

Relazione a cura di A.S.S. Filomena MARANGI  
Marzo 2011

L'ASSISTENTE SOCIALE TRA MANDATO  
PROFESSIONALE, ISTITUZIONALE E SOCIALE



*Andar per mare ...*

*...l'ancora, "la zavorra", la stella polare*

## *Andar per mare ...*

*... ‘l’ànchora’, la zavorra,*

*la stella polare*

Perché mi sono sentita stimolata a scrivere sul tema proposto dall’Ordine :

- ❖ per il desiderio di mettere ordine e di ri-orientare le mie esperienze professionali;
- ❖ per dare significato ai momenti di crisi professionale in cui ho sentito una esposizione troppo forte “ ai venti e alle onde”;
- ❖ perché mi piace l’invito a scrivere da parte dell’Ordine Professionale ... e dovremmo farlo più spesso.

### **Il Servizio Sociale in 3D**

Il Servizio Sociale così come l’ho appreso nel corso della mia formazione e, come ho cercato di praticarlo, è caratterizzato da questa tridimensionalità del mandato che è professionale, istituzionale e sociale; tre lenti diverse attraverso cui guardare l’esercizio della professione e la sua evoluzione.

Il **mandato professionale** - *l’ànchora* - che indica l’insieme di principi, valori, deontologia e dei modelli e livelli di competenza definiti dalla comunità professionale di appartenenza

Il **mandato istituzionale** - *la zavorra* - che è rappresentato dall’insieme di competenze assegnate , dalle modalità e regolamenti che l’Assistente Sociale deve tenere presente quando eroga un servizio in base alla normativa specifica e all’Ente di appartenenza

Il **mandato sociale** - *la stella polare* - che è costituito dall’insieme di norme fornite dalla legislazione nazionale e locale in materia, dall’evoluzione degli studi e delle ricerche che forniscono orientamenti in forma implicita o esplicita, alle istituzioni preposte, a quelle politiche, alla comunità scientifica o a quella professionale.

## **I Servizi Sociali – una definizione**

Per intraprendere la mia riflessione mi occorre definire il Servizio Sociale utilizzando la definizione fornita da P.Ferrario che definisce i Servizi Sociali come *“organizzazione e attività che hanno la funzione di rispondere a bisogni individuali che non possono, a breve o lungo termine, essere affrontati mediante le proprie risorse personali e relazionali e che richiedono la mobilitazione di azioni sostenute dal sistema pubblico, l’attivazione di competenze professionali specifiche, la partecipazione attiva delle persone alla costruzione del loro benessere”*.

I Servizi Sociali inoltre sono stati caratterizzati in tutte le epoche da continui cambiamenti, poichè sottoposti a tensioni diverse: all’evoluzione dei bisogni e alla pressione della domanda sociale all’evoluzione e al cambiamento nelle prestazioni, alle turbolenze politiche - istituzionali e questi ultimi mesi ne sono l’ennesima riprova.

### ***Ma quale è la mission del Servizio Sociale ?***

Secondo Artoni e Ranci Ortigosa il Servizio Sociale fa parte di quelle forme protettive disposte dallo stato a favore di persone prive di mezzi necessari al proprio sostentamento al fine di promuovere il miglioramento delle condizioni di vita, di prevenire ed eliminare gli stati di bisogno e di insufficienza che possono colpire l’individuo, nonché di riparare i danni e gli squilibri in termini economici e psico-sociali provocati dallo sviluppo economico.

Il focus del Servizio Sociale è la soluzione dei problemi e il cambiamento; in quanto tali gli Assistenti Sociali possono essere considerati agenti di cambiamento nella società e nelle vite degli individui, famiglie e comunità che essi servono.

In realtà un modo più pertinente per definire oggi la collocazione del Servizio Sociale è quella secondo la quale il Servizio Sociale si focalizza nell’intersezione fra bisogni individuali-sociali e risorse personali-ambientali. Il Servizio Sociale affronta i bisogni come intreccio dinamico tra dimensioni soggettive e influenzamenti ambientali, come condizione esistenziale il cui superamento può avvenire solo con il contributo di chi ne è il titolare.

Sul piano operativo concreto, la professione si colloca all’interno di quello che potremmo chiamare il mondo delle risposte ai problemi sociali, divenendo essa stessa prima risorsa nel rapporto con chi chiede aiuto.

