

IL PROCESSO METODOLOGICO



Detail from a French engraving, 1745.

IL SERVIZIO SOCIALE

è un processo di aiuto alle persone
per la comprensione dei loro problemi
e per l'utilizzo delle risorse



STRUMENTI:

Il colloquio, la visita domiciliare, la riunione, la documentazione ...

LE FASI DELLA METODOLOGIA DI INTERVENTO

(in ordine logico)

(Metodologia dell'intervento nel servizio sociale, C. De Robertis)

- 1) **INDIVIDUAZIONE** del problema o della richiesta
- 2) **ANALISI** della situazione
- 3) **VALUTAZIONE** preliminare e operativa
- 4) elaborazione di uno o più **PROGETTI DI INTERVENTO** da parte dell'assistente sociale, confronto di questo progetto con quelli dell'utente e dell'ente, definizione del **CONTRATTO**
- 5) **REALIZZAZIONE** del progetto comune e degli interventi scelti
- 6) **VALUTAZIONE** dei **RISULTATI**
- 7) **CONCLUSIONE** dell'azione

1) INDIVIDUAZIONE DEL PROBLEMA SOCIALE O DELLA RICHIESTA

Il punto di partenza è l'incontro dell'assistente sociale con l'utente, che può avvenire tramite:

- richiesta diretta
- richiesta da parte un un familiare/conoscente
- richiesta dell'ente / istituzione
- segnalazione (da altro Servizio)
- mandato di autorità (incarico del Tribunale)

Per capire la richiesta, l'assistente sociale deve chiarire:

- 1) Chi chiede
- 2) Che cosa chiede
- 3) Per chi

2) ANALISI DELLA SITUAZIONE

Consiste nella raccolta di informazioni sull'utente, sulla sua situazione, sul contesto globale (... ma anche sulle istituzioni e gli enti sociali che intervengono ... *“chi ha fatto, che cosa”*)

Si tratta quindi di analizzare:

- sia la richiesta o il problema considerato
- sia l'analisi globale della situazione e del settore di intervento

3) VALUTAZIONE PRELIMINARE E VALUTAZIONE OPERATIVA

A partire dagli elementi raccolti nell'analisi della situazione, si tratta di costruire una sintesi ed una interpretazione dei dati e di formulare delle ipotesi di lavoro.

La valutazione è una sintesi esplicativa, che mette in luce le interrelazioni fra i vari fattori (materiali, affettivi, sociali, fisici, relazionali ...) e li coglie nella loro dinamicità.

4) ELABORAZIONE DEL PROGETTO DI INTERVENTO

Deriva dalla valutazione ed in qualche modo ne fa parte.

Si tratta di:

