ma avevi da una parte il datore di lavoro e venivi pagata dal Comune, però la struttura era l’Ulss, e così il contrario... E’ stata una buona panoramica perché lavoravo insieme a persone che erano dipendenti di un altro Ente come colleghe che

erano dell'Ulss e che lavoravamo insieme, quindi insieme avevamo una visione più ampia, più aperta di lavorare anche in modi diversi ma sulle stesse cose, questo a Bassano dove mi sono trovata molto bene perché era già una realtà molto aperta”
“...Quindi ho potuto vedere anche una diversa ottica che mi è servita molto... E dopo, come scelta, sono tornata al Comune che era un po' il luogo dove mi ero trovata meglio... Anche perché il Comune ha soprattutto il rapporto con l'utenza che a me piaceva molto, mentre all'Ulss lo sentivo un po' più distaccato il rapporto con l'utenza, era un po' più specialistico...”. (intervista 1).

Quindi, se la sindrome del burn-out viene definita come “un’erosione dell’anima”, un deterioramento che colpisce i valori, la dignità, lo spirito e la volontà delle persone, una condizione di malessere collegabile a difficoltà di controllo dello stress di vita sia per eventi esterni alla persona, sia per connessioni a conflitti interni irrisolti; uno stato di malessere psico-fisico che può condurre ad una vera e propria malattia in cui i suoi stessi effetti si assimilano a quelli tipici da iperstress come l’esaurimento delle capacità fisiche ed emozionali, lo sviluppo di atteggiamenti cinici, freddi e distaccati nelle relazioni quotidiane, senso di inefficienza ed inadeguatezza, sviluppo di disturbi psicosomatici e tendenza alla chiusura su se stessi (Albano, 2007), e se come si dice è a causa di questo disturbo che gli operatori sociali decidono di abbandonare la loro professione, le interviste da me condotte ad Assistenti Sociali che hanno cambiato lavoro, ruolo, ambito dimostrano e raccontano il contrario.

Il burn-out esiste ed è un pericolo per i professionisti del sociale, ma non è l’unica causa del turnover degli operatori; come abbiamo visto, le cause e le motivazioni che spingono a rimettersi in gioco in un'altra professione sono le più varie.

E la cosa forse più interessante è che, anche se le Assistenti Sociali cambiano ruolo e non hanno più uno stretto rapporto con l’utenza, i valori, la mission, i principi del Codice Deontologico e la passione per questa professione non le abbandona, anzi, utilizzano tutto ciò che hanno appreso in questa professione relazionale per rimettersi in gioco in altro.

Capitolo 4

LAVORARE COME ASSISTENTE SOCIALE IERI E OGGI: cosa è cambiato

L'assetto dei Servizi e i loro mutamenti hanno importanti ripercussioni sia sugli utenti/clienti, sia sulle condizioni di lavoro degli operatori e sul loro inserimento occupazionale. Le normative e i modelli organizzativi disegnano gli ambiti di intervento degli operatori, le loro condizioni contrattuali e retributive, le funzioni assegnate e le competenze richieste. Nelle interviste, ciò su cui si sono focalizzate le intervistate sono stati i cambiamenti che riguardano la formazione, l'accesso al mondo del lavoro, le nuove forme contrattuali, il precariato e ciò che sarebbe bello e possibile fare per dare più spazio alla professione e ai professionisti.

4.1

Accedere al mondo del lavoro

“Il libero professionista si contraddistingue dal lavoratore dipendente per il fatto di non dover rispondere a nessun altro tranne che a sé stesso delle proprie scelte compiute sopportando le responsabilità dell’esercizio di impresa. Il rapporto con i committenti si caratterizza come rapporto di tipo privatistico, disciplinato nei contenuti giuridici dal codice civile, in base al quale il professionista emette un conto/fattura per le proprie prestazioni e il cliente usufruisce dei suoi servizi pagandolo. I contenuti, i tempi e le modalità dell’attività sono quelli tipici del lavoro autonomo, non essendoci alcuna subordinazione se non alle norme generali e a quelle deontologiche specifiche.” (Gui, 2009, p. 168).

Il percorso evolutivo che nel nostro paese ha portato l’Assistente Sociale fino ad oggi, tende a collocare questa figura professionale all’interno di strutture articolate, organizzate e complesse, come abbiamo già visto nel capitolo 2.2. L’immagine a cui prevalentemente si associa l’Assistente Sociale è di un soggetto professionale inquadrato nell’ambito organizzativo di una struttura pubblica o privata, che opera in un contesto di dipendenza per lo più a tempo indeterminato. Sempre di più oggi, invece, si fanno spazio altre possibilità di operare per l’Assistente Sociale: altre forme contrattuali in progressiva evoluzione, in cui le competenze dell’operatore possono esprimersi in forme differenti, più autonome e indipendenti forse, ma con interventi caratterizzati da una durata definita e limitata nel tempo in un campo, quale il sociale, in cui la continuità professionale ha una grande importanza nella costruzione della relazione con l’utente.

Si tratta della libera professione, che in campi quali la progettazione, la formazione, la supervisione, la valutazione, la mediazione e il counseling permette di mettere in campo competenze specifiche e particolari livelli di specializzazione in percorsi lavorativi che possono offrire all’assistente sociale opportunità di ricerca e azione professionale introducendo logiche e approcci nuovi all’interno di una professione che storicamente è nata e si è sviluppata quasi esclusivamente nell’ambito dei rapporti di dipendenza, sia nel settore pubblico che nel privato. (Gui, 2009, p.165)

Ma la libera professione è però utilizzata anche come forma contrattuale per operatori giovani che lavorano come precari con o senza partita Iva, o con contratti di

collaborazione coordinata e continuativa assunti dagli Enti Locali in difficoltà nell'assunzione di personale in pianta stabile entro i propri organici a causa della riduzione delle risorse, del rispetto del patto di stabilità ecc. che ha portato la forma del lavoro autonomo come una scelta quasi obbligata per esercitare la professione. (Ivi, pp.173-174).

“Ho molte amiche che hanno intrapreso la strada della libera professione, sono bravissime e richieste ma hanno dovuto specializzarsi facendo scuole speciali, di mediazione familiare, e fanno il mediatore familiare non fanno le Assistenti Sociali, è una cosa diversa... I Comuni poi, ora come ora non assumono persone perché hanno il patto di stabilità e non possono incrementare il costo del personale e quindi o acquistano un servizio da una cooperativa o assumono consulenti per partita Iva... Il contratto con cooperativa comunque ora è meglio dei miei tempi, prima era il contratto più svantaggioso ora è il più vantaggioso! Una categoria D che è funzionario in Comune prende 1.100 euro, quindi lo stipendio è praticamente simile...” (intervista 8).

In un welfare che si trova a fare i conti con la sfida di domande crescenti, alimentate dalla percezione dell'insicurezza che riguarda gli aspetti fondamentali dell'esistenza e con una conseguente moltiplicazione qualitativa e quantitativa dei bisogni arriva dunque il mito della flessibilità lavorativa inteso come strumento magico per abbassare i tassi di disoccupazione. Infatti, le riforme del lavoro che si sono susseguite nell'ultimo decennio hanno prodotto un'incontrollata precarizzazione dei rapporti di lavoro in tutti i settori, compreso il Servizio Sociale in cui i laureati abilitati all'esercizio della professione, sono diventati Assistenti Sociali che entrano nel settore pubblico con le tipologie contrattuali più disparate pur di avere una collocazione lavorativa, seppur precaria. (Lequio, 2011)

“Sicuramente in questo momento della mia vita me lo posso, anzi me lo legittimo diciamo perché posso permettermi di essere ancora alla ricerca, di potermi sperimentare, di poter vedere osservare, imparare, quindi la prendo un po' così: quello che mi si propone, le possibilità che ho cerco di prenderle, senza pensarci troppo indifferentemente dal contratto che mi si pone e dallo stipendio che percepisco. Per riuscire in qualche modo ad imparare il più possibile. Questo lo posso fare adesso perché ho appena iniziato, però sicuramente una scelta di vita prima o poi la dovrò fare

e non so se sarà una scelta di vita che sarà rivolta ad un mantenimento della partita Iva e quindi di un lavoro in libera professione per tutta la vita perché la partita Iva non ti permette sempre una stabilità. Infatti, se non fai tu un lavoro di accantonamento di risorse monetarie ed economiche, poi non sei tutelato soprattutto per una donna, nelle condizioni legate alla maternità, al congedo e a tutto quello che serve a te per tutelare e mantenere la tua vita privata e una possibile famiglia. Ad oggi si può fare, penso che sicuramente ti renda più autonomo, mentalmente e come predisposizione e coinvolgimento lavorativo. Ti permette di sentirti anche un po' più responsabile per certi aspetti, ma anche più svincolato da certe dipendenze, da coinvolgimenti emotivi perché ti crei un po' tu il tuo spazio, e sai che il rapporto finisce. E questo può essere un bene può aiutare molto il professionista, hai un cellulare di servizio ma anche non ce l'hai, ti muovi tu in funzione del lavoro che hai, non sei tutti i giorni sulla tua scrivania, sul tuo ufficio, con le stesse persone, non hai un telefono che squilla tutto il giorno. Quindi lavori più su un equilibrio di rapporti, c'è più equità forse, non sei tu lì e hai sotto di te tutta l'utenza, tutti i carichi di lavoro, perché è distribuito forse in maniera più uniforme forse...". (intervista 7).

"...Sono molto contenta del cambiamento che ho fatto, della mia scelta di mettermi in proprio perché sentivo il bisogno di sperimentarmi in altro, ma non sono soddisfatta dal punto di vista economico. Come pubblico io ero responsabile ed avendo anche l'indennità prendevo abbastanza, insomma non prendevo male però ero sicura su ferie, malattie e tutte queste cose quà, da quando mi sono licenziata nel privato lavoro, lavoro, lavoro e comunque anche se lavori tanto non prendi mai quanto un dipendente. Per cui dal punto di vista economico non è stato assolutamente vantaggioso. Se dal punto di vista lavorativo diciamo che riesci a sperimentarti, in vari campi, in vari settori, mi sono professionalizzata, da quel punto di vista lì è vantaggioso, ed era quello che volevo, dal punto di vista economico un dipendente non si rende conto di quanto è avvantaggiato rispetto ai liberi professionisti e si nota la differenza perché io quando non lavoro, quando sono malata, se prendo le ferie lavorando come consulente, non prendo nulla. Poi è vero che da consulente se lavori tanto guadagni di più di chi è assunto con incarichi in un ente locale, ma comunque corrisponde al vero tutto quello che devi versare in tasse, praticamente la metà se non di più! Poi, per me è diverso rispetto ad un giovane che si immette ora nel lavoro perché io mi sono licenziata dal Comune che avevo due figli grandi, se avessi avuto figli piccoli, sì tutto si fa, però bisogna dire che la gestione familiare sarebbe stata completamente diversa e avrei

cercato un posto fisso, un lavoro dipendente con orari definiti in modo da potermi organizzare, perché come libera professionista non ho un orario, se lavori in uno studio privato le persone ti arrivano alle 6 di sera e gestire una famiglia con bambini sarebbe difficile”. (intervista 5).

