



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

FACOLTA' DI SCIENZE POLITICHE, SOCIOLOGIA, COMUNICAZIONE.

***CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN PROGETTAZIONE GESTIONE E VALUTAZIONE DEI
SERVIZI SOCIALI***

LA RIFLESSIVITA'

Il seguente lavoro è il frutto del Laboratorio Inter-Universitario dal titolo “ Le società prosperano quando la dignità e i diritti di tutte le persone sono rispettate ”, lanciato dall’Ordine degli Assistenti Sociali della Regione Lazio per l’anno in corso.

Accogliendo l’invito da parte dell’Ordine, alcuni studenti del corso di Laurea Magistrale in “Progettazione, gestione e valutazione dei servizi sociali” dell’Università degli Studi di Roma “La Sapienza, si sono confrontati sul tema della “Riflessività” durante il corso “Mercato del Lavoro e politiche delle pari opportunità” tenuto dalla prof.ssa Luisa De Vita. In particolare, sono state referenti del Laboratorio anche la prof.ssa Silvia Lucciarini e la prof.ssa Alessandra Rimano. Il corso stesso, ha avuto come funzione anche quella di facilitare e favorire momenti di riflessività che hanno permesso la decostruzione di realtà , spesso date per scontate. In tal senso ha dunque favorito lo sviluppo di un pensiero critico ed un atteggiamento riflessivo che ci ha aiutati ad avere una visione molteplice della realtà. Utilizzando la tecnica del “*brainstorming*”, gli studenti hanno iniziato a discutere sul tema partendo dall’input circa una generica definizione del termine “riflessività”. In un secondo momento, gli studenti sono stati divisi in gruppi di lavoro per proseguire la discussione sul tema ed elaborare un report che tenesse conto dello scambio di idee emerso sia dal lavoro di gruppo che di classe. A tale confronto hanno partecipato, oltre agli studenti in PROSS, anche quelli del corso di Laurea Magistrale in SSA (Scienze Sociali Applicate).

Il concetto di riflessività non è semplice da definire e inquadrare entro un determinato contesto, in quanto presenta numerose possibilità di spiegazione e applicazione. Volendo dare una definizione di cosa sia la riflessività, la si potrebbe definire come la condizione, la disposizione mentale, l'attitudine alla riflessione cioè al soffermarsi a pensare ad un determinato tema e/o argomento al fine di prendere coscienza di cosa si ha di fronte e approfondirne la conoscenza, prima di procedere ad una valutazione critica sullo stesso. Da questa definizione sommaria emerge una idea di riflessività forse più complessa di quanto possa essere nella realtà; infatti ciascuno di noi è costantemente sottoposto, più o meno consciamente, nella vita quotidiana, a momenti di riflessione.

Potremmo dunque affermare che la riflessività sia in qualche modo innata in ognuno di noi, con la sostanziale differenza che taluni soggetti sono consapevoli di quanto stanno facendo nel momento in cui si avvicinano alla riflessione, mentre altri adoperano il pensiero riflessivo in modo automatico senza avere chiare le infinite potenzialità dell'azione che stanno compiendo. Alcune posizioni tuttavia negano l'automaticità del processo riflessivo in quanto vedono come contrastanti i concetti di "riflessività" e di "automaticità":

l'automaticità è un processo meccanico, a differenza della riflessività che invece presuppone una valutazione attenta e critica.

La naturale attitudine alla riflessività risente poi del percorso di crescita di ciascuno: l'educazione ricevuta in famiglia, lo sprone alla riflessione nel contesto scolastico, familiare, extrascolastico, possono accrescere e influenzare la personale predisposizione alla riflessione; in tal senso, la riflessività non si caratterizza solo come un qualcosa di innato, bensì come una qualità che può essere coltivata nel corso della vita.

In quanto qualità in primis personale di ciascun individuo, la riflessività può essere calata anche nel contesto professionale e lavorativo; soprattutto nell'ambito dei servizi sociali risulta essere un elemento essenziale per lo sviluppo della consapevolezza e delle conoscenze dei lavoratori del sociale.

Nei servizi sociali, la riflessività presuppone un bagaglio di conoscenze teoriche, acquisite durante il percorso di studio universitario, poi applicate al lavoro di assistente sociale il quale permette di fare e accrescere le proprie esperienze. I presupposti della riflessività sono dunque delle competenze teoriche ed esperienziali individuali di ciascun professionista; il momento successivo è individuato nella condivisione di tali conoscenze ed esperienze. La condivisione è un momento ed elemento essenziale per il servizio sociale, in quanto

l'assistente sociale non opera mai da solo ma sempre in una equipe il più possibile multidisciplinare, al fine di avere un quadro quanto più possibile completo e multi sfaccettato del caso che il professionista è chiamato a seguire. Attraverso la condivisione con gli altri professionisti, si innesca una dinamica riflessiva che, oltre alla mera condivisione delle esperienze e conoscenze di ciascuno, apre la strada alla nascita di nuove conoscenze ed esperienze condivise, frutto del confronto aperto e della discussione di gruppo. Si potrebbe quindi affermare che la riflessività nel contesto del servizio sociale abbia una dinamica circolare: conoscenze personali – esperienze personali – condivisione – riflessione di gruppo → nuove conoscenze ed esperienze.