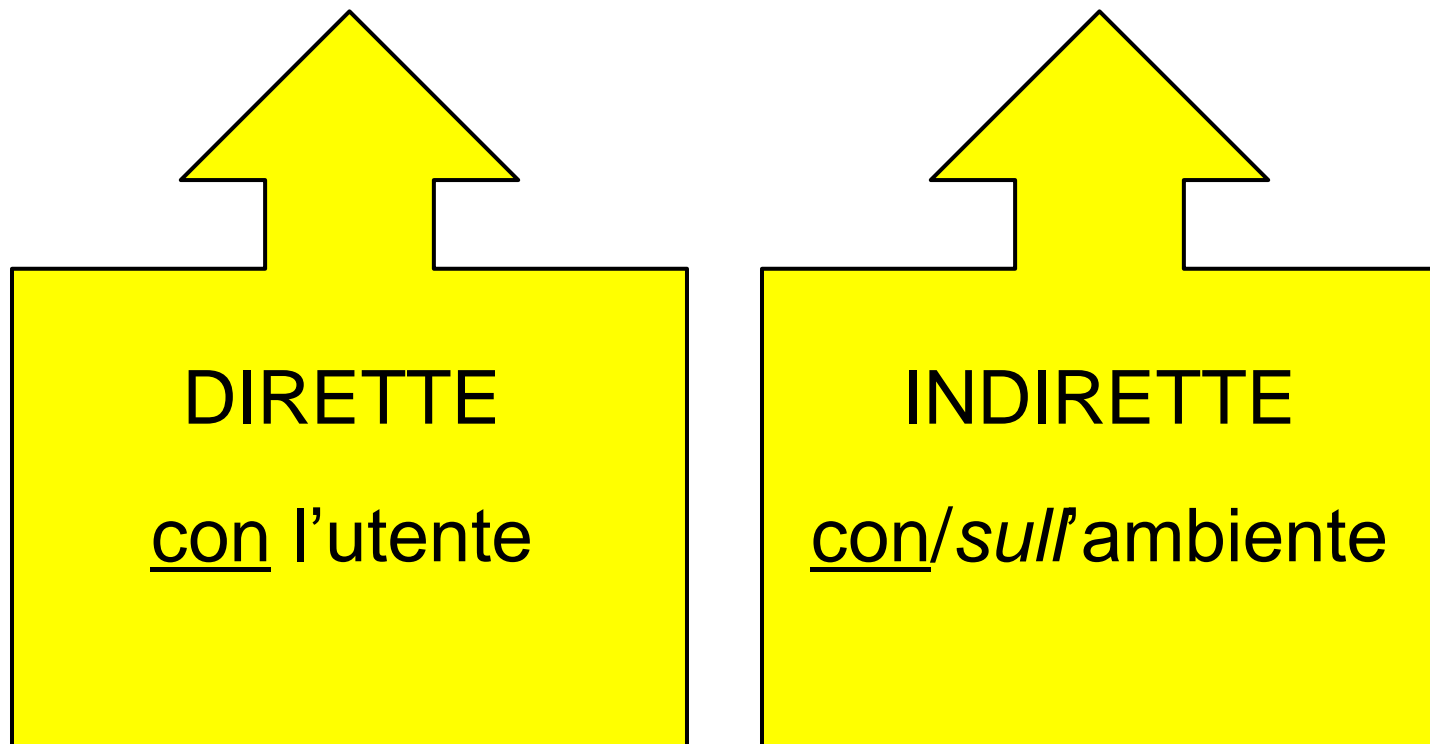
- determinare gli obiettivi specifici di intervento (sia quelli centrati su un aspetto o un problema delimitato che quelli a breve, medio, lungo termine)
- determinare il livello di intervento (implica la definizione di chi sia l'utente: un individuo, una famiglia, un gruppo...)
- scegliere i tipi di intervento e/o le strategie

L'elaborazione del progetto di intervento deve considerare il progetto :
- dell'ass.soc., - dell'utente, - dell'ente ...

Da questo "confronto" nasce l'accordo su un progetto comune e l'elaborazione del CONTRATTO

5) REALIZZAZIONE DEL PROGETTO DI INTERVENTO

Tramite l'utilizzo di diverse forme di intervento:



6) VALUTAZIONE DEI RISULTATI

Significa misurare il cammino percorso, valutare i cambiamenti intervenuti e prodottisi tra l'inizio e la fine dell'intervento



7) CONCLUSIONE DELL'AZIONE

e' bene che l'intervento abbia un tempo

la definizione del tempo va prevista e può (deve) essere utilizzata come riferimento nel contratto tra l'assistente sociale e l'utente