Trovare lavoro come assistente sociale oggi è tutt'altro che semplice, e sempre di più alla crisi del welfare si associa la crisi dei Servizi che operano in mancanza di risorse, che esternalizzano, che appaltano, che progettano attività sulla base di fondi vincolati nel tempo. Sono Servizi che sempre di più si reggono su personale precario che trovano molta difficoltà nell'accompagnare il cittadino in un percorso di crescita e cambiamento avendo un tempo per operare nel Servizio limitato. Con contratti a scadenza, infatti, si corre il rischio che le relazioni professionali vengano interrotte non essendoci la continuità professionale dell'operatore, e che la mancanza di fondi e risorse portino ad abbandonare, nella pratica quotidiana, idee promozionali per dare spazio solo ad interventi di riparazione ed emergenza perché l'operatore deve agire nell'incertezza lavorando nel “qui e ora”. (Ibidem). Riporto le esperienze professionali di questa giovane Assistente Sociale per cui il cambiamento, non avendo un contratto a tempo indeterminato è una scelta obbligata:

“La mia è una breve storia professionale: ho fatto l'esame di stato e mi sono messa a cercare qualcosa, qualche lavoro, ho fatto un concorso per il Comune di Venezia in cui cercavano per sostituzione di maternità e sono arrivata tipo diciannovesima però mi hanno chiamata e ho fatto sei mesi alla tutela minori a Venezia! Poi dopo quei sei mesi, ho sostituito sempre per maternità una collega all'area adulti, quindi sono uscita da una porta e sono entrata in quella in fianco. Poi, ho terminato il contratto e non sono passata ad una selezione per dei contratti a tempo indeterminato, c'era un concorso e non sono riuscita a passarlo e quindi sono entrata in disoccupazione, sono rimasta a casa dal lavoro senza l'indennità di disoccupazione perché non era nei termini di legge prevista, e ho fatto cinque mesi a casa. L'estate del 2011 sostanzialmente, primavera ed estate. E poi sono stata contattata da una collega che aveva lavorato con me nell'area della tutela dei minori presso il consultorio del centro Santa Maria Mater Domini che mi ha chiesto o meglio, io sapevo che andava in

maternità, per tanto mi sono offerta così, liberamente, alla sua sostituzione, visto che conoscevo il gruppo di lavoro e lei la conoscevo direttamente, io avevo stima di lei, di come lavorava quindi eravamo entrate in una buona sintonia lavorativa, ed ho provato a chiedere. Mi ero offerta quando ero nei cinque mesi a casa che avevo letto che lei cercava qualcuno per la sua sostituzione, l'avevo letto nel sito dell'ordine mi sembra e l'ho chiamata, le ho chiesto se si ricordava di me, lei si ricordava e così lei mi ha dato la possibilità di poter prendere il suo posto. E qui sono entrata a far parte di questo centro per la competenza legata all'affido familiare e alle attività consultoriali, mi ero già iscritta ad un master in mediazione familiare e avevo tutto un lavoro di osservazione da fare tipo tirocinio che potevo fare in un consultorio per capire un po' le dinamiche di coppia, i problemi che si presentano, le relazioni genitoriali, quindi questo lavoro mi era utile anche per questo, per me è stata una fortuna. Sono sempre stata fortunata devo dire almeno fino ad oggi, ed ho fatto da Aprile 2011 a Dicembre 2011, e anche lì un tempo determinato perché, la crisi c'è e quelle sono un po' le possibilità lavorative che oggi riesci a trovare. Ero entrata come sostituzione di una maternità e ho fatto quanto mi hanno chiesto. E così sono entrata nell'ambito dell'affido. Voleva dire ricominciare daccapo, vedere tutto un nuovo mondo e imparare di nuovo, ora sto ancora imparando! Quindi, per noi giovani, se hai fortuna ti si apre tutto un mondo di possibilità che vanno prese, e la strada te la costruisci da sola, senza pensare al dopo, perché di base non puoi saperlo, e poi perché tutto in qualche modo serve, quindi un po' di qua e un po' di là inizi almeno a farti le ossa. Poi c'è stata questa chiusura dell'accordo tra centro Santa Maria Mater Domini e Comune di Venezia per la gestione dell'area dell'affido familiare e da lì ho fatto un'altra selezione pubblica per poter riuscire a rimanere nell'ambito dell'affido familiare presso il comune di Venezia e quindi tornare un po' a casa per certi aspetti perché da lì sono partita e in un altro modo ci sono rientrata. Però il tipo di selezione pubblica era rivolta solo a liberi professionisti e quindi da lì ho fatto questa scelta dicendomi "giovane sono giovane, non voglio stare a casa: proviamo..." così ho aperto la partita Iva e mi sono posta in maniera differente perché non sarei stata alle dipendenze di nessuno, se non insomma, se non all'interno di un'area che già conoscevo, quindi con i miei responsabili di Servizio di cui comunque devi tenere conto quindi diciamo che il concetto di autonomia è relativo. Però ecco il tipo di contrattazione sul lavoro, diventa nuovo. Mi è stata offerta la possibilità di avere un contratto a tempo determinato ma a ore, quindi 18 ore settimanali e ho iniziato a gennaio...e ho avuto come appoggio una sede di riferimento, questa appunto di Mestre e poi una continuità di ciò che avevo già fatto l'anno precedente con tutte quelle

relazioni e casi che già conoscevo, tenendo Venezia come territorio di lavoro, centro storico. Quindi portando un po' avanti quella continuità, ma in un'altra forma perché comunque mi sono appoggiata alla sede di Mestre e a una sede nuova a Venezia che ci hanno offerto come Servizio da cui posso portare avanti un po' il lavoro. Organizzativamente parlando abbiamo definito un calendario, quindi una disponibilità oraria con giorni prefissati, se no diventava una confusione, questo ufficialmente perché poi in realtà, praticamente lavori sempre perché con un cellulare di servizio, con équipe, riunioni e vari impegni, sai che comunque devi dare e avere una flessibilità perché se no non riesci a stare dietro al lavoro. Diciotto ore sarebbero un po' poche per riuscire a stare in un cerchio completo, per stare dietro a tutto, per stare all'interno di un lavoro al 100% perché le ore fanno la differenza e non riesci a stare dietro a tutto. Per fortuna io sono riuscita ad aprirmi la partita IVA e sono riuscita ad avere questo contratto di lavoro ma nel contempo sono riuscita ad averne anche un altro, sempre in libera professione per un'altra selezione in cui avevo partecipato e a cui sono passata in graduatoria e sono stata chiamata. Quindi da quest'anno io ho due part time, due contratti di lavoro da 18 ore in due sedi differenti, quindi una qui al Centro per l'Affido e l'altra al Uepe di Padova e Rovigo per il progetto master di una selezione pubblica, di un bando vero e proprio che è uscito l'anno scorso e a cui, era interregionale mi sembra o cmq si estendeva su un territorio molto vasto e provinciale ma non solo. Per le province di Padova e Rovigo sono stata assegnata lì e lavoro anche lì! Organizzativamente parlando mi divido un po' i tempi, quindi 18 ore di qua con un calendario pressoché fisso: lunedì mercoledì giovedì, mentre di là tengo il martedì venerdì e sabato e lavoro sei giorni su sette e cerco per lo più di non spostare, di non fare cambiamenti perché poi è più difficile mettere in ordine e organizzarmi. Rispetto alla timbratura, mentre di quà ho una rendicontazione mensile che devo verbalizzare, rendicontare, sottoscrivere e quindi presento fattura alla fine del mese, di là il sistema funziona diversamente perché presento un cartellino in cui faccio una timbratura quando entro, una quando esco, una quando vado in servizio esterno, una quando rientro, è tutto registrato al dettaglio. Poi al centro affidi faccio le ore che mi vengono offerte, diciamo predisposte ad ogni trimestre di lavoro, invece di là faccio le mie ore mensile pattuite che non possono essere superate, quindi non possono superare il limite previsto dal contratto perché non vengono conteggiate e non vengono poi pagate. Cosa che di qua è un po' differente perché c'è un minimo di flessibilità rispetto a quanto fai e quanto puoi recuperare il mese dopo, quanto puoi andare a credito e a debito però

sempre tenendo una sorta di coerenza, non a caso. Quindi la gestione della fatturazione è differente.” (intervista 7).

Come raccontano le Assistenti Sociali con più esperienza, non è sempre stato difficile come oggi trovare lavoro:

“...Negli anni '80, era molto facile trovare il lavoro perché era molto semplice anche per le normative che stavano cambiando, il periodo storico ecc...per cui io ho iniziato a lavorare subito nell'81. Ho iniziato a lavorare con incarichi, che poi dopo ogni volta ho sospeso io perché mi chiamavano da un'altra parte: quanto era facile cambiare attività lavorativa! Quindi ho lavorato inizialmente in un centro ospiti per la salute mentale, che a me è piaciuto tantissimo, poi sono andata nell'ospedale ed è stato il posto che mi è piaciuto di meno in assoluto e in cui non tornerei, poi ho lavorato nella medicina del lavoro, molto interessante, ho lavorato nella tutela minori, altrettanto interessante, poi ho vinto un concorso presso i Servizi Sociali comunali, contemporaneamente mi avevano chiamato in consultorio, questo te lo dico per dirti la facilità di cambiare lavoro all'epoca, ho scelto il consultorio perché io avevo un figlio e ho scelto un lavoro che mi impegnasse di meno giornalmente, non come lavoro ma come orari lavorativi. Poi dal comune sono stata assunta subito come responsabile dei Servizi Sociali.” (intervista 5).

“... Ho deciso di cambiare spesso lavoro e ho sempre trovato lavoro, nel senso che era facile trovarlo, gli assistenti sociali erano richiesti!”. (intervista 8).

“Mi hanno chiamato! All'epoca non c'erano moltissime assistenti sociali, nel senso che i numeri erano anche più piccoli rispetto ad adesso per cui appena diplomati gli enti, le associazioni, così si mettevano in contatto con le scuole e chiedevano i nominativi dei laureati per cui c'era uno squilibrio rispetto ad ora opposto nel senso che c'era più domanda e meno offerta, all'epoca, e quindi era molto facile accedere al mondo del lavoro. Per cui io mi sono diplomata a dicembre dell'84, prima di Natale e il primo Gennaio, o il 2 dell' 85 ho iniziato a lavorare...” (intervista 4).

