



AUTORI VARI

GRUPPO DI STUDIO SULLA LIBERA PROFESSIONE

APPUNTI E SPUNTI PER LA LIBERA PROFESSIONE E L'IMPRESA SOCIALE

A CURA DI

ADDESSI ELENA, BACONCINI CLAUDIA, CAPO ENRICO, PANIZZI FURIO, SCARDALA STEFANIA



**ORDINE
ASSISTENTI
SOCIALI**

Consiglio Regionale del Lazio

“Appunti e spunti per la libera professione e per l’impresa sociale”

A cura di Elena Addessi, Claudia Baconcini, Enrico Capo, Furio Panizzi, Stefania Scardala

**Autori vari del gruppo di studio libera professione ed impresa sociale CROAS LAZIO
Anno 2018/2019**

Edito dall’ Ordine degli Assistenti Sociali del Lazio

11 Gennaio 2021

ISBN: 978-88-946058-2-2

Immagine di copertina a cura di Renato Moro

Avvertenza, ove il testo utilizza termini declinati al genere maschile lo fa per pura convenzione, ma intende ricomprendere anche la corrispondente declinazione al genere femminile.

Indice

PREFAZIONE.....	1
INTRODUZIONE.....	2
Parte prima: LE COMPETENZE.....	6
1. La motivazione nella libera professione.....	7
2. L'etica e la deontologia del Servizio Sociale nella libera professione.....	14
3. La riforma del Terzo Settore.....	23
4. Sintesi legislativa per la libera professione e l'impresa sociale.....	34
5. Collaborazione con altri professionisti: l'importanza del lavoro in rete.....	39
Parte seconda: GLI STRUMENTI.....	43
6. La progettazione sociale come opportunità e guida per l'assistente sociale libero professionista.....	44
7. Marketing di impresa.....	48
8. Libera Professione ed Impresa Sociale: l'importanza dell'uso dei social.....	52
9. Il colloquio: evoluzione, strumenti e tecniche nella libera professione.....	56
10. Assistente sociale e attività di Counseling.....	61
11. Assistente sociale e attività di Coaching.....	65
12. Coordinazione genitoriale e mediazione familiare, devianza e criminalità.....	71
Parte terza: LE IDEE.....	79
13. Fare impresa sociale.....	81
14. Come inventarsi il lavoro di Assistente Sociale libero professionista.....	84
15. Imprendersi partendo da zero.....	88
16. Aprire una Residenza per anziani con 7 buone prassi, opportunità per assistenti sociali.....	91
17. Storie di "Impresa sociale" e "Libera professione".....	97
18. Imprendersi in favore dei Minori con Bisogni Educativi Speciali.....	113
19. Ortoemezzo: un'esperienza di Agricoltura Sociale.....	115
20. Assistente sociale Formatore: innovazione e rinnovamento professionale.....	120
Parte quarta: LE RIFLESSIONI.....	123
21. Il lavoro privato come antidoto alla burocratizzazione del Servizio Sociale.....	125
22. Il mondo delle Partite IVA.....	128
23. Una possibile collaborazione tra Avvocati e Assistenti sociali in Studi Privati.....	135
24. Assistente sociale Privato in ambito sanitario.....	140
25. Libera professione e Gruppo MultiFamiliareSociale (GMFS).....	143
Parte quinta: I LUOGHI.....	148
26. Spazi di cura e accoglienza, il design consapevole.....	149
CONCLUSIONI.....	158

PREFAZIONE

Dr.ssa M.Patrizia Favali, Presidente dell'Ordine degli Assistenti sociali del Lazio

La professione di assistente sociale storicamente si è sempre collocata all'interno dell'assetto organizzativo e istituzionale del welfare. E anche se già nel DPR14/87, il primo atto normativo a riconoscere il valore giuridico del titolo di studio di assistente sociale, così come nella legge 84/93 che istituisce l'Ordine professionale si fa riferimento a un esercizio professionale che può essere svolto in rapporto di lavoro subordinato od autonomo, gli/le assistenti sociali sono in maggioranza collocati ancora oggi, per lo più, come dipendenti all'interno di politiche sociali pubbliche.

Molta strada quindi deve essere ancora fatta per un pieno sviluppo della libera professione, e ancora oggi resta pienamente condivisibile quanto scritto da Ugo Albano nel 2008: “Non basta, insomma “volere” la libera professione, occorre anche “imparare” a farla e questa operazione richiede non solo un addestramento puramente tecnico, ma anche una rivoluzione identitaria per nulla facile per l'assistente sociale italiano, da sempre dipendente.” ¹(p.7)

Il Consiglio dell'Ordine degli Assistenti Sociali del Lazio, già dalla precedente consiliatura, ha cercato di contribuire a questa “rivoluzione identitaria”, divulgando le buone pratiche e valorizzando competenze metodologiche e imprenditoriali. Questo testo, che vede oggi la luce, pur come dice il titolo stesso in forma di appunti e spunti, quindi in una forma non del tutto conclusa, si pone in questo solco. Abbiamo offerto a vari professionisti uno spazio di riflessione per esprimere il proprio punto di vista e le proprie esperienze, consapevoli che la libera professione per gli/le assistenti sociali è una modalità che nel welfare italiano non ha ancora trovato ambiti di realizzazione compiuti e diffusi. Le posizioni espresse sono da attribuire ai singoli professionisti e all'interno delle stesse vanno anche registrate sfumature non sempre concordanti. Ciò attiene al carattere sperimentale e innovativo che talune esperienze recenti presentano. Le posizioni espresse sono quindi da attribuirsi ai singoli autori, e non necessariamente all'Ordine, che guarda tuttavia a tanta varietà con interesse e rispetto.

Molta strada deve essere ancora fatta, come dicevo, ma ci auguriamo che molti/e assistenti sociali liberi/e professionisti/e potranno percorrerla per scrivere una storia che veda la nostra professione essere riconosciuta e riconoscersi in ogni contesto e con ogni modalità per concorrere al ben-essere delle persone.

¹ Albano U. et al. (2008) Servizio Sociale e libera professione, Carocci Faber

INTRODUZIONE

Dr. Furio Panizzi – Assistente sociale, Consigliere del CROAS LAZIO e Coordinatore del gruppo di Studio sulla libera professione e l'Impresa Sociale

Sono trascorsi circa tre anni dalla prima pubblicazione del Quaderno del Gruppo di Studio sulla Libera Professione e l'Impresa Sociale dal titolo “La libera professione dell'Assistente sociale in un Welfare che cambia”, promosso dal CROAS Lazio ed edito dalla casa editrice dell'ISTISS².

Il Gruppo di studio, in questi ultimi tre anni ha continuato ad incontrarsi mensilmente, sia dal vivo presso la sede dell'Ordine, sia con video riunioni, per scambiare esperienze e buone prassi. La maggior parte dei membri del gruppo infatti sono assistenti sociali che svolgono libera professione o aspirano a praticarla. Il gruppo di lavoro in un certo senso, ha permesso di creare una sorta di “community” di lavoratori autonomi ricca di stimoli e proposte di seminari o creazione di piattaforme digitali o altri gruppi sui social, incontrandosi anche fuori dalle “mura” dell'Ordine e invitando altri professionisti per fare ricerca e provare a lavorare in modalità multidisciplinare. In questa comunità in crescita, a cui si sono aggiunti anche altri assistenti sociali di altre regioni di Italia, si è creato inoltre uno spirito di auto mutuo aiuto tra i partecipanti. Un “luogo” dove ritrovarsi, raccontarsi e rappresentare le criticità del lavoro autonomo. Un luogo dove prendere risorse e dove offrirle. In questo clima vivo e dinamico è nata l'idea di questo secondo libro per continuare ad approfondire il tema della libera professione ed impresa sociale.

Studiare, approfondire e scrivere insieme, ha permesso al gruppo di studio di tenere viva l'attenzione su questo innovativo tema rafforzando l'identità professionale degli assistenti sociali liberi professionisti. Inizialmente sono state molte le idee su cui indirizzarsi, poi dopo una prima fase di analisi, il gruppo ha deciso di analizzare alcune nuove dimensioni della libera professione ed impresa sociale che qui di seguito rappresenteremo.

A tal fine il presente libro, per rendere più piacevole e facile lettura, è diviso in cinque sessioni, che sono poi le aree che in piccoli gruppi abbiamo esplorato:

1. le competenze
2. gli strumenti
3. le idee
4. le riflessioni
5. i luoghi

² https://www.oaslazio.it/doc/19052017_2.pdf

Il testo vuole rappresentare una guida, un modello e insieme un approfondimento per coloro i quali siano desiderosi di comprendere i meccanismi sottostanti la libera professione in ambito sociale.

Nel percorso del lavoro autonomo, in qualità di coordinatore del gruppo di studio, ho intravisto quello che C. Vloger chiama un vero e proprio “viaggio dell’Eroe”, ovvero un percorso mosso da una grande motivazione che incontra forze contrarie che mettono a dura prova il cammino dell’Assistente sociale aspirante libero professionista o imprenditore.

Un viaggio rappresentato da continui e multiformi incontri/scontri che il percorso prevede (vedi gli 11 punti del cerchio rappresentato qui sotto), e che alla fine giunge a quello stato (Elisir) di autonomia, indipendenza e competenze specialistiche a cui ogni professionista vorrebbe aspirare per assurgere a modello di riferimento per la comunità professionale e per la comunità di utenti cui è rivolta.



Immagine a cura di Furlo Panizzi ispirata al libro Il viaggio dell'Eroe di C. Vloger

La storia di ogni libero professionista diventa così un simbolo e un *archetipo* “che ritroviamo, scrive Vloger, in ogni racconto mitologico, leggenda, romanzo e anche negli stessi film”.

Gli assistenti sociali che si cimentano in questa sfida, cioè nell'intraprendere la libera professione, vivono in effetti qualcosa di “eroico” come vedremo nelle storie raccolte nel capitolo dedicato alle testimonianze.

Ascoltare una chiamata, accettare una sfida, sostenere un'idea innovativa per aiutare chi vive una situazione problematica e al tempo stesso offrire un servizio a pagamento sostenibile, rischiando il tutto per tutto, è un qualcosa che potremmo definire di “eroico”. Chi affronta questo percorso deve prepararsi ad affrontare resistenze interiori e superare la storica posizione di dipendenza, tutelante ma anche limitante, vissuta all'interno delle pubbliche amministrazioni o nel cooperativismo.

Ogni assistente sociale che aspira al lavoro autonomo deve prepararsi anche ad affrontare la scarsità delle risorse del territorio, le difficoltà economiche dovute alle spese di manutenzione della partita iva, l'incomprensione dei colleghi o di altri professionisti, le intemperanze delle istituzioni e lo

spaesamento di cittadini abituati a usufruire di servizi gratuiti, ma spesso insufficienti a soddisfare a pieno la propria domanda.

In tal senso il Gruppo di studio sulla Libera Professione e Impresa Sociale, in collaborazione con lo Sportello di Consulenza del CROAS Lazio, si è proposto di fungere da guida e mentore per chi volesse intraprendere questo percorso. I convegni, i seminari e i corsi che si sono svolti in questi anni, promossi dal CROAS Lazio che hanno visto come promotori i professionisti del succitato Gruppo, hanno avuto come scopo quello di arricchire la formazione con un approfondimento sempre maggiore verso questa direzione.

Nei numerosi incontri si è compreso che l'Assistente sociale autonomo, opera spesso in solitudine, una professione ai margini della società e non solo perché per statuto incaricata a risolvere problematiche relegate ai margini della società stessa: la periferia del mondo. Una solitudine che viene via via sempre più accresciuta in riferimento alle scelte politiche nazionali e internazionali in cui nel Sociale si investe in minima misura: uno Stato Sociale il cui contributo viene percepito sempre meno.

Il mondo della politica, spesso sollecitato dagli ordini professionali e dai sindacati, rimane in buona sostanza slegata da quel tessuto sociale cui è chiamata a rattoppare gli strappi, e per questo incapace di ricucire i punti critici. L'obiettivo della Giustizia Sociale e dell'Equità Sociale è un miraggio lontano nella piena soddisfazione dei principi etici e civili. Per questo motivo, di fronte cioè alla incapacità del Welfare di provvedere alle esigenze e ai bisogni sempre crescenti dei cittadini, nasce l'idea che solo l'iniziativa privata, il Servizio Sociale Privato *tout court*, può perseguire con determinazione una presa in carico coerente e soddisfacente.

Questo contributo realizzato da professionisti del sociale, in particolar modo assistenti sociali, vede la partecipazione anche di altri esperti del settore quali una psicologa, un commercialista e un avvocato. Crediamo fortemente che la collaborazione e la costruzione di reti professionali multidisciplinari liberi la possibilità di soluzioni che rispecchiano maggiormente la complessità del tempo e degli spazi in cui viviamo. Questa ricerca trova la sua naturale collocazione in quella flessibilità che solo la libera professione può garantire e sviluppare, in un lavoro continuo di ricerca e azione, modalità che il libero professionista conosce e persegue.

Il libro è costellato di spunti multiformi che vanno dalla deontologia professionale nella libera professione a input relativi all'autoimprendersi così come a tutti quegli strumenti utili per affacciarsi su questo mondo. Sarà dedicato un importante spazio alle storie di assistenti sociali liberi professionisti e imprenditori sociali affinché in concreto si tocchi con mano cosa significhi essere e diventare Assistente sociale Privato. Verranno portate alla luce come alcune idee imprenditoriali sono nate, come si sono create alcune partnership tra imprenditori & liberi professionisti, quali sono state le criticità con le quali ci si è dovuti misurare e che tipo di prove si è dovuto superare per raggiungere obiettivi soddisfacenti.

Di significativo interesse si configura, infine, la parte del testo dedicata alla cura degli spazi in cui opera l'Assistente sociale, i luoghi dove avviene la presa in carico e i luoghi in cui si evolve la relazione professionale, contribuendo a sostenere il processo di aiuto.

Se riusciremo ad aprire una piccola breccia nel lettore, sotto forma di spunto o riflessione, saremo lieti di credere di non aver lavorato invano. E ciò mi farà credere con maggior vigore a quell'antico proverbio africano che recita *“la forza del coccodrillo è l'acqua che gli sta intorno”*.

Buon viaggio.

Parte prima: LE COMPETENZE

Il libro inizia con la descrizione di cosa vada inteso per Libera Professione e Impresa Sociale dal punto di vista del Servizio Sociale.

Si parlerà di **motivazione**, quel moto che spinge l'Assistente sociale a uscire dalle nicchie protette di enti e strutture per gettarsi nel mare aperto delle possibilità del libero mercato, con l'obiettivo di auto realizzarsi andando contro la limitazione del proprio mandato istituzionale.

Questa avventura non può procedere senza avere come bussola quel faro rappresentato dall'etica del Servizio Sociale e dei suoi **Principi deontologici**.

Il lavoro autonomo dell'assistente sociale si inserisce in parte nella complessa e variegata realtà del **Terzo Settore** di cui è opportuno conoscere la configurazione attuale, anche dal punto di vista giuridico-legislativo.

La crescente complessità e diversità dei bisogni delle persone evidenzia sempre di più l'impossibilità di comportarsi da "cantori solisti". Da questa constatazione deriva l'indispensabilità per ogni libero professionista, che opera in campo sociale, della creazione di un Sistema di Rete Integrato all'interno del quale offrire consulenze e interventi professionali, basati su un'effettiva collaborazione con altre figure professionali.

1. La motivazione nella libera professione

Dr.ssa Elena Addessi - Assistente sociale specialista

“Se vuoi costruire una nave, non devi per prima cosa affaticarti a chiamare la gente a raccogliere la legna e a preparare gli attrezzi; non distribuire i compiti, non organizzare il lavoro. Ma invece prima risveglia negli uomini la nostalgia del mare lontano e sconfinato. Appena si sarà risvegliata in loro questa sete si metteranno subito al lavoro per costruire la nave”

(apocrifo di Antoine De Saint-Exupéry)

Dalla metafora sopracitata si deduce come l'idea di risvegliare “la nostalgia del mare lontano e sconfinato” venga utilizzata per generare uno stato motivazionale volto a realizzare l'azione del costruire una nave. Partendo da questa metafora cercheremo di capire che cos'è la motivazione e come la stessa può condurre un Assistente sociale a scegliere la libera professione.

La parola motivazione, nell'etimologia latina, deriva da “*motivus*, ossia che muove” (Sillamy, 1973, p.184) ed “è un processo complesso di forze che attivano delle dinamiche comportamentali intrinse di emozioni e sentimenti correlati, attraverso le quali l'individuo è stimolato a compiere delle azioni specifiche verso un obiettivo” (Fusco, Tomassoni, 2010, p.146). Essa non deve essere confusa né con l'istinto, ovvero la tendenza comportamentale congenita e immutabile dotata di spinta interna che porta l'individuo ad agire in un determinato modo, né con il bisogno inteso come mancanza di qualcosa di indispensabile che genera l'alterazione dello stato di equilibrio dell'organismo, né dalla pulsione che rappresenta il processo che spinge l'individuo a ricercare degli scopi per mezzo di oggetti che permettono il raggiungimento della meta. La motivazione, quindi, è lo “stimolo che motiva il comportamento” (il Garzantino di italiano, 2007) e svolge fundamentalmente due funzioni: attivare e orientare comportamenti specifici. L'attivazione della motivazione fa riferimento alla componente energetica che si sviluppa quando si attiva il processo di soddisfacimento dell'obiettivo, mentre l'orientamento fa riferimento alla sua componente direzionale da perseguire. Nella motivazione sono incluse una quantità di aspetti interni personali che determinano l'attività dell'individuo e la orientano verso determinati scopi. Ogni comportamento umano coinvolge aspetti motivazionali insieme ad altri elementi quali cultura e concezioni personali circa l'ambiente (credenze, opinioni e atteggiamenti) e dinamiche della personalità. Nell'affrontare il tema della motivazione è necessario anche considerare poi che le motivazioni umane differiscono da una cultura all'altra e anche nell'ambito della stessa cultura, nonché da persona a persona. È vero, altresì, che motivazioni simili possono manifestarsi per mezzo di comportamenti dissimili e motivazioni diverse possono trovare espressione in comportamenti analoghi.

“La motivazione può essere in gran parte considerata come un'estensione alla sfera del comportamento di meccanismi regolatori miranti a mantenere l'organismo nel suo stato di massima

efficienza” (Foss, 1968, p.244). Infatti “il fenomeno fondamentale della motivazione si manifesta nel funzionamento comportamentale e consiste nel fatto che l’organismo (l’individuo) si orienta in modo attivo e preferenziale verso forme di relazione interagendo con il mondo (l’ambiente)” (Nuttin, 1983, p.25). Il funzionamento comportamentale dei meccanismi regolatori si realizza attraverso l’azione motivata che ha come punto di partenza il “soggetto in situazione che però non è un’entità a sé: esso fa parte integrante d’una unità funzionale e bipolare che chiamiamo l’unità Individuo-Ambiente (I-A) al di fuori della quale esso non esiste. La caratteristica di questa formula va individuata nel fatto che l’Individuo come l’Ambiente vi figurano sempre l’uno in funzione dell’altro, cioè l’individuo come soggetto in situazione e l’ambiente in quanto è percepito e concepito dal soggetto” (Nuttin, 1983, pp.55-56). Attraverso il comportamento del “soggetto in situazione” che si attua di volta in volta si può schematizzare la motivazione in un percorso ciclico e rinnovabile. Le motivazioni, proprio per la loro natura non sono statiche e immutabili ma sono dinamiche, possono oscillare e variare nel tempo. Quando sopraggiunge un obiettivo, l’individuo genera una produzione di energia psichica identificata nella motivazione che lo induce ad agire per soddisfare lo stesso. Attraverso l’azione motivata e il sopraggiungere dell’obiettivo, l’energia psichica che si era attivata ritorna in *stand by* fino al prossimo obiettivo che successivamente genererà un’altra motivazione ripetendo il ciclo.

Le motivazioni “chiamate primarie sono a base biologica, innata, che corrispondono ai bisogni la cui soddisfazione assicura la sopravvivenza, come ad esempio la fame e il sonno; sono invece chiamate secondarie le motivazioni apprese, in cui spesso il contesto sociale è rilevante, come l’affiliazione e la motivazione alla riuscita. In generale però le motivazioni legate alla sopravvivenza hanno la priorità su quelle sociali e culturali, nel senso che, se le prime non sono soddisfatte, l’individuo non può attivarsi a soddisfare le seconde” (Baroni, D’ Urso, 2012, pp. 319 - 320).

In aggiunta a quanto sopra, una motivazione può essere intrinseca o estrinseca. “La prima nasce all’interno della persona e riguarda tanto disposizioni dal profondo quanto aspetti più consapevoli e verbalizzabili quali gli obiettivi, i valori, l’interesse. La seconda ha origine dall’ambiente che “preme” affinché la persona agisca in una certa direzione e si concretizza soprattutto in premi, evitamento di punizioni, incentivi, lodi, approvazione da parte degli altri” (Moè, 2016, p.17).

Una persona intrinsecamente motivata si attiverà dunque verso quelle azioni che stimolano in lui interesse, sfida, piacere e che non lo assoggettano a pressioni esterne invece una persona estrinsecamente motivata è legata alle attività che vengono svolte per ottenere un beneficio secondario e che vengono intraprese perché strumentali all’ottenimento di una ricompensa. È possibile infatti distinguere motivazioni innate cioè con cui si nasce quindi quelle intrinseche da motivazioni che si costruiscono e che sono acquisite quindi estrinseche. “Le motivazioni con cui si nasce vanno conosciute, quelle che si costruiscono si possono scegliere e vanno coltivate e perfezionate nel tempo. ***Ma quindi motivati si nasce o si diventa?***”

La risposta che maggiormente si approssima al vero è: si nasce per essere motivati. La motivazione non è però un processo che fluisce spontaneamente, ma va coltivata. Si può scegliere però di volersi motivare e una volta scelto si può persistere o desistere dall'originale proposito" (Moè, 2011, p.133). Percorrendo a ritroso la linea del tempo e ricercando le radici della riflessione teorica sulla motivazione si deduce che essa ha un'origine antica: già dai tempi di Platone e Aristotele compreso tutto il Medioevo, la dottrina dominante asserisce che il soggetto controlla il comportamento e che gli esseri umani sono liberi di scegliere che cosa fare. Anche se le decisioni possono essere influenzate da stimoli esterni, da bisogni e da desideri interni, le azioni sono controllate dalla ragione quindi la motivazione che viene vista come manifestazione della libera volontà della soggettività cosciente dell'individuo. La filosofia edonistica, inoltre, aggiunge che la finalità di tali azioni è la ricerca di stati che procurano piacere e soddisfazione. Molti autori hanno cercato di descrivere la motivazione e le sue implicazioni, primo tra tutti **Sigmund Freud** (1920) che definisce la motivazione come una pulsione innata, ossia un istinto biologico che porta l'individuo a comportarsi in un certo modo, mosso da spinte inconse di vita (*eros*), impulsi sessuali, di autoconservazione e di morte (*thanatos*). La linea di pensiero, inquadrabile fra i modelli biologici, in definitiva relega la motivazione a un semplice stato organico di bisogno che tende al ristabilimento dell'omeostasi di base, col conseguente arresto della stimolazione.

Infatti negli anni '20, i modelli istintivisti definiscono la motivazione un "istinto" dell'essere umano, costituito da una o più forze automatiche ed inconsapevoli, intrinseche alla costituzione del soggetto e non apprese o modificate dalle abitudini apprese. In un'altra direzione vanno i modelli psico-socio-antropologici, di ispirazione positivista, secondo i quali la motivazione è il risultato dell'azione di matrice culturale e sociale, intesa come insieme di reazioni all'ambiente apprese durante l'evoluzione all'interno di una sorta di personalità di base.

Alla fine degli anni '20 e nei primi anni '30, **Elton Mayo** fu uno dei primi a considerare la natura sociale e relazionale dell'individuo. Il fattore umano, ovvero il complesso dei fattori psicologici latenti condiziona il comportamento dei soggetti. L'uomo, infatti, è motivato da bisogni di natura sociale ed ottiene dal rapporto con gli altri il suo senso di identità personale. Mayo (1930) dimostrò, attraverso degli esperimenti in uno stabilimento per la creazione di prodotti elettrici, come la prestazione lavorativa era connessa allo stato sociale dell'individuo.

Negli anni '40, **Burrhus Frederic Skinner** (1948) elabora la teoria del rinforzo basata sul principio del condizionamento operante: il comportamento dell'uomo si fonda sulle conseguenze che derivano da determinati comportamenti. Se un'azione porta a conseguenze positive, allora la persona cercherà di ripeterla; di contro, se gli effetti sono negativi, tenderà di non ripetere gli stessi errori.

Dagli anni '50 e '60, sono stati proposti numerosi modelli esplicativi sul tema motivazionale: psicologi come **Abraham Harold Maslow**, **Clayton Paul Alderfer** e **Frederick Irving Herzberg** hanno orientato l'approccio sull'analisi dei contenuti, focalizzandosi sulle "spinte" che determinano la variabilità dei comportamenti dell'individuo. Per Maslow (1954), l'individuo auto-realizzato è

qualcuno che trascende tutte le esigenze più basse per raggiungere uno stato di completa realizzazione personale e intellettuale. Gli esseri umani hanno dei bisogni e questi bisogni sono catalogati in una piramide con una struttura gerarchica. Per cui ci sono bisogni che sono basilari per tutti gli esseri umani e in loro assenza nient'altro potrebbe importare se non la loro soddisfazione. I bisogni di base sono quelli fisiologici che si riferiscono ai bisogni vitali come necessità di aria, acqua, cibo. Una volta soddisfatti questi bisogni l'individuo si dedica ai bisogni successivi, quelli di sicurezza che riguardano i pericoli, le paure, ma anche da fattori meno tangibili come ad esempio, un futuro incerto. E se si sale di un altro livello si trovano i bisogni sociali che si riferiscono al bisogno di avere legami con altri individui, di essere amati e di coltivare relazioni. Di fatto la mancanza di relazioni può danneggiare la salute, il benessere e la soddisfazione dei bisogni sociali. Infine al più alto livello della gerarchia si trova il bisogno di autorealizzazione che si genera acquisendo nuove abilità, dove l'individuo si mette in gioco su nuove sfide, realizzando azioni che portano al conseguimento degli obiettivi voluti. Anche Alderfer (1969), come Maslow, ha elaborato il suo modello motivazionale denominato ERG (Existence, Relatedness, Growth). La soddisfazione dei bisogni di livello meno elevato spinge l'uomo alla soddisfazione di quelli di livello più alto in una dinamica di progressione, ma esiste anche una dinamica di regressione: se un bisogno rimane irrealizzato, l'individuo può regredire verso bisogni di livello più basso, più facili da soddisfare. Inoltre quando si riescono a soddisfare bisogni come autostima e autorealizzazione, la motivazione che ne scaturisce è a sua volta persistente e incrementale. Herzberg (1968), rispetto a Maslow e Alderfer, elabora una teoria fondata sulla distinzione tra due grandi classi di fattori che lavorano in maniera indipendente. Da un lato ci sono i fattori igienici che riguardano le condizioni esterne all'individuo, come l'ambiente fisico, l'ambiente sociale, la sicurezza, la remunerazione. La presenza di fattori igienici non sembra aumentare in modo diretto la soddisfazione e la motivazione, ma sicuramente la loro assenza causa un aumento di insoddisfazione. Dall'altro vi sono i fattori che riguardano la capacità di procurare una crescita professionale e che portano ad un aumento di soddisfazione e motivazione, sono definiti fattori motivazionali.

A differenza delle teorie motivazionali di Maslow, di Alderfer e Herzberg che si concentravano sull'analisi dei bisogni, fu introdotto il concetto delle variabili che portarono a una nuova elaborazione del concetto di motivazione. I portatori di questa nuova elaborazione furono **John William Atkinson** e **Victor Harold Vroom**. Atkinson (1964) elabora la sua teoria motivazionale, secondo cui la motivazione alla riuscita dipende da due componenti o tendenze motivazionali contrapposte, speculari e potenzialmente conflittuali: una tendenza al successo, che porta a voler affrontare i compiti e quindi alla motivazione; e una motivazione a evitare il fallimento, che porta a un atteggiamento di ritiro nei confronti delle situazioni, al disinteresse e alla demotivazione. Secondo Atkinson, la tendenza al successo spinge gli individui a scegliere compiti di medie difficoltà, in modo tale che le probabilità di successo siano realisticamente più alte. Diversamente, la motivazione ad evitare il fallimento implica una scelta ad affrontare compiti di bassa difficoltà o estremamente

difficili, in modo tale che qualora vi sia un fallimento l'individuo possa attribuirlo esclusivamente alle difficoltà del compito piuttosto che alle proprie capacità. Vroom (1964) afferma che i bisogni non sono sufficienti per spiegare il comportamento motivato, ma vanno introdotti nuovi elementi soggettivi come la valenza e l'aspettativa. La valenza è l'importanza che una persona dà al conseguimento di un obiettivo, essa è influenzata dalla scala dei valori e dall'esperienza dell'individuo. L'aspettativa è il giudizio che l'individuo formula sulla probabilità di raggiungere un certo risultato attraverso l'impiego di un certo sforzo; in altri termini, la soddisfazione della persona deriva dal raggiungimento di quei risultati per cui ogni individuo è motivato ad agire. Gli individui indirizzano i propri sforzi verso le attività che portano all'ottenimento di risultati desiderati. Vroom afferma che la motivazione è generata dal prodotto delle due variabili.

Negli anni '80, secondo **Edward Deci e Richard Ryan** (1985), i contesti sociali favoriscono un atteggiamento motivato intrinsecamente solo se soddisfano tre bisogni: il bisogno di competenza, di autonomia e di relazione. Solo se il soggetto vive in un ambiente che promuove la sua autodeterminazione cioè la possibilità di soddisfare i suoi bisogni fondamentali, avrà la possibilità di accrescere la sua motivazione e sviluppare un senso del sé unitario e integrato.

Negli anni '90, **Albert Bandura** (1997) elabora la teoria dell'autoefficacia che si basava sulle influenze interne della motivazione. L'autoefficacia si riferisce alle percezioni individuali riguardo alla capacità, o meno, di compiere una determinata azione e di ottenere un certo risultato. La percezione individuale di efficacia va ad influenzare tutte e tre le dimensioni della motivazione, ossia la scelta delle attività approciate, l'impegno dedicato e la persistenza in esso.

Tutti i filosofi e psicologi menzionati finora hanno provato, con diverse teorie, a spiegare i processi motivazionali che portano un individuo a compiere una determinata scelta. Ogni teoria elaborata ha cercato di spiegare le varie prospettive della motivazione generate da fattori intrinseci e/o estrinseci e i condizionamenti derivanti dall'ambiente nel quale si trova l'individuo.

Nell'ultimo ventennio, le teorie di riferimento sulla motivazione, si sono concentrate maggiormente sugli aspetti che portano l'individuo ad autorealizzarsi all'interno di ambiti specifici, per esempio la motivazione al successo o anche quella all'apprendimento nei contesti scolastici o formativi. Ad ogni modo, il *focus* sulla motivazione si è spostato dai concetti elaborati in modo generale e condivisibili in ogni ambito, all'analisi dei concetti specifici in ogni ambito.

Adesso, dopo aver percorso a ritroso la linea del tempo, vediamo come la motivazione può condurre un Assistente sociale a scegliere la libera professione. Le motivazioni che spingono un Assistente sociale a scegliere la libera professione possono essere indotte o non indotte. Quelle indotte riguardano il condizionamento da fattori esterni ed estrinseci all'individuo generate da fattori ambientali che determinano una scelta di conseguenza a una richiesta. Quelle non indotte sono interne ed intrinseche generate da pulsioni che si orientano verso un comportamento che determina una scelta per conseguire un obiettivo personale. La motivazione nella scelta della libera professione può essere influenzata da tre fattori che sono istituzionali, sociologici e personali.

La motivazione nello scegliere la libera professione indotta da fattori istituzionali è intesa come quella spinta generata dall'effetto di una richiesta da parte di un agente esterno identificato con la figura istituzionale pubblica o privata, come per esempio un incarico professionale in libera professione. I fattori sociologici che nell'ultimo decennio hanno influenzano la scelta motivazionale nella libera professione sono due, la diffusione del lavoro precario e la privatizzazione dei servizi alla persona. Questi, hanno portato a scegliere la libera professione come un'alternativa possibile alla non autorealizzazione del professionista ormai sempre più invischiato nelle dinamiche selettive per poter ottenere un mandato professionale istituzionale. Le motivazioni influenzate da fattori istituzionali e sociologici non sono libere da condizionamenti ma sono indotte da agenti esterni all'individuo che lo portano ad agire con un comportamento conseguente. La motivazione in base a fattori personali crea un presupposto diverso rispetto a quelli istituzionali e sociologici. Una delle motivazioni in base ai fattori personali potrebbe essere, per esempio, la motivazione che subentra quando, essendo condizionati dai vincoli burocratici, non si riesce più a dare una risposta come professionista alle numerose richieste di persone in stato di bisogno. L'agire autonomamente, infatti, crea risposte concrete ai bisogni sociali utilizzando le sinergie che si originano, per esempio, in una rete con altri professionisti in ambito sociale. Un Assistente sociale libero professionista non è dipendente né da istituzioni pubbliche né da private ed è proprio questa caratteristica che lo rende professionalmente versatile. La motivazione che orienta la scelta di diventare un Assistente sociale libero professionista impronta le sue radici nella consapevolezza di essere "un attore sociale promotore di azione sociale" (Weber, 1961, pag.4), libero di agire nel mandato professionale. Scegliere la libera professione è un investimento su sé stessi, un investimento dapprima morale in relazione alla propria personalità e successivamente professionale poiché investe su percorsi formativi specifici scelti in base alle proprie attitudini. La spinta motivazionale che si genera è la creazione, nel libero mercato, di un abito professionale su misura per se stessi indispensabilmente coerente con le proprie motivazioni personali. Il *modus operandi* del libero professionista va pianificato e programmato in maniera tale che lo stesso possa generare contributi innovativi alla comunità professionale. La motivazione, con il passare del tempo, si rinnova modellandosi in base agli obiettivi professionali e crea nuove consapevolezze di esplorazione del mandato professionale.

Concludendo si può dunque affermare che la libera professione, a prescindere da quali siano i fattori motivazionali determinanti dai quali questa scaturisce, è la scelta alla propria autonomia di attore sociale.

Bibliografia

Baroni M. R., D' Urso V. (2012). *Psicologia generale. La motivazione*. Einaudi.

- Foss B. M. (1966). *New Horizons in Psychology*. Harmondsworth, Middlesex: Penguin Books. (trad. it. I Nuovi orizzonti della Psicologia, Editore Boringhieri, 1968).
- Fusco A., Tomassoni R. (2010). *Elementi di psicologia generale. Le motivazioni*. Editrice Garigliano.
- Moè A. (2016). *La motivazione*. Edizioni Il Mulino.
- Moè A. (2011). *Motivati si nasce o si diventa?*. Edizioni Laterza.
- Motivazione (2007). In *Il Garzantino di italiano*. Garzanti Linguistica.
- Nuttin J. (1980). *Théorie de la motivation humaine. Du besoin au projet d'action*. Presses Universitaires de France. (trad. it. Teoria della motivazione umana. Dal bisogno alla progettazione. Editore Armando Armando, 1983).
- Sillamy N. (1973). *Dictionnaire de la Psychologie*. Librairie Larousse. (trad. it. Dizionario di Psicologia, Società Editrice Internazionale, 1973).
- Weber M. (1961). *Economia e società*. Vol.1. Edizioni Di Comunità.

2. L'etica e la deontologia nel Servizio Sociale autonomo

Dr.ssa Stefania Scardala - Assistente sociale e consigliera CROAS Lazio

Il Servizio Sociale e il suo esercizio ha da sempre concretizzato la sua prassi in contesti pubblici e con mandati istituzionali. Ancora oggi vi è un elevato numero di occupati della comunità professionale presso ASL, Comuni, Ministeri. Da sempre ci si interroga sia a livello nazionale che regionale sui principi, i valori e i mandati professionali, non da ultimo urge interrogarsi su come è collocato l'Assistente sociale che opera in regime di libera professione.

Quanto scrive, rispetto al percorso storico del lavoro autonomo, la collega Elena Addessi va integrata con la legge 84 del 93 il riconoscimento dell'Ordine professionale che nasce grazie alla valorizzazione delle numerose attività sviluppate sui territori e anche grazie alle attività legate al lavoro autonomo del servizio sociale, in particolare il lavoro di CTU e CTP all'interno dei Tribunali, a cui da tempo gli assistenti sociali facevamo già da consulenti tecnici.

Il nuovo codice deontologico, entrato in vigore il 1 Giugno 2020, valorizza e specifica il lavoro autonomo libero professionale, nel Titolo VII il capo III e capo IV vengono dedicati al Esercizio della professione in Società tra professionisti, in Società multi professionale e in regime di libera professione e al consulente tecnico d'ufficio o di parte, specificandone mandati e responsabilità a seconda dei rapporti di lavoro che si concordano con il committente.

Questo permette di avere un codice più rappresentativo delle differenti realtà operativa esistente sui diversi territori e per far fronte anche ad una precarietà lavorativa che ha aperto nuove opportunità all'interno del mercato dei servizi socio sanitari. Rispetto ai mandati a cui risponde il libero professionista, si apre una riflessione, se consideriamo l'ottica tri-focale dei mandati e dei loro committenti. Per il libero professionista il mandato istituzionale è quello che gli delega il committente, che può essere cittadino, ente privato, ente pubblico, associazioni. Mentre per chi esercita nelle P.A. risponde a mandati istituzionali esclusivamente pubblici, non commissionati da terzi che possano essere privati cittadini- enti e associazione. Pensiamo inoltre all'esternalizzazione dei servizi e al mondo del terzo settore e di come i diversi tipi di gestioni e organizzazioni e bandi, incidano sul lavoro quotidiano, sulle funzioni, mansioni e anche rispetto ai mandati.

Rispetto alle esternalizzazioni ci si chiede qual è il mandato istituzionale a cui l'assistente sociale fa riferimento? Si configurano tre livelli di responsabilità , nei confronti della P.A. nei confronti della Cooperativa (o chi gestisce l'appalto) e nei confronti dei cittadini che usufruiscono dei servizi. Non va dimenticato inoltre che il terzo settore ha il suo codice etico la P.A. il suo codice etico e gli assistenti sociali hanno il codice etico deontologico della professione da rispettare.

Se ho un contratto determinato a 30 ore settimanali spaccettato per tre comuni della provincia, come posso offrire un progetto/servizio/prestazione rispettando quei valori e quei principi scritti nel codice? Sappiamo che il carico di lavoro è alto e molto tempo è speso per spostamenti tra un comune e l'altro e per questioni logistiche organizzative, soprattutto in città grandi (istanze per servizi esterni, rendicontare le uscite, fogli firma, i rimborsi per gli spostamenti, tutto tempo tolto alla relazione di aiuto e lavoro di diagnosi sociale e valutazione e progettazione e verifica degli interventi per ogni situazione di cui si occupa). Ci si domanda quindi: Quanto il personale esternalizzato ha le possibilità o l'autorevolezza, o il riconoscimento dell'autonomia tecnico professionale? E come è possibile gestire risorse pubbliche? Assistiamo a rapporti tra colleghi squilibrati nelle forme contrattuali pur avendo stesse funzioni e carichi di lavoro.

Le esternalizzazioni, tra P.A. e terzo settore e la libera professione, quanto modificano le nostre condizioni di lavoro e ci si chiede come questi rapporti di lavoro incidono sulla relazione d'aiuto? Come si vive il servizio e la responsabilità sui casi? i rapporti con i colleghi e le persone che fanno parte del servizio siano essi cittadini, personale etc. modificano il modo di abitare una professione? Tutto questo ha delle ricadute nei servizi, vedi il tour over del personale, nelle responsabilità rispetto ai processi e ai percorsi dei cittadini, della società, delle organizzazioni e della professione.

La Dott.ssa Filippini riporta nel suo articolo del 2014, un aspetto quantitativo del fenomeno non ancora molto allargato ma piuttosto importante tra i CROAS e lo analizza "...tra i 20 Consigli regionali, 11 hanno realizzato diverse iniziative, in favore dell'esercizio libero professionale. Oltre a varie giornate di studio sul tema, gruppi di lavoro per lo studio della tematica in Lombardia, Puglia, Lazio, Marche" (CROAS Marche, 2020).

Sembra pertanto un momento propizio per una rilettura e una configurazione discorsiva anche altra del Servizio Sociale, non più soltanto all'interno di un welfare pubblico.

È importante monitorare l'evoluzione di queste esperienze, sparse sul territorio Nazionale, dalla quali possono emergere interessanti indicazioni e letture per ulteriori sviluppi della libera professione, si potrebbe costruire un Osservatorio nazionale in cui vengono raccolti e analizzati dei dati e degli strumenti di lavoro, in cui si riflette sull'equo compenso in sostituzione di un tariffario, che la legge non dà la possibilità di definire.

Il CROAS Marche ha deciso di dar seguito ad una sperimentazione avviata nel 2011 dall'Università Politecnica delle Marche di cui si è occupata la Prof.ssa Carla Moretti, ha previsto la presenza di un Assistente sociale, per 20 ore settimanali, in due studi associati di medici di Medicina generale del Comune di Senigallia. Il progetto, denominato Progetto PASSI – Percorsi Assistenziali Socio-Sanitari Integrati (Moretti C., Mammoli M., 2011), si proponeva di sperimentare un modello organizzativo per l'integrazione dell'Assistente sociale negli studi associati dei medici di Medicina Generale. I primi risultati della sperimentazione hanno evidenziato sia elementi significativi riguardo alla costruzione di risposte globali ai bisogni della persona, sia un particolare apprezzamento da parte degli utenti. L'Assistente sociale ha attuato interventi tempestivi attraverso un aggancio precoce delle

situazioni di difficoltà e l'attivazione della rete dei servizi presenti nel territorio. Il CROAS Marche, il CNOAS, il SUNAS (Sindacato unitario degli assistenti sociali), la FIMMG (Federazione italiana medici di medicina generale) e l'Università Politecnica delle Marche hanno recentemente predisposto un nuovo protocollo che dovrebbe proseguire la sperimentazione nella regione Marche. Gli assistenti sociali saranno liberi professionisti selezionati attraverso uno specifico bando.

Dall'impegno del primo gruppo di studio in Italia del CROAS Lazio, avviato nel 2014 dal Consigliere Panizzi, è stato pubblicato un quaderno di racconti di esperienze dentro e fuori dal gruppo, che potete trovare sul sito del CROAS, mentre sempre dal gruppo nasce uno sportello nel 2018 di informazione e orientamento del professionista Assistente sociale che vuole intraprendere la libera professione anche in termini d'impresa sociale. Lo sportello è digitale ed è aperto tutti i mercoledì pomeriggio, grazie ai Consiglieri e al gruppo di studio.

Tra i diversi temi etici e deontologici all'interno dell'Osservatorio (composto da membri dei CROAS regionali che fanno parte della commissione etica e deontologia), si sono aperte diverse riflessioni tra le quali: le responsabilità a fronte dei contratti di lavoro e della paga oraria specialmente nel privato sociale. Ci si chiede come evitare che libera professione, rappresenti una faccia del mondo del precariato, della crisi del lavoro e del falso mondo delle partite IVA, un escamotage rispetto ai rapporti di dipendenza.

Si è riflettuto e si continua a riflettere su alcuni rischi da non sottovalutare tra cui le "finte partite Iva", che pongono il professionista in una situazione di ambivalenza, col conseguente rischio di lavorare isolati senza una rete territoriale, e con le difficoltà di rispettare i tre mandati: istituzionale, sociale, professionale, concetto esplicitato in precedenza.

Oltre a considerare i differenti rapporti di lavoro molti sono i quesiti che ci siamo posti e che ci continuiamo a porre come gruppo di lavoro a due anni dall'apertura dello sportello CROAS Lazio sulla libera professione. Ad esempio anche noi ci siamo chiesti : 1) Come rispettare il mandato istituzionale, sociale e professionale, quando si è in condizione di precarietà lavorativa? 2) Come preservare l'autonomia tecnico-professionale a fronte del riconoscimento del ruolo e rispetto alle responsabilità che si hanno sul posto di lavoro? 3) Com'è possibile parlare di livelli metodologici, ricerca, prassi quando si è costretti ad occupare il proprio tempo, sia che si svolga in regime di libera professione sia nel pubblico, a capire e svolgere aspetti amministrativi piuttosto che pensare alle proprie collaborazioni o progetti a termine e a cosa succederà dopo?

Quanto la cultura pubblica del servizio sociale e la narrazione di "ladri di bambini" aiuti a collocarci nel ruolo libero professionale, nella misura in cui la professione e le persone sono abituate a percepire l'Assistente sociale come figura istituzionale con la quale si viene a contatto a fronte di un mandato istituzionale, pensiamo ad esempio al decreto di un Tribunale. Per esplicitare meglio le criticità legate ai mandati riporto l'esperienza di libera professionista con un avvocato nel 2016. Seguivamo un caso di una persona con problemi giudiziari per uso e detenzione di sostanze stupefacenti aggravate da accuse di *stalking* nei confronti della persona con la quale aveva, a seguito delle aggressioni, interrotto

la sua relazione. La persona si trovava agli arresti domiciliari, i colloqui, su autorizzazione del Tribunale di Sorveglianza, avvenivano a domicilio del cittadino. Dopo un'attenta analisi dei bisogni fatta attraverso il modello del *counseling* biografico, dopo tre mesi in cui la relazione d'aiuto procedeva con continue ricadute, evidenziando scarsa motivazione ha portato più volte a ridefinire il percorso con il cittadino, spesso a rischio di interrompere la relazione d'aiuto. Rispetto al mandato dell'avvocato (che è quello di difendere l'assistito e vincere le cause di cui è incaricato) nel mandato dell'assistente sociale se viene meno o non si crea quel rapporto fiduciario, il rischio del fallimento degli obiettivi è molto alto. Ritengo che su questa situazione la difficoltà è stata data dal fatto di aver dovuto mediare con l'avvocato rispetto a quanto relazionavo in Tribunale, poiché l'avvocato contestava alcune mie considerazioni che a suo giudizio potevano ostacolare il suo lavoro, scagionare il suo assistito.

Essere liberi professionisti significa avere un'identità chiara rispetto alla configurazione discorsiva in cui il professionista intende collocarsi, rispetto all'ambito (Panizzi, 2014, p. 11) rispetto alla tipologia di utenza e alla richiesta che portano.

Ritornando alle criticità legate all'occupazione, sappiamo che la mancanza di offerta lavorativa, in virtù del bisogno, ci spinge ad esplorare e integrarci ancora di più in nuovi ambiti lavorativi e con altri professionisti, e ad ampliare quel metro con aree e indicatori realizzato dal Dr. Panizzi nel quaderno del 2014.

Il Prof. Melis (2019) riflette sul tema e il concetto di comunità: *“C'era poi un punto, che a noi sembra di attualità quasi sorprendente, ed è la contraddizione tra la globalizzazione, la spersonalizzazione del lavoro e della vita comune, la concentrazione produttiva e urbana implicite in questa nuova stagione del capitalismo e invece la nostalgia di vivere nel proprio “locale”, di lavorare gli oggetti con le proprie mani, e anche l'esigenza di solidarietà umana e sociale che, pur derivando da mondi contadini ormai anacronistici, trovava e trova tuttavia anche nelle società globalizzate del nostro tempo una sua imperiosa rivendicazione. Contraddizione acuta che oggi, nell'attuale colossale trasformazione derivante dalla crisi del modello fordista, sembra essere diventata una dei problemi irrisolti e apparentemente irrisolvibili delle società avanzate.*

È abbastanza significativo, dunque, che torni oggi di grande attualità la visione del lavoro secondo il pensiero di Olivetti.

Oggi che la globalizzazione, dopo la grande crisi mondiale, mostra le sue contraddizioni interne, cui corrispondono convulsi e antistorici moti di ripulsa e di ritorno all'antico. Ma al tempo stesso oggi, che si giocano le sorti dell'uomo, nell'imminenza (o forse nel mezzo) di una imponderabile rivoluzione tecnologica che ne modifica lo stesso rapporto con le cose, con gli altri uomini e con la sua stessa identità, personale e professionale.

L'informatica stessa, che fu la grande intuizione pionieristica di Adriano, modifica strutturalmente il lavoro, ne flessibilizza i tempi, ne disloca i luoghi un tempo inderogabilmente concentrati in una sola fabbrica, li distribuisce senza ordine apparente in una serie di postazioni anche molto distanti

geograficamente l'una dall'altra. Le gerarchie che il lavoro industriale imponeva come una gabbia, poi trasferitesi all'intera società capitalista, sono messe dappertutto in discussione. La rete parifica i soggetti che vi accedono, determinando l'avvento di modelli orizzontali o circolari dove prima vigeva la rigida maglia delle catene verticali. Anche la gerarchia geografica tra centri e periferie non vale più come un tempo: se basta un collegamento internet per parlarsi, diventa indifferente risiedere in città o in campagna, al centro o in provincia, in uffici iperconnessi o in misere capanne nella giungla ma con un computer a disposizione (come pare stia avvenendo in India, ad esempio).”

Una professione è esercitata negli ambienti e nei diversi contesti. Il consumo selvaggio, la sua distruzione sistematica, la decadenza delle strutture pubbliche, quanto incidono sulla nostra qualità lavorativa e sulla sicurezza? Il tema è stato posto dalla recente, drammatica vicenda dell'Ilva di Taranto e dalla ragazza svedese Greta Thunberg. L'espansione dei centri urbani, dilatati senza più razionalità sino a trasformarsi in contenitori estranianti per un'umanità alienata e isolata in mondi sempre più incomunicabili diventa il paradosso, nell'epoca del trionfo della comunicazione. E la babele delle culture e dei linguaggi. Il rumore di fondo perpetuo di una società che ha perduto le virtù del silenzio, della riflessione, del pensiero lungo.

A fronte delle parole spese da Melis è necessario interrogarsi rispetto a dove e come collocarsi per avere chiara la propria strada, la propria configurazione in un regime libero professionista, come riuscire a stare all'interno di percorsi comunitari di reti sociali, di un team che cambia ogni volta a secondo del territorio e della situazione e del caso e come riuscire in territori ad esempio vasti come Roma o con servizi complessi.

2.2 Un cambio di paradigma

A distanza di venticinque anni dal riconoscimento formale della professione intellettuale di assistente sociale, (art. 2229 del codice civile), è interessante riflettere sullo stato dell'arte dell'esercizio della libera professione per l'Assistente sociale, a partire da alcuni quesiti: è praticabile l'attività libero professionale per l'Assistente sociale? Quali elementi possono ostacolare e quali facilitare la scelta di esercitare autonomamente nel libero mercato? È diffuso l'esercizio libero professionale tra gli assistenti sociali? Quanto e come si discute all'interno della professione e dei suoi organismi rappresentativi di esercizio libero professionale tra gli assistenti sociali? Quali sono le aree di possibili sviluppi professionali?

L'Assistente sociale è un professionista dell'aiuto che opera *“con autonomia tecnico-professionale e di giudizio in tutte le fasi dell'intervento per la prevenzione, il sostegno e il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità in situazioni di bisogno e di disagio”* (l. 84/1993). Storicamente collocato come dipendente di pubbliche amministrazioni, è il professionista che si contraddistingue per la competenza di sviluppare relazioni di aiuto, creare connessioni e legami, secondo un approccio trifocale (Fargion, 2013) – persone, comunità e istituzioni – tra gli esseri umani che vivono in situazioni di difficoltà e il contesto sociale ed istituzionale. L'esercizio della professione, fondato su

solidi valori, principi e metodi di lavoro condivisi, collocandosi tra due contesti – organizzazioni e società – è fortemente condizionato dalle politiche di welfare adottate e dai cambiamenti sociali.

Negli ultimi dieci anni, si è assistito nel nostro Paese a numerose trasformazioni di entrambe i contesti. Da un lato, i cambiamenti del sistema di protezione e tutela sociale: dal welfare state al welfare mix e alla sempre più presente impronta del privato sociale e terzo settore, la “parabola discendente dello stato sociale” (Fazzi, 2017), la regionalizzazione esclusiva delle competenze in materia socio-assistenziale, dall’altro, i mutamenti dei bisogni sociali di una società sempre più complessa se si pensa ad un post pandemia, “impongono” alla professione un ripensamento e un riposizionamento all’interno del sistema dei servizi, dando spazio così a configurazioni discorsive di libera professione fino a poco fa enunciate solo nelle normative, nel codice deontologico, in evoluzione nella pratica. Contestualmente all’apertura di un dibattito interessante sulle modalità operative che sta dedicando largo spazio al recupero del lavoro di comunità (E. Allegri, 2015) e con i gruppi ed alla funzione politica del servizio sociali. Assistiamo a ripensamenti professionali, che come affermano Canevini e Neve nel loro ultimo testo sull’etica e la deontologia professionale (M.D. Canevini, E. Neve, 2018) sono ripensamenti continui e costanti durante il percorso professionale. Pur collocandosi all’interno di una rete e di una comunità territoriale, di servizi e professionisti si sta facendo spazio anche la possibilità di valutare e rendere concreta la scelta di esercitare la libera professione. Da quanto si evince e si osserva sul web, a differenza di qualche anno fa, oggi sono individuabili e numerosi siti di assistenti sociali privati, alcuni di studi associati di Servizio Sociale ed alcuni di società fondate da assistenti sociali per la gestione di attività di competenza della professione.