La riflessività costituisce per l'assistente sociale un momento di condivisione e confronto con gli altri professionisti che fanno parte del gruppo di lavoro; essa è dunque in parte un atteggiamento professionale, che necessita però per dispiegare a pieno i suoi effetti, di un certo grado di umiltà da parte del professionista il quale deve essere aperto al confronto e disponibile anche a mutare la propria opinione. L'interazione riflessiva nel gruppo è, al contempo, uno strumento che potrebbe creare sinergia nel gruppo di lavoro e permettere una migliore e più completa conoscenza dei casi clinici, onde poi progettare interventi individuali ed individualizzati per gli utenti.

L'esito concreto dell'esperienza della riflessività, quindi della condivisione orizzontale tra professionisti del settore sociale, è l'elaborazione di report e documenti scritti nei quali si condensa quanto fino a quel momento espresso solo a voce: la stesura di un report però non è esente da difficoltà. Infatti, non sempre è facile riportare per iscritto quanto espresso a voce in quanto ci si scontra spesso con registri linguistici che non rendono l'idea di quanto emerso con la riflessione; d'altro canto, gli operatori del sociale e gli altri professionisti del settore sono tenuti ad utilizzare nella documentazione scritta un linguaggio tecnico e specifico, adeguato al contesto e al compito loro affidato.

In una seconda fase del lavoro abbiamo voluto trattare l'argomento della riflessività attraverso un altro confronto avvenuto esclusivamente tra studenti di servizio sociale. In particolare, è stato analizzato il tema in relazione al corso di Laurea (triennale o magistrale) e alle esperienze di tirocinio professionale.

Il lavoro dell'Assistente Sociale non si riduce mai al solo rapporto tra operatore e utente ma costruisce percorsi con dispositivi differenziati a livello relazionale e organizzativo, poiché

spesso si trova davanti a un vero e proprio rapporto di collaborazione con altri professionisti il cui obiettivo è promuovere innovazione e cambiamento organizzativo, oltre a rispondere ai bisogni e alle richieste degli utenti. È necessaria una continua condivisione di gruppo delle esperienze, soprattutto per evitare di recare un danno al servizio o all'utente con cui si sta lavorando. Ecco perché è preferibile per i professionisti del sociale, soprattutto nei momenti di dubbio o incertezza, ricercare il confronto, considerare i diversi punti di vista ed evidenziare le criticità. Tale aspetto è sicuramente positivo anche se, talvolta, possono venirsi a creare situazioni di incomprensione o prevaricazione di modalità di azione di un operatore sull'altro, causato spesso da un basso grado di umiltà da parte del professionista, il quale non riesce ad essere aperto al confronto e disponibile anche a mutare la propria opinione. Per ottenere tutto ciò è importante avere un pensiero riflessivo nella professione di Assistente Sociale, poiché essendo una professione d'aiuto starà a contatto con diversi utenti e con diverse problematiche. Ovviamente l'utente deve essere accompagnato in quel percorso di presa di coscienza di sé e delle proprie competenze. Pertanto, l'assistente sociale deve fare una valutazione critica basando l'intervento sull'unicità dell'utente senza cadere in atteggiamenti pregiudizievole e stigmatizzanti (anche se si presenteranno allo stesso Servizio due utenti che si trovano apparentemente nella stessa situazione con la stessa problematica, l'operatore si renderà conto di dover intervenire con modalità differenti e questo perché ogni utente ha la propria storia e caratteristiche che renderanno unica la persona stessa e, di conseguenza, l'intervento deve essere personalizzato).

La riflessività spinge il professionista ad interrogarsi sulle proprie azioni prima ancora di metterle in atto. Vi è un continuo confronto tra le teorie interiorizzate e le esperienze, professionali e formative, che ha vissuto e/o conosciuto in prima persona e che gli permetteranno di giungere al risultato che riterrà, in base a tale confronto, più efficace ed adeguato. La riflessività porta il professionista ad interrogarsi e gestire le proprie azioni ed emozioni provate durante il rapporto con l'utente in modo da permettergli di prendere le decisioni più adeguate per l'individuo. È fondamentale che, però tale gestione delle emozioni non venga fatta in modo da rendere il professionista un "automa", cioè un semplice erogatore di servizi, ma è fondamentale che l'operatore sia in grado di gestire le proprie emozioni senza esserne sopraffatto. Per tale motivo è importante che gli assistenti sociali vengano affiancati, nel corso del tirocinio, da tutor che non insegnano ai ragazzi a diventare macchine erogatrici.