In ambito lavorativo l'aumento della precarietà occupazionale con contratti di lavoro a tempo determinato e part-time incide sulla qualità delle risposte offerte e sulla costruzione dei percorsi lavorativi (Moretti, Spina, Ciaschini, 2011). Ecco come un'assistente sociale parla della differenza del lavoro tra chi opera con partita Iva e contratto a tempo determinato e chi ha una stabilità lavorativa:

“...Per come nasce il Servizio sociale, per come vedo io un po' l'assistenza sociale, i diritti delle persone, di quella che noi chiamiamo utenza, forse deve anche rimanere come tale, nel senso, il Servizio sociale deve rimanere quello che è il suo investimento, nella logica dell'aiuto, della cura, dell'affiancamento, del sostegno, deve avere comunque un contesto privilegiato, di tutela del lavoratore e della persona. Quando sei consulente, sei consulente perché ti chiamano ad esserlo, provieni dall'esterno, dai il tuo punto di vista, dai il tuo intervento, ma è un intervento, non è un accompagnamento, non è un affiancamento, non è un lavoro con le persone. E' più difficile stare nel lavoro con la persona se tu sei un consulente esterno che arriva. Poi magari ci sono figure professionali o assistenti sociali che hanno la partita Iva e che hanno un lavoro 40 ore settimanali e allora possono dire “mi apro uno studio...” o è come se avessi uno studio, ho un setting mio, ho uno spazio dove posso stare con le persone, però si crea un margine, fai più fatica a stare in equilibrio con la persona, fai più fatica ad accompagnarla... Non siamo avvocati, non siamo medici, il nostro tipo di sistema organizzativo e di struttura, rimane un pubblico e devi riuscire ad erogare in qualche modo in maniera indifferenziata e indispensabile, per tutelare il diritto della persona nelle sue difficoltà, nelle sue sofferenze. Così in libera professione è diverso. Ci sono però certi contesti, e certe aree in cui puoi, come assistente sociale ti specializzi, magari come me che in questo momento della mia vita ho una specializzazione in mediazione familiare, e allora lì puoi lavorare, tu in una sorta non di terapia ma di accompagnamento, percorso con due persone che hanno bisogno di te, ma lì è un percorso ben strutturato e ben definito e allora lì lavori con una logica consulenziale più che di aiuto, ma non su lunghi periodi, non su un'assistenza sociale perché l'assistente sociale nasce come un lavoro che deve essere proprio di contatto diretto con la persona, di aiuto completo, globale, quindi deve anche permettersi di avere uno spazio differente una struttura e un sistema differente. Io la vedo così: la libera professione funziona se ci sono dei margini di specializzazione per l'assistente sociale, quindi specifici comparti in cui può lavorare con la persona ma per quel tipo di

intervento finalizzato e preciso, specialistico. Come gli psicologi e psicoterapeuti, che loro fanno un lavoro che ha un inizio e una fine e che si concentra solo su quello specifico lavoro. Ma l'assistente sociale che lavora nella globalità, nella complessità, nella multidimensionalità, che lavora su un progetto di vita, che deve essere molto più versatile, più aperto, perché non ha un intervento specifico che si apre e si chiude e questo con una partita Iva fai fatica a farlo.” (tratto da intervista num: 7).

In un quadro sempre più segnato da processo disgregativi, dalla fragilizzazione della famiglia e dagli stringenti vincoli di bilancio cui gli enti locali sono costretti, si avverte come l'operatività dell'Assistente Sociale risenta delle condizioni di emergenza con cui i Servizi si stanno misurando, oltre che dell'elevato carico di lavoro dato dalla carenza di organico. Lo stato di precarietà lavorativa degli operatori ne rende anche più incerto il ruolo professionale, non a caso lo stato di precarietà si manifesta anche con la disponibilità a svolgere funzioni relative ad altri profili professionali minando la fatica che ha fatto questa professione a ritagliarsi uno spazio definito dalla sua nascita ad oggi.

Nel momento in cui una maternità non viene sostituita, un progetto non riceve più i finanziamenti, l'organico destinato ad una specifica attività viene dimezzato, si avverte una violazione dell'identità dei Servizi, ci si sente violati nella propria identità personale e professionale. (Camarlinghi, D'Angella, 2012, pp.36-37).

“...Da un lato c'è la poca tutela che abbiamo dentro le istituzioni pubbliche e private e quindi la mancanza di supervisioni, la mancanza di momenti rielaborativi dell'esperienza, la mancanza di équipe multi professionali, questo ci rende molto più soli e nella solitudine è molto più facile chiudersi nel proprio ufficio e lavorare con l'utenza e occuparsi solo di quello. Poi mancano le risorse sempre di più, diventiamo sempre più noi la risorsa per lavorare con le persone e questo crea delle frustrazioni importanti come dire se sono molto frustrata, poco mi resta di pensiero creativo e di reinventarmi il lavoro o di fare ricerca. Quindi sicuramente c'è un problema di dirigenze, responsabili e sopra-dirigenze che hanno una visione della professione unidirezionale e che vedono solo la classica assistente sociale. E poi ci siamo noi che non sentiamo di avere forza propositiva.” (intervista 9)

Davanti a questa realtà, è fondamentale che gli operatori raccontino, argomentino, rendano visibile ciò che fanno e il loro lavoro attraverso scritti e ricerca perché di ciò che succede nei Servizi e che fanno gli operatori sociali, la società conosce troppo poco e ciò che sa è spesso un'immagine fuorviante e semplificata. Il futuro non è garantito, ma va costruito e per farlo bisogna forse distanziarsi dalle routine mentali e operative, per mettersi in un atteggiamento di ricerca capendo il senso del proprio lavoro, alimentandone le motivazioni, riconoscendo e valorizzando le competenze di ciascuno nell'affrontare in modo originale i molteplici problemi che si pongono nella quotidianità lavorativa. (d'Angella, Marini, 2012)

“...Il cambiamento bisogna viverlo per sapere cosa succederà... Oggi c'è un grosso problema di mancanza di risorse economiche e quindi anche di operatori perché come sappiamo c'è chi va in pensione e non viene sostituito e questo vuol dire carico di lavoro che aumenta per quelli che ci sono. Quindi se tu devi occuparti di un territorio molto ampio fai quello che puoi, e questo cambiamento potrebbe produrre burn-out, poi questo taglio di risorse prevede anche che ci siano meno consulenze esterne, meno supervisioni e tutto quell'aspetto di supporto alla professione che è fondamentale per non arrivare al corto circuito, questa è la cosa che potrebbe accadere ed è l'aspetto diciamo negativo del cambiamento e dei tagli di oggi. Quello che io spero, è che il cambiamento forzato a cui ci obbligano provochi delle creatività, dovendo reinventarsi i lavori, i processi, i modelli organizzativi e ne venga fuori qualcosa di buono e di utile per la gente di cui ci occupiamo, perché è vero anche che quando i Servizi si cronicizzano troppo non funzionano e questo l'abbiamo sperimentato tutti negli ultimi dieci anni, infatti il sistema Comune, Aziende Ulss e Privato Sociale non sono un sistema, dovrebbero esserlo ma non è così!”. (intervista 9)

Per questo motivo è bene ricordare che l'agire nel sociale non è mai solo un agire tecnico ma è anche un agire politico e dà corpo alla società civile. Il cambiamento fa parte dei Servizi pubblici o privati, anche se non sempre sono ciò che si desidera, delle volte sono positivi come le possibilità nella scelta di cambiare professione per le Assistenti Sociali intervistate, altre volte il cambiamento è obbligato come nel caso

degli Assistenti Sociali precari che sono costretti a causa del contratto a tempo determinato ad abbandonare il proprio operato per cercare un nuovo lavoro. I cambiamenti possono creare preoccupazione e disorientamento, richiedono fatica, determinazione e voglia di mettersi in gioco.

“...La fase iniziale di un lavoro è una fase piena di entusiasmo, ci vogliono molte molte energie, adesso è agosto e questo mese copio 47 anni e non so se avrei le stesse energie, dovrebbe essere una cosa proprio proprio che mi entusiasma, perché i primi mesi di lavoro uno pone le basi, sia del proprio ruolo sia come riconoscimento da parte degli altri del ruolo sia come assunzione, auto riconoscimento del ruolo, secondo me i primi mesi sono fondamentali, uno si gioca tutto e quindi ci vuole una grande grande energia e il lavoro in quei mesi deve diventare il 100% della tua vita!”.
(intervista 8).

In questa professione, se un eccesso di stabilità, inteso come assenza di mutamenti per tutto l’arco della professione lavorativa, può rischiare di trasformarsi in immobilismo e irrigidimento rispetto all’acquisizione di nuove esperienze e competenze, e quindi di riduzione della qualità degli interventi, un turnover accentuato degli operatori può provocare gravi problemi nell’erogazione di adeguate prestazioni professionali soprattutto in situazioni di casi complessi sia individuali che familiari, che richiedono forme di sostegno e di accompagnamento prolungate nel tempo. La presenza di operatori con un basso turnover, e che possano costituire punti di riferimento costanti nel tempo, diventa un requisito indispensabile per garantire la qualità degli interventi erogati. Questa questione va affrontata con la massima attenzione nell’ambito delle politiche relative alla gestione dei Servizi, non solo come problema occupazionale e di gestione del personale. (Facchini, 2010, pp. 121-122).

4.2

La formazione

A causa della complessità del ruolo e delle situazioni di lavoro tutte le intervistate sottolineano come e quanto la formazione sia fondamentale. Durante le interviste è stata valorizzata la formazione ricevuta, sebbene le scuole non fossero ancora considerate a livello universitario, la preparazione operativa specifica e l'acquisizione di esperienza sul campo avvenuta durante la formazione sono state fondamentali per iniziare questo lavoro avendo fatto esperienze.

“...Però è stata una buona scuola, ho avuto una buona formazione, da tutti i punti di vista, e soprattutto da quello professionale, con tutti i tirocini nei quartieri, nei Servizi... Bologna poi, era un punto di riferimento a livello nazionale in quel periodo, soprattutto per il sociale. La formazione che ci ha dato la scuola era una formazione molto mirata alla professione, al cambiamento, alle relazioni, già un lavoro di sinergia, al lavoro di équipe, era una scuola innovativa era una scuola che ti preparava bene alla professione. Avevamo conosciuto il lavoro, con i tirocini, molti dal primo anno al terzo, e con la tesi svolta sul campo molto spesso.” (intervista 3)

Nello stesso modo è stato messo in evidenza come per questo lavoro siano necessari percorsi di apprendimento lungo tutto l'arco della vita (lifelong learning). Le sfide introdotte dai mutamenti economici e sociali, la transizione rapida verso una società basata sulla conoscenza, la pressione demografica derivante dai processi di invecchiamento della popolazione in Europa, richiedono sempre un nuovo approccio alla formazione (Ivi, p. 225). Non è sufficiente basare il proprio operato su ciò che si ha imparato a scuola perché emergono, nel sociale, sempre nuove aree problematiche legate alle trasformazioni degli scenari socio-demografici. I problemi di oggi, non sono gli stessi di venti anni fa, basta pensare ai flussi migratori extranazionali, l'invecchiamento della popolazione, la precarizzazione lavorativa: problemi nuovi che necessitano di formazione sempre attuale per essere affrontati. Per formazione

permanente si intendono le “attività di apprendimento intraprese durante la vita, con l’obiettivo di incrementare conoscenze, abilità e competenze a livello personale, civico, sociale e correlato con l’impiego” (Commissione delle comunità europee 2000, Memorandum sull’istruzione e la formazione permanente). Questo genere di formazione è la modalità migliore per accrescere le competenze necessarie per far fronte alla complessità, sostenere e aumentare competenze tecnico professionali, contrastare modalità di intervento routinarie, promuovendo processi di riflessività critica sul proprio lavoro, e di ricerca responsabile di nuove modalità operative, necessità date dalla complessità del sociale e dai profondi e repentini cambiamenti che lo attraversano. Gli Assistenti Sociali, hanno bisogno di un adeguamento continuo e progressivo delle loro conoscenze ai problemi emergenti, alle norme giuridiche, ai nuovi indirizzi di politica sociale, ma anche necessitano di acquisizioni teoriche o elaborazioni metodologiche legate al progresso scientifico, tecnico e culturale. (Ivi, p.227-228)

