

Francesca Conte
Università degli Studi di Roma "La Sapienza"
Corso di Laurea Triennale in Servizio Sociale (CLaSS) L-39
Relatore: Prof. Paolo Marchetti
Correlatore: Prof. Mirko Vecchiarelli

MODELLI TEORICI NELLA PRATICA DELL'ASSISTENTE SOCIALE: IL PROCESSO RIFLESSIVO.

In questa tesi si è voluto effettuare uno studio di caso. Lo studio di caso permette di registrare le caratteristiche olistiche e significative degli eventi di vita reale. Ogni strategia a riguardo può essere usata a vario titolo: a fine esplorativo, descrittivo o esplicativo (Yin, 1981a, 1981b).

Si è tentata la costruzione di una griglia di riflessione con l'obiettivo di verificare se la dichiarazione ufficiale di ispirarsi a un determinato modello teorico da parte dell'assistente sociale fosse veritiera o se, contrariamente, l'assistente sociale fosse consapevole o meno di utilizzare un dato modello. Le domande poste all'assistente sociale sono state elaborate seguendo la proposta di Graham Gibbs¹ e, successivamente, del professor Alessandro Sicora².

Si è scelto di non realizzare un questionario di domande impostate da intervistatore a intervistato poiché quest'ultimo auto-compila e risponde alla griglia prima, durante e dopo il colloquio con la persona presa in carico dal servizio con l'obiettivo di facilitare l'autoriflessione. Si è voluto, nell'ottica del metodo riflessivo, favorire un'impostazione di domande elaborate dalla scrivente, attraverso una modalità che permetta di stimolare la riflessione dell'assistente sociale (in modo tale che non risponda direttamente all'intervistatore ma a sé stesso).

Nei primi due capitoli il focus verte sugli aspetti teorici della ricerca sociale andando a esplorare i diversi modelli teorici e le metodologie.

All'interno del terzo capitolo si è tentata una verifica su uno studio di caso, senza pretese di generalizzazione, prendendo in esame gli aspetti teorico-metodologici del modello sistemico relazionale.

Attraverso lo studio di caso, e in base alle risposte già analizzate dalle griglie di riflessività, si è potuto verificare l'esistenza di una discreta coerenza fra il modello a cui l'operatore dichiara di ispirarsi e la pratica; si sono quindi analizzati i comportamenti professionali e le relative procedure attraverso l'osservazione.

La scrivente ha assunto un ruolo di osservatrice sia durante i colloqui effettuati, sia durante l'auto-compilazione della griglia di riflessività da parte dell'assistente sociale. L'approccio osservativo utilizzato riprende il concetto di "osservazione partecipante": un ritiro dalla modalità clinica di azione. È importante sapere osservare e accordare un valore al contesto, alla gestualità e, soprattutto, disporre degli spazi di riflessività con l'individuo oggetto di indagine.

Attraverso questa tesi si è tentato di dimostrare come la "riflessività" rappresenti un riferimento fondamentale nel servizio sociale in quanto sintesi fra teoria e metodo. Essa coglie l'intima connessione fra le attività del pensare e dell'agire che lo caratterizzano. Si è analizzato pertanto la riflessività da un punto di vista teorico, avvalendosi di alcuni contributi presenti nella letteratura di settore e specificatamente dedicati a questo

tema. Si è inoltre analizzata l'applicazione del concetto sul piano metodologico.

Si è reputato necessario sfruttare una modalità mediante la quale l'operatore riesce a vivere un'emozione e subito a trascriverla. Pertanto, nella fase di ricerca empirica, il contesto non è stato escluso, bensì si è scelto di includere la ricerca stessa all'interno della fase di colloquio. Ciò ha permesso alle emozioni (che sarebbero andate perdute o sarebbero state rielaborate in altro modo col ricordare) di rimanere intatte: scevre da ulteriori ricostruzioni da parte dell'assistente sociale.