Avviare l’attività libero professionale richiede competenze ed interesse ad indagare da un lato le nuove esigenze delle persone, siano esse singole, coppie, famiglie, gruppi e comunità e dall’altro i nuovi sistemi di secondo welfare che si sono sviluppati negli ultimi dieci anni.

In un interessante articolo di Allegri (2015), al quale si rinvia per i dovuti approfondimenti, l’autrice propone l’immagine di: “assistenti sociali in mezzo ad un guado”, suggerendo l’idea che sia necessario scegliere tra “attraversare e conquistare nuovi territori o arretrare su posizioni assunte in passato, ma in condizioni peggiori”. Potrebbe essere questa fase post pandemia un’opportunità di rilancio del Servizio Sociale anche nell’esercizio della libera professione?

A fronte di nuovi bisogni sociali emergenti, la modalità consolidata di svolgimento della professione alle dipendenze di strutture pubbliche rischia di esporre troppo spesso l’Assistente sociale ad un ruolo di mera attestazione dell’assenza o insufficienza delle risposte, cosa che rischia di risultare demotivante. La ricerca di spazi professionali diversi, con un maggiore grado di flessibilità e auto organizzazione, può rappresentare una risposta per chi vuole interpretare la professione con intraprendenza e determinazione.

La voglia di cercare nuovi percorsi si deve confrontare con due criticità di contesto: l'esiguità delle esperienze già avviate e la prevalenza, tra i professionisti assistenti sociali, di donne che non accedono facilmente all'imprenditoria.

Il primo aspetto rende particolarmente difficile potersi sperimentare in una sorta di tirocinio o affiancamento lavorativo, o apprendimento come avviene per la maggior parte delle professioni e, in assenza di tale opportunità, chiunque avvii la propria attività, pur potendo acquisire alcune competenze di base nei percorsi formativi oggi disponibili, deve sperimentare da sé tutte le incertezze e le difficoltà che l'avvio della libera professione porta con sé, culturali, sociali ed economiche.

Considerando che oltre il 93% degli assistenti sociali è donna (fonte: Albo unico assistenti sociali, CNOAS), il secondo aspetto è che la scelta di esercitare nel libero mercato porta con sé tutti i ritardi, le difficoltà e i pregiudizi che nel nostro Paese caratterizzano il lavoro femminile e la burocrazia: conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, assunzione di ruoli sociali nel pubblico e nel privato, interruzione del lavoro in concomitanza con la nascita di figli ecc. Ciò, evidentemente, rende ancor più complessa ed impegnativa una scelta professionale tutt'altro che consolidata. Sempre dall'articolo della Dott.ssa Filippini (2014), è interessante che tra le esperienze di assistenti sociali liberi professionisti, numerose siano quelle attivate da assistenti sociali uomini, nonostante essi rappresentino solo il 7% di tutta la popolazione degli assistenti sociali e sarebbe interessante anche capire in quale ambito professionale esercitano la libera professione.

2.3 Il valore etico della libera professione

Esercitare nel libero mercato richiede, come detto finora, una forte motivazione personale e una chiara identità professionale, metodologica, strumentale e una forte rete territoriale composta da servizi e altri liberi professionisti. Da un lato, la libera professione comporta la disponibilità a mettersi in gioco, ad accettare rischi d'impresa, ad affrontare incertezze, a scegliere di impiegare il proprio tempo al di fuori di orari predefiniti, a investire le proprie risorse, anche economiche, a dare valore alla propria creatività e una grande disponibilità al cambiamento per sapersi confrontare con le mutevoli esigenze del mercato.

Nella mia esperienza personale, la decisione di esercitare la professione in forma autonoma fu il risultato di approfondimenti, confronti e valutazioni rispetto a questo ambito. Fu accompagnata da dilemmi e riflessioni, ma anche dal desiderio di sperimentare e di misurarmi con territori poco esplorati di me stessa e della professione e per uscire da quella comfort zone dopo anni di invariato ambito di lavoro dipende a contratto di cooperativa.

La conoscenza del processo d'aiuto, metodo consolidato della nostra professione (S. Fargion, 2013), forniscono una solida base di riferimento anche per l'esercizio libero professionale. In assenza di modelli o prassi specifiche, in collaborazione con altri colleghi interessati costruiamo un percorso formativo specifico, un gruppo di studio all'interno del CROAS Lazio, come descritto in precedenza.

L'analisi del contesto, inteso come mercato al quale rivolgersi, la riflessione sulla propria esperienza attraverso lo studio, la valutazione e il confronto, la disponibilità a formarsi continuamente per accrescere le proprie competenze e saper rispondere ai cambiamenti della realtà sociale, a mettere insieme i bisogni dei clienti con le mie effettive competenze si rivelarono all'inizio della scelta e, lo sono tutt'ora, strumenti importantissimi. Così come è stata importante la scelta di svolgere la libera professione in un corso formativo in modalità FAD e nell'ambito della comunicazione multimediale, condividendo con diverse colleghe molte esperienze.

Esercitare nel libero mercato richiede, inoltre, la capacità di farsi conoscere, di individuare strategie di marketing, per promuovere la conoscenza di chi si è e di ciò che si può offrire e anche qui vale la pena aprire una discussione che affronta anche C. Soregotti (In M.Canevini e E. Neve, 2018). Il mondo dei social ha modificato molto il modo di comunicare e relazionarsi per l'essere umano e quindi anche per la comunità professionale. Questo da una parte sembra aver avvicinato i professionisti rendendoli più vicini, più consapevoli di alcuni processi; dall'altra ha aperto una riflessione su come la comunità professionale stessa si promuove, un terreno scivoloso tra profili personali e professionale sul web e sui social.

La credibilità e la coerenza di una professione passa, infatti, anche attraverso la capacità di chi la esercita di sapersi rappresentare e non solo sui social ma anche attraverso la pubblicazione di articoli in riviste di settore e testi specifici di e per il Servizio Sociale professionale: un dovere questo verso la professione che rappresenta anche una grande opportunità di scambio e di riflessione sul proprio sapere e sul proprio operare, di condivisione ed efficace strategia per farsi conoscere da un punto di vista scientifico, contributivo e partecipativo.

La necessità di fornire risposte efficaci a vasti e complessi problemi posti dai clienti, richiede disponibilità e capacità nell'individuare altri professionisti (assistenti sociali esperti, avvocati, psicologi, mediatori culturali, filosofi) con i quali poter sviluppare approfondimenti su tematiche nuove, costruire progetti specifici, veicolare invii di clienti, ecc. Ciò richiede importanti investimenti per strutturare collaborazioni che potranno dare significativi risultati nel tempo. A problemi complessi è difficile fornire risposte semplici: la collaborazione tra professionisti diversi diventa un'opportunità per poter strutturare percorsi di aiuto, individuali e collettivi, che tengano conto contestualmente di aspetti diversi, sociali, sanitari, psicologici e legali.

Anche in questo contesto come in tutti gli ambiti di esercizio professionale, il dilemma etico, come afferma il CD, è connaturato all'esercizio professionale. Il dilemma etico richiede un allenamento specifico alla messa in discussione. Il termine che Aristotele usava è *deliberazione*. Questo termine significa letteralmente “*tenere consiglio con se stessi*”, cioè vagliare ragioni in conflitto rispetto a corsi d'azione diversi, soprattutto attraverso il confronto con altri. La deliberazione è una specie di setaccio, un filtro che consente di selezionare l'argomento migliore per una specifica situazione, dove “*migliore*” è sempre quel corso d'azione che procura maggior beneficio alla persona più debole coinvolta nel caso. Questa capacità riflessiva è dunque uno *skill* necessario, ma che non si impara da

soli, è un esercizio continuo. Potremmo dire che lo strumento professionale per affrontare il dilemma è la rete, intesa come spazio di messa in discussione, virtuale o reale, finalizzato a costruire la scelta migliore nelle peggiori condizioni che i casi, non di rado, presentano e che poco collimano con i tempi e gli spazi libero professionali.

Bibliografia

Allegri E. (2006). *La rappresentazione dell'Assistente sociale, il lavoro sociale nel cinema e nella narrativa*, Carocci Faber.

Allegri E. (2015). *Servizio Sociale di comunità*, Ed. Carocci.

Aristotele (1986). *Etica Nicomachea*, Bur, Milano, vol. I.

Bini L. (2018). *Documentazione e Servizio Sociale. Manuale di scrittura per gli operatori*, Carocci Faber.

Canevini M.D., Neve E. (2018). *Etica e deontologia professionale*, ed. Carocci

Fargion S. (2013). *Il metodo nel Servizio Sociale: analisi dei casi e ricerche*, Ed Carocci.

Fazzi, L. (2019). *Costruire l'innovazione nel terzo settore e nelle imprese sociali*. Franco Angeli.

Filippini S. (2017). *Focus - L'Assistente sociale come libera professione, Assistenti sociali e libera professione: un connubio possibile*. Rivista *Welfare Oggi* n. 3.

Melis G. (2019). *L'editoriale di Daniela Carlà e Guido Melis Dedicato alla figura e al pensiero di Adriano Olivetti*, rivista dell'Associazione etica PA, nr 12 di Nuova Etica Pubblica.

Moretti C., Mammoli M. (2011). *Progetto Passi: l'integrazione del Servizio Sociale negli studi medici*, in Bronzini M., Dieci anni di Welfare territoriale: pratiche di integrazione socio-sanitaria, Edizioni Scientifiche Italiane.

Panizzi F. (2014). *Quaderno libera professione*. Ordine Assistenti Sociali del Lazio.

3. La riforma del Terzo Settore

Dr.ssa Elena Addessi - Assistente sociale specialista, Dr. Furio Panizzi – Assistente sociale, Consigliere del CROAS LAZIO e Coordinatore del gruppo di Studio sulla libera professione e l'Impresa Sociale

Il Terzo Settore è un sistema eterogeneo di organizzazioni senza fini di lucro, impegnate in attività di interesse generale, fondate sul principio di sussidiarietà e di solidarietà. Tali caratteristiche le rendono espressioni privilegiate di partecipazione civica ed esercizio dei diritti democratici. Impegnate nel miglioramento della qualità della vita delle persone e nella promozione del bene comune, esse rendono oggi il Terzo Settore uno dei pilastri fondamentali dell'attuale sistema economico e sociale, svolgendo un ruolo protagonista nel moderno sistema del *Welfare Community*³. In Italia, a partire dal Medioevo, l'assistenza ai bisognosi ha avuto un ruolo centrale e il compito della Chiesa era quello di occuparsi dei più deboli come espressione dell'aiuto al prossimo secondo la predicazione di Cristo. “Le autorità ecclesiastiche, richiamavano continuamente i laici all'obbligo della carità, facendo anche ricorso alla minaccia della dannazione eterna per coloro che non avessero agito da buoni cristiani. Ma la Chiesa faceva anche ricorso alla promessa di remissione della pena da scontare in Purgatorio (indulgenze) a coloro che facevano opere buone. In assenza di un sistema di *welfare*, era tramite la carità dei singoli che nascevano strutture di aiuto per i poveri e venivano garantite forme di assistenza: doti per le fanciulle, elemosine per i poveri, distribuzione di cibo e vestiti, cura dei bambini abbandonati, ricovero per gli ammalati” (Albini, 2016)). Il fenomeno della povertà, nel Medioevo, veniva interpretato attraverso la lettura delle Sacre Scritture poiché, essendo considerato come un fatto naturale, era un dono voluto da Dio per la salvezza del ricco. In Inghilterra, tra il 1597 e il 1601, la regina Elisabetta I emanava le *Poor Laws*, le leggi per i poveri. La responsabile dell'assistenza dei poveri era la parrocchia che riceveva finanziamenti attraverso il pagamento delle tasse. Con l'avvento di questa legislazione gli inabili venivano assistiti ma erano obbligati alla residenza in casa propria o in strutture mentre gli abili che si rifiutavano di lavorare venivano confinati in carcere o nelle *workhouse* (case di lavoro). Per combattere il fenomeno della povertà, oltretutto, bisognava sostenere sin da piccoli i figli dei poveri attraverso la formazione al lavoro. “I primi riscontri significativi, in Italia, si ritrovano nel Piemonte di Vittorio Amedeo II che, teorizzando sistemi di controllo della povertà e dell'emarginazione urbana, era pervenuto alla fondazione delle congregazioni di carità. Nel 1716 a Torino con André Guevarre, gesuita riformatore degli istituti caritativi, fu creato un nuovo sistema che istituzionalizzava la carità individuale di tipo spontaneo sotto il controllo statale, mentre

³ Modello di società solidale che si auto-organizza per l'erogazione di servizi, anche in assenza di input della Pubblica Amministrazione. La maggiore sinergia fra tutti gli attori sociali, pubblici e privati, nel sistema di welfare sancisce il passaggio dal vecchio modello di Welfare State, basato sull'egemonia dell'attore pubblico (D.P.R. n. 616/1977) al nuovo modello di Welfare Mix, basato su di un sistema di interventi di rete basati sulla condivisione delle risorse e delle competenze: da quelle private a quelle pubbliche, da quelle umane e familiari a quelle organizzative e finanziarie.

il potere civile sostituiva il clero nella gestione dell'assistenza. Tra gli economisti del tempo si registrarono posizioni contrastanti a proposito della carità legale, tra questi ricordiamo l'economista italiano Melchiorre Gioia, che criticava le forme di assistenza ai poveri, sia pubbliche che private, in quanto le stesse aumentavano il numero degli assistiti e propose, come soluzione al problema dei poveri, la creazione di occasioni di lavoro e di reddito" (Paola Di Paolo, 2016). Nell'epoca della rivoluzione industriale, Karl Marx scriveva nei suoi manoscritti del 1844 che "la persistenza della miseria era la mancanza di un dove ci si sente al sicuro utilizzando un'immagine teologica di trascendenza. I poveri, scriveva, possono sperare di aver una casa nel senso vero del termine, solo nel Cielo della ricchezza, trasfigurandosi in un al di là perfettamente favoloso e mistico dal punto di vista dell'al di qua quotidiano di sfruttamento e deprivazione nel quale si trovano a vivere di giorno in giorno" (Todeschini, 2018). Il fenomeno della povertà incominciava così ad essere considerato come il prodotto di un'organizzazione sociale imperfetta che produceva differenze economiche e sociali. La povertà non era più la disgrazia del singolo ma diventava un fenomeno di massa. Nel 1862 viene emanata la Legge n. 753 "Sull'amministrazione delle Opere Pie", nota come Legge Rattazzi che fu promulgata successivamente da Vittorio Emanuele II. Con questa legge si cercò di disciplinare il sistema di carità formato da istituzioni di assistenza e beneficenza dette anche Opere Pie. Il sistema di carità, prima dell'emanazione di questa legge, era privo di un modello univoco e la sua regolamentazione rappresentò il primo tentativo di uniformare il Terzo Settore su tutto il territorio nazionale. Nel 1890 viene approvata la legge n. 6972 "Norme sulle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza", detta Legge Crispi, che fu emanata da Umberto I. "Questa legge stabiliva che tutti gli Enti privati finalizzati a prestare assistenza, dovessero assumere la veste giuridica di istituzioni pubbliche di beneficenza, ovvero trasformarsi in enti pubblici con regole minuziose sull'assetto organizzativo e amministrativo, la gestione dei patrimoni, la contabilità e la tutela della vigilanza da parte dei pubblici poteri" (Paola Di Paolo, 2016). Il Terzo settore veniva ricondotto ad una sola figura giuridica, quella dello Stato che fino ad allora era stato quasi estraneo all'azione del sistema di carità che veniva gestito esclusivamente dalle attività caritatevoli della Chiesa. "La Legge Crispi lasciò irrisolti numerosi problemi, tra cui il mancato coordinamento dell'assistenza e della beneficenza nelle sue varie forme e l'inefficienza dell'apparato pubblico, che anzi subì ulteriori appesantimenti burocratici" (<http://www.irmsm.it/la-storia-dellassistenza>)". Alla fine del 1800 nasce il *Welfare State* e la povertà inizia ad essere considerata un problema di competenza dello Stato. Il *Welfare State* sanciva il diritto all'assistenza ed era lo strumento per affrontare il fenomeno della povertà. Il 1898 può essere considerato l'anno di nascita dello stato sociale italiano: il 17 marzo 1898 è stata infatti approvata la legge sull'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro. Il *Welfare State* trovava il suo fondamento nell'idea universalistica dell'uguaglianza di tutti i cittadini. Nei primi anni del '900 nascono associazioni locali di intervento sociale di origine civile che si arrestarono con l'avvento

dell'ostilità fascista registrando invece, con la fine della guerra e l'avvento della Costituzione, un'importante ripresa sostenuta e legittimata dal nuovo contesto normativo⁴ e sociale. Ma solo grazie all'imprinting politico delle lotte operaie e sindacali degli anni '60 e '70 si registrò una trasformazione di tali organizzazioni: da soli strumenti di solidarietà a espressione di mutuo soccorso, prevenzione e partecipazione. Con l'avvento degli anni '90 i corpi intermedi furono, definitivamente, oggetto di legittimazione normativa⁵, tanto da permettere una vera e propria istituzionalizzazione del Terzo Settore. Da quegli anni a oggi le Organizzazioni di Volontariato, le Associazioni di Promozione Sociale, le Cooperative Sociali e tutte le ulteriori espressioni di tale settore sono state oggetto di interventi normativi volti a promuoverne l'azione e il ruolo nel sistema di welfare locale; tuttavia la fondamentale funzione che svolgono nel panorama politico, economico e sociale del Paese hanno reso necessaria una revisione e un riordino del materiale normativo esistente, in termini di semplificazione, omogeneizzazione e trasparenza.

3.1 L'avvio del progetto e le Linee guida per la Riforma del Terzo Settore

Il 13 maggio 2014, il Consiglio dei Ministri annunciò l'avvio del progetto di riforma raccogliendo sin da subito l'attenzione e il consenso da parte di tutto il Terzo Settore. Il progetto venne subito promosso come strategia tesa verso la costruzione e la valorizzazione di un welfare partecipativo, fondato sulla reale collaborazione di tutte le parti sociali. L'intenzionalità politica di riconoscere l'importanza del singolo nella costruzione di un progetto collettivo fece sì che il processo di riforma venne avviato attraverso una consultazione pubblica. Tra i mesi di maggio e giugno 2014 il Governo si pose in ascolto di tutti i soggetti interessati al tema, stimolando la riflessione attraverso la pubblicazione di un testo sintetico, noto come le "*Linee guida per la riforma del terzo settore*", nel quale delineò le priorità di intervento, gli obiettivi generali e le strategie operative su cui riteneva necessario interrogarsi e confrontarsi. Attraverso le Linee Guida il Governo individuò cinque temi di importanza prioritaria. In primo luogo ritenne necessario "*separare il grano dal loglio*", credendo indispensabile una definizione più chiara dell'identità, non solo giuridica, del Terzo Settore. Contestualmente ritenne necessario promuovere un ruolo più attivo di quest'ultimo all'interno del sistema di welfare locale, ipotizzando la costruzione di strategie di programmazione e intervento fondate sul principio di sussidiarietà in virtù di una nuova complicità collaborativa, e non solo esecutiva, tra Terzo Settore e Pubblica Amministrazione. In terza battuta, ma non per ordine di importanza, il Governo pose l'attenzione sulla necessità di far decollare l'impresa sociale, con l'obiettivo di arricchire il panorama delle istituzioni economiche e sociali e promuovendo una più strutturata fusione tra capitalismo e solidarietà. Il quarto tema proposto dal documento riguardò, invece, il Servizio Civile Nazionale, promosso come fondamentale opportunità di servizio alla

4 All'interno della costituzione all'Art 2 viene sancito il valore della solidarietà politica economica e sociale, all'Art 4 viene promosso l'homo socius, ovvero il cittadino che si impegna per il progresso "materiale e spirituale" della collettività, mentre nella Prima Parte viene la libertà di organizzazione, di associazione e della cooperazione.

5 Per rilevanza: L. 266/1991 sulle associazioni di volontariato; L. 381/1991 sulle cooperative sociali; L. 398/1991 sulle associazioni sportive dilettantistiche; L. 328/2000 sul sistema integrato di interventi e servizi sociali.

comunità e come primo passo per l’inserimento lavorativo dei più giovani. Con l’ultimo tema, infine, il Governo si propose come promotore di una riforma capace di dare stabilità e ampliare le forme di sostegno economico, pubbliche e private per gli enti del Terzo Settore, ipotizzando la ristrutturazione e la predisposizione di nuove strategie capaci di assicurare una maggiore trasparenza nei finanziamenti e nella gestione degli stessi⁶.

3.2 La consultazione pubblica

Alla consultazione pubblica risposero complessivamente 1.016 soggetti, con una preponderante partecipazione di individui singoli (38,5 %) e Organizzazioni del Terzo Settore (37,4%), mentre gli interventi provenienti dalle Pubbliche Amministrazioni costituirono solo il 7,2% del totale. Significativa fu, inoltre, la risposta da parte di organismi di secondo e terzo livello, mostrando sin da subito come il progetto di riforma fu assunto come processo collettivo per il quale era necessario il coinvolgimento coordinato di corpi e articolazioni territoriali e settoriali⁷. La necessità di una regolamentazione più organica del settore, la ridefinizione dello strumento del Servizio Civile Nazionale e la necessità di ampliare e stabilizzare le forme di sostegno economico furono i temi che accolsero maggiore interesse e interventi contestuali. Considerando quanto emerso dalla consultazione si propone, di seguito, uno schema riassuntivo elaborato dal documento LINEE-GUIDA-RIFORMA-TERZO-SETTORE_20140513.pdf:

Proposte di governo (Linee Guida)	Segnalazioni significative della cittadinanza
Riformare il titolo II del libro I del Codice Civile e coordinare la disciplina civilistica con le leggi speciali e la disciplina fiscale	Indicare i principi di governance democratico - partecipativi; Promuovere la trasparenza attraverso bilanci economici e sociali; Introdurre l’indivisibilità del patrimonio; Redigere un Testo Unico del Terzo settore (da ora in poi TS); Regolare e distinguere il lavoro volontario da quello retribuito;
Aggiornare la Legge 266/91 sul Volontariato e Revisionare la legge 383/2000 sulle Associazioni	Creare un registro unico di tutte le organizzazioni del TS; Promuovere la formazione per il volontariato nella scuola; Riconoscere le competenze acquisite con le attività di volontariato;
Istituire un Authority del settore	Istituire un’authority per la promozione, il controllo e lo studio del TS;
Aggiornare la L.328/2000 promuovendo la partecipazione del TS nella programmazione delle politiche sociali	Definire i LIVEAS e i LEA; Potenziare gli strumenti di co-programmazione e co-progettazione; Valorizzare le capacità progettuali e innovative del TS;

⁶ Linee Guida per una Riforma del Terzo Settore, maggio 2014 – Il Presidente del Consiglio dei Ministri Matteo Renzi, durante il festival del Volontariato tenutosi a Lucca nel 2014 la volontà e l’impegno del Governo nel voler valorizzare il ruolo del terzo settore attraverso una riforma organica della sua disciplina, preannunciando la successiva consultazione pubblica e la contestuale pubblicazione delle Linee Guida.

⁷ Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, Report sulla Consultazione indetta dal Governo sulle Linee Guida per una Riforma del Terzo Settore, settembre 2014.

Definire requisiti unici per l'autorizzazione, l'accreditamento e la partecipazione alle procedure di affidamento	Omogeneizzare la legislazione regionale; Sostenere il recepimento delle direttive UE sulla normativa degli appalti pubblici;
Introdurre incentivi per la libera scelta dell'utente mediante deduzioni, detrazioni fiscali o voucher	Contrastare il possibile utilizzo inopportuno dei voucher; Contrastare il possibile incentivo al lavoro nero prodotto dalle detrazioni;
Eliminare la qualifica opzionale di impresa sociale	Generalizzato consenso;
Ampliare le materie di particolare rilievo sociale	Prevedere lo stesso ampliamento per la cooperazione sociale;
Ampliare e diversificare le categorie di lavoratori svantaggiati	Considerare lo svantaggio anche come uno stato temporaneo (es. rifugiati);
Proposte di governo (Linee Guida)	Segnalazioni significative della cittadinanza
Prevedere forme limitate di remunerazione del capitale	Cooperative sociali a favore e piccole organizzazioni tradizionali contrarie;
Riconoscere le cooperative sociali come imprese sociali di diritto	Generalizzato consenso; Mantenere il vincolo del bilancio sociale obbligatorio;
Armonizzare agevolazioni/benefici fiscali	Generalizzato consenso;
Promuovere un fondo per le Imprese sociali e una rete per la finanza etica	Generalizzato consenso;
Garantire a 100.000 giovani tale opportunità	Generalizzato consenso;
Maggiore flessibilità nei tempi di servizio	Promuovere forme di part time e incentivare percorsi di formazione contemporanei;
Promuovere l'accesso agli stranieri	Promuovere il SCU come occasione per ottenere la cittadinanza italiana;
Prevedere Benefit (crediti, tirocinio, riconoscimento competenze)	L'autonomia universitaria ha reso aleatori a questa disposizione;
Stipulare accordi per facilitare l'ingresso nel mercato del lavoro dei volontari	Promuovere il SCU come strategia per l'inclusione lavorativa dei giovani NEET;
Promuovere la realizzazione di un periodo di servizio in uno dei paesi dell'UE	Promuovere il SCU anche per gli anziani, valorizzando le loro competenze per l'invecchiamento attivo;

Il Consiglio dei Ministri il 10 luglio 2014 varò il disegno di Legge Delega per la Riforma del Terzo Settore, dell'Impresa Sociale e per la Disciplina del Servizio Civile Universale, presentandolo alla Camera il 22 del mese successivo. Dalla fine del mese di agosto ebbe, quindi, inizio un complesso iter parlamentare, che vide l'assegnazione dei lavori alla Commissione Affari Istituzionali della Camera e la definitiva approvazione della Legge nel marzo del 2016 (Legge delega del 6 giugno 2016 n. 106).

3.3 La Legge Delega

La Legge delega presentò modifiche di sostanziale rilievo rispetto al disegno di legge proposto dal Governo nel luglio del 2014. Nell'articolo 1 vennero definite le finalità e l'oggetto dell'intervento ma soprattutto venne attribuito al Governo il compito di adottare entro 12 mesi uno o più decreti

legislativi volti a dar sostanza e attuazione alla Riforma. Di importanza sostanziale, all'interno dello stesso articolo, fu la ridefinizione del Terzo Settore in senso "positivo", ovvero non più come mera espressione di attività non – profit, ma come *"il complesso degli enti privati costituiti per perseguire senza scopo di lucro finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, che, in attuazione del principio di sussidiarietà e coerentemente con i propri statuti o atti costitutivi, promuovono e realizzano attività di interesse generale, attraverso forme di azione volontaria e gratuita, di mutualità o produzione o scambio di beni o servizi"*. Venne così ribadita l'esclusione delle formazioni e delle associazioni politiche, dei sindacati, delle associazioni professionali e delle rappresentanze dal Terzo Settore. Nel successivo articolo il Parlamento individuò i principi e i criteri generali destinati a guidare l'Esecutivo nella definizione dei decreti attuativi, tra cui primeggiarono la promozione dell'iniziativa economica privata svolta senza fini di lucro e il riconoscimento dell'autonomia statutaria degli enti, sempre in un'ottica di semplificazione normativa. Nei successivi articoli il Parlamento si addentrò nei contenuti veri e propri della riforma tracciando i confini e definendo le priorità che il Governo doveva seguire per: revisionare il Codice Civile sul tema delle associazioni e delle fondazioni; redigere il nuovo codice del Terzo Settore; istituire il Registro Unico del Terzo Settore; ridefinire i contenuti normativi in tema di volontariato, di promozione sociale e di mutuo soccorso; istituire il Consiglio Nazionale del Terzo Settore; rilanciare l'impresa sociale; revisionare la disciplina sul Servizio Civile Universale. Attraverso la legge delega il Parlamento chiese al Governo di: lavorare per la costruzione di un raccordo tra la disciplina civilistica e quella tributaria; riformare la disciplina del cinque per mille; innalzare il limite di deducibilità e di detraibilità delle erogazioni liberali; istituire un fondo presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, articolandolo in due sezioni (un fondo rotativo e uno non rotativo) volto a finanziare iniziative e progetti del Terzo Settore; disponendo infine l'istituzione della Fondazione Italia Sociale, dotandola sin da subito di un milione di euro, con lo scopo di sostenere interventi innovativi e promuovendolo come strumento attrattivo per le donazioni di imprese e cittadini.

3.4 La riforma in pratica

L'attuazione della riforma è avvenuta ad opera dei seguenti decreti legislativi:

- D. Lgs n. 40 del 6 marzo 2017 sull'istituzione e la disciplina del Servizio Civile Universale
- D. Lgs n. 111 del 3 luglio 2017 sulla disciplina dell'istituto del cinque per mille dell'imposta sul reddito delle persone fisiche
- D. Lgs n. 112 del 3 luglio 2017 sulla revisione della disciplina in materia di impresa sociale
- D. Lgs n. 117 del 3 luglio 2017 sul codice unico del terzo settore (integrato e corretto dal D.Lgs 105/2018)

In virtù degli approfondimenti inseriti si ritiene utile e funzionale all'obiettivo conoscitivo del lettore concentrare la trattazione sul contenuto del Nuovo Codice del Terzo Settore⁸. Con il D. Lgs. n. 117/2017 il legislatore ha riordinato e revisionato organicamente la disciplina in materia di enti del Terzo Settore con l'obiettivo di sostenere e promuovere l'autonoma iniziativa dei cittadini volta a perseguire il bene comune (art. 1). Come primo passo per un'organica regolamentazione della materia il codice delimita il perimetro del Terzo settore, facendovi rientrare al suo interno: *le organizzazioni di volontariato, le associazioni di promozione sociale, gli enti filantropici, le imprese sociali (incluse le cooperative sociali), le reti associative, le società di mutuo soccorso, le associazioni (riconosciute o non riconosciute), le fondazioni e gli altri enti di carattere privato (diversi dalle società) costituiti per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale mediante lo svolgimento, in via esclusiva o principale, di una o più attività di interesse generale in forma di azione volontaria o di erogazione gratuita di denaro, beni o servizi, o di mutualità o di produzione o scambio di beni o servizi* (art. 4) disponendo per tutti l'obbligo di modifica della propria ragione sociale con l'inserimento dell'indicazione di Ente del Terzo Settore o dell'acronimo ETS. Attraverso il nuovo codice sono stati inoltre uniformati e ampliati i settori di intervento e le attività di interesse generale propri del settore, offrendo oggi un unico elenco di riferimento (art. 5) nel quale sono rintracciabili nuovi inserimenti come il commercio equo e solidale, la comunicazione a carattere comunitario, l'alloggio sociale, l'accoglienza umanitaria, l'agricoltura sociale, la riqualificazione di beni pubblici, etc. Nonostante ciò il legislatore ha previsto per gli ETS la possibilità di svolgere attività diverse da quelle elencate nell'articolo menzionato a condizione che esse siano citate nello statuto e siano secondarie o strumentali alle attività di interesse generale. Ulteriori caratteristiche uniformanti individuate dal codice sono il divieto di distribuzione, anche indiretta degli utili, dei fondi o delle riserve a eccezione di quanto previsto per le imprese sociali (per le quali il codice prevede tuttavia limiti stringenti) e l'iscrizione al Registro Unico del Terzo Settore (art. 11)⁹, quale registro pubblico, accessibile in modalità telematica, gestito su base territoriale da ciascuna regione e Provincia autonoma. Quest'ultimo strumento è stato predisposto dal legislatore per consentire la conoscenza di tutti gli ETS, orientare l'attività erogativa dei donatori e identificare le organizzazioni che possono usufruire delle agevolazioni fiscali previste dalla nuova normativa. Per quel che concerne la gestione dei lavoratori anche in questo caso il codice dispone tre regole principali per tutti gli enti: il non superamento del rapporto 1:8 come differenza retributiva tra i dipendenti; il divieto di corresponsione inferiore a quello previsto dal CCNL; il divieto di retribuzione superiore del 40% rispetto a quanto previsto dal suddetto¹⁰. In merito agli obblighi di rendicontazione economica e

⁸ I contenuti descritti si intendono conformi a quanto disposto dal decreto legislativo 117/2017 e dalle successive modifiche ed integrazioni: D. Lgs. 105/2018.

⁹ Si precisa: per gli enti che esercitano la propria attività in forma di impresa commerciale è prevista l'ulteriore e obbligatoria iscrizione nel registro delle imprese mentre per le imprese sociali, l'iscrizione nell'apposita sezione del registro delle imprese soddisfa il requisito dell'iscrizione nel registro unico del Terzo Settore.

¹⁰ Previste solo in caso di comprovate esigenze per l'acquisizione di specifiche competenze per lo svolgimento di attività di interesse generale nel campo sanitario, formativo universitario e post universitario e nella ricerca scientifica.

finanziaria il codice prescrive per tutti gli enti con entrate superiori a 220.000 euro la redazione del bilancio di esercizio; mentre per le organizzazioni con ricavi, rendite o proventi inferiori a tale cifra prevede la possibilità di utilizzo di un più semplice rendiconto di cassa. Approfondendo il tema della rendicontazione il Governo, in conformità a quanto indicato nella Legge Delega, ha disposto per tutti gli enti con entrate superiori a un milione di euro l'obbligo di redazione del bilancio sociale, richiedendo l'utilizzo delle linee guida ministeriali, e pubblicandolo sul proprio sito internet. Contestualmente, in virtù dei principi di trasparenza e comunicazione, il codice prescrive alle organizzazioni con entrate superiori a 100.000 euro l'obbligo di pubblicazione e aggiornamento delle informazioni sugli eventuali emolumenti, compensi o corrispettivi riconosciuti ai componenti degli organi di amministrazione e di controllo, ai dirigenti e agli associati (dati che dovranno essere pubblicati dal 2019 con riferimento al 2018). Dopo una prima descrizione delle norme comuni introdotte dal codice risulta ora necessario e interessante approfondire in modo comparato la nuova disciplina che regola le diverse forme giuridiche che formano il Terzo Settore. Le Associazioni di Promozione Sociale APS (art. 35) continuano a identificarsi come organizzazioni costituite per lo svolgimento di attività a favore dei propri associati o di terzi, e che per far ciò si avvalgono prevalentemente dei propri volontari o dei volontari degli enti che a esse aderiscono¹¹. Esse devono essere costituite da almeno sette persone fisiche o tre APS. Tuttavia il codice prevede una deroga per il primo anno di costituzione. Il codice prevede, inoltre, la possibilità di associarsi all'APS da parte di altri ETS a condizione che questi non costituiscano più del 50% del numero delle APS¹². Per ciò che concerne la gestione dei lavoratori il decreto dispone che il numero di quest'ultimi non può essere superiore al 50% del numero dei volontari o al 5% del numero degli associati, mentre dal punto di vista fiscale prevede una detraibilità delle erogazioni pari al 30% della somma erogata fino a 30.000 euro. Si applica, infine, una diversa ipotesi di regime forfettario per le attività commerciali e sussistono specifiche norme sulle attività che si considerano in ogni caso non commerciali. Disciplina simile viene disposta per le Organizzazioni Di Volontariato (ODV), quali organizzazioni istituite per la realizzazione di attività di interesse generale svolte prevalentemente a favore di terzi avvalendosi, principalmente, del lavoro dei propri volontari o dei volontari degli enti che aderiscono all'ODV¹³. Il legislatore per queste particolari organizzazioni conferma i fondi istituiti presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e fissa al 35% la detraibilità delle erogazioni effettuate in loro favore, fino ad una somma massima di 30.000 euro. Ad accumulare le APS e le ODV non sono solo le norme citate ma quanto disposto nell'art. 56 con cui il legislatore disciplina l'istituto delle convenzioni. Attraverso questo strumento contrattuale la nuova norma regola in modo uniforme e chiaro la possibilità riconosciuta alla Pubblica Amministrazione di affidare a esse l'erogazione di

11 Non sono associazioni di promozione sociale i circoli privati e le associazioni comunque denominate che dispongono limitazioni con riferimento alle condizioni economiche e discriminazioni di qualsiasi natura in relazione all'ammissione degli associati o prevedono il diritto di trasferimento, a qualsiasi titolo, della quota associativa o che, infine, collegano, in qualsiasi forma, la partecipazione sociale alla titolarità di azioni o quote di natura patrimoniale.

12 Tale previsione non si applica agli enti di promozione sportiva riconosciuti dal CONI.

13 Il numero dei lavoratori presenti in esse non deve superare il 50% del numero dei volontari (art 33 comma 1).

servizi pubblici, prevedendo due condizioni: 1) l'iscrizione dell'ente nel Registro Unico del Terzo Settore da più di 6 mesi; 2) una maggiore convenienza per la Pubblica Amministrazione nel ricorso alla convenzione piuttosto che al libero mercato¹⁴. L'art. 37, invece, disciplina gli Enti Filantropici quali enti costituiti in forma di associazione riconosciuta o di fondazione al fine di erogare denaro, beni o servizi, anche di investimento, in favore di persone in stato di bisogno o per attività di interesse generale. Tali organizzazioni devono definirsi come tali nella propria ragione sociale. Possono reperire le risorse da contributi pubblici e privati, donazioni e lasciti testamentari, rendite patrimoniali e attività di raccolta fondi; tuttavia, nella redazione del bilancio sociale devono riportare l'elenco e gli importi delle erogazioni deliberate nel corso dell'esercizio, con l'indicazione dei beneficiari diversi dalle persone fisiche. Per quanto concerne le Reti associative il codice dispone, invece, che queste siano costituite in forma di associazione, riconosciuta e non, e siano formate da almeno 100 ETS o 20 Fondazioni. Il Codice attribuisce loro una funzione di coordinamento, tutela, rappresentanza, promozione e supporto degli ETS a loro associati. Con specifico riguardo alle reti associative nazionali, esse possono essere qualificate come tali qualora associno, anche indirettamente, più di 500 enti o almeno 100 fondazioni, presenti in almeno dieci regioni o province autonome. La norma attribuisce loro il compito di: monitorare le attività degli enti associati con la predisposizione di una relazione annuale al Consiglio Nazionale del Terzo Settore; promuovere e sviluppare le attività di controllo nei confronti degli stessi; stipulare partenariati e protocolli di intesa con le Pubbliche Amministrazioni. Infine, per le Società di Mutuo Soccorso il codice ha eliminato l'obbligo di versamento del contributo del 3% sugli utili netti annuali e inoltre, come disciplinato dall'articolo 44, non le rende più soggette all'obbligo di iscrizione nella sezione delle imprese sociali presso il registro delle imprese, qualora abbiano un versamento annuo di quote associative inferiori a 50.000 euro e/o non gestiscono fondi sanitari integrativi. Per fornire un quadro più completo rispetto alla riforma del Terzo Settore risulta importante sottolineare l'istituzione del Consiglio Nazionale del Terzo Settore. Istituito presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, si compone di rappresentanti del Form del Terzo Settore¹⁵; rappresentanti di reti associative, rappresentanti delle autonomie regionali e locali; rappresentanti ISTAT, INAPP e del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Tali componenti sono nominati con decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali e il loro incarico dura per tre anni. Come prescritto all'art. 60 tale organo è chiamato a esprimere pareri, non vincolanti, su atti normativi in materia, sulle linee guida per il bilancio sociale e ha funzioni di vigilanza, monitoraggio e controllo. Il nuovo Codice dedica molti articoli alla revisione organica della disciplina sui Centri Servizi per il Volontariato, definendone le funzioni e i

¹⁴ Come disciplina l'art 57 per ciò che concerne il trasporto sanitario di emergenza esso può essere affidato dalla Pubblica in via prioritaria alle Organizzazioni di volontariato ma solo se: l'OdV aderisce ad una rete associativa, è iscritta da più di sei mesi nel Registro unico del Terzo Settore, è accreditata per il servizio secondo la normativa regionale e del servizio viene svolto in condizioni di efficienza economica adeguata.

¹⁵ Associazione di enti del Terzo Settore maggiormente rappresentativa sul territorio nazionale, in ragione del numero degli enti aderenti rappresenta 88 organizzazioni nazionali di secondo e terzo livello – per un totale di oltre 141.000 sedi territoriali – che operano negli ambiti del Volontariato, dell'Associazionismo, della Cooperazione Sociale, della Solidarietà Internazionale, della Finanza Etica, del Commercio Equo e Solidale del nostro Paese.

processi di finanziamento (art. 61 - 66). Sempre nello stesso titolo VIII al capo III vengono, invece, disciplinate le nuove o innovate misure per la promozione e il sostegno degli ETS come l'accesso al credito agevolato, i privilegi, l'accesso al Fondo Sociale Europeo, le strutture e le autorizzazioni temporanee per manifestazioni pubbliche. Contestualmente, nel successivo articolo 72 viene istituito e regolamentato il Fondo destinato a sostenere lo svolgimento di attività di interesse generale, dotato per il 2017 di 40 milioni in più rispetto ai 17,3 previsti dalla Legge Delega, e di ulteriori 20 milioni annui per il triennio 2018-2020. Sempre a decorrere dal 2017, inoltre, le risorse finanziarie del Fondo nazionale per le politiche sociali (art. 20 comma 8 L. 328/2000) destinate alla copertura degli oneri relativi agli interventi del Terzo Settore sono state trasferite, per le medesime finalità, su un apposito capitolo di spesa iscritto nello stato di previsione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Nei successivi articoli del Codice vengono introdotti e disciplinati strumenti specifici a sostegno delle attività delle organizzazioni di volontariato e delle associazioni di promozione sociale, mentre a seguire vengono introdotti e disciplinati i Titoli di Solidarietà¹⁶ e altre forme di finanza sociale. Il Codice revisiona e innova le disposizioni in materia fiscale, disciplinando le imposte sui redditi (art. 79); le imposte indirette e i tributi locali; il regime forfettario degli ETS non commerciali; il regime fiscale delle associazioni di promozione sociale e delle organizzazioni di volontariato, dedicando uno specifico articolo ai Social Bonus¹⁷. Il valore della correttezza e della trasparenza si esprime infine nel penultimo titolo del decreto, tra gli articoli 90 e 97, dove l'esecutivo disciplina sanzioni, forme e strumenti per il monitoraggio; la valutazione e il controllo delle attività e della condotta degli enti del Terzo Settore e dei loro membri.

L'attuazione della riforma è ancora incompleta, ma gli effetti politici, economici e sociali che questa ha introdotto e stimolato stanno legittimando il ruolo del Terzo Settore e lo stanno riconoscendo come protagonista nella crescita del Paese.

Bibliografia, sitografia e normative di riferimento

Legge n. 753 del 1862 “ Sull'Amministrazione delle Opere Pie”.

Legge n. 6972 del 1890 “Norme sulle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza”.

Legge n. 328 del 2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

Legge n. 106 del 2016 “Delega al Governo per la riforma del Terzo settore, dell'impresa sociale e per la disciplina del servizio civile universale”.

D. Lgs n. 40 del 2017 “Istituzione e disciplina del servizio civile universale”.

¹⁶ Titoli obbligazionari a tasso fisso non convertibile volti a finanziare organizzazioni non lucrative aventi utilità sociale

¹⁷ Credito d'imposta in vigore dal 1° gennaio 2018 per le erogazioni liberali effettuate da contribuenti e imprese in favore degli ETS iscritti al Registro Unico assegnatari dei beni pubblici inutilizzati o confiscati.

D. Lgs n. 111 del 2017 “Disciplina dell'istituto del cinque per mille dell'imposta sul reddito delle persone fisiche”.

D. Lgs n. 112 del 2017 “Revisione della disciplina in materia di impresa sociale”.

D. Lgs n. 117 del 2017 “Codice del Terzo Settore”.

Paola Di Paolo. L'evoluzione storica del Terzo Settore: nascita e progressiva affermazione - Prima Parte In Lavoro@confronto. Rivista on-line della Fondazione Prof. Massimo D'Antona, n.15 (maggio/giugno 2016). In <http://www.lavoro-confronto.it/archivio/numero-15/evoluzione-storica-del-terzo-settore-nascita-e-progressiva-affermazione-prima-parte>.

LINEE-GUIDA-RIFORMA-TERZO-SETTORE_20140513.pdf . In http://presidenza.governo.it/GovernoInforma/documenti/LINEE-GUIDA-RIFORMA-TERZO-SETTORE_20140513.pdf

<https://www.letture.org/poveri-e-poverta-nel-medioevo-giuliana-albini>

Todeschini G. (2018) La maramaglia amara non è nata in salotto In <https://www.lindiceonline.com/osservatorio/economia-e-politica/poveri-ricchi-importanza-della-genealogia-concettuale/>

<http://www.irsm.it/la-storia-dellassistenza>

4. Sintesi Legislativa per la Libera Professione e l'Impresa Sociale

Dr. Luigi Colombini - Assistente sociale

4.1 Il quadro di riferimento generale per l'esercizio della Libera Professione

Il principio della competenza

Secondo una norma fondamentale del diritto il principio della competenza è alla base dell'esercizio della professione: la competenza deve essere certificata attraverso un iter procedurale molto articolato che porta a riconoscere e autorizzare la professione stessa.

Come è noto, la legge dispone che per esercitare la professione di Assistente sociale è necessario:

- essere in possesso dello specifico Titolo Universitario;
- avere conseguito l'abilitazione mediante Esame di Stato;
- essere iscritti all'Albo Professionale.

Per tale specifica indicazione si richiama l'art. 2229 del Codice Civile che va sotto il nome di Esercizio delle professioni intellettuali recita: *la legge determina le professioni intellettuali per l'esercizio delle quali è necessaria l'iscrizione in appositi albi o elenchi.*

L'accertamento dei requisiti per l'iscrizione negli albi o negli elenchi, la tenuta dei medesimi e il potere disciplinare sugli iscritti sono demandati alle Associazioni Professionali, sotto la vigilanza dello Stato, salvo che la legge non disponga diversamente.

Si specifica che l'oggetto della tutela predisposta dalla norma suddetta è costituito dall'interesse generale, riferito alla Pubblica Amministrazione, per cui determinate professioni richiedenti particolari requisiti di probità e competenza tecnica debbono essere esercitate soltanto da chi, avendo conseguito una speciale abilitazione amministrativa, risulti in possesso delle qualità morali e culturali richieste dalla legge.

Il principio della responsabilità

Si ritiene opportuno determinare in linea generale lo stesso concetto di responsabilità, da cui scaturiscono le conseguenze sull'azione e sull'attività che viene posta in essere dai professionisti.

La responsabilità attiene sia al livello etico che al livello morale. Queste afferiscono sia alla sfera interiore della persona, la quale in relazione alle proprie credenze e ai propri valori assume un determinato atteggiamento coerente; sia alla sfera esteriore, la quale costituisce attraverso il comportamento (visibile) la risultante del complesso dei valori che la persona stessa ha assunto.

In particolare, per ciò che concerne le professioni, il faro che guida l'esercizio della professione è il Codice Deontologico degli Assistenti Sociali. Il Codice costituisce un riferimento sostanziale, imponendo, in riferimento all'operato del professionista, un comportamento adeguatamente corretto, ancorandolo ai principi della solidarietà e della giustizia sociale.

4.2 La legislazione di riferimento per l'esercizio della Libera Professione dell'Assistente sociale

La Legge n. 84/93

Con la legge n. 84/93 si è venuto a determinare un sistema di riferimento operativo e funzionale che ha superato con chiarezza i vincoli determinati dal persistere del solo rapporto di pubblico impiego quale condizione per svolgere la professione dell'Assistente sociale.

Secondo l'art. 1 della legge istitutiva della professione, l'Assistente sociale:

- opera con autonomia tecnico professionale e di giudizio in tutte le fasi dell'intervento per la prevenzione, il sostegno e il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità in situazioni di bisogno e di disagio e può svolgere attività didattico-formative;
- svolge compiti di gestione;
- concorre all'organizzazione e alla programmazione;
- può esercitare attività di coordinamento e direzione dei servizi sociali.

L'aspetto più qualificante della legge è stato di avere introdotto il principio della autonomia della professione, che può essere esercitata sia in forma autonoma che in rapporto di lavoro subordinato, sia pubblico che privato.

La condizione per l'esercizio della professione, come è noto, è l'iscrizione all'Albo Professionale.

Da quanto succintamente esposto si rileva la doppia funzione dell'Assistente sociale sia sul versante pubblico collegabile al pubblico impiego, sia sul versante privato (potenzialmente) inerente all'esercizio della libera professione.

Il DPR n. 328/2001

Il provvedimento normativo che ha portato alla piena definizione della collocazione professionale e operativa dell'Assistente sociale, susseguente alla Legge n. 84/93 e alla Legge n. 328/2000, è stato il DPR n. 328/2001, recante "Modifiche ed integrazioni della disciplina dei requisiti per l'ammissione all'esame di Stato e delle relative prove per l'esercizio di talune professioni, nonché della disciplina dei relativi ordinamenti" che all'art. 21 ne ha delineato un quadro completo.

Il decreto 2 agosto 2013, n. 106

Il Regolamento recante integrazioni e modificazioni al decreto del Ministro della Giustizia 20 luglio 2012, n. 140 (concernente la "determinazione dei parametri per la liquidazione da parte di un organo giurisdizionale dei compensi per le professioni regolamentate vigilate dal Ministero della Giustizia, ai sensi dell'articolo 9 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27") è la risultante di un complesso provvedimento che concerne alcuni ordini professionali per il riconoscimento delle prestazioni professionali ai fini della liquidazione dei compensi da parte di un organo giurisdizionale.

Tale disposizione ha determinato l'equiparazione dello svolgimento delle professioni private al complesso pianeta delle professioni certificate dallo Stato, secondo quanto disposto, tra gli altri, dal DPR n. 328/2001: dottore agronomo e dottore forestale, agrotecnico, architetto, Assistente sociale, attuario, biologo, chimico, geologo, geometra, ingegnere, perito agrario, perito industriale, psicologo, avvocati, architetti, ingegneri, geometri, ragionieri, commercialisti, veterinari.

Il provvedimento delinea con chiarezza il ventaglio delle prestazioni professionali dell'Assistente sociale, alla luce della accurata individuazione delle competenze che afferiscono all'esercizio della professione.

Pertanto, la puntualità e l'accurata individuazione delle prestazioni assumono valore di rilievo, in considerazione del fatto che viene sancito il principio della competenza dell'Assistente sociale a svolgere funzioni esclusive e proprie della professione, anche ai fini dell'esercizio privato della professione medesima.

Si ritiene che quanto indicato nel decreto deve essere considerato quale complesso di linee guida tali da consentire lo svolgimento dell'attività propria dell'Assistente sociale.

In tale contesto sono state individuate cinque aree di intervento:

- Area Relazionale
- Area Gruppi e Comunità
- Area Didattico – Formativa
- Area Studio e Ricerca

Il provvedimento suddetto delinea con assoluta chiarezza tutto il ventaglio delle prestazioni professionali dell'Assistente sociale, alla luce dell'accurata individuazione delle competenze che afferiscono all'esercizio della professione.

4.3 Le prospettive attuali per l'esercizio della Libera Professione

In relazione a quanto sopra illustrato, in ordine ai presupposti normativi che definiscono l'esercizio della libera professione dell'Assistente sociale, sul piano della reale committenza che è interessata a fruire delle prestazioni professionali dell'Assistente sociale, una prima articolazione va fatta fra la committenza pubblica e la committenza privata.

4.3.1 La committenza pubblica

a) L'Ente locale e le ASL

L'impiego di Assistenti Sociali con il ricorso a prestazioni libero-professionali, tenuto conto della competenza che fa capo agli enti locali (singoli o associati) e alle ASL di assicurare il Servizio Sociale, è senz'altro possibile.

La dimensione operativa dell'esercizio della libera professione va connessa allo svolgimento delle prestazioni relative all'area didattico-formativa (Analisi di fabbisogni formativi/programmazione di corsi di formazione, Docenza/formazione, Supervisione), che possono essere svolte attraverso la

costituzione di studi professionali Associati formati da Assistenti Sociali esperti in possesso di adeguati titoli professionali e accademici, che sono in grado di lavorare in team e che siano capaci di corrispondere ai bisogni formativi aziendali degli Enti locali, offrendo un servizio complementare allo svolgimento delle funzioni istituzionali che fanno capo agli stessi.

b) L'amministrazione della Giustizia

Con richiamo al Decreto n. 106/2013, in quanto delineante il ventaglio delle prestazioni libero-professionali che possono essere prese in considerazione per la stipula di apposite convenzioni per lo svolgimento di specifiche attività proprie dell'Assistente sociale, è possibile prevedere la professione dell'Assistente sociale in ordine a consulenze periziali, attività in qualità di esperti nei collegi giudicanti presso il Tribunale per i Minori, Tribunale Ordinario e Giudice di Sorveglianza.

4.3.2 La committenza privata

Il livello della committenza privata per il modo in cui si esprime da una parte è connesso ai rapporti libero-professionali con il terzo settore, dall'altra alla possibilità di rapporti diretti con privati cittadini, gruppi, famiglie.

