

# Gruppo provinciale di formazione permanente degli assistenti sociali della provincia di Mantova

## Percorso di aggiornamento e formazione per assistenti sociali

*Mantova*

*3 aprile 2013*

Secondo modulo- secondo incontro

*Ariela Casartelli* [acasartelli@irsonline.it](mailto:acasartelli@irsonline.it)

*Francesca Merlini* [fmerlini@irsonline.it](mailto:fmerlini@irsonline.it)

# Secondo modulo

2

- **Esplorare il ruolo professionale oggi:** La relazione con l'utenza.

Esperto Ariela Casartelli. Formatore Francesca Merlini

- **Esplorare il ruolo professionale oggi:** La relazione con la rete e la comunità.

Esperto Ariela Casartelli. Formatore Francesca Merlini

3

## Esercitazione

Individuazione di strategie di miglioramento, azioni e indicatori rispetto al rapporto con la comunità

## Rapporto con la comunità

Punti di forza S	Punti di debolezza W
<b>Interni</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Creatività, poter scegliere le risorse esterne <b>cercare risorse (anche interne) che rendono anche piacevole il lavoro</b></li><li>• Ricerca, connessione di risorse e costruzione di relazioni</li><li>• Relazioni informali</li><li>• Curiosità</li><li>• Associazioni di volontariato e terzo settore</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perdita di desiderio di confronto</li><li>• Non comunicazione – autosufficienza e incapacità di condividere le esperienze</li><li>• Difficoltà ad esercitare alcune parti della professione (lavoro con gruppi e comunità)</li><li>• Autolegittimazione del lavoro con la comunità</li><li>• Timore che la comunità sia portatrice più di problematiche che di risorse</li><li>• Aver tralasciato la visione macro</li><li>• Formazione specifica</li></ul>

# Strategie di miglioramento 1

## gruppo Mantova 1

5

- Lavoro in rete e tra i comuni del distretto per avere maggiori conoscenze su possibilità di lavoro, agevolazioni per disoccupati, aggiornate.

# Azioni e indicatori

6

- Incontri tra assistenti sociali o operatori incaricati per dividersi i compiti su ricerca e banca dati
- Ricerca informazioni
- Condivisioni informazioni
- Osservatorio distrettuale 16 comuni permanente
- Numero dei comuni coinvolti
- Numero degli uffici comunali coinvolti in ciascun comune
- Istituzioni e agenzie del lavoro coinvolte
- Accordi e progetti realizzati
- Grado di soddisfazione utenti e agenzie coinvolte

# Strategie di miglioramento

## gruppo mantova 2

7

- La promozione delle risorse presenti nella comunità :associazioni, gruppi religioso, gruppi informali.
- Definizione di accordi di collaborazione con loro per la gestione dei problemi sociali.
- Il lavoro: partecipare a contesti che discutono del problema o creare occasioni per discutere.
- Intercettare rappresentanze politiche, sindacali
- Lavorare con gruppi di cittadini che hanno perso il lavoro (associazione AMA)

# Azioni e indicatori

8

- Dotarsi di strumenti per far circolare informazioni (mailing list di distretto)
- Creare spazi strutturati di pensiero usando le reti già esistenti per produrre materiale da confrontare
- Avviare o implementare percorsi di conoscenza, riconoscimento reciproco, collaborazione tra SS e soggetti comunità
- Momenti di riflessione elaborazione teorica
- Documenti prodotti e condivisi
- Incontri con soggetti del territorio
- Protocolli o accordi creati

# Strategie di miglioramento gruppo Alto mantovano

9

- Documentare il lavoro che si fa sulla comunità, per promuovere e sollecitare la legittimazione da parte dei livelli politico-dirigenziali in particolare UdP, raccogliendo esperienze esistenti.