“...Questo stimolo nel cercare di lavorare sempre meglio mi ha portata al riprendere gli studi dopo anni, l’ho fatto anche con passione perché riprendere lo studio dopo aver iniziato a lavorare significa proprio volerti perfezionare, riformarti rispetto a quello che fai cercando di farlo al meglio anche per riprepararsi al meglio non per acquisire dei titoli. Per me era un’esigenza, ma questa professione sente l’esigenza di una formazione continua... Sono stata fortunata perché il primario del serbatoio era uno psichiatra ma amava molto la psichiatria sociale e quindi mi ha dato molto spazio e mi ha permesso di formarmi, mi ha dato la possibilità di formarmi nella terapia familiare. Ricordo quel periodo come molto intenso dal punto di vista lavorativo, con esperienze molto qualificanti ma accompagnate da un’accurata formazione costante...” (intervista 2)

“...Quando ero a Vicenza avevo fatto un corso a Milano del Centro del bambino maltrattato, del CBM, mi ero avvicinata alla Sistemica, insomma ho fatto delle cose e ho cercato di studiare sempre perché più possedevo strumenti e più mi sentivo sicura, sia delle azioni che potevo intraprendere nel lavoro sul caso ma anche all’interno della mia struttura! Più mi sentivo sicura, più diventavo un soggetto interlocutore riconosciuto e significativo, più facevo parte della mia struttura. Poi anche qui ho studiato molto, e mi hanno dato delle bellissime occasioni, ho fatto 10 anni con un sindaco, non parlo di destra o sinistra, non mi interessa, che mi ha dato carta

bianca, una grande responsabilità, ma anche una grande motivazione. E quando hai una persona che crede in te, il patto era che gli oneri erano i miei e gli onori i suoi, va benissimo, è stato eletto lui e non io... Però di cambio ho potuto seguire un master alla Bocconi, ho potuto seguire delle cose. L'anno scorso ho fatto anche l'esame per Project manager, ma non so bene cosa voglia dire, ho studiato, ho fatto l'esame, per avere una targhetta, una spilletta e tento di seguire formazioni lunghe, perché la giornata non mi basta. “ (Intervista 8)

Dalle testimonianze appare chiaro come il Servizio sociale non può essere un sapere basato solo sull'esclusiva conoscenza e abilità del singolo professionista, ma che comporta un agire con competenza, organizzato e supportato da strumenti e procedure che assieme alle abilità intellettuali consentono un perseguimento efficace degli obiettivi di Servizio sociale. Lo scopo è di effettuare interventi efficaci basati sulla definizione di una specifica professionalità, e di conoscere e saper amministrare le applicazioni tecniche. Il lavoro amministrativo e l'amministrazione di un Servizio è un elemento nodale del “saper fare” proprio di questa professione, una tecnica professionale indiretta che serve a mettere a fuoco l'agire professionale in rapporto alle risorse e alle modalità del Servizio in cui si opera. E' importante per un Assistente Sociale, soprattutto in un periodo di tagli di risorse come l'attuale, conoscere e avere competenze in tecniche di direzione aziendale, di organizzazione e gestione delle risorse, tecniche di programmazione e pianificazione del Servizio. L'Amministrazione dei Servizi è uno degli elementi di conoscenza attualmente carente, che manca di approfondimento e di aggiornamento che porta l'operatore ad una sorta di dipendenza amministrativa da altri operatori. Questa carenza di conoscenze rende fragile la gestione e la programmazione di Servizio sociale nella pubblica amministrazione. Una delle cause di rallentamento in questo ambito di professionalità si può rintracciare nel percorso formativo di base dell'Assistente Sociale. Infatti, la Scienza dell'Amministrazione era presente e ha avuto grande rilievo nel piano di studi fino agli anni '70, per poi quasi sparire, ed essere ripresa in considerazione solo in una parte di componenti quali la programmazione e la gestione del Servizio, la legislazione sociale, la politica sociale. Oggi, la conoscenza relativa all'amministrazione e alle tecniche e

prassi amministrative viene acquisita quando necessaria direttamente dall'esperienza nell'operare quotidiano. Così però si crea un vuoto conoscitivo e metodologico in un'area fondamentale per consolidare la presenza e la visibilità dell'assistente sociale nelle politiche sociali e per il suo processo di professionalizzazione. Questo contenuto lasciato ad una formazione personalizzata sul campo e alla pratica quotidiana ha perduto le connotazioni di un sapere proprio specifico favorendo le assunzioni di metodologie e modelli operativi impropri con ricadute di carenze notevoli sulla cultura generale della professione.

Sarebbe invece necessario che l'Assistente Sociale avesse le conoscenze e le abilità per trasformare leggi e regolamenti in servizi per la popolazione, rendendo effettiva la legislazione emanata per intervenire a sostegno dei diritti e doveri dei cittadini. La funzione principale dell'amministrazione dei Servizi Sociali consiste nel porre in opera la politica sociale stabilita dall'ente, ma anche nel sapere organizzare la propria azione professionale in termini di servizio nei confronti dei singoli utenti e dell'organizzazione generale con la quale ci si rapporta. (Samory, 2004)

Il bisogno di imparare l'ambito amministrativo in questa professione è stato sottolineato da più intervistate, e sono diverse le assistenti sociali che dopo anni di lavoro a diretto contatto con l'utenza e la conoscenza dei bisogni, scelgono di spostarsi nell'ambito della progettazione e amministrazione così da poter portare la voce degli utenti/clienti all'interno delle politiche sociali.

“...Si sono aggiunte altre competenze da parte del comune per quanto riguarda la parte economica, c'era stata l'abolizione degli enti, l'accorpamento degli Eca, la parte economica era quindi passata ai comuni. Prima il comune si occupava della parte economica per fasce mentre della parte economica per i bisognosi se ne occupava l'Eca quindi quando è passata anche questa parte ai comuni, ho dovuto imparare ad occuparmi delle questioni economiche...” “Questa nuova organizzazione formatasi faceva sì che ci si occupasse ancor più degli aspetti amministrativo-gestionali dei progetti, quindi budget, rendiconti, atti amministrativi veri e propri, da far pervenire a regione ed enti che finanziavano i progetti, tutto ciò è andato a completare il mio percorso con aspetti più tecnici e gestionali. Ho sopperito a ferie altrui e quindi imparato altri aspetti e quando il dirigente è andato in aspettativa ho preso il suo posto” (intervista 6)

“...Io mi sono specializzata dal punto di vista amministrativo perché poi mi sono accorta che l’aspetto organizzativo e amministrativo è fondamentale per chi vuol fare un’attività lavorativa diretta. Siccome tutte e due le cose, e sono convinta, sono collegate tu non puoi pensare di fare interventi, indipendentemente dalle capacità economiche, comunque noi siamo in questa società, in questa realtà e tu se sai bene anche l’aspetto economico, finanziario, progettuale, di bilancio, e tutto ciò, sai varare meglio i tuoi interventi ma oltretutto hai anche più credibilità! Devi essere cosciente delle possibilità dell’ente e della situazione, per quello io ho cercato di approfondire poi tutto l’aspetto amministrativo e mi è anche piaciuto ti dirò, anzi a me piaceva fare bilanci, decidere come allocare tutte le risorse, secondo i bisogni e le possibilità, per quest’anno che può essere diverso dal prossimo. Se abbini le due cose lavori meglio, con più coscienza e responsabilità: sai che se quest’anno è più carente l’aspetto degli anziani o l’aspetto giovanile e ti muovi di conseguenza cercando di sistemare le cose, recuperi altri fondi ecc, non è mica una cosa da poco!” (intervista 5)

I processi di esternalizzazione in corso portano gli operatori che lavorano nel pubblico verso funzioni sempre più di governance attribuendo loro il compito di modulare in modo più flessibile e personalizzato gli interventi e di programmarli e valutarli rendendo sempre più necessarie competenze che attengono alla lettura dei mutamenti sociali, la capacità di costruire reti tra i diversi soggetti, la valutazione degli enti convenzionati circa la loro capacità e affidabilità, competenze in ambito di rendicontazione, competenze inerenti alla capacità di verificare efficacia ed efficienza degli interventi effettuati che nel percorso formativo universitario sono poco presenti. (Facchini, 2010, pp. 22-23-24).

Una delle intervistate è un ex Assistente Sociale oggi dirigente, ed esprime il suo pensiero riguardo a questo aspetto:

“...Secondo me non è possibile pensare, oggi, che chi si avvicina al mondo del sociale non abbia coscienza del contesto dove si muove. Se uno vuole essere e fare parte delle persone che nella micro realtà come queste, operano, attivano dei processi di modifica, di cambiamento, non è possibile non avere consapevolezza del contesto. Se si

lavora solo nel case work e non si sa dove ci si muove e dove l'utente si muove, l'assistente sociale non arriverà a nulla perché ci sarà qualcun altro che taglia le risorse o che le gestisce, e lavorerà in un contesto fatto dai limiti che gli altri pongono decidendo per lei cosa fare: con tot soldi al mese, gestisci questo, tu l'altro, tu hai quello, bla bla bla, anche non sapendo ciò di cui c'è realmente bisogno. Oppure gli assistenti sociali, imparano anche queste cose. Io avevo fatto il tirocinio qui, al comune di Mirano, e c'era un'assistente sociale che poi è andata in crisi e non ha più fatto l'assistente sociale e mi diceva sempre: "Preferisco scrivere io gli atti perché li scrivo come voglio io perché quello che faccio è in funzione delle risorse che erogo". E questa è una filosofia pragmatica, semplice che però cambia completamente il tuo modo di essere professionista. Vedo molti giovani come te che vengono qui e non sanno cos'è un comune pur avendo fatto il tirocinio in comune, ed è un peccato non sapere cos'è la struttura in cui io sono all'interno perché altri gestiranno il mio lavoro, questo di fatto avviene. Quando c'era l'epoca delle vacche grasse, uno lavorava in un grosso comune come Venezia e anche se non sapeva come funzionava una procedura di spesa, un bilancio, o una gara di appalto non c'erano problemi tanto c'erano soldi per tutti, c'era di tutto e di più, più risorse, ora no per questo è importante sapere cosa si fa. Io anche all'epoca aspiravo ad entrare nel gruppo di quelli che decidono le cose, oppure negli operatori che stimolano la decisione... Come dire o decidi perché hai posizioni intermedie o elevate e sei responsabile della decisione o decidi perché fai parte dei gruppi di base, operatori che stimolano, portano materiali e inducono una certa decisione o una certa scelta come fanno alcuni assistenti sociali. L'università non stimola lo studente ad essere un reale soggetto attivo secondo me, anzi, l'università mi sembra in questo momento molto fuori dal mondo lavorativo, molto più fuori della nostra vecchia scuola che era fatta da operatori, nel male e nel bene. Magari avevano meno conoscenze, e infatti io mi sono dovuta rifare tutta una mia formazione se volevo lavorare nel caso, se volevo fare presa in carico del caso, progettazione sul caso, ho dovuto studiare e farmi i miei percorsi, altrimenti andavo avanti! Ma ora, di professori assistenti sociali o operatori, all'interno dell'università che conoscono la realtà di questo lavoro non credo ce ne siano molti. Questo è un problema perché quando inizierete ad andare a lavorare vi dovrete fare l'esperienza e l'esperienza non basterà. Se andate in queste realtà medio-piccole, o piccole, come sono la stragrande maggioranza delle realtà nel veneto, vi troverete che rischiate di essere manipolate dal primo assessore di turno, o da un dirigente che c'è. Potrebbe esserci un dirigente tipo in un comune come questo, agli affari generali e magari ha una laurea in economia e