La libera professione dell'Assistente sociale, in tale contesto, si esprime in un complesso di opportunità che partono dal suo collocarsi e proporsi quale professionista esperto e qualificato a "stare presso", in grado rappresentare il collegamento fra i bisogni espressi dall'utente e la rete dell'offerta dei servizi e degli interventi offerti e presenti nella realtà sociale; fornire una prestazione professionale capace di essere esaustiva, sulla base dell'osservanza del principio della competenza e della responsabilità.

4.4 I principali settori operativi per lo svolgimento della libera professione dell'Assistente sociale

Gli spazi operativi in cui l'Assistente sociale (singolo o associato con studi professionali) si ritiene siano i seguenti:

- *counseling*;
- mediazione familiare;
- mediazione penale;
- amministrazione di sostegno – affidamento;
- progettazione per bandi, europei, statali, regionali;
- attività di formazione e aggiornamento del personale;
- attività di supervisione e di consulenza sociale e professionale a operatori sociali.

Analogamente a quanto si verifica anche per le altre professioni private, si ritiene valida l'ipotesi di costituire una rete privata dell'offerta professionale, attraverso la costituzione di un'Agenzia Sociale

o di uno Studio Sociale (analogamente a quanto avviene per gli avvocati, con il loro Studio Legale) che potrebbero ambire alla costituzione di Studi Associati Privati formati da assistenti sociali che fanno capo sia a Cooperative Sociali, che ad Associazioni di Promozione Sociale costituite da soci Assistenti Sociali.

Un'ulteriore prospettiva è possibile individuando nell'Impresa Sociale un dispositivo aziendale per la realizzazione di Servizi Sociali rivolti a fasce specifiche di cittadini: minori, anziani, persone con disabilità, persone con disagio mentale, sociale o semplici punti di ascolto, collocati in punti strategici delle città.

Un aspetto interessante può altresì essere costituito dal singolo Assistente sociale con un proprio studio sociale professionale; in tal caso, le prospettive sono connesse al modo di porsi nel contesto sociale e urbano in cui opera, alla capacità di costruire e collegarsi a una adeguata rete sociale di riferimento e alla capacità di far funzionare le proprie capacità imprenditoriali.

In ogni caso si ritiene che la prospettiva dell'Associazionismo Professionale rappresenta una condizione importante affinché gli assistenti sociali possano costituirsi e porsi in un sistema privato di offerta.

Normative di riferimento

Codice civile

Legge 84/93 *“Ordinamento della professione di Assistente sociale e istituzione dell'albo professionale”*

DPR 328/2001 *“Modifiche ed integrazioni della disciplina dei requisiti per l'ammissione all'esame di Stato e delle relative prove per l'esercizio di talune professioni, nonché della disciplina dei relativi ordinamenti”*

Decreto 106/2013 *“Regolamento recante integrazioni e modificazioni al d.m. 20 luglio 2012 n. 140”*

5. Collaborazione con altri professionisti: l'importanza del lavoro in rete

Dr.ssa Alessandra Pasquini – Psicologa, Psicoterapeuta e Formatrice d'aula; Specialista in Psicologia Clinica e Professionista Control-Mastery Theory

*Se le formiche si mettono d'accordo, possono spostare un elefante.
Proverbio del Burkina Faso*

Fare rete per un Assistente sociale che vuole aprire uno studio privato e offrire un servizio altamente qualificato agli utenti è una questione fondamentale. Cosa vuol dire nell'ambito privato fare rete, collaborando con altri professionisti in concreto? Questo concetto, da decenni, è ampiamente trattato, ma nell'esercizio quotidiano della professione si fatica spesso a tradurlo in azioni coordinate ed efficaci. La collaborazione con altre figure professionali, quali lo psicologo, il medico, l'avvocato, lo psichiatra, l'infermiere ecc., comporta coordinazione, sinergia, partnership, integrazione di teorie, metodologie e tecniche specifiche. Intessere una rete di collaborazioni con professionisti che hanno background, formazioni, linguaggi ed esperienze lavorative differenti non è semplice, così come non è agevole comunicare tra persone che parlano lingue differenti. Spesso, sia in ambito pubblico sia in ambito privato, *vediamo* la persona che ci formula la domanda di cura in modo limitato e da un unico punto di vista, il nostro, perdendo la visione globale della condizione dell'utente. Nel lavoro in équipe, frequentemente, la mancanza di confronto e comunicazione tra i diversi professionisti rende l'intervento meno integrato ed efficace. Per illustrare questo concetto vorrei ispirarmi in modo metaforico alla storia dell'Elefante al buio di Jalâl ad-Dîn Rûmî, un teologo e poeta di origine persiana del XIII secolo:

Un sovrano convocò i suoi più fidati collaboratori, perché si trovavano molto spesso in disaccordo. Fece portare in una stanza buia un elefante, in modo che nell'oscurità non si riuscisse a vedere la figura dell'animale. Il re chiese ai quattro saggi di entrare nella camera e di dirgli cosa vi era all'interno. Il primo toccò un orecchio dell'elefante e disse: "è un enorme ventaglio!". Il secondo, senza pensarci due volte, dopo aver tastato una zampa del pachiderma, dichiarò che si trattava di una colonna. Il terzo collaboratore, che nel buio palpeggiò il dorso dell'elefante, esclamò: "vi sbagliate entrambi. È un grande trono!". L'ultimo, che accarezzò la proboscide dell'animale, affermò: "è un tubo". Il re riunì i quattro saggi e disse: "non siete riusciti a capire che era un elefante, ma mi avete ugualmente impartito una preziosa lezione: la nostra percezione della realtà è limitata dai nostri sensi e dalle nostre umane conoscenze. (Jalâl ad-Dîn Rûmî, Mathnawî, 2006).

Questa storia è una metafora che può fornire, attraverso un'immagine vivida, l'idea di quanto sia importante il lavoro di e in rete. Pensiamo agli interventi per le persone disabili, gli anziani, i tossicodipendenti e i minori; quante sono le figure professionali che lavorano congiuntamente? In quale modo collaborano all'interno del gruppo di lavoro? La mancanza di scambio, incontro e dialogo

con gli altri professionisti spesso ci lascia al buio e possiamo scambiare un elefante per un ventaglio, ovvero non comprendere le necessità dell'utente. Essere rigidamente ancorati al nostro punto di vista, non integrare il nostro approccio, non chiedere l'intervento di un altro professionista, laddove le nostre competenze non bastano, può essere controproducente in primis per l'utente ed in secondo luogo per l'operatore. Questo rischio professionale, a mio avviso, è ancora più alto in ambito privato, rispetto al contesto pubblico, dove la minore strutturazione procedurale e il maggiore isolamento del professionista possono amplificare errori di valutazione e/o intervento. È per questo motivo che nella creazione di uno Studio Professionale Privato l'Assistente sociale e, in generale, ogni libero professionista, che opera in campo sociale, dovrebbe porre molta attenzione e cura nella creazione di un Sistema di Rete Integrato, all'interno del quale offrire consulenze e interventi professionali, basati su un'effettiva collaborazione con altre figure professionali. La collaborazione è diventata una necessità incombente nella società attuale, soprattutto in virtù della crescente complessità e diversità dei bisogni delle persone (Folgheraiter, 2006).

Il Codice Deontologico dell'Assistente sociale all'art. 38 del 2009 sottolinea la rilevanza del Lavoro di Rete:

“L'Assistente sociale deve conoscere i soggetti attivi in campo sociale, sia privati che pubblici, e ricercarne la collaborazione per obiettivi e azioni comuni che rispondano in maniera articolata e differenziata a bisogni espressi, superando la logica della risposta assistenzialistica e contribuendo alla promozione di un sistema di rete integrato”. La legge n° 328 del 2000 – “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” ha evidenziato la necessità di concepire l'utente nella sua globalità, proponendo interventi complessi che intendono rispondere a una molteplicità di bisogni, basati sul principio dell'integrazione (Ranieri, 2004).

Riprendo il concetto di sistema, teorizzato da Ludwig Von Bertalanffy (1968), un biologo austriaco che faceva parte della scuola di Palo Alto: un gruppo di lavoro costituito da diversi professionisti è un sistema complesso, rappresentato da differenti parti in relazione tra loro, laddove nel sistema il tutto risulta diverso dalla semplice somma delle singole parti e qualsiasi cambiamento in una sua parte influenza l'intero sistema. Ho avuto occasione di poter riscontrare la veridicità di questi concetti teorici nella pratica clinica, collaborando con diversi professionisti, tra cui alcuni assistenti sociali sia in ambito pubblico sia in ambito privato. La conoscenza più approfondita dei ruoli e delle importanti funzioni svolte da questa figura professionale mi ha permesso di lavorare concretamente in rete su diversi casi: il lavoro in équipe è fondamentale ad esempio nel caso dei disturbi alimentari, dove spesso il percorso psicoterapeutico va integrato con l'intervento di un nutrizionista, di uno psichiatra, di un medico internista, in base alla situazione clinica specifica del paziente. Avere una visione globale ed aperta dell'intervento professionale contribuisce inoltre nell'agevolare l'utente a trovare soluzioni che posso migliorare in modo significativo la propria quotidianità: ad esempio un paziente in psicoterapia si potrebbe trovare nella situazione di dover gestire la madre malata di Alzheimer e

necessitare dell'intervento di un Assistente sociale libero professionista, finalizzato ad una consulenza inerente la tutela di un soggetto fragile e l'orientamento rispetto ai servizi offerti sul territorio. Questa tipologia di intervento integrato psicoterapeuta-Assistente sociale potrebbe migliorare la qualità della vita di entrambe le donne, permettendo al paziente di lavorare in modo più efficace sugli obiettivi della psicoterapia e alla madre di avere un'assistenza più adeguata ai suoi bisogni. In casi di separazioni altamente conflittuale con dei figli minorenni, il lavoro coordinato tra avvocati, psicoterapeuta e Assistente sociale permette di abbassare il livello di conflittualità con la coppia genitoriale e di tutelare maggiormente i minori. Ho trovato inoltre preziosa la collaborazione degli assistenti sociali con pazienti affetti da patologie psichiatriche, che hanno offerto consulenze e accompagnamento socio-clinico agli utenti e ai loro familiari. Nel lavoro in équipe, riguardante persone disabili, ho ritenuto prezioso l'aiuto degli assistenti sociali per la valorizzazione delle potenzialità e delle opportunità individuali dell'utente, nonché per il lavoro sull'integrazione/inclusione sociale. La collaborazione con diversi assistenti sociali mi ha arricchito profondamente, permettendomi di sperimentare in prima persona l'efficacia del lavoro in rete. Prima di queste collaborazioni ero all'oscuro di molti servizi e altrettante opportunità di cui potevano usufruire i miei pazienti, attraverso la figura dell'Assistente sociale, sia in contesti pubblici sia in contesti privati. Questa esperienza ha cambiato la mia visione dell'intervento psicoterapeutico, ampliandone il focus e la complessità. Ogni professionalità ha le proprie qualità e i propri limiti e queste collaborazioni, riprendendo la storia dell'elefante all'oscuro, mi hanno permesso di concepire il mio intervento come il nodo di una rete più ampia e hanno fatto luce su aspetti che, attraverso le mie valutazioni e le mie conoscenze, non sarei stata in grado di vedere. Il lavoro in rete tra diverse professionalità è un arricchimento per ogni attore: l'utente, i familiari e i professionisti.

Esercizi per il lavoro in rete:

Creare una rappresentazione grafica della propria rete professionale, indicando per ogni punto il nome del professionista, la professione esercitata, l'ambito di intervento, l'indirizzo;

Verificare la qualità e il volume del proprio lavoro come libero professionista a 6 mesi dalla creazione della mappa e a 12 mesi dalla creazione della mappa;

Riflettere sugli utenti del passato, pensando a come si sarebbe potuto intervenire diversamente in un'ottica di lavoro in rete.

Esempio di complessità della rete di lavoro professionale

Bibliografia

Bertalanffy, L. (1968). *General System Theory*. Development, Applications, George Braziller, trad. it. *Teoria generale dei sistemi*, Oscar saggi Mondadori, 2004.

Folgheraiter, F. (2006). *La cura delle reti*. Erickson.

Jalâl ad-Dîn Rûmî, (2006), *Mathnawî. Il poema del misticismo universale*. Tr. C. Cerati Mandel. A cura di G. Mandel Khan, Bompiani.

Ordine Assistenti Sociali Consiglio Nazionale (2009). *Codice Deontologico dell'Assistente sociale*, fonte www.cnoas.it.

Ranieri, M. L. (2004). *Il metodo di rete in pratica*. Erickson.

Parte seconda: GLI STRUMENTI

La seconda parte del libro illustra gli **strumenti**, ovvero le modalità pratiche di realizzazione della Libera Professione e dell'Impresa Sociale, in considerazione delle motivazioni e degli obiettivi di cui si è discusso nella prima parte.

Il primo strumento preso in considerazione è la **progettazione**: modalità operativa in cui si determina la capacità di analizzare il presente come frutto delle esperienze passate, per proiettarsi verso il futuro, prevedendo tutta quella serie di interventi volti a raggiungere l'obiettivo prefissato. Un esempio concreto servirà a rendere fruibile la trattazione teorica.

Il secondo strumento in esame è il **marketing**: operazione socio-economica che si pone come luogo dell'incontro tra domanda e offerta. In concreto, qui prende vita (sotto una luce che si auspica nuova, per chi sta sviluppando questo dibattito) l'incontro tra Assistente sociale e Utente (usando il linguaggio caratteristico di questo ambito potremmo definirlo, superando barriere di tipo ideologico, Cliente). Dall'analisi degli strumenti d'impresa la trattazione focalizzerà la sua attenzione sui dispositivi tecnici del Servizio Sociale.

Il terzo strumento in oggetto sarà il **colloquio "socio-clinico"**: elemento chiave per valutare la domanda dell'utente/cliente. Analizzando, in particolare, la tipologia del bisogno, le cause della richiesta, le competenze e le risorse da attivare, il processo da intraprendere.

Il quarto strumento è il **counseling**: procedura che mira a fornire agli utenti/clienti le opportunità e il sostegno per sviluppare quelle risorse utili a promuovere il benessere, in qualità di individui e in qualità di membri della comunità di riferimento.

Il quinto strumento è il **coaching**: modalità operativa per mezzo della quale il professionista va ponendosi in qualità di facilitatore di scelte, accompagnando il cliente alla scoperta di ciò che egli predispone per sé, in riferimento alle proprie scelte e ai propri obiettivi.

Il sesto strumento è la **Mediazione Familiare**: metodo operativo che si prefigge la tutela del minore in caso di separazione conflittuale dei genitori; nei casi in cui si evidenziano conflittualità tali da incidere fortemente sulla conduzione familiare, nonché tali da ledere l'interesse dei minori si opera attraverso un altro strumento: la cosiddetta **Coordinazione Genitoriale**. Detti metodi si sostanziano in quel processo di "risoluzione alternativa delle controversie".

6. La Progettazione sociale come opportunità e guida per l'assistente sociale libero professionista

Dr.ssa Maria Anna Notaro – Assistente Sociale Specialista, consulente sociale.

Quello della progettazione è stato il primo settore in cui ho iniziato a lavorare subito dopo l'iscrizione all'albo. Operativamente ci fornisce la possibilità di svolgere un lavoro sempre nuovo e stimolante, di ricerca e osservazione, di creatività e innovatività. Inoltre, presuppone un continuo dialogo con chi questo progetto lo abita, sia professionalmente che come destinatario degli interventi. È altresì una guida, in un contesto incerto, ci fornisce come professionisti la possibilità di dirigere e definire il percorso da intraprendere verso uno scopo definito. In linea generale quando parliamo di progettazione facciamo riferimento ad azioni tecniche e metodologiche volte a gestire e organizzare strutture operative complesse, la loro pianificazione economica e delle attività da porre in essere, la gestione delle risorse materiali e immateriali, verso il raggiungimento di un obiettivo. Nello specifico, la progettazione sociale si colloca nell'ambito delle politiche sociali, ed è realizzata da soggetti pubblici, privati, o del privato sociale, nelle aree: sociale, psicologica, sanitaria, educativa e culturale, del tempo libero, dell'occupazione dello sviluppo di comunità. Essa è in stretta connessione con l'attività di Programmazione e ne rappresenta il braccio operativo. La Legge 328/2000, art. 3, co. 1 recita: *“Per la realizzazione degli interventi e dei servizi sociali, in forma unitaria ed integrata, è adottato il metodo della programmazione degli interventi e delle risorse, dell'operatività per progetti, della verifica sistematica dei risultati in termini di qualità e di efficacia delle prestazioni, nonché della valutazione di impatto di genere”*. Quindi, *“il progetto nel sociale è un dispositivo metodologico posto in essere da attori sociali i quali, sulla base di una previsione, identificano strategie ed azioni adeguate al raggiungimento – in un dato tempo e in un dato luogo – di obiettivi per i quali esistono o sono ottenibili risorse specificamente dedicate, al fine di produrre un cambiamento in ordine alla risoluzione di problemi o alla riduzione di disagi umanamente e socialmente rilevanti”*. (Sanicola et al., 2003, p. 3) *“La progettazione sociale tiene insieme l'elemento della **tecnicità** con quello della **intenzionalità**. Essa richiede una elevata tecnicità in termini di “dettaglio ordinato”, di razionalità interna, di rigore metodologico. Nello stesso tempo, trattandosi di persone che investono in persone, richiede una forte intenzionalità, un investimento di desiderio che può, se non assicurare, almeno permettere la mobilitazione della intenzionalità altrui, il desiderio al cambiamento da parte di tutti i soggetti implicati, siano essi attori o beneficiari”*. (Sanicola et al., 2003, pp.3-4) Nella pratica professionale, progettare nel settore sociale vuol dire, (individuato un dato problema, e quindi un obiettivo da raggiungere, tenuto conto delle risorse disponibili), definire azioni concrete e misurabili al fine di raggiungere uno *“stato desiderato”*. Tuttavia, nella realtà, spesso ci si trova a progettare con un processo inverso, che parte dalle risorse

economiche, e procede nella definizione di azioni utili, non al cambiamento, ma al reperimento delle risorse stesse. Come specificato in precedenza, la progettazione può essere descritta come l'azione pratica che discende dall'aspirazione teorica contenuta nell'attività di programmazione. Quest'ultima nasce e si sviluppa parallelamente alla nascita e sviluppo del welfare. “Programmazione significa definire la grammatica, le regole in base alle quali i diversi attori che operano nel sistema governano il loro processo”. (Bertin G. In Dal Pra Ponticelli , 2005, p.504), Tra programmazione e progettazione, nonostante ci sia un rapporto diretto, esiste uno scarto importante, la prima è espressione di un indirizzo politico, e in quanto tale suscettibile di parzialità; la seconda invece ha carattere fortemente operativo, quindi è strettamente legata alla realtà in cui si inserisce. Per cui, spesso, sebbene gli indirizzi programmatici siano generali e universali, l'efficacia della progettazione, o meglio l'efficacia delle azioni verso il raggiungimento dell'obiettivo, dipendono dal contesto, dal professionista che se ne occupa, dall'ampiezza della platea di interlocutori, e così via. Ciò cagiona l'impossibilità di definire progetti prestampati, e la necessità di professionisti opportunamente formati non solo nella stesura del progetto, ma anche nella gestione delle risorse, siano esse materiali o immateriali. Il progettista sociale deve anche avere buone capacità di mediazione, competenze creative, conoscenze nella gestione dei gruppi di lavoro. È nel 2019 con la norma tecnica UNI 11746 che il progettista sociale è definito come “un operatore specializzato che sviluppa e concorre alla realizzazione di progetti sociali, assumendosene la responsabilità di processo: ideazione, pianificazione, redazione, gestione, controllo e monitoraggio, valutazione di risultato e di impatto, rendicontazione”. Attribuendo, di fatto, al professionista competenze di management, potremmo altresì parlare di manager della progettazione sociale. Ancora oggi si fatica a distinguere tale figura professionale, che spesso viene confusa con l'attività di *fundraising* o peggio ridotta alla mera compilazione di format progettuali per il reperimento di fondi.

Ma, perché è importante parlare di progettazione sociale e libera professione?

I motivi sono molteplici, e hanno a che fare con ragioni legate sia a possibili scenari di sviluppo della libera professione, sia ad una *forma mentis* specifica utile nell'avvio e nella gestione dell'attività libero professionale. Nel primo caso faccio riferimento a una fetta di mercato che può e deve essere occupata dall'assistente sociale libero professionista. Sebbene la norma tecnica non disciplini in maniera così stringente l'accesso a tale professione, riconoscendo a vari professionisti in settori differenti la titolarità all'azione di progettazione sociale, noi dobbiamo iniziare ad agire rafforzando la nostra “postura professionale”, di fatto è l'assistente sociale l'unico specialista del sociale, e quindi della progettazione “sociale”, questi è detentore di un *corpus* teorico e metodologico specifico, che interviene nello spazio in cui gli individui agiscono ed interagiscono. La specificità dell'assistente sociale è quella di abitare un contesto che non rientra esclusivamente nello scenario psicologico (individuale), né in quello sociologico di osservazione e decodifica della realtà. Noi come professionisti stiamo nello spazio tra queste due discipline, quello stesso spazio abitato dalle persone

(in forma singola o collettiva) che affianchiamo e sosteniamo nel raggiungimento di uno stato di benessere. È in questo stesso spazio che la progettazione deve avere luogo, perché essa è fortemente pragmatica, legata al contesto, frutto di dialoghi e scambi relazionali continui. Nel secondo caso, a prescindere dalla nostra aspirazione professionale di occupare questa fetta di mercato, ritengo che ragionare in termini di progettazione sia fondamentale per l'assistente sociale libero professionista. Perché fornisce la possibilità di definire obiettivi, azioni e strumenti di controllo, utili all'avvio di qualsiasi progetto, anche quello libero professionale. Nell'attività di progettazione è necessario partire da un "problema" che si intende affrontare. Ragionare in questi termini vuol dire riflettere non solo sul sintomo specifico, ma sulle cause che ne hanno determinato l'insorgenza. Il c.d. albero dei problemi ci permette di chiarire il contesto, da cui è fondamentale partire per realizzare un qualsiasi progetto. In seguito alla problematizzazione, dobbiamo ribaltare lo scenario, e quello che in termini negativi abbiamo definito come problema, verrà descritto in positivo come obiettivo. A seconda dell'ampiezza dello stesso, sarà necessario definire: obiettivo generale, sotto-obiettivi (se il primo è troppo ampio) e obiettivi specifici. A cascata andremo a definire le attività, gli indicatori, le risorse necessarie (materiali e immateriali), i tempi e il cronoprogramma, e le attività di monitoraggio e controllo *ex-ante*, *in-itinere* ed *ex-post*, per ogni specifico sotto-obiettivo. Quello che è importante sapere è che tale processo a cascata segue un *continuum* che va dal massimo dell'astrazione al massimo della concretezza. Per concludere, è fondamentale avere un approccio proattivo alla progettazione, non dobbiamo attendere la pubblicazione di un bando, o l'erogazione di un contributo, ma la nostra azione professionale deve essere calibrata sull'osservazione, attenta e puntuale della realtà. I problemi esistono a prescindere dalla previsione politica, noi siamo tenuti deontologicamente a fungere da lente di ingrandimento, ad agire sul problema, a definire le azioni e le risorse che possono condurre al cambiamento. Progettare non vuol dire essere in grado di reperire fondi, ritenere che ciò sia fondamentale, devia la *ratio* alla base della progettazione, che risiede già nel suo significato etimologico che vuol dire gettare in avanti, ideare, avere l'intenzione di fare qualcosa. Se così non fosse progettare in tempo di scarsità di risorse economiche sarebbe impensabile, ma è proprio in un contesto di "mancanza" che la progettazione diviene necessaria ed essenziale, fornendoci la certezza di un processo tecnico-metodologico, che è la condizione necessaria per rispondere in maniera creativa ad istanze sociali "fluide" ed individualizzate. Lo abbiamo già detto, non possiamo prescindere dal contesto per progettare, e in un contesto liquido, anche i problemi assumono la stessa fluidità, determinando l'esigenza di risposte sempre mutevoli.

Bibliografia e sitografia

Bertin G (2003) Programmazione, In Dal Pra Ponticelli(a cura di) Dizionario di servizio sociale. Ed. Carocci Faber.

Sanicola e Trevisi (a cura di) (2003) Il progetto. Metodi e Strumenti per l'azione sociale. Ed. Liguori

<http://store.uni.com/catalogo/uni-11746>

<http://www.progettistisociali.eu/progettista-sociale>

7. Marketing di impresa

Dr.ssa Alice Mignani - Assistente sociale, Criminologa, Esperta in Comunicazione

«Nulla si crea, nulla si distrugge, tutto si trasforma»

(Antoine-Laurent de Lavoisier)

Marketing e Servizi Sociali: binomio impossibile o realizzabile? Possono gli strumenti del marketing prestarsi alle azioni tipiche del Servizio Sociale Professionale e all'operatività degli Assistenti Sociali odierni? È necessario in primo luogo definire il concetto stesso di marketing. Marketing non è sinonimo di pubblicità, come erroneamente si può pensare. Con esso si vanno a designare quell'insieme di attività e di azioni che hanno lo scopo di promuovere la vendita di beni e servizi, puntando al maggiore profitto raggiungibile. Il suo obiettivo fondante è la commercializzazione del prodotto, conseguibile attraverso l'implementazione di attività specifiche e interconnesse. Possiamo distinguere tre tipologie di Marketing: Analitico, Strategico e Operativo.

- Marketing Analitico: esso si concentra sullo studio del mercato, dei concorrenti, della clientela, e la realtà aziendale di riferimento.
- Marketing Strategico: esso si fonda sull'analisi dei bisogni espressi da individui e organizzazioni, individuando segmenti su cui è possibile operare, sia che essi siano potenziali o siano essi già esistenti. Circoscrive un mercato di riferimento definendo prodotti e/o servizi.
- Marketing Operativo: esso traduce in operatività tutte le scelte che l'azienda deve attuare al fine di raggiungere i propri obiettivi strategici.

Definizione di Marketing, secondo l'*American Marketing Association*:

“Il processo di pianificazione ed esecuzione delle attività di ideazione, determinazione del prezzo, promozione e distribuzione di idee, beni e servizi, al fine di creare uno scambio che soddisfi, nel contempo, gli obiettivi degli individui e delle organizzazioni” (Peter, Donnelly, 1999, p. 2).

Il *marketing* rappresenta, in sostanza, quel ponte per mezzo del quale una organizzazione, che ha come destinatario della sua azione un pubblico, riesce a connettersi con esso per realizzare uno scambio di beni e servizi, di benefici e risorse. Ciò si traduce in una serie di attività che rappresentano l'impalcatura di questo incontro, di questa connessione tra prodotto e valore. È un'arte che consiste nell'individuare, fornire e creare valore per soddisfare un mercato “target”, ovvero di riferimento. E attraverso questo processo: generare un profitto. In questo senso, si può affermare che una organizzazione fa marketing, nel momento in cui entra in rapporto sistematico con il suo pubblico-mercato. Quando si parla di *Marketing management*, ci si riferisce al programmare, analizzare e realizzare progetti rivolti a specifici mercati-target, per portare a scambi che soddisfino obiettivi aziendali. Il mercato-obiettivo rappresenta il riferimento da soddisfare e

verso il quale adeguare e ottimizzare l'offerta di prodotti e servizi: ciò necessita di un uso strategico della comunicazione e dell'informazione, delle tecniche di determinazione del prezzo, e dell'attività di promozione e di distribuzione, volta a motivare verso i servizi/beni offerti.

Marketing come processo di realizzazione e pianificazione di obiettivi aziendali di medio/lungo termine. A partire da una precisa analisi della domanda e dei bisogni presenti nel mercato realizza uno scambio di valore e vantaggio reciproco tra impresa e clienti. Si intesse una relazione diretta con il mercato: si cerca il profitto, percependo e individuando quella domanda portatrice di un bisogno da soddisfare. Una domanda alla quale si risponde realizzando beni e/o servizi: l'offerta. Si persegue una creazione di valore rivolta al cliente a doppio binario:

CUSTOMER VALUE: *Creazione di valore per il cliente*



CUSTOMER SATISFACTION: *Soddisfazione del cliente*

Attraverso la soddisfazione del cliente, l'impresa/organizzazione realizza il proprio profitto quindi il proprio vantaggio economico. L'approccio del *marketing* è mutato nel tempo, passando da una visione *production oriented*, ovvero finalizzata al prodotto e alla produzione, a un orientamento *marketing oriented*, focalizzato maggiormente sulla soddisfazione del cliente. Questo secondo indirizzo punta alla vendita di quei beni e servizi che si prefiggono di incontrare in maniera sempre più marcata la domanda del consumatore, individuata nella fase di analisi del mercato.

Di fondamentale importanza risulta la Comunicazione d'Impresa: quell'insieme di processi relazionali che l'organizzazione mette in atto per orientare gli atteggiamenti dei suoi *stakeholders*, ovvero gli individui passibili di influenza, portatori di interesse rispetto agli obiettivi aziendali. L'impresa persegue essenzialmente tre obiettivi, quando lavora in riferimento agli aspetti legati alla Comunicazione:

- Informare (diffondere conoscenza sul prodotto);
- Persuadere (convincere sulla validità di esso, vincendo la concorrenza);
- Motivare (condurre all'acquisto del prodotto).

La Comunicazione d'Impresa, poiché agisce come ponte tra l'azienda e il mercato, è largamente praticata in tutte le aziende. La cura dell'immagine aziendale e dei suoi valori è un perno centrale, in un mercato sempre più competitivo, dove le competenze si sovrappongono. Godere di un'immagine attraente diventa elemento di differenza in positivo, nel grande mare concorrenziale. La comunicazione è saper trasmettere contenuti emozionali; è assumersi l'impegno di rispondere

concretamente alle necessità dei bisogni dei molteplici destinatari. La comunicazione deve essere diretta, ponderata e strategica, ponendosi come finalità quella di giungere al cuore di chi la riceve. Illustrati i principi base del marketing e della comunicazione d'impresa, ci si pone vari quesiti in riferimento al nostro tema di discussione: È possibile realizzare un Servizio Sociale Libero Professionale operando in un regime di libero mercato? L'Assistente sociale che intende proporsi come libero professionista quali azione deve mettere in campo, a quali regole deve attenersi e soprattutto come acquisire utenti/clienti ai quali offrire i propri servizi e le proprie competenze?

Una prima risposta partendo da quest'ultima domanda potrebbe essere questa: "Saper fare, essere creativi, saper leggere e analizzare il mercato e l'attuale *welfare*, condurre parallelamente al proprio personale progetto imprenditoriale un'analisi del mercato e dell'utenza". In riferimento a quest'ultima: cosa si può offrire di unico e vincente? Verso quali segmenti di popolazione? Di fronte a queste domande, è necessario conoscere la propria "cassetta degli attrezzi", la propria identità professionale, e oltretutto essere pronti a proporre qualcosa di innovativo. Proprio come il marketing prescrive: offrire una risposta a domande che non sono state coperte da altri professionisti e da altri beni e servizi cui risponde il Servizio Sociale pubblico. L'Assistente sociale Libero Professionista deve conoscere i principi del *Marketing Management* e della Comunicazione d'Impresa per rendere il proprio progetto e la propria offerta validi e convincenti nell'affollato mercato delle prestazioni socio-sanitarie, nel vasto panorama delle professioni di aiuto. Un progetto di Servizio Sociale libero-professionale non fondato su una precisa analisi del mercato, della concorrenza e dei bisogni è destinato a non svilupparsi. L'Assistente sociale deve sapersi connettere al mercato e all'utenza, per realizzare uno scambio tra domanda (bisogni di persone fisiche o enti e associazioni) e offerta (produzione di beni e servizi). Ciò è possibile attraverso capacità imprenditoriali che siano in grado di coniugare: creatività, immagine e flessibilità, oltrepassando barriere professionali e scogli istituzionali per proporre qualcosa di produttivo e innovativo. L'Assistente sociale Libero Professionista, imprenditore di se stesso, deve ritagliarsi uno spazio nell'affollato mare concorrenziale, puntando, in particolare, su alcuni aspetti legati al bene/servizio offerto:

- Differenziazione e qualità: essere capaci di proporre qualcosa di differente rispetto a quanto già presente sul mercato, o almeno, se si decide di battere il medesimo terreno d'offerta, cercare di differenziare in termini di *qualità*, e quindi a fronte della stessa tipologia di servizio, oltrepassare la concorrenza su questo versante secondo la logica della *Total Quality Management*;
- Specializzazione: saper circoscrivere la propria offerta di beni (specializzandola rispetto a un preciso segmento di utenza), per soddisfare specifici bisogni della clientela. Puntare sulla qualità, sulla distribuzione capillare dell'offerta e sulla competitività del prezzo. Differenziare la propria offerta significa indirizzare il proprio sguardo sulla qualità, coniugando competenza, ricerca e formazione. Un imprenditore sociale deve distaccarsi dalla concezione classica di dipendente pubblico e saper inventare e reinventare la sua cassetta degli attrezzi e di competenze proprie della professione.

Bibliografia

Bartolomei A., Passera A. L (2010). *L'Assistente sociale – Manuale di Servizio Sociale professionale*, Edizioni CieRre.

Lanfranco G., Pisciotta S. (2007). *Il marketing sociale dei servizi alla persona*, Carocci Faber.

Mignani. A. (2016). *La libera professione nel Servizio Sociale – The Freelance Social Work*.

Paul Peter J., Alberto Pratesi C., H Donnelly. Jr. J. (2008). *Marketing*, quarta edizione, Mc Graw Hill.

8. Libera Professione ed Impresa Sociale: l'importanza dell'uso dei Social

*Dott.ssa Ylenia Mapelli, Assistente sociale - Cofondatrice di Social Workers Project Aps;
Collaboratrice del Gruppo di Lavoro CROAS Umbria da Maggio 2019*

8.1 La nascita dell'Assistente sociale nel mondo Social

La figura professionale di aiuto dell'Assistente sociale è entrata piano piano nel mondo Social ancora prima della comparsa di *Facebook, Twitter, YouTube* e Instagram - giusto per citare le App Social più gettonate - e le prime presenze ed esperienze online risalgono ai primi anni '90 come l'ASIT (Servizio Sociale Su Internet), Servizi Sociali On line (SOS) di Antonio Bellicoso, Ombretta Okley, assistentisociali.org di Marianna Lenarduzzi, assistentesocialeprivato di Elena Giudice, Rosi Paonessa, Letizia Espanoli etc. Fino ai tanti nomi di nuovi colleghi *blogger*, quali Sabrina Ritorto e Romina Frosini.

Questi sono solo alcuni nomi che hanno fatto di questa forma di comunicazione una modalità per innovare la nostra professione e allo stesso tempo offrire servizi a tutta la comunità in tempi minori. Ma la nostra figura si è fatta strada piano piano all'interno di questi uffici virtuali, perché raccontare la nostra professione attraverso immagini e brevi post non è di certo facile, ed è qui che emerge la nostra capacità di valutare e selezionare cosa scrivere, come, rivolto a chi e quando, ma soprattutto quale immagine allegare.

Sì, avete capito bene, per noi assistenti sociali la difficoltà maggiore di utilizzare queste piattaforme Social è proprio la scelta di quest'ultime, poiché oggi prima arriva il messaggio che inconsciamente trasmette l'immagine e poi tutto il resto. Ma la decisione di ricorrere all'utilizzo di queste nuove modalità di comunicazione da parte nostra, ove la relazione con l'utente non è di persona, è nata dal bisogno stesso della comunità, la quale chiedeva la nostra presenza anche online, per poter dare risposte immediate, per far sentire loro che noi ci siamo, anche in una realtà virtuale, apparentemente fatta di soli *like* e commenti, a volte anche difficili da comprendere e/o rispondere in modo competente e puntuale.

Ciò non significa che siamo chiamati a venir meno al nostro Codice Deontologico, ma solamente cercare di approfittare di questa nuova occasione, che i singoli, gruppi e comunità ci hanno dato per far rivalutare la nostra professione, poiché di solito non mancano gli stereotipi per definirci in modo inappropriato e/o incompetente da parte dei *Mass Media*, Giornalisti e tante altre figure professionali non solo di aiuto, con le quali ci rapportiamo, oltre che dagli utenti, i quali probabilmente peccano di disinformazione e/o di brutte esperienze. Per tutte queste motivazioni l'Assistente sociale si mette

nuovamente in gioco, in veste di imprenditore della professione in chiave *Social* e soprattutto alla portata di tutti, data la velocità di diffusione delle informazioni via internet.

8.2 La metodologia raccontata attraverso una esperienza sul campo virtuale

Abbiamo scritto nel paragrafo precedente com'è nata la figura dell'Assistente sociale all'interno dei mondi Social, per chi e quali sono le ragioni, ma per definire questa nuova sfumatura della professione non basta, è necessario anche descrivere in che modalità esprime la propria dottrina e metodologia all'interno delle varie App *Social*.

Per questo vi racconto la mia esperienza, frutto di corsi di specializzazione in *Social Business* (ancora da terminare), grazie ai quali ho acquisito maggiore chiarezza del ruolo che ricopriamo all'interno di questi nuovi uffici virtuali.

Il ruolo che siamo chiamati a ricoprire è il nostro, quello di essere e fare gli agenti di cambiamento, ma la metodologia è decisamente diversa, poiché ad oggi le persone in internet vogliono conoscere più che altro il lato umano di chi ricopre determinate professioni, così da decidere se fidarsi e/o affidarsi o meno.

Infatti; è proprio da questo loro bisogno che ho attivato all'incirca 2 anni fa una mia attività originale - e sicuramente in Italia ancora fuori dal comune - l'Assistente sociale *Influencer*.

Non sono la Chiara Ferragni del Servizio Sociale in Instagram, solamente racconto la mia vita da professionista attraverso altre mie passioni, così da far vedere ai miei *followers*, che nonostante ricopra un ruolo complesso, delicato e difficile anche da conoscere e comprendere, sono una giovane ragazza come loro, che affronta le loro stesse difficoltà dal lavoro (anche se nel mio caso ho cercato di inventarmi e reinventarmi) allo studio, alla vita di tutti i giorni.

E allora ho continuato su questa scia fino ad oggi e conto di farlo ancora, poiché ho avuto - e continuo ad averlo quotidianamente - un ottimo feedback da parte non solo di chi mi segue, ma anche dei cosiddetti scettici, e quindi credo sia giusto e doveroso continuare a raccontare ciò che di bello offre il nostro essere e fare l'Assistente sociale, anche in chiave personalizzata, ma senza mai venir meno ai Principi, Valori e Doveri propri della nostra professione ed esplicitati all'interno del nostro Codice Deontologico.

Infatti, non pubblico mai il mio lavoro che svolgo sia con i professionisti sia con gli utenti, questo non solo è dettato dalla Legge n°119/2001 e riportata al Titolo III, Capo III del Codice Deontologico precedente in vigore fino al 31 Maggio 2020 e presente anche nel nuovo Codice Deontologico al Titolo IV, Capo II, ma anche dal mio buon senso e infinito rispetto delle persone, a prescindere che siano colleghi, professionisti e/o utenti, con le quali instaurò una relazione di natura professionale.

Pertanto, la metodologia richiesta dai Social è quella del non essere professionisti che tendono ad essere quello che non sono nella realtà, e più essere professionali in chiave spontanea e naturale, senza troppi filtri aulici tra una descrizione di un post e un altro, poiché ricordiamoci che la prima regola

dei Social è arrivare a tutti, quindi una forma e dei vocaboli semplici, ma di effetto sono sempre la soluzione migliore.

Questo è quello che ho creato per la piattaforma *Instagram*, un vero e proprio mondo *Social*, in cui vi sono tante figure, di cui alcune con un'identità definita come il mio profilo, altre non ancora.

Questo accade, perché attualmente riuscire a definirsi in modo chiaro, diretto e semplice non è così scontato come può sembrare, dato che molti dei *followers* girano tra un profilo e un altro solo per il gusto di vedere le vite altrui o per acquistare oggetti ad un prezzo apparentemente inferiore a quello dei negozi fisici.

Invece, per quanto riguarda il mondo di *Facebook* ho attivato una Pagina, che a sua volta si collega anche ad Instagram, che ha un taglio completamente diverso dal mio Account aziendale Instagram.

Infatti; questa pagina *Facebook* tratta del mio Team di Lavoro: *Social Workers Project*, che è nato alla fine del 2018 ed è composto da 5 Assistenti Sociali con diverse specializzazioni e 2 esperti in Comunicazione, già presenta degli ottimi risultati, dati da una folta clientela, partecipe e stimolata a non solo iscriversi ai nostri Corsi sia per gli Aspiranti Assistenti Sociali sia Albo A sia Albo B, ma anche ad altri Corsi, che momentaneamente sono attivi solo in Umbria, ma data la grande richiesta anche online stiamo lavorando per adattarli anche ad un formato e piattaforma simile. Ad oggi, siamo cresciuti, e dal 2019 siamo diventati un'Associazione a Promozione Sociale, di cui sono una cofondatrice.

In questo caso la metodologia che abbiamo e che applichiamo giornalmente non è solo quella di sponsorizzare i nostri progetti e/o i nostri corsi, bensì anche e soprattutto la nostra costante disponibilità di rispondere veramente a tutti quelli che hanno delle curiosità, dubbi, informazioni e molto altro, scaturite molto spesso dai nostri post non solo fatti di corsi e/o consulenze, ma fatti in modo particolare di piccole pillole di Servizio Sociale e Metodi e Tecniche per gestire al meglio alcuni momenti della propria vita, o addirittura anche post informativi non solo per la comunità - in particolar modo quella Umbra - dei nuovi Servizi Alla Persona che emergono ultimamente, ma anche rivolti a voi colleghi e alle volte anche ad altre professioni con le quali collaboriamo.

Questa scelta è stata frutto di diversi sondaggi fatti prima dell'apertura della Pagina e di Instagram svolti presso il nostro territorio, dai quali è emerso che le fasce di età tra i 15 e i 35 anni, a prescindere dal grado di studi, vengono affascinati da dei contenuti online stimolanti, e che raccontino qualcosa di nuovo e in modo innovativo e al passo coi tempi, e possibilmente descritto in modo breve, ma chiaro.

E, quindi, basandoci su questi dati abbiamo pensato che fosse al quanto originale fare dei post di questo tipo, così da attirare e incuriosire diversi target di persone per far conoscere la professione di Assistente sociale Libero Professionista, in chiave leggera, ma non per questo meno approfondita o meno professionale.

8.3 È davvero utile e funzionale la nostra professione nei Social?

Porsi questo quesito, dopo aver raccontato la mia esperienza sul campo virtuale per potervi spiegare in modo preciso l'utilizzo dei Social di oggi e la metodologia, potrebbe sembrare fuori luogo, ma non è così.

Questo perché ad oggi, anno 2020, vi è stato un *exploit* di colleghi che hanno scelto di buttarsi - nel vero senso del termine - in questa forma di comunicazione.

Purtroppo, non è una forma di comunicazione per tutti e non si può scegliere, poiché vi è una forte crisi lavorativa, esattamente come la scelta di intraprendere questa strada prima di studi e poi professionale.

Voi potreste dirmi, che basta fare alcuni corsi di approfondimento per riuscirci e io vi dirò che non bastano solo alcuni corsi, poiché questi aggiornamenti hanno una loro complessità, che si riesce poi a trasferire nel lavoro pratico con dei buoni, se non ottimi risultati, se solo se vi è un'attitudine alla base e una personalità in grado di riuscire a creare legami forti anche tramite uno schermo e/o *display* di uno *smartphone*, *tablet* e tanti altri mezzi tecnologici, che supportano questo modo di fare la Libera Professione e/o Impresa Sociale in modo *Social*.

Tuttavia è utile e funzionale essere e fare l'Assistente sociale nel mondo Social, ma non lo sarà se lo faceste solo per un torna conto economico, perché credetemi fino a che avrete raggiunto il vostro obiettivo passeranno anni; o per mancanza e/o voglia di cercare e trovare la propria, vera strada lavorativa per ogni Assistente sociale che è in voi.

Dunque, sì, è necessaria la nostra presenza online, in quanto è un'estensione della promozione, sviluppo, sostegno e tutela a favore della comunità, secondo l'Art.36, Capo I, Titolo IV del Codice Deontologico (2009), e allo stesso tempo è un'ulteriore occasione per una corretta e diffusa informazione dei nostri contenuti scientifici e pratici (Art. 39, Capo I, Titolo IV, Codice Deontologico, 2009); però non si deve correre il rischio di esserci a prescindere, perché secondo molti, oggi, va di moda, perché noi non siamo una tendenza del momento, bensì una figura professionale di aiuto, che deve saper sfruttare al meglio qualsiasi risorsa in modo costruttivo e produttivo, soprattutto per far raggiungere un ottimo stato di *welfare* ai singoli, gruppi e comunità, in virtù della nostra ottica trifocale, guidata dai nostri 3 mandati, quali siamo costantemente chiamati ad applicare nella nostra vita professionale e lavorativa, così come in quella Social.

9. Il colloquio: evoluzione, strumenti e tecniche nella libera professione

Dr.ssa Veronica Acciani – Assistente sociale libera professionista

«Sconfinare sono le emozioni, ci sono emozioni forti ed emozioni deboli, emozioni che non possono fare a meno di dilatare il colloquio, il dialogo, con gli altri. Esistono, invece, emozioni che spengono questo dialogo, che finiscono con il rendere più difficile la continua relazione che noi abbiamo con gli altri».

(Eugenio Borgna)

In questo paragrafo verrà illustrato il lavoro socio-clinico dell'Assistente sociale, così come emerge dai metodi e dalle tecniche che il professionista utilizza all'interno del suo lavoro.

Prima di inoltrarci in questioni di metodo, va definita la veste professionale relativa al ruolo di questa figura. L'Assistente sociale è un professionista che opera attraverso conoscenze e metodi specifici, svolgendo la propria attività nell'ambito delle comunità a favore di individui, gruppi e famiglie. Opera per prevenire e risolvere situazioni di bisogno; aiuta gli utenti nell'utilizzo delle risorse personali e comunitarie; favorisce l'autonomia e l'assunzione di responsabilità; organizza e promuove interventi e servizi nell'ambito territoriale con la collaborazione del settore pubblico e privato, al fine di ridurre situazioni di disagio e di emarginazione.

Quando parliamo del lavoro socio-clinico dell'Assistente sociale ci riferiamo ai mezzi e agli strumenti con i quali effettua una valutazione di tipo professionale. Dal colloquio con l'utente emergono le cause che hanno determinato e determinano situazioni di disagio sociale: individuali e/o familiari. La dimensione individuale e la dimensione familiare sono i luoghi in cui è radicata la difficoltà; i lasciti genitoriali segnano involontariamente l'aspetto interiore delle persone, vincolando i comportamenti. Il colloquio è uno degli strumenti che l'Assistente sociale utilizza per raggiungere obiettivi finalizzati al cambiamento, e che consente di sviluppare un progetto d'aiuto coerente in relazione ai bisogni.

L'Assistente sociale che svolge la Libera Professione nell'ambito del privato si definisce in modo differente da coloro che fanno parte di un ente accreditato e che operano facendo riferimento a un mandato istituzionale. Il professionista consulente quindi diviene il tecnico del Servizio Sociale che da «agente di cambiamento» (Ranieri, 2016) è passato oggi a ricoprire un ruolo strategico e di rilievo nella vita delle persone, oltre che a livello comunitario e istituzionale, divenendo un promotore manageriale, ricoprendo spesso un ruolo in prima linea in tutte quelle situazioni di difficoltà. Questa nuova figura di Assistente sociale-libero professionista nel colloquio spesso viene a trovarsi in contesti diversi da quello classico e può svolgere il suo lavoro anche presso le abitazioni delle persone che lo contattano al fine di un aiuto dove, al contrario, l'ente tradizionale spesso non arriva. In tal

caso il consulente ha la possibilità di leggere prima i bisogni, identificare le risorse e convogliare le azioni verso un obiettivo predefinito, è un abile progettista.

Il colloquio è uno scambio tra due persone, un'interazione verbale, un incontro che definisce la relazione; il luogo in cui un professionista conduce e un utente porta contenuti. Attraverso di esso il professionista arriva all'individuazione delle criticità. Avviato il colloquio, è necessario capire le motivazioni che hanno spinto la persona a chiedere aiuto. Il professionista cercherà di sostenere i timori e le resistenze dell'utente-cliente arrivando, attraverso un'attenta analisi dei fatti, a comprendere a pieno le problematiche di cui l'utente è portatore. La verifica e l'accertamento dei fatti e delle situazioni direttamente correlate al caso sono le fasi cui è necessario attenersi per riuscire a pervenire a una decisione ponderata adatta allo sviluppo di un'ipotesi di lavoro. Si è consapevoli che le difficoltà di una persona derivino dalla incapacità a mettere in atto quelle risorse necessarie alla soluzione del disagio, vuoi derivanti dal contesto sociale di appartenenza, vuoi derivanti dalle mancanze individuali e/o familiari.

Affinché la diagnosi sociale possa risultare adeguata per dare avvio al processo di aiuto è necessario comprendere con dovizia la richiesta di assistenza avanzata dall'utente.

Nel primo colloquio è importante stabilire i presupposti della relazione e del rapporto fiduciario. Il professionista attraverso un'accurata disamina dei segnali verbali e non verbali della persona avrà cura di osservare ciò che l'utente sostiene e il modo in cui lo esprime, così come considerare il suo aspetto esteriore, ovvero tutti quei segnali utili a formare una corretta valutazione della persona e del bisogno di cui è portatrice. L'Assistente sociale deve saper cogliere, sospendendo ogni giudizio che possa sfociare in un pregiudizio. L'ascolto attivo presuppone un approccio alla comunicazione di tipo partecipativo, orientato alla valorizzazione e all'interazione, concentrato sulla componente emotiva e finalizzato all'attivazione di quelle risorse volte a trattare i motivi del disagio.

L'ascolto rappresenta una risorsa fondamentale cui affidarsi per saper interagire e per saper mostrare all'altro che noi siamo capaci ad accogliere il suo bisogno.

Ascoltare attivamente significa:

- Essere empatici;
- Riconoscere e accettare il punto di vista di chi ci sta di fronte;
- Accogliere e comprendere emozioni, dubbi, preoccupazioni manifesti;
- Saper restituire tale comprensione facendo sentire la nostra presenza.

Sento, colgo, interiorizzo il contenuto e le emozioni del momento, ne riconosco la rilevanza: tale contenuto e tali emozioni rappresentano il punto di partenza, il quadro di riferimento all'interno del quale poter poi collocare le informazioni e/o le proposte concordate.

Dal colloquio emergono le varie fasi del processo di aiuto, definibile come un insieme di azioni che si susseguono nel tempo, determinate da una logica, tese a fornire un aiuto alla persona. Le fasi del

processo di aiuto costituiscono uno schema-base di riferimento per impostare un intervento clinico-sociale. L'Assistente sociale, durante il colloquio, ha come riferimento le seguenti fasi:

- Individuazione del problema;
- Analisi del problema e delle risorse disponibili;
- Valutazione (*assessment*) del problema e messa a fuoco degli obiettivi dell'intervento;
- Elaborazione del progetto di intervento e contratto;
- Realizzazione del progetto di intervento;
- Verifica e valutazione dei risultati ottenuti;
- Conclusione del progetto di aiuto.

L'Assistente sociale coinvolgerà l'utente, affinché la sua partecipazione, nel processo di aiuto diventi un percorso congiunto. La condivisione del progetto è un'azione tesa a responsabilizzare l'utente in riferimento a quell'insieme di decisioni finalizzate a superare il bisogno. Sebbene occorre ricordare che le fasi metodologiche non sono sempre identificabili, in quanto la loro disposizione nel tempo può subire delle variazioni in base ai singoli casi.

Le verifiche in itinere sono fondamentali per orientare e ridefinire gli interventi in funzione degli obiettivi e dei risultati attesi.

Nel lavoro sociale sono presenti varie tipologie di colloquio, le quali si differenziano in riferimento ai contesti in cui si svolgono o agli obiettivi che ci si prefigge:

- 1) Colloquio informativo o di segretariato sociale (Ranieri, 2016 p.199); è un servizio che ha l'obiettivo di informare i cittadini sul complesso dei servizi e delle prestazioni sociali, sanitarie, educative e culturali, sia pubbliche che private nell'ambito territoriale di appartenenza. Si propongono una finalità informativa (iniziale) volta a descrivere le modalità per accedere ai Servizi. Ha una funzione di orientamento;
- 2) Colloquio di prima accoglienza o di primo contatto: è un servizio che si svolge all'inizio della relazione d'aiuto. Prevede un ascolto strutturato teso a individuare i bisogni della persona;
- 3) Colloquio di valutazione (*assessment*): è un servizio che si propone di programmare un progetto d'intervento specifico sulla persona, prevedendo degli step di verifica durante il processo d'aiuto;
- 4) Colloquio di monitoraggio: è un servizio volto a controllare se le azioni stabilite siano in linea con gli obiettivi prefissati. Si sta seguendo la linea giusta? Sono sopravvenute altre criticità?;
- 5) Colloquio di consulenza: servizio in cui il professionista offre un parere su un determinato caso. L'Assistente sociale consulente si pone come collante fra l'utente-cliente e le istituzioni (pubblico-private), cercando di offrire il proprio contributo in maniera più incisiva rispetto a come è stato gestito il caso fino a quel momento;

6) Colloquio motivazionale: è quel tipo di colloquio in cui si fa leva sulla motivazione del soggetto.