Si è voluto ricostruire una griglia di valutazione che ponesse l'accento sul processo di riflessività, prendendo spunto dal Ciclo della riflessività di Gibbs e dall'esempio schematico del professor Alessandro Sicora (2009); durante l'attività di tirocinio sono stati selezionati quattro differenti casi: due per l'area Reddito di Cittadinanza e due per l'area Minori Autorità Giudiziaria, al fine di valutare l'esistenza o meno di differenze rispetto al modello teorico utilizzato e se effettivamente il supervisore in questione si servisse del modello sistemico-relazionale come affermato.

¹ Responsabile della ricerca, Dipartimento di Scienze comportamentali e sociali.

² Dottore di ricerca in Sociologia, Servizio Sociale e Scienze della Formazione.

Per la costruzione della griglia di riflessività si è voluto porre centrale il concetto di assessment, ossia una raccolta di informazioni e analisi effettuata dall'operatore sociale rispetto alla situazione di una singola persona o famiglia.

Smale e Tuson (1993) indentificano tre modelli di assessment con l'attenzione ai rischi, risorse e bisogni:

1. il modello dell'indagine – questioning o Survey model – tipico delle teorie psicodinamiche, fonda la sua appropriatezza sulla capacità dell'operatore di porre domande, ascoltare e interpretare le risposte;
2. il modello procedurale: l'operatore raccoglie le informazioni per capire se l'utente ha le caratteristiche per accedere alle prestazioni;
3. il modello di reciprocità: persone sono considerate esperte del loro problema e si dà importanza allo scambio di informazioni.

I modelli dell'indagine e procedurale sono in antitesi, con un approccio di lavoro sociale che mira allo sviluppo dell'empowerment della persona e il modello di reciprocità viene considerato l'unico attraverso il quale si tengono in considerazione gli utenti in quanto esperti dei loro problemi (in Italia si utilizzano tutti e tre i modelli in modo integrato prediligendo quello di reciprocità).

Le domande riportate nella griglia di riflessività, costruita sulla base dell'esempio di Graham Gibbs e Alessandro Sicora, vogliono sondare il terreno nella sfera riflessiva dell'assistente sociale a cui si pongono. È importante notare come anche dalle stesse domande si può evincere una struttura o meglio un "sistema" che rifletta il modello su cui ci si è soffermati.

A conclusione di questo elaborato si è arrivati alla consapevolezza secondo cui la riflessività, o meglio l'assunzione di un atteggiamento riflessivo nel servizio sociale, è fondamentale: sia come abilità e competenza soggettiva (dell'utente e dell'assistente presi individualmente), sia come capacità che emerge dalla relazione fra soggetti pensanti e agenti (attraverso la relazione operatore-utente e nel contesto del lavoro integrato e di rete), sia come disponibilità dell'organizzazione a rivedere e riattualizzare il proprio sistema di azione e di valori. Il tema della riflessività concerne il procedimento metodologico del servizio sociale e si configura come ciò che connette intimamente teoria e prassi (poiché anch'essa possiede una duplice dimensione: quella del pensiero e quella dell'azione).

Nelle griglie di riflessività auto compilate dall'assistente sociale si è potuto osservare quanto un lavoro individuale sia importante per la gestione della relazione con l'utenza.

Si è potuto riscontrare l'utilizzo del modello dell'indagine e del modello procedurale (Smale e Tuson, 1993), nonostante l'assistente sociale fosse certa di aver sempre utilizzato il modello sistemico relazionale. Questo è un punto fondamentale poiché l'obiettivo di questa tesi era quello di indagare se l'assistente sociale in questione utilizzasse un modello specifico e se fosse cosciente o meno di utilizzarne uno; si voleva inoltre capire se il risultato delle risposte nelle griglie di riflessività fosse coerente con la dichiarazione della medesima di utilizzare un modello sistemico relazionale.

L'aspetto burocratico si è dimostrato rilevante nell'operato dell'assistente sociale poiché esso ha costretto il professionista a un atteggiamento meno proattivo, limitando la sua azione condizionata da procedure standardizzate. Tramite l'osservazione diretta, durante il periodo di tirocinio, si è potuto osservare la difficoltà dell'assistente sociale nel conciliare il mandato istituzionale con i nuovi rischi e bisogni sociali e con la domanda delle persone, imbattendosi in dilemmi etici (cfr. art. 14 Codice Deontologico degli assistenti sociali).