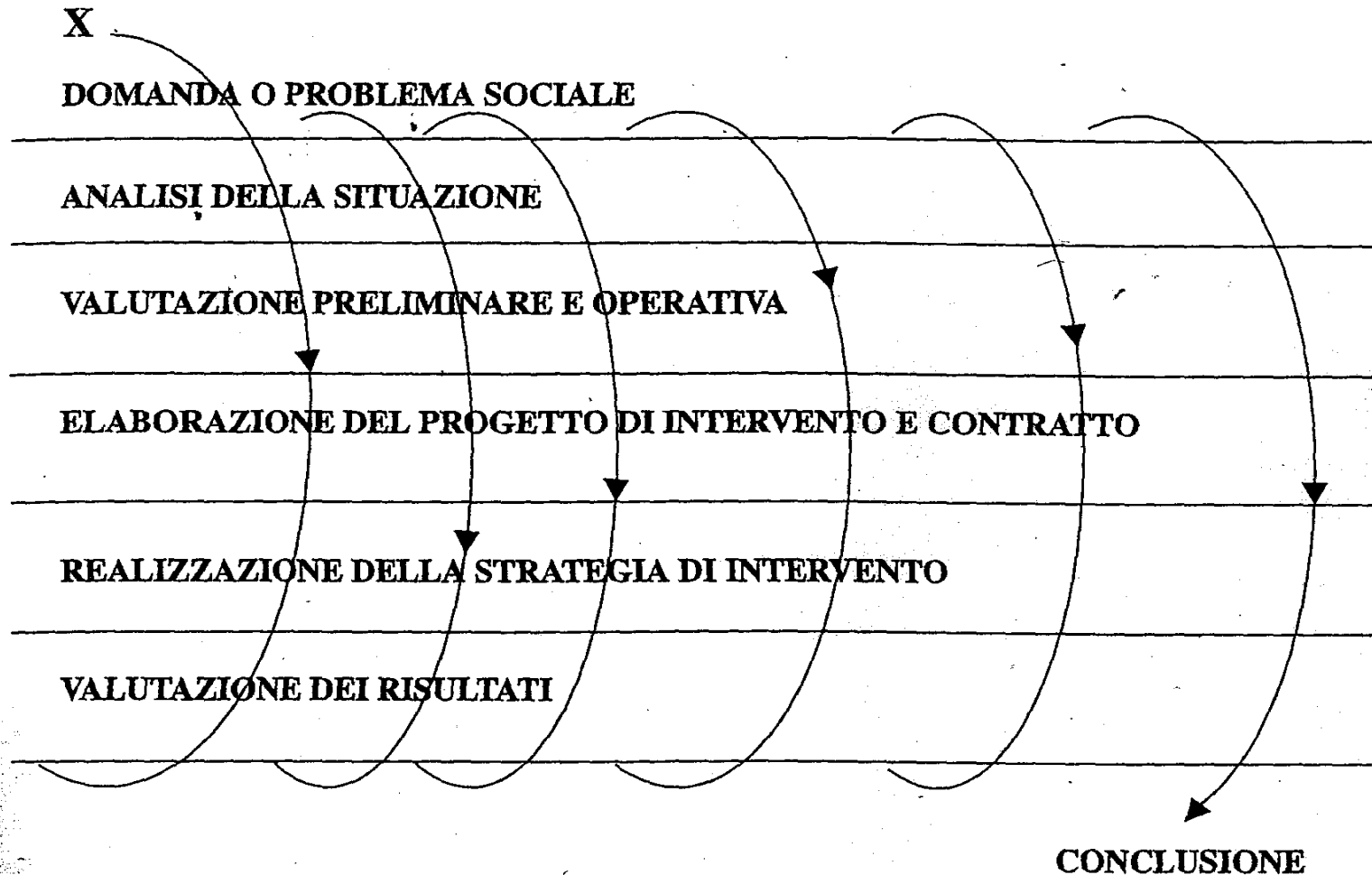
LE FASI DELLA METODOLOGIA DI INTERVENTO

nell'enucleare le fasi nel loro percorso cronologico, alcuni autori (*Lerma, Bartolomei e Passera*), hanno evidenziato dei precisi e corrispondenti contesti di intervento professionali, che assolvono la funzione di comprendere ed orientare l'azione in riferimento alla fase che si sta attuando:

- CONTESTO INFORMATIVO > fase 1) e 2)
- CONTESTO VALUTATIVO > fase 3)
- CONTESTO PROGETTUALE /CONTRATTUALE > fase 4)
- CONTESTO DI TRATTAMENTO > fase 5) e 6)
- CONTESTO VALUTATIVO/CONCLUSIVO > fase 7)

LE FASI DELLA METODOLOGIA DI INTERVENTO

(in ordine ... processuale ... a spirale)



LE PRIME FASI DEL PROCESSO METODOLOGICO: ANALISI E VALUTAZIONE



L'ACCOGLIENZA DELLA DOMANDA

La raccolta della richiesta (o la presentazione del problema) avviene nel momento iniziale del processo di aiuto; si è soliti individuare due momenti specifici di approccio iniziale con la persona, ovvero:



PRIMO CONTATTO

PRIMO COLLOQUIO

PRIMO CONTATTO

- IL PRIMO CONTATTO AVVIENE DI SOLITO DURANTE LO SPAZIO DEDICATO AL RICEVIMENTO DEL PUBBLICO (pertanto senza un'adeguata preparazione e spesso senza un precedente appuntamento)
- SI CONNOTA GENERALMENTE COME UNO SCAMBIO COMUNICATIVO IN CUI L'ASSISTENTE SOCIALE HA IL COMPITO: -
1 DI "raccogliere elementi necessari a comprendere la situazione di disagio, porre le basi su cui successivamente calare le strategie di intervento, valutare di conseguenza quali colloqui ulteriori predisporre e quali obiettivi perseguire e capire come e perché esplorare la situazione socio-familiare dell'utente" (*Zini e Miodini*), - DI ILLUSTRARE
2 ALL'UTENTE LE MODALITA' DI INTERVENTO DEL SERVIZIO.

Si connota quindi in: CONTESTO INFORMATIVO

PRIMO COLLOQUIO

Con il primo colloquio inizia “l’effettivo” processo di aiuto

- AVVIENE L’APPROFONDIMENTO DELLA CONOSCENZA DELLA PERSONA E DELLA SUA SITUAZIONE,
- SI INZIA A COMPRENDERE I SIGNIFICATI CON CUI L’UTENTE DESCRIVE LA SUA CONDIZIONE,
- SI GIUNGE AD UN CONFRONTO TRA A.S. E UTENTE SUGLI ELEMENTI CHE VIA-VIA EMERGONO:

L'ANALISI DELLA SITUAZIONE



L'ANALISI DELLA SITUAZIONE

L'assistente sociale assume un compito conoscitivo in quanto
“l'analisi della situazione consiste nella raccolta di informazioni sull'utente, la sua situazione, il contesto globale, le istituzioni e gli enti sociali”

E' utile operare una ricognizione simultanea su:

- ➔ la dimensione utente e la richiesta presentata (**chi chiede, che cosa chiede, per chi**)
- ➔ il contesto ambientale ed istituzionale presente (**quali risorse sono a disposizione a livello di comunità territoriale e di servizi istituzionali**)

“si tratta infatti di raccogliere un insieme di elementi concernenti il soggetto, la domanda o il problema presente, la rilevanza di un eventuale inviante, l'interrelazione tra il soggetto ed il problema in termini di significato e di effetti, le risorse proprie del soggetto”

L'ANALISI DELLA SITUAZIONE

Le altre persone da coinvolgere ...

In questa fase può essere utile **coinvolgere** anche altre persone ...

Nella fase di analisi della situazione l'assistente sociale può aver bisogno di avere contatti, scambi informativi, anche con altri soggetti significativi del percorso di vita dell'utente:

*“la scuola, il medico, altri servizi ...
contatti questi che hanno l'obiettivo di
raccogliere i vari punti di vista del
contesto socio-ambientale in cui si
trova normalmente la famiglia e
l'immagine che questa offre di sé,
ricostruendo il grado di
verosimiglianza e coerenza”*



L'ANALISI DELLA SITUAZIONE

Come coinvolgere le altre persone ...

Tali contatti (sebbene utili per comprendere e/o necessari nel caso di indagini disposte dall'autorità giudiziaria) devono avvenire nel rispetto della persona e delle norme deontologiche.

Se infatti si ritiene necessario che “*sia di fondamentale importanza che le prime informazioni relative all'utente vengano raccolte nel momento in cui questi presenta la richiesta*”, è doveroso ricordare che ogni altra informazione già in possesso dell'assistente sociale, va comunicata all'utente

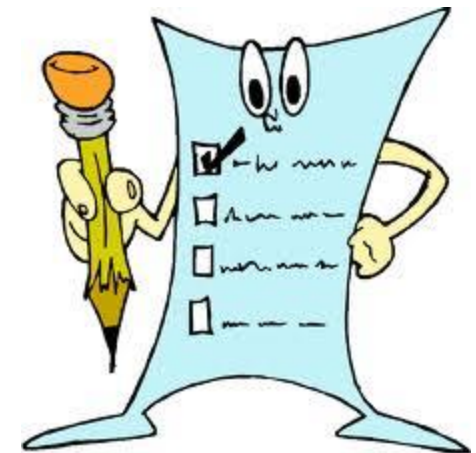


L'ANALISI DELLA SITUAZIONE

Come utilizzare le informazioni già in possesso ...

