

Il documento che segue è messo a disposizione da  
ASit Servizio Sociale su Internet

titolo/tema:	La tentazione di non «avere la competenza». Quando l'assistente sociale è sovraccarico		tipologia
autori:	Vittorio Zanon		<b>Articolo</b>
editore:	Animazione Sociale – Gruppo Abele	data/anno:	12/2006
città/luogo:	Torino	pagine/durata:	pp. 92-93
altro/note:			
fonte/reperito al link:	Publicato con il consenso della rivista. Link alla rivista: <a href="http://www.animazionesociale.gruppoabele.org/">www.animazionesociale.gruppoabele.org/</a>	in data:	

Ti invitiamo a visitare il nostro sito e ad iscriverti gratuitamente ai nostri spazi comunicativi professionali: la mailing list, il forum ed il gruppo di ASit su Facebook.

Se hai del materiale che ritieni utile inviare o fare altre segnalazioni, puoi contribuire all'arricchimento dei nostri spazi!

Considera inoltre la possibilità di sostenere le attività e iniziative di ASit iscrivendoti alla nostra associazione culturale e/o contribuendo attraverso una donazione volontaria.

La presente pagina non è da considerarsi come parte integrante del documento che segue, che viene pubblicato nel nostro sito con il consenso dell'autore, dell'editore e/o in quanto materiale di pubblico dominio reperibile nel web. Si raccomanda di citare sempre le fonti nel caso in cui si riutilizzino i materiali, nonché di rispettarne le licenze d'uso.

E' inoltre gradita una comunicazione ai gestori del sito.

Buona lettura e, se vorrai, potrai inserire nel nostro sito commenti a questo materiale, contribuendo così ad uno scambio sul tema :-)

Quando l'assistente sociale è sovraccarico

# La tentazione di non «avere la competenza»

---

VITTORIO ZANON

**U**n mio racconto sulla situazione dei servizi sociali oggi, vista dal punto di vista più dell'uomo che non del professionista assistente sociale, potrebbe cominciare più o meno nel modo seguente...

«Quando alla sera torni a casa talmente tanto stanco che non vedi l'ora di poterti buttare cinque minuti sul divano, e sei ancora fuori della porta e provi ad aprirla, ma non ci riesci e non ne capisci il motivo, fino a quando non ti accorgi che la chiave con la quale cerchi di aprire la porta di casa è quella dell'ufficio...

Quando ti squilla il telefono di casa e rispondi “servizi sociali” e dall'altra parte della cornetta c'è l'ennesimo venditore di mobili che, sconcertato, ti chiede: “Ma come, non sto parlando con la famiglia Rossi?” e tu ti scusi imbarazzato e non sai più come fargli capire che dei suoi mobili non te ne frega proprio nulla...

Quando al lavoro hai talmente tante cose da fare che ti sembra di non riuscire mai a concludere nulla e di essere sempre indietro con tutto... Bene, forse è proprio arrivato il momento di prendersi un paio di settimane di ferie!».

---

## Un uomo ridicolo

Se invece dovessi scegliere un brano di un autore classico, per descrivere come può sentirsi, oggi più che mai, un «professionista del sociale» credo che citerei *Il sogno di un uomo ridicolo*, di Dostoevskij. Cito dall'edizione tascabile Newton (p. 65):

«Io sono un uomo ridicolo. Adesso loro mi chiamano pazzo. Sarebbe un avanzamento di grado se non mi trovassero sempre lo stesso uomo ridicolo. Ma adesso non mi arrabbio più, adesso li amo tutti, e persino quando se la ridono di me, anche allora, mi sono particolarmente cari. Io stesso riderei con loro, non di me stesso, ma per l'amore che gli porto, se non fossi così triste nel vederli. Così triste perché loro non conoscono la verità, mentre io, io conosco la verità. Oh com'è duro essere solo nel conoscere la verità! Ma questo loro non lo comprenderanno. No, loro non lo comprenderanno».

Un uomo ridicolo... già, ecco come appare quotidianamente l'assistente sociale, che non dorme la notte, perché ha «quel» caso che lo tormenta, e non riesce a toglierselo dalla mente... Un uomo (ma,

statisticamente, più spesso una donna) che si preoccupa per quella situazione «disperata», quasi sicuramente senza possibili soluzioni, e per di più senza accorgersi di come la gente si approfitti della sua ingenuità da «avvocato delle cause perse in partenza»...

Quando si studia per prepararsi al lavoro di assistente sociale, si imparano i «metodi e le tecniche» del servizio sociale, le varie fasi del processo d'aiuto e gli strumenti da utilizzare: la domanda, l'analisi delle risorse, il contratto, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine. E poi ancora le risorse personali, familiari e ambientali, la rete e il territorio, il colloquio motivazionale e la relazione sistemica, la valutazione e la verifica, intermedia e finale. Il bravo studente riesce ad acquisire (o memorizzare) tutti questi aspetti, e sa indicare spesso come Tizio individui cinque fasi del processo d'aiuto, mentre Caio ne aggiunge una sesta, sottolineando però due differenti aspetti presenti nella terza fase indicata da Sempronio...

Personalmente non ho mai molto amato tutte queste distinzioni, per quanto apprezzi le varie sfumature che poi si possono ritrovare nel lavoro quotidiano dalle osservazioni di ciascun teorico, ma ho sempre faticato a impararle e distinguerle con precisione. Sarà per questo che, quando s'inizia a esercitare la professione di assistente sociale, si scopre che la pratica si discosta così tanto dalla teoria?

## Forme di autodifesa

Maggiore è l'utenza che si ha al servizio, e minore è il tempo che si ha da dedicarvi. Ciò comporta, come conseguenza, una approssimativa analisi della domanda portata al servizio, per cui il professionista può tendere, proprio a causa dell'eccessivo carico di lavoro, a dare una risposta immediata al bisogno espresso dall'utente. Che è spesso la cosa più facile da fare. E la risposta tenderà spesso a coincidere con la risposta (assistenziale) che lo stesso utente si aspetta, non riuscendo invece ad analizzare con obiettività quali sono i *bisogni non espressi*, che richiederebbero una risposta più complessa da parte del servizio, diversa da quella attesa, ma che potrebbe agevolare l'autonomia e interrompere – anziché mantenere e alimentare – un atteggiamento assistenziale, che risulta quindi persino diseducativo.

Il sovraccarico di situazioni problematiche e tensioni, che si vivono quotidianamente nelle organizzazioni dei servizi sociali, portano spesso gli operatori a *forme di autodifesa* che permettono di proseguire «alla meno peggio» il proprio lavoro, all'interno di un vortice che raramente concede qualche sosta. Ecco quindi che si fa ricorso, soprattutto nei servizi pubblici, alla questione delle *competenze* del proprio ente d'appartenenza.

Nel momento in cui si presenta una nuova situazione, si cercano subito alcune informazioni specifiche riguardanti la persona che accede al servizio, a volte senza nemmeno aspettare di capire «cosa» la persona vuole chiedere. Ecco quindi che si inizia una raccolta di dati «sensibili» proprio per definire la propria competenza o «in-competenza». È residente, non è residente... «dove» è residente! Quanti anni ha? Ha la cittadinanza italiana? Il permesso di soggiorno? Ha figli minori? Ha compiuto reati, c'è un procedimento penale in corso? Ha un handicap certificato? È più alcolista o è più psichiatrico?...

## Preso in carico o invio?

A quanti appigli ci si aggrappa, per cercare di «non avere la competenza», e sentirsi quindi sollevati dal non dover fare la «presa in carico», ma un più gratificante «invio» al collega del servizio competente. In questi casi ci si adopera, con precisione e dovizia, nel fornire tutte le indicazioni per contattare il servizio competente. Verrebbe anzi voglia di accompagnare fisicamente la persona all'altro servizio, in modo da essere sicuri che sia ben chiaro «di chi è» la competenza e, soprattutto, che l'utente non «torni» nuovamente al proprio servizio.

“ A quanti appigli ci si aggrappa per non «avere la competenza» e non dover fare la presa in carico ”

Come ci si sente sollevati! E come si tira un respiro di sollievo, altre volte, nel constatare che una

persona che aveva chiesto un appuntamento per essere presa in carico (questa sì dal mio servizio... «una in più (cavolo)!»), non si presenta. Si ha più tempo da dedicare alle mille altre cose che si avevano già da fare. E ci si guarda bene dal provare a richiamare la persona, per capire perché non si è presentata. «Se non è venuta, significa che non ha più bisogno» si pensa, oppure «Avrà trovato un'altra soluzione ai propri problemi»... «Quando avrà bisogno davvero, chiederà un altro appuntamento»... «È così che si scoraggia l'assistenzialismo»... Valutazioni anche pertinenti, che fanno sì che l'operatore, tutto sommato, giustifichi il proprio atteggiamento autodifensivo.

Vittorio Zanon è assistente sociale e collabora con il sito [www.serviziosociale.com](http://www.serviziosociale.com). Home page: <http://vizeta75.interfree.it>. E-mail: [vizeta75@interfree.it](mailto:vizeta75@interfree.it)