L'assistente sociale ha mostrato entusiasmo, curiosità e riconoscenza nei confronti del lavoro svolto poiché ne ha riconosciuta l'utilità, ritenendolo altresì valido per l'esercizio della propria riflessività: ha dichiarato che la compilazione delle griglie le ha permesso di prendere consapevolezza di alcuni meccanismi psicologici e dinamiche instaurate nella relazione con l'utenza.

Inoltre, quanto dichiarato inizialmente dall'assistente sociale, ossia di utilizzare un modello sistemico relazionale, trova aderenza, e, a tal proposito, si consideri l'assessment della reciprocità (Smale e Tuson, 1993), maggiormente utilizzato dagli assistenti sociali. Esso viene considerato il metodo d'elezione, in quanto l'unico capace di tenere in considerazione le persone in qualità di esperti dei loro problemi e, allo stesso tempo, di mantenere il focus sullo scambio reciproco di informazioni e sulla simmetria degli aspetti comunicativi.

È possibile confermare quanto sia importante per l'assistente sociale il pensiero riflessivo poiché rimanda sempre a un'azione, la quale, alla fine del proprio percorso, ritorna indietro ("ri-flette"); utilizzare questa competenza come metodo nel servizio sociale significa saper vedere e riconoscere la diversità e al tempo stesso la connessione fra pensiero e prassi, fra individuale e sistemico, fra operatore e utente, fra arte e disciplina, fra intuito e tecnica.

La riflessione, nell'assistente sociale ha una duplice direzione. Da un lato, infatti, attraverso un atteggiamento empatico l'apertura dell'ascolto attivo mostra e agisce la propria presenza in relazione all'assistito, accogliendone e raccogliendone la narrazione. Dall'altro prevede e costruisce, attraverso la propria esperienza e congruenza, un piano di intervento, un progetto sistemico e di rete che sappia olisticamente proporre delle risposte fattive, delle azioni funzionali al caso. Nella relazione (tra operatore e utente), la stessa "riflessione" assume poi il significato di riflettersi nell'altro, la capacità di mettersi nei panni dell'altro e comprenderne vissuti emotivi e agiti. L'operatore si trova così a fornire un feedback di restituzione all'utente e la relativa definizione del bisogno, mantenendo chiaro e definito anche l'impatto emotivo che il racconto genera nell'operatore stesso (Tarroni, 2012).

Ecco come allora, all'interno del colloquio questi due punti si realizzano e convergono dando risposta alla domanda dell'utente e mantenendo presente e chiaro l'impatto emotivo che essa genera nell'operatore. Usando le parole di Schön, potremmo sostenere che *«la riflessione si nutre del fare e dei suoi risultati»* e che *«l'agire amplia il pensare nelle prove, nelle mosse e nei sondaggi dell'azione sperimentale»* (Schön, 1983: p. 286).

Un elemento rilevante da considerare è la mutevolezza, flessibilità e continua trasformazione dei rischi e bisogni nel contesto sociale, per questo motivo erogare prestazioni e soluzioni standard, non risulta utile. L'assistente sociale dovrebbe considerare la totalità, la complessità e l'unicità di ogni persona o gruppo sociale andando ad integrare le conoscenze teoriche con ciò che, "riflessivamente", apprende nell'agire quotidiano. È importante che l'intervento sociale sia scevro da meccanismi psicologici che possano influenzare la relazione con le persone che si rivolgono a un servizio.

Purtroppo, allo stato attuale in Italia, siamo appena all'inizio di un impervio e faticoso percorso che delinei finalmente le rotte su cui costruire la cultura dell'assistenza sociale, stabilendone i pilastri teorici, i modelli pratici di applicabilità e soprattutto la definizione degli ambiti in cui l'intervento dell'assistente sociale possa e vada strutturato e integrato. Urge, tra l'altro, un confronto con lo stato dell'arte e le best practices attivate dagli altri paesi, per costruire un modello italiano di strumenti, teorie e pratiche che passando attraverso la formazione sappiano preparare nuovi assistenti sociali "riflessivi" capaci di interpretare i nuovi bisogni sociali e pronti ad agire.