Ogni informazione già in possesso dell'assistente sociale, o che raccoglierà successivamente, andrà comunicata all'utente, essendo “l'esplicitazione delle informazioni che l'assistente sociale possiede ... lo strumento migliore per arrivare ad una chiarificazione e mantenere una posizione di rispetto dell'utente e di sua partecipazione al processo di aiuto come soggetto attivo e non come oggetto di indagine” (Campanini)

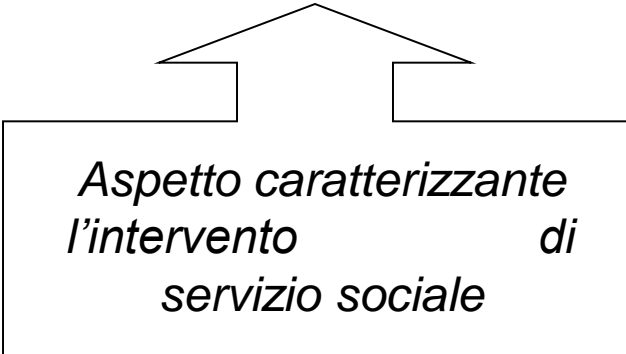
“il rispetto del diritto alla riservatezza, e quindi il controllo delle informazioni che lo riguardano, implica una richiesta esplicita di autorizzazione da parte del soggetto per attingere ad altre fonti. O quanto meno l'informazione sui passi che si faranno, laddove ci si trovi in un contesto di tutela di un minore o persona incapace” (Campanini)



L'ANALISI DELLA SITUAZIONE

Al termine di questa analisi l'assistente sociale perviene ad un inquadramento della situazione della persona, del suo sistema di relazioni, in cui l'utente è presente non solo "fisicamente" ma anche con la sua intenzionalità ed il suo modo di descrivere la situazione stessa.

L'assistente sociale cioè non solo analizza e cerca di comprendere la situazione, ma è pure interessato a capire come l'utente vede la sua situazione



*Aspetto caratterizzante
l'intervento di
servizio sociale*

L'ANALISI DELLA SITUAZIONE

Il processo di aiuto nel servizio sociale segue una logica di promozione nell'utente di consapevolezza affinché l'intervento sia abilitante, e perché ciò avvenga diviene fondamentale la **PARTECIPAZIONE** attiva dell'utente sin dall'analisi della situazione:

“la prima cosa che devono fare insieme è di analizzare il problema e raggiungere una sua migliore comprensione, per stabilire esattamente che genere di aiuto sarà il più efficace”

(F.M.Loewenberg)

L'ANALISI DELLA SITUAZIONE

L'analisi è particolarmente importante perché i problemi non sono mai semplici o isolati, ma si presentano in un insieme e sono normalmente molto complessi

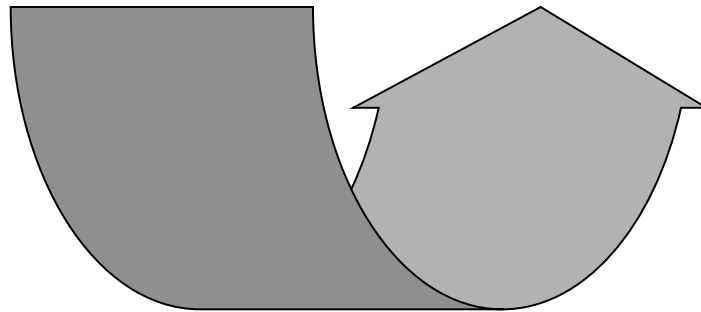
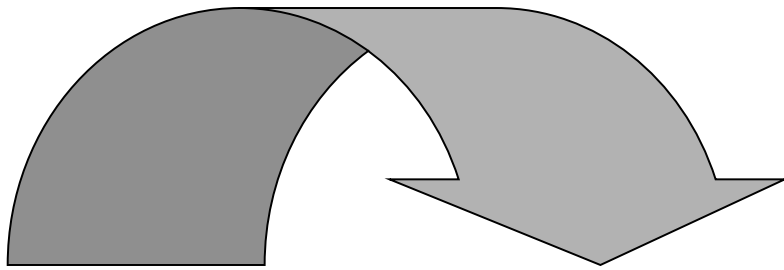


Bisogna ricordarsi che l'analisi e la valutazione non costituiscono un evento che ha luogo una volta e che poi non succede più.