Il colloquio motivazionale deve tendere a esplorare e a sostenere la persona; l'obiettivo è di far emergere quelle motivazioni che porteranno l'individuo al cambiamento, lavorando sugli aspetti mentali ed emozionali;

7) Colloquio a domicilio: esso si svolge nello spazio di vita dell'utente. Ha come obiettivo una valutazione socio-ambientale dell'utente all'interno del suo nucleo abitativo. Ci troviamo in un *setting* differente dall'ufficio. Ciò si verifica quando la persona è impossibilitata a recarsi presso il servizio a causa di un'invalidità o nel caso si stabilisca (su decisione del Tribunale dei minori o di altri Enti Pubblici abilitati) la necessità di una valutazione di questo tipo.

Il colloquio è uno strumento essenziale, in quanto aiuta la persona a prendere consapevolezza della propria situazione e delle proprie potenzialità, attraverso l'individuazione delle proprie risorse e delle risorse dell'ambiente di riferimento. La gestione delle prestazioni e dei servizi vanno viste in una prospettiva di collaborazione con il territorio e le sue reti.

Il lavoro dell'Assistente sociale, quindi, non comprende solo la creazione del progetto d'intervento con l'utente-cliente, ma è un lavoro complesso che investe gli elementi comunitari del territorio. Le dinamiche individuali nascono e si sviluppano nell'ambito familiare dove prende forma la psicologia dell'individuo, così come nascono e si sviluppano sotto l'influenza del paese in cui si nasce, si vive e ci si nutre. Lo sviluppo personale ed esistenziale si forma nell'intessere del tempo grazie (sistemi intergenerazionali) e dello spazio (sistema dei luoghi di appartenenza). Il rispetto del valore e dell'importanza di ognuna di queste istanze può determinare il benessere o meno dell'individuo, della famiglia, del gruppo, di una intera comunità.

In tal caso non possiamo non menzionare le «lealtà invisibili» (Boszormeny-Nagy, M. Spark, 1988 p. 56) di Ivan Boszormenyi-Nagy (psichiatra), conosciuto come pioniere della teoria sistemica. In questo libro viene trattato il modello dell'approccio contestuale in cui si evidenzia che si deve interagire con «lealtà» verso le norme della famiglia, una lealtà che consenta a ogni componente di legare la propria vita a quella degli antenati e di trasmetterla alla posterità.

In ogni famiglia, a detta di Nagy, esisterebbe un registro implicito, contenente la contabilità del «dato» e del «ricevuto» in termini di amore, affetto e sostegno per i singoli membri. Un «libro dei conti» in cui «quello che spetta a sé» deve essere in equilibrio con «quello che spetta agli altri» (Boszormeny-Nagy, M. Spark, 1988 p. 56).

Essere un membro leale all'interno di un gruppo dà la possibilità a ciascuno di interiorizzare le aspettative del suo gruppo e di donargli energia nuova attraverso l'accudimento di una nuova generazione. Spesso la fuga davanti agli obblighi della famiglia può generare un senso di colpa insopportabile, diffuso e apparentemente inspiegabile anche di natura esistenziale, che genera nella persona un malessere. Difatti, prosegue Nagy, gli obblighi derivanti dal rispetto di una o più leggi di

lealtà possono essere configurati alla stregua di «fili invisibili» che tengono insieme le varie anime del comportamento relazionale sia nella famiglia che nella società più ampia.

In tal caso, la lealtà può essere descritta come «l'atteggiamento fiducioso e positivo» verso quello che può essere chiamato «oggetto» di una qualche fedeltà e che col tempo diventa anche obbligo (Boszormeny-Nagy, M. Spark, 1988 p.58).

Per questo l'Assistente sociale opera attraverso il lavoro socio-clinico: per conoscere approfonditamente quelle che sono le regole della famiglia e cercare di individuare le problematiche per accompagnare la persona attraverso un percorso di crescita individuale nei luoghi che vive. Tali comportamenti possono influenzare la struttura psicologica della persona stessa e diventano coercitivi nel caso in cui un membro sacrifica i propri desideri alle necessità altrui.

Bibliografia e sitografia

Boszormenyi-Nagy I.e M.Spark G. (1988). *Lealtà invisibili*. Astrolabio.

Piscitelli D. (1996). *Il lavoro socio-clinico dell'Assistente sociale*. Vita e Pensiero.

Ranieri M.L. (2016). *Assistenti sociali domani*. Erickson.

[https:// www.assistentsociali.org/serviziosociale/strumentidelserviziosociale.htm](https://www.assistentsociali.org/serviziosociale/strumentidelserviziosociale.htm)

http://www.terapiaconsulenza.it/1/assertività_1_ascolto_attivo_97000118.html

<https://www.formazioneres.it/ascolto-attivo.html>

10. Assistente sociale e attività di *Counseling*

Dr. Francesco Pierri - Assistente sociale e Mediatore Sociale

In un'epoca in cui lo scenario globale dal punto di vista tecnologico, politico e culturale si sviluppa in una continua e rapida trasformazione viene chiesto a ogni singolo professionista di investire, sperimentando energie e risorse: modelli organizzativi e di gestione innovativi che siano in grado di mantenersi al passo col tempo. In Italia, in modo particolare, in un contesto contrassegnato dalla contrazione della spesa pubblica e dall'aumento di quella privata, vengono invitate tutte le professioni socio-sanitarie a una riformulazione del proprio *modus operandi*. Un ri-adattamento, una ri-evoluzione del proprio assetto tecnico-organizzativo, in un'ottica di servizio che rispecchi la società nelle sue trasformazioni esponenziali. Questa "trasformazione" è figlia di fenomeni molteplici, quali:

- Aumento dell'aspettativa di vita;
- Flussi migratori;
- Crisi economica e finanziaria.

Elementi che hanno costretto a una riflessione sulla sostenibilità del sistema stesso e sul modello italiano che basa i suoi valori specifici su universalità, equità e solidarietà sociale. È nel Terzo Settore che si individua lo strumento di solidarietà sociale ed eguaglianza sostanziale e, con questi, il progresso umano e socio-economico. Da diversi anni era attesa la riforma del Terzo Settore, infine approvata nel luglio del 2017. La riforma rimpiazza una legislazione lacunosa, sparsa e frammentata. Individua e ridisegna il perimetro del terzo settore mediante una definizione chiara e inequivoca degli enti che lo compongono e del volontariato (Antonio Fici, 2018).

In questo scenario nascono nuovi bisogni, nuove esigenze, che richiedono l'interfacciarsi di diversi professionisti e l'utilizzo di strumenti nuovi, per poter dare una risposta quanto più reale e coerente possibile: "Nel nostro paese oggi non si diventa liberi professionisti per caso, ma fondamentalmente per due ordini di ragioni: diventare imprenditori di se stessi offrendo le proprie competenze professionali sul mercato, dando quindi una risposta positiva all'effettiva impossibilità di accedere all'impiego tramite concorsi pubblici, e per creare servizi alternativi al sistema pubblico, sempre più oberato di lavoro ed essenzialmente bloccato da una morsa di carenza di risorse umane e materiali e di innovazione" (Cirulli D., 2017).

La sfida che l'Assistente sociale di oggi (e di domani) si trova (e si troverà) ad affrontare, è quella di poter operare in maniera innovativa, aggiornata, aderente ai cambiamenti dell'epoca senza però tradire il proprio codice deontologico, un mandato sociale e istituzionale attraverso cui legittima il

proprio lavoro, in uno scenario dinamico in continuo mutamento. Ecco che negli ultimi anni la professione di Assistente sociale si è arricchita di strumenti e metodi nuovi. Prende sempre più spazio il “*counselling*” o *counseling*, forse da sempre in maniera quasi inconsapevole, utilizzato dagli operatori della nostra professione, ma che oggi emerge come professione/tecnica/competenza a tutti gli effetti, la quale richiede un saper fare e un saper agire ancor più strutturato e consapevole nei diversi ambiti in cui trova applicazione.

Crescono le tipologie di *counselling*: spirituale, filosofico, educativo, psicologico, sociale, medico, motivazionale; e si moltiplicano i corsi di formazione aperti a tutte le professioni d’aiuto riguardo a questo nuovo strumento o arte che dir si voglia.

Il *counselling* è una metodologia di lavoro nata dalla Scuola Anglosassone, sviluppatasi negli USA, spesso confusa con la psicoterapia, seppur ben diversa. Esso spazia in un range d’azione che trova nella concretezza il suo spazio ideale.

Il termine *counselor* inizia a essere utilizzato a partire dagli anni novanta nei corsi di formazione organizzati nelle scuole di psicoterapia e nell’associazionismo. Nel 2000, negli elenchi del “IV Rapporto di monitoraggio sulle Associazioni rappresentative delle Professioni non regolamentate” del CNEL, sono riportate per la prima volta due associazioni di *counseling*.

La traduzione di *counseling*, in italiano consulenza, è controversa in quanto un altro termine “*consulting*”, ha in inglese un significato analogo. È altresì problematica la sua traduzione con “consiglio”. La similarità linguistica tra le parole “*counseling*” e “consiglio” può infatti trarre in inganno. Secondo Pierluigi Pagani (Medico Italiano, Presidente Onorario della S.I.P.I., Direttore della Scuola Adleriana di psicoterapia e dell’Istituto Alfred Adler di Milano):«[...] uno degli elementi distintivi del *counseling* rispetto alla situazione del consiglio è che, nel primo caso, la relazione si svolge con un esperto ed è finalizzata alla ricerca di una strategia per rendere possibili scelte o modifiche, nel secondo caso, invece, la relazione è paritaria e consiste nel suggerire [...]» (Pier Luigi Pagani, 1998,).

Scrive Fabio Folgheraiter (Professore ordinario della Facoltà di Scienze Politiche e Sociali, Sede di Milano, Dipartimento di Sociologia, dell’Università Cattolica del Sacro Cuore): “Il *counseling* non è soltanto uno strumento di lavoro, una metodica operativa. Si tratta anzitutto di una geniale riconcettualizzazione dell’aiuto [...], un particolare modo di intendere il supporto interpersonale del tutto controintuitivo rispetto a ciò che il puro buon senso farebbe immaginare e che in effetti è stato immaginato per tanti decenni” (Folgheraiter F., 2004).

L’elemento che, a mio parere, rende il *counseling* strumento privilegiato ed emblematico per l’Assistente sociale libero professionista, è il fatto che cambia) totalmente la prospettiva dell’utente. La cornice, infatti, è quella dell’incontro tra professionista e cliente: è la persona a determinare l’esito dell’intervento che non necessariamente coincide totalmente rispetto a quanto progettato dall’operatore, il quale non si fa portatore di una soluzione, ma svolge una funzione di

accompagnatore verso una soluzione, in un percorso d'aiuto che può mutare in itinere tendo conto di variabili che rispecchiano un contesto non pre-standardizzato. Trasformando, dunque, concettualmente il servizio e il ruolo dei protagonisti dell'aiuto. L'utente non è un cittadino che passivo o da considerare un semplice inviato in un servizio il quale "aspetta l'aiuto", ma è un protagonista attivo che sceglie e valuta, in prima persona, il percorso d'aiuto, che è il proprio percorso. È quanto afferma il CNCP (Coordinamento Nazionale *Counselor* Professionisti) che all'art.6 definisce il *counseling* come "un processo relazionale tra *counselor* e Cliente, o Clienti (individui, famiglie, gruppi o istituzioni). Il *counselor* è la figura professionale che aiuta a cercare soluzioni di specifici problemi di natura non psicopatologica e, in tale ambito, a prendere decisioni, a gestire crisi, a migliorare relazioni, a sviluppare risorse, a promuovere e a sviluppare la consapevolezza personale su specifici temi. L'obiettivo del *counseling* è fornire ai clienti opportunità e sostegno per sviluppare le proprie risorse e promuovere il proprio benessere come individui e come membri della società affrontando specifiche difficoltà o momenti di crisi.

Il cliente è la persona, la coppia, la famiglia o l'organizzazione che richiede di essere aiutata mediante un'opera di supporto, in un percorso formativo o in un processo di sviluppo personale inerente a una specifica problematica". Specifica inoltre all'art. 7 (responsabilità del *counselor*) che "la relazione di *counseling* ha il suo fondamento nel rispetto reciproco definito da precisi confini professionali. Il *counselor*, consapevole delle differenze personali e culturali, riconosce la libertà del Cliente di esprimere se stesso, di comunicare i suoi bisogni e le sue credenze; riconosce il suo diritto ad autodeterminarsi e di stabilire gli obiettivi per il proprio sviluppo e benessere. È responsabilità del *counselor* operare nell'ambito delle competenze che gli sono proprie e per le quali ha avuto una formazione adeguata e certificata. È responsabilità del *counselor* farsi carico della propria formazione permanente, del proprio continuo sviluppo personale e professionale e della propria supervisione" (https://www.cncp.it/public/articoli/1400/Files/Statuto%20del%20CNCP%20Repertorio%201152_4277.pdf).

È in questo nuovo assetto normativo, concettuale e metodologico che l'Assistente sociale libero professionista trova ampio spazio d'azione. Il *counseling* trova un largo impiego in tutti quegli spazi di intervento in cui necessiti una forte competenza comunicativa e la necessità di attivare processi di cambiamento che vadano in direzione dell'*empowerment* della persona, della famiglia, della comunità. In questo senso diventa uno strumento principe dell'Assistente sociale. È la stessa Federazione Internazionale del Lavoro Sociale (*International Federation of Social Work*) che nel documento stilato nel 2000, in relazione alla definizione di Servizio Sociale, cita il *counseling* come una delle pratiche dell'Assistente sociale.

Lo stesso Codice Deontologico (2020) dell'Assistente sociale identifica i presupposti su cui si basa la professione: "L'assistente sociale promuove opportunità per il miglioramento delle condizioni di vita della persona, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle loro diverse aggregazioni sociali;

ne valorizza autonomia, soggettività e capacità di assunzione di responsabilità, sostenendole nell'uso delle risorse proprie e della società, per prevenire e affrontare situazioni di bisogno o di disagio e favorire processi di inclusione”.

L'Assistente sociale pone la persona al centro di ogni intervento. Considera e accoglie ogni persona portatrice di una domanda, di un bisogno, di un problema come unica e distinta da altre in analoghe situazioni e la colloca dentro il suo contesto di vita, di relazione e di ambiente, inteso sia in senso antropologico-culturale che fisico. Analogamente, l'attività di *counseling* si definisce come: «[...] un'attività il cui obiettivo è il miglioramento della qualità di vita del cliente, sostenendo i suoi punti di forza e le sue capacità di autodeterminazione. Il *counseling* offre uno spazio di ascolto e di riflessione, nel quale esplorare difficoltà relative a processi evolutivi, fasi di transizione e stati di crisi e rinforzare capacità di scelta o di cambiamento» (AssoCounseling, 2011).

A mio avviso, diventa palese il fatto che da sempre il *counseling* sia uno strumento intrinseco all'operato dell'Assistente sociale, poiché indica un'attività professionale che tende a orientare, sostenere e sviluppare le potenzialità del soggetto, promuovendone atteggiamenti attivi, propositivi e stimolando le capacità di scelta. Lo sviluppo di una letteratura, di un apparato tecnico-metodologico. È importante, dunque, che l'Assistente sociale sia attento a leggere le trasformazioni della società e in maniera direttamente proporzionale alla nascita dei bisogni nuovi, sfruttando al meglio tutti gli strumenti innovativi professionali.

Diventa fondamentale il costante aggiornamento delle tecniche e delle metodologie proprie della professione, grazie alla formazione continua, la quale non sia mera caccia ai crediti formativi, ma una vera e propria opportunità di apprendimento e potenziamento delle capacità individuali e professionali, tale da poter fornire all'Assistente sociale libero professionista una base teorica, sulla quale poter poggiare le fondamenta del proprio lavoro, di oggi e del domani.

Bibliografia e sitografia

AssoCounseling (2011). *Definizione di counseling*. www.assocounseling.it

Cirulli D. (a cura di) (2017). *La libera professione dell'Assistente sociale in un welfare che cambia*. Istisss editore.

CNEL, *Quarto rapporto di monitoraggio sulle associazioni rappresentative delle professioni non regolamentate* (2000). (PDF).

Fici. A. (2018). *La riforma del terzo settore e dell'impresa sociale. Una introduzione*". Editoriale Scientifica.

Folgheraiter F. (2004). *Voce di dizionario. Counseling, "Lavoro sociale, vol. 2*.

Pagani P. L. (1998). *I principi dell'incoraggiamento*, Biagio Sanfilippo (a cura di), Itinerari adleriani. La psicologia del profondo incontra la vita sociale, Franco Angeli.

11. Assistente sociale e attività di *Coaching*

Dr.ssa Sagnella Anna - Assistente sociale, Mental e Family Coach certificata

*“La vita non è come dovrebbe essere. È quella che è.
È il modo in cui l'affronti che fa la differenza.”*

Virginia Satir

“Il compito più difficile nella vita è quello di cambiare sé stessi.”

N. Mandela

Nell'ambito dei servizi sociali è sempre più importante individuare modelli operativi efficaci ed efficienti. Si stanno facendo strada metodi nuovi per lavorare con le persone; approcci che agiscono sempre più sullo sviluppo di motivazioni individuali e strategiche, in relazione più al cambiamento personale piuttosto che basate sul controllo sociale.

Ci si interroga con sempre maggior vigore sulla reale capacità degli interventi tradizionali di essere rispondenti ai bisogni emergenti, in funzione dei quali si fa sempre più urgente la necessità di sviluppare quelle competenze ad hoc, che siano in grado di risolvere i casi che a quei bisogni corrispondono.

All'interno delle organizzazioni pubbliche e private che si occupano di welfare è fondamentale porre come prioritario lo sviluppo delle risorse e delle potenzialità delle persone: un approccio per affrontare il cambiamento in maniera costruttiva.

Si è infatti riscontrato che la riattivazione costruttiva delle persone nella definizione dei loro progetti, permette sia l'implementazione effettiva delle azioni ideate, sia la loro possibile tenuta nel tempo. È importante che il professionista diventi sempre più un facilitatore di scelte, un connettore tra la consapevolezza del presente e il desiderio del futuro. Non si instaura più la relazione tra un 'Esperto' e un 'Utente-Passivo'. Si punta a dare vita a quei principi fondamentali del lavoro sociale (quelli su cui si basa la deontologia professionale), quali l'autodeterminazione e l'*empowerment*, tramite un lavoro di accompagnamento alla scoperta di ciò che si 'vuole' per sé e per la propria vita, non di ciò che gli altri si aspettano da noi o ciò che si 'deve'. Il professionista diventa sempre più un rimodellatore dello 'spazio potenziale' della creatività. Il focus sul 'volere' permette di azionare la funzione di stimolo sull'esame delle realtà sociali e individuali. Si tratta di definire come, con chi, quando e con quale scopo proporre un metodo e/o uno strumento agli utenti/clienti. La capacità di attivare forme di *empowerment* e cittadinanza attiva diventa oggi sempre più indispensabile.

Spesso le persone non ottengono ciò che desiderano solo perché si concentrano su ciò che non hanno o su ciò che va male, e non sulle risorse a disposizione e sulle reali potenzialità presenti sui territori. È da queste premesse che fa il suo ingresso nell'ambito dell'assistenza sociale il concetto di *coaching*, una disciplina che noi riteniamo a pieno titolo capace di contenere nei suoi principi teorici, nonché nelle sue modalità operative il potenziale per poter essere adottata all'interno della soluzione di problematiche di tipo sociale.

Nel processo di trasformazione sociale che viviamo, il *coaching* sembra essere una necessità per fare le cose in modo maggiormente performante. La situazione attuale ci richiede sempre più profondità e velocità nell'implemento di azioni e soluzioni, questo porta inevitabilmente a stimoli di accelerazione che favoriscano l'opportunità di migliorarci per migliorare gli altri.

La crisi di oggi incide pesantemente sul senso di potere che le persone sentono di avere sulla propria vita, rischiando di portare alla disperazione e all'isolamento. L'aumento della competizione in ogni settore, la mancanza di occasioni di lavoro stabile non agevolano, anzi, incoraggiano a permanere in uno stato depotenziante.

È qui che il *coaching* trova oggi una sua utilità. Lo strumento del *coaching* si lega nell'interazione e nella comunicazione tra l'operatore e il cittadino, il quale ha un modo tutto personale di leggere la realtà e che spesso sono ostacolanti per fronteggiare le situazioni di difficoltà. Per questo motivo ha bisogno di chi lo aiuti a ristrutturare e riarticolare la propria visione del mondo, riprogettando azioni utili volte a migliorare e a prendere visione con più consapevolezza della propria vita.

Attualmente il *coaching* è una delle professioni sociali in maggiore crescita. In tale scenario puntiamo a una formazione specializzata in questa nuova area. Una formazione che, in modo interdisciplinare, si concentra sugli aspetti psicologici e sociali relazionati con l'eccellenza personale e sociale e su quelle tecniche e quegli strumenti che permettono di sviluppare processi di crescita e consapevolezza di sé e delle proprie capacità.

È per queste ragioni che il *coaching* è un metodo efficace e molti assistenti sociali studiano e utilizzano questo metodo nel lavoro con le persone, le quali si trovano ad affrontare una problematica, una difficoltà, sia a livello personale, familiare e/o di gruppo, ponendosi come obiettivo un cambiamento.

11.1 Cosa è il *coaching*?

Il *coaching* è un percorso di crescita e uno strumento di cambiamento che ti permette di definire un obiettivo, determinare delle azioni da mettere in atto per raggiungere il tuo risultato, attraverso il quale le persone possono acquisire e tirar fuori competenze e abilità tecniche specifiche, tali da sviluppare il loro potenziale per mezzo di un metodo strutturato. Il Coach utilizza un modello di allenamento mentale finalizzato a rendere consapevole la persona delle proprie capacità, risorse e abilità personali. Questo modello si basa sul dialogo tra *coach* e *coachee* e il suo obiettivo finale è

raggiungere il miglioramento delle capacità socio-personali del *coachee*, usando le risorse e le abilità che egli stesso già possiede, che però non sono state sufficientemente potenziate fino a quel momento. Consiste quindi nel raggiungere fondamentalmente tre risultati: imparare che cosa fare, dove andare e in che modo.

Come? Un *coach* professionista allena a individuare e migliorare le proprie capacità personali sul conseguimento di obiettivi sfidanti, è un *allenatore di potenzialità* che accompagna le persone verso il futuro desiderato. Le persone vengono aidate e stimolate a aggirare i propri limiti e le proprie barriere affinché possano dare il meglio di sé.

Un'abilità molto importante di questo modello di cambiamento consiste nell'aiutare le persone a definire e consolidare i propri obiettivi, vedendo superare così il problema.

Durante tale percorso si vanno ad approfondire diversi fattori che si trovano su più livelli quali:

- Fattori ambientali che determinano le opportunità e le sfide che si presentano all'esterno, l'ambiente che frequentiamo influenza in modo importante i nostri risultati perché influenza i nostri comportamenti, le nostre scelte, le nostre emozioni e le nostre convinzioni.
- Fattori comportamentali, cioè le azioni che si decide di intraprendere allo scopo di raggiungere un obiettivo.
- Le capacità e quindi tutte le strategie mentali utili ad agire con successo.
- Le convinzioni e i valori che possono supportare o al contrario limitare le capacità e le azioni.
- L'identità riguarda il senso che ogni persona dà a sé stessa, il proprio ruolo e la propria mission. Questa deriva dal modo in cui la persona si percepisce.

Chi è il *coach*?

Il termine "*Coach*" corrisponde alla parola inglese "*Carrozza*". È quindi colui che accompagna una persona o un gruppo di persone da un luogo iniziale di partenza a un luogo di arrivo desiderato (Obiettivo).

Il Coach accompagna e guida le persone durante tutto il percorso, ne sviluppa le potenzialità, i desideri, tira fuori le risorse utili, analizza gli ostacoli e diventa facilitatore per il raggiungimento degli obiettivi. Aiuta a gestire lo stato d'animo, i pensieri e il dialogo interno perché esattamente come in una gara sportiva, se si affronta con ansia e preoccupazione non si riesci a dare il massimo delle potenzialità.

Ogni coach parte dal presupposto che la persona abbia in sé già tutte le risorse per affrontare le situazioni che si presentano e attraverso l'utilizzo di domande ben formate e scelte non a caso, porta la persona a consapevolizzare quale di esse utilizzare durante i momenti di vita difficili della vita.

Personalmente per approfondire l'uso della linguistica, mi sono certificata Master Practitioner di PNL (*Programmazione Neuro Linguistica*). La PNL studia gli effetti che il nostro linguaggio ha sulla nostra mente e ci permette quindi di comprendere quale tipo di comunicazione (con le altre persone e con noi stessi) è più utile per migliorare la qualità della nostra esistenza e raggiungere risultati eccellenti in ogni ambito di vita. Penso sia la chiave per capire a fondo le altre persone e farci comprendere appieno dagli altri, per entrare in empatia con chiunque, per imparare ad avere l'atteggiamento più efficace per superare ogni sfida.

11.2 *Coach e sociale*

Lavoro come Assistente sociale nella Pubblica Amministrazione da circa 20 anni e ho notato come il lavoro nel sociale, negli ultimi anni, si sia via via differenziato. Lo possiamo notare sia attraverso la richiesta di aiuto che ci arriva dalle persone e sia nella risposta e nell'offerta che noi servizi possiamo erogare. Proprio per questo il *coaching* oggi viene molto utilizzato nell'ambito del Servizio Sociale andando così ad integrare metodi ed approcci alla persona, agendo sullo sviluppo della motivazione personale, sull'acquisizione di strategie utili al reale cambiamento e al riconoscimento delle proprie risorse personali, riuscendo ad uscire così dal circuito assistenziale. Il metodo del *coaching* è uno strumento utile ed efficace per andare a lavorare sull'autodeterminazione, l'*empowerment* e sull'autostima delle persone in difficoltà. L'obiettivo è produrre un cambiamento nella vita delle persone che permanga nel tempo perché capaci di individuare ed utilizzare in ogni situazione tutte le loro potenzialità.

Ho riscontrato personalmente che lavorare sulla motivazione personale è fondamentale per passare dalla teoria alla pratica, definendo un progetto di aiuto che permetta l'attivazione effettiva di azioni mirate, efficaci ma soprattutto mantenute nel tempo. In questo caso si diventa facilitatori di scelte e allenatori di abitudini più efficaci. Si supera in questo modo il rapporto Assistente sociale "esperto" e controllore contro un utente passivo, le persone in questo modo si sentono sempre più capaci e in grado di fronteggiare e superare le situazioni di "crisi".

L'assistente sociale coach all'interno del Servizio Sociale può lavorare con quelle famiglie che hanno bisogno di organizzare il proprio andamento familiare, in virtù di conflitti interni irrisolti e non consapevolizzati; può lavorare con persone che hanno bisogno di riattivarsi e rimettersi in gioco nella vita, come ad esempio gli ex detenuti; può lavorare nella sfera giovanile, andando a guidarli nella crescita personale e professionale fornendo strumenti e metodi adeguati a realizzare progetti di sviluppo. Può guidare quelle persone che hanno bisogno di ricollocarsi nel mondo del lavoro e che hanno bisogno di rivedere, ritrovare o riallineare le proprie motivazioni. Questa integrazione tra sociale e coaching porta ad un lavoro di welfare diretto ad un cambiamento culturale che mette al

centro le risorse e le potenzialità delle persone, un approccio per affrontare il cambiamento in maniera costruttiva, apprendendo dall'esperienza.

L'operatore/*coach* aiuta la persona a:

- focalizzarsi sulla soluzione del problema e sull'obiettivo che vuole raggiungere;
- prendere consapevolezza di sé e delle proprie risorse personali attraverso l'ascolto attivo e le domande;
- riconoscere i propri valori e le proprie credenze limitanti e potenzianti;
- definire delle strategie di azione e obiettivi concretamente realizzabili.

Alla base di tutto c'è un principio fondamentale:

Tutte le persone possiedono tutte le risorse di cui hanno bisogno, devono solo imparare a riconoscerle ed attivarle.

Il *coaching* mi ha permesso di focalizzare il mio lavoro con le famiglie, specializzandomi come *Family Coach* e offrendo un metodo concreto che unisca il fare al pensare. Il *Family Coach* è una figura professionale che ha il compito di guidare la famiglia ad affrontare le sfide e le situazioni più o meno complesse che si possono verificare all'interno del nucleo, a comprendere come meglio gestire il ruolo di genitore verso il figlio o tra la coppia stessa. È necessario saper guidare la famiglia con strumenti chiari, con lo sviluppo della leadership, intelligenza emotiva e comunicazione.

11.3 Le fasi del percorso di *coaching*

Il percorso di *coaching* passa attraverso alcune fasi; si parte dalla conoscenza del presente, quindi dalla situazione di partenza e si valutano le reali risorse a disposizione, personali, economiche, di aiuto.

Il *coaching* non guarda al passato, ma si concentra nel qui ed ora per poi proiettarsi sul futuro.

“Sii consapevole di ciò che fai bene e sii consapevole di ciò che non fai bene: così sai qual è il prossimo passo da fare (o da imparare)”. Richard Bandler

Si passa successivamente alla definizione del futuro desiderato. Un vero e proprio viaggio nel futuro, in cui la persona è chiamata a definire ciò che vorrebbe diventare e dove vorrebbe arrivare. In questa fase non si guarda a ciò che è possibile o impossibile, ma solo a ciò che si desidera.

Successivamente si prende in esame quanto emerso e si individua cosa è nella sfera di potere personale, su cosa la persona vuole lavorare e quali sono le sue potenzialità per arrivare all'obiettivo e quali invece quelle che deve ancora sviluppare o allenare.

Una fase fondamentale è poi la definizione degli obiettivi.

Spesso il problema principale è proprio il non sapere dove si vuole arrivare, la definizione dell'obiettivo ci permette di individuare una strada ben precisa e per essere raggiunto deve essere ben formato.

“la nave non va da nessuna parte se non conosce la rotta” Detto latino

L'obiettivo dà una direzione, dà una motivazione, senza obiettivo si è in balia delle onde, quando invece è presente, tutte le energie convogliano in un'unica direzione.

Nel *coaching* si parla di obiettivo ben formato quando segue determinate caratteristiche, ovvero che sia: specifico, misurabile, attuabile, temporale, ecologico ed espresso in positivo.

Dopo aver definito l'obiettivo con la persona o con il nucleo, si procede con la definizione di un piano di azione chiaro, ovvero tutte quelle azioni concrete che portano al raggiungimento degli obiettivi definiti.

Si definirà successivamente la tempistica nella quale verrà effettuato il monitoraggio utile a modificare eventualmente alcuni passaggi definiti precedentemente nel piano di azione e che non stanno avendo i risultati desiderati.

Durante tutto il percorso è la persona ad avere un ruolo di primo piano, mentre l'operatore lo aiuta e lo allena alla consapevolezza in ogni passaggio e lo incoraggia a proseguire, perseguendo i propri obiettivi. In tutto il percorso è importantissimo la posizione di ascolto, di comprensione dei valori della persona perché questo ci svela anche che tipo di convinzione è alla base delle scelte di vita che possono limitare o meno l'utente nella capacità di azione. L'operatore diventa in questo processo un facilitatore che collabora a produrre il cambiamento nella persona. Non ci si aspetta che l'utente si affidi all'operatore ma si stimola la sua capacità di trovare soluzioni adatte alla sua situazione.

12. Coordinazione Genitoriale e Mediazione Familiare, Devianza e Criminalità

Dr.ssa Iole Ricci, Assistente sociale Criminologa, Mediatore Familiare e Coordinatore Genitoriale.

Premessa

La scelta professionale di occuparmi nel ruolo di Assistente Sociale di Coordinazione Genitoriale e Mediazione Familiare, così come di Criminologia, è il risultato di un processo evolutivo che traduce in termini professionali e atteggiamenti motivazionali gli interessi e i valori personali, in concomitanza allo studio della realtà territoriale di mio riferimento. L'attività professionale si incentra sulla tutela della figura del minore entro il contesto familiare e sociale, prettamente in ambito giuridico – forense: nello specifico, nell'area civile per quanto attiene alla mediazione familiare e alla coordinazione genitoriale nelle separazioni altamente conflittuali, conflittuali e non; in area penale per quanto attiene alla criminologia, nelle fattispecie che coinvolgono i minori, in qualità di autori o vittime di ipotesi di reato.

12.1 Coordinazione Genitoriale e Mediazione Familiare

La coordinazione genitoriale nasce a partire dagli anni novanta in America, dove si afferma come processo di risoluzione delle controversie tra genitori coinvolti in separazioni conflittuali (Carter, Mazzoni 2019). Lo scopo del ricorso a tale intervento metodologico è quello di tutelare la prole rispetto al rischio che l'alta conflittualità possa indurre i genitori a ricorrere ad ulteriori azioni giudiziarie, a loro volta pregiudizievoli per il corretto e sano sviluppo del minore. La coordinazione genitoriale si attua mediante un piano operativo, finalizzato al ripristino dei ruoli e delle funzioni genitoriali rispetto al nuovo assetto familiare, nella circostanza della separazione e/o divorzio. In Italia trova via applicativa a seguito della riforma sull'affido condiviso che, sancendo il principio della bigenitorialità (legge n. 54 del 2006), riconosce la parità dei coniugi nell'esercizio e nelle funzioni delle responsabilità genitoriali, secondo il principio etico per il quale è necessario che un bambino mantenga un rapporto stabile, equilibrato e continuativo con entrambi, quando essi siano separati o divorziati.

Assunto di fondo della coordinazione genitoriale è la tutela del minore, il quale deve essere protetto dalle ripercussioni negative della separazione conflittuale (Manzano, Palacio Espasa, Zilkha, 2001). Il coordinatore genitoriale è un terzo imparziale che interviene nel rapporto conflittuale per assistere quei genitori che abbiano dimostrato una certa incapacità a lungo termine, oppure una vera e propria mancanza di volontà nell'assumere decisioni riguardanti la gestione dei figli o il rispetto degli accordi e delle decisioni stabilite dal Tribunale, in sede di separazione e/o divorzio.

L'intervento coinvolge i genitori ma è centrato sul minore, allo scopo sia di ridurre ed eliminare quelle circostanze che possano minare la serenità della prole e favorire l'insorgere di situazioni

pregiudizievoli durante il processo di crescita, sia per evitare il ricorso da parte degli stessi genitori a ulteriori azioni giudiziarie.

Per questo motivo la coordinazione genitoriale è un metodo di intervento che si configura come un processo di ADR, cioè di *Alternative Dispute Resolution*, che ha lo scopo di prevenire il ricorso a provvedimenti giudiziali circa la responsabilità genitoriale, entro un sistema familiare in crisi; essa tuttavia, si distingue dalla mediazione familiare.

Per gli assistenti sociali iscritti negli Albi dei Consulenti Tecnici di Ufficio presso il Tribunale, l'incarico può essere disposto dal giudice in qualunque momento del processo di separazione o in qualunque momento di ogni altra azione civile che faccia riferimento all'affidamento o alla genitorialità. Analogamente, per gli Assistenti Sociali che svolgono la professione in forma autonoma, l'incarico della coordinazione genitoriale può essere disposto su volontà delle parti, le quali scelgono autonomamente di farsi assistere nella circostanza altamente conflittuale della separazione e/o del divorzio. Il coordinatore genitoriale non ha poteri processuali, in quanto la sua funzione di risoluzione del conflitto e ripristino delle funzioni genitoriali si esplica fuori dal processo. Inoltre, non esegue psicoterapie, né sottopone la famiglia a test diagnostici. Il ruolo del coordinatore è quello di ripristinare le funzioni genitoriali rispetto al nuovo modo di essere e fare famiglia: se, infatti, la relazione di coppia tra gli ex coniugi è finita, i ruoli di madre e di padre invece, perdurano oltre ogni forma del sistema familiare.

Affinché il coordinatore possa individuare una strategia utile di intervento per la gestione della relazione genitoriale conflittuale, è opportuno che comprenda tutti gli aspetti inerenti al conflitto.

Il conflitto genitoriale infatti, è la risultanza di una disgregazione che si realizza attraverso una crisi familiare, iscritta, a sua volta, in una delle fasi del cosiddetto ciclo di vita familiare:

1. Costruzione della coppia coniugale;
2. Famiglia con bambini;
3. Famiglia con adolescenti;
4. Famiglia con figli adulti;
5. Famiglia nell'età anziana.

Inquadrare il conflitto entro una fase specifica del ciclo di vita familiare consente all'Assistente sociale di comprendere dove sia sorta la crisi e in che misura i genitori, ex coniugi, siano stati coinvolti nel processo di disgregazione familiare (Scolaro 2014). L'inquadramento della conflittualità potrà orientare l'intervento del coordinatore nella ridefinizione dei ruoli e dei compiti genitoriali nella gestione delle situazioni quotidiane, arginando il rischio della gestione impropria degli interessi della prole.

Sovente accade che i genitori litigiosi, accecati dal conflitto, si contendano l'affidamento e che i figli, esposti ai rischi della litigiosità, vengano chiamati a scegliere tra la madre e il padre. Altre volte invece, il minore potrebbe trovarsi esposto al rischio di manipolazione di uno dei due, come nell'ipotesi definita alienazione genitoriale.

Il coordinatore genitoriale va ad agire sul rapporto disfunzionale tipico della relazione altamente conflittuale tra gli ex coniugi, intrappolati emotivamente e funzionalmente su aspetti che, se non gestiti da un terzo imparziale, finirebbero per pregiudicare il processo di adattamento dei figli circa il nuovo assetto familiare.

La coordinazione genitoriale è quindi un processo di risoluzione alternativa delle controversie, che utilizza un approccio sistematico che include: la valutazione; l'educazione; la gestione del caso; la gestione del conflitto; l'assunzione di decisioni importanti.

L'intervento e la presa in carico si strutturano nelle seguenti modalità:

- Analisi della domanda e della completa documentazione per valutare un percorso di Coordinazione Genitoriale;
- Primo colloquio congiunto con i due genitori e i rispettivi avvocati;
- Colloqui individuali con i genitori;
- Colloqui congiunti periodici;
- Conoscenza dei bambini (solo in casi di necessità);
- Colloqui con le famiglie di origine o con le persone significative per i bambini.

La raccolta delle informazioni, acquisite tramite colloquio preliminare, questionario e moduli, dovrà fornire l'anamnesi della coppia genitoriale, utile per comprendere la dinamica dell'insorgenza conflittuale nel tempo del ciclo di vita familiare. Sulla scorta delle informazioni raccolte sarà possibile definire i termini e le regole dell'impegno nella pianificazione strategica di intervento.

Al primo incontro il coordinatore genitoriale si focalizza sui seguenti obiettivi:

- Presentare l'intervento di coordinazione genitoriale;
- Chiarire il ruolo e le responsabilità del coordinatore;
- Stabilire la centralità dei figli;
- Stabilire le regole dell'impegno;
- Identificare i conflitti tra genitori;
- Identificare i bisogni specifici dei genitori e dei figli;
- Stabilire le priorità, definire gli obiettivi e i tempi di attuazione dell'intervento.

Indice di un intervento efficace sarà la condizione che vedrà i genitori emergere dal conflitto e porre naturalmente fine a esso e, di conseguenza, al processo di coordinazione.

La coordinazione genitoriale infine, si configura come un metodo di intervento che differisce da quello utilizzato nella mediazione familiare. Il coordinatore infatti, è attivo come ruolo di moderatore e supervisore con funzione di supporto all'organizzazione del piano genitoriale; inoltre, ha cura di seguire i genitori nella fase di esecuzione del programma stabilito.

Il mediatore familiare, di contro, non assolve alcun ruolo decisionale rispetto all'assetto familiare, in quanto i genitori, durante il programma, mantengono la prerogativa di scelta.

Altra distinzione tra la coordinazione genitoriale e la mediazione familiare afferisce alla fase di intervento dell'una o dell'altra modalità: mentre la mediazione familiare si attiva nella fase principale di definizione degli accordi familiari, la coordinazione genitoriale invece, interviene successivamente, quando appunto, la condizione di alta litigiosità tra gli ex coniugi impedisce la possibilità di una organizzazione pacifica delle situazioni inerenti gli interessi dei figli durante la fase di separazione e/o di divorzio.

Attualmente in Italia, la figura del coordinatore genitoriale non possiede una disciplina normativa; tuttavia, poiché nel nostro ordinamento è una metodologia di intervento già attiva per la tutela dei minori nelle ipotesi di alta conflittualità tra i coniugi in fase di separazione e/o divorzio, si auspica di poter ottenere presto un riconoscimento.

Prima di includere la coordinazione genitoriale tra i servizi offerti all'utenza dal mio Studio di Servizio Sociale Professionale, ho ritenuto opportuno svolgere un'adeguata analisi territoriale in ordine alle statistiche demografiche.

Dai dati riportati nella Piramide dell'Età¹⁸, che mostra la distribuzione della popolazione residente in provincia di Benevento suddivisa per età, sesso e stato civile a partire al 1° gennaio 2018, ho rilevato che la popolazione è censita come “divorziata” a partire dall'età di 24 anni, fino all'età di 92. Il picco di divorzi si registra nella fascia di età compresa tra i 50-54 anni. Tuttavia, si vuole specificare che non tutti i divorzi censiti dall'analisi Istat, sono la conseguenza di una separazione esclusivamente e altamente conflittuale; in questa sede infatti, rileva evidenziare la mera presenza sul territorio del fenomeno di disgregazione coniugale.

Pertanto, ho ritenuto valida la possibilità di poter proporre un servizio incentrato sulla tutela del minore e rivolto al target degli ex coniugi in fase di separazione e divorzio, che prevedesse la metodologia della coordinazione genitoriale.

12.2 Devianza e Criminologia

Per devianza si intende, comunemente, ogni atto o comportamento, anche solo verbale, di una persona o di un gruppo, che viola le norme di una collettività e che, di conseguenza, va incontro a

18 <https://www.tuttitalia.it/campania/provincia-di-benevento/statistiche/popolazione-eta-sesso-stato-civile-2018/>

una qualche forma di sanzione, disapprovazione, condanna o discriminazione. Un atto viene definito deviante non per la natura intrinseca del comportamento messo in atto, ma per la risposta che esso suscita sull'ambiente socio-culturale in cui è esperito. La sanzione che ne deriva si definisce esterna quando si tratta di una sanzione istituzionale in relazione al reato commesso e della norma giuridica violata; si definisce interna quando a punire è la coscienza dell'autore del reato oppure l'opinione pubblica della comunità entro la quale è stata violata la norma. Nell'ambito della ricerca sociologica, la devianza è un fenomeno che desta molta incertezza perché i reati ufficiali studiati sono solo una piccola parte di quelli realmente commessi: si pensi al fenomeno del gioco d'azzardo o della detenzione di sostanze stupefacenti, che, nel diritto penale, rientrano nel novero dei c.d. "reati senza vittima". Un atto deviante è soggetto a una certa relatività in ordine al contesto storico, politico e sociale nel quale si esplica e varia a seconda dell'area geografica. Possiamo essere devianti per fini, come nel caso della pedofilia, perché l'autore del reato ha lo scopo di abusare del minore; possiamo essere devianti per mezzi, come nel caso della mafia; oppure, possiamo deviare per fini e per mezzi, come nel caso del terrorismo.

Sono sette le principali teorie della criminalità che hanno studiato il perché del comportamento deviante del singolo in società (Melossi 2002):

1. Teoria biologica del delinquente nato di Cesare Lombroso;
2. Teoria della tensione di Emile Durkheim;
3. Teoria dell'anomia di Robert K. Merton;
4. Teoria del controllo sociale di Travis Hirschi;
5. Teoria della subcultura criminale di Edwin Sutherland;
6. Teoria dell'etichettamento di Howard S. Becker;
7. Teoria della scelta razionale.

Nella società moderna il rapporto tra processi psicologici e processi sociali e, quindi, tra comportamento individuale e ambiente sociale, è studiato dalla psicologia sociale, la quale, nello studio della devianza, si avvale sia di un approccio psicologico, che di un approccio sociologico. Obiettivo ultimo è quello di spiegare la vita sociale dell'uomo, sia dal punto di vista dell'individuo, con la psicologia, che dal punto di vista della società, con la sociologia. La scienza che studia i comportamenti criminali, gli autori e le vittime, è la criminologia.

Come esperti del sociale, gli assistenti sociali liberi professionisti che operano in ambito legale o nel terzo settore per il contrasto al fenomeno della criminalità o che aspirano ad operare in questa area, potrebbero approfondire gli studi criminologici per comprendere le dinamiche sottostanti ai fenomeni sociali devianti, nelle fattispecie previste come reato nel codice penale. La criminologia infatti, ha come oggetto di studio il "perché" e il "come" nella mente nel criminale si è prodotto l'impulso a

delinquere, la cui fantasia sfocia nella commissione di reato in un determinato contesto familiare, socio-ambientale ed economico. Essa dunque, studia il fenomeno criminale sia nel suo aspetto microscopico: la genesi del reato (valutando la personalità del singolo criminale, la sua tendenza a delinquere e i suoi difetti di socializzazione); che nel suo aspetto macroscopico: le tendenze generali della criminalità (allo scopo di contribuire all'elaborazione di politiche di contrasto a livello legislativo). Si presenta come una scienza multidisciplinare e interdisciplinare. Multidisciplinare perché cerca di spiegare l'agire criminale avvalendosi dell'apporto di altre discipline, quali la sociologia, la psicologia, il diritto penale, la statistica, la biologia, la medicina legale; interdisciplinare perché rifiuta le spiegazioni unidirezionali, ma si avvale della conoscenza della fenomenologia sociale nella sua portata generale. Nella visione comune, il concetto di devianza viene spesso usato in relazione alla sessualità, si pensi ad esempio alla pedofilia verso il minore. In realtà, è deviante ogni fenomeno che si discosta dall'accettazione sociale di un comportamento: l'omicidio seriale, le parafilie, il bullismo, il gioco d'azzardo, lo *stalking*, l'abuso del minore, il femminicidio, l'infanticidio. Nell'ambito penitenziario noi assistenti sociali siamo chiamati, insieme ad altri professionisti, a osservare il comportamento dell'autore di reato, al fine di esprimere un giudizio collettivo per formulare un programma di trattamento. Utile, in tal senso, è il ricorso al colloquio criminologico, mediante il quale l'esperto può comprendere i fattori che hanno determinato il singolo reato e capire come, il bilanciamento tra le caratteristiche psicologiche dell'autore e i fattori socio-ambientali, abbiano potuto condizionare la scelta di compiere un reato.

Fasi del colloquio criminologico (Merzagora, Travaini 2015):

- Fase preliminare di presentazione: accoglienza, invito a parlare, occasione per chiarire oggetto e finalità del colloquio;
- Fase dell'anamnesi: raccolta dati biografici;
- Fase dell'approfondimento del reato: reato, vittima, reo (comportamento in carcere, prospettive e problemi riguardo al ritorno in libertà);
- Fase prognostica: valutazione predittiva riguardo alla futura commissione di altri reati;
- Fase conclusiva: il congedo con l'intervistato, rappresenta un'occasione per "rimandare" all'interlocutore qualcosa di costruttivo per un migliore adattamento alla nuova situazione.

L'Assistente sociale esperto in criminologia può essere chiamato ad operare in tre momenti distinti:

- Prima della sentenza, in fase processuale solo sotto forma di "pareri delle parti" per individuare il modus operandi, il *criminal profiling*, lo *staging*, la formulazione dell'ipotesi di reato ed in ogni caso un parere esperto nelle funzioni di CTU o CTP;

- In fase di esecuzione della pena, per il programma di trattamento individualizzato, intramurario ed extramurario;
- Durante la detenzione, per interventi trattamentali risocializzativi come i colloqui di sostegno o di *counselling*.

L'attività del criminologo consiste quindi nell'osservazione, valutazione e prognosi, a supporto delle indagini, durante la detenzione o durante il processo. Per indagare sul perché del reato, il criminologo può ricorrere, nelle sedi opportune, al colloquio criminologico, strumento utile per ricavare tutte le informazioni utili alla ricostruzione del *criminalprofiling* dell'autore del reato e all'individuazione del movente. La criminologia, essendo una scienza multidisciplinare e interdisciplinare, trova applicazione sia rispetto ai reati messi in atto dall'autore, che rispetto ai reati subiti dalle vittime: si pensi ad esempio, agli assistenti sociali operativi nel contrasto al fenomeno della violenza di genere o nel contrasto al fenomeno sociale del bullismo tra adolescenti.

Il professionista criminologo, che opera per la prevenzione del fenomeno deviante, saprà leggere gli indici di avvertimento affinché un individuo venga socialmente identificato come la vittima perfetta e sia pertanto maggiormente esposto al rischio di fenomeni socialmente pericolosi, in base alle sue caratteristiche personali, sociali e ambientali. Attraverso la libera professione ho unificato il ruolo di Assistente sociale con quello di Criminologa mettendo a disposizione dell'utente e dei professionisti un intervento caratterizzato da autonomia tecnica, organizzativa e professionale, tipica dell'Assistente sociale con la competenza criminologica, a tutela del minore autore e vittima di reato per le ipotesi di violenza, abuso, maltrattamento, pedofilia, incesto, bullismo, *cyberbullismo*, *stalking*. L'attività si svolge essenzialmente in collaborazione con i privati, con gli Studi Legali e a sostegno del parere del Giudice come CTU, dunque in ambito giuridico – forense. E' opportuno pertanto, che l'esperto forense abbia maturato una solida conoscenza in materia di diritto di famiglia, diritto penale, procedura penale e diritto penitenziario e che, al contempo, sia fornito di adeguate competenze rispetto allo spettro d'indagine della criminologia.

Bibliografia

Carter, Debra K., Mazzoni, S (2019). *Coordinazione Genitoriale. Una guida pratica per i professionisti del diritto di famiglia*, Franco Angeli.

Manzano, J., Palacio Espasa, F., Zilkha, N. (2001). *Scenari della genitorialità. La consultazione genitori-bambino*, Raffaello Cortina Editore.

Melossi, D. (2002). *Stato, controllo sociale, devianza. Teorie criminologiche e società tra Europa e Stati Uniti*, Mondadori.

Merzagora, I., Travaini, G.(2015). *Il mestiere del criminologo. Il colloquio e la perizia criminologica*, Franco Angeli.

Scolaro, (2014). *La consulenza Tecnica nel conflitto genitoriale. L'affidamento dei figli, l'assegnazione della casa familiare e gli oneri di mantenimento*, Giappichelli Editore.

Parte terza: LE IDEE

Questa parte del libro raccoglie una serie di riflessioni sul tema delle Idee.

La prima riflessione si sviluppa partendo dal motto “**il sociale si fa impresa**”, nel tentativo di dare un nuovo tipo di risposta alla crisi dei servizi e nuova linfa al lavoro degli operatori sociali.

L'impresa sociale, a cavallo tra il *profit* ed il *non profit*, unisce l'utilità sociale alla produzione di valore economico, e richiede quindi ruoli e competenze specifici.

Come inventarsi il lavoro tenendo conto delle proprie abilità tecnico-professionali, ma nel contesto sociale nel quale si è iscritti?

Questo interrogativo ci fa partire da un piano operativo, il quale non limita i nostri approfondimenti a una mera intenzione idealistica. Quindi, c'è da auspicare che il nostro lavoro sia il motore che dia benzina alla possibilità di creare processi concreti in tutti quegli ambiti in cui sentiamo il bisogno che qualcosa si attivi per far fronte a situazioni di impasse che durano da decenni. E la forma del privato sociale, in particolare l'impresa sociale rappresenta, a nostro avviso, quello slancio che ci farebbe fare quel salto di qualità auspicato da anni, ma mai messo concretizzatosi, in termini di risposte professionali in funzione di bisogni sempre più complessi.

In sostanza, come primo passo potremmo lanciare la proposta di metterci subito in rete, instaurando collaborazioni con professionisti aventi altre competenze.

A questo riguardo, uno **studio associato** può considerarsi come una iniziativa che fa al caso nostro.

Imprendersi partendo da zero significa:

- sviluppare un bilancio delle competenze;
- scegliere un ambito di competenza;
- analizzare il territorio su cui si intende aprire l'impresa.

Un esempio originale di impresa sociale concerne l'apertura di una **residenza per anziani** a opera di un'Assistente sociale: dove si riscontra il vero senso della cura, che sostituisce quella fredda e distaccata largamente diffusa. L'illustrazione delle diverse tappe per raggiungere l'obiettivo previsto inizia anche in questo caso dalla analisi dei **bisogni** e della **domanda del territorio**.

Attraverso una serie di interviste verranno messe in luce un mosaico di competenze dell'assistente sociale libero professionista ed imprenditore: la Cooperativa Igea, 6 in Equipe, Family Social Service, Comunità Sorgente, lo Studio Rosi Paonessa, l'associazione Ohana.

Un altro esempio di “impresa sociale” nel settore socio-sanitario è rappresentato dalla **Cooperativa Igea** di Roma. Quest'ultima nasce da un gruppo di professionisti del settore: Assistente sociale, medico, infermiere, operatori socio-sanitari. I destinatari del servizio della Cooperativa sono gli anziani portatori di disabilità e i bambini con disturbi dell'apprendimento. La Cooperativa collabora con il Distretto socio-sanitario locale e con il comune di Roma.