Per concludere, il lavoro ha voluto porre fortemente la sua attenzione su una questione fondamentale: il fatto che, al di là del modello teorico che un professionista decida o meno di utilizzare, rimane importante il lavoro che si fa sulla e per la relazione, come anche il basare l'intervento su una linea guida precisa. È possibile mantenere un'etica e la deontologia unicamente se ci si pone con un atteggiamento riflessivo.

Bibliografia

- Campanini, A. (2002). L'intervento sistemico, un modello operativo per il servizio sociale, Carrocci Faber, Roma.
- CEDE, Progetto Quasi (2001). Guida alla realizzazione di studi di caso, Frascati.
- CNOAS, Codice Deontologico dell'Assistente sociale, entrato in vigore in data 01 giugno 2020.
- Contesini, S. (2016). La Filosofia nelle organizzazioni, Carocci, Roma.
- Cortigiani, M. e Marchetti, P. (2016). L'assistente sociale – Società complesse, nuovi bisogni, strategie e modelli di intervento, Maggioli, Santarcangelo di Romagna.
- Dal Pra Ponticelli, M. (1985). I modelli teorici del servizio sociale, Astrolabio-Ubaldini, Roma.
- Dal Pra Ponticelli, M., e Pieroni, G. (2005). Introduzione al servizio sociale.
- Storia, principi, deontologia, Carocci Faber, Roma.
- De Rose, C. (2003). Che cos'è la ricerca sociale, Carrocci, Roma.
- Devoto, G., e Oli, G.C. (1995). Il dizionario della lingua italiana, Le Monnier, Firenze.
- Dewey, J. (1961). Come pensiamo, La Nuova Italia, Firenze.
- Fargion, S. (2013). Il metodo del servizio sociale, Carrocci Faber, Roma.
- Ferrario, F. (1996). Le dimensioni dell'intervento sociale. Un modello unitario centrato sul compito, Carrocci, Roma.
- Gibbs, G. (1988). Learning by doing: a guide to teaching and learning methods, Further Education Unit, Oxford Polytechnic, Oxford.
- Jasper, M. (2003). Beginning reflective practice, Nelson Tornos, Londra.
- Inkeles, A. (1967). Introduzione alla sociologia, Il Mulino, Bologna.
- Palumbo, M., Garbarino, E. (2006). Ricerca sociale: metodo e tecniche, Franco Angeli, Milano.

- Perlman, H. (1962). Il casework, Onarmo, Roma.
- Schön, D.A. (1983). The Reflexive Practitioner: How Professionals Think In Action, Basic Books, New York.
- Sicora, A. (2005). L'Assistente Sociale "riflessivo". Epistemologia del servizio sociale, Pensa Multimedia Editore, Lecce.
- Sicora, A. (2009). Schemi esemplificativi ed integrativi, Università della Calabria Facoltà di Scienze Politiche Ampliamento Polifunzionale Arcavacata di Rende.
- Sicora, A. (2010). Errore e apprendimento nelle professioni di aiuto: fare più errori per fare meno danni?, Maggioli, Santarcangelo di Romagna.
- Smale, G.G. e Graham, T. (1993). Empowerment, Assessment, Care Management and the Skilled Worker, H.M.S.O., Londra.
- Tarroni, N. (2012). La riflessività come sintesi fra teoria e pratica nel Servizio Sociale; Da professionista a paziente: riflessioni sul ruolo dell'Assistente Sociale prima, durante e dopo l'ospedalizzazione, CLUEB, Bologna.
- Watzlawick, P., Beavin, J.H. e Jakson, B.B. (1967). Pragmatica della comunicazione umana, Astrolabio, Roma.

Sitografia

- Tecnologico_editor (2022). Modello di riflessione, in <https://tecnologico.wiki/modello-di-riflessione/> (ultima consultazione in data 04 aprile 2022).
- Marangi, F. (2011). Il servizio sociale in 3D, <https://www.monviso.it/it/kDownload.asp?n=1000000465> (ultima consultazione in data 19 giugno 2022).