Si tratta di un processo continuo che ha inizio con il primo contatto e che dovrebbe continuare durante tutta l'attività del processo di intervento.



DALL'ANALISI ... ALLA VALUTAZIONE



LA VALUTAZIONE DELLA SITUAZIONE

LA FASE DI VALUTAZIONE DELLA SITUAZIONE E' CARATTERIZZATA:

- DAL “GIUDIZIO PROFESSIONALE” DELL'ASSISTENTE SOCIALE (COSTRUITO SULLE SUE CONOSCENZE E CONFRONTATO CON IL PUNTO DI VISTA DELL'UTENTE),
- DALLA CONGRUITA' DEL PROBLEMA PRESENTATO CON L'ISTITUZIONE IN CUI LAVORA L'ASSISTENTE SOCIALE,
- DAL CONFRONTO CON LE RISORSE PRESENTI A LIVELLO PERSONALE E A LIVELLO COMUNITARIO

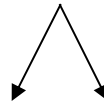
LA VALUTAZIONE DELLA SITUAZIONE

Da questo processo di analisi ed *interpretazione* scaturisce la formulazione della valutazione, permettendo così di pervenire ad una sintesi esplicativa della situazione problematica che tenga conto di una serie di elementi:

- come l'utente descrive e vive il suo problema
- come "altri" soggetti significativi descrivono/interpretano il problema
- quali tentativi ha fatto (o hanno fatto) per risolverlo
- quali e quante risorse sono a disposizione
- quali sono le aspettative di soluzione
- quali sono gli elementi del contesto ambientale generale che possono influenzare la situazione e il percorso di aiuto
- quali altri fattori devono essere considerati nel processo di soluzione (dell'ente, del sistema dei servizi ...)

LA VALUTAZIONE DELLA SITUAZIONE

Per *L. Sanicola* la valutazione “è un processo che conduce alla sintesi interpretativa degli elementi raccolti durante l’approfondimento della situazione problematica. E’ generalmente centrata sulle difficoltà da risolvere e consiste nella formulazione di ipotesi circa l’entità, l’ordine di grandezza e di complessità del problema, sulle quali poggiare un progetto di intervento”



VALUTAZIONE PRELIMINARE:

Una stima del problema, approssimativa e provvisoria, costruita sulle prime impressioni e sugli elementi iniziali, spesso incompleti e non ancora verificati

VALUTAZIONE OPERATIVA:

Presenta un maggior grado di stabilità e consiste in una sintesi di conoscenza e di comprensione del problema e offre indicazioni per la formulazione del piano d’azione

DALLA VALUTAZIONE AL PROGETTO DI INTERVENTO

La valutazione (assessment) non è qualcosa che ha significato di per sé, e questo termine dovrebbe essere sempre seguito dalla domanda “per che cosa?”



Conoscere per intervenire

Quindi l'obiettivo della valutazione è:

- definire la “difficoltà” che crea sofferenza e che deve essere fronteggiata
- dotarsi di una direzione per l'intervento (*si pensi ad es. alla definizione del “compito”*)

DALLA VALUTAZIONE AL PROGETTO DI INTERVENTO

caratteristiche specifiche del servizio sociale, adottate nel processo di aiuto sin dalla fase di valutazione:

Il coinvolgimento dell'utente

La co-valutazione

La fiducia nelle potenzialità dell'individuo e del suo contesto

DALLA VALUTAZIONE AL PROGETTO DI INTERVENTO

Lavorare in questo modo, significa tenere presente la persona e considerare:

- il punto di vista della persona che chiede aiuto
- la sua condizione di vita, intesa come situazione che chiede di essere modificata
- l'analisi della situazione che l'operatore fa con la persona che chiede
- l'individuazione del problema che in alcuni casi può portare a riformulare la richiesta al servizio

Va inoltre considerato:

- la capacità dell'utente di accettare e partecipare all'intervento
- Il suo grado di consapevolezza della situazione-problema