L'ambito più problematico della iniziativa riguarda il settore marketing anche qui lo studio del contesto e del bisogno del territorio diventano essenziali.

L'apertura di uno **studio privato nel molisano** è un ulteriore esempio analizzato: preceduto da un percorso di formazione ad hoc.

Un Aiuto Possibile 6 In Equipe è un ulteriore esempio di supporto organizzato e gestito dal privato: questa volta abbiamo incontrato un **Mediatore Familiare** nel campo della tutela minorile.

Anche per questa iniziativa viene messa in luce l'indispensabilità di una formazione costante, e un'urgenza del lavoro di rete.

Il **Family Social Service** è un'iniziativa legata all'impresa sociale che vede come destinatari del proprio servizio anziani non autosufficienti e portatori di disabilità.

La **Comunità Sorgente** è un'iniziativa che si concretizza attraverso un Assistente sociale libero professionista che usa come strumento di lavoro una piattaforma web. L'iniziativa si rivolge, in particolare, a tutti coloro che a vario titolo lavorano nel sociale, e che attraverso la piattaforma intraprendono un percorso formativo, a pagamento.

Lo **Studio Rossi Paonessa** lavora nell'ambito della consulenza e della formazione. Anche qui si è stabilita una sinergia e una collaborazione con altri professionisti e istituzioni provenienti da altri ambiti.

L'**Associazione Di Promozione Sociale "Ohana"** propone un percorso educativo attraverso una didattica alternativa (emozionale e inclusiva). A fondamento del lavoro dell'associazione viene citata la seguente frase (che sintetizza la Pedagogia Montessoriana): "Aiutami a fare da solo". L'interdisciplinarietà dei soci fondatori dell'associazione è rappresentata da un'Assistente sociale, un'antropologa culturale, una dottoressa in Scienze Sociali. Oltre ad avvalersi di altre figure quali: educatori professionali, pedagogisti, psicologi, logopedisti.

Un'esperienza meritevole di essere menzionata riguarda un progetto di agricoltura sociale denominato Ortoemezzo, realizzata dalla Cooperativa Sociale Il brutto anatroccolo. Il progetto prevede una serie di attività che si svolgono su un appezzamento di terra di medie dimensioni e che vede la partecipazione di ragazzi con disabilità, pazienti con disagio mentale, lavoratori socialmente utili, ragazzi sottoposti alla "messa alla prova", rifugiati politici e richiedenti asilo.

Il progetto è stato avviato da due operatori sociali: un educatore professionale e un Assistente sociale. Aspetto saliente è che a finanziare inizialmente il progetto siano stati i familiari dei primi utenti. Oltre al fatto che ci si è prefissi di vendere i prodotti ortofrutticoli che si è coltivato e raccolto, lavoro portato avanti dagli utenti stessi.

La prospettiva di diventare "Assistente sociale Formatore" è un ulteriore apporto alla terza parte di questo libro. Con riferimento all'articolo 54 del codice deontologico, quello relativo alla formazione continua, si analizza la possibilità di divenire assistente sociali con competenze formative, tali da costituire un'attività lavorativa vera e propria, al servizio di altri colleghi.

13. Fare Impresa Sociale

Dr.ssa Roberta Beltrami - Assistente sociale

Da ormai diversi anni all'interno della complessità del lavoro sociale si stanno delineando nuove sfide che si traducono in nuove dimensioni e in nuovi ambiti di intervento per gli Assistenti Sociali, oltre che in nuovi ruoli ed innovative competenze da acquisire e da implementare.

Fanno da apripista in questo mutato scenario quei professionisti del sociale che si sono aperti verso esperienze di Libera Professione e di attività d'impresa.

L'attuale clima economico, sociale, politico e culturale può fornire ad oggi la base per un rinnovamento del Servizio Sociale Professionale, incoraggiando la comunità professionale a fare impresa e a consolidare nuovi spazi di azione all'interno della cosiddetta imprenditoria sociale.

Ma quali sono ad oggi le prospettive di intervento degli Assistenti Sociali nel mondo dell'imprenditorialità sociale?

Quali ruoli e competenze sono necessarie all'imprenditore sociale?

Per rispondere a tali quesiti, che accomunano tutti coloro che spinti da un sostanziale dinamismo cercano risposte operative a sostegno della loro idea d'impresa, non si può che procedere puntando la lente d'ingrandimento sul modello organizzativo dell'impresa sociale.

All'interno di questo testo si cercherà di dare un contributo in tal senso, non solamente cercando di presentare un nuovo modello di sviluppo economico, ma principalmente ipotizzando un nuovo spazio di progettualità per quei professionisti del Servizio Sociale motivati ad arricchire ed innovare il proprio mandato professionale.

L'impresa sociale nasce come un'innovativa fattispecie aziendale nel tentativo di dare una nuova risposta alla crisi dei servizi; si sviluppa inoltre come un modello ibrido tra il *profit* e il *non profit*, con l'obiettivo di coniugare l'*utilità sociale* con l'*utilità economica*, indispensabile per la sussistenza dell'impresa. Il metodo di lavoro caratteristico di tale modello aziendale si basa sulla cooperazione e sulla reciprocità anche tramite il reinvestimento dei profitti nella propria *mission* (Capaldo, 2013). All'interno della fattispecie organizzativa dell'impresa sociale *il Sociale si fa Impresa*, in quanto, come chiarito dal legislatore all'interno dell'art. 2 del D. Lgs del 24 marzo del 2006 n. 155 «[...] nella messa in atto del proprio operato l'impresa sociale si occupa di ben distinte attività economiche di rilevanza sociale tra le quali possiamo annoverare l'assistenza sociale, l'assistenza sanitaria, socio - sanitaria, educazione, istruzione e formazione [...]»

Di fronte ad un'idea imprenditoriale la prima domanda che ci si deve quindi porre è quale sia la forma organizzativa che meglio si raccorda con le nostre intenzioni progettuali e con i nostri valori, tenendo a mente che l'attività economica dell'impresa sociale deve essere un'attività socialmente utile, basata

su principi etici e solidaristici ed incentrata sulla promozione di una cultura cooperativa in cui l'attività economica dell'impresa è finalizzata principalmente a produrre un elevato impatto sociale (Capaldo, 2013). La creazione e il mantenimento di posti di lavoro, l'integrazione dei lavoratori svantaggiati all'interno del circuito occupazionale, la promozione di servizi assistenziali, sociali e sanitari, sono solo alcuni esempi del potenziale valore sociale che il modello delle imprese sociali è costituzionalmente destinato a produrre. Muovendosi dall'assunto che accomuna deontologicamente la pratica operativa degli Assistenti Sociali e le finalità di interesse generale nell'attività economica di produzione di beni o di servizi di utilità sociale dell'impresa sociale, si ritiene utile annoverare tale modello organizzativo, insieme alla cooperativa sociale, tra i modelli societari che più si accordano con le nuove prospettive d'intervento dell'Assistente Sociale, sia nell'ambito della Libera Professione che nell'attività privata d'impresa.

L'impresa sociale può offrire all'Assistente Sociale, potenziale imprenditore, la possibilità di reinventarsi sia nella pratica professionale, sviluppando e approfondendo capacità operative manageriali, sia promuovendosi imprenditore di se stesso senza disattendere ai mandati e alla *mission* della propria professione. È utile, a tal proposito, pensare all'Assistente Sociale come una professione dinamica in cui compiti, ruoli e funzioni mutano nel tempo in risposta alla progressiva evoluzione dei sistemi di welfare nazionali e delle nuove richieste del mercato sociale e del lavoro.

L'Assistente Sociale nella sua attività di libero professionista può realizzarsi quindi come imprenditore, in forma singola e/o associata, portando come valore aggiunto all'idea di fare impresa la propria formazione trasversale e la competenza olistica, di cui è da sempre portatore, nell'ambito del sistema dei servizi e delle prestazioni rivolte alla persona singola, alle famiglie e alla collettività. Inoltre, il progressivo interesse che si sta riscontrando su più fronti sul tema della Libera Professione, offre ad oggi agli Assistenti Sociali un importante spunto di riflessione su una nuova possibilità occupazionale, quale stimolante alternativa alle precarie condizioni occupazionali offerte attualmente dal mercato del lavoro sia pubblico ma anche privato.

“*Fare Impresa Sociale*” può quindi rappresentare un'innovativa prospettiva occupazionale per gli operatori del sociale, una nuova prospettiva che porta ad interrogarsi su quali siano i ruoli e le competenze richieste all'Assistente Sociale Libero Professionista.

Sicuramente un atteggiamento attivo e propositivo, attento a cogliere i bisogni espressi dal territorio, oltre una forte motivazione ad investire ed una discreta propensione al rischio, sono requisiti fondamentali per pensarsi imprenditori; nello sviluppo di una progettualità d'impresa non si può però prescindere dalle conoscenze normative e manageriali che vengono richieste dal pensare e dal progettare in un'ottica aziendale (Fiorentini e Calò, 2013). Nell'assetto organizzativo dell'impresa sociale è di fondamentale importanza partire da quelle che vengono definite *best practices* e dalla richiesta di confronto e consulenza sulla propria idea imprenditoriale.

Lo “Sportello per la consulenza sulla Libera Professione e sull’Impresa Sociale per Assistenti Sociali iscritti all’Ordine del Lazio”, attivato nel 2018, viene qui annoverato come un importante strumento di supporto messo a disposizione della comunità professionale per tutti coloro che intendono intraprendere la Libera Professione e vogliono reinventarsi come imprenditori.

Il periodo storico attuale, la sostanziale crisi del mercato del lavoro in unione ai nuovi sistemi di welfare ed agli scenari professionali prospettati dalle odierne politiche sociali, rappresentano ad oggi un contesto favorevole per reinventarsi Assistenti Sociali imprenditori, fautori di progetti di Libera Professione, all’interno dell’innovativo modello di sviluppo in cui il sociale si sta facendo impresa.

Bibliografia e normativa di riferimento

Beltrami R. (2015). *Ruolo e prospettive di intervento dell’Assistente sociale nell’economia sociale di mercato*. Tesi di Laurea in Economia Aziendale e Gestione delle Imprese. Corso di Laurea in Servizio Sociale (CLASS), Università La Sapienza di Roma, Relatore Antonietta Cosentino.

Capaldo P. (2013). *L’azienda centro di produzione*. Giuffrè Editore

Fiorentini G., Calò F. (2013). *Impresa sociale e innovazione sociale. Imprenditorialità nel terzo settore e nell’economia sociale: il modello. IS&IS*. Franco Angeli.

Decreto Legislativo 24 marzo 2006, n. 155 “*Disciplina dell’impresa sociale, a norma della legge 13 giugno 2005, n.118*.”

14. Come inventarsi il lavoro di Assistente Sociale libero Professionista

Dr.ssa Annalisa Fidaleo - Assistente sociale Specialista

*“Possiamo vivere nel mondo una vita meravigliosa,
se sappiamo lavorare e amare, lavorare per coloro che amiamo
e amare ciò per cui lavoriamo”*

Lev Tolstoj

L'Assistente sociale può esercitare la propria attività di libero professionista in diversi ambiti e contesti, come stabilito dalla legge 84/1993: *“l'Assistente sociale opera con autonomia tecnico professionale e di giudizio in tutte le fasi dell'intervento, per la prevenzione il sostegno ed il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità in situazioni di disagio e può svolgere attività didattico – formative, svolge compiti di gestione e concorre all'organizzazione e alla programmazione, può esercitare inoltre attività di coordinamento e di direzione dei servizi sociali”*

Tale legge ha pertanto introdotto il principio dell'autonomia della professione, che ogni Assistente sociale può esercitare sia in forma autonoma, che alle dipendenze di strutture pubbliche o private.

“L'Assistente sociale è sempre di più, oggi, agente di cambiamento consapevole e partecipato, non solo mediatore tra classe dirigente e utenza, ma promotore di soluzioni alternative mediante alleanze con altre forze sociali e professionali nel rispetto della persona e del suo diritto ad “aiutarsi da sé” (Bartolomei, Passera, 2010, V edizione, p.65).

Il Servizio Sociale è una professione complessa e multifunzionale che ha come oggetto l'aiuto individualizzato e promozionale per la gestione efficace delle relazioni fra bisogni, problemi e risorse della/e persona/e, considerata/e nel suo/loro contesto di vita familiare, sociale, comunitario ed il sistema istituzionale (pubblico e privato) di risposte ai bisogni stessi, siano essi di natura individuale che sociale. (Bartolomei, Passera, 2010, V edizione, p. 90). La Libera Professione è l'esercizio di una attività lavorativa di tipo intellettuale, contraddistinta da una competenza scientifico-tecnica specializzata (Albano, 2008, Rei, 2013).

In particolar modo, questo articolo vuole sintetizzare come l'Assistente sociale può creare le basi del proprio lavoro tenendo conto delle proprie abilità tecnico professionali e del contesto sociale in cui è inserito. L'Assistente sociale opera in diversi ambiti e in diversi contesti e con molteplici tipologie di utenza.

Presentiamo qui un breve riepilogo di quelli che sono gli ambiti di intervento: minori e famiglia, adulti, handicap, giustizia, scuola, anziani, immigrati, senza fissa dimora, tribunali, sanità, pubblica

amministrazione, enti e associazioni no profit, volontariato, formazione, CAF e patronati, studi associati ecc.

Lavorare come Assistente sociale significa:

- **Esaminare i bisogni**, le risorse personali, familiari, sociali e comunitarie;
- **Analizzare le potenzialità** delle persone e del loro contesto sociale di riferimento;
- **Rappresentare alla persona tutti gli scenari di scelte possibili** e delle relative conseguenze giuridiche, personali e sociali;
- **Intervenire in maniera** appropriata a vantaggio della persona e/o del nucleo familiare;
- **Orientare la persona in situazione di bisogno** o lì dove l'utente volesse apportare modifiche al proprio status;
- Promuovere **il ben- essere della famiglia** e del singolo, assistendo la persona all'interno del proprio nucleo di appartenenza.

Sono questi gli obiettivi principali perseguiti dall'Assistente sociale privato, chiamato a coordinare non più solo i diversi aspetti del Servizio Sociale, bensì, all'occorrenza, anche figure professionali complementari, all'interno del libero mercato, come esplicita Elena Giudice nell'intervista di Marika Nesi (2014). A causa delle difficoltà in cui versa la P.A. nel bandire Concorsi Pubblici, sempre più si sta sviluppando la figura dell'Assistente sociale "*Libero Professionista*". Ci si chiede come può tale figura inserirsi nel contesto lavorativo dominato per la maggior parte dalle Istituzioni Pubbliche?

Innanzitutto il professionista dovrà essere adeguatamente formato sull'ambito in cui vorrà operare, dovrà sviluppare notevoli capacità empatiche e di ascolto e dovrà saper lavorare in sinergia con le strutture e le istituzioni territoriali (Filippini, 2017, p.7).

Iniziare la Libera Professione comporta una grande profusione di energie: tempo, denaro, ma anche sapersi mettere in gioco da un punto di vista personale. La formazione dovrà essere costante e continua per poter dare alla persona differenti soluzioni di intervento, rispetto alla tipologia dei bisogni. Inoltre, è di notevole importanza l'aspetto legato all'investimento economico: sarà indispensabile farsi seguire da consulenti specializzati nell'ambito del posizionamento di mercato, della comunicazione, della visibilità, del marketing, della pubblicità mediante i Social Network che promuovano e rendano visibile la professionalità e il servizio che si intende offrire. Un altro importante aspetto su cui bisogna soffermarsi è quello di analizzare gli ambiti di intervento, in particolare quelli sprovvisti o carenti di servizi. È necessario, pertanto, mappare il territorio sul quale si intende operare, oltre a un'attenta analisi delle risorse presenti in quel contesto, individuando quelle aree che necessitano di maggiore intervento (Filippini, 2017, pp. 8 - 9).

Una volta individuata l'area o le aree di intervento, è importante contattare le Istituzioni Pubbliche presenti su quel dato territorio, comprendere il loro funzionamento, i loro protocolli di intesa e cercare

di creare con loro una sinergia, elaborando progetti congiunti o semplicemente integrandosi alla realtà di quel territorio e dei suoi cittadini. Un aspetto tipico della professione consiste nel fare uscire la

voce delle persone e farsi collante fra utenti, istituzioni e le risorse (formali e informali, presenti e latenti). Andiamo ad analizzare un altro aspetto vitale, relativo alla libera professione. Nel momento in cui si decide di intraprendere un percorso di questo tipo è utile, dopo aver individuato il contesto in cui si vuole operare, cercare una sede in cui poter esercitare la propria attività. Inizialmente sarebbe opportuno cominciare con poche giornate a settimana, preferibile se condivise con altri professionisti in uno studio comprensivo di altre figure professionali, quali Psicologi, Avvocati, Medici di Medicina Generale, Educatori, Fisioterapisti, in maniera da poter far nascere nuove opportunità, condividere le spese e avere maggiori possibilità su casi da gestire.

Costruire una rete di professionisti appartenenti ad altre professioni è un ottimo lasciapassare nel mondo del libero mercato. Individuata la sede va allestita una stanza accogliente, fornita di ciò che consente di svolgere l'esercizio della propria funzione. Va intrapresa un'attenta pubblicità con insegna, brochure, volantini, che siano il più possibile rappresentativi dell'attività svolta.

L'attività di libera professione sarà maggiormente orientata nell'ottica della progettazione. L'attenzione dovrà ricadere sull'individuazione di progetti mirati a risolvere determinate criticità in specifiche aree (Giudice, 2014).

È importante, pertanto, essere realistici e darsi tempi chiari per valutare la fattibilità e rendersi conto se vale la pena intraprendere un percorso di questo tipo. Bisogna considerare, inoltre, che per investire in questo tipo di attività è necessario un capitale iniziale o lo svolgere altri lavori in contemporanea, così da essere in grado di ricoprire le spese relative di studio, e le spese di gestione. Spesso, il tempo dedicato a promuovere l'attività privata rischia di diventare il tempo rimanente o il tempo libero, invece se questa è la strada che si vuole intraprendere il tempo deve essere "*mirato e concentrato*", la motivazione alta e la voglia di mettersi in gioco spiccata. Solo così si potrà, con ambizione, pazienza e dedizione, realizzare un progetto di Libera Professione (Filippini, 2017, pp. 65 – 67).

Per inventarsi il lavoro e quindi intraprendere un'attività Libero Professionale come Assistente sociale ritengo essere di fondamentale importanza acquisire esperienza, competenza multidisciplinare approfondita costantemente con la formazione continua, conoscere le istituzioni, la rete di riferimento: territoriale e professionale, cercare quindi, di lavorare fortemente su se stessi, avendo una forte spinta motivazionale, dare prova di coraggio e perseveranza, saper accettare le sconfitte e le delusioni che ne verranno, facendone tesoro di esperienza, sapersi ascoltare e sapersi amare, tutto ciò per offrire ai clienti/utenti un servizio efficace e di qualità.



Bibliografia e normativa di riferimento

Bartolomei A., Passera A. L., (2010). *L'Assistente sociale*, ed. CieRre, V edizione.

Filippini S. (2017). *Focus - L'Assistente sociale come libera professione, Assistenti sociali e libera professione: un connubio possibile*. Rivista *Welfare Oggi* n. 3.

Filippini S. *Libera Professione: dall'esercizio individuale allo studio associato*. La rivista di Servizio Sociale: "La Libera professione dell'Assistente sociale in un Welfare che cambia, ISTISS Editore.

Intervista ad Elena Giudice. Di Marika Nesi del 19/10/2014, *La professione dell'Assistente sociale privato. Come trasferire un lavoro tipicamente pubblico in un contesto di libero mercato*.

<https://news.biancolavoro.it/lavorare-come-assistente-sociale-privato-intervista-elena-giudice/>

Intervista ad Elena Giudice (2017). *Focus - L'Assistente sociale come libera professione, Assistente sociale Privato: per dar voce ai diritti delle persone*. Rivista *Welfare Oggi*, n. 3.

Legge 23 marzo 1993, n. 84 *Ordinamento della professione di Assistente sociale e istituzione dell'albo professionale*.

15. Imprendersi partendo da zero

Dr.ssa Romina Frosini – Assistente sociale libero professionista

*“Tra il dire e il fare non ci sta di mezzo il mare.
Tra il dire e il fare non ci sta di mezzo un altro dire.
Tra il dire e il fare ci sta di mezzo solo un altro fare.”
(E. Sarli)*

In questo capitolo intendo dare dei suggerimenti ai colleghi che vogliono intraprendere il percorso della libera professione, poiché, sovente la difficoltà consiste nel non sapere come fare ad avviare tale percorso.

Occorre fare alcune precisazioni prima di proseguire: se un professionista non è in grado di accettare i rischi di impresa, ovvero, mettersi in gioco, lavorare al di fuori degli orari predefiniti, investire le proprie risorse, non soltanto economiche, secondo il mio parere, non deve neanche tentare di intraprendere il percorso della libera professione. È fondamentale nel momento in cui si decide di lavorare come Assistente sociale privato porsi alcune domande, ad esempio: a chi mi voglio rivolgere, a quale target intendo riferirmi? Minori, anziani, disabili, adulti con dipendenze?

Ritengo sia fondamentale fare un bilancio delle nostre competenze, specializzarsi in una determinata area. Non possiamo occuparci di tutto e, inoltre, dobbiamo formarci costantemente.

L'altro passo consiste nel fare un'analisi del territorio per conoscere le caratteristiche, i bisogni e le risorse del contesto in cui si situa un determinato progetto.

Si tratta di un processo conoscitivo che permette sia una visione d'insieme del contesto nel quale si sviluppa il progetto, sia di conoscere le varie organizzazioni presenti sul territorio per valutare lo sviluppo di eventuali sinergie e verificare i vincoli e le opportunità offerte (Frosini, 2017, p. 17).

Sempre rispetto all'analisi del territorio, se il nostro intento è quello di aprire uno studio di Servizio Sociale privato, sarebbe opportuno esplorare attraverso internet se nella realtà territoriale in cui si decide di operare sono presenti altri studi e di cosa si occupano.

Per lavorare come Assistente sociale privato dobbiamo avere le idee abbastanza chiare, poiché non possiamo intraprendere un percorso se non abbiamo chiara la direzione da seguire; se non sappiamo di quale area occuparci; quali servizi sono presenti sul territorio.

Dobbiamo sempre porci un obiettivo e raggiungerlo, altrimenti rischiamo di navigare privi di una meta: questo comporta percorrere poca strada nel libero mercato.

Un Assistente sociale privato deve differenziarsi, fornendo un servizio che risponda ai bisogni delle persone e che possa essere attrattivo per i futuri clienti e, nel frattempo, deve fornire qualcosa in più rispetto a quello che i servizi pubblici o privati esistenti già offrono. (Manzoni, 2017, p. 14).

Dobbiamo avere la consapevolezza che un cliente/utente, laddove si rivolga a un Assistente sociale privato remunerandolo per il servizio offerto, deve trovarsi dinanzi a un professionista competente in grado di conoscere i vari servizi presenti sul territorio e indirizzarlo a quello più pertinente rispetto alla richiesta, se non è di propria competenza. (Frosini, 2017, p. 19).

Se il nostro intento è quello di lavorare come Assistente sociale libero professionista occorre cercare una piccola stanza dove poter ricevere i clienti. Su tale aspetto ci sono divergenze, alcuni professionisti assistenti sociali non ritengono fondamentale avere una sede.

Secondo il mio parere è importante avere una sede per poter sostenere i colloqui con i clienti, se le risorse economiche sono scarse possiamo condividere uno spazio con altri professionisti, stabilendo orari e giorni, tale soluzione permette di contenere le spese, oppure possiamo contattare la pubblica assistenza, misericordia o altre associazioni, per verificare la loro disponibilità ad offrirci uno spazio idoneo a tale scopo. Uno studio di Servizio Sociale privato dovrebbe essere aperto in una posizione strategica, ben visibile, dotato anche di un'insegna che indichi i servizi offerti, così da attirare i clienti. Altri due aspetti importanti sono il marketing e la comunicazione. Nel momento in cui si sceglie di essere imprenditori nasce uno stile, un marchio, una modalità operativa che, con il tempo, dovrà essere riconosciuta da quanti usufruiscono del servizio. Questi aspetti non sono improvvisabili. (Manzoni, 2017, p. 15).

E' necessario stampare dei biglietti da visita, brochure, aprire una pagina *Facebook*, creare un sito web, darsi un nome, in modo che le persone comprendono e riconoscano istantaneamente ciò di cui ci occupiamo.

In alcuni contesti territoriali, infatti, i nomi in inglese non sempre sono comprensibili dalle persone. Non è sufficiente aprire una pagina *Facebook*: va curata, aggiornata, presentando post inerenti a ciò che stiamo svolgendo. Pubblicare una nostra immagine profilo che possa trasmettere fiducia e serietà. Come sostiene Simonetta Filippini (2017), la credibilità di una professione passa attraverso la capacità di sapersi rappresentare. Pubblicare articoli su riviste di settore e testi specifici è un modo per farsi conoscere, oltre che un dovere verso la professione e un'opportunità di riflessione sul proprio sapere e di condivisione verso la comunità dei nostri colleghi.

Un Assistente sociale privato deve essere in grado di lavorare in sinergia con altre figure professionali, le quali possono divenire risorse aggiuntive, sia per il reperimento dei clienti, sia per coinvolgerli nel lavoro. (Frosini, 2017, p. 19).

La nostra professione non può essere svolta in solitudine.

Un'altra dimensione su cui dobbiamo confrontarci è la sfera gestionale e amministrativa. Il sito del CNOAS fornisce informazioni sulle diverse forme giuridiche attraverso le quali è possibile esercitare in regime libero professionale, tuttavia, sia nella fase di avvio che nella gestione corrente, è necessario avvalersi della consulenza di esperti, ad esempio il commercialista, il quale può aiutarci a valutare e scegliere il costo delle attività, comprendere l'incidenza dei costi di gestione sulle singole attività. (Filippini, 2017, p. 10).

Per lavorare nel libero mercato occorre offrire prestazioni qualificate e competenti, ciò fa superare anche il problema del pagamento.

Nella società di oggi, vulnerabilità e problematiche sociali sempre più ricorrenti non sempre coincidono con povertà economica (Filippini, 2017), basti pensare alle famiglie che non riescono a gestire un loro congiunto, si pensi all'anziano genitore che in un breve lasso di tempo, da autosufficiente diviene non autosufficiente, in seguito ad una caduta.

Le famiglie, quindi, sono disposte a pagare un determinato costo a un professionista privato pur di risolvere il problema. Chi intraprende la strada della libera professione deve essere in grado di elaborare la documentazione: informativa privacy ai sensi degli articoli 12 e 13 del Regolamento UE 2016/679, la lettera di incarico e altri documenti necessari per la specifica area in cui si opera. Ciò è appannaggio del lavoro dello stesso Assistente sociale, il quale rapportandosi ad altri professionisti a cui fa riferimento, ad esempio il commercialista, deve espletare anche queste funzioni, aggiuntive del suo specifico operato.

Produrre la documentazione è un modo per tutelarsi nei casi in cui possano ricorrere divergenze con il cliente, poiché “*verba volant, scripta manent*”.

Per lavorare come Assistente sociale privato occorre possedere un'adeguata formazione rispetto all'area di cui ci stiamo occupando e dare al cliente informazioni più precise possibili; se ci accorgiamo che un cliente ci espone un caso che non è di nostra competenza diventa necessario saperlo indirizzare verso altri professionisti.

Così facendo evitiamo di occuparci di casi non di nostra competenza per i quali non abbiamo gli strumenti per farvi fronte. Non possiamo permetterci di farci prendere dall'ansia di perdere un cliente. Il passaparola fra le persone è il miglior canale di pubblicità, e il passaparola negativo corre molto più velocemente rispetto a quello positivo. Un Assistente sociale privato deve essere determinato ad affrontare le “sfide” che possono presentarsi. Sovente il percorso libero professionale è in salita, arduo, poiché non è facile farsi conoscere sul territorio in cui si opera. Occorre mettersi in gioco e inventarsi progetti nuovi per poter restare sul mercato. Per intraprendere tale percorso dobbiamo essere persone motivate, determinate, pronte ad affrontare difficoltà, formando e imparando nuove soluzioni, rispetto all'area in cui abbiamo deciso di lavorare, oltre alla consapevolezza che si possa presentare la possibilità di non poter contare su un'entrata fissa ogni mese.

Bibliografia

Filippini S. (2017), In rivista bimestrale *Welfare Oggi*, n.3, Maggioli Editore.

Frosini R. (2017), In rivista bimestrale *Welfare Oggi*, n.3, Maggioli Editore.

Manzoni L. (2017), In rivista bimestrale *Welfare Oggi*, n.3, Maggioli Editore.

16. Aprire una Residenza per anziani con 7 buone prassi, opportunità per assistenti sociali

Dr. Giovanni Evangelista - Assistente sociale esperto in residenze per anziani e Consigliere CROAS Lazio

Non è una novità che la popolazione italiana sia una delle più anziane al mondo.

Appare piuttosto chiaro che le misure prese dalle varie Istituzioni Pubbliche non risultano sufficienti a ospitare in maniera adeguata il gran numero di anziani che necessitano di cure costanti. Pertanto, raccogliere la sfida di creare strutture residenziali innovative, mi sembra una opportunità professionale percorribile. Il fatto che mia madre abbia accudito a casa nostra per 15 anni mia nonna, gravemente malata, mi ha predisposto e insegnato il senso della cura.

Non quella fredda e distaccata che purtroppo in molti casi ritroviamo all'interno delle strutture geriatriche o in molti ospedali, ma quella espressa con amore, affetto e attenzione.

La più efficace all'interno di un qualsivoglia processo di guarigione o accudimento. L'assistere con amore mi piace pensare di averlo ereditato proprio da mia madre e di averlo riportato all'interno della Residenza per anziani Padre Pio, che ho fondato nel 2014.

Costantemente questo pensiero anima il mio lavoro e mi motiva a proseguirlo con la stessa voglia e immutato entusiasmo tutti i giorni. È bene precisare che le competenze necessarie ad avviare un'impresa sociale non possono dipendere esclusivamente dal percorso di studi, ma devono alimentarsi di un'ulteriore formazione specialistica, fatta di aggiornamenti e approfondimenti sul campo. La sola laurea in Servizio Sociale non è requisito sufficiente per aprire e gestire una Residenza per Anziani. Esattamente come la chiave di una macchina: ti permette di aprirla e anche di metterla in moto, ma se non sai guidare, se non conosci i segnali, non andrai da nessuna parte.

Possedere delle competenze specifiche è requisito essenziale per tutti coloro che vogliono avviare un percorso di libera professione o di impresa sociale. Più si è dettagliati e specializzati in un preciso ambito (anziani, minori, immigrati, ecc.) e maggiore è la probabilità di essere appetibili e ricercati sul mercato del lavoro. Oltre alle competenze tecniche è necessario dedicare tempo alla crescita personale. Siamo il prodotto di ciò che pensiamo e di ciò che narriamo. E dunque, solo migliorando la qualità dei nostri pensieri potremmo fare o, quantomeno, pensare di fare cose nuove, diverse. In sostanza, la crescita personale, in modo particolare il mio percorso inerente alla Programmazione Neuro Linguistica, mi è stato utile per farmi uscire dalla mia zona di comfort e divenire oggi un imprenditore nel sociale. Grandi motivazioni, specializzazione e chiarezza di obiettivi sono gli elementi indispensabili per mantenere vincente qualsiasi attività nel lungo periodo.

La convenienza economica da sola però non può bastare, occorre generare intorno al tuo progetto tanto entusiasmo. La motivazione, infatti, si nutre di entusiasmo e l'entusiasmo contagia tutto quello che gli ruota intorno, esaltando quei valori che ognuno di noi eredita o coltiva durante il proprio percorso di vita. Questi valori a sua volta saranno i pilastri sui quali fondare lo stesso progetto d'impresa. In sintesi: per far bene una cosa ti deve piacere e, nello specifico, deve piacerti stare con gli anziani. Altrimenti nessuna strategia potrà risultare vincente. Oltre a piacerti, occorre determinazione, convinzione e perseveranza. Da ragazzo, quando per un periodo di tempo ho lavorato in un'agenzia immobiliare, erroneamente venivo considerato dai miei colleghi il mago degli affitti, perché ogni mese riuscivo sempre a chiuderne almeno una quindicina. In realtà, ero solo molto determinato, ma soprattutto non mi scoraggiavo mai. Loro al secondo incastro bucato si arrendevano. Io invece no, continuavo a martellare.

Avere chiaro dove voler arrivare mi ha permesso di stabilire con precisione i micro obiettivi, necessari a raggiungere il macro risultato, passo dopo passo.

1° prassi: Analisi del bisogno e della domanda del territorio

Un'attenta analisi dei bisogni della società e di chi la abita è il 1° passo per avviare un'impresa sociale. Non è sufficiente affidarci esclusivamente a quello che ci piace fare. È più importante capire cosa serve e subito dopo pensare a come organizzarlo.

Troppo spesso in questi anni, mi è capitato di parlare con colleghi, incontrati nei vari laboratori o convegni organizzati da diversi CROAS sul tema della libera professione dell'Assistente sociale, convinti di sviluppare la propria idea imprenditoriale, basandosi esclusivamente su quello che piaceva loro, senza tener minimamente conto dei bisogni sociali.

Volendo usare un paradosso: anche se a me piacciono da morire le fragole con la panna, quando vado a pesca sono assolutamente consapevole che i miei pesci abbocheranno solo coi vermi e non certo con fragole e panna! Ogni attività deve essere pensata in modo da soddisfare un bisogno e che non per forza coincide con quello che a noi piace trattare. È vero che la nostra formazione ci permette di spaziare all'interno di una vasta gamma di possibili scenari d'intervento sociale. Vero anche che le competenze dell'Assistente sociale, mai quanto oggi, possono facilmente essere messe a servizio di una società gravemente malata. Promuoversi in una specifica nicchia di riferimento come quella degli anziani rende questa attività sostenibile, quantomeno per i prossimi venti anni (fino a quando reggeranno le coperture INPS), oltretutto conveniente perché remunerativa. Allo stesso tempo, all'interno della residenzialità per anziani, possiamo spenderci anche in qualità di responsabili di struttura oltretutto come professionisti per l'elaborazione dei Piani di Assistenza Individualizzati, per lo svolgimento del segretariato sociale o semplicemente per facilitare i processi di integrazione socio-sanitaria. In considerazione di ulteriori contingenti fattori sociali predisponenti, si evidenzia:

- generale incremento dell'aspettativa di vita (84 anni per gli uomini e 86 anni per le donne);

- aumento dell'incidenza delle malattie cronico-degenerative (Alzheimer, Parkinson, demenze senili, Arteriosclerosi, Ictus Cerebrale, ecc.);
- crisi del sistema assistenziale di tipo familiare (badanti);
- pesante deficit del Servizio Sanitario Nazionale, in modo particolare della Regione Lazio, continuamente in affanno e fuori budget e quindi incapace di offrire servizi adeguati in tempi brevi e soddisfare una crescente richiesta di assistenza;
- aggiunta all'impossibilità di molti, oggi non esclusivamente benestanti, di potersi dedicare all'assistenza di un proprio caro.

Ecco che moderne strutture residenziali per anziani, capaci di offrire eccellenti servizi di assistenza personale e alberghiera, pensate e predisposte con servizi all'avanguardia saranno super richieste, ma soprattutto vincenti nel prossimo panorama di sviluppo socio-economico.

2° Prassi: Trova l'immobile giusto

Per partire col passo giusto devi avere in mano un immobile reale, preciso, definito, esistente e non generico, sul quale misurare i costi di ristrutturazione per l'ottenimento delle autorizzazioni all'apertura e al funzionamento. Più l'immobile non presenta barriere architettoniche e si sviluppa su un unico livello e più basso sarà il costo di ristrutturazione per adeguamento della struttura.

Al tempo stesso ci vogliono spazi che assicurano l'autonomia e la riservatezza degli ospiti. Si devono allestire stanze singole o doppie. Fornire servizi igienici adeguati, anche in riferimento ai portatori di handicap.

Un'igiene impeccabile e la disponibilità di zone in cui trascorrere piacevolmente il tempo libero, non rappresentano solo un obbligo ma anche un'idea di promozione importante. Infatti, tutte le visite dei tuoi ospiti innescheranno un virtuoso passaparola che permetterà alla tua Residenza di avere grande popolarità e *feedback* positivi. Se la struttura non è isolata, maggiori saranno le possibilità di successo perché verrà amplificata l'importanza della relazione dell'anziano con il contesto di vita esterno.

Soprattutto in contrapposizione alla quasi totalità dei competitor che hanno ubicato le loro strutture in luoghi isolati, lontano dai centri abitati. Per questo, consiglio a tutti di aprire una struttura o magari di collocare un loro caro in una Residenza situata preferibilmente in un centro storico.

3° Prassi: Quantifica l'investimento totale e trova le possibili fonti di finanziamento

Calcola in modo preciso, partendo dall'immobile, il costo della ristrutturazione, dell'arredo e di tutte le altre spese necessarie all'avvio. Tieni conto delle spese pubblicitarie che sono molto importanti. Risparmiare, venendo meno a un prodotto di qualità, non è mai la scelta giusta.

Pensando di fare bene ho fatto eseguire molti lavori di ristrutturazione in economia, affidando l'incarico a dei non professionisti. Il risultato è stato drammatico: pessimo lavoro, da rifare e anche da ripagare. Risulta facile farsi finanziare grazie all'utilizzo di finanziamenti Regionali legati ai Fondi Strutturali Europei, messi a disposizione per lo sviluppo di nuove attività imprenditoriali. Oggi

esistono molti bandi aperti. Per quello che mi riguarda, sono stato seguito dalla Bic Lazio di Ferentino (FR), oggi Lazio Innova, nell'elaborazione del mio *business plan*. Un incubatore d'impresa che gratuitamente accompagna e segue in fase di startup nuovi imprenditori.

Considera, nella peggiore delle ipotesi, che potresti sempre utilizzare questo business plan per farti finanziare il progetto con un mutuo erogato da una banca. Quasi tutti gli Istituti di credito hanno un ufficio preposto al finanziamento delle nuove startup.

4° Prassi: Ottenimento delle Autorizzazioni all'apertura e cura nell'Organizzazione del lavoro

Partendo dalla L.R. n.41/2003 e nello specifico della n.1305/2004 (ovviamente per quanto riguarda la Regione Lazio) completa l'iter autorizzativo (sanitario in ASL) Comunale che disciplina la messa a norma e l'apertura della struttura in base alla normativa vigente.

Mi piace sottolineare che, dal 2014 a oggi, la stessa normativa Regionale ha ulteriormente incentivato e favorito (attraverso molteplici Delibere di Giunta Regionale), la nascita di nuove strutture autorizzate a carattere privato, finalizzate all'assistenza di anziani autosufficienti o parzialmente non autosufficienti. Semplificando le procedure richieste.

Ancora una bella notizia per te: la possibilità di accogliere persone non autosufficienti e che non necessitano di assistenza sanitaria e presenza infermieristica per l'intero arco della giornata (L.R. Lazio n.11/2016) amplia notevolmente la tua clientela, togliendo di fatto molti clienti alle Residenze Sanitarie Assistenziali. Ai fini del funzionamento sarà necessario predisporre la modulistica necessaria: Registro ospiti, Carta dei Servizi personalizzata (dove andranno indicate tutte le informazioni relative alla vita della Residenza), Regolamento per il funzionamento, Cartella personale, Domanda per la richiesta di ospitalità, libro consegne e tutta la documentazione inerente l'elaborazione dei Piani di Assistenza Individualizzata. Tutte le attività devono essere organizzate nel rispetto dei tempi, delle abilità e delle attitudini degli ospiti. A tutti gli ospiti e alle loro famiglie deve essere fornita la Carta dei Servizi.

5° Prassi: Promozione sociale e sviluppo sul territorio

Crea un sito internet e indicizzalo sui principali motori di ricerca in modo da risultare sempre in prima pagina. Prepara dei contenuti per brochure pubblicitarie di qualità, crea e sviluppa una pagina *Facebook* ricca di foto con momenti di vita della Residenza. Stabilisci convenzioni con Associazioni, Cooperative, CAF e Patronati operanti nell'ambito della geriatria. La mia struttura oggi ha una pagina *Facebook* che conta oltre 3.550 *like* che da sola mi sposta almeno il 30% delle nuove richieste di ospitalità. Fai sapere alla tua nicchia di riferimento che esisti, che lavori bene e che sei in grado di risolvere professionalmente il suo "problema". In automatico avrai sempre tanti potenziali clienti.

Inoltre, accredita la struttura con le Università al fine di favorire l'accesso di studenti tirocinanti. Convenzionati con Enti di formazione locale per accogliere anche tirocinanti Operatori Socio Sanitari.

6° Prassi: Trova i tuoi clienti

Prima di aprire sono stato scoraggiato e ritenuto un folle da tante persone. Il pensiero comune infatti era quello di credere che, per via della crisi generale in atto, non esistevano anziani con possibilità economiche da scegliere un servizio residenziale privato. Niente di più sbagliato. Ogni cosa va cercata nel posto giusto: un bravo cacciatore è colui che spara alle sue prede con un fucile di precisione e non con il cannone. Quasi mai la cannonata riempie la bisaccia. Per questo motivo, organizza una distribuzione accurata del tuo materiale pubblicitario, principalmente in ambienti benestanti: studi medici, farmacie, laboratori analisi, associazioni private di pensionati, cavalieri del lavoro e anche all'interno del circuito dei servizi sociali del tuo distretto socio-sanitario e solo secondariamente fai promozione in posti più popolari. È diventata talmente alta la richiesta di ospitalità che oggi nella mia Residenza, come scelta strategica, ho deciso di rinunciare alla retta dell'utenza in compartecipazione con il Pubblico, preferendo di gran lunga la liquidità immediata del privato.

7° Prassi: Mettici sempre il cuore

Il passo più importante. In ogni fase di sviluppo della Residenza Padre Pio sono stato mosso da un'unica domanda ispiratrice, sempre la stessa: Ma se qui venissero ospitati i miei genitori? Come vorrei che fosse? Cosa sarebbe meglio per loro? In che modo sarebbe giusto organizzare?

Queste risposte mi hanno messo nella condizione di dare sempre il meglio, rispetto alle possibilità di partenza. Per questo stesso principio, scegli sempre operatori affidabili che sappiano lavorare. Saper lavorare non si riferisce esclusivamente alle competenze professionali. Il lavoro, e in particolare il lavoro di assistenza e cura, non può essere svolto solo con le tecniche. La componente morale e la predisposizione naturale sono imprescindibili e rendono speciale ogni azione che si esprime e si attua. Impiega tempo nella selezione. Non essere superficiale. Valuta con molta attenzione. La riuscita dell'attività dipenderà moltissimo dalla qualità dei tuoi collaboratori. Molto più bello e gratificante è riempire (di nuove competenze) un cuore grande, piuttosto che uno piccolo (fatto solo di esperienza). Una delle scelte delle quali vado più fiero è stata quella di aver assunto a tempo indeterminato una brava operatrice, anche se avanti con l'età (54 anni), apparentemente questa scelta poteva sembrare antieconomica per via della mancanza di agevolazioni fiscali rispetto ai costi della sua posizione lavorativa. Ma, in considerazione della sua motivazione e delle qualità che in lei ho percepito, questa scelta si è rivelata vincente. Di fatto, con la sua assunzione ho migliorato notevolmente la qualità del servizio e, di conseguenza, guadagnato tempo per me, avendole potuto assegnare altri incarichi, superando così l'apparente svantaggio del costo maggiore del contratto.

Ricorda, infine, che il benessere dei tuoi ospiti è il solo motivo sul quale orientare le scelte di governo della tua Residenza. Non esistono altre logiche: né commerciali e neppure economiche. E come direbbe mio padre: "Se vuoi avere clienti/ospiti soddisfatti, devi sempre avere collaboratori soddisfatti". Pertanto, non far mancare la precisione nel pagamento degli stipendi al tuo personale.

Cura, inoltre, in modo particolare, la relazione in tutte le sue declinazioni: *ospite/operatore*, *ospite/ospite*, *ospite/familiare*. Fai in modo che la tua Residenza sia il massimo della trasparenza. Per questo, il consiglio di non prevedere orari di apertura o chiusura rigidi, anzi di lasciare a ogni f

familiare la chiave della struttura in modo da permettergli di entrare liberamente quando vuole, in qualsiasi momento della giornata. Ti renderai conto, da subito, che sarà una nuova risorsa per tutta la comunità.

In modo particolare, anticipare l'utilizzo delle telecamere nei luoghi comuni della struttura (è notorio lo studio di un disegno di Legge Nazionale) vorrebbe dire fornire un importante elemento di innovazione all'attività, differenziandola dal resto de competitors.

Ma, soprattutto, serve a prevenire e disincentivare episodi di maltrattamenti, oggi troppo spesso all'ordine del giorno, diffusi su molti media nazionali.

Crea inoltre un vivace gruppo WhatsApp tra gli stessi familiari e pubblica giornalmente foto di vita quotidiana della Residenza. Impegnati a sviluppare una rete di contatti e relazioni col territorio circostante, in modo da vivacizzare la vita e le attività nella tua struttura. Prevedendo molte giornate di aperture all'esterno e di attività trasversali condivise. Non esiste pubblicità migliore di chi spontaneamente loda quanto di buono viene fatto nella tua Residenza. Ma soprattutto sappilo comunicare all'esterno. Oggi quasi il 70% della domanda proviene da internet e dai social.

Lo stato di difficoltà di una persona anziana è connaturato nella sua condizione di vita e diventa tanto più invalidante quando è accompagnato da mancanza di relazioni umane e da isolamento. Pertanto, donare ad una persona fragile un bellissimo e nuovo progetto di vita, proprio quando ci si trova nell'ultimo tratto di strada da percorrere, mi sembra una sfida professionale stimolante da raccogliere per il prossimo futuro.

17. Storie di “Impresa sociale” e “Libera professione”

Dr. Fabio David Assistente sociale Specialista

La professione di Assistente sociale si fonda tanto sulla pratica quanto sull'esperienza professionale. Condividere il proprio percorso lavorativo e le proprie esperienze significa offrire alla comunità dei colleghi risorse importanti da mettere in campo nella prassi quotidiana.

Diversi assistenti sociali hanno raccontato le loro storie professionali, in particolare quelle legate all'esperienza di “impresa sociale” e di “libera professione”, rispondendo ad un'intervista centrata sull'argomento.

Dai loro racconti, che attraversano geograficamente l'Italia dal sud al nord e abbracciano ambiti differenti, dal settore socio-sanitario, ai minori, agli anziani, alle famiglie e non solo, emerge quanto siano importanti alcuni aspetti per chi sceglie la libera professione in campo sociale e sviluppa un progetto di impresa sociale.

Nonostante le differenze tra le diverse esperienze, alcuni elementi fanno da comune denominatore. In particolare: l'importanza della formazione professionale continua; la forza di credere sempre in se stessi e nelle proprie capacità umane e professionali; il coraggio di rischiare; la centralità di costruire una rete professionale e territoriale solida con i colleghi e con gli altri professionisti; la necessità di acquisire competenze nel campo del marketing e della pubblicità per farsi conoscere; l'esigenza di imparare a usare al meglio le potenzialità della rete come risorsa.

Tutto questo è solo una parte della ricchezza esperienziale presente nei contributi degli assistenti sociali che hanno condiviso le loro storie.

17.1 Fare “impresa sociale” nel settore socio-sanitario: La Cooperativa IGEA di Roma

Intervista all'Assistente sociale **Dr.ssa Silvia Floridi**, tenutasi a Roma il 16 gennaio 2019

Puoi raccontare brevemente la storia della tua iniziativa e quali difficoltà hai incontrato?

“La cooperativa Igea nasce nel 2013 da un gruppo di professionisti del settore socio sanitario (Assistente sociale, medico, infermiere, operatori socio sanitari, psicologi, soci fondatori), con l'intento di offrire servizi socio sanitari a tariffe sociali. Dall'analisi fatta prima della costituzione infatti, risultava che molti utenti, in considerazione delle liste d'attesa interminabili del servizio pubblico, erano costretti a rivolgersi ai servizi socio sanitari privati, dovendo affrontare costi elevati, spesso non sopportabili dalle fasce sociali più deboli, che rinunciavano alle cure e/o all'assistenza.”

Come hai iniziato questa attività?

“L’attività vera e propria è iniziata circa sei mesi dopo la nascita della Cooperativa Igea. Il primo servizio attivato è nato grazie al bando Innovazione sostantivo femminile della Regione Lazio, con il quale la Cooperativa ha offerto un servizio gratuito di verifica della corretta assunzione dei farmaci, in particolare agli anziani del territorio del Comune di Ladispoli, attuato tramite la creazione di un’app progettata dai soci della Cooperativa.”

Perché questo nome?

“Il nome scelto è il nome della dea della Salute.”

Quali servizi offre la cooperativa?

“La cooperativa offre: 1) Segretariato socio sanitario; 2) Assistenza domiciliare Anziani e Disabili; 3) Assistenza Educativa scolastica; 4) Assistenza infermieristica; 5) Servizio B.E.S.: presa in carico, diagnosi e terapia (logopedia, neuro-psicomotricità) e sostegno alle famiglie.”

A quale utenza vi rivolgete?

“Anziani, disabili e bambini con disturbi dell’apprendimento”.

Collaborate con altri professionisti, con servizi pubblici o del privato sociale?

“La Cooperativa collabora con il Distretto Socio Sanitario RMF2, con il Municipi II di Roma Capitale ed è in fase di accreditamento al R.U.C. (Registro Unico Cittadino di accreditamento), con il consorzio Cassiavass (di cui è socia) e con professionisti sia del sociale che del sanitario”

Quale pensi sia l’aspetto da curare maggiormente nella libera professione o nell’ambito di impresa sociale e quale quello più problematico fra rete di contatti, fiscale, marketing o altro?

“Credo che l’ambito più problematico per chi opera nel sociale sia il settore marketing, perché culturalmente è il settore che tendiamo sempre meno a curare.”

Potresti dare dei consigli ad un Assistente sociale imprenditore o libero professionista?

“L’unico consiglio che mi sento di dare è di studiare bene il contesto e il bisogno che si vuole soddisfare prima di intraprendere un’attività libero professionale o imprenditoriale. Il mercato inizia a mio parere a saturarsi e bisogna inserirsi in una fascia di mercato ancora libera per poter ingranare... e buona fortuna.”

17.2 Accettare la sfida: aprire uno studio privato da libero professionista nel territorio molisano

Intervista all’Assistente sociale **Dr. Daniele Acquasana**, tenutasi a Campobasso il 29 dicembre 2018

Puoi raccontare brevemente la storia della tua iniziativa e quali difficoltà hai incontrato?

“Raccontare la mia storia di Assistente sociale libero professionista mi fa sentire lusingato, perché così posso trasmettere la passione per il mio lavoro e posso rappresentare uno stimolo anche per altri colleghi. Ogni scelta che si fa comporta coraggio. Ebbene, io la mia scelta l’ho fatta ...non nego di avere avuto qualche timore...sarò capace? Avrò abbastanza conoscenze da mettere in campo? Come posso farmi conoscere? Cosa posso offrire di innovativo? etc...

Nell’aprile del 2016 ho dato una svolta alla mia vita professionale. Ho messo in piedi uno studio professionale tutto mio. Una svolta che sul territorio molisano non è stata facile realizzare, vuoi per ragioni legate al territorio, vuoi perché la libera professione in ambito sociale, e in particolare nell’area dei Servizi Sociali, non è una modalità di lavoro tra le più diffuse e note, seppure, nell’ultimo periodo, si sta riscontrando un interesse crescente. Ho deciso di intraprendere questa strada per stimolare un cambiamento a livello locale, un cambiamento che potesse approntare un’evoluzione positiva, una crescita, dando una forma nuova alla mia identità professionale, in coerenza con le mie aspettative professionali e con la volontà di uscire dai “vecchi” dogmi della nostra figura professionale. In molti mi hanno dato del “folle”, ma io, che probabilmente un po’ folle lo sono, sentivo che era giusto fare questo passo. Ora ho ufficialmente il mio studio professionale”.

Come hai iniziato la tua attività?

“Dopo aver intrapreso un percorso di formazione ho deciso di investire economicamente per farmi conoscere. Così come ogni pubblicità ha la sua storia, anche il mio studio meritava questo. Affrontare la comunicazione legata marketing utilizzandola come leva strategica, attraverso la logica di mercato: questo il passo iniziale che mi sono prefisso. Ciò ha comportato la necessità di orientare il lavoro all’apprendimento e all’attuazione di strategie di marketing e comunicazione. Ho optato per uno spot pubblicitario televisivo (andato in onda tre volte al giorno per 3 mesi), volantini (affissi in centro e in periferia della Città di Campobasso, paesi limitrofi e in tutta la Regione Molise), bigliettini da visita lasciati nei negozi, studi medici, studi legali, studi professionali, profilo Facebook dedicato alla mia attività. Ho focalizzato la mia azione professionale iniziale proprio sulla possibilità di rendermi visibile attraverso una pubblicità che richiamasse attenzione visibile. Rendersi visibili con il proprio “brand”, in base agli obiettivi integrati alla professione, è il primo lasciapassare nel mondo dell’impresa. Oggi, noi tutti trascorriamo molto tempo su internet, e quindi ho pensato di far leva sulla possibilità di rendermi visibile e accessibile attraverso i social. Farsi riconoscere, mostrare le proprie competenze e la propria professionalità, condividere i contenuti ha significato per me fare breccia nelle persone e sui potenziali utenti/clienti. Contemporaneamente ho iniziato a confrontarmi giorno dopo giorno con le esigenze del territorio, misurandomi con esso, e di conseguenza, misurandomi con me stesso, con le mie capacità e competenze”.