L’inserimento del Servizio Sociale italiano nel sistema istituzionale dei servizi, sebbene stiano emergendo ora le prime esperienze di Assistente Sociale libero professionista, ha dato particolare rilievo all’influenzamento dell’apparato organizzativo-istituzionale sull’intervento professionale e sugli esiti per l’utenza: l’istituzione oltre che titolare del mandato al professionista, è soggetto terzo che entra come vincolo-risorsa nel

processo stesso dell'intervento, che elabora e produce cultura, che influenza ed è influenzato da altri soggetti in gioco.

Si è potuta così maturare una ridefinizione dello specifico campo di azione della professione. **L'azione dell'Assistente Sociale è collocata nelle interdipendenze che legano la persona in stato di bisogno con il suo ambiente territoriale e comunitario e con la struttura concreta a cui appartiene il professionista che da l'aiuto.**

P. Ferrario parla in proposito di tridimensionalità dell'intervento o di relazione triadica, come tratto caratteristico dell'azione dell'assistente sociale, per cui l'organizzazione non è un dato di sfondo, essa è un fattore che penetra il processo, lo influenza, lo modella, ma non lo condiziona mai interamente (Dal Prà Ponticelli). Ciò comporta che l'azione dell'assistente sociale è sempre diretta a queste tre componenti e all'interdipendenza tra loro. E' questo ampio campo di intervento che rende particolarmente complesso il lavoro dell'assistente sociale che pur nella piena compatibilità degli orientamenti valoriali e giuridici del sistema con i valori degli obiettivi del Servizio sociale, deve investire molte energie per contribuire a un funzionamento organizzativo e gestionale che sia coerente con i nuovi orientamenti ed efficace per la soluzione di problemi sociali sempre più complessi.

Oggi però sembra emergere in modo pressante una funzione del Servizio Sociale relativa alla capacità di questo professionista di ri-connettere e ricomporre con un'approccio olistico ciò che all'interno delle persone e nel loro relazionarsi con la società si è frantumato, che tende a parcellizzarsi, minacciando quella globalità e integrità che figurano tra i principi fondanti della professione.

### **Tra mandato professionale e mandato istituzionale**

Per alcuni decenni gli Assistenti Sociali sono stati formati soprattutto per assumere compiti istituzionali, teorizzandone l'identificazione con la funzione istituzionale dell'Ente.

Senza dubbio la professione costituisce strumento idoneo ad assolvere i compiti attribuiti dagli statuti e dalle leggi agli enti, ma il legame della professione con gli Enti e con il sistema dell'assistenza in generale ha rallentato un sistema di autoidentificazione e coinvolto la professione in molte contraddizioni. Spesso come Assistenti Sociali ci siamo detti che la nostra presenza ha fatto crescere tutto il settore dei servizi agendo come il lievito che alla fine nella massa lievitata non è più distinguibile.

La necessaria distinzione è stata avviata dall'istituzione dell'Ordine e in particolare dall'emanazione del codice deontologico, che hanno indotto e sostenuto un rinnovato processo di autoriflessione nella comunità professionale e nei vari gruppi omogenei, chiamati ad assolvere compiti istituzionali specifici. E' evidente come oggi la professione a vari livelli è fortemente coinvolta in un processo di rinnovamento e crescita che passa

attraverso il riconoscimento del mandato professionale e la riappropriazione di spazi e competenze. La sovrapposizione tra mandato professionale e il mandato istituzionale dell'ente di appartenenza comporta una serie di rischi: può risultare confusiva e depotenziare la capacità di proposta della professione. Vanno tenute insieme ma distinte le responsabilità professionali da quelle proprie dell'Ente o dell'organizzazione, rispetto al quale il Codice deontologico detta norme precise per una condotta propositiva e professionalmente responsabile.

La dialettica tra le due istanze consente l'emersione di un problema: la professione agisce da stimolo per scelte gestionali e politiche a condizione che mantenga ed eserciti la propria facoltà di valutare le situazioni e di formulare proposte competenti ispirate da propri valori e fini.

### **Tra mandato sociale e mandato istituzionale ...**

#### **...quando un tempo, si giurava fedeltà ....**

Forse non si usa più, ma un tempo ( 25-30 anni fa ) il contratto di dipendenza con l'ente pubblico era sancito dal giuramento “ giuramento di fedeltà alla Repubblica, alla Costituzione e alle leggi dello Stato ... di adempiere ai doveri di ufficio nell'interesse dell'Amministrazione per il pubblico bene”.