# Azioni e indicatori

10

- Raccogliere dati (Udp,
- Assistenti sociali dei comuni, ufficio del lavoro)
- Raccogliere esperienze concrete
- (ordine As, letteratura)
- Coinvolgere il gruppo di lavoro condividere con i colleghi per
- Quanti dei 6 udp aderiscono all'iniziativa
- Quanti esperienze si riescono a raccogliere
- Quanti operatori all'interno di ogni Udp si coinvolgono e sono interessati al lavoro di comunità

# Strategie di miglioramento gruppo Suzzara

11

- Verso il rafforzamento di un'identità professionale attraverso l'auto legittimazione
- Condividere e incontrarsi

# Azioni e indicatori

12

- Costruire un tavolo distrettuale di assistenti sociali dei 6 Comuni
  - Produrre proposte rivolte agli amministratori , privato sociale a partire da una mappatura del territorio su esperienze di lavoro di comunità in particolare sul tema della povertà e della marginalità
  - Proporsi come facilitatori di una rete allargata sullo stesso tema.
  - Aggregare soggetti diversi che si occupano di questo tema
- Costituzione del tavolo
  - Produzione documento
  - Incontri realizzati

# Strategie miglioramento gruppo Viadana

13

- Sviluppare l'interesse al lavoro di comunità tra operatori di servizi diversi a partire dall'esperienza del comune di Bozzolo. Studiare l'esperienza per condividere un metodo di lavoro e diffonderla nel distretto .

# Azioni e indicatori

14

- Coinvolgimento di tutti gli operatori sociali che lavorano in quel distretto al tavolo UdP
- Organizzare un percorso formativo
- Creare un sito degli assistenti sociali del distretto per far girare informazioni
- Numero dei partecipanti agli incontri

15

**La relazione con la rete e la comunità.**

# Assistente sociale

- *“promuove il cambiamento sociale, la soluzione dei problemi nelle relazioni umane e lo sviluppo e la liberazione delle persone, per aumentare il loro benessere. Utilizzando le teorie del comportamento umano e dei sistemi sociali, interviene nel punto in cui le persone interagiscono con il loro ambiente. I principi dei diritti umani e della giustizia sociale sono fondamentali per il servizio sociale”.*

Conferenza Montreal 2000

# Ruolo del servizio sociale

- Il ruolo del servizio sociale è l'esito di una serie di transazioni fra soggetti diversi: utenza e gli altri attori presenti nel contesto.
- L'intervento del servizio sociale si ridefinisce in itinere sia rispetto ai contenuti, sia agli attori
- La realtà del servizio sociale è dinamica e in continuo sviluppo

# Lavoro di comunità

- “... è quel processo tramite cui si aiutano le persone a migliorare le loro comunità di appartenenza attraverso iniziative collegiali. Il lavoro di comunità si presta ad essere descritto da un insieme di valori, come giustizia, democrazia, empowerment e miglioramento delle condizioni di vita, per chiunque sia, a qualche titolo, svantaggiato.”

(Merlini 2012)

# Responsabilità dell'as nei confronti della società (codice deontologico titolo IV)

## □ Art 33:

L'assistente sociale deve contribuire a promuovere una cultura della solidarietà e della sussidiarietà, favorendo o promuovendo iniziative di partecipazione volte a costruire un tessuto sociale accogliente e rispettoso dei diritti di tutti; in particolare riconosce la famiglia nelle sue diverse forme ed espressioni come luogo privilegiato di relazioni stabili e significative per la persona e la sostiene quale risorsa primaria.

# Responsabilità dell'as nei confronti della società (codice deontologico

## titolo IV)

- Art. 38:
- L'assistente sociale deve conoscere i soggetti attivi in campo sociale, sia privati che pubblici, e ricercarne la collaborazione per obiettivi e azioni comuni che rispondano in maniera articolata e differenziata a bisogni espressi, superando la logica della risposta assistenzialistica e contribuendo alla promozione di un sistema di rete integrato.

Rapporto con la comunità

*“Nessuno si  
salva da  
solo”*

**“Il mondo  
si salva un  
bambino  
alla volta”.**

Ibu Robin

# Ipotesi verso un welfare sostenibile

- Analizzare i problemi emergenti nei contesti locali alla luce di alcune opzioni e riferirsi a queste opzioni per individuare cosa è perseguibile e come.
- Avviare e mantenere comunicazioni, confronti trasversali con insegnanti, medici, artigiani, imprenditori ecc per far crescere una cultura delle problematiche sociali e maturare strategie per prevenirle e gestirle

Da Manoukian 2012

# Ricostruire legami

- E' illusorio pensare di salvarsi da soli, solo i legami sociali aiutano le persone a stare a galla

Accettare per il momento di non poter arrivare a una società del benessere ma cercare una migliore qualità della vita possibile per tutti

- Riscoprire la tutela dei diritti, attraverso la costruzione di condizioni che permettano alle persone effettivamente di esercitarli