commercio, oppure peggio che peggio, trovarsi il sindaco e andargli a chiedere se io assistente sociale posso mettere questo bambino in comunità... E per avanzare di carriera? Vuoi che andiamo a vedere le materie della specialistica? Quella che hai fatto tu, quanto diritto c'è? Un esame, quanta organizzazione, studio del welfare? Comparazione con gli altri paesi? Utilizzo di Bilancio? Attivazione di risorse? Quanto c'è di questo? E' questo di cui si occupa un funzionario, un dirigente, poi puoi fare il corso di intercultura bla bla bla, bene bello, ma mi devono spiegare dove possono collocarsi queste persone? In qualche ONG? Sono tutti lì che aspettano? Bisognerà anche capire cosa vuole il mondo del lavoro, cosa cerca, quale è. Se io sono un ente, se io stessa dovessi prendermi un funzionario amministrativo dei Servizi Sociali, non farei un concorso aperto alle Assistenti Sociali! Io ho bisogno che mi scriva il capitolato della gara d'appalto, questo ho bisogno che mi faccia, che mi faccia i cottimi fiduciari, che mi faccia anche queste cose. Le colleghe qui, le Assistenti Sociali, fanno solo l'attività tecnica professionale perché qualcun altro va a compensare tutte le falle che lasciano dal punto di vista legale, c'è qualcuno che le copre, che le segue perché loro non le fanno tante cose... Trovare una figura completa che sia un bravo professionista e abbia queste competenze anche amministrative è quasi impossibile e non viene qui per 1.200/1.300 euro al mese ovviamente, andrà a lavorare non so all'estero, o in posti migliori! Ora c'è una nuova proposta da parte dell'ordine cioè di portare la laurea a 5 anni, sperando di fare un corso più completo con le tecniche di progettazione! Cioè, quando uno esce dall'università deve essere in grado di fare un progetto per la regione o europeo! Per chiedere i finanziamenti al suo ente! Cioè ci sono tante materie e competenze che bisogna avere per riempire un posto in un ente pubblico! Forse manca l'idea di quello che è la professione, l'idea completa, o forse la mia non corrisponde a quella che c'è, ma per me è importante dare strumenti, e se penso che l'Assistente Sociale è quella che va a lavorare nell'integrazione culturale faccio un bel pensiero, ma ce ne sono tante altre di figure, se penso che l'Assistente Sociale è quella che fa lavoro di comunità, sì, bene, anche ma non solo, difficilmente se un ente ha bisogno di fare un progetto per un lavoro di comunità chiama l'Assistente Sociale, anzi chiama l'educatore o l'educatore di comunità, il sociologo. Bisognerebbe che l'Assistente Sociale avesse un ambito specifico che non sia solo il lavoro sul caso e l'attivazione di risorse in funzione del caso. Bisogna dargli più strumenti! Prendiamoci le nostre competenze, se sono nostre, prendiamole, nel bene e nel male le responsabilità vanno prese con la titolarità di impersonificare l'ente!" (intervista 8)

Ma allora, in un mondo e in un momento storico come quello odierno, cosa può fare una giovane Assistente Sociale per imparare a fare bene questo lavoro? Cosa si può fare perché questa professione acquisti e definisca sempre di più il suo ambito operativo e il suo modello di lavoro perché possa acquisire lo spazio e la rilevanza che merita anche a confronto con altre professionalità? Questi quesiti sono stati posti durante le interviste, riporto le opinioni di alcune Assistenti Sociali a riguardo:

“...Non saprei dirlo perché conosco poco le giovani leve, ma ho fatto molta fatica a fare gli ultimi concorsi perché devo essere sincera le persone non erano preparate e quando uno fa un concorso sa che deve prepararsi un po' di qui e un po' di là, e non erano preparate. E' stato qualche anno fa comunque e c'erano un po' di domande di diritto, sugli enti locali, su come si elegge il sindaco, e metà non lo sapeva. Sono rimasta stupita perché erano tutte persone che avevano l'età del voto. Noi parliamo di attivare cambiamenti, di attivare partecipazione, di cittadinanza, ma se poi non so come eleggo il mio sindaco vuol dire che non sto attivando per me quelle cose.... Il problema è che io ho studiato in quegli anni che erano successivi agli anni '70 quindi era rimasta una cosa che adesso non so se i giovani hanno che era la cosa principale secondo me! Chi ha fatto gli anni '70 pensava che riusciva a cambiare il mondo, chi ha fatto gli anni '80 come me, sulla scorta di quel pensiero pensava che avrebbe cmq potuto modificare la propria condizione, un po' del mondo, adesso i giovani pensano che questo mondo non lo modificano più, quindi non vale la pena...C'hanno anche ragione è, non entro nel merito però era lo spirito che era diverso per cui uno arrivava a fare l'Assistente Sociale con una forte motivazione...in quegli anni eravamo tutti un po'così, con molti ideali...poi anche noi abbiamo avuto tutte le delusioni di sto mondo però abbiamo potuto godere di questo, della speranza, ed è un gran piacere per una persona che inizia la propria vita, sapere che potrà lasciare il segno o sapere che non è tutto imm modificabile, non c'è solo la carta politica, le multinazionali c'è anche qualcosa di più vicino che si può sistemare per stare meglio... Adesso non so se i giovani che si affacciano a questa professione hanno la stessa speranza!” (intervista 8)

“...Eh, ci vorrebbero le normative, cioè ci sono le normative, ma è l'organizzazione proprio delle aziende che devono prevedere posti da dirigente anche per le assistenti sociali. Ma non c'è però la normativa regionale, le regioni sono autonome, insomma hanno l'autonomia per pianificare, e quindi dovrebbe pianificare

che nei distretti, oppure nei comuni o nei raggruppamenti dei comuni ci deve essere una dirigenza di Servizio sociale nel Servizio sociale e poi dovrebbero esserci un assistente sociale ogni tot di cittadini, non due ore ogni 10.000 abitanti, oppure in sei comuni aggregati, no? Questo dovrebbe essere pianificato meglio con una normativa e con gente più positiva, solo che non c'è stata nei tempi migliori, si era sempre lì per ottenerla ma, non si è ottenuta, non è stato normato. Il livello essenziale nell'organizzazione dei Servizi Sociali nel territorio non è sancito, non è obbligatorio, quindi la regione veneto posto che ci sia un assistente sociale che fa le schede SVAMA oppure gli UVDM, che è quello che serve ai comuni per avere il contributo della regione sulle politiche sociali, sugli interventi sociali, ce l'hanno, ma magari per tre ore! Non è scritto il livello minimo, può avere come succede con le cooperative che figurano per quegli atti lì che sono diventati obbligatori. Questo è un GAP, è un problema per la professione, e poi bisognerebbe puntare ad avere dei dirigenti, qualcuno che dirige i Servizi Sociali nei comuni grossi che sia un assistente sociale! E non c'è limite sul fatto che gli assistenti sociali vengano assunti dalle cooperative solo per un tot di ore solo per soddisfare, invece che valorizzare, quel Servizio sociale. Valorizzando l'ascolto alle famiglie, orientamento per la risposta ai bisogni, gli interventi integrati nel territorio insomma... Bisognava ottenere queste garanzie del Servizio sociale, del buon inserimento negli enti locali e nella sanità alcuni anni fa. Io ero nel consiglio nazionale ma non c'è stata una determinazione, non ci sono stati degli appoggi sufficienti per arrivare e alla fine abbiamo avuto gli appoggi ma solo alla fine e non si è fatto nulla per cambiare le cose.” (intervista 2)

“...So poco del percorso universitario, però se devo partire dalla mia esperienza sicuramente ci sarebbe bisogno di strumenti teorici in più, che ci permettano poi di confrontarci e interloquire con altre figure e con i dirigenti con più forza rispetto alle competenze. Mi pare di non sentire molto la voce dell'ordine, la voce con forza contrattuale e quindi forse l'ordine sarebbe da rivedere in alcuni aspetti e poi il terzo aspetto, per il futuro, è che la professione dovrebbe avere un approccio imprenditoriale, questo manca un po' a tutti noi, siamo un po' chiusi sul nostro percorso, sui nostri strumenti e non ripensiamo molto alla professione in termini creativi, ne senso imprenditoriale, di mettere insieme più interlocutori, di rivedere un po' i percorsi...”. (intervista 9)

Negli ultimi due decenni l'assetto formativo degli assistenti sociali ha subito molti cambiamenti, ma dalle interviste è chiaro come le Assistenti Sociali intervistate evidenziano l'importanza delle discipline di Servizio Sociale e di una specifica formazione dei docenti in questa disciplina. I responsabili degli enti locali evidenziano la necessità di una preparazione più adeguata rispetto alle funzioni amministrative, e, rispetto al percorso formativo specialistico emerge l'esigenza di definire meglio le funzioni dell'Assistente Sociale specialista così che possano poi venire individuate le aree formative più adeguate. Viene sottolineato nelle interviste che negli enti e nelle diverse organizzazioni del territorio il ruolo di Assistente Sociale specialista non è previsto, e anche le funzioni di coordinamento acquistano delle specificità a seconda dell'ente in cui l'Assistente Sociale opera. Nella maggior parte delle situazioni infatti il conferimento di tali funzioni non è legato ad una formazione specifica in quanto, soprattutto nei Comuni alcuni Assistenti Sociali svolgono il ruolo di responsabile dei Servizi Sociali a seguito di una consolidata esperienza lavorativa. Tutto ciò rende ancora più difficile la definizione di possibili livelli di carriera dell'Assistente Sociale e della relativa formazione necessaria per accedervi.

Secondo le Assistenti Sociali è diffusa l'opinione che la professione, a seguito della riforma universitaria stia perdendo la sua peculiarità formativa soprattutto in relazione alla laurea magistrale che non viene considerata congrua agli obiettivi formativi indicati nel decreto. Per queste criticità l'Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali ha proposto la modifica del DPR 328/2000 che istituisce le sezioni A e B dell'Albo. La proposta dell'Ordine unifica i due livelli e prevede che l'esercizio della professione di Assistente Sociale sia possibile solo con il titolo quinquennale. Questo però a livello attuativo pone diverse questioni che coinvolgono i contesti formativi, le istituzioni e il mercato del lavoro (Moretti, Spina, Ciaschini, 2011), e ci auguriamo che queste modifiche rendano più facile l'entrata nel mondo del lavoro e a ne migliorino le condizioni creando contratti di lavoro più vantaggiosi, e nuove possibilità per lavorare e fare carriera per le Assistenti Sociali future!