Era un momento simbolico, ma ripensando a quel momento potrei dire che il mandato sociale probabilmente si condensava in quella frase. Con l'emanazione del codice deontologico la professione ha assolto il dovere di rendere espliciti la propria deontologia, i valori di riferimento, i principi ai quali ogni atto professionale deve ispirarsi. Il codice è un'atto irrinunciabile nei confronti delle persone, ma è anche un atto necessario nei confronti della società ,in quanto l'agire del professionista si dichiara di pubblica utilità e al servizio del benessere delle persone e del bene comune.

Ma a volte pare che non siano sufficienti le leggi dello stato e il codice deontologico a ricordarci il senso più ampio del mandato sociale di questa professione, un mandato sociale che nell'agire quotidiano corre il rischio di diventare sfumato e imbrigliato perché troppo “presi” dal singolo utente, dalla necessità di fornire una prestazione, dalle richieste dell'organizzazione, dalla contrazione delle risorse, dalle turbolenze politiche e istituzionali.

Per me è stato necessario in più occasioni ri-orientare lo sguardo verso il mandato sociale ...la stella polare... e penso che ancora più nel periodo storico che stiamo vivendo, sia necessario che la comunità professionale si interroghi sul limite e la scarsa efficacia di azioni professionali solo rivolte al lavoro individuale e alle prestazioni essenziali previste dalla normativa correndo il rischio di perdere di vista la cornice di riferimento del S.S.

La complessità dei problemi individuali che emergono nel contesto di vita del cittadino e la collocazione dell'Assistente Sociale nel punto di incontro e di pressione della domanda sociale con il sistema dei servizi richiedono all'operatore un 'equilibrio difficile tra il senso di impotenza che spesso ci accompagna e il potere che il cittadino ci assegna nella ricerca di soluzione ai suoi problemi.

“L'assedio quotidiano” a cui è sottoposto l'Assistente Sociale non può essere sostenuto dal singolo operatore e come da tempo teorizza F.O. Manoukian è necessario uscire dall'assedio restituendo delega e potere alla comunità, competenza e responsabilità al singolo cittadino e alla comunità locale nel suo insieme, mentre continua ad essere uno specifico della professione quel lavoro meno visibile, ma insostituibile del “ fare legame e risanare le reti” prendersi cura dei legami familiari, così come il connettere i punti della rete e ricostruire i legami sociali attraverso l'attivazione di processi sociali di partecipazione .

Il mandato affidato per legge, del miglioramento delle condizioni di vita delle persone, si concretizza mettendo a disposizione risorse che possano stimolare l'autonomia e la competenza, aiutando i cittadini a riconquistare la capacità di risolvere alcune situazioni difficili e facilitando la convivenza e l'integrazione con il sostegno ai punti di riferimento nella comunità locale.

Il benessere delle persone e il bene comune si giocano e realizzano lavorando con la collettività nell'ambito del servizio sociale di comunità. Perché continua ad esser attuale parlare di comunità? Perché come dice L. Feuerbach “l'essenza dell'uomo è contenuta soltanto nella comunità, nell'unità dell'uomo con l'uomo”.

L'interesse verso la comunità locale è sostenuto dall'esigenza di sperimentare nuovi percorsi, nuovi modelli di lavoro sociale, perché l'illusione di poter fornire una risposta a ogni tipo di problema attraverso il sistema formale appare ormai non più praticabile. Occorre guardare alla comunità in una ottica nuova che permetta di sostenere attori sociali capaci di assumersi responsabilità rispetto ai problemi della comunità e dei suoi membri.

E' esperienza comune il processo di trasformazione delle nostre comunità di vita che sono state interessate da grandi mutamenti in parte connessi anche alla cosiddetta globalizzazione che ha contribuito a rompere le preesistenti strutture di solidarietà, con l'estendersi di un sentimento di insicurezza che attraversa la società odierna .Insicurezza che nasce dalle sensazioni di essere soli e indifesi non solo nei confronti della presenza sempre più massiccia di stranieri, ma anche dall'impoverimento, la precarietà lavorativa e abitativa, la dissolvenza dei legami sociali culturali e comunitari, dalle nuove forme di convivenza e dalla crisi della famiglia.

