

L'assistente sociale di fronte alla crisi: le ricadute sul processo d'aiuto e il rapporto con l'organizzazione

Teresa Bertotti – assistente sociale
(CBM, Università di Milano Bicocca)

Consiglio Regionale Ordine assistenti sociali
Regione Lombardia
Milano, 21 novembre 2012

- Diversi sono gli effetti della crisi dei sistemi di welfare ed alcuni studi mostrano come la posizione che gli assistenti sociali assumono di fronte ad essa vari a seconda delle caratteristiche del contesto.
- Uno degli effetti della crisi su cui si concentra questo contributo è la **contrazione delle risorse**

2

In questo contributo

- Gli effetti della contrazione delle risorse
 - Nel rapporto con le persone e nella relazione di aiuto
 - Sul contesto lavorativo
- Le reazioni e le modalità di gestione adottate dagli assistenti sociali
- Una tipologia
- Suggerimenti

3

Contrazione delle risorse

- quali effetti ha sulla dimensione professionale?
- La questione nasce con lo sviluppo dei sistemi di welfare come sistemi organizzati di aiuto basati su erogazione di risorse pubbliche. In essi viene prevista la figura dell'AS come valutatore dei bisogni e amministratore di risorse (Fargion S., 2009).
- Interseca il dibattito relativo all'autonomia dell'AS e la costante tensione tra mandato professionale e istituzionale. E quindi il rapporto tra professionista e organizzazione

4

- Vari teorici del servizio sociale hanno considerato il rapporto dell'AS con l'organizzazione. Tra gli altri:

- Lorenz, 2010 che sottolinea la strutturale 'ambi-valenza' del servizio sociale (2010)
- Ferrario F. (1996), Dal Pra, (2012) e Gui, (2008) che parlano della tridimensionalità o trifocalità del servizio sociale.

- Pochi sono gli studi volti ad indagare l'impatto della contrazione delle risorse nell'agire concreto degli assistenti sociali.

5

La ricerca

- Nel 2010 è stata realizzata una ricerca volta ad indagare l'impatto dei macro mutamenti (avvenuti sia a livello sociale sia sul piano istituzionale e dei sistemi di welfare) nella pratica professionale degli assistenti sociali, esplorando l'emergere di eventuali nuovi 'dilemmi' con relative modalità di gestione, criteri di scelta e aspetti etico valoriali. Si sono presi in esame i servizi per la famiglie e i minori.
- Ricerca qualitativa. Campione on purpose su tre variabili (anzianità di servizio, tipo di servizio, ampiezza dell'organizzazione di appartenenza); 32 interviste discorsive approfondite (Cardano, 2003)

6

La contrazione delle risorse

- La contrazione delle risorse è il mutamento riportato con maggior frequenza dagli intervistati
- È stata indagata considerando due aspetti:
 - L'impatto nella relazione d'aiuto con le persone
 - L'impatto sull'organizzazione del lavoro

7

IMPATTO SULLA RELAZIONE DI AIUTO

8

Nella relazione d'aiuto – 1

- Gran parte del lavoro dell'assistente sociale si sostanzia nella costruzione di una relazione di aiuto che prende avvio dall'erogazione di risorse materiali.
- Dalla ricerca emerge la riduzione risorse disponibili per i progetti di aiuto contrae la possibilità di costruire strada facendo una relazione di sostegno e di fiducia a partire dalla risposta ad un bisogno materiale.
- Nei servizi per i minori incide sulle possibilità di sostenere la famiglia e prevenire il disagio

9

a. Meno risorse per i progetti di aiuto

.. Ora vediamo tante persone arrabbiate che non possiamo aiutare ..

.. Il contributo era anche uno scambio con le famiglie... e il contributo diventava il mezzo per dare, mentre la famiglia collaborava su quello che gli chiedevi, per il ragazzino. (E2).