A quale utenza ti rivolgi?

“Dal singolo utente, alla coppia, dall’anziano, al disabile, dal disagio giovanile, alle situazioni di dipendenza, ciascuno con le proprie richieste di aiuto. Famiglia, partner, figli, genitori, scuola, lavoro, ambiente sociale di riferimento, per poter essere seguiti, sostenuti e guidati verso percorsi di aiuto e verso il recupero delle proprie capacità personali, promuovendone abilità e competenze, favorendo la relazione con l’ambiente esterno. Conoscendo chi sono, e sapendo quello che faccio e quello che posso fare, l’utente può scegliermi con criterio. Attraverso un incontro/colloquio professionale è possibile affrontare lo stato critico della difficoltà, offrendo un intervento fondato sui metodi e le tecniche proprie del Servizio Sociale professionale, il tutto contornato da un approccio di tipo empatico. Colloqui informativi e conoscitivi, relazioni da redigere, consulenze private, temporanee, progettazione, partecipazione a bandi, tutto diventa predominante per la mia nuova professione, sentendomi “libero” di mettere in circolo la mia natura professionale. Ho avuto modo di constatare che vi è la necessità dell’intervento e della cura. Le persone vogliono l’aiuto e sono disposte a pagarlo pur di essere supportate nelle loro difficoltà, ma l’aiuto lo si può offrire solo se si è competenti, e questo per l’utente è motivo di scelta di un professionista anziché di un altro (cosiddetta selezione del mercato)”.

Collabori con altri professionisti, con servizi pubblici o del privato sociale?

“Certo! Fare rete significa lavorare in maniera integrata nella risoluzione di una problematica. In base al contesto al quale devo rivolgermi, cerco di studiare, valutare e confrontarmi con altri colleghi e/o professionisti per rispondere alle necessità dell’utente, cercando di acquisire maggiore consapevolezza di chi essi siano e del disagio di cui sono portatori. Questo aiuta a capire anche chi siamo noi assistenti sociali che abbiamo deciso di intraprendere questo lavoro da imprenditori sociali, proponendoci di essere sempre più credibili nel panorama delle professioni di aiuto. Devo ammettere però che, nel collaborare con gli enti pubblici, ho trovato, e trovo ancora oggi, delle difficoltà. Difficoltà che ho da subito avvertito, in quanto la realtà pubblica non ci considera collaboratori nel vero senso della parola. Credo ci sia una sorta di sfiducia nei nostri confronti, dettata dalla presenza esigua e delle esigue collaborazioni di questo tipo tra assistenti sociali privati liberi professionisti e settore pubblico”.

Potresti dare dei consigli a un Assistente sociale imprenditore o libero professionista?

“Credo sia importante, per chi volesse intraprendere la nostra professione da libero professionista, porre l’utenza al centro dell’operato professionale. Bisogna dedicare tempo e costanza a questa attività, magari sostenuta da un altro lavoro in aggiunta, così da coprire spese iniziali, relative all’attività di studio. Possiamo affermarci come liberi professionisti, ma dobbiamo coniugare la nostra strategia imprenditoriale con la capacità di inserirci nel contesto

sociale, implementando l'operatività all'interno della comunità territoriale di riferimento, per una vera e propria valorizzazione del settore sociale”.

17.3 Creare una rete del privato sociale di supporto per le famiglie e per gli adulti che si trovano ad affrontare una crisi nel benessere proprio e/o dei loro figli: l'esperienza di “Un'aiuto possibile” e “6inequipe”.

Intervista all'Assistente sociale **Dr.ssa Sabrina Ritorto**, tenutasi a Rho il 12 dicembre 2018

Puoi raccontare brevemente la storia della tua iniziativa e quali difficoltà hai incontrato?

“Nel 2002 mi laureo in Servizio Sociale, subito dopo affronto l'esame di stato, per timore di lasciare andare tutto quel sapere. Subito dopo il dubbio: a quale laurea specialistica accedere? Troppe domande e nessuna risposta certa al mio bisogno. Così partecipo a un bando del FSE, lo vinco e parto per Londra. Dopo un'esperienza di un anno e mezzo nel mio settore in terra londinese, torno e mi iscrivo, sempre alla Cattolica, al corso di Politiche sociali e gestione dei Servizi alla persona: il management dei Servizi, e nel 2005 consegno una laurea con lode. Per il mio bisogno di conoscere e approfondire, studio, parallelamente, per diventare mediatrice familiare. Nel 2004 ottengo la qualifica di mediatore familiare esperto in situazioni di separazione e divorzio (Associazione GeA – Genitori Ancora, Milano). Il focus dei miei studi è sempre stato l'ambito minorile e quanto lo circonda: la genitorialità, la gestione della conflittualità, il contesto giuridico in cui si snodano le vicende familiari.

Inizio la mia collaborazione in una Tutela Minorile e ho la certezza che questa è la mia strada. Chi lavora in un ambito del genere ne apprende i ritmi, i tempi, le modalità di gestione delle emergenze, la qualità e i contenuti per la stesura delle relazioni, gli strumenti per comunicare. In me inizia a prendere sempre maggior consapevolezza il desiderio di occuparmi di famiglia e minori, anche in un contesto libero dalla coercizione giuridica. In collaborazione con due colleghe mediatrici, con curriculum universitari differenti, fondiamo una associazione non-profit (Associazione In-Con-Tra) con l'obiettivo di occuparci di genitorialità e di sostegno alla genitorialità. È da questo momento che la mia attività di Assistente sociale libera professionista prende forma: colloqui, progettazione, partecipazione a bandi, fund raising. Cosicché iniziano a giungere continue richieste da parte del Tribunale dei Minori per Tutele Minorili, così numerose da costringermi a ritagliare poco tempo per l'Associazione, consentendomi di affiancare le colleghe e dedicandomi a un'azione di supporto nei processi decisionali. Con il trascorrere del tempo e con il moltiplicarsi degli impegni ho scelto di conservare il mio ruolo di socia, seppur non più operativa. Infatti, dal 2008 al 2016, ho lavorato a tempo indeterminato in Sercop (azienda consortile), occupandomi di indagini e allontanamenti per le Autorità Minorile/Ordinaria. Questo è il mio campo, dove ho concentrato tutti i miei sforzi, i miei studi, i miei approfondimenti continui e senza sosta, fatta eccezione per le pause dovute a due gravidanze. Non ho avuto timore di

scegliere, osare, senza tradire mai quella che sono, cercando di coniugare la mia etica personale e la deontologia professionale, e soprattutto, ci tengo a dirlo, senza mai scendere a compromessi. A un certo punto, il desiderio che avevo accantonato di occuparmi delle persone comincia a essere predominante nei miei pensieri, quindi ho sentito che era giunto il momento di fare un'ulteriore scelta. Mi licenzio portando con me un bagaglio pieno di esperienza e relazioni significative. Le persone hanno il diritto a essere aiutati nel momento in cui il disagio si manifesta, senza liste di attesa e con la possibilità di scegliere da chi essere seguiti. Volevo sentirmi libera di mettere in circolo la mia professionalità, perché non ci si improvvisa esperti dell'aiuto senza studio ed esperienza, con il coraggio di esplorare nuovi sentieri, collaborazioni e strategie di intervento tenendo conto del singolo e del contesto relazionale al quale appartiene. Così ho iniziato, innanzitutto realizzando il sito (www.unaiutopossibile.com), un profilo Facebook, LinkedIn e Instagram (@unaiutopossibile). Ho caricato i contenuti dove spiegavo chi ero e ciò di cui mi occupavo. Nel giro di pochissimo tempo sono stata investita da innumerevoli richieste di contatto e di aiuto. Avevo a disposizione una stanza pronta all'uso e che potevo utilizzare liberamente. Quindi non c'è stato un grosso investimento economico di partenza, sotto questo aspetto. Sono state lunghe notti insonni, tra lavoro, pensieri, supervisione, prese di contatto, e conti con me stessa, ma il lavoro mi ha ripagato di tutti i sacrifici profusi”.

Come hai iniziato questa attività?

“Libera da qualsiasi impegno di tipo istituzionale o subordinato, mi sono dedicata anima e corpo alla mia impresa privata. La voce tra i colleghi ha cominciato a diffondersi. Molti hanno iniziato a inviarmi casi o a chiedermi “consigli”, e io ho avviato diverse supervisioni, sia presso di luoghi fisici o in remoto, via Skype. Nel dicembre del 2016 alcune colleghe psicologhe che conoscevo da molti anni e che condividevano come modalità operativa il metodo integrato, mi hanno coinvolta nella gestione di diversi casi che stavano seguendo. Ho così avuto modo di apportare il mio contributo, mettendo in essere interventi sociali, legali ed educativi in integrazione tra loro. La costanza nel ritrovarsi gratuitamente tutti i venerdì per discutere di queste situazioni ci ha permesso di elaborare l'idea di diffondere il nostro modo di lavorare, costituendoci dopo circa due anni di lavoro (marzo 2018) in uno STUDIO ASSOCIATO INTEGRATO 6inEQUIPE (www.6inequipe.it) che ha sede a Rho (MI). Questo è stato possibile anche grazie al contributo professionale di un legale e di un commercialista e di molte ore di lavoro personale e di equipe: non andava lasciato niente di intentato”.

Perché questo nome?

“Perché coloro che chiedono l'intervento di 6inEQUIPE diventano parte integrante del gruppo di lavoro di base, il quale è composto da cinque professionisti. Il sei 6 (numero) sta a significare che chi usufruisce del servizio diviene membro del gruppo, quale partecipante attivo. Sei (inteso

come tu sei, un modo di essere, una qualità) vuol dire essere (sei) al centro della relazione d'aiuto. Queste le accezioni al Sei, che identificano il nostro obiettivo nella relazione con l'altro. La finalità è quella di creare una rete di supporto nel privato sociale, a sostegno delle famiglie e degli adulti, i quali si trovano ad affrontare crisi, difficoltà con se stessi o nei contesti di riferimento, sviluppando ricadute sulla qualità della vita, nei suoi differenti ambiti. L'intervento si attua declinando un modello operativo a livello territoriale, capace di offrire alla famiglia, al singolo, alle istituzioni un riferimento certo. Noi rappresentiamo quel riferimento”.

Quali servizi offrite?

“6inEQUIPE offre: Consulenza sociale, psicologica, legale, logopedica, neuropsichiatrica, psichiatrica, pedagogica; Sostegno psicologico individuale e/o di coppia alle figure genitoriali; Supporto sociale alle competenze genitoriali; Intervento psicoterapeutico: per età evolutiva; Psicoterapia per adulti; Psicoterapia breve focale integrata; Psicoterapia breve focale indiretta (si vedono i genitori senza vedere il bambino); Psicoterapia di coppia; Valutazioni sia per minori che per adulti: Valutazione sociale; Psicodiagnostica personologica (valutazione struttura di personalità); Psicodiagnostica cognitiva (valutazione del livello, delle risorse intellettive e DSA); Neuropsichiatrica; Psichiatrica; Mediazione familiare; Coordinazione genitoriale; Progetti Individuali; Educativa domiciliare; Messa in rete con strutture di accoglienza (terapeutiche, disabili, educative); Collaborazioni con servizi di aggregazione giovanile”.

A quale utenza vi rivolgete?

“A 6inEQUIPE si possono rivolgere minori, giovani adulti, adulti, coppie, genitori, professionisti e figure vicarianti, portatori di situazioni multiproblematiche che necessitano di un intervento tempestivo, pensato e progettato con e per loro. 6inEQUIPE sceglie di rispondere a difficoltà nell'area del benessere e della salute mentale, da situazioni lievi a quelle più gravi. Nello specifico, si rivolgono al servizio, richiedendo la figura dell'Assistente sociale: singoli, coppie, membri di un nucleo familiare. Nello specifico, le richieste rivolte all'Assistente sociale riguardano:

- l'iter di Tutele Minorili che altri colleghi stanno seguendo sia corretto e di essere sostenuti e affiancati durante questo percorso;*
- i provvedimenti delle Autorità giudiziaria Minorile e/o Ordinaria e come attuarli;*
- indagini psico-sociali;*
- separazioni e/o divorzi;*
- percorsi di coordinazione genitoriale;*
- informazione sulla presenza di un servizio presente sul Territorio che sappia rispondere al loro bisogno;*

- *la possibilità di assumere un professionista a domicilio che sappia gestire la relazione con i propri figli;*
- *diagnosi e/o cura dei disturbi scolastici e/comportamentali.*

Inoltre si rivolgono all'Assistente sociale altri professionisti, quali: avvocati, psicologi, assistenti sociali. Essi, la maggior parte, richiedono la possibilità di lavorare in maniera integrata nella risoluzione di determinati casi. Riporto alcuni esempi di collaborazione:

- *Collaboro con psicologi che mi chiedono di occuparmi del sostegno alla genitorialità o, come preferisco definirlo, del “supporto alle competenze genitoriali”;*
- *Collaboro con legali per svolgere indagini e supportare i loro clienti a comprendere procedimenti in essere, interfacciandomi con i servizi territoriali che li hanno in carico;*
- *Collaboro con altri professionisti miei colleghi, i quali si rivolgono a me per chiedere se la situazione che hanno in carico sia da segnalare all'Autorità competente, il modo di redigere la relazione di segnalazione, o quali altri interventi da mettere in atto al fine di concludere i procedimenti;*
- *Supervisione sempre a colleghi assistenti sociali, sia su singoli casi e nello specifico sull'iter valutativo (valutare non è giudicare, i nostri utenti spesso non lo hanno chiaro quindi è opportuno non creare fraintendimenti e conoscere le prassi, le fasi, i contenuti, le modalità comunicative, i tipi di valutazione, le competenze e come giungere ad opportune conclusioni);*
- *Indirizzare insegnanti e personale educativo scolastico su come si opera in sinergia con i Servizi del territorio, in particolare formandoli sulle responsabilità giuridiche nell'esercizio del loro ruolo; su come tutelare un minore, riguardo ai segnali di potenziale pregiudizio e, nel caso si riscontrino, come valutarli ed esplicitarli;*
- *Formare gestanti, neo mamme e mamme esperte, con incontri periodici, organizzando piccoli gruppi (“I caffè delle mamme”), dove ci si confronta e si affrontano i dubbi, le paure, le criticità e per trovare, insieme, risorse, energie e strategie utili;*
- *Formazione per Enti, quali associazione e/o cooperative.*

Nel lavoro che svolgo dò risposte immediate. Nel mio ufficio non c'è burocrazia: non ci sono moduli da compilare prima di essere ascoltati. Non si viene sfiduciati da pratiche snervanti, file, attese. Ci si occupa dell'altro, che si sente accolto nella sua problematica, nel suo bisogno reale. Ho capito che le persone vogliono un aiuto competente e sono disposte a pagarlo pur di essere supportate nel cercare soluzioni affidabili e concrete rispetto alle loro difficoltà.

Coloro che incontro nel mio studio hanno la possibilità di scegliermi e valutarmi, rendendosi conto di chi sia, cosa posso mettere in campo e del percorso che intendo adottare per la soluzione

del caso. Organizzo appuntamenti in tempi brevi. Chi accetta di avvalersi delle mie competenze firma un contratto che definisce le modalità di lavoro e il costo delle prestazioni.”

Quindi collaborate con altri professionisti, con servizi pubblici o del privato sociale?

“Lo studio collabora con altri professionisti sia privati che pubblici, in funzione della rete che la persona ha già intorno a sé (avvocati, servizi sociali, tutele minori, ente locale, terzo settore, altri professionisti dell’aiuto che seguono altri componenti del nucleo familiare)”.

Quale pensi sia l’aspetto da curare di più nella libera professione o nell’ambito dell’imprenditoria sociale e quale quello più problematico tra rete di contatti, fiscale, marketing o altro?

“Tutti gli aspetti sono in egual misura da curare: una formazione costante e di qualità, l’utilizzo dei social, la scelta ponderata dei professionisti con cui collaborare, oltre a quelli a cui delegare aspetti che non sono di competenza dell’Assistente sociale, quale quello fiscale e legale.

A mio avviso, il più problematico rimane a oggi quello relativo alla comunicazione, perché rappresenta il biglietto da visita, la costante immagine di te. Questo è il motivo per cui aggiorno continuamente i contenuti del mio sito, così come i profili dei social. L’immagine mia e del mio lavoro, in qualità di Assistente sociale, sono determinanti, rappresentando un canale preferenziale attraverso cui contattarmi, avvalendosi della mia consulenza”.

Potresti dare dei consigli a un Assistente sociale che aspira a diventare imprenditore o libero professionista?

“Ascoltatevi! Ascoltarsi vuol dire dirigersi verso voi stessi, andando anche contro le aspettative di molti. Mettetevi in discussione sempre, questo vi aiuterà a rinforzarvi, perché saranno molte le mattine in cui vi chiederete perché lo state facendo. Non si può essere di aiuto a nessuno se non si ha la certezza di credere in quello che si sta facendo. Le persone quando ci guardano negli occhi sono in grado di cogliere l’incertezza. Mantenete aperto quel tubicino tra cervello e cuore che vi porta ad affrontare le situazioni con empatia, trasporto, senza cadere nell’assistenzialismo. Siate fedeli a metodi e tecniche senza essere rigidi teorici. Al Social Seep Date ho parlato del significato del tempo, del saper scegliere e di come stare nella crisi: sono step necessari per sapere chi si è, e dove si sta andando per non essere la copia di nessuno, ma la migliore immagine di sé stessi!”

17.4 Lavorare con anziani non autosufficienti e persone disabili mettendosi in gioco come libero professionista: il Family Social Service.

Intervista all’Assistente sociale **Dr.ssa Romina Frosini**, tenutasi Pontedera il 28 dicembre 2018

Puoi raccontare brevemente la storia della tua iniziativa e quali difficoltà hai incontrato?

“Ho aperto lo studio privato di Servizio Sociale nel 2014. Su consiglio di una collega ho deciso di occuparmi di anziani non autosufficienti e persone disabili. È stato un percorso iniziato per caso, una sfida con me stessa. Grazie alla mia determinazione e alla mia intraprendenza sono riuscita a superare numerose difficoltà che si sono presentate dall’inizio. Annovero il più emblematico: l’assenza di clienti. Giocoforza il passaggio successivo è stato cercare collaborazioni. Sono partita da zero e, gradualmente, passo dopo passo, ce l’ho fatta, facendomi conoscere sia dai clienti, sia da altri professionisti”.

Come hai iniziato questa attività?

“Il mio percorso di Assistente sociale libero professionista è cominciato perché l’azienda di famiglia in cui lavoravo ha chiuso e così ho deciso di mettermi in gioco. Non avevo niente da perdere, quindi mi sono detta: - Perché non provare? -”

Perché questo nome?

“Il nome Family Social Service l’ho deciso insieme alla collega con cui collaboro, convinte entrambe che avrebbe attirato l’attenzione dei clienti. Tale scelta deriva da una strategia di marketing”.

Quali servizi offri?

“Il mio studio a oggi offre servizi per gli anziani non autosufficienti e persone disabili, a tal proposito effettuo inserimenti di assistenti familiari, e mi occupo di pratiche per amministratore di sostegno”.

A quale utenza ti rivolgi?

“Al mio servizio possono accedere tutti, ma essendo privato è una -selezione automatica-, quindi lavoro prevalentemente con la fascia medio alta, in termini anagrafici”.

Collabori con altri professionisti, con servizi pubblici o del privato sociale?

“Certo! Operando nel privato, è fondamentale creare una rete con altri professionisti privati. Con i servizi pubblici non è facile collaborare poiché i colleghi del pubblico non possono fare pubblicità a un servizio privato, comunque sono riuscita a farmi conoscere anche da loro e non sono mancate diverse collaborazioni”.

Quale pensi sia l’aspetto da curare di più nella libera professione o nell’ambito di imprenditoria sociale e quale quello più problematico fra rete di contatti, fiscale, marketing o altro?

“L’aspetto da curare di più è quello inerente al marketing: è la pubblicità il mezzo attraverso il quale ci facciamo conoscere e che ci consente di lavorare”.

Potresti dare dei consigli a un Assistente sociale imprenditore o libero professionista?

“I colleghi che decidono di intraprendere tale percorso devono dimostrare determinazione nell'affrontare varie difficoltà. Inoltre, credo che non possiamo trascorrere il tempo stando seduti dietro a una scrivania aspettando che giunga il cliente”.

17.5 La libera professione attraverso l'uso del web e la comunicazione di rete: la “Comunità Sorgente”.

Intervista all'Assistente sociale **Dr. Giovanni Buselli**, tenutasi a Volterra l'8 gennaio 2019

Puoi raccontare brevemente la storia della tua iniziativa e quali difficoltà hai incontrato?

“Sono un Assistente sociale, laureato all'Università degli Studi di Siena a Marzo del 2016. Il progetto di cui mi occupo, “Comunità Sorgente”, nasce dal lavoro di Tesi della triennale. L'idea è sorta da una serie di riflessioni fatte ancora prima del lavoro sulla Tesi, in relazione ad alcuni concetti fondamentali della Professione di Assistente sociale. Lavorare nel sociale è sempre stata la mia passione, così come progettare e ipotizzare nuove soluzioni ai problemi del nostro welfare. Il progetto si concretizza, attualmente, in una piattaforma web e una Partita Iva come Assistente sociale, aperta a Novembre del 2016, con un sottocodice aggiuntivo in Comunicazione e Pubbliche Relazioni. L'idea della piattaforma era, inizialmente, diretta all'ideazione di una serie di servizi da attivare in rete tra Enti Pubblici, Terzo Settore e stakeholders privati. Successivamente, ho compreso la difficoltà del costruire la -carrozzeria-, senza aver preparato -il motore-: ho percepito la difficoltà del -Sistema- nel momento in cui ho pensato concretamente a chi avrei potuto presentare il progetto. Ho realizzato che determinati progetti possono avere uno sbocco reale nei luoghi in cui Enti e Fondazioni promuovono attivamente innovazione sociale. Ho provato il percorso dei Bandi, ma incappando nelle difficoltà connesse alle risorse da investire, alle collaborazioni da stabilire, alle energie da spendere. Successivamente, ho deciso di rivedere il progetto iniziale e puntare tutto sull'aspetto della comunicazione, del coinvolgimento, della condivisione, ipotizzando la costruzione di un laboratorio di innovazione sociale comunitaria. Ecco che -Comunità Sorgente- ha preso vita attraverso il sito web www.comunitasorgente.com.”

Perché questo nome?

“Il nome desidera esprimere il concetto alla radice: ciascuno di noi è una risorsa, ognuno di noi può proporre qualcosa. Il Sistema di Welfare può riscoprire una forza intrinseca, capace di generare costantemente nuove risorse: il capitale sociale diventa esso stesso la materia prima del nuovo Welfare”.

Quali servizi offri?

“Condivido riflessioni, provando a formare e informare, a stimolare e condividere. In sostanza, offro un contenitore online, tramite una community interna, -il Social Network-, dove ipotizzo e sperimento nuove soluzioni in ambito sociale. Offro una mappatura, quanto più precisa possibile, delle nuove buone prassi di innovazione sociale, su tutto il territorio italiano. Tramite la Partita Iva offro collaborazione per piccole progettazioni sociali, elaborando bozze di idee progettuali. Ma quest’ultima competenza è in luce, e non ancora un’offerta professionale acquisibile dal cliente, insieme a tante altre piccole novità”.

A quale utenza ti rivolgi?

“A tutti coloro che a vario titolo lavorano nel sociale, siano essi professionisti del settore pubblico o privato, cooperative, fondazioni, enti del terzo settore, privati cittadini”.

Collabori con altri professionisti, con servizi pubblici o del privato sociale?

“Attualmente collaboro con Fondazione Futura per il Dopo di Noi, ma non ho effettivamente stabilito ancora nessuna connessione stabile e duratura con qualsivoglia organizzazione. In questo momento sono dipendente di Agenzia Interinale presso il Distretto di Castelfiorentino (FI). Sono in contatto con Professionisti, Organizzazioni no profit e Profit sociale, con interessanti opportunità da approfondire”.

Quale pensi sia l’aspetto da curare di più nella libera professione o nell’ambito di imprenditoria sociale e quale quello più problematico fra rete di contatti, fiscale, marketing o altro?

“Credo che da curare maggiormente sia l’aspetto imprenditoriale relativo alla costruzione di un’offerta che funzioni. Intendo un’offerta che sia perfettamente rispondente alla domanda reale. All’aspetto imprenditoriale affianco la comunicazione efficace, un elemento che molto spesso nel sociale è insoddisfacente. L’aspetto più problematico, invece, immagino sia quello burocratico/fiscale. Ma in considerazione della mia scarsa esperienza, data l’assenza al momento di un’effettiva attività imprenditoriale, lascio il parere a chi già fattura”.

Potresti dare dei consigli a un Assistente sociale imprenditore o libero professionista?

“Non essendo effettivamente ancora partito con un’attività imprenditoriale non mi sento di fornire consigli a chi già sta lavorando o deve partire. Desidero però suggerire di provarci, di tentare, di sognare, di non arrendersi; fondamentale formarsi, ascoltare, cercare pareri e consigli, essendo consapevoli che il sociale significa -persone-, e che le persone -non sono progetti-, ma meritano di stare davvero al centro della nostra progettazione”.

17.6 Da dipendenti pubblico a libero professionista. Andare “contro-corrente” aprendo lo studio professionale “Studiorosipaonessa”: consulenza e formazione.

Intervista alla **Dr.ssa Rosi Paonessa** (iscritta all’ordine degli Assistenti Sociali fino al 2004), tenutasi a Valmadrera il 17 dicembre 2018

Puoi raccontare brevemente la storia della tua iniziativa e quali difficoltà hai incontrato?

“Ho iniziato a lavorare come Assistente sociale in una pubblica amministrazione nel 1979. Nel 1993 sono passata al comparto sanitario. Era la fine degli anni 80 quando iniziai a interessarmi alla formazione come potenziale erogatrice anziché fruitrice, avvertendo un interesse per come la formazione veniva promossa negli ambienti di lavoro. Mi affascinava la modalità con cui i professionisti sollecitavano il processo di apprendimento che avrebbe poi mutato qualcosa nelle vite personali dei partecipanti. È stato sulla base di quella curiosità e interesse che, in seguito, cominciai a in-formarmi per darmi la possibilità di spendermi come formatrice, mettendo a frutto il percorso di P.N.L. (Programmazione Neuro Linguistica), dopo tre lunghi e intensi anni di lavoro su di me. La voglia (motivazione) di trasferire quanto avevo acquisito, come modello didattico e come contenuto, nei diversi contesti in cui mi aggiravo con ruoli differenti; l’accresciuta consapevolezza, in un’ottica olistica, dell’esperienza esistenziale. Mi ero avvicinata, infatti, con passione, alla dimensione corporea, emozionale e spirituale dell’individuo: la visione olistica. Questo il mio approccio e la mia ispirazione verso il vivere quotidiano, in ambito privato e professionale: dedicarmi alla ricerca della condizione di benessere individuale, prima relazionale poi globale, in particolare nell’ambito di ciò che viene definito il “disagio nella normalità”, in un gioco di vincoli e opportunità condivisi con chi mi avesse interpellato.

Nel 2000, grazie all’indicazione di una collega, partecipo a un allineamento didattico di un vasto gruppo di formatori impegnati in un progetto formativo rivolto al Personale di Sportello di Poste Italiane. Apro, quindi, la partita Iva per poter iniziare la collaborazione con la Società di Formazione, operante a Roma, incaricata della realizzazione del progetto. In parallelo, chiedo la trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno in part-time, rendendomi disponibile nel settore della formazione trasversale, che offro in corsi manageriali, professionali e auto organizzati. Fino a quell’anno lavoro come dipendente autorizzata a svolgere attività formativa non in conflitto con quella istituzionale, sia in ambito privato sia in quello pubblico. La doppia identità lavorativa - dipendente e facente parte del popolo della partita iva - dura fino al 2003 quando, fruito del part time e dell’aspettativa, mi licenzio per dedicarmi a tempo pieno alla formazione trasversale/manageriale e alla crescita personale. Gradualmente, mi immergo nel mondo con maggiore chiarezza rispetto alle nuove e molteplici identità professionali racchiuse nella mia posizione lavorativa: quella di libera professionista, da una parte free lance per società del settore formativo e dall’altra con una propria clientela aziendale e privata.

Esco così dal mondo dei Servizi Sociali, consapevole di essermi “accompagnata” all’autonomia attraverso i suoi principi, i suoi valori, la cultura di quegli anni e, proprio per questo, il focus sulla relazione umana e il cambiamento personale resteranno fonti ispiratrici e prospettive da mantenere in tutti gli ambiti professionali che attraverserò. Consapevole degli stimoli che i vincoli di quella cultura, nel quotidiano professionale, producessero in me: andare oltre, misurarmi direttamente con l’interlocutore, creare le opportunità a partire dalla condivisione “io-tu”, ricreare regole di possibilitazione soggettiva. Nel 2006 il susseguirsi di collaborazioni come formatrice free lance e l’ulteriore ampliamento delle competenze e delle esperienze personali mi portano all’apertura dello Studiorosipaonessa - consulenza e formazione. Realizzo interventi formativi e progetti, che erogo per e nelle aziende; offro sessioni di counselling individuale, di coppia e di gruppo a clienti privati per i molteplici tipi di disagio relazionale, emotivo e somatopsichico. In un secondo momento aggiungo - Interità - Associazione per lo sviluppo del benessere globale delle persone, un contenitore dinamico che offre opportunità olistiche a chi desidera curare e coltivare il proprio benessere personale, seguendo un modello di vita che tenga insieme corpo mente cuore. Propongo pratiche di avvicinamento alla meditazione; seminari di respiro consapevole; ritiri di meditazione; seminari di costellazioni sistemiche familiari e organizzative; percorsi evolutivi esperienziali; corsi di comunicazione consapevole e di alimentazione del benessere; serate pubbliche di presentazione.

Sono uscita dal mondo dei Servizi Sociali, ho svestito i panni dell’Assistente sociale, ma sono sempre e comunque nell’ambito della relazione umana.

Difficoltà ... che mi hanno fatto crescere:

I feedback provenienti dalle diverse esperienze come libera professionista e le esperienze formative, per quanto positive, mi facevano sentire piccola e imbranata: un Davide attorniata da tanti Golia, sovraffaticata fisicamente ed emotivamente. Come una nuotatrice scoordinata nella bracciata e nella respirazione.

Calibrare energie e tempo per dare qualità al mio agire e alle erogazioni d’aula è stata una delle prime operazioni da fare. Mi sono gradualmente -svegliata- alla necessità di sapermi proporre nelle presentazioni nella chiave dell’automarketing e resa consapevole della strada che avrei dovuto fare. Il confronto con le società e le aziende, le partecipazioni a importanti progetti formativi riversati su scala nazionale hanno consentito di consolidarmi a tutto tondo: sono stati una esperienza di crescita professionale e personale empowerizzante.

Sul versante professionale ho conosciuto contenuti nuovi, di settore; ho rafforzato le mie nuove identità di ruolo, le modalità di gestione d’aula, il confronto con i colleghi e la cura della relazione con il committente e con la società. Ho imparato a giocarmi sulla stesura progettuale e sulla relazione commerciale, dall’individuazione al mantenimento della relazione con il cliente esterno; sulla partecipazione al processo di costruzione della squadra di lavoro interna, colleghi, liberi professionisti con accompagnamenti mirati e curati dalle società stesse attraverso raccordi,

riunioni, allineamenti con i colleghi. Ho conosciuto l'enfasi sui diversi -focus della formazione, rammentabili attraverso le parole-chiave: squadra, azienda, partecipazione, valori e il risveglio all'incongruenza, tra il detto e il dichiarato. A volte il passato nel Servizio Sociale dovevo ometterlo perché troppo distante dal mondo aziendale, a volte -giocarlo- dava spessore perché la vita aziendale poteva trarre apprendimento dal suo elemento chiave, la relazione umana. Sul versante personale ho acquisito maggior sicurezza, e abilità nel muovermi sul territorio: la motivazione verso quanto stavo sperimentando si è rivelata terapeutica e ho ripreso a volare ... per raggiungere le diverse sedi di lavoro. Studio e Associazione rivelano una certa vitalità e rendono necessario l'apporto di altre persone: la mia anima imprenditoriale resta individuale mostrandosi disposta ad affrontare le sfide della leadership e del lavoro di squadra, fino ad allora trasferiti e mai vissuti direttamente. Sfide accrescitive che durano un decennio per poi riprendere, oggi, una dimensione squisitamente individuale. Per quanto sia soddisfatta delle scelte intraprese, oggi sono consapevole dell'inconsapevolezza posseduta all'epoca rispetto all'andamento del Mercato. Iniziava la crisi del Mercato e della Formazione. Ho dato senso allo stupore dei miei interlocutori di fronte al "licenziamento dal posto sicuro di una single con mutuo da pagare" quando le attività hanno iniziato a ridursi, a fluttuare nel tempo, assottigliando il fatturato, mettendo alla prova la mia sicurezza e propensione al rischio".

Come hai iniziato questa attività?

"In quegli anni, come tanti colleghi formatori, mi sono immessa nel mondo della formazione come autodidatta spinta dalla passione. Avevo fatto bene -da sola-, inventando, leggendo e modellando esperienze: collaborazioni con le diverse società formative e formazione personale ad hoc sono state il giusto humus per dare maggiore efficacia alle specifiche competenze che andavo via via apprendendo. Ho utilizzato molto le conoscenze e le abilità -invisibili- dell'Assistente sociale. La lettura del territorio, l'individuazione dei bisogni nell'ascolto del cliente, la capacità negoziale nella costruzione del progetto personalizzato, il lavoro di rete per la mappatura dei potenziali interlocutori dello studio e delle opportunità che avrei offerto ... ecc."

Perché questo nome?

"Lo studio riporta il mio nome per semplicità e per opportunità: il territorio mi ha conosciuto come Assistente sociale per tanti anni. Permettetemi, una sorta di brand, nel bene e nel male. – Interità – è la sintesi di interezza e integrità, la salvaguardia di queste due aspetti prelude al nostro benessere globale soggettivo. Le opportunità proposte andavano in questa direzione".

Quali servizi offri?

"L'associazione è stata chiusa nel 2016, dopo 10 anni di attività".

A quale utenza ti rivolgi?

“Oggi lo Studiorosipaonessa mantiene l’attività formativa e di counselling e propone alcune della opportunità realizzate a suo tempo dall’associazione e si rivolge allo stesso tipo di clientela. Si rivolge ad aziende pubbliche (Comuni-Aziende sanitarie), private (Ristorazione - Aziende agricole – Cliniche sanitarie umane e animali ...) e no profit (associazioni, cooperative). Intervengo per formazione trasversale e coaching individuale e per piccoli gruppi, con attenzione alle dinamiche relazionali coinvolte, nella gestione aziendale a conduzione familiare e nei passaggi generazionali, tra i destinatari finali anche Assistenti Sociali dipendenti da enti locali, Aziende sanitarie e Ministeri.

In quest’ambito tendo a rispondere ai bisogni di quella “zona grigia”, inadeguata al contempo alla offerta dei servizi pubblici e privati. Costante resta la mia preferenza per il cliente adulto.

In questo momento della mia vita, vicino alla fatidica data di pensionamento, sto valutando interventi collegati alla -sostenibilità-. Sostenibilità vista con gli occhi dei potenziali beneficiari, sostenibilità che molto spesso si traduce in capacità economica di assumere la spesa per aiuti provenienti dal privato, poiché assenti nel pubblico. Anche perché, gli interventi olistici, di cui mi occupo, sono esclusi dai livelli assistenziali di base assicurati dal pubblico.”

Collabori con altri professionisti, con servizi pubblici o del privato sociale?

“Collaboro con tutti quelli che incontro sul cammino, che siano coerenti con il desiderio di creare una -rete mobile- di scambio e di sostegno dei valori che ci accomunano”.

Quale pensi sia l’aspetto da curare di più nella libera professione o nell’ambito di imprenditoria sociale e quale quello più problematico fra rete di contatti, fiscale, marketing o altro?

“Tutti da curare, tutti problematici. Dipende dalla dimensione della scala d’impresa scelta; dalla proattività personale posseduta; dalla propensione alle abilità multitasking; dal successo e dalle risorse re-investibili. L’assunzione in proprio e la delega ad altri della gestione di queste aree può divenire la risultante di un processo evolutivo contrassegnato comunque da fasi altalenanti di autogestione e delega, di apprendimento e aggiustamenti continui. Per me ha voluto dire affidare a terzi l’aspetto fiscale e di costruzione del sito, per esempio, e, nel tempo, la cura amministrativa di molte delle attività, investendo maggiormente sulla consulenza o sull’erogazione d’aula, o sulla conduzione dei seminari”.

18. Imprendersi in favore dei Minori con Bisogni Educativi Speciali

Dr.ssa Valentina Peri – Assistente sociale libera professionista

“Aiutami a fare da solo”

Maria Montessori

Perché un'Assistente sociale sceglie di aprire uno spazio educativo e formativo mettendosi in rete con altre figure professionali? Come possono convivere le diverse idee, i diversi sapere ed i molteplici approcci riguardo al fare? Dalla consapevolezza che fosse una possibilità concreta e positiva da realizzare, nasce *Ohana*. *Ohana* si fonda su tre fondamenti portanti: relazione, motivazione e didattica.

Curare la relazione, lavorare sulla motivazione e convogliare tutto sulla didattica: l'arte di insegnare e di trasmettere contenuti di valore. La forma giuridica che ha reso possibile la realizzazione di tutto questo è stata l'Associazione di Promozione Sociale (APS) che, nello specifico, è nata il 14 Gennaio 2016 con l'obiettivo di promuovere percorsi educativi e formativi. Ad oggi i percorsi educativi si sviluppano attraverso una didattica alternativa, emozionale ed inclusiva; i percorsi formativi, invece, sono intesi come spazio di scambio, incontro e dialogo rivolto a grandi e piccini.

Ohana è un'APS aperta a tutti coloro che, interessati alla realizzazione delle finalità statutarie, condividono lo spirito e gli ideali dell'Associazione.

Quali sono gli obiettivi che *Ohana* si propone?

Ohana APS si configura come un ambiente idoneo per poter acquisire autostima, autonomia e per individuare, insieme ai ragazzi e ai bambini, le strategie più adeguate alle loro possibilità personali.

Crediamo sia necessario accompagnarli alla scoperta del mondo, della cultura e della storia, in un contesto innovativo, creativo, attento ai loro talenti, alle loro curiosità ed inclinazioni.

La *mission* della nostra Associazione si ispira ad una famosa frase che sintetizza il senso della Pedagogia Montessoriana: *“Aiutami a fare da solo”*.

L'idea è quella di facilitare e sostenere il bambino ed il ragazzo nella propria ricerca di autonomia, non sostituendoci a lui e non correggendone gli errori. Questo approccio accresce la possibilità di sperimentare ed andare oltre le “cadute”.

La *vision* di questa realtà educativa è stata ispirata da molta letteratura pedagogica che va da Don Milani a Maria Montessori, Loris Malaguzzi e Reggio *Children*, da Pasolini a Rodari, passando per Bruner, accogliendo il metodo analogico di Camillo Bortolato, ascoltando i suggerimenti di Dario Ianes, lasciandosi guidare dalla Dottoressa Lucarelli. Non tralasciando l'opera degli insegnanti che abbiamo incontrato e che ancora oggi contribuiscono tutti i giorni mettono in campo una didattica personalizzata, attenta ed esperienziale. Al centro poniamo, secondo quanto abbiamo appreso ed

esperito, le emozioni, le storie dei bambini e le potenzialità dei ragazzi. Le idee e le ispirazioni hanno preso forma e ci hanno permesso di dar voce e spazio a questa nostra storia chiamata *Ohana*.

Elemento indispensabile del nostro essere e fare educativo è la multidisciplinarietà, importante aspetto che consente trasversalità, scambio, confronto e ricchezza.

I Soci fondatori dell'Associazione ricoprono ruoli diversi: ci sono un'Assistente sociale libero professionista, un'antropologa culturale ed un'esperta in Scienze Sociali.

La realizzazione del Centro è avvenuta grazie alla collaborazione di una commercialista, la quale ha dato un contributo adeguato alle nostre idee progettuali, rendendoli realizzabili.

Anche il team è variegato ed è, infatti, composto da assistenti sociali, educatori professionali, pedagogisti, psicologi e logopedisti; tutti formati come tutor BES/DSA o facilitatori dell'apprendimento. Il gruppo di professionisti lavora sinergicamente con impegno e dedizione, con l'obiettivo di aiutare i bambini e i ragazzi a gestire le difficoltà e a riconoscere le risorse.

Ci occupiamo di minori, genitori e scuole; ognuno con i propri particolari e specifici bisogni educativi e/o formativi. Cerchiamo di rispondere a questi ultimi con numerosi progetti che, in questi quattro anni, sono cresciuti e maturati, consapevoli della loro continua ed aperta evoluzione.

Le aree in cui sono inseriti i progetti rispettano gli obiettivi presenti nello Statuto Associativo:

- “*Ohana Educa*” risponde all'obiettivo educativo;
- “*Ohana Forma*” risponde all'obiettivo formativo;
- “*Ohana Esplora*” nasce dal bisogno di osservare, valutare e costruire *nuove strade* con professionisti clinici;
- “*Ohana Outdoor*”, il più giovane dei progetti, contiene tutte le idee fuori sede che ci permettono di sperimentare e vivere gli spazi aperti ed un'esperienza educativa a contatto con la natura.

Ognuna di queste aree è coordinata da due assistenti sociali. Nello specifico di ogni progetto, invece, è presente un referente membro del team tecnico. Esiste poi un'area in cui collaborano le figure facenti parte del consiglio direttivo, del team tecnico, del team tutor, del team professionisti esterni. Al fine di garantire il nostro ben-essere ci formiamo, facciamo supervisione con uno psicoterapeuta esterno e sperimentiamo mensilmente la potenza della pratica *Mindfulness*.

Nello specifico, cosa fa un'Assistente sociale libero professionista in un “Centro Educativo”?

Coordina i progetti, supervisiona il team, organizza e facilita le riunioni, incontra le famiglie, gestisce i primi appuntamenti, i primi colloqui con i genitori, costruisce “ponti” con le scuole, incontra l'Asl del territorio, i terapisti o terapeuti dei bambini o ragazzi. Inoltre, anche la formazione dei tutor e la supervisione dell'andamento delle attività sono di sua competenza.

Fare rete, promuovere i progetti, intuire nuove collaborazioni: sono queste le attività che lo riguardano ogni giorno. Possiamo dire semplicemente che l'Assistente sociale di *Ohana* si prende cura.

19. Ortoemezzo: un'esperienza di Agricoltura Sociale

Dr.ssa Valeria Gamberini – Assistente sociale

Ortoemezzo è un'attività di agricoltura sociale, un servizio che, dal 2009, viene realizzato dalla Cooperativa Sociale Il Brutto Anatroccolo, nel territorio del III Municipio del Comune di Roma.

Oggi Ortoemezzo è costituito da una squadra di nove persone che quotidianamente si occupa della gestione di un orto di medie dimensioni, di interventi di giardinaggio e manutenzione di aree verdi. A questo gruppo si aggiungono tirocinanti, stagisti, lavoratori socialmente utili, persone che periodicamente affiancano le attività e ne sono parte integrante.

La storia di questa squadra di persone inizia nel 2009, quando l'incontro fra due operatori sociali, impegnati nella gestione di servizi educativi e riabilitativi della Cooperativa Il Brutto Anatroccolo, ha generato l'idea e la volontà di sperimentare la cura di un orto con alcuni utenti dei nostri servizi, dai quali emergeva la richiesta di attività che in quel momento non trovavano risposta nell'offerta territoriale. Nella complessità del disagio mentale, della disabilità e delle numerose fragilità di cui gli utenti sono portatori, le risposte che si riescono a offrire in termini di centri diurni, residenzialità, semi autonomie, non sono esaustive, in un territorio vasto e complesso come quello di Roma. Diversi nuclei familiari dei nostri utenti hanno espresso l'esigenza di strutturare per i loro figli una nuova attività, chiedendo agli operatori della Cooperativa, con i quali già da anni si era stabilito un rapporto di fiducia e buona collaborazione, di mettere a disposizione le loro competenze e progettare un servizio che loro stessi, almeno in una fase iniziale, avrebbero finanziato.

Il fatto che dei familiari si siano proposti come finanziatori è stata una novità assoluta per la nostra struttura. La Cooperativa, nata nel 1983 e attiva sul territorio nella gestione di servizi sociali e socio sanitari, si occupa, fin dalla sua nascita, di servizi per persone disabili, minori, anziani, persone con disagio mentale, finanziandosi con appalti e affidamenti pubblici: ASL e Municipi, prevalentemente. Questa proposta, che sposta leggermente i livelli di contrattazione e di collaborazione che sono storicamente strutturati nella Cooperativa, apre un confronto interno e, con un atto di fiducia da parte della dirigenza, avvia una sperimentazione di servizio privato: Ortoemezzo, appunto.

Agli operatori sociali che si fanno propulsori dello sviluppo dell'iniziativa viene affidata la responsabilità dell'attività, con la massima autonomia rispetto al progetto sociale e con il mandato di costruire un piano di fattibilità, comprensivo degli aspetti economico finanziari, assicurativi e di relazione con i familiari.

Per sviluppare un settore nuovo, all'interno di una Cooperativa, così come in una qualunque azienda, bisogna valutarne la fattibilità, l'investimento necessario, i costi che devono essere sostenuti, l'impatto che avrà sull'assetto generale della struttura sociale di cui si fa parte. In sostanza, una fatica

notevole per avviare un servizio piccolo, destinato a sole due, tre persone, ma che fa intravedere possibilità e prospettive nuove, come ad esempio l'autonomia di gestione, che a volte si sogna quando si opera in contesti istituzionali. Nei servizi territoriali capita di frequente che aspetti e vincoli amministrativi imbriglino la creatività e la progettualità, la quale dovrebbe seguire i ritmi legati ai bisogni delle persone, che sono mutevoli e complessi.

Se da una parte si corre il rischio di fallire, provando ad avviare un servizio in forma privata, perché si tratta di una novità, perché c'è scetticismo e timore di investire in percorsi inesplorati, dall'altra dovremmo farci forza sulla consapevolezza che le competenze acquisite in tanti anni di lavoro sociale, possano essere sufficienti ad avviare l'impresa, contenendo i rischi, programmando investimenti contenuti e valutati con attenzione dai diversi apparati della Cooperativa: CdA, Amministrazione e comparto tecnico.

Prima di rendere esecutivo Ortoemezzo è trascorso un po' di tempo: riunioni e confronti continui e costanti, prima di arrivare a un punto di incontro che desse operatività al progetto. La voglia di accettare la sfida di un ambito nuovo, così come la determinazione di due giovani operatori ha prevalso sulle mille perplessità e le ragionevoli esitazioni.

La scelta gestionale attuata è stata quella di inserire Ortoemezzo nei progetti della cooperativa, uniformandolo, in tutti gli aspetti, ai servizi gestiti storicamente.

21.1 Agricoltura Sociale: coltivare e produrre

La scelta dell'agricoltura come ambito di sviluppo era nell'aria da tempo. L'agricoltura sociale è un argomento di cui da tempo si è iniziato a parlare in cooperativa, e in generale in ambito cittadino, come possibile attività che differenziasse l'offerta dei servizi tradizionali, anche in virtù delle esperienze storiche di altre realtà cooperative che si sono fatte sempre più radicate. La gestione di laboratori di giardinaggio in servizi per persone disabili adulte, l'esperienza delle borse lavoro municipali e la passione per la terra degli operatori coinvolti, ha fatto sì che ci si trovasse tutti d'accordo.

Definire l'ambito e lo scenario in cui si vuole operare è una fase molto importante nella progettazione di un servizio. Si tratta dell'identità della nostra idea che deve trasformarsi in realtà, ossia la *mission* del progetto. L'agricoltura risponde sostanzialmente a due elementi progettuali che hanno guidato e guidano Ortoemezzo: sociale/riabilitativo e produttivo.

Lavorare la terra, mantenere aree verdi, curare piante e fiori, sono le attività prevalenti del progetto. Queste si prestano all'accesso di persone diverse nelle loro particolarità, che possono impegnarsi in mansioni semplici o complesse, faticose o leggere, azioni che possono essere scomposte e semplificate in base alle risorse che ognuno possiede. Ortoemezzo, come attività di agricoltura sociale, ha dimostrato nel tempo di trovare il suo potenziale proprio nella flessibilità, nella possibilità di offrire uno spazio di produttività, di impegno in un lavoro di squadra per persone diverse fra loro, in riferimento all'età, alle difficoltà di cui sono portatori, alle risorse che possiedono.

L'ambito riabilitativo, consolidato nella formazione e nell'esperienza degli operatori, ha rappresentato il terreno sicuro da cui partire. La conoscenza del territorio, della rete dei servizi pubblici e privati che ne fanno parte, sono elementi che hanno avuto un ruolo importante per poter ipotizzare lo sviluppo di un settore nuovo e di un approccio innovativo di gestione.

Ortoemezzo è stato strutturato per lavorare parallelamente su aspetti legati alle mansioni pratiche da svolgere, quindi alla formazione e al mantenimento di competenze e tecniche, e su aspetti legati alla relazione con gli altri, alla capacità di stare in gruppo, di condividere obiettivi e compiti, successi e delusioni, conflitti e collaborazione con il gruppo.

I primi ragazzi a partecipare provenivano da servizi per la disabilità, ma non riuscivano più, dopo molti anni, a mantenere la frequenza presso i centri diurni territoriali. Prevalentemente, per la ripetitività delle attività offerte, in altri casi, per la concreta difficoltà della persona a stare per lungo tempo in spazi chiusi. Nel tempo si sono aggiunte altre persone, pazienti di servizi dedicati al disagio mentale, lavoratori socialmente utili, ragazzi sottoposti a messa alla prova, tirocinanti con borsa lavoro di enti pubblici e privati, rifugiati politici e richiedenti asilo e figure diverse che per periodi più o meno lunghi hanno fatto parte della squadra.

L'innovatività di Ortoemezzo sta, inoltre, nell'aver dato l'opportunità di ragionare su aspetti legati alla produttività non solo di servizi e prestazioni sociali, ma dei prodotti agricoli, cioè di beni materiali. L'ambito produttivo costituisce una novità assoluta per la nostra cooperativa, una tematica alla quale ci eravamo avvicinati in passato sostenendo la costituzione di una piccola cooperativa di tipo B che svolgeva e svolge tuttora lavori di manutenzione e pulizia di uffici, ma che non ha avuto uno sviluppo sostanziale.

Fin da subito è stato chiaro che la sostenibilità dell'attività non poteva essere legata alla produzione dei prodotti ortofrutticoli della piccola squadra che si stava costituendo, almeno in una fase iniziale. Si poteva considerare come un obiettivo da perseguire, in tempi medio lunghi, ma per il momento ciò che poteva permettere di dare l'impulso iniziale all'attività andava ricercato nel patrimonio sociale che già in possesso. La produzione è la *vision* di Ortoemezzo: il traguardo che si costruisce quotidianamente, orientando il progetto, modificandolo, accogliendo collaborazioni e proposte, avendo sempre l'obiettivo davanti: il raggiungimento di una produzione reale, che sia fonte di sostenibilità per Ortoemezzo e dei suoi beneficiari, le persone del gruppo che, in tempi futuri, potranno portare a casa, dal lavoro dell'orto, un reddito personale.

L'agricoltura sociale ha dimostrato, in molte realtà presenti nel territorio romano e nazionale, di poter avere un ruolo importante riguardo all'inserimento sociale e lavorativo di persone con fragilità. Il lavoro di squadra, il contatto con la terra, con gli elementi vitali delle piante e la rete di relazioni sociali legate all'attività, sono elementi che possono avvicinare alla produttività persone altrimenti escluse dai circuiti lavorativi. Ma, nel caso in esame, si partiva sostanzialmente da zero: un educatore e un Assistente sociale, due ragazzi con disabilità e un paziente del DSM, con la passione e un po' di

pratica di orto, piante e fiori, pieni di volontà ed entusiasmo, ma in grado di gestire, con un po' di fortuna pochi metri quadrati di terra, con i dovuti supporti.

Per essere realistici e tenere conto del vincolo della sostenibilità del progetto a breve tempo, concordato con la cooperativa, si è inizialmente limitato l'aspetto della produttività per dare spazio a modalità operative già sperimentate: le attività socio riabilitative e il *found raising*.