Tutto questo si riverbera in modo ancor più pesante sulle fasce più deboli di popolazione e giunge ai Servizi Sociali in forme a volte esasperate .

Forse è necessario chiedersi se è ancora possibile perseguire l'obiettivo del benessere individuale e di quello collettivo.

In realtà la comunità locale è il luogo dove le persone giungono ai Servizi vivono o transitano, e dove i territori/comunità incidono pesantemente sulla qualità di vita delle persone e delle famiglie; in questi luoghi di vita e di relazioni si sviluppano processi emarginanti e di esclusione o positive occasioni di integrazione, si sviluppano processi di costruzione di identità e di appartenenza importanti per la qualità di vita del cittadino e per il benessere collettivo; questo ci sollecita a una riflessione e a una capacità di assumere questi aspetti come fattori senza i quali l'intervento professionale perde efficacia perché si autoesclude dalle occasioni e dai processi trasformativi.

### **Per concludere quali strumenti**

#### **per una buona navigazione**

**L'ancora: pesante strumento di ferro che mantiene la nave saldamente ormeggiata al fondale mediante una catena.**

Nonostante le turbolenze sopra descritte e la sensazione di assedio che deriva dalla domanda sociale vogliamo continuare a praticare la professione di Assistente Sociale facendo anche ricerca e sperimentazione di nuove prassi ma rimanendo saldamente ancorati ai principi e valori della professione indicati dal Codice deontologico.

**La zavorra: massa pesante solida o liquida che si mette nell'imbarcazione per aumentare il peso e darle l'immersione necessaria alla sua stabilità, senza questa zavorra, a fronte del vento, ci potrebbe essere il rovesciamento dello scafo.**

Siamo abituati a pensare alla zavorra ( istituzione o ente di appartenenza ) come a qualcosa di pesante e ingombrante di cui disfarsi per evitare l'affondamento; in realtà la zavorra è pensata per dare stabilità e quel giusto grado di immersione all'imbarcazione al fine di evitare il rovesciamento. Questo significato mi fa pensare come anche l'istituzione spesso vissuta come un peso serve a mantenerci aderenti alla realtà attraverso le regole, le norme, il limite delle risorse, al fine di indicare le priorità e le scelte responsabili a fronte di bisogni sempre più complessi e in crescita

**La stella polare: stella visibile a occhio nudo che si trova allineata con l'asse di rotazione terrestre, situata allo zenit del Polo nord.**

Questa professione trae sostanza e valore nell'accoglienza della domanda individuale e nella relazione di aiuto ma non può esaurirsi con questa funzione perché credo la "buona azione" del professionista è quella capace di far diventare la relazione un ponte affinché quel cittadino possa riscoprire le proprie competenze e responsabilità assumendosi l'impegno di andare oltre l'evento critico che ha generato la domanda .

Nel marasma attuale a fronte delle turbolenze in cui siamo immersi per la scarsità di risorse, per i possibili cambiamenti degli assetti istituzionali

sento spesso il bisogno di ricordare quale è il mandato sociale che la professione persegue e mi sembra di dover portare in salvo insieme ai principi e valori indicati dal Codice deontologico la necessità di una azione professionale dentro e con le comunità locali e i diversi soggetti che la compongono. Se ha ancora senso parlare di benessere individuale e di benessere collettivo credo che questo obiettivo possa essere perseguito solo attraverso il lavoro sociale con le comunità locali e i contesti di vita dei cittadini.

Infine qualcosa di nostro

**A conclusione di questa riflessione credo di poter dire che le tre dimensioni del mandato sono in realtà intrecciate tra loro e nella nostra realtà non riesco a immaginarne una senza le altre; il rischio maggiore per la professione è di rimanere a volte ingabbiati in una sola dimensione o di sentirsi in continuo conflitto con una di queste; la possibilità di uscire dall'empasse sta nella nostra capacità di guardare alla professione con questo sguardo tridimensionale aggiungendo nelle diverse "sfide" in cui siamo impegnati "qualcosa di nostro": ... la passione e il coraggio, la capacità creativa, gli strumenti per lanciare gli S.O.S. e farsi aiutare ... e qualche indumento per proteggersi durante le tempeste .**