Conclusione

Come abbiamo fino a qui visto, per fare questo lavoro nel contesto attuale è vitale non rimanere inchiodati emotivamente da ciò che accade dentro e intorno ai servizi, ai problemi di risorse, di tagli che con la crisi sempre di più stiamo vivendo. E' importante stare in una posizione attiva, d'interlocuzione con la realtà e con uno spazio di riflessione su di sé, sul proprio modo di lavorare, sul proprio modo di entrare in rapporto con le trasformazioni, sul proprio modo di intendere l'essere professionista. Interrogarsi e interrogare le cose, al di là del loro significato abituale, problematizzando la realtà per non essere spettatori ma produttori di ipotesi di cambiamento e costruzione verso l'altro e soprattutto verso sé stessi rimettendosi in gioco. Connettere risorse intorno ai problemi, ossia "fare rete", è forse la strada attraverso cui si può riscoprire un potere di influenzamento, di confronto, una strada che per essere percorsa richiede di pensare in modo approfondito la propria identità professionale per considerarsi operatori "competenti sui problemi". Operatori che sono in grado di riconoscere i complessi intrecci dentro cui nascono i disagi delle persone, di rappresentarli agli attori implicati e potenzialmente implicabili in modo sufficientemente chiaro, di attivare corresponsabilità nel cercare di farvi fronte senza assumere su sé stessi il carico di situazioni in cui ci sono stati fallimenti di più istituzioni (famiglia, scuola, contesti sociali e relazionali, ecc), senza farsi carico del problema con il rischio di rimanerne schiacciati. E' un operatore che cerca di condividere per affrontare e gestire le situazioni difficili (Camarlinghi, d'Argella, 2012, pp.45-46) quello che si deduce dalle testimonianze delle operatrici intervistate che si rimettono in gioco nella ricerca della propria professionalità attraverso l'esperienza e le competenze acquisite, ma soprattutto, un operatore che ha un buon rapporto con sé stesso e con le proprie emozioni e sentimenti:

“E' una professione che ci permette di crescere, e crescere tanto come professionisti che come esseri umani. E' vero che possiamo attraversare grandi cambiamenti, cambiare il nostro modo di lavorare, attivare nuove modalità creative d'intervento sul territorio con le

persone, ma è vero che possiamo farlo solo se sappiamo lavorare prima di tutto su noi stessi, e se l'ente a cui facciamo riferimento ce lo permette con supervisioni eccetera. Ma non è una capacità che ha l'Assistente Sociale, anzi, è una capacità che per esempio nella mia esperienza alcuni operatori non hanno proprio! E non è un caso che ci sono tante ricerche e pubblicazioni sul problema dell'onnipotenza degli operatori sociali, è vero però che è un problema che si può superare lavorando sempre, continuamente e seriamente nella propria vita professionale a partire da noi stessi. Abbiamo la fortuna di fare un lavoro di relazione quindi di crescita umana quotidiana. E questa è una grande fortuna se ne siamo consapevoli, perché quando tu cresci come essere umano acquisisci degli strumenti in più che ti servono e sono utili sempre". (intervista 9).

Oggi il servizio sociale s'inserisce nel mondo del lavoro con un ruolo più imprenditivo e propositivo rispetto al passato, ne è un esempio il lavoro indipendente e nel privato/non profit destinato ad accrescersi integrando le sue conoscenze con i dati di realtà disponibili, accogliendo sempre nuove aree di intervento, nuovi compiti e nuovi ruoli. Sempre di più gli Assistenti Sociali arricchiscono la loro professionalità in linea con il concetto di empowerment, secondo il quale ciascuno dovrebbe sviluppare l'abilità di modificare il proprio comportamento in risposta a nuove situazioni. (Poggi, 2005). Non sempre ciò accade per scelta, anzi, gli operatori sono costretti a ricavarci altre possibilità e altri spazi per sopravvivere in modo creativo e proficuo alla crisi dei Servizi che stiamo vivendo, ricercando risorse da attivare in sé e nell'altro imparando ad affrontare l'incertezza (Morin, 2001). Ma una cosa fondamentale in questo periodo di crisi sarebbe forse "rimettere il welfare in agenda", assumendo fino in fondo l'idea che una società con forti disegualianze nell'accesso alle risorse non solo è ingiusta ma spreca la propria risorsa più preziosa: il suo capitale umano, i suoi cittadini. Infatti, riducendo le potenzialità degli individui con tagli monetari e di servizi alla persona non vengono danneggiate solo loro ma anche la società in cui vivono rendendola meno ricca umanamente e culturalmente, meno capace di innovazione. Per questo il welfare non andrebbe concepito solo come spesa ma come forma di investimento sociale, non solo redistribuzione del reddito nei confronti delle fasce deboli ma ridistribuire risorse per lo sviluppo delle capacità degli individui richiamando in causa scuola, sanità, formazione continua, responsabilità delle aziende e il sistema dei servizi sociali. (Saraceno, 2012)

Certo, come abbiamo visto fino a qui, il lavoro sociale è un ambito professionale particolare. Ma forse è tempo, per operatori e formatori, di chiedere qualcosa in più per la loro professione: uno status professionale pienamente riconosciuto, ben pagato e di alto livello; rispetto e dignità di trattamento nei confronti degli utenti; servizi disponibili per tutti coloro che ne hanno bisogno; una forza lavoro ben formata, rispettata per il lavoro che svolge; una collocazione gestionale specifica nella pubblica amministrazione, invece di trovarsi aggregati solo a settori come la salute, l'istruzione, i servizi per la casa, benché la collaborazione con questi settori resti ovviamente necessaria. La remunerazione degli operatori deve premiare il lavoro altamente complesso che svolgono, confrontandosi con persone verso cui altri hanno perso ogni speranza. (Dominelli, 2005, pp.291-292)

Anche la formazione forse dovrebbe essere rivista, per rispondere ai bisogni degli operatori sociali che oggi lavorano in un mondo globalizzato. Essi dovrebbero avere la possibilità di conoscere come si svolge il lavoro sociale in altri Paesi e quali sono le politiche sociali, per prepararsi a lavorare anche in luoghi diversi da quelli in cui hanno studiato (Ivi, p.292). E come quasi tutte le operatrici intervistate hanno raccontato, nella formazione dovrebbero essere approfondite le materie specifiche, le materie amministrative ma soprattutto, “le nuove leve” dovrebbero fare più esperienza attraverso il tirocinio, anche in ambiti e aree diverse del lavoro sociale così che possano avere un ventaglio di conoscenze ed esperienze in più aree, funzioni, situazioni. In questo senso la “Proposta di legge sull’ordinamento della professione di Assistente Sociale, in ottemperanza dei principi enunciati dall’art.3, comma 5 del D.L. 138/2011, convertito in L. 148/2011” propone al Capo II (Formazione e accesso alla professione di Assistente Sociale) Art. 4 (Formazione Universitaria) l’istituzione della classe di laurea a ciclo unico quinquennale in Servizio Sociale; al punto 5 dice “...in attesa dell’espletamento dei concorsi per l’incardinamento nei ruoli delle Università dei docenti di Servizio Sociale, gli insegnamenti di Servizio Sociale possono essere affidati mediante conferimento di contratto di diritto privato ad Assistenti Sociali di comprovata esperienza professionale, sulla base della valutazione dei curricula attestanti lo svolgimento della professione, nonché le attività formative e scientifiche realizzate nei settori di interesse della professione”. Queste modifiche potrebbero dare alla professione e allo studente più possibilità di formarsi nelle materie specifiche e

fondamentali per svolgere la professione sotto la supervisione di insegnanti che vivono e lavorano come Assistenti Sociali. Non solo, all'Art.5 che regola il Tirocinio viene proposto che questo abbia durata di diciotto mesi. Dalle interviste alle operatrici e dalla mia esperienza come studentessa ritengo che queste modifiche si sposino con i bisogni della professione e dei Professionisti.

E' anche fondamentale che gli operatori sappiano raccontare, argomentare e rendere visibile ciò che fanno perché di ciò che succede nei Servizi la società conosce troppo poco e ciò che sa è spesso un'immagine fuorviante e semplificata. Sarebbe importante mostrare come il proprio lavoro sia a servizio della promozione delle capacità, e come tale a vantaggio dello sviluppo umano dei singoli e dell'arricchimento complessivo della società. (Saraceno, 2012). In questo senso l'agire sociale non è mai solo un agire tecnico, ma è sempre un agire politico, nella misura in cui dà corpo alla società civile. (Camarlinghi, d'Argella, 2012, p.47)

Essi sono "mediatori del sociale", hanno la possibilità di rafforzare l'empowerment degli utenti offrendo loro le risorse e le conoscenze necessarie per prendere da sé le loro decisioni, e al contempo, devono dialogare con i politici al governo che controllano l'accesso alle risorse e assicurare i cambiamenti legislativi e il sostegno generale necessari a trasformare gli attuali servizi residuali. (Dominelli, 2005, p. 298)

Gli operatori sociali infatti, possono promuovere nuove prospettive, capaci di sfidare l'attuale configurazione sociale in cui vi è una disuguale distribuzione di risorse. Attraverso la pratica professionale, essi vengono a conoscenza dell'enorme peso del disagio e dell'elevato costo pagato dagli individui e dai gruppi quando non possono sviluppare appieno il loro potenziale, gli operatori non possono certo risolvere i problemi da soli, ma possono creare partnership e alleanze con tutti coloro che hanno interesse nel risolvere queste difficoltà. Trasformare la società, insomma, deve essere un obiettivo condiviso (Ivi, p. 293), e in questo senso la Ricerca Sociale è di fondamentale importanza, sia per andare più affondo nelle problematiche sociali che si modificano velocemente, sia perché gli operatori sociale come "antenne sul territorio" devono aiutare a sviluppare e confrontare riflessioni e conoscenze, incluse quelle prodotte dal servizio sociale stesso. (Saraceno, 2012).

Dalle interviste emerge un'elevata identificazione con la professione e con il lavoro di aiuto che portano le Assistenti Sociali anche quando cambiano lavoro abbandonando il rapporto diretto con l'utenza a non abbandonare i principi, i valori, le competenze e il "saper essere" proprio di questa professione.

E' stato interessante intervistare queste dieci Assistenti Sociali, ciascuna con il proprio pensiero, la propria esperienza, il proprio lavoro e la propria vita ma con la passione alla base di una scelta lavorativa che negli anni non le ha abbandonate sebbene tutti i problemi, le crisi, e i disagi e le difficoltà di una professione a stretto contatto con la sofferenza. Ciascuna ripercorrendo la propria storia lavorativa ha forse ripensato alle proprie scelte di vita personale e professionale riscoprendosi come Assistente Sociale di ieri e di oggi, e si è messa in gioco raccontandosi e mettendosi in discussione.

E' stato per me estremamente interessante e utile rapportarmi con queste operatrici che hanno messo in luce come il turnover degli operatori che c'è nel sociale non è solo dovuto al burn-out, ma anche a scelte diverse e nuove verso la propria vita professionale e personale.

“Per svolgere bene il proprio lavoro ed essere costruttori di pezzi di società ed operatori del cambiamento, è importante l'istituzione di appartenenza e le condizioni di lavoro, ma sono altrettanto importanti le motivazioni che la persona ha nel vivere la propria vita ed il proprio lavoro. Io ho avuto una grande fortuna/dono: di innamorarmi sempre di quello che faccio e quindi di potermi dedicare con entusiasmo, passione e determinazione al mio lavoro. Il cambiamento della realtà è proprio possibile e parte comunque dal cambiamento della mia Persona.” (intervista 10)

Approfondimento sui dati

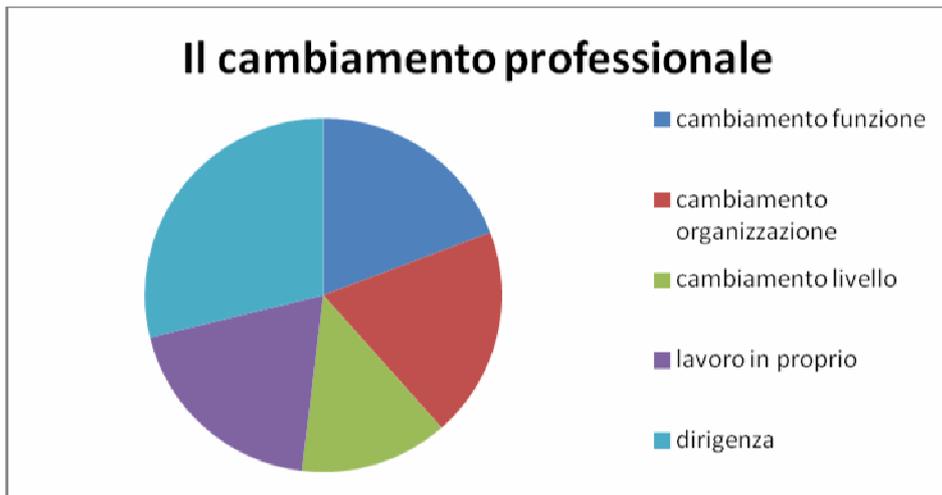
Sebbene le interviste da me condotte fossero di tipo esperienziale, ovvero gli intervistati sono stati invitati a narrare esperienze, episodi, aneddoti a loro accaduti, propongo alcuni dati oggettivi ricavati dalla ricerca.

