

Progettare e attuare in modo collaborativo l'intervento



A cura di:

Borsoi Gloria
De Rosa Verdiana
Tilli Costantina

Il progetto nel servizio sociale

- Il progetto non è un'operazione individuale
- Progetto e Valutazione: tra logica e realtà
- I rischi di un intervento non inclusivo:
 - Impoverimento
 - Indebolimento del senso di sé e delle proprie capacità
 - Stigmatizzazione e senso di esclusione dalla società

Dalla valutazione al progetto: disegnare l'intervento in un percorso per prove ed errori

Dalla valutazione all'operatività

Il disegno abbozzato come punto di partenza

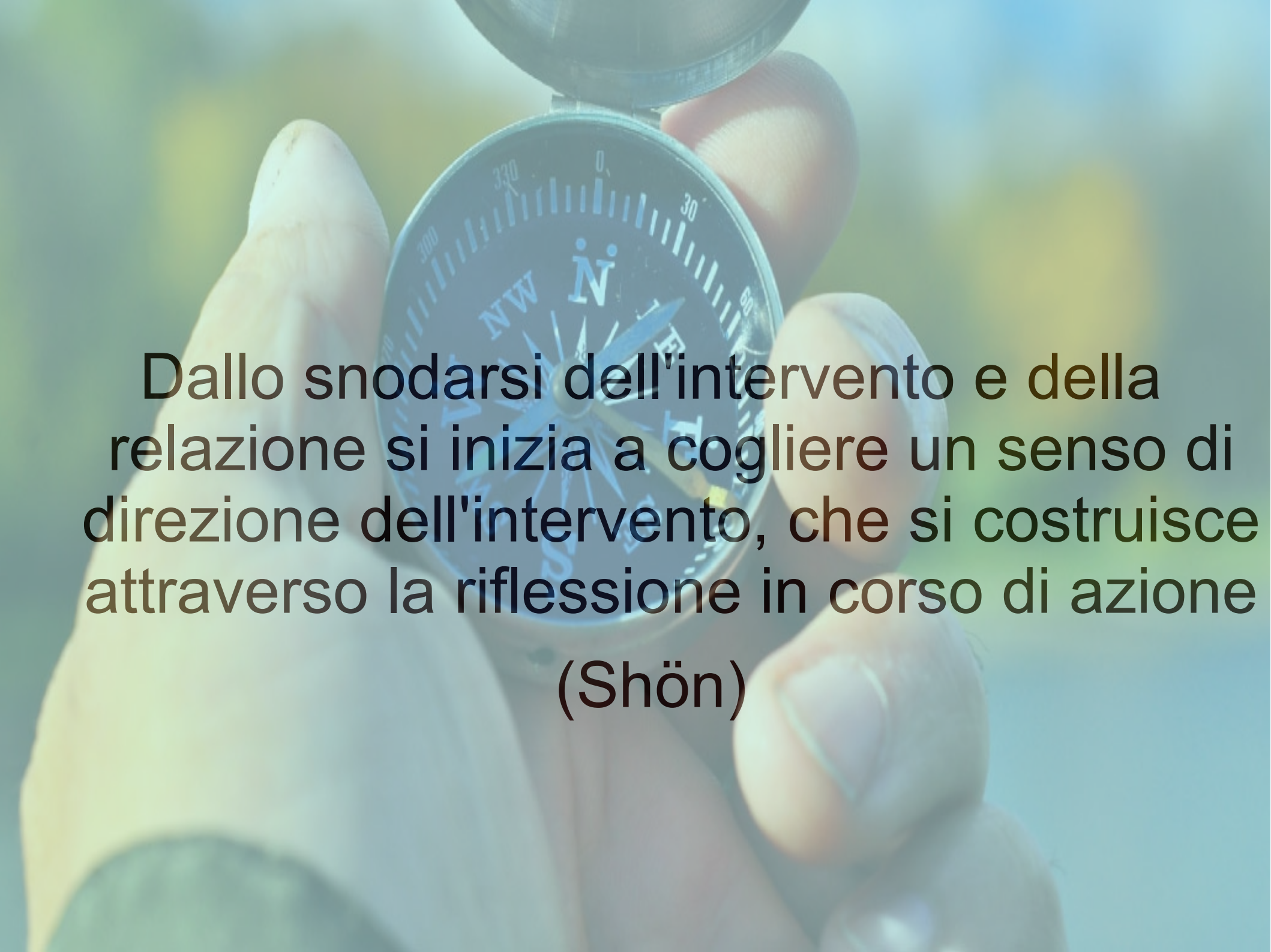
Dinamicità del disegno
e modifiche in corso d'opera

La valutazione come ipotesi da
vagliare

Comprendere e sintetizzare
le situazioni umane:
tentativi per prove ed errori

Continua revisione di obiettivi e percorsi



A close-up photograph of a hand holding a vintage-style compass. The compass face is black with white markings for degrees and cardinal directions (N, S, E, W). The needle is pointing towards the North. The background is a soft, out-of-focus landscape with green and blue tones, suggesting an outdoor setting. The text is overlaid on the image, centered and in a bold, black font.