"se tu fai un progetto per un minore o un nucleo familiare o garantisci un minimo di continuità o altrimenti non ha senso che venga offerto una cosa che tra sei mesi non c'è più... G4

10

Nella relazione d'aiuto – le modalità di applicazione

- Oltre alla riduzione in sé, è determinante la modalità con cui essa viene decisa e applicata.
- un altro elemento riguarda l'affidabilità e la possibilità di mantenere le promesse ':
- In alcuni contesti ad alta managerializzazione neo liberale, la funzione valutativa non viene più riconosciuta: la delega data ai professionisti di valutazione del bisogno, in virtù della quale la persona utente si avvicina alla relazione con l'operatore, sembra non avere più valore
- Si riduce la possibilità di creare fiducia e senso di affidabilità dell'istituzione.
-

11

Non siamo più affidabili - svalutazione

... tutto è molto discrezionale e non dipende dalle valutazioni degli AS (A2)

.. non c'è una cornice chiara... ci sono continuamente dei ritorni... Ad esempio, sui contributi economici c'era una definizione del minimo vitale rispetto a cui si decideva l'importo da dare.. si poteva uscire dai parametri motivando adeguatamente. io facevo una relazione alla commissione minori e sapevo che più o meno veniva rispettata l'indicazione data, perché c'erano dei parametri di riferimento.. ora questo non accade più ...E2 .

.. non solo è saltata l'autonomia, ma è saltato il patto di fiducia con le persone, .. non siamo più nella condizione di essere sicure che quello che proponiamo viene effettivamente accettato dall'ufficio centrale...(E1).

12

La deregolazione

- Il mito della 'deregolazione' e della 'semplificazione' fatto proprio da alcune amministrazioni si è tradotto in carenza delle regole di trasparenza e imparzialità.
- Alcuni cambiamenti sono stati introdotti in modo retroattivo o nel corso di interventi già in atto.
- Emerge come l'assenza di regole trasparenti e imparziali rischi di produrre discriminazioni e disparità di trattamento.

13

- *"...c'è anche una disparità di trattamento paurosa, .. alcuni casi si fanno degli interventi, su altri ne vengono proposti altri... Ma non c'è un criterio chiaro ... e se non c'è un criterio chiaro la disparità di trattamento è alla porta .. ()*
- *"è tremenda la non chiarezza e la non circolarità delle comunicazioni. E' impossibile che non ci siano mai delle comunicazioni scritte dagli uffici centrali .. tutto continua a cambiare, che uno può dirti di non aver detto quella cosa lì...*
- *c'è un enorme dispendio di energie nel "passarsi le parole",... come se fossimo una tribù primitiva in cui vige la tradizione orale ... basterebbe scrivere, ma scrivere vuol dire esporsi e questo non lo si fa.*

14

IMPATTO SUL CONTESTO LAVORATIVO

15

- Meno operatori, meno scambi professionali
- Introduzione di processi di standardizzazione e la valutazione della qualità
- I responsabili: manager o tecnici?

16

a. Meno operatori, meno scambi professionali

- il blocco delle assunzioni degli enti pubblici e le minori disponibilità economiche impediscono la sostituzione delle persone in aspettativa o in pensione.
- In assenza di una riorganizzazione del servizio questo si tramuta immediatamente in un aumento nel numero di situazioni attribuite ad ogni operatore, il cui lavoro viene contingentato ed orientato in termini prestazionistici.

17

non riuscire a star dietro a tutte le richieste", "dover fare tutto di fretta, senza potersi fermare a pensare"

Negli anni 90 c'era molto lavoro d'équipe, adesso ce n'è meno, ... per tagli sul personale... ora c'è molto lavoro individuale.. andiamo per automatismi e prassi.. H2

.. "ora non si fanno più le équipe .. quando ci sono si tratta una trasmissione di informazioni dal centro alla periferia.. riunioni organizzative in cui ci carichiamo di scontento.