Come si può notare dalla Tabella sottostante, tutte le intervistate sono Assistenti Sociali, con un'età che varia dai 66 anni (nata nel 1946) a 27 anni (nata nel 1985). Ho cercato di riassumere i loro cambiamenti professionali menzionando nella Tabella solo la situazione lavorativa attuale, ma indicando che nel mio "campione"– non rappresentativo – tutte le dieci professioniste intervistate hanno cambiato lavoro. Nella quarta colonna si può notare che due delle Assistenti Sociali intervistate non erano favorevoli al cambiamento professionale. Grazie alle interviste conosciamo le motivazioni: l'intervistata n° 4 ha affrontato un cambiamento voluto dall'organizzazione in cui lavora che non è stato scelto da lei, mentre l'intervistata n° 7, in quanto precaria, non ha una situazione lavorativa stabile e deve/dovrà affrontare continui cambiamenti non cercati e voluti da lei.

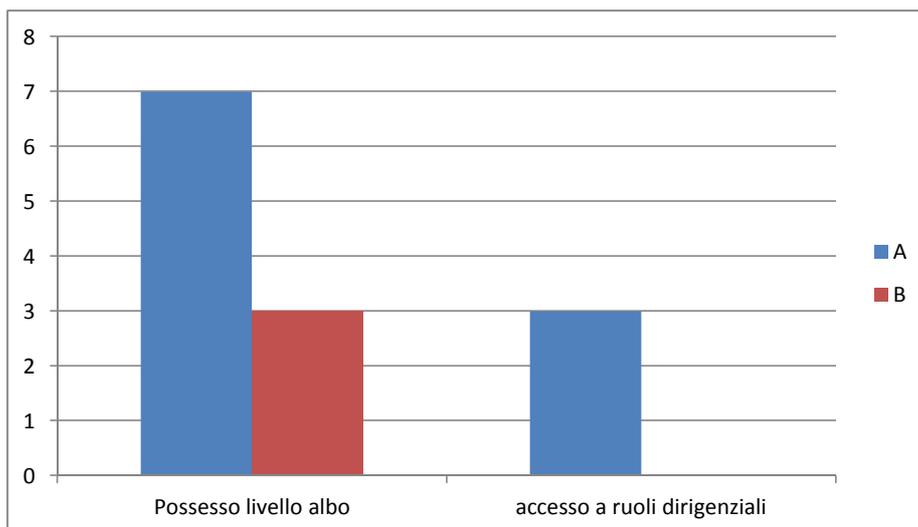
Tabella	Anno di nascita	Lavoro iniziale	Lavoro attuale	Favorevole/Sfavorevole al cambiamento	Possesso Livello A/B Albo
Intervistata 1	1959	Assistente sociale	Cambiamento funzione	favorevole	A
Intervistata 2	1962	Assistente sociale	Cambiamento organizzazione	favorevole	A
Intervistata 3	1946	Assistente sociale	Cambiamento funzione	favorevole	B
Intervistata 4	1962	Assistente sociale	Cambiamento livello	sfavorevole	A
Intervistata 5	1954	Assistente sociale	Lavoro in proprio	favorevole	A
Intervistata 6	1952	Assistente sociale	Dirigenza	favorevole	A
Intervistata 7	1985	Assistente sociale	Lavoro in proprio	sfavorevole	B
Intervistata num: 8	1965	Assistente sociale	Dirigenza	favorevole	A
Intervistata 9	1971	Assistente sociale	Cambiamento organizzazione	favorevole	B
Intervistata 10	1956	Assistente sociale	Dirigenza	favorevole	A

Nell'ultima colonna ho indicato il livello di Albo professionale posseduto. Si può notare che le Assistenti Sociali più giovani e la più anziana non appartengono all'albo A.

Nel Grafico sottostante, invece, si può notare la suddivisione del "campione" secondo le differenti funzioni professionali. Sembrerebbe che le possibilità di carriera siano numerose perché di dieci professioniste intervistate tre hanno potuto accedere a ruoli dirigenziali.



La situazione reale, tuttavia, appare meno favorevole osservando il grafico seguente, il quale mostra che su dieci Assistenti Sociali, sette hanno l'abilitazione A dell'Albo professionale e quindi avrebbero la possibilità di fare carriera e di accedere alle cariche dirigenziali, ma sono pochissime quelle che hanno realmente la possibilità di farlo. Si può notare che su dieci persone meno di un terzo diventano dirigenti o hanno possibilità di fare carriera.



Appendice: la traccia delle interviste

IL CAMBIAMENTO E L'ASSISTENTE SOCIALE

Come le ho già detto, la ricerca ha come oggetto la sua esperienza lavorativa. Le chiederò di raccontarmi la sua esperienza nel mondo del lavoro, la sua storia lavorativa, il mondo dell'aiuto sociale e della organizzazione in cui lavora, e le varie esperienze che ha vissuto.

Proprio perché mi racconterà delle esperienze, non ci sono risposte giuste o sbagliate. Tutto quello che mi racconterà rimarrà riservato ed utilizzato in forma anonima e quindi non saranno riconoscibili le persone che hanno raccontato le varie esperienze.

Per me è importante che lei mi descriva i vari particolari, anche quelli insignificanti, della sua esperienza.

Mi interessano i suoi pensieri e i suoi punti di vista, questa ricerca è finalizzata a capire come un'assistente sociale si muove, quali sono le sue risorse e come è padrona del cambiamento che non stimola solo verso i suoi utenti ma anche verso sé stessa quando ne sente il bisogno.

1. Prima di cominciare, le chiedo poche informazioni che riguardano i suoi dati personali:
2. Qual è il suo anno di nascita?
3. Qual è il suo titolo di studio?
4. Qual è la sua professione? Dove la svolge? (organizzazione/ente)
(se autonomo specificare: libero professionista...)
5. Da quanti anni lavora in questo servizio/ente/organizzazione?
6. Prima dove lavorava?

7. Ora, approfondiremo la sua storia professionale per comprendere insieme il suo percorso lavorativo e le varie tappe che lo hanno segnato. Iniziando da quando si è laureata, quali erano i suoi sogni per il suo futuro?

 *Attenzione*

Suggerire (solo successivamente e se non ne parla) di descrivere come ha trovato lavoro e se era quello a cui aspirava...

8. Le si è presentata poi un'occasione lavorativa, come è successo?

 *Attenzione*

Suggerire (solo successivamente e se non ne parla) di descrivere la situazione, ha fatto fatica a trovare lavoro? Si è dovuta accontentare?... In cosa consiste il suo lavoro? Mi spieghi...

4. Ha avuto difficoltà ad inserirsi nell'organizzazione/ambiente di lavoro?

4.1. Ha trovato persone disponibili

4.2. Ha trovato un superiore che le ha fatto da guida? Un modello?

4.2. Ha trovato difficoltà nell'imparare a lavorare con gli utenti? Ad imparare ad essere un'Assistente Sociale? A lavorare con la relazione nelle relazioni?

Mi racconti... le sue impressioni, i suoi sentimenti.... Come si sentiva? Ha vissuto sia situazioni positive che negative, me le racconta...?

E le difficoltà che ha incontrato...?

5. Riguardo alla sua vita personale, in quegli anni era sposata? Aveva famiglia? Come organizzava il suo tempo dividendosi tra casa e lavoro?

 **ATTENZIONE IN TUTTE LE DOMANDE**

Mi racconta la sua esperienza.... Il suo pensiero.... Come si sentiva.... Le difficoltà e le gioie....

6. Ora, però, mi diceva, si occupa di altro, ha cambiato lavoro...Mi racconta...

6.1. Come mai ha deciso di cambiare?

6.2. C'è stato un motivo, una causa nel suo cambiamento?

6.2. La sua vita familiare ha influito nel cambiamento?

6.3. I suoi familiari e i suoi amici l'hanno sostenuta in questa sua scelta?

6.4.E l'organizzazione come ha reagito?

7. Mi racconta come ha trovato le possibilità per questo cambiamento? Come è venuta a conoscenza di questa possibilità?

7.1. C'era un concorso interno? Ha chiesto la mobilità?

7.2. Cosa ha dovuto fare per poter cambiare lavoro?

8. Mi racconti di questa sua esperienza, ha avuto difficoltà nell'affrontare il cambiamento?

8.1. Quali?

8.2. E con la sua vita familiare? Questo cambiamento l'ha portata ad un miglioramento o ad un peggioramento nella sua vita?

9. Di cosa si occupa esattamente ora?

9.1. Cosa pensa del suo cambiamento?

9.2. È soddisfatta della sua situazione?

9.3. Vorrebbe cambiare ancora?

10. In un campo in cui la continuità professionale è importante per assicurare un aiuto continuo e costante come si è organizzata lasciando il vecchio lavoro/ente?

10.1. Il cambiamento che è avvenuto all'interno del servizio è avvenuto senza creare ricadute sugli utenti?

10.2. Lei nel nuovo servizio che situazione ha trovato?

10.3. Secondo lei il suo cambiamento ha creato dei disagi?

10. Secondo lei, il suo essere assistente sociale l'ha aiutata nel suo cambiamento?

10.3. Se sì, come... Racconti...

10.4. Il lavoro di Assistente Sociale è un lavoro flessibile?

10.5. Questo lavoro le permette di fare carriera? In che modo? Racconti...

 **ATTENZIONE IN TUTTE LE DOMANDE**

Mi racconta la sua esperienza.... Il suo pensiero.... Come si sentiva.... Le difficoltà e le gioie...

22. Mi parli del suo lavoro all'interno di questo ente, e della sua organizzazione...

22.1. E' cambiato nel tempo il suo modo di lavorare? In che modo? Per volere di chi?

22.2. E rispetto ai bisogni e alle risorse disponibili, negli anni, cos'è cambiato all'interno del suo lavoro? Mi racconti...

22.3. Cos'è cambiato negli anni del lavoro dell'assistente sociale? E del suo?

 *Attenzione*

Suggerire (solo successivamente e se non ne parla) di descrivere e raccontare il cambiamento degli ultimi decenni del modello di lavoro, e di come si è passati da un modello assistenzialistico a uno relazionale. Qual è il suo pensiero in merito?...

23. All'interno dell'organizzazione, come giudica il suo rapporto con colleghi e superiori? Mi parli dei diversi tipi di rapporto che si sono venuti creando negli anni... Si sono modificati? I suoi superiori sono cambiati?... Mi racconti...