La riflessività costituisce per l'assistente sociale anche un momento di condivisione e confronto con gli altri professionisti che fanno parte dell'equipe e porta ad una interazione riflessiva nel gruppo che potrebbe diventare strumento di sinergia e permettere una migliore e più completa conoscenza dei casi clinici, onde poi progettare interventi individuali ed individualizzati per gli utenti.

La condivisione è un elemento essenziale per la professione e per questo motivo si ritiene molto utile ricercare momenti di condivisione già durante la formazione universitaria.

Pertanto, è essenziale che nelle Università venga alimentato il confronto tra gli studenti in modo da preparare questi per il mondo lavorativo. Il nostro percorso formativo universitario, ci sta ponendo davanti a vari lavori di gruppo con finalità differenti ma accomunati dal dibattito e lo scambio di idee su diversi argomenti.

Alcuni colleghi, in seguito ai loro tirocini professionali, hanno evidenziato le diverse esperienze avute nelle Università frequentate durante la laurea triennale. E' emerso che, oltre ai diversi lavori fatti in classe venivano svolti diversi laboratori a sostegno e monitoraggio dello studente durante il percorso del tirocinio professionale in cui gli studenti potevano confrontarsi sia sulle esperienze avute nel Servizio che sui diversi Servizi in modo da conoscerli più in profondità (professioni, strumenti, attività, strategie).

Il tirocinio, infatti, è un'esperienza importante che, quotidianamente, ti mette alla prova; ti porta a conoscere situazioni sempre nuove, a ricercare soluzioni sempre diverse e la riflessività in questo contesto ha un ruolo centrale. Molti studenti concordano nel dire che durante l'esperienza di tirocinio è sempre stato presente il confronto con il supervisore circa le modalità di lavoro utilizzate. Questo ha permesso di capire gli elementi da tenere in considerazione per svolgere il lavoro in modo positivo.

Per quanto riguarda la presenza di supervisori e "anziani" cultori della materia, durante il dibattito, sono emersi diversi punti di vista. Alcuni ritengono che il lavoro di condivisione possa svolgersi anche senza supervisori, poiché è un confronto che ha la funzione di scambio di esperienza che può risultare utile per la crescita personale e soprattutto professionale. Altri studenti, invece, ritengono necessario il ruolo del supervisore per lo studente, poiché fornisce quelle competenze pratiche e teoriche che solo un professionista vicino a quel servizio e a quella tipologia di utenti può garantire. Per tali motivi non si parla di rischio per l'innovatività, piuttosto di un miglioramento complessivo potendo considerare tale relazione come l'esperienza consolidata che si confronta con la novità e il

cambiamento.

I mutamenti della società hanno portato una maggiore presenza di differenti problematiche sociali a cui l'assistente sociale deve far fronte. Molte situazioni sono multiproblematiche e per tale motivo è diventato necessario un intervento multidisciplinare per rispondere efficacemente ai loro bisogni. Per tali motivi gli assistenti sociali si trovano a lavorare con altri professionisti (medici, psicologi, educatori, avvocati ecc...) con i quali devono discutere per definire i problemi, gli obiettivi da raggiungere e gli strumenti e risorse a disposizione. In seguito ad esperienze di tirocinio alcuni studenti hanno evidenziato come tale collaborazione a volte diventa difficile poiché il lavoro dell'Assistente Sociale è stato sempre un po' sottovalutato dalla società generale e questo forse è dovuto proprio al basso grado di autonomia che viene attribuito all'operatore e che è necessario estendere e ampliare. Altra problematica emersa dalla discussione è la prevaricazione di alcune professioni su altre che spesso caratterizzano il lavoro di equipe poiché vengono considerate meno importanti rispetto ad altre per un pregiudizio che proviene, spesso, anche dalla società. Tale situazione è peggiorata a causa dell'inadeguata gestione e distribuzione delle scarse risorse economiche, soprattutto nel pubblico, che spesso non vedono una distribuzione proporzionata tra i vari settori privilegiando alcuni a discapito di altri. Durante in confronto si è cercato di dare una spiegazione al primo problema, citato in precedenza, attribuendo una notevole importanza alla carente informazione e formazione di alcune professioni sull'importanza che ha l'assistenza sociale nell'intervento generale in modo da fornire un'assistenza completa e adeguata che aspira ad una progettualità a lungo termine. Il lavoro di servizio sociale è indispensabile per l'intera società e con l'aumentare delle problematiche lo sarà sempre di più. Per tale motivo riteniamo necessarie alcune pratiche riflessive come il confronto, iniziative di formazione permanente e la valutazione professionale e si ritiene necessaria anche una formazione (es. seminari, corsi di aggiornamento) interprofessionale in modo da dare la giusta valenza e il riconoscimento reciproco a tutte le professioni.

Roma, 20 Maggio 2016