IL PROGETTO DI INTERVENTO

❑ finalità

❑ individuazione degli obiettivi

✓ specifici
✓ generali

❑ strategia

✓ bersaglio (ciò che deve essere cambiato)
✓ obiettivi
✓ attività
✓ compiti

❑ attività

✓ dirette
✓ indirette

❑ conclusione dell'intervento

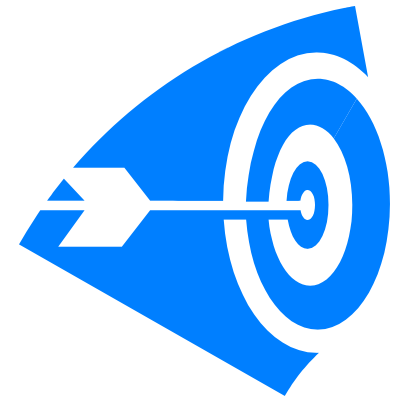


contratto

IL PROGETTO DI INTERVENTO : GLI OBIETTIVI

INDIVIDUAZIONE DEGLI OBIETTIVI

- ❑ L'obiettivo indica dove si vuole arrivare e suggerisce come ci si può arrivare
- ❑ L'obiettivo dell'intervento sociale è un'affermazione dei cambiamenti auspicati.
- ❑ Esso deve indicare non solo lo stato di cose desiderato, ma anche ciò che deve essere modificato per ottenere quel risultato
- ❑ L'obiettivo costituisce il legame tra problema e strategia.
- ❑ Gli obiettivi non si identificano con i risultati (questi ultimi riflettono i reali cambiamenti avvenuti in seguito all'intervento)
- ❑ Senza obiettivi precisi, l'improvvisazione sostituisce l'intervento sociale programmato.



IL PROGETTO DI INTERVENTO : gli obiettivi

OBIETTIVI A BREVE TERMINE E OBIETTIVI A LUNGA SCADENZA

La dimensione “tempo” è un elemento importante che va considerato.

Molte situazioni-problema hanno bisogno sia di obiettivi a breve che a lunga scadenza.

- ✓ L'**OBIETTIVO A BREVE TERMINE**: spesso si occupa soltanto del “sintomo” e non delle vere cause del problema (va aiutato l'utente ad assumerne consapevolezza)
- ✓ L'**OBIETTIVO A LUNGA SCADENZA**: ogni obiettivo a breve termine può essere una piccola porzione dell'obiettivo a lunga scadenza

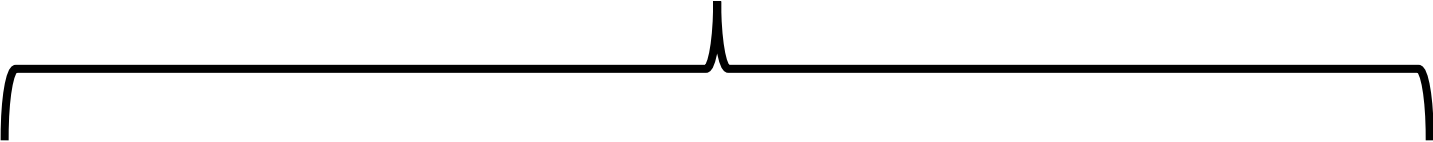
IL PROGETTO DI INTERVENTO : LA STRATEGIA

... sviluppare un piano che guidi l'intervento nel corso della fase di attuazione del processo di aiuto:
tale piano è chiamato STRATEGIA



IL PROGETTO DI INTERVENTO : la strategia

LA STRATEGIA DEVE INDIVIDUARE:

- 
- 1) l'individuo/i o l'elemento/i che deve essere "cambiato"
 - 2) gli obiettivi
 - 3) le attività di intervento specifiche, necessarie per ottenere il risultato desiderato
 - 4) i compiti specifici che ogni partecipante deve svolgere per raggiungere l'obiettivo

IL PROGETTO DI INTERVENTO : IL CONTRATTO

“convenzione mediante la quale una o più persone si impegnano, nei confronti di un'altra o più altre, a dare, a fare o non fare qualche cosa”