23.1. Il suo lavoro viene i valorizzato e considerato?

23.2. E lei? Si sente valorizzata?

23.3. Ha difficoltà a venire considerata, ascoltata come assistente sociale dalle altre figure professionali con cui lavora? Mi racconti...

 **ATTENZIONE IN TUTTE LE DOMANDE**

Mi racconta la sua esperienza.... Il suo pensiero.... Come si sente.... Le difficoltà e le gioie... Può farmi anche esempi per farmi capire meglio le situazioni...

24. C'è qualcosa che vorrebbe aggiungere per farmi comprendere meglio la sua esperienza lavorativa e i cambiamenti che ha vissuto?

OSSERVAZIONI

 **ATTENZIONE NON CHIEDERE!**

da scrivere dopo l'intervista usando tutto lo spazio necessario

1. Il rituale di intervista: cosa ha funzionato e cosa no (le domande, l'interazione...)
2. Osservazioni, confronto ed elaborazione dei dati qualitativi.

Bibliografia

- Ajello L. e altri AA.VV., (1972), *Per un modello alternativo di servizio sociale*. Sintesi dei lavori del seminario, in *Analisi critica degli obiettivi e degli strumenti operativi del servizio sociale*, Documentazioni del servizio sociale, Fondazione E. Zancan, Padova, 5/1972.
- Albano U. (a cura di), (2007), *Il burn-out dell'assistente sociale*, http://www.assistentsociali.org/malattia_mentale/burn-out_dell_assistente_sociale.php
- Amadei T., (1996), *...E adesso che faccio? L'assistente sociale tra pratica e teoria*, Franco Angeli, Bologna.
- Bartolomei A., Passera A.L., (2010), (V edizione), *L'assistente sociale. Manuale di servizio sociale professionale*, Edizioni CieRee, Roma.
- Batic N., Cavagnino G., Riefolo E., Tessarolo M., (1992), *Bisogno di formazione e professionalità degli assistenti sociali. Uno studio nel Friuli Venezia Giulia*, Cleup, Padova.
- Bernstein Gail S., Halaszyn Judith A., (1993), *Io operatore sociale. Come vincere il burn-out e rendere gratificante il mio lavoro*, Erickson, Trento
- Brizzi L., Cava F., (2009), *L'integrazione Socio-sanitaria. Il ruolo dell'assistente sociale nei servizi*, Carocci Faber, Roma.
- Camarlinghi R., d'Angella F., (2012), *Il futuro è una ricerca che si fa insieme. Come non arrendersi a un tempo di scarsità*, in "Animazione Sociale", 259, Gennaio 2012.
- Campanini A., (2005), *L'intervento sistemico – Un modello operativo per il servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Cavallone A.M., *Il servizio sociale di zona*, in "Esperienze e Dibattiti", ed.A.A.i., Roma, (1973); EISS, *Modello sperimentale del servizio sociale professionale di zona*, in "Rassegna di servizio sociale", EISS: Roma, n. 2/1971
- Cruciani L., (2011), *All'origine della scelta del proprio lavoro*, in "Animazione Sociale", 253, Maggio 2011.
- D'Angella F., Marini D, (2012), *Le imprese sociali alla prova della <grande crisi>. Cinque strade per attraversare le difficoltà dell'oggi*, in "Animazione Sociale", 259, Gennaio 2012
- Dal Pra Ponticelli M. (diretto da), (2005), *Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci Faber.
- Dal Pra Ponticelli M., (1980), *La formazione dell'assistente sociale fra riforma universitaria e legge quadro sulla formazione professionale*, su "La rivista di servizio sociale", ISTISS, Roma, n.2/1980
- Del Rio G., (1990), *Stress e lavoro nei servizi. Sintomi, cause e rimedi del burnout*, La nuova Italia scientifica, Bologna
- Di Nicola P. (a cura di), (2006), *Dalla società civile al capitale sociale. Reti associative e strategie di prossimità*, Franco Angeli, Milano.
- Dominelli L., (2005), *Il servizio sociale. Una professione che cambia*, Erickson, Trento.
- Dominelli L., Khan P., (2000), *Globalisation, Privatisation and Social Work Practice, Paper presented at the Rethinking Social Work Seminar: Focusing on Globalization*, 30 November – 2 December, Southampton University.

- Facchini C. (a cura di), (2010), *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetti del welfare*, Il Mulino, Bologna.
- Ferioli E., (2003), *Diritti e servizi sociali nel passaggio dal welfare state al welfare municipale*, Giappichelli, Torino.
- Ferrari A., (2002), *Territorializzazione versus istituzionalizzazione: il rapporto tra territorio e soggetti erogatori di servizi in campo sanitario e socio assistenziale*, in Balduzzi R., e Di Gaspare G., (a cura di), *Sanità e assistenza dopo la riforma del Titolo V*, Giuffrè, Milano.
- Ferrario F., Gottardi G., (1987), *Territorio e servizio sociale. Aspetti e problemi di un intervento*, ed. Unicopli, Milano.
- Field J., Leicester M. (a cura di), (2000), *Lifelong learning: Education across the lifespan*, Routledge Falmer, London.
- Folgheraiter F., (1998), *Teoria e metodologia del servizio sociale*, Franco Angeli, Milano.
- Fruggeri L., (2005), *Cambiamento*, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci Faber, Roma.
- Garena G. (2011), *Quali legami tra personale e professionale? Creare dimensioni generative di legami positivi*, in "Animazione Sociale" 249, Gennaio 2011.
- Garena G., (2011), *Il riconoscimento degli operatori nel lavoro. Gli equilibri tra responsabili ed équipe di lavoro*, in "Animazione Sociale" 249, Gennaio 2011
- Gui L., (2005), *Le sfide teoriche del servizio sociale – I fondamenti scientifici di una disciplina*, ed. Carocci, Roma.
- Gui L., (2009), *Organizzazione e servizio sociale*, Carocci Faber, Roma
- Kazepov Y., Carbone D., (2007), *Che cos'è il welfare state*, Carocci, Roma.
- Lazzari F. (a cura di), (2008), *Servizio sociale trifocale : le azioni e gli attori delle nuove politiche sociali*, Franco Angeli, Milano.
- Lequio S., (2011), *Crisi del welfare e servizio sociale: circolarità e prospettive*, in World social work day che si è tenuto presso l'Università degli Studi di Torino, <http://www.oaspiemonte.org/wp-content/uploads/2011/11/Crisi-del-welfare-e-servizio-sociale-circularit%C3%A0-e-prospettive.pdf>
- Lorenz W., (2009), *Il tirocinio nella formazione di servizio sociale. Dal passato al futuro*, in A.M. Campanini, (cura di), *Scenari di welfare e formazione al servizio sociale in un'Europa che cambia*, UNICOPLI, Milano.
- Macaluso M. A., (1995), *Etica dell'operatore, soggettività e formazione*, in T. Vecchiato, F. Villa (a cura di), *La deontologia professionale nel servizio sociale*, Vita e Pensiero, Milano.
- Margarone A., 1992, *Apprendere sperimentando, Il tirocinio professionale dell'assistente sociale*, La nuova Italia scientifica, Urbino.
- Masini R., Sanicola L.,(1988), *Avviamento al servizio sociale*, ed. NIS, Roma.
- Moretti C., Spina E., Ciaschini U., *Analisi della struttura e dell'occupazione del settore dei servizi sociali della regione Marche*, in "Quaderno di ricerca sociale" 8, 2011, <http://www.lavoro.gov.it> ; pp. 128-133.
- Morin E., (2001), *I sette saperi necessari all'educazione del futuro*, Raffaello Cortina Editore, Milano.
- Neve E., (2000), *Il servizio sociale: fondamenti e cultura di una professione*, Carocci, Roma.

- Ordine degli assistenti sociali, *Proposta di legge sull'ordinamento della professione di assistente sociale, in ottemperanza dei principi enunciati dall'art. 3, comma 5 del D.L. 138/2011, convertito in L. 148/2011*, <http://win.assistentsocialiodc.it/2012/Marzo/06032012/Proposta%20di%20legge%20professione.pdf>
- Passera A.L., (2005), *Assistente sociale*, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci, Roma.
- Payne M., (2001), *Knowledge Bases and Knowledge biases in social work*, in <*Journal of social work*>, 2, pp.133-146, cit in C. Facchini C. (a cura di), (2010), *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetti del welfare*, Il Mulino, Bologna, p. 250.
- Perino A., (2010), *Il Servizio Sociale. Strumenti, attori e metodi*, Franco Angeli, Milano.
- Poggi G., (2005), *Lavoro e servizio sociale*, in M. Dal Pra Ponticelli, *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Pompei A., (2005), *Accreditamento*, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Ralph Regimbald D., St. Amand N., (1997), *Open for business: closed to people*, Halifax, Fernwood Publishing.
- Ranci C., (2001), *Le trasformazioni del welfare e la nuova domanda di assistenza*, in Ranci C. (a cura di), *Il mercato sociale dei servizi alla persona*, Carrocci Editore, Roma.
- Rapporto CENSIS, *Essere protagonisti del futuro: scenari di sviluppo per il ruolo degli assistenti sociali*, 1999, pp.58-59
- Samory E., (2004), *Manuale di scienza di servizio sociale. Conoscenza, teorizzazione della prassi, metodologia*, Clueb, Bologna.
- Saraceno C., (2012), *Disuguaglianze che segnano destini. Se cresce il welfare cresce la libertà di un paese*, in "Animazione Sociale" 259, Gennaio 2012
- Sicora A., 1(2005), *L'assistente sociale riflessivo: epistemologia professionale del servizio sociale*, Pensa multimedia, Lecce.
- Sicora A., 2(2005), *L'aggiornamento e la formazione permanente come occasione di riflessività*, in C. Candian, A. Sicora (a cura di), *Rapporto 2005 sui bisogni formativi degli operatori socio assistenziali del Friuli Venezia Giulia*, Irsses, <http://www.irsses.it/pieghevoli/fabbisogno05.pdf>
- Siza R., (2010), *La "328" e gli squilibri del welfare italiano*, in "Prospettive Sociali e Sanitarie", n. 13, pp.1-4.
- Spisni L., (2005), *Servizio sociale e salute mentale*, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Roma, Carocci.
- Tassinari A., (2005), *Servizio Sociale di base*, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di Servizio Sociale*, Roma, Carocci.
- Teeple G., (1995), *Globalization and the decline of social reform*, Toronto, Caramond Press.
- Tessarolo M., (1992), *Richiesta e bisogno di formazione: una lettura sociologica*, in Batic N., Cavagnino G., Riefolo E., Tessarolo M., *Bisogno di formazione e professionalità degli assistenti sociali. Uno studio nel Friuli Venezia Giulia*, Cleup, Padova. pp. 85-86

Toniolo Piva P., (2006), *I servizi alla persona. Manuale organizzativo*, Carocci Faber, Roma.

Viani G., *Servizio Sociale e Psichiatria. Il ruolo del Servizio Sociale*, dispensa "Corso di organizzazione del servizio sociale II", Anno 2007/2008, Facoltà di Servizio Sociale, Università G. D'Annunzio Chieti, http://www.unich.it/unichieti/ShowBinary/BEA%20Repository/Area_Siti_federati/Scienze%20Sociali/Materiale_Didattico/FAC-SIMILE%20Viani%20II/Serv%20soc%20psichiatria//file;jsessionid=pj5HMRrQl6Cq0V3M7f1Gm7tdGTRVMrj90JyMVS2SrpK7LmLm614k!-273930286!-630222497