21.2 Dall'idea alla progettazione

L'avvio di un servizio è un momento creativo per chi si occupa di gestione di progetti sociali, come ogni inizio, comporta cambiamenti, su noi stessi e sulla realtà in cui ci muoviamo. Si tratta di uscire dalla zona confort di relazioni, procedure, atti, che si padroneggiano con disinvoltura dopo anni di pratica per poi sperimentare modelli nuovi, in cui c'è molto da imparare. In questa esperienza l'aspetto creativo è stato amplificato dalla autonomia gestionale dalla committenza pubblica.

Si inizia a pensare all'acquisto di terreni, di imprese agricole come possibilità di sviluppare altri settori che finora inesplorati, possibilità che si possono cogliere e portare avanti, ma quando si passa dall'ideazione generica alla verifica di fattibilità di un'attività si costretti a ridimensionare i progetti. Lo strumento del *piano economico* inizia a presenziare le riunioni e i momenti di verifica e programmazione del progetto. Per ogni attività c'è un costo corrispondente, le entrate del progetto e le uscite devono bilanciarsi il più possibile e in una fase di start up dell'attività, in cui è necessario investire per le attrezzature, per il terreno e le sua messa in opera, si tratta di un'impresa complessa. Il piano economico affianca la progettazione di Ortoemezzo dai suoi inizi fino a oggi, viene monitorato dalle stesse persone che guidano la squadra nell'orto, costituisce uno strumento di lavoro funzionale a una congrua gestione delle risorse.

21.3 Le linee strategiche della progettazione operativa:

- Ricerca di fondi destinati all'avvio di attività di agricoltura sociale, attraverso canali già conosciuti, ma orientandosi anche nell'esplorazione di contesti nuovi e social net work. La fondazione ENELCUORE ha finanziato, nel 2010, l'acquisto di mezzi e attrezzature, sono state inoltrate altre domande, non accolte.
- Inserimento utenza: si è evidenziata l'importanza di incrementare il numero dei ragazzi, individuando le modalità per la partecipazione economica delle famiglie. Si è sperimentata questa formula, diventata nel tempo consolidata, in cui la famiglia è davvero utente/cliente. Se in parte l'aspetto materiale può incidere sugli equilibri delle relazioni fra operatori e famiglie, è l'agricoltura stessa a modificare i termini delle questioni. La squadra di Ortoemezzo non è fatta di fruitori di un servizio e prestatori di mansioni, si tratta, piuttosto, di un gruppo di lavoro dove le distanze sociali e culturali si riducono in favore della verdura da raccogliere, delle cassette da scaricare, del compito da portare a termine insieme, non importa con quale ruolo. Il

dialogo con l'utenza assume un rilievo importante, le famiglie affiancano l'attività e richiedono un ascolto attivo e costante da parte degli operatori.

- Sviluppo della rete sociale, intesa come territorio, servizi e realtà del privato sociale, tessuto di relazioni che sostiene il progetto. La rete di Ortoemezzo è cresciuta nel tempo. All'inizio si è avvalsa di istituti scolastici, che hanno affidato la gestione dei loro orti interni alla squadra di Ortoemezzo, affiancando gruppi di studenti. Collaborazioni preziose che hanno accresciuto le competenze di coloro i quali erano agli inizi della loro pratica di ortisti. Nel tempo si sono aggiunti il Comune di Roma, la UILDM Lazio, il Ministero della Giustizia, la ASL RmB, le Università Roma3, La Sapienza, LUMSSA, l'Associazione Fiore Del Deserto e molti altri attori sociali con i quali si sono stipulate convenzioni che hanno dato vita a esperienze umane e professionali di alto livello. I tirocinanti, studenti di Servizio Sociale o Lavoratori Socialmente Utili, hanno avuto modo di partecipare a raccolte di pomodori e annaffiature, contribuendo in modo decisivo a una buona permeabilità della squadra stabile. La rete costituisce il nutrimento di un progetto autofinanziato, è il terreno in cui l'attività si radica.
- Sperimentazione produttività: Ortoemezzo deve mantenere l'obiettivo di svilupparsi su questo piano, cogliendo tutte le opportunità che sono alla sua portata. Occorre utilizzare forme di ricerca di lavoro che facciano riferimento alla rete sociale e modalità organizzative complesse che coniughino le mansioni da svolgere e i tempi necessari a un gruppo ricco di particolarità. Si è sperimentato, inizialmente, con la cura di alcune terrazze private, per poi gestire, dallo scorso anno, un'area verde condominiale per 24 mesi consecutivi.

20. Assistente sociale Formatore: innovazione e rinnovamento professionale

Dr.ssa Aurora Righetti – Assistente sociale

“Comincia da dove sei, usa quello che hai, fai quello che puoi”

Arthur Ashe

“Vi diranno che non siete abbastanza.

Non fatevi ingannare, siete molto meglio di quello che vi vogliono far credere”

Papa Giovanni Paolo II

L'Assistente sociale è un professionista particolarmente esposto a condizioni di stress quali *burnout*, stress lavorativo, esposizione a violenze, minacce e aggressioni, così come riportato dall'Agenzia Europea per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro (EU-OSHA). Questo fenomeno è strettamente legato ai mutamenti sociali, intensificati dai processi di globalizzazione in atto. Il lavoro dell'Assistente sociale è in continua evoluzione e si trova ogni giorno a confrontarsi con le difficoltà degli utenti, i quali provengono da realtà e ambiti diversi: disabili, minori, anziani, immigrati, e tante altre situazioni particolari che quotidianamente ci si trova ad affrontare. In questo contesto sociale, dove si richiede sempre più professionalità, competenza e responsabilità, l'Assistente sociale è tenuto a prendersi cura della propria formazione, così come riportato nel Codice Deontologico dell'assistente sociale all'art. 24 Titolo III, in vigore dal 1 giugno 2020: “L'Assistente sociale è tenuto alla propria formazione continua, al fine di garantire prestazioni qualificate, adeguate al progresso scientifico e culturale, metodologico e tecnologico.”

La formazione continua è, quindi, un atto dovuto e un'opportunità da cogliere.

La formazione permanente, come riportato dal Regolamento per la formazione continua ai sensi del DPR 137/12, diviene il luogo dove creare momenti di incontro, confronto e progettazione tra i professionisti, attraverso l'adeguato mantenimento, approfondimento e sviluppo delle competenze tecnico professionali. La formazione continua deve essere intesa come uno strumento professionale che supporta e sostiene gli assistenti sociali. Ne consegue, dunque, la necessità di organizzare corsi, tavoli di studi, seminari, per assolvere agli obblighi della formazione continua, creando quelle situazioni che mettano in rete gli assistenti sociali, e dove ognuno ha la possibilità di portare alla luce le proprie realtà professionali. Prima di iniziare qualsiasi viaggio e, in particolare, quello dell'Assistente sociale Formatore, è necessario sapere dove si vuole andare, quali sono i traguardi e gli *step* da raggiungere e, soprattutto, il perché si vuole intraprendere questo viaggio.

Iniziamo il nostro percorso identificando il nostro obiettivo: l'obiettivo principale dell'Assistente sociale Formatore è quello di diventare una risorsa per la comunità professionale e tenere corsi di

formazione. Partendo da questi obiettivi è necessario identificare gli *step* che ci porteranno a diventare Assistenti Sociali Formatori. Il primo *step* è quello di trovare la giusta motivazione: “Perché voglio fare il formatore?”. Nel mio caso la risposta è stata: “Ho le competenze maturate sul campo, sono in contatto con tanti professionisti con i quali mi confronto quotidianamente, ho il desiderio di condividerle con tutta la comunità professionale, il mio territorio ha bisogno di momenti di confronto tra professionisti in continuo aggiornamento e in rete tra di loro”. Trovata la giusta motivazione, si passa al secondo *step*: “Come posso trasferire le mie conoscenze e le mie competenze ai colleghi?”. La risposta: “Partecipando a corsi di formazione specifici”. Ho iniziato, quindi, a partecipare a numerosi corsi dedicati, promossi dalle varie agenzie formative, tra cui l’ISSAS (Istituto Superiore di Studi e Ricerca per l’Assistenza Sociale e Sanitaria). Acquisite le competenze adeguate, il terzo *step* è: identificare il tema di un corso, in riferimento alla propria formazione e alle esigenze del territorio. Il quarto *step*: proporlo a un’Agenzia formativa accreditata presso l’Ordine. Si tratta di trovare un provider che creda nel progetto.

Tale progetto dovrà contenere alcuni elementi fondamentali:

- titolo del corso;
- data e luogo;
- descrizione del corso;
- obiettivi che si intendono raggiungere;
- durata;
- programma del corso corredato dagli orari e dagli argomenti da trattare;
- formatori;
- materiale;
- eventuale costo;
- contatti per informazioni e schede di iscrizione;
- locandina dell’evento formativo.

Nel dettaglio della mia esperienza, ho iniziato una stretta collaborazione con l’ISSAS e con la sua Presidente Elvira Falbo, Assistente sociale, venuta a mancare nel 2018. Grazie alla Dr.ssa Falbo e alla sua decennale esperienza nel campo della formazione, abbiamo identificato il primo corso a cui dar vita. Ne è uscito fuori l’evento formativo “Oltre la disabilità, ci siamo noi”, un corso fondato sulla mia pluriennale esperienza come operatrice e referente di un centro per disabili visivi e *plurihandicap*. A questo punto, si prosegue con il quinto *step*: la richiesta di accreditamento del corso presso l’Ordine regionale di appartenenza a cura del provider. La richiesta di accreditamento richiede inoltre, dove previsto, il pagamento dei diritti di segreteria. Nel caso di accoglimento della domanda di accreditamento, l’Ordine provvederà ad attribuire al corso i crediti formativi e deontologici; fornirà, inoltre, un ID e una password per la registrazione delle presenze e l’erogazione dei crediti stessi.

Ottenuto l'accreditamento si provvederà alla promozione dell'evento formativo attraverso i media, i social network, i servizi di messaggistica istantanea, le mail, i siti web di settore, sesto *step*. In ogni caso, i colleghi potranno trovare il corso nell'apposita area dedicata sul sito Nazionale dell'Ordine.

Il settimo *step* prevede la realizzazione del corso, ovvero l'eventuale trasposizione del corso in formato informatico (presentazione *Power Point*, *Keynote*, *Acrobat*, Video, etc.). Ciò comporta la necessità di dotarsi di sistemi hardware atti alla riproduzione dei contenuti realizzati (Lim. Lavagna Interattiva Multimediale, computer, videoproiettore, schermi, *pointer* - puntatore laser, radio controllo del computer per avanzamento slide, amplificazione, microfoni).

In alternativa, ci si può dotare di materiale cartaceo di riferimento e di una semplice lavagna a fogli mobili. Al fine di erogare correttamente i crediti e registrare le presenze, bisogna dotarsi di un computer con apposito *software* fornito dall'Ordine, o in alternativa una connessione internet per la registrazione delle stesse direttamente on line, tramite pagina dedicata sul sito www.cnoas.ite di un lettore di codice a barre per la lettura della Tessera Sanitaria. Nei miei corsi preferisco registrare direttamente on line le presenze, cosicché i corsisti possano verificare immediatamente la loro presenza al corso tramite la loro area personale sul sito dell'Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali. L'ottavo e ultimo *step* consiste nell'acquisizione dei feedback del corso e la successiva progettazione di un nuovo evento formativo. Gli eventi formativi realizzati dal 2017 a oggi sono per me una continua conferma, infatti, già dal primo evento, che ha visto protagonisti oltre 60 partecipanti e i loro apprezzamenti nei miei confronti per la qualità dei contenuti, l'elevata preparazione dei docenti, le tecnologie informatiche messe in campo per l'esecuzione del corso, la scelta della location e in generale tutta l'organizzazione della logistica, mi hanno fatto capire che la strada intrapresa era ed è quella giusta. Nella gestione dei miei corsi metto al centro dell'attenzione i discenti e i loro feedback sono la base che utilizzo per la programmazione degli eventi futuri. Fare formazione in aula permette di creare le condizioni affinché si riescono a mettere in gioco le proprie emozioni e la propria consapevolezza; ampio spazio, infatti, lo dedico a momenti di confronto e condivisione delle impressioni ed emozioni scaturite durante la giornata formativa. Questo consente di creare un legame forte tra i colleghi, i quali hanno scelto questa professione proprio per la particolare sensibilità ed empatia che nutrono verso il prossimo. Ho valutato più volte l'eventualità di realizzare dei corsi in FAD, ma questi momenti di condivisione verrebbero meno.

Sono convinta che il successo di un corso e di un formatore siano strettamente correlati, oltre che per i contenuti, proprio per il rapporto umano che si viene a creare in aula. Diventare formatori non è solamente l'apertura verso una nuova figura professionale, ma significa mettersi al servizio di tutta la comunità professionale, significa creare rete, creare gruppo e sostenere e rafforzare il lavoro quotidiano, dando piena espressione al Codice Deontologico. Oggi più che mai, noi assistenti sociali dobbiamo essere uniti per un nuovo futuro e per il riconoscimento vero e concreto delle varie sfaccettature della nostra professione.

Parte quarta: LE RIFLESSIONI

In questa parte del libro verranno sviluppate considerazioni di carattere filosofico-sperimentale, sia in riferimento alla funzione della libera professione come possibilità per l'Assistente sociale di esercitarla, sia riguardo ai rapporti operativi tra i professionisti che concorrono a un progetto comune rivolto a perfezionare questa modalità operativa.

La libera professione non è un bene rifugio, non è la fuga dal lavoro subordinato e dalla burocrazia che lo pervade. La Libera Professione è il frutto di una scelta responsabile.

A fondamento dell'iniziativa libero-professionistica deve crearsi una rete interprofessionale di supporto, in cui – alla luce della **formazione permanente** – si stabilisca una effettiva “cooperazione” e “partecipazione”, una piattaforma condivisa in cui operano e concorrono i professionisti del Sociale. Strettamente correlata a questo scenario auspicabile, troviamo l'**alfabetizzazione sociale**, un processo che coinvolge professionisti di altre discipline, e che ha come obiettivo il chiarire lo status e il modus operandi dell'Assistente sociale, in funzione del fatto che, anche attraverso le collaborazioni con altre tipologie di professionisti, si possono sviluppare processi produttivi libero-professionali.

Si pensi alle collaborazioni tra assistenti sociali e avvocati. Un caso emblematico di cooperazione che ritroviamo spesso nella realtà operativa quotidiana, in casi quali ad esempio la tutela delle fasce deboli, l'assistenza familiare e la “*Parenting Coordination*”, nel campo del lavoro, nell'ambito della scuola, riguardo alla devianza criminale e nel trattamento educativo che ne consegue. Situazioni in cui si crea fattivamente l'incontro tra professionalità diverse che concorrono a lavorare con lo stesso soggetto, seppur, a volte, con obiettivi diversi.

L'**intervento privato dell'Assistente sociale nell'ambito sanitario** è un ulteriore esempio di libera professione, nell'ottica della nuova concessione di “**salute**” secondo l'OMS, il Servizio Sociale privato dovrebbe riguardare la “persona” nella sua interezza, quindi con interventi globali alla luce anche dell'**art.22 della Legge quadro 328/2000**. Una “diagnosi sociale” accompagnerà quindi in simultanea la diagnosi medica.

Una “**Sussidiarietà Orizzontale**” valorizza quindi un pluralismo socio-economico che dà risalto al ruolo della famiglia e delle reti sociali del Terzo Settore. In tal modo le amministrazioni pubbliche non hanno più di fronte un privato che difende i propri diritti bensì un cittadino **attore attivo** con le stesse istituzioni: i risultati saranno utili alla intera società.

Uno studio privato di Servizio Sociale potrebbe dunque tra l'altro fungere da centrale di smistamento verso altri servizi altrimenti non raggiungibili: come anche inventare dei servizi di supporto alla domiciliarità dell'assistenza, a prezzi contenibili.

Veniamo ora al **Gruppo Multifamiliare Sociale (GMFS)** che tende a restituire protagonismo alla dimensione comunitaria da sempre parte integrante del Servizio Sociale, al fine di contrastare i problemi e le difficoltà collettive dei cittadini, in ambito familiare.

Le “emergenze collettive” rappresentano il terreno di intervento del gruppo multifamiliare sociale: che si concretizza con le Terapie Multifamiliari di interventi di diversa natura grazie alla presenza simultanea di operatori di professionalità diverse; che si rivolgono contemporaneamente a familiari e amici nei gruppi di cura. Si evidenziano così – anche- le Comunità Terapeutiche psicanalitiche di struttura multifamiliare.

Il “conversare” è la modalità per riconoscere e condividere le proprie emozioni.

Il GMFS è adattabile in diversi contesti socio-educativi, trattandosi di uno strumento socio-comunitario, che tende: - a migliorare i processi di *empowerment*; - a motivare i processi di integrazione; - a creare un ponte tra l’utente ed il territorio; - a potenziare il dialogo tra li attori della realtà comunitaria: famiglie, operatori, istituzioni, cittadini.

La Libera Professione può favorire più agevolmente: - i gruppi genericamente aperti alla comunità; - i gruppi relativi ad una specifica istituzione: scuola, ecc.; - i gruppi relativi ad una specifica problematica: malattie fisiche, ecc.; - i gruppi intensivi, a scadenza concordata: tali gruppi tendono alla mobilitazione e autodeterminazione degli utenti.

Attraverso le “**metodologie di ricerca del Servizio Sociale**” si analizzeranno le peculiarità di ogni territorio in cui si intenderà esercitare un servizio o un progetto. Andranno studiate e approfondite le caratteristiche, le problematiche, i punti di forza, i servizi già in atto su quel territorio in esame, così come la popolazione che lo abita, in considerazione dei bisogni di cui è portatrice.

La questione **Partita IVA** rappresenta un altro momento di riflessione su cui considerare i diversi aspetti che emergono dall’adottarla.

21. Il lavoro privato come antidoto alla burocratizzazione del Servizio Sociale

Dr. Enrico Capo - Assistente sociale specialista, già Docente presso l'Università LUMSA di Roma ed esperto in Metodologia della Ricerca Sociale

Quesito iniziale: la tentazione di passare dal pubblico al privato-privato è nata prima o dopo la constatazione che il modello ideale di Assistente sociale - magistralmente e utopicamente dipinto in occasione del mitico seminario di Tremezzo del 1946 - era stato calpestato e ridotto in briciole dopo la eliminazione dei famosi Enti di Servizio Sociale, distrutti come enti inutili?

Prima di iniziare a parlare del lavoro privato, mi sembra indispensabile fare riferimento ai primordi del Servizio Sociale, e per questo motivo consiglio di leggere il libro *Le origini del Servizio Sociale italiano* (a cura di Maria Stefani, 2011, ed. Viella), opera fondamentale della prestigiosa SOSTOSS, la Società per la Storia del Servizio Sociale. Dal detto libro cito, al riguardo, questa frase, tratta dal saggio di Rita Cutini dal titolo *L'Assistente sociale nelle ipotesi presentate a Tremezzo*: "l'Assistente sociale è colui che deve essere l'artefice della grande opera di risanamento sociale".

Ma è così, adesso?

23.1 La preferenza per il privato-privato: alcune motivazioni

Da un mini-sondaggio effettuato alcuni anni fa tra gli Assistenti Sociali del Lazio risultano, con percentuali diverse di cui non terremo conto, le seguenti principali motivazioni per la scelta di lavorare non più in Enti o Istituzioni, ma come liberi professionisti:

- La burocratizzazione del Servizio Sociale;
- Lo schiacciamento derivato dalle incombenti e inamovibili prassi;
- L'utente non considerato come persona bensì come numero di pratica;
- Il prevalere di altre professioni e l'esproprio di talune competenze professionali proprie dell'Assistente sociale;
- La quasi inesistenza di una leadership istituzionale formata da Assistenti Sociali alla guida degli altri Assistenti Sociali;
- La impossibilità a esercitare le prerogative e le metodologie proprie del Servizio Sociale;
- La distruzione dello status professionale di Assistente sociale e del conseguente ruolo creativo proprio della professione;
- Gli ostacoli a trovare lavoro, per le nuove leve, a causa delle difficoltà finanziarie degli Enti e Istituzioni;
- Il desiderio di libertà e di essere, da soli, gli artefici del proprio destino.

23.2 Fuga, utopia, rivendicazione, *burnout*, o...?

Mi sembra indispensabile che la scelta della libera professione debba essere effettivamente libera, dignitosa, meditata; non debba, invece, connotarsi come un *refugium peccatorum*, come una specie di ultima spiaggia, come la ciambella di salvataggio a cui aggrapparsi più o meno disperatamente.

È evidente, dunque, che il guardingo accostarsi alla libera professione, da parte dell'Assistente sociale, debba effettuarsi con la consapevolezza della alta dignità della propria identità professionale: soltanto noi, Assistenti Sociali, siamo in grado di valutare realmente le nostre precipue capacità di intervento nelle situazioni sociali più disastrose; e il fatto che chiederemo di essere retribuiti dall'utente non ci deve far passare dal mondo del Servizio a quello del profitto. Lo stesso atteggiamento dovrà guidarci quando, per esempio, chiederemo a uno studio legale la possibilità di associarci: con dignità, con la consapevolezza di essere dei professionisti che si rivolgono ad altri professionisti, e non certo con la remissività del cappello in mano!

Una connotazione particolare: il titolo di questo scritto parla di antidoto alla burocratizzazione del Servizio Sociale e non di antidoto al *burnout*: conferma del concetto che la libera professione non debba essere considerata come un rimedio bensì come una nuova possibilità!

23.3 Rete, connivenza, complicità, Educazione Permanente

Ma per partire con il piede giusto l'aspirante libero professionista non deve presentarsi da solo sul mercato del lavoro, secondo me; deve, invece, avere già dietro le spalle una solida base, costituita da una (almeno) costituenda rete, meglio se informale, cioè creatasi prima di tutto tra persone e non soltanto con enti ed istituzioni in quanto tali. Questo perché – secondo la mia modesta esperienza – è tra persone che si possono maturare due dinamiche importanti, preziose e determinanti: connivenza e complicità. Attenzione! Non parlo di camarille, di strutture mafiose o massoniche, bensì – soltanto – di rapporti veri, rapporti caratterizzati dal faccia a faccia (e non certo maschera a maschera) tra persone! Ovviamente, mi riferisco all'ambito professionale e a tutte le possibilità di aggirare le manifestazioni problematiche con interventi collaterali a volte apparentemente bislacchi; per esempio, avreste mai pensato di indirizzare un pensionato sociale richiedente un sussidio verso il più vicino Centro Anziani, in concomitanza con il detto sussidio? Questa è una mossa scaturente dalla nuova mentalità che l'Educazione Permanente può fornirci, Educazione Permanente tendente allo sviluppo armonico di tutta la persona e quindi di tutta la sua personalità!

23.4 L'alfabetizzazione sociale nello zaino del neofita libero professionista

Ho usato una terminologia di marcia, perché la scelta della libera professione non può essere considerata come un punto di arrivo, bensì come l'inizio di un cammino, nel quale itinerario dovrà essere prevista l'alfabetizzazione sociale dei professionisti che avranno accettato – per esempio – di dividere il loro studio con noi. Non siamo giovani medici in cerca di un pied-à-terre qualsiasi, bensì

Assistenti Sociali che hanno scelto di proposito quel particolare tipo di professionista con il quale poter gestire taluni casi specifici, e non soltanto perché ci offre una stanza con vista sul parco. Quindi il detto professionista deve rendersi conto di chi si mette in casa e non accontentarsi che paghi regolarmente l'affitto!

23.5 Lo studio d'ambiente

Con la stessa mentalità, prima di insediarsi, dobbiamo aver già esplorato il territorio in cui soggiungeremo. Non sto parlando di uno studio di mercato, bensì della preventiva rilevazione delle possibili problematiche che gli abitanti della zona verrebbero a proporci, ipotizzando che una buona parte dei nostri clienti sarebbero originari della zona in cui impianteremo la nostra attività.

Sto parlando della Metodologia della Ricerca di Servizio Sociale e, in particolare, di una sua specifica branca, che va sotto il nome di Studio d'Ambiente.

Lo Studio d'Ambiente non rappresenta una passeggiata archeologica o toponomastica, bensì è una analisi delle caratteristiche fisiche del territorio, delle caratteristiche degli alloggi, delle condizioni economiche generali (del territorio e dei suoi abitanti), delle caratteristiche socio-culturali dei suddetti (livello generale di istruzione, il grado e il livello di coesione degli abitanti): ci troviamo di fronte un villaggio urbano con rapporti vivi, reali. Le problematiche comuni del luogo, sia collettive che individuali, le cause di tali problematiche, le risorse esistenti in loco, comprese le reti parentali non trascurando poi il vicinato: questi gli elementi che il nostro occhio vigile e il nostro orecchio teso devono trarre a sé, prima dell'avvio di qualsiasi servizio o progetto di natura privata.

Ovviamente, per realizzare uno Studio d'Ambiente professionalmente corretto e non un articoletto per un qualsiasi rotocalco, bisogna saper maneggiare con destrezza le ipotesi di ricerca, le modalità socio-culturali e le tecniche di rilevazione, gli elementi principali della statistica, e via di seguito.

Ma *“questa è un'altra storia”*, come si esprime il mitico R. Kipling, concludendo il suo Secondo Libro della Giungla.

22. Il mondo delle Partite IVA

Dr. Giuseppe Caviglia – Assistente sociale e Dr.ssa Jessica Querzoli - Commercialista

24.1 Aprire la Partita IVA

Aprire la partita iva per avviare l'attività lavorativa di Assistente sociale richiede alcuni adempimenti obbligatori "non complessi".

Assistenti Sociali liberi professionisti vanno intesi coloro i quali svolgono un'attività prevalentemente intellettuale, come ad esempio un Assistente sociale che offre la propria consulenza professionale o presta i propri servizi in favore delle famiglie.

L'apertura della partita IVA è una procedura snella, che può essere svolta in maniera autonoma oppure con l'aiuto di un commercialista, o di un Centro di Assistenza Fiscale (CAF),

Il modello da utilizzare per aprire la partita iva è quello di inizio attività (modello AA9), da compilare e presentare all'Agenzia delle Entrate, sia telematicamente (con il codice SPID) che direttamente allo sportello. Il costo dell'apertura della partita iva è pari a zero, se si decide di eseguire la pratica amministrativa in maniera autonoma. Se, invece, si decide di affidarsi a un professionista, ad esempio un commercialista, lo stesso potrà richiedere un compenso per la pratica svolta. Analogo discorso nell'ipotesi di chiusura della partita IVA. A ogni attività viene associato un codice ATECO. Trattasi di uno strumento di classificazione delle varie attività economiche. Al momento dell'apertura della partita IVA risulta estremamente importante individuare l'esatta attività economica che si andrà a svolgere.

I codici ATECO, da indicare al momento della presentazione della domanda di attribuzione della Partita IVA, per la Professione di Assistente sociale, indicati anche sul sito dell'ISTAT (www.istat.it), sono i seguenti:

- 88 Assistenza Sociale Non Residenziale;
- 88.10.00 Assistenza Sociale Non Residenziale Per Anziani e Disabili:
 - servizi sociali di consulenza, assistenza sociale e simili svolti a favore di anziani e disabili, presso il loro domicilio o altrove, ed erogati da enti pubblici o da organizzazioni private, operanti a livello nazionale o gruppi di auto-aiuto operanti a livello locale, nonché da specialisti che forniscono servizi di consulenza: visita ad anziani e adulti disabili, supporto alle attività quotidiane per anziani e adulti disabili

Dalla classe 88.10 sono escluse:

- attività simili a quelle descritte in questa classe, ma residenziali, cfr. 87.30
- attività di assistenza diurna per minori disabili, cfr. 88.91
- 88.91.00 Servizi di Asilo Nido; assistenza diurna per minori disabili:
 - attività degli asili nido

- attività di assistenza diurna per minori disabili
- servizi di baby-sitting

Dalla classe 88.91 sono escluse:

- servizi di assistenza diurna per adulti disabili, cfr. 88.10
- attività delle ludoteche, cfr. 93.29
- 88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca:
 - servizi sociali, di *counselling*, di assistenza sociale, di aiuto ai profughi ed immigrati, di orientamento e simili, svolti a favore di individui o famiglie, presso il loro domicilio od altrove, ed erogati da enti pubblici o da organizzazioni private, da organizzazioni di soccorso alle vittime di calamità e da organismi nazionali o locali di autosostegno, nonché da specialisti che forniscono servizi di consulenza
 - attività di tutela e di orientamento per bambini ed adolescenti
 - attività finalizzate all'adozione e alla prevenzione di maltrattamenti a danno di minori e donne
 - consulenza in materia di bilanci familiari, attività dei consultori matrimoniali e familiari
 - assistenza alle vittime di calamità, profughi, immigrati eccetera, incluso l'allestimento di strutture di rifugio temporanee
 - accertamento del diritto al ricevimento di aiuti, sotto forma di sussidi per l'affitto o di buoni per generi alimentari
 - strutture di accoglienza diurna per senzatetto ed altri gruppi socialmente svantaggiati
 - attività di beneficenza, raccolta di fondi o altre attività di supporto, finalizzate ad opere di assistenza sociale

Dalla classe 88.99 è esclusa:

- attività simili a quelle incluse in questa classe, ma residenziali, cfr. 87.90.

Contestualmente all'apertura della partita IVA l'Assistente sociale dovrà iscriversi alla Gestione Separata INPS. L'iscrizione può avvenire telematicamente. Accedendo al servizio dedicato, dopo essersi autenticati, appare un menu che include la voce per l'iscrizione alla Gestione Separata. Cliccandoci si accede alla pagina d'iscrizione con la lista dei campi da compilare. Nella seconda sezione è sufficiente scegliere la voce "collaboratore o altra attività". Confermata l'iscrizione e completata la registrazione, è possibile stamparne la ricevuta.

24.2 Il Regime Forfettario

Il regime d'imposizione forfettario, previsto e disciplinato nella L. 190/2014, è stato profondamente modificato grazie all'intervento della L. 145/2018 (c.d. Legge di bilancio 2019).

Il regime forfettario, destinato agli operatori economici di ridotte dimensioni, prevede rilevanti semplificazioni ai fini IVA e ai fini contabili.

Con la legge di bilancio 2019 è stato reso molto più ampio l'ambito applicativo. Infatti, è stata innalzata la soglia limite dei ricavi/compensi e sono stati eliminati gli ulteriori requisiti di accesso riguardanti il costo del personale e quello dei beni strumentali (articolo 1, commi 9-11 della legge n. 145 del 2018). E' possibile reperire inoltre informazioni dettagliate sul sito dell'agenzia delle Entrate.

1) Requisito di accesso

Possono accedere al regime forfetario sia i contribuenti che iniziano una nuova attività di impresa, arte o professione e che presumono di conseguire ricavi o compensi non superiori a 65.000 euro, sia coloro che hanno già avviato un'attività, purché abbiano conseguito ricavi o compensi sempre sotto la soglia dei 65.000 euro. Se si esercitano più attività, contraddistinte da codici Ateco differenti, occorre considerare la somma dei ricavi e dei compensi relativi alle diverse attività esercitate (allegato 2 della legge 145 del 2018).

2) Cause di esclusione dal regime

Non possono avvalersi del regime forfetario:

- i soggetti che si avvalgono di regimi speciali ai fini IVA o di regimi forfetari di determinazione del reddito
- i soggetti non residenti, a eccezione di coloro che risiedono in uno degli Stati membri dell'Unione europea, o in uno Stato aderente all'Accordo sullo Spazio Economico Europeo, che assicurino un adeguato scambio di informazioni, e che producono in Italia almeno il 75% del reddito complessivamente prodotto
- i soggetti che effettuano, in via esclusiva o prevalente, operazioni di cessione di fabbricati o porzioni di fabbricato, di terreni edificabili o di mezzi di trasporto nuovi
- i soggetti che partecipano contemporaneamente a società di persone, associazioni professionali o imprese familiari, o che controllano direttamente o indirettamente società a responsabilità limitata o associazioni in partecipazione, le quali esercitano attività economiche direttamente o indirettamente riconducibili a quelle svolte dagli esercenti attività d'impresa arti o professioni
- le persone fisiche la cui attività sia esercitata prevalentemente nei confronti di datori di lavoro con i quali sono in corso rapporti di lavoro o erano intercorsi rapporti di lavoro nei due precedenti periodi d'imposta, ovvero nei confronti di soggetti direttamente o indirettamente riconducibili a tali datori di lavoro

3) Reddito e tassazione

Il regime forfetario consente di applicare sul reddito un'unica imposta sostitutiva in sostituzione di quelle ordinariamente previste (imposte sui redditi, addizionali regionali e comunali, Irap).

L'aliquota è del 15%.

Nel caso di imprese familiari, l'imposta sostitutiva, applicata sul reddito al lordo dei compensi dovuti dal titolare al coniuge e ai suoi familiari, è dovuta dall'imprenditore. I contributi previdenziali obbligatori, compresi quelli corrisposti per conto dei collaboratori dell'impresa familiare fiscalmente a carico, ovvero, se non fiscalmente a carico, qualora il titolare non abbia esercitato il diritto di rivalsa sui collaboratori stessi, si deducono dal reddito determinato forfetariamente; l'eventuale eccedenza è deducibile dal reddito complessivo. Il reddito determinato forfetariamente rileva anche ai fini del riconoscimento delle detrazioni per carichi di famiglia, mentre non viene preso in considerazione per determinare l'ulteriore detrazione spettante in base alla tipologia di reddito (articolo 13 del Tuir).

Non rilevano nella determinazione del reddito le plusvalenze e le minusvalenze realizzate in corso di regime, nonché le sopravvenienze sia attive sia passive.

4) Maggiori vantaggi per chi inizia una nuova attività

Se si rispettano determinati requisiti si può applicare un'imposta sostitutiva molto più vantaggiosa: 5% per i primi 5 anni di attività. Per poterne beneficiare è necessario che:

- il contribuente non abbia esercitato, nei 3 anni precedenti l'inizio dell'attività, attività artistica, professionale ovvero d'impresa, anche in forma associata o familiare
- l'attività da esercitare non costituisca, in nessun modo, mera prosecuzione di altra attività precedentemente svolta sotto forma di lavoro dipendente o autonomo, escluso il caso in cui l'attività precedentemente svolta consista nel periodo di pratica obbligatoria ai fini dell'esercizio di arti o professioni
- qualora venga proseguita un'attività svolta in precedenza da altro soggetto, l'ammontare dei relativi ricavi e compensi, realizzati nel periodo d'imposta precedente quello di riconoscimento del beneficio, non sia superiore al limite che consente l'accesso al regime.

24.3 Obbligo del Preventivo Scritto dei Professionisti

La Legge 4 agosto 2017, n. 124 ha introdotto ulteriori novità circa l'obbligo del preventivo scritto per i professionisti. Tutti i liberi professionisti, e pertanto anche gli Assistenti Sociali, dovranno presentare il preventivo obbligatoriamente prima dell'affidamento dell'incarico, in forma scritta o in digitale. Tale Preventivo dovrà contenere tutte le informazioni utili: oltre al costo previsto e il dettaglio della prestazione professionale, deve essere specificata l'attività del professionista, l'iscrizione all'Albo, ecc.

24.4 La Fattura Elettronica

Dal 1° gennaio 2019 tutte le fatture emesse, a seguito di cessioni di beni e prestazioni di servizi effettuate tra soggetti residenti o stabiliti in Italia, potranno essere solo fatture elettroniche.

L'obbligo di fattura elettronica, introdotto dalla Legge di Bilancio 2018, vale sia nel caso in cui la cessione del bene o la prestazione di servizio è effettuata tra due operatori Iva (operazioni B2B, cioè *Business to Business*), sia nel caso in cui la cessione/prestazione è effettuata da un operatore Iva verso un consumatore finale (operazioni B2C, cioè *Business to Consumer*).

Le regole per predisporre, trasmettere, ricevere e conservare le fatture elettroniche sono definite nel provvedimento n. 89757 del 30 aprile 2018, pubblicato sul sito internet dell'Agenzia delle Entrate. Per supportare gli operatori IVA, l'Agenzia delle Entrate mette a disposizione diversi servizi gratuiti per predisporre agevolmente le fatture elettroniche, per trasmetterle e riceverle, per conservarle nel tempo in maniera sicura e inalterabile, nonché per consultare e acquisire la copia originale delle fatture elettroniche correttamente emesse e ricevute.

È sempre possibile utilizzare software e servizi reperibili sul mercato, purché conformi alle specifiche tecniche allegate al citato provvedimento del 30 aprile 2018. È doveroso sottolineare che tra i soggetti esonerati vi sono i contribuenti che applicano i regimi agevolati.

In relazione all'obbligo di emissione della fattura in formato elettronico, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, D. Lgs. 127/2015 (così come modificato dall'articolo 1, comma 909, L. 205/2017) beneficiano dell'esonero le imprese e i lavoratori autonomi che rientrano nei regimi agevolati, esonerati dall'applicazione dell'imposta:

- “Regime di vantaggio” (di cui all'articolo 27, commi 1 e 2, D.L. 98/2011, convertito, con modificazioni, dalla 111/2011);
- “Regime forfettario” di cui all'articolo 1, commi da 54 a 89, L. 190/2014.

L'esonero dalla fatturazione elettronica non è un divieto, tanto che gli operatori in regime di vantaggio o forfettario possono comunque emettere fatture elettroniche come tutti gli altri operatori economici. Potrebbe apparire strano che un operatore non tenuto all'obbligo di fatturazione elettronica si cimenti spontaneamente in tale adempimento; non si può comunque trascurare il fatto che taluni, almeno quelli più avvezzi all'utilizzo dei sistemi informatici, potrebbero decidere di utilizzare tale canale per adeguarsi al sistema di fatturazione utilizzato dalla generalità dei contribuenti.

Senza trascurare il fatto che alcuni cessionari/committenti potrebbero obbligare i loro fornitori all'utilizzo di tale strumento, al fine di uniformare il flusso informativo delle fatture passive. Questo per dire che, malgrado vi sia un esonero normativo, in talune situazioni il contribuente forfettario potrebbe essere chiamato all'emissione spontanea della fattura elettronica per poter accedere a determinati clienti.

Senza tralasciare il fatto che, qualora il cliente dovesse far parte della Pubblica Amministrazione, comunque la fattura elettronica continuerebbe ad essere obbligatoria anche per il contribuente in regime forfettario.

E' possibile reperire ulteriori informazioni e approfondimenti sul sito dell'agenzia dell'entrate: www.agenziaentrate.it

Sitografia e normativa di riferimento

Legge n. 145 del 2018, allegato 2.

Legge n. 190 del 2014.

Legge n. 124 del 2017.

D. Lgs. n. 127 del 2015.

Legge n. 205 del 2017.

D.L. n. 98 del 2011.

www.agenziaentrate.it.

www.istat.it

23. Una possibile collaborazione tra Avvocati e Assistenti sociali in Studi Privati

Dr.ssa Tatiana Carnevale - Avvocato

25.1 I vantaggi di una collaborazione tra Assistenti Sociali e Avvocati

Tra i professionisti di ogni sorta unire le forze e trarre un vantaggio dalla cooperazione è prassi comune. Sicuramente, avvocati e assistenti sociali sono categorie alle quali una collaborazione di questo tipo apporterebbe benefici. Infatti, pur agendo spesso negli stessi contesti, svolgono compiti diversi gli uni dagli altri, non potendo, quindi, considerarsi in alcun modo concorrenti.

Per quanto riguarda gli assistenti sociali, essi sono, oggi, all'inizio di un percorso di affermazione dell'immagine di sé come lavoratori autonomi e la collaborazione con gli avvocati potrebbe rappresentare uno dei modi possibili per percorrere questa strada.

Si tratta di una preziosa occasione per ampliare nuove conoscenze e arricchire la propria sfera d'azione. È risaputo, infatti, che una delle fonti più rilevanti del successo professionale di un lavoratore autonomo consiste nel passaparola tra le persone, nel rimbalzo di opinioni da cliente a cliente, da assistito ad assistito.

Proprio in questa dinamica si inserisce la collaborazione tra i due professionisti in oggetto. È importante che un avvocato sappia a chi affidare un caso di assistenza sociale e, allo stesso modo, che un Assistente sociale sappia a chi affidare un caso giuridico e, di conseguenza, consigliare al cliente un punto di riferimento. Si può affermare che lo scambio tra le due figure professionali valorizza la prestazione richiesta dal cliente. Gli stessi Protocolli stipulati tra Tribunali, Comuni e Ordine degli avvocati di alcune città favoriscono una cultura integrata tra diverse discipline.

Capita spesso, infatti, che gli avvocati siano posti di fronte a disagi di natura sociale. Questo accade perché l'assistito vede l'avvocato come un punto di riferimento in generale, senza distinguere il suo piano d'azione da quello di altri professionisti.

Qualora l'assistito creda di poter ottenere dal suo difensore consigli anche su piani diversi da quello giuridico, come ad esempio quello educativo o di azione sociale, compito dell'avvocato sarà "dirottare" il cliente verso l'Assistente sociale per tutto ciò che riguarda la sfera emotiva, relazionale ed educativa.

Viceversa, l'Assistente sociale può trovare sostegno nell'aiuto di un esperto legale, ogni qualvolta il suo compito si inserisca in una dinamica di natura processuale o più in generale giuridica. Sarà in questo caso l'Assistente sociale a fornire quale punto di riferimento l'avvocato con cui collabora.

Primo beneficiario della collaborazione tra i due professionisti è l'assistito, che, in questo modo, rivolgendosi ad uno dei due, potrà essere indirizzato all'altro senza dover soffrire la mancanza di un referente ad hoc per tutti i suoi bisogni.

25.2 Gli ambiti di intersezione tra l'Assistenza Legale e l'Assistenza Sociale

1) *La tutela delle fasce deboli*

Il primo ambito in cui è possibile individuare la necessità di una collaborazione tra avvocati e assistenti sociali è quello della consulenza verso quei soggetti appartenenti a fasce deboli: anziani, malati, disabili, bambini, donne e uomini vittime di violenza, stranieri con deficit linguistico e di integrazione, disoccupati, lavoratori vittime di sfruttamento, tossicodipendenti, senzatetto.

Sono tutti soggetti già inseriti, o bisognosi di inserimento, all'interno di un circuito di assistenza. L'avvocato può rappresentare il primo approdo di questi soggetti: è il caso, ad esempio, di chi sia portatore di una disabilità, congenita o sopravvenuta, e necessiti di un sostegno, un aiuto per il reinserimento sociale e lavorativo o abbia subito un danno grave da intervento medico e voglia agire per ottenere il risarcimento. Qui entra in gioco l'Assistente sociale, "chiamato in causa" per fornire all'avvocato un aiuto nella gestione del caso nella sua complessità.

Un ambito in cui l'Assistente sociale può trovare uno sbocco come professionista autonomo è quello relativo alla disoccupazione. Considerare il soggetto disoccupato come bisognoso di aiuto può essere utile per immaginare nuove vie per l'attività di assistenza. Il lavoro è sfera primaria della vita dell'uomo, in quanto imprescindibile per uno sviluppo armonico dell'individuo. Quando manca, subentra un disagio. Il ruolo dell'assistente sociale, in questo caso, sarebbe adoprarsi per la ricerca del giusto luogo in cui collocare il soggetto, fornendo consulenza e instradandolo verso una piena realizzazione di sé.

2) *L'Assistenza familiare e la Parenting Coordination*

Quello dell'assistenza familiare è un ambito in cui esiste - spesso - una collaborazione tra i due tipi di professionisti.

In primo luogo, soggetti emarginati sul piano lavorativo e in condizioni di povertà sono gravati da un carico assistenziale familiare (genitore non autosufficiente, figlio con disabilità). L'Assistente sociale collaborerebbe, in questo caso, con l'avvocato per agevolare l'accesso da parte del soggetto ai vantaggi che lo stato offre a chi sia gravato da un carico assistenziale.

In secondo luogo, nel caso di famiglia in crisi, tutto si ripercuote sul minore, che a sua volta comunica un disagio a scuola.

L'Assistente sociale entra in gioco in quanto interpellato dalle istituzioni. Questo è un ambito molto delicato in cui l'Assistente sociale è chiamato ad agire ed è difficile immaginare quest'azione come indipendente dal "reclutamento" pubblico.

Tale prospettiva potrebbe essere superata attraverso l'affermazione di tale figura professionale nel privato, in modo che il suo spazio d'azione diventi lo studio professionale. Qui gli assistenti sociali potranno interagire su tali problematiche con gli avvocati e fornire un ausilio tramite apposite

consulenze in situazioni conflittuali, in modo da formulare soluzioni concrete ed efficaci, monitorando tutti gli aspetti socio-giuridici del caso.

Una collaborazione possibile potrebbe essere quella con gli avvocati penalisti che assistono gli imputati in processi per reati di violazione dell'obbligo di assistenza, o le persone offese di questi stessi reati.

Altro discorso, sempre in tema di famiglia, è invece quello della separazione e del divorzio. Non è semplice relazionarsi con chi è in un momento di chiusura del rapporto matrimoniale. L'avvocato è in questo caso un referente a tutto campo nei confronti del cliente, ma, obiettivamente, vi sono ambiti di azione che rendono necessaria la collaborazione con un Assistente sociale.

In questo contesto emerge una figura, ormai molto diffusa negli Stati Uniti e in altri Paesi di *common law*, che si occupa della gestione efficiente del conflitto familiare: il *parenting coordinator* (coordinatore genitoriale).

Il metodo della coordinazione genitoriale è indicato per quei genitori separati o in fase di separazione, che, anche in caso di conflitto, mantengono il dovere di esercitare la responsabilità genitoriale in modo da non ledere gli interessi dei figli minori.

Questo ruolo potrebbe essere rivestito dall'avvocato stesso, oppure - in un'ottica educativa di più ampio respiro - dall'Assistente sociale, che, coadiuvando l'avvocato nella conduzione del processo, rende più efficiente il ricorso a un avvocato, fornendo ai genitori tutti i consigli educativi di cui hanno bisogno e per cui l'avvocato, giustamente, non può fornire il suo contributo.

3) *Il rito del lavoro*

Un altro importante ambito di intersezione tra gli spettri d'azione dei due professionisti è quello della gestione della situazione del lavoratore dipendente.

Sempre più lavoratori si rivolgono ad avvocati per trovare soluzione a difficili rapporti con il datore, licenziamenti, relazioni complesse con i colleghi, *mobbing*, scelte aziendali penalizzanti, vicende relative a procedure concorsuali.

Più in generale, il diritto del lavoro offre una possibilità di collaborazione tra avvocati e assistenti sociali notevole, soprattutto con riferimento alla situazione del lavoratore licenziato. Quest'ultimo, infatti, ha spesso bisogno di un sostegno a livello psicologico e sociale durante il processo che, quando si ritiene necessario, viene fornito dall'avvocato stesso.

Da un lato abbiamo i danni intrinseci all'evento traumatico del licenziamento; dall'altro, invece, i problemi collaterali, derivanti dai tempi del processo. L'Assistente sociale interviene per ammortizzare le conseguenze negative del fine rapporto, rendendo così più tollerabile l'adesione a una soluzione processuale del licenziamento e, allo stesso tempo, accompagnando il lavoratore verso una maggiore flessibilità lavorativa.

Il compito dell'Assistente sociale sarà in questo caso occuparsi dell'inserimento lavorativo temporaneo del soggetto nel corso del procedimento, della gestione del cambiamento in caso di esito negativo del ricorso, del governo del disagio derivato alla persona anche a livello familiare.

Lo stesso accadrà in caso di infortuni sul luogo del lavoro. Avvocato e Assistente sociale trarrebbero sicuramente vantaggi da una collaborazione nella gestione processuale ed extraprocessuale dei problemi causati da questi eventi imprevisti e più o meno traumatici.

4) La scuola

Come già accennato, spesso gli assistenti sociali operano all'interno degli istituti scolastici. L'ambito dell'educazione e della tutela del minore sono dunque terreni già esplorati e, rispetto a qualche decennio fa, l'Assistente sociale è oggi visto come un punto di riferimento importante per insegnanti e famiglie. Una proiezione in termini privatistici della sua attività professionale è possibile se si pensa a un suo intervento in momenti antecedenti la segnalazione del problema. Questo ad esempio, attraverso l'organizzazione di incontri per sensibilizzare gli alunni più grandi su temi giuridici e sociali insieme, come la droga.

Gli insegnanti, sempre di più, necessitano oggi di consulenza sulla gestione dei rapporti con le famiglie e con gli alunni. Utile sarebbe una collaborazione tra assistenti sociali e avvocati finalizzata all'organizzazione di convegni e percorsi di formazione attraverso cui istruire gli operatori scolastici sui temi che li riguardano. Questa collaborazione risulta necessaria qualora le conferenze puntino a una diffusione di temi giuridici, penalistici, e si voglia fornire consigli pratici su quali siano, ad esempio, le condotte penalmente rilevanti per un insegnante o quali siano i confini educativi da non superare.

È ormai dilagante - anche in ragione dei più recenti indirizzi politici - la fobia degli insegnanti (soprattutto delle scuole d'infanzia e delle scuole primarie) di incorrere in sanzioni penali per condotte scolastiche. Da una attività di formazione di questo genere potrebbe dunque derivare quantomeno il vantaggio di una maggiore libertà e consapevolezza educativa.

5) L'Assistente sociale nei fenomeni di devianza criminale

È importante individuare uno sbocco d'azione degli assistenti sociali anche nell'ambito del diritto penale. I soggetti autori di condotte devianti, infatti, hanno bisogno di un accompagnamento, di un sussidio, di un aiuto per la sperimentazione di una vita diversa da quella precedente. Non è concepibile una riabilitazione completamente autonoma; anzi, in assenza di una guida il rischio di recidiva e di permanenza nella delinquenza aumenta.

Oggi il Servizio Sociale è già ampiamente coinvolto nell'ambito del recupero di soggetti che hanno commesso reati. In particolare, rileva il ruolo svolto nell'ambito della sospensione del processo con richiesta di messa alla prova, prevista dall'art. 168 bis c.p.

In questo articolo si dice che “nei procedimenti per reati puniti con la sola pena edittale pecuniaria o con la pena edittale detentiva non superiore nel massimo a 4 anni, sola, congiunta o alternativa alla pena pecuniaria, nonché per i delitti indicati dal comma 2° dell’art. 550 cpp, l’imputato può chiedere la sospensione del processo con messa alla prova. La messa alla prova comporta l’affidamento del soggetto al Servizio Sociale.”

Ciò significa che il soggetto in determinati casi, ma non più di una volta, quando non sia stato dichiarato delinquente abituale o per tendenza, è ammesso a dimostrare di riuscire a tenere una condotta positiva.

La sospensione con messa alla prova è richiesta personalmente dal soggetto o dal legale di fiducia e deve essere corredata da un programma di trattamento rilasciato dall’UEPE competente. Quando viene fatta richiesta del programma all’UEPE, deve essere indicato anche il luogo in cui svolgere il programma. Per questo motivo, l’avvocato, importantissimo interlocutore del deviante, è un ponte verso l’assistenza sociale.

E per i soggetti che non sono più ammessi alla sospensione con messa alla prova? Per chi esce dal carcere? Questa, è chiaro, è un’altra occasione di lavoro. Dove finisce l’azione dello stato, inizia l’azione dell’assistente sociale privato, che supplendo alle carenze di quello può affiancarsi all’avvocato nel recupero del soggetto.

Conclusioni

In questo breve capitolo abbiamo presentato un’occasione di sviluppo della figura dell’Assistente sociale come professionista autonomo, soffermandoci sulle opportunità offerte da una collaborazione con gli avvocati.

Abbiamo prima di tutto spiegato il perché si ritiene opportuna una cooperazione tra le due figure; quali sono i vantaggi per i professionisti e soprattutto per i clienti, che in questo modo godrebbero di un’assistenza trasversale a tutto campo.

Spesso, infatti, la sola azione dell’avvocato o dell’assistente sociale non è sufficiente, ma vi si rimedia fornendo consigli in materie per cui non si è specialisti. Avere in studio un professionista di un altro campo è fonte di ricchezza: un punto di riferimento importante, un’occasione di crescita.

Abbiamo poi delineato alcuni degli ambiti di intersezione tra il lavoro dell’avvocato e quello dell’Assistente sociale. Sono due figure non concorrenti, che tuttavia, spesso, agiscono negli stessi contesti: quello delle fasce deboli, l’immigrazione, la famiglia, il lavoro, la scuola, la devianza criminale. Il dato di fatto è che entrambi agiscono in presenza di un disagio, sia esso più o meno grave, solo informativo o anche fattuale.

Si tratta di spunti di riflessione. È importante infatti intravedere nuove vie, nuovi orizzonti lavorativi al passo coi tempi, tenendo ben presenti le domanda che possono fornire uno spiraglio verso la ricerca di soluzioni congiunte:

- In cosa posso essere utile?
- Dove, quindi, è necessaria una collaborazione tra le due figure professionali?
- Dove c'è carenza di informazioni?
- Dove è necessaria una guida giuridico – sociale?

L'individuazione di vuoti d'assistenza è il primo passo verso la costruzione della propria figura professionale. Il secondo passo è esserci: essere persone presenti e disponibili per chi si muove in quello spazio individuato. Il terzo passo è richiedere l'intervento dell'altro professionista quando necessario, tenendo bene chiara le differenze di competenza ed esperienziali, in considerazione di ciò che si può e di ciò che non si può fare. Questi sono, a nostro avviso, i presupposti per la formazione di un nuovo ambiente lavorativo in cui i professionisti convivono e collaborano per il raggiungimento di un bene comune.