IL CONTRATTO

IL CONTRATTO NON E' UN FINE IN SE STESSO, E'
UN MEZZO UTILIZZATO NEL CORSO DI UN
PROCESSO DI LAVORO

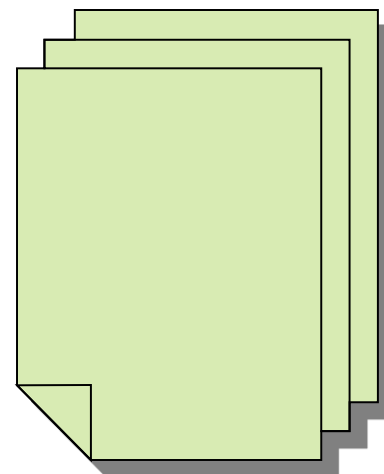
stabilisce in modo chiaro
e preciso gli obiettivi,
i mezzi,
il programma e
la durata

permette all'ente,
all'ass.soc. e all'utente di
confrontare i rispettivi
progetti, di adattare
aspettative, di
confrontare con la realtà
ciò che è possibile
ottenere

IL CONTRATTO

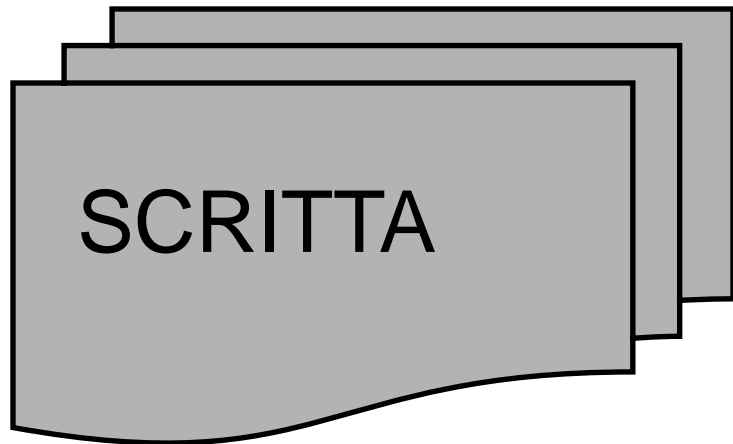
1) STABILIRE OBIETTIVI COMUNI

E' di fondamentale importanza che gli obiettivi vengano formulati su una base di accordo; nel lavoro che mira al cambiamento del comportamento, gli obiettivi condivisi divengono il nucleo del “*trattamento*”



IL CONTRATTO

4) FORMA DEL CONTRATTO



IL PROGETTO DI INTERVENTO : LE ATTIVITA' (gli interventi)

- **INTERVENTI DIRETTI CON L'UTENTE**

hanno luogo in un rapporto faccia a faccia con l'utente (che è presente e attivo)

- **INTERVENTI INDIRETTI**

hanno luogo in assenza dell'utente: l'assistente sociale "agisce" e l'utente ne beneficia

IL PROGETTO DI INTERVENTO :

GLI INTERVENTI DIRETTI

❑ CHIARIRE/SOSTENERE

- La chiarificazione
- Il sostegno
- La comprensione di sé

❑ CONTROLLARE/ESERCITARE UN'AUTORITA'

- Il monitoraggio
- Le limitazioni
- Il controllo

❑ METTERE IN RELAZIONE/CREARE NUOVE OPPORTUNITA'

- Mettere in rapporto
- Apertura e scoperta
- Utilizzazione/creazione di strutture dell'ambiente e partecipazione

IL PROGETTO DI INTERVENTO :

gli interventi indiretti

... gli interventi indiretti “permettono” gli interventi diretti ...

- Organizzare e documentare
- Lavoro di rete (con le persone significative dell'utente)
- Collaborare con altri operatori (raccordo, coordinamento, equipe, consulenza ...)

LA CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO

... se l'obiettivo è l'AUTONOMIA dell'utente, allora l'intervento deve avere una conclusione ...

- ✓ Gli Enti non impongono “limiti” di tempo all'assistente sociale, la fine dell'intervento è stabilita da quest'ultimo
(*autonomia professionale*)



LE FORME DELLA CONCLUSIONE

Si può parlare di fine dell'intervento quando:

- Gli obiettivi di cambiamenti che erano stati prefissi sono stati raggiunti
- Quando l'utente ha acquisito un livello soddisfacente di funzionamento sociale

A light gray scroll graphic with a black outline. The scroll is partially unrolled, with the top and bottom edges curled up. The text "The end" is written in a large, bold, black sans-serif font in the center of the unrolled portion.

The end