18

b. Standardizzazione e la valutazione della qualità

- Per controllare le risorse sono stati introdotti sistemi di valutazione e standardizzazione delle prestazioni.
- Questi sono considerati positivi se sono un supporto monitorare gli interventi e di rendere più visibile il lavoro.
- negativi se imposti dall'alto, senza considerare le specificità professionali, se rilevano informazioni considerate estranee e richiedono tempo che viene sottratto alle attività a favore dell'utenza
- Un approccio managerialista viene considerato distante dalla professione

19

*. ma la **nostra professione non è quella**. Io ho scelto un altro lavoro e se mi metti a fare il controllo qualità.. non lo voglio fare io. ... altrimenti facevo la Bocconi e facevo il controllo qualità dei servizi..*

*la **relazione d'aiuto è il pane della nostra professione** e la scegli per quello .. se preferisci non vedere l'utente allora forse scegli di fare il controllo di qualità perchè ti dà quella distanza.E4*

20

c. Il ruolo dei responsabili di servizio

I responsabili di servizio giocano un ruolo cruciale nel gestire i processi di contenimento della spesa: essi presidiano gli assetti organizzativi e si trovano in una posizione di 'cerniera' gli operatori e l'organizzazione (Aronson, 2010).

gli operatori preferiscono unanimemente un responsabile con competenze professionali sintone a quelle dell'equipe

21

COME REAGISCONO GLI OPERATORI E COME GESTISCONO LE CONTRADDIZIONI?

22

Nei confronti delle persone

1. 'Protezione' dalle inadeguatezze e incongruenze del sistema
1. Assunzione di una responsabilità individuale nel processo di risposta ai bisogni
- I rischi della 'privatizzazione' delle risposte

23

nei confronti dell'organizzazione

1. Un rapporto 'bilaterale e interdipendente'
2. Gli op. si rappresentano in una posizione paritaria
3. Giudicano l'O. in base a quanto essa consente la realizzazione degli interventi e manifesta una coerenza tra discorsi pubblici e condizioni di lavoro
4. Ritengono necessaria una certa convergenza valoriale

24

Spunti per una tipologia

- Gli assistenti sociali "appartenenti"
- Gli assistenti sociali che si "separano" dall'organizzazione,
 - Rassegnati
 - "in cerca"
- Gli assistenti sociali che si 'adattano'
- *Determinante il grado di efficacia prodotto dall'introduzione delle pratiche manageriali*

25

- Adattamento acritico e autosvalutazione del proprio operato O capacità critica e messa in campo di capacità 'creative'
 - Linea generazionale
 - Exit o adattamento
 - Scarsa capacità di voice
- Carente considerazione della dimensione organizzativa come oggetto di lavoro

26

Riflessioni complessive ...

- Il managerialismo produce l'alienazione degli operatori laddove si associa e all'inefficacia degli assetti organizzativi adottati e alla svalutazione della dimensione professionale
- Nelle difficoltà gli AS reagiscono con un ripiegamento su se stessi o sul gruppo professionale; faticano a 'prendere voce' e ad esplicitare le idee e le riflessioni in merito a come si possano gestire i mutamenti compatibile con i la giustizia sociale e l'eguaglianza

27

I suggerimenti dalla ricerca

- 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
- 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

28

Per chi vuole approfondire

Bertotti, 2012 relazione alla V conferenza ESPANET)

www.espanet-italia.net

- Bertotti T., (2012) *Bambini e famiglie in difficoltà. Teorie e metodi per assistenti sociali*. Carocci
- Nothdurfter U., (2011) *Servizio sociale e politiche sociali: quali professionisti per quale welfare?* In "autonomie locali e servizi sociali" n. 3/2011 pp 521-534
- Lorenz W., 2010 *Globalizzazione e servizio sociale in Europa*, Carocci, Roma
- Gui L., (2008) 'Tre committenti per un mandato' in Lazzari F. (a cura di), *Servizio sociale trifocale. Le azioni e gli attori delle nuove politiche sociali*, Franco Angeli, Milano

29