Dallo snodarsi dell'intervento e della
relazione si inizia a cogliere un senso di
direzione dell'intervento, che si costruisce
attraverso la riflessione in corso di azione
(Shön)

Gli ingredienti di un piano di lavoro: quali interventi?

- Serie di opzioni di intervento per supportare le persone rispetto al fronteggiamento dei bisogni
- Si parte dalle specifiche caratteristiche delle situazioni e dalla storia dell'intervento
- Il servizio sociale come arte (Mary Richmond 1915): la creatività
- Consapevolezza del professionista di come gli interventi possano avere valenza estremamente negativa

Ferrario:

3 possibilità di intervento di rinforzo (anziché di indebolimento) dell'utente:

- Il lavoro di sostegno alle reti delle persone
- Gli interventi di auto-mutuo-aiuto
- Gli interventi di advocacy e della policy practice

La possibilità di vivere nel proprio contesto: supportare e sviluppare reti

Il primo supporto alle persone viene, in primo luogo, dalle reti naturali: famiglia, reti amicali, vicinato

“I parenti rimangono il punto di riferimento dell'anziano che vive solo, tant'è che il 90% degli intervistati dichiara di poter contare sull'aiuto familiare, magari coadiuvato dall'esterno. Il 7% degli anziani soli si avvale dell'assistenza domiciliare non sanitaria e il 6% di assistenza a pagamento. Il 4% non dispone di alcun tipo di sostegno.” LR 23/'12

Dalla teoria alla pratica

Bollettino Ufficiale Regione Veneto

LR 23/'2012 “Norme in materia di programmazione socio sanitaria e approvazione del Piano socio-sanitario regionale 2012-2016”

Il contesto:

Scenario socio-demografico

“La famiglia, sostenuta da specifiche azioni regionali, diventerà sempre più la vera risorsa del sistema anche se avrà seri limiti nell'assistenza al paziente cronico, come dimostra la previsione del CAREGIVER RATIO (rapporto tra il numero di anziani ultra 80enni ed il numero di DONNE fra i 50 e i 64 anni che rappresentano CONVENZIONALMENTE i familiari che prestano assistenza). Nel Veneto, infatti, questo rapporto è destinato a ridursi dal valore attuale di 1,5 (quasi 2 caregiver familiari ogni 3 ultra 80enni) a un valore stimato per il 2015 di 0,7 (poco più di mezzo caregiver per anziano)”

Il punto di vista del Caregiver

- La ricerca di Burton
- La mia esperienza di tirocinio
- 4 temi ricorrenti:
 - Il momento del cambiamento: disorientamento
 - Le trasformazioni avvenute nella propria vita
 - Fare i conti con il problema di avere bisogno d'aiuto
 - L'effettivo uso di aiuto

*“Una coppia di coniugi mi colpì, in particolare: erano dei giovani anziani. Il marito, da anni in sedia a rotelle per un'operazione ospedaliera non andata a buon fine, ripeteva la sua volontà di morire. La moglie, piena di vita, **mostrava con orgoglio tutte le strategie che aveva messo in atto per prendersi cura del marito, metterlo a letto, rimetterlo in sedia a rotelle.** Rispondevano insieme a tutte le domande, **a volte a lei scendeva una lacrima, ricordando quanto erano stati attivi un tempo.** Conclusa la valutazione, risultò che non avessero diritto a prendere parte al progetto HCP a causa del reddito elevato. Si percepì, dal tono di voce della moglie, l'amarezza: per un attimo credetti che la signora andasse su tutte le furie, ma poi si calmò. Ci disse che **la delusione era tanta: il marito, che aveva avuto un'ottima posizione presso un ente pubblico, aveva dato tanto per la comunità, e ora questo l'ente pubblico gli restituiva.***

*In quel caso mi sembrò davvero inopportuno fare certe domande. Si percepiva **l'amore con cui lei cercava di reagire alla tragedia** che le era capitata, ma si percepiva anche **la tragedia stessa**, la sofferenza del marito nel dover ribadire, rispondendo alle domande, a noi e a sé stesso, le condizioni di salute in cui versava; si percepivano la rabbia, la disperazione nelle lacrime che la moglie cercava di trattenere. “*

- La cura: permanenza nel proprio tessuto relazionale e nel proprio contesto di vita...

...ma anche sfide, fatiche, tensioni emotive!

- La rete naturale va supportata emotivamente, consigliata, aiutata affinché da mero strumento diventi risorsa

Come supportare la rete?

- **Respite care:** sollievo (limiti e potenzialità)
- **Formazione:** riconoscimento conoscenze e competenze necessarie. Un esempio dal tirocinio: tutoring