# Riscoprire alcuni lati del lavoro

- Incrementare la consapevolezza sulle dimensioni socio politica del lavoro sociale
- Incrementare le capacità di 'voice' e di costruzione di convergenze e alleanze
- Superare la tendenza alla chiusura e la dimensione rivendicativa autoreferenziali
- Uscire dalla contrapposizione tra "tecnici" e politici
- Riattivare lo scambio e la comunicazione tra professionisti di diverse generazioni
- Ridare valore al mandato sociale della professione e al patto triangolare tra cittadini, istituzione e professioni

(Bertotti, 2012)

# Cercare nuovi ancoraggi

- C'è in questo momento storico un rispecchiamento che forse non abbiamo mai vissuto , cittadini e operatori vivono il medesimo sconcerto di trovarsi improvvisamente senza soldi e senza i soliti affidabili punti di riferimento.
- La creatività va legata al metodo perché sia un sostegno, il nostro punto di forza è la capacità di connettere punti di vista diversi

# Lavorare in rete è necessario

- Per salvaguardare una **maggiore efficacia** degli interventi, in relazione alla maggiore competenza legata alla specializzazione dei diversi servizi.
- Per ridurre i rischi di dispersione delle risorse e far fronte all'aumento dei problemi
- Per garantire la **sostenibilità** dei servizi e del welfare in relazione allo sviluppo di un welfare locale e comunitario, in cui
- ▣ soggetti differenti sono chiamati a costruire obiettivi comuni e a generare risorse

# Lavorare in rete: conoscere insieme

- Il processo di conoscenza (analisi della situazione, definizione del problema, individuazione delle strategie per affrontarlo) si realizza in base ‘cornici cognitive’ in cui confluiscono diversi tipi di conoscenza (affettivo, valoriale, esperienziale, teorico, normativo)
- La conoscenza è soggettiva e parziale
- Diversi operatori e diversi servizi mettono in campo conoscenze differenziate
- Il processo di conoscenza e attribuzione di significati si compone anche nella relazione con l’altro e negli aspetti emotivi
- Va tenuta sotto controllo la spinta al ‘fare’

# Confrontare i diversi punti di vista in merito al problema

- il problema di cui ci si occupa insieme:
  - ▣ cosa vedo? È un problema anche per me/l'altro?  
Come lo vedo/vede? Qual è il contributo che posso dare? Cosa penso di poter fare e di non poter fare?
- Diverse punteggiature (la mappa relazionale attorno al problema)
- Diverse idee sul progetto di intervento
- Problem making .. prima del 'problem solving'

- Le differenze rappresentano vincoli e risorse
- Ogni operatore ha una propria rappresentazione di sé, del suo ruolo e dei suoi compiti
- Altrettanto ha una rappresentazione dei ruoli e dei compiti degli altri

# Fare attenzione a:

- ❑ Assumere posizioni di contrapposizione
- ❑ Stare su una visione stereotipata dell'altro
- ❑ Utilizzare domande 'di routine' e non dare informazioni significative
- ❑ 'pontificare' anziché lanciare dei ponti
- ❑ Perdere di vista l'oggetto di lavoro e concentrarsi sui conflitti interpersonali o interservizi
- ❑ Lasciarsi contagiare dall'ansia e dal senso di impotenza, tra operatori, di fronte alla situazione di crisi

# Ascoltare l'altro

- Essere consapevoli delle proprie identificazioni e dei propri filtri conoscitivi , della parzialità della conoscenza
- 'Allentare' i propri attaccamenti su come l'altro dovrebbe essere o divenire
- Argomentare -saper 'stare' nella diversità
- Se l'altro dice una cosa che non condivido prima di giudicarla devo cercare di comprenderla. Pensare che l'altro abbia delle 'buone ragioni' che non sono chiare

(M. Sclavi, Arte di ascoltare e mondi possibili)

# Bibliografia di riferimento

- Ferrario F. (2009), *Il lavoro di rete nel servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Bertotti T. (2012), *Bambini e famiglie in difficoltà. Teorie e metodi di intervento per assistenti sociali*, Carocci Faber., Roma.
- Camarlinghi, D'Angella (2009), a cura di, *Lavorare insieme tra operatori sociali*, Geki di Animazione Sociale, Torino.
- Merlini F. (2013), *Responsabilità nei confronti della società*, in *Le responsabilità professionali dell'assistente sociale*, a cura di Filippini S., Bianchi E., Carocci Faber, Roma.