24. Assistente sociale Privato in ambito sanitario

Dr. Adriano Gaspari – Assistente sociale c/o Casa di Cura Nomentana Hospital

*“La malattia è il misero capitale del povero, che lo va innocentemente a offrire
a un medico, dicendogli con linguaggio muto: in nome di questa povertà,
o miseria che voglia chiamarla, in nome della fiducia che ti porto, guariscimi.*

Soprattutto in nome di Dio, che ci vuole tutti uguali e felici”

Alda Merini

Nel '48 l'O.M.S. definiva la salute come “uno stato completo di benessere fisico, mentale, psicologico, emotivo e sociale”. Questa definizione, che fotografa la salute come uno stato di “benessere”, ha visto, negli anni, un eccesso di medicalizzazione con lo scopo di raggiungere una completa armonia fisica, psichica, sociale, obiettivo, spesso, irraggiungibile.

L'aumento dell'aspettativa di vita, l'evoluzione della farmacologia, e il cambiamento dello stile di vita hanno purtroppo aumentato macroscopicamente le malattie croniche, spesso causa di invalidità permanenti, non contemplate in questa definizione. Da qui la necessità di ridefinire gli interventi e mirare a una valutazione globale e multidisciplinare dei bisogni della persona per promuovere salute, dignità, e qualità di vita. La concezione di salute dell'O.M.S. porta a considerare la persona sotto ogni sua accezione e dimensione, delineando le linee per un approccio che vede fondere l'intervento medico a quello sociale.

“L'obiettivo del Servizio Sociale, dunque, diviene anche quello di soddisfare le necessità di interventi globali considerando però i limiti dei tempi di degenza, in modo da assicurare risposte adeguate di continuità delle cure sia dentro che fuori dall'ospedale” (Dotti, 2015).

In riferimento all'Art. 22 della Legge Quadro 328/2000, il Servizio Sociale Professionale assume funzione di accoglienza e orientamento e, ruolo d'eccezione lo assume la presa in carico della persona, della famiglia, del gruppo sociale, l'attivazione e integrazione dei servizi e delle risorse di rete, l'accompagnamento e l'aiuto nel processo di promozione ed emancipazione. In quest'ottica l'Assistente sociale diviene la figura titolata a garantire—i diritti sociali, a effettuare una diagnosi sociale e una valutazione dei bisogni specifici dell'utente.

In questa ottica diventa fondamentale il concetto di Sussidiarietà orizzontale che vede valorizzato un pluralismo socio-economico e che dà risalto al ruolo della famiglia, delle reti sociali e del terzo settore. Tutti gli attori della Sussidiarietà orizzontale si rendono necessari al fine di uno sviluppo e di

una coesione territoriale. È nel momento in cui tale principio viene attuato che le Amministrazioni Pubbliche non hanno più di fronte un privato che difende i propri diritti, bensì dei cittadini (attori sociali) attivi con le istituzioni stesse, mirando al raggiungimento dei risultati utili all'intera società. I nodi della rete sono da considerarsi come portatori di risorse.

È in questo panorama che un Assistente sociale, libero professionista, trova terreno fertile per la sua professione, sopperendo e sostenendo quelle maglie che sono ancora troppo deboli o poco sviluppati nel sistema di Sussidiarietà orizzontale.

I Servizi Pubblici, spesso, faticano a rispondere alle esigenze di un'utenza sempre più consapevole dei propri diritti. Utilizzando in modo trasversale le sue competenze, l'Assistente Sociale, può fondare associazioni, cooperative, o studi associati per orientare e sostenere famiglie e cittadini.

Troppo spesso nel sistema Sanitario Italiano vi sono delle falle che costringono gli utenti e le famiglie a ricorrere a servizi e cure private a costi insostenibili. Questo accade o perché l'utenza non è titolare di informazioni che permettano la scelta nella rosa delle possibilità delle cure o perché le prestazioni fornite a titolo gratuito vengono riconosciute con delle limitazioni di accesso. Questo non accade in fase di eventi acuti dove le cure vengono garantite universalmente, ma nella fase post acuzie dove spesso per accedere a determinati servizi ci sono restrizioni.

Non esiste a oggi un servizio privato che orienti e guidi l'utenza in questo tipo di servizi.

Uno studio privato di Servizio Sociale potrebbe fornire una rosa di risorse attivabili, come ad esempio l'Assistenza Domiciliare pubblica (attivando il C.A.D.), privata (ricerca e formazione badanti, assistenza infermieristica o medica). Potrebbe orientare alla ricerca di Case di riposo, RSA, centri di riabilitazione, Comunità terapeutiche e soluzioni di tipo residenziale o semi residenziale. Mettere al centro la persona e non il bisogno, motivare costantemente offrendo uno scenario di varie opportunità per raggiungere gli obiettivi, intervenire sulle necessità nascenti e non sui problemi ormai cronicizzati, personalizzare metodi di lavoro, sono scenari attuabili in un'ottica di libera professione. Molto spesso gli utenti si trovano costretti a ricorrere ad un ricovero in strutture tipo RSA per poter continuare le cure, ma la degenza nelle RSA prevede una quota a carico dell'utente. Si può ovviare al pagamento della quota presentando al Comune di residenza un ISEE specifico per le residenze sanitarie, ma requisito fondamentale per ottenerlo è essere titolare di un'invalidità civile. Se l'utente non può assumersi l'onere di pagare la quota mensile o non ha un'invalidità per poter richiedere l'aiuto economico è costretto a curarsi nella propria abitazione attivando l'assistenza del CAD, che spesso si riduce a piccoli interventi nell'arco della settimana.

Perché non pensare di creare dei servizi di supporto della domiciliarità intesa come presa in carico domiciliare a 360 gradi, da parte di servizi privati, che offrano a prezzi accessibili e popolari tutti i servizi necessari per un rientro al domicilio, nel proprio ambiente di vita, con un'offerta di cure personalizzate?

Qualche passo in questa direzione è stato mosso da parte dell'Ordine facendo formazione e "pubblicizzando" queste nuove possibilità lavorative per Assistenti Sociali. Credo però che ancora si debba lavorare molto per sdoganare l'idea, radicata nell'utenza, che il sociale e soprattutto il sanitario siano un dovere gratuito di esclusiva pertinenza delle istituzioni pubbliche (dovuto e gratuito).

Formati gli operatori in campo, credo ora si debba agire con apposite campagne informative e con l'apertura di una rete capillare di servizi privati.

Bibliografia e sitografia

Dotti M. (2015). *Il servizio Sociale Ospedaliero*. Carocci.

Tesi di laurea Dott.ssa Mangini Silvia "il ruolo dell'Assistente sociale nel percorso di cura fra ospedale e territorio. Riflessioni a partire da un'esperienza di tirocinio".

Ministero della salute dipartimento della qualità, *Funzioni del Servizio Sociale professionale in sanità, 2010*.

http://w3.ordineaslombardia.it/sites/default/files/zaltieri%2024%20febbraio2017_0.pdf

http://www00.unibg.it/dati/corsi/25063/27792-arena_sussidiariet%c3%a0_orizzontale_2003.pdf

<https://www.grey-panthers.it/wellness/concetto-salute-dellorganizzazione-mondiale-della-sanita-oms-cosa-cambia-nella-cura-del-malato-nellopinione-del-mondo-medico/>

www.cnoas.it

www.oaslazio.it

25. Libera professione e Gruppo MultiFamiliareSociale (GMFS)

Dott.ssa Giulia Pacella - Assistente sociale esperta in Gruppi Multifamiliari

Le trasformazioni economiche e politiche avvenute nel welfare nell'ultimo decennio hanno sollevato nuovi quesiti professionali e modificato le modalità di intervento nel Servizio Sociale, spingendo numerosi assistenti sociali a muoversi nella direzione della libera professione.

Questa nuova finestra sul mondo imprenditoriale testimonia un'identità professionale in continuo cambiamento e la necessità di (re)inventare nuovi sguardi e nuovi approcci per il sostegno al disagio e al bisogno, proprio in un momento storico di grande limitatezza e frequente scarsità di risorse, progetti e/o servizi. Negli ultimi anni il lavoro dell'Assistente sociale si è spesso limitato a una mansione burocratico-amministrativa, a interventi di tipo emergenziale, basati, fundamentalmente, sul *case work* piuttosto che sul *community work* e/o su relazioni di tipo bi-direzionale, piuttosto che di rete.

Tale atteggiamento mette in luce la necessità di restituire protagonismo alla dimensione comunitaria da sempre parte integrante del Servizio Sociale, al fine di contrastare quei "problemi e quelle difficoltà collettive" di cui i cittadini sono portatori. In questo senso sarebbe impossibile non volgere lo sguardo alla "cassetta degli attrezzi", ovvero gli strumenti e più in generale le metodologie di cui l'Assistente sociale dispone per raggiungere i propri traguardi professionali e deontologici.

La libera professione può rappresentare un'occasione per ripensare, sperimentare o includere nuovi metodi per l'analisi e l'intervento nella realtà sociale, per "saldare" i legami sociali e trarre beneficio da quei cambiamenti che tanto hanno influenzato la professione.

A tale proposito, vorrei proporre una riflessione attorno a uno strumento che ha mostrato negli ultimi anni un grande potenziale trasformativo, uno strumento in fase di sperimentazione, che può accogliere le specificità della libera professione con le odierne "emergenze collettive": il *Gruppo MultiFamiliare Sociale*.

Appartenuto alla realtà psichiatrica e alla dimensione psicoterapeutica fin dagli anni '60, questo modello è passato dai contesti clinici argentini (nel quale ha avuto origine) a molteplici ambiti educativi, sociali e comunitari dell'Europa, configurandosi anche in Italia come strumento non clinico solo "trasversalmente" terapeutico, in grado di potenziare interventi di diversa natura nel Servizio Sociale. Ma facciamo un passo indietro.

Il *Gruppo Multifamiliare* (GMF) è il dispositivo attraverso il quale si concretizzano le *Terapie Multifamiliari*, ovvero una serie di interventi di diversa natura, realizzati attraverso molteplici approcci paradigmatici, con obiettivi, caratteristiche e tecniche proprie, ma tutti accumulati dalla

presenza simultanea di operatori e nuclei familiari all'interno del *setting* di lavoro, nonché dal dialogo e della relazione come principali presupposti di cambiamento.

La corrente che ha aderito con maggiore forza all'ambito clinico-psichiatrico è la *Psicoanalisi Multifamiliare*, teorizzata dal Dr. Jorge Garcia Badaracco grazie alle esperienze pluridecennali avviate all'interno dell'ospedale Borda di Buenos Aires. I limiti dell'approccio psicoanalitico nel trattamento delle psicosi gravi e il modello determinista genetico-biologico (centrato principalmente su interventi di tipo farmacologico) hanno fatto luce sulla necessità di ripensare l'approccio alla patologia grave e cronica, rivoluzionando l'organizzazione stessa e il modo di vivere i servizi di salute mentale. Quando il Dr. Badaracco iniziò ad accogliere contemporaneamente familiari e amici nei gruppi di cura per pazienti da lui stesso condotti all'interno dell'ospedale, si realizzò una vera e propria rivoluzione che porterà, più tardi, alla creazione della *Comunità Terapeutica Psicoanalitica di struttura multifamiliare*, nonché a enormi miglioramenti nel benessere mentale di pazienti e familiari.

Nel Gruppo Multifamiliare si tratta fondamentalmente di conversare, è dalla trama dei dialoghi che si ricava il materiale per il lavoro. È in questa trama che gli operatori possono inserirsi per creare le condizioni, affinché ogni partecipante possa crescere e possa avere l'opportunità di riconoscere e condividere, con l'aiuto degli altri, le proprie emozioni, e non doverle più nascondere o negarle. È esperienza comune che le persone che negano o bloccano le proprie emozioni producono sofferenza a se stessi e agli altri, e che quando iniziano a provare emozioni cominciano anche a sentirsi meglio. (Badaracco, 2000, p. 77).

Il GMF rappresenta un nuovo spazio "stabile e sicuro", in cui i partecipanti possono condividere i propri pensieri e le proprie emozioni, confrontarsi con esperienze di sofferenza simili e (ri)scoprire le proprie risorse sane. Le relazioni tra familiari, pazienti e operatori diventano il principale motore di cambiamento e aprono, grazie alla ricchezza del confronto con gli altri, nuove possibilità di crescita personale. Relativamente alla metodologia il GMF ha mostrato sin dalle origini apertura e flessibilità, permettendo a diverse scuole e correnti teoriche (sistemiche, costruttiviste, umaniste, esistenzialiste e l'*open dialogue*) di apportare il loro contributo, dando vita a modelli di intervento multifamiliare con specificità proprie e allargando la partecipazione a diversi professionisti (educatori, assistenti sociali, docenti, infermieri, psicologi, etc.). Il suo carattere inclusivo e democratico ha motivato in Italia molteplici sperimentazioni nel tentativo di riorganizzare la struttura teorica e operativa del modello e adattarlo a utenti, ambiti, e problematiche diverse, molto più vicine alle scienze sociali che alla realtà clinico-terapeutica. Le esperienze realizzate dal 2014 a Roma, Catania e Torino hanno dato prova del buon margine di adattabilità del GMF in diversi contesti socio-educativi, dimostrando come sia possibile mantenere la "struttura multi" del modello originario, rendendo la sua funzione solo "ampiamente terapeutica".

Una ricerca-ricerca-azione realizzata nel 2018 a Torino, all'interno di un contesto scolastico di infanzia caratterizzato da una elevata multiculturalità e da una fragile alleanza scuola-famiglia, ha stimolato la creazione di un potenziale modello (specifico) del Servizio Sociale, il *Gruppo MultiFamiliareSociale (GMFS)*. Trattasi di uno strumento di natura socio-comunitaria affine al group, al community work e all'intervento in rete, sostenibile e multifunzionale che punta a:

- a. Migliorare i processi di *empowerment*, responsabilizzazione e *capacity building* dei partecipanti, favorendo percorsi di crescita, di rivalutazione del sé e dell'altro, di negoziazione e cooperazione.
- b. Motivare processi di integrazione, potenziando le competenze relazionali e sociali e allargandole alla comunità.
- c. Creare un ponte tra l'utente e il territorio accogliendo in un unico "spazio allargato" le sue reti primarie e secondarie, formali e informali, avvicinando i cittadini alle istituzioni e ai servizi in modo graduale e trasparente, rendendoli protagonisti della loro erogazione.
- d. Potenziare la partnership favorendo un dialogo tra attori della realtà comunitaria (famiglie, operatori, rappresentanti istituzionali e cittadini) e potenziando le relazioni tra di essi.

Il GMFS qui descritto si adatta a una realtà pubblica e/o privata, ma può altresì essere messo alla prova dalla libera professione, superando, nelle pubbliche amministrazioni, la limitatezza e la povertà di nuove iniziative, ricerche e sperimentazioni metodologiche del Servizio Sociale. Al diffondere nuovi "progetti, ricerche e servizi multi" per i cittadini, questo dispositivo di recente nascita avrà la possibilità di dotarsi nell'immediato futuro di una struttura metodologica teorica e operativa ben delineata, capace di rispondere alle numerose esigenze della collettività.

In che modo il modello può essere utilizzato come strumento della libera professione?

Successivamente a una accurata analisi di contesto o in risposta a una specifica domanda sociale il GMFS può essere proposto a committenti pubblici e/o privati o erogato in modo autonomo ai cittadini. Può essere utilizzato negli ambiti della prevenzione, promozione, sensibilizzazione, analisi e intervento in specifici fenomeni o problematiche sociali o come strumento di valutazione e monitoraggio di realtà progettuali e di ricerca. Così come specificato da Sempere nei risultati della sua ricerca sul modello di *Terapia Interfamiliar*, un nuovo modello di Terapia Multifamiliare da lui elaborato, il Gruppo Multifamiliare risponde a diversi gruppi di utenza e può adattarsi a molteplici istituzioni e contesti territoriali, configurandosi come:

Gruppo aperto alla comunità: trattasi di incontri organizzati in contesti socio-comunitari nella quale la partecipazione non è vincolata a un percorso o a un contatto obbligatorio con i servizi di una istituzione. I partecipanti possono accudire senza dover avvisare della loro assenza. Sono, generalmente, gruppi che non hanno termine, non si organizzano attorno a una determinata problematica, ma funzionano come strumento di sostegno.

Gruppo per utenti e familiari di una specifica istituzione: sistema scolastico nei suoi diversi gradi, ospedali, sistema di giustizia minorile, associazioni o fondazioni di molteplice natura.

Gruppo ristretto a una specifica problematica: malattie fisiche o disturbi mentali, violenza di genere, immigrati o rifugiati, disabilità, tossicodipendenze o alcolismo, sostegno alla genitorialità, etc.

Gruppo intensivo (a termine concordato): prevedono un numero di incontri prestabiliti nel quale gli operatori delineano un percorso specifico e personalizzato da realizzare con le famiglie.

(Sempere, 2015: pp. 206-207)

Tali gruppi, (re)intesi qui in una nuova ottica *del e per* il Servizio Sociale Sociale hanno l'obiettivo di favorire percorsi di mobilitazione e autodeterminazione degli utenti, rafforzare i legami sociali e umanizzare i servizi, rompere gli atteggiamenti di tipo assistenzialistico, riparativo o passivo, rendendo gli "abitanti cittadini", ovvero promotori della ricchezza del territorio.

Gli assistenti sociali che partecipano al GMFS non devono possedere una formazione specifica, poiché il modello non ha una funzione psicoterapeutica ma è uno strumento di facilitazione della comunicazione e della relazione, nonché dispositivo che rafforza e complementa altri interventi di trasformazione sociale. Sarà il bagaglio esperienziale e professionale di ogni operatore a determinare nel *setting* interventi creativi, stimolanti e utili al gruppo, partendo dalle conoscenze che già fanno parte del bagaglio formativo o del linguaggio professionale comune. È comunque consigliabile un avvicinamento graduale, attraverso incontri di formazione teorica ed esperienziale (in modalità privata o in collaborazione con diversi enti del sociale), centrati sulle peculiarità della metodologia ed estesi anche ad altri professionisti come educatori, docenti, infermieri o psicologi.

Il GMFS è uno modello sostenibile sia per l'ente erogatore, sia per gli utenti stessi, poiché riunisce nello stesso *setting* diversi livelli di intervento e professionisti generalmente coinvolti in un processo di aiuto. Tali caratteristiche oltre a renderlo uno "strumento a basso costo", favoriscono l'ottimizzazione delle risorse del welfare proprio per il suo sguardo alla persona e al potenziamento delle sue competenze all'interno della comunità e restituiscono protagonismo alla dimensione comunitaria del Servizio Sociale. In questo senso la libera professione può essere una valida alternativa alla residualità delle politiche sociali e il GMFS rappresenterebbe un nuovo strumento con la quale proporsi all'interno del mercato. D'altronde "libero" non vuole dire solo "autonomo", così come "privato" non vuol dire solo "isolato": la professione dell'Assistente sociale è in continua evoluzione, ma l'interesse nella relazione, nello scambio e nella creazione di solidi rete formali e informali rappresenta sempre la guida dell'azione sociale.

Bibliografía

García Badaracco, J., (2000), *Psicoanálisis Multifamiliar: los otros en nosotros y el descubrimiento del sí-mismo*. Buenos Aires: Editorial Paidós.

Sempere, J.,(2015), *Terapia Interfamiliar: Análisis y Descripción de la Aplicación de un Nuevo Modelo de Terapia Multifamiliar*. Murcia. Retrieved from.

<http://hdl.handle.net/10201/47827>

Parte quinta: I LUOGHI

Questa quinta parte si distingue per la sua originale impostazione: mescola sapientemente la filosofia estetica con l'attenzione per le influenze delle caratteristiche ambientali sul benessere generale del paziente, in un luogo di cura.

La bellezza, che coniuga l'armonia ambientale con il comportamento professionale, agevola l'analisi delle esigenze e delle attività del paziente. E allora il luogo di cura si trasforma in "luogo che cura". Rifiuto quindi della cosiddetta "soglia comune di ripugnanza" di fronte alla degenerazione dei rapporti interpersonali, accentuati anche a causa del livello di disattenzione con cui gli architetti progettano i luoghi di cura, con l'assenza di una prospettiva psicologica nella progettazione degli spazi di accoglienza e di cura.

In particolare, poi vengono esaminati i seguenti elementi ritenuti essenziali: la forma, la luce, il "passaggio" per accedere ai locali, il colore.

La "Psicologia dell'Architettura" sembra essere un rimedio efficace per tamponare le falle sopra elencate.

26. Spazi di cura e accoglienza, il design consapevole

Dr. Renato Moro – Assistente sociale

“Convinciti che l’educazione, la tournure, la douceur dans les manières non sono minuzie esteriori; sono invece un bene solido, prevengono molti danni reali, creano, adornano, rafforzano l’amicizia; tengono l’odio tra confini sicuri; favoriscono il buon umore e la bontà nelle famiglie, dove la mancanza dei modi gentili è causa prima della discordia.”

Lord Chesterfield (Philip Stanhope) da una lettera al figlio, 6 giugno 1751.

28.1 La bellezza: necessità etica e sociale

Vivere, passare il proprio tempo in ambienti gradevoli, equilibrati, *belli*, non riserva vantaggi che sono naturalmente legati alla natura stessa di quegli ambienti, ma è di beneficio anche al benessere psichico della persona. Prendendo le mosse dalla *bellezza* delle proprie case e dei luoghi pubblici, questo concetto può essere esteso a quegli spazi destinati ad accogliere persone in un momento di particolare fragilità e con specifiche esigenze: *i luoghi di cura*.

Si può andare oltre. L’armonia *ambientale* comprende il *comportamento* di chi in quegli ambienti svolge la propria professione. Non abbiamo il solo diritto di essere ricevuti e curati in un ambiente privo di degrado e possibilmente gradevole: essere accolti da operatori corretti, cortesi, beneducati, si configura non solo quale diritto dell’utente, ma rappresenta anche un potenziamento delle competenze professionali dell’operatore.

L’idea di bellezza e di *armonia ambientale* contiene anche quella di *comportamento professionale* - relazione operatore/utente e operatore/operatore - che, per dirsi davvero tale, deve far proprie prassi che hanno un grande valore sociale, perché utili a rendere migliori i rapporti tra le persone.

La conoscenza e l’applicazione delle regole di *ambiente armonico* ci aiuterà nell’obiettivo dell’*umanizzazione* dei luoghi di cura, favorendo l’aumento di *competenza sociale* e sviluppando una maggior capacità nell’utilizzo delle regole di interazione sociale agevolandoci nel riconoscere ruoli e compiti e favorendo l’obiettivo di quell’interazione empatica che, nel caso delle professioni di cui si tratta, non è un’opzione ma un preciso dovere professionale da perseguire con una pluralità di strumenti.

Non basta un comportamento adeguato; per gli utenti che esprimono universi differenti è essenziale prevedere *la considerazione di esigenze diverse* e della fase differenti. L’operatore deve utilizzare adeguatamente le regole dell’interazione sociale, ponendosi in una *posizione di ascolto comprensivo*, in un ambiente dove il *degrado*, la *disattenzione* e l’*incuria* non dovrebbero avere nessuna concessione.

In questo modo sarà possibile vedere il luogo in cui si svolge la nostra professione in una nuova ottica, trasformarsi da luogo di cura a *luogo che cura*, uno spazio capace di creare una maggiore coesione sociale, di costruire un contesto maggiormente integrante.

Oggi, la crescente scarsità di risorse economiche dedicate alle professioni sociali e assistenziali continua a far sì che questi luoghi - quelli non direttamente legati alla logica del profitto - siano caratterizzati da degrado e trascuratezza. Luoghi destinati a un'utenza fragile, dall'equilibrio delicato, sensibile alle sollecitazioni di un ambiente che invece dovrebbe essere fatto *a misura*.

Il rispetto delle regole di comportamento *ad hoc* favorirà l'acquisizione di competenze sociali: mettere a proprio agio l'utente in un ambiente armonico e stimolante, "umanizzare" l'ambiente di accoglienza e di cura sono elementi di cui la nostra professione non può non tener conto e che sono necessari per migliorare le condizioni di lavoro e per favorire relazioni professionali più significative e durevoli.

È necessario contemplare quindi una maniera di progettare che abbia tra le sue caratteristiche, non solo il rispetto dei livelli minimi di *igiene* dei luoghi di lavoro, ma che tenga conto anche del benessere generato dall'ambiente.

Senza avere la pretesa di essere esaustivi nel dare resoconto di ricerche e di studi su come deve essere un luogo di cura per essere accogliente e adatto - non ci sono regole ferree, ma solo indicazioni -, si vuole rivendicare l'importanza di aspetti troppo spesso dimenticati e accantonati da un *modus operandi* talvolta trascurato e disordinato.

28.2 La nostra epoca di barbarie

Ma perché non ci interessa più la *buona educazione*? Perché l'unica preoccupazione nella progettazione dei luoghi di cura è sempre l'aspetto funzionale ed economico-gestionale che ci restituisce luoghi disattenti al lato estetico, spesso degradati?

Nel passato, le buone norme di comportamento, così come il "decoro" dei luoghi pubblici, erano considerati elementi indispensabili al vivere civile.

La degenerazione che si registra sul piano etico ed estetico avanza in maniera vertiginosa e si estende a macchia d'olio a strati sempre maggiori della popolazione, investendo il piano della politica, della cultura, delle relazioni interpersonali. Nel nostro Paese, è partendo dall'osservazione dei comportamenti sociali che possiamo dire di assistere a un vero e proprio scivolamento verso una barbarie diffusa. Il diffondersi di una cultura violenta, xenofoba, oltranzista e sempre più autoreferenziale, chiusa all'altro, al diverso, al bisognoso, non fa che aggravare il quadro delle problematiche proprie del mondo globale, contribuendo sempre più al profilarsi di un mondo in conflitto, lacerato.

Con l'era dell'eccesso e dell'ostentazione ha prevalso l'idea che i doveri dell'educazione siano solo obblighi obsoleti e inattuali, che limitano la libera espressione dell'individuo. Il risultato è una società

abbrutita, dove gli atteggiamenti più frequenti sono l'ostilità e l'arroganza e dove la condizione prevalente è quella dell'avversione a tutti e a tutto. È possibile oggi assistere a molteplici manifestazioni di degenerazione dei rapporti interpersonali, che si materializzano anche in ambiti più propriamente legati al quotidiano. È un fatto generalizzato il degrado delle buone maniere e ciò è dimostrato da un fiorire di nuovi divieti, in tutte le capitali del mondo, contro la maleducazione che ci sta sommergendo. Il problema di questa de-civilizzazione strisciante non riguarda solo le nuove generazioni, ma è evidente anche sulla scena pubblica. È sufficiente osservare il linguaggio televisivo - soprattutto nei *reality* e nei *talk show* politici, dove persino chi si propone come modello educativo, come specialista del settore, o come rappresentante della classe politica, si esprime in maniera inadeguata al proprio ruolo. In ogni ambito, famiglia, televisione, scuola, politica e anche nelle nostre città, nei nostri quartieri, questa deriva è evidente.

Per dirla con Norbert Elias, la nostra "soglia comune di ripugnanza" è discesa verso il basso in modo vertiginoso.

Chiunque potrebbe compilare una lunga lista di lamentele: ambulanze bloccate dall'indifferenza, viva voce e suonerie tenuti a volume altissimo, strisce pedonali di cui nessuno tiene conto, incuranza dei codici più elementari della buona e "bella" educazione, come ad esempio rispondere, semplicemente, a un saluto o a un sorriso, cedere il passo. La perdita del *bon ton* è solo una delle innumerevoli situazioni di degrado di un'*estetica delle relazioni* oggi molto compromessa. Noi pensiamo che parte di questa barbarie diffusa possa anche attribuirsi alla perdita del *senso del bello* e al valore attribuito all'estetica nella società contemporanea, nella quale la logica del profitto, elevato al ruolo di scopo principale di ogni azione, ha soppiantato ogni altro obiettivo sia nei rapporti professionali quanto nelle relazioni affettive. Si usa dire "investire nelle relazioni" con un termine proprio del mondo economico, che bene evidenzia come anche i sentimenti possano essere subordinati all'interesse.

28.3 Progettazione e *design* dei luoghi di cura

"Caro Sig. Wright,

ora abitiamo nella nostra nuova casa, un'esperienza da non perdere per tutto l'oro del mondo. La bellezza di questa casa non può essere descritta a parole, e la sua praticità è così ben coniugata alla bellezza, che le due cose coincidono [...] Poiché l'uso attuale ha indebolito il significato dei superlativi, ci è difficile esprimervi la nostra gratitudine. Tuttavia nessuno meglio di voi può comprendere quale significato abbia per noi questa casa, perciò un semplice "grazie" deve essere sufficiente, in quanto simbolo di qualcosa sentito più profondamente di quanto le parole possano esprimere." Lettera dei Zimmermann a Wright, 16 giugno 1952" (Larkin, Brooks Pfeiffer 1997, p.197).

È incontrovertibile il dato che, in ambienti considerati "belli" o quantomeno gradevoli o anche solo ordinati e curati, l'individuo ha la possibilità di sentirsi meglio, di "partecipare con l'anima al mondo"

(Hillmann, 2005, p.13), di “corazzarsi” meglio contro le difficoltà che non mancano a nessun percorso di vita, di potersi ricaricare in modo più efficace nel momento in cui la situazione lo richiede. Il bel *design*, quello che riserva un rilievo di primo piano alla *dimensione estetica*, dovrebbe essere una necessità per tutti e non un lusso per pochi.

Essere accolti in un momento di fragilità in un ambiente dove regnano bellezza e armonia, gradevole e rassicurante, dovrebbe essere un diritto per chi è costretto a frequentare questi ambienti e un obiettivo per chi li progetta.

Il lavoro dello psicanalista americano James Hillman evidenzia che la disattenzione, che la nostra società sta dimostrando di avere sulla qualità estetica degli spazi di cura, può portare a danni rilevanti: la bellezza dell’ambiente circostante, dei nostri edifici, delle nostre case, dei luoghi pubblici, delle nostre città, non può essere considerata come un elemento accessorio. Oggi l’architetto che progetta avvalendosi dei principi del “social design” dovrà realizzare un manufatto pensando all’uso che ne verrà fatto dai suoi utilizzatori, senza per forza doverne sacrificare l’aspetto estetico o tecnologico. Per far ciò dovrà facilitare la comunicazione tra le principali figure coinvolte nel momento progettuale: committente, progettista e utente.

Operare secondo queste modalità richiede una profonda conoscenza della prospettiva degli utenti e delle loro esigenze, non solo perché la progettazione prende le mosse dal riconoscimento di bisogni da soddisfare, ma anche per l’importanza che rivestono *credenze, preferenze, atteggiamenti e limitazioni* dei potenziali fruitori, delle quali non si può non tener conto.

28.4 Gli ambienti per la cura e l’accoglienza

Le seguenti indicazioni non vogliono essere utili nella realizzazione degli ambienti di cura e accoglienza di nuove costruzioni, ma possono essere di ausilio per chi, utilizzando strumenti semplici e relativamente immediati, voglia migliorare uno spazio già esistente o chi, in procinto di intraprendere la libera professione, voglia sistemare il proprio spazio di lavoro, integrando la prospettiva psicologica nel *design* del proprio luogo di lavoro.

E’ proprio partendo dalle esigenze degli utenti che possiamo agire adeguando il nostro spazio di cura, considerando l’utente, il familiare, l’accompagnatore, ma anche l’eventuale presenza di bambini o di altri operatori che lavorano nell’ambiente che andiamo a progettare; l’interazione degli utenti in un luogo esposto a specifici fattori ambientali scelti *ad hoc* - luce naturale, assenza di disturbo acustico, colore, viste stimolanti - , produrrà effetti confortanti all’azione “terapeutica”.

L’assunzione di una prospettiva psicologica nella progettazione degli spazi di accoglienza e di cura non è sempre facile; gli individui coinvolti nell’iter progettuale spesso non sono consapevoli dell’importanza di questo tipo di approccio in quanto sprovvisti dell’iter formativo necessario alla comprensione della componente mentale e comportamentale, ignorando in questo modo , i notevoli vantaggi che un’impostazione psico-sociale alla progettazione degli ambienti di cura può riservare:

una prospettiva psicologica nella progettazione degli spazi può aiutare comunque a porsi degli interrogativi, ad ampliare la visione d'insieme, a trovare possibili soluzioni.

Spesso i committenti rinunciano a questo aspetto della progettazione, adducendo motivazioni economiche e, inoltre, la mancanza di una formazione specifica dei progettisti fa sì che il ricorso a una prospettiva psicologica e sociologica del costruire venga considerato superfluo.

Un altro motivo che rende difficile accettare nuove soluzioni nella sistemazione dei luoghi di cura è la difficoltà a comprendere soluzioni diverse dalla consuetudine. Sommer studiando la riorganizzazione spaziale di una sala ristoro in un ospedale psichiatrico, pianificò una disposizione diversa delle sedute che, originariamente appoggiate lungo i muri della stanza, vennero disposte in cerchio, attorno a un tavolo, per facilitare l'interazione tra i pazienti che, tuttavia, riportarono ben presto le sedie nella loro posizione iniziale, dimostrando in tal modo di un atteggiamento recalcitrante rispetto alla novità introdotta nello spazio. (Sommer, 1983).

Vivere in un ambiente esteticamente armonico può davvero considerarsi un'esigenza meno importante di altre? La creazione della bellezza degli spazi, che un tempo era ritenuta un imperativo primario, è quasi completamente scomparsa dalle ambizioni dei professionisti, trasformandosi nell'espressione di un'esigenza privata.

Per porre rimedio alla *mancaza di senso* degli spazi di cura sarebbe importante progettare luoghi non solo pensati per il rapido passaggio ma nei quali *potersi esprimere*. Il luogo in cui veniamo accolti dovrebbe svolgere un ruolo protettivo: preparandoci ad affrontare il ruolo sociale che ricopriamo e le vicissitudini che ci aspettano, "nutrendoci" delle energie interiori che ci serviranno per mantenere la calma, la serenità, la forza necessaria per non soccombere allo *stress*.

Lo spazio di cura dovrebbe essere *momento e spazio* in cui ricominciare a essere se stessi, dovrebbe diventare un "sistema" in cui vivere serenamente diventando un luogo il cui ruolo dovrebbe essere quello di generare rilassatezza e trasmettere fiducia.

28.5 La forma

Data per scontata la tendenza degli esseri umani a trasmettere un contenuto emotivo in ogni impressione visiva, gli spazi interni dovrebbero quindi proporre forme nuove, nuovi modi di abitare e di muoversi, anche solo riscoprendo o valorizzando forme arcaiche, archetipiche: pensiamo al cerchio, alla sfera o, più in generale, alle linee curve che si ripetono costantemente nel mondo naturale: la relazione tra la forma dell'oggetto e la nostra propria forma corporea producono un sentimento empatico rispetto alla forma degli oggetti (stimolazione della funzione neuro-motoria) che potrebbe essere stimolato da forme che simboleggino il ventre materno, inducendo sensazioni di tranquillità, di sicurezza, di "essere insieme" l'uno accanto all'altro.

Oggi le costruzioni sono basate principalmente sull'ortogonalità delle parti e si dice che un alloggio caratterizzato da pareti curve sia difficile da realizzare, costoso e scomodo da arredare: in questo

modo si scoraggia l'utente e si lascia tranquillo il progettista che non deve impegnarsi in uno sforzo creativo. In realtà, qualche parete curva, alcuni spigoli smussati, le linee sinuose e dinamiche di un contro-soffitto, movimenterebbero lo spazio in modo interessante, e, forse, anche gradevole e "attraente".

28.6 La luce

Consideriamo la luce: è un bisogno essenziale per l'individuo. Serve per orientarsi, per vedere, per conoscere e anche per riconoscere. Al buio l'uomo si perde, e non solo fisicamente. Se l'oscurità è simbolo di smarrimento e di paura, la luce restituisce la certezza. Ecco perché lo sforzo di un architetto che punta unicamente al soddisfacimento del rapporto aero-illuminante dei locali è limitativo e non è sufficiente. Occorrerebbe piuttosto progettare con il linguaggio della luce: perché, ad esempio, non fare in modo che alcune zone dello spazio vengano illuminate in certe ore attraverso aperture collocate opportunamente, grazie a previsioni sicure, a calcoli e sperimentazioni, creando effetti suggestivi, cromatici, semplicemente "belli"?

Perché oggi è così difficile prevedere se la luce del sole passerà attraverso la finestra di un vano illuminare il tavolo a determinate ore della giornata? Con un minimo di sforzo progettuale in più, si potrebbero creare una serie infinita di giochi di luce, angoli di penombra programmata. Si potrebbe creare, in fin dei conti, più bellezza, più suggestività. Si potrebbe cominciare a chiedersi anche come, ad esempio, cambia la luce del sole quando incontra materiali diversi (liscio, poroso, granulare) o quando riflette sulle superfici pavimentate.

Se tanto riguardo merita l'illuminazione "artificiale", non è da trascurare quella generalmente classificata come "naturale", che può rendere particolari e migliorare gli ambienti più comuni: è il caso delle grandi schermature costituite da tende scorrevoli, pannelli, realizzate con tessuti di diverso peso e trasparenza, che possono alternarsi in relazione agli orari o alle stagioni per filtrare la luce solare con tonalità differenti.

Per quanto riguarda la luce artificiale, bisogna considerare che anzitutto essa ci dà la possibilità di rischiarare lo spazio "a zone" e di prevedere diversi sistemi di illuminazione nello stesso locale (luci sparse rivolte verso l'alto oppure linea continua di luce posizionata "a muro", ad esempio). Usare più tipi di illuminazione contemporaneamente o alternativamente, può valorizzare al massimo lo spazio e, sottolineandone la funzione, può servire a esaltare il desiderio di rendere "calda" e appropriata l'atmosfera dell'ambiente in questione.

28.7 La soglia

Un altro elemento su cui possiamo concentrare la nostra attenzione è rappresentato dalla soglia, la porta, il "passaggio". Se proporzionato nel modo corretto ed evidenziato in modo coerente con il resto

dello studio, ha un valore importante: sottolinea lo stacco fra esterno e interno, tra un ambiente e l'altro.

Contornarsi di elementi dinamici, poterli osservare, può regalare istanti di astrazione: il “movimento” di una parete, una porta pensata in un certo modo, un pannello, un vetro colorato che filtra la luce od anche una serie di oggetti ben posizionati, ci regalano l'opportunità della contemplazione che costituisce un “rinforzo positivo” per noi stessi, ci stimola nella ricerca di altre cose da ammirare e osservare.

28.8 Il colore

La relazione tra colore e emozioni è universalmente nota: il colore è un linguaggio di comunicazione non verbale che ci informa, ci emoziona e condiziona il nostro umore (Colletta, De Biase, 2013, pp. 66-77). Può dare effetti, sensazioni, emozioni e, se a esso aggiungiamo un motivo grafico, può donare dinamismo a un ambiente, abbassare o alzare visivamente uno spazio, renderlo più grande, più profondo, più accogliente e più cupo. Il colore può influire sugli stati d' animo tanto che anche “sul piano neurofisiologico si può riscontrare una certa reazione dell'organismo ai vari colori” (Bisogni M.M. 1978, p.47).

L'uso del colore nello spazio può favorire un equilibramento delle emozioni, infondere serenità e sicurezza. In genere, intendiamo un ambiente dipinto interamente di un colore unico, mentre ogni parete od ogni stanza, potrebbe essere trattata con effetti particolari, con sfumature diverse, con giochi cromatici a creare atmosfere diverse, modificabili ulteriormente con la luce naturale e artificiale.

Il colore non è semplicemente una tinta da dare alle pareti da abbinare al colore del pavimento: è il “sottofondo” della nostra vita all'interno del luogo dove soggiorniamo, sottolinea la nostra visione del mondo come succede anche con la scelta dei nostri abiti. Esso può essere usato in vari modi e con altrettante varie finalità: “due pareti d'angolo a tinta calda possono delimitare lo spazio del raccoglimento; un corridoio scandito da quinte laterali colorate con intensità degradanti può risultare più lungo; una sala con grandi fasce di colori sfumati dal pavimento al soffitto può aumentare la suggestività e attirare lo sguardo dal basso verso l'alto” (Rizzi G.1999, p.93).

Nonostante tutto questo, il colore è poco usato e poco studiato in relazione all'uso che se ne può fare in uno spazio, soprattutto nelle sue componenti psicologiche.

Il colore e la luce possono servire, dunque, soprattutto nella definizione di un'atmosfera. Bisogna cercare di evitare la paura di ottenere effetti criticabili e negativi e avere il coraggio di sperimentare le tecniche, prevedere gli accostamenti, decidere il suo ruolo: semplice “sottofondo”, discreto e delicato, oppure deciso e caldo; sfondo uniforme per i quadri e gli oggetti del nostro ambiente oppure segno espressivo e coinvolgente.

Spesso l'approccio psicologico al design degli spazi è stato vittima di una eccessiva semplificazione anche a causa del proliferare di fenomeni quali la Bioarchitettura, il *Feng Shui* e il *New Age* che, spesso, ne hanno fatto un uso improprio. Non è questo il luogo dove si voglia entrare nel merito delle

discipline elencate, ma è certo che le pubblicazioni di divulgazione disponibili sull'argomento sono spesso superficiali, aspecifiche e caratterizzate da un linguaggio non professionale per renderle più appetibili sul terreno della commerciabilità.

Rifiutare integralmente gli spunti che possono provenire da un approccio più "umanistico" alla progettazione degli spazi, comporterebbe, invece, una rinuncia a quella parte valida della psicologia architettonica che deve, ormai senza alcun dubbio, assolutamente, far parte del bagaglio di conoscenze del professionista e deve essere presa variamente in considerazione come uno dei presupposti irrinunciabili per una moderna progettazione.

Mode e fenomeni pseudo-culturali a parte, la psicologia dell'architettura esiste, ed ha anche una sua storia fatta di importanti risultati che abbiamo cercato di descrivere in questa breve trattazione.

La psicologia dell'architettura non deve rappresentare una panacea per tutti i mali e, soprattutto, dovrebbe essere utilizzata nel modo corretto. Essa, infatti, dovrebbe evitare di focalizzarsi eccessivamente su una singola dimensione aspettandosi risposte che, da essa solamente, non possono venire. Questa è l'origine dei travisamenti di questa disciplina che, da un lato, hanno portato a prese di posizione eccessivamente rigide (ad esempio sull'uso dei volumi: una certa altezza del soffitto dovrebbe facilitare alcune reazioni emotive piuttosto che altre) e, dall'altro, hanno determinato il loro relegamento nella categoria delle discipline superflue e a volte inutili, in quanto esposte a un margine d'errore elevato rispetto a un assunto causa-effetto (se userò il verde ciò mi indurrà al rilassamento).

Oggi, la psicologia dell'architettura si delinea non come un rimedio da apporre alle singole problematiche (luce, volume, altezza, colore, rumore), ma come un "habitus", una predisposizione del pensiero a porsi le problematiche della progettazione in modo unitario e non solo inerente agli aspetti tecnici, tecnologici o formali della costruzione.

In questa prospettiva di una progettazione più consapevole, l'utilizzatore dei luoghi di cura si presenta con tutta la loro problematica diversità, con un bagaglio di valori e aspirazioni, bisogni, comportamenti individuali e di gruppo. La sistemazione degli spazi cura deve essere guidata non solo da criteri funzionali, ma anche dalla necessità di garantire forme che tengano conto dei processi sociali e psicologici delle persone che li vivono.

"L'inadeguatezza degli architetti nel creare ambienti congeniali riflette la nostra incapacità di trovare la felicità in altri ambiti della vita. In fondo la brutta architettura è un fallimento sia della psicologia che della progettazione. Esprime, attraverso dei materiali, la stessa tendenza che in altri ambiti ci spinge a sposare le persone sbagliate, scegliere lavori inadatti e prenotare vacanze disastrose: la tendenza a non capire chi siamo e che cosa ci soddisfa. Nell'architettura, come in tante altre cose, ci dibattiamo in cerca di spiegazioni ai nostri problemi e puntiamo a obiettivi banali. Ci arrabbiamo mentre dovremmo capire che siamo tristi e demoliamo strade antiche mentre dovremmo introdurre fognature decenti e illuminazione stradale. Dalle nostre sofferenze apprendiamo le lezioni sbagliate cercando di comprendere invano qual è l'origine della soddisfazione. I posti che definiamo belli sono,

al contrario, opera di quei rari architetti che hanno l'umiltà di interrogarsi sui loro desideri e la tenacia di tradurre le loro gioie fuggitive in progetti logici: una combinazione che permette di creare ambienti che soddisfano bisogni di cui consciamente non sospettiamo nemmeno l'esistenza". (*De Botton 2006.*)

Bibliografia

Bisogni M. M. (1978). *Educazione e società*. Lucarini.

De Biase D. (2013). *Colore, architettura e città: la cultura del progetto sostenibile*. Prospettive edizioni.

De Botton A. (2006). Architettura e felicità, tr. it., Guanda, III ed.

Hillman J. (2005). *Politica della bellezza*. Francesco Donfrancesco (a cura di), III ed., tr. it. Moretti e Vitali.

Larkin D., B. Brooks Pfeiffer (a cura di, 1997). Lettera dei Zimmermann a Wright in *Frank Lloyd Wright. Maestro dell'architettura contemporanea*, Rizzoli.

Rizzi G. (1999). *Abitare essere e benessere*. LED.

Sommer R. (1983). *Social design*. Prentice-Hall.

CONCLUSIONI

L'intento di questo libro, con i suoi appunti e spunti per la libera professione e per l'impresa sociale, scritto a più mani, ha avuto come obiettivo quello di creare un nuovo spazio di idee e progettualità per assistenti sociali che vogliono sperimentare nuove prospettive nel proprio mandato professionale. La continua e veloce trasformazione dello scenario del mercato ha portato l'Assistente sociale ad utilizzare nuove risorse e modelli di gestione innovativi. Le idee imprenditoriali, realizzate attraverso l'esperienza diretta degli autori, sono nate dall'osservazione attenta del continuo cambiamento della realtà sociale.

Il periodo storico attuale, considerando i nuovi sistemi di welfare e le politiche sociali, sta fornendo il fondamento professionale agli assistenti sociali cioè quello di reinventarsi imprenditori diventando protagonisti e agenti di rinnovamento del Servizio Sociale Professionale superando i paradigmi della professione stessa.

Oggi, l'Assistente sociale si sta inserendo nel mondo del lavoro con un ruolo più imprenditivo rispetto al passato cimentandosi in nuove aree di intervento, compiti e ruoli. La professionalità si sta arricchendo parallelamente al concetto di *empowerment* indicato come il processo dell'azione sociale secondo il quale ogni individuo sviluppa delle abilità e delle competenze che modificano il proprio comportamento in risposta a nuove situazioni. L'approfondimento nel manuale sugli strumenti professionali concretizza le modalità pratiche di realizzazione dell'Assistente sociale privato.

La progettazione, il marketing, il colloquio, il *counseling*, il *coaching*, la mediazione familiare e la coordinazione genitoriale sono una nuova forma del *modus operandi* professionale. Nei rispettivi capitoli sono state individuate delle *best practice* efficaci ed efficienti nei relativi contesti di azione in linea con l'idea imprenditoriale degli autori. Nella lettura del testo abbiamo appreso come fare **un'impresa sociale, come inventarsi un lavoro, come imprendersi partendo da zero o in favore di minori con bisogni educativi speciali, come aprire una residenza per anziani, come diventare un Assistente sociale formatore, come l'agricoltura sociale può essere una risorsa**. Le strade da percorrere sono tante, opportunità in diverse prospettive lavorative che si possono creare scegliendo di diventare un Assistente sociale privato.

Le riflessioni sul valore poliedrico dell'autonomia professionale esternate attraverso le testimonianze delle storie di impresa sociale e di libera professione, hanno arricchito ulteriormente il testo già impreziosito dagli altri capitoli dove ogni singolo autore ha estratto il principio della nuova prospettiva lavorativa del Servizio Sociale professionale.

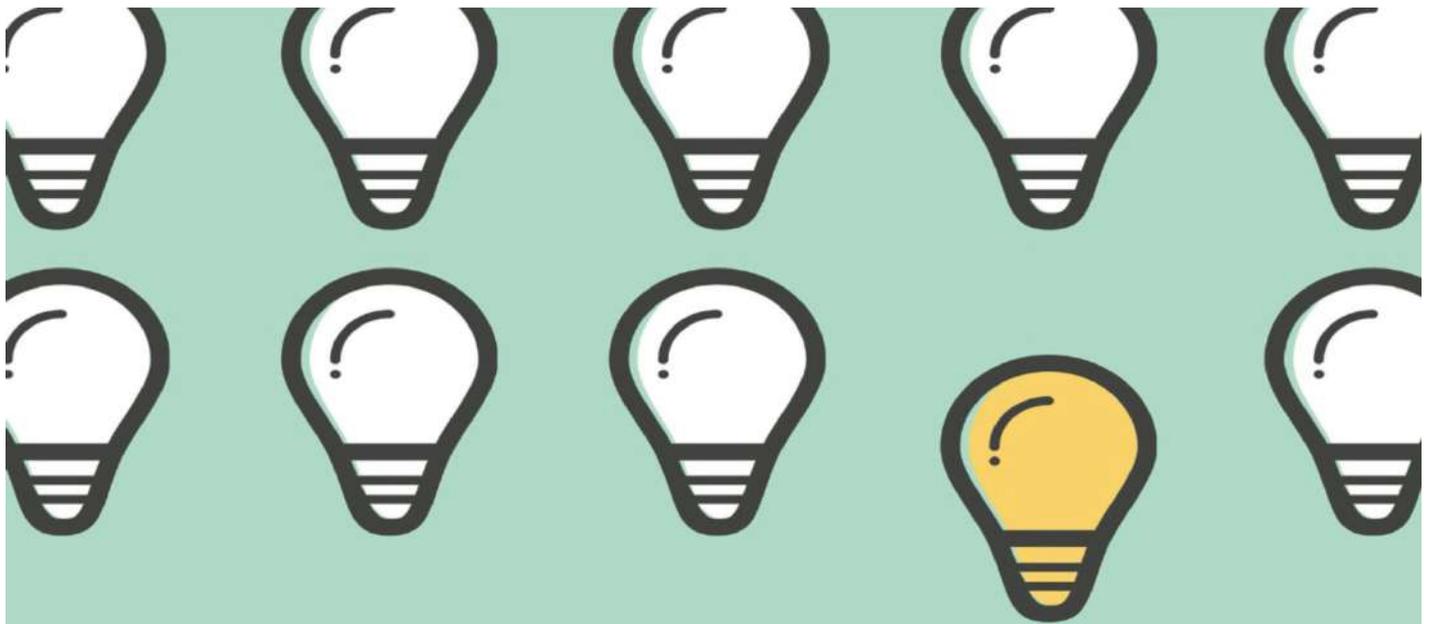
Costituire e costruire un'impresa sociale, come abbiamo avuto modo di leggere, è una tra le possibili scelte che può fare l'Assistente sociale e oltremodo resta un valido strumento che consente di creare delle nuove opportunità lavorative.

La libera professione è diventata un'occasione per sperimentare nuovi strumenti professionali attraverso i quali, l'Assistente sociale diventa produttore di cambiamento in una realtà che talvolta lo rendeva spettatore.

Abbiamo avuto modo di osservare nel percorso del viaggio che la professione dell'Assistente sociale privato è dinamica e muta nel tempo in base al cambiamento del contesto sociale. E' una professione in continua evoluzione che risponde alle nuove richieste del mercato lavorativo attraverso il continuo interesse in direzione delle dinamiche relazionali, dello scambio e della creazione di reti multidisciplinari che sono da sempre i nodi cardine dell'azione sociale.

Le reti professionali multidisciplinari, seppur con *vision* diverse, agiscono nello stesso contesto senza alcuna concorrenza proiettandosi verso una *mission* condivisa, creando nuove prassi d'intesa e di collaborazione ed evolvendosi nella realtà sociale. L'autoimprenditorialità e la libera professione sono diventate una risorsa per tutti gli assistenti sociali che si incamminano alla ricerca di nuove prospettive nella propria *mission*. Competenze, strumenti, idee, riflessioni e luoghi, nuove prospettive sviscerate nel testo che fanno emergere la libertà di azione di un Assistente sociale privato.

Diventare un Assistente sociale privato è una scelta, una scelta di libertà alla propria autonomia di attore sociale, una scelta possibile.



Hanno partecipato alla redazione del testo i seguenti autori:

Acciani Veronica
Adessi Elena
Beltrami Roberta
Capo Enrico
Carnevale Tatiana
Caviglia Giuseppe
Colombini Luigi
David Fabio
Evangelista Giovanni
Fidaleo Annalisa
Gamberini Valeria
Gaspari Adriano
Frosini Romina
Mignani Alice
Mapelli Ylenia
Moro Renato
Notaro Maria Anna
Pacella Giulia
Panizzi Furio
Pasquini Alessandra
Peri Valentina
Pierri Francesco
Querzoli Jessica
Ricci Iole
Righetti Aurora
Sagnella Anna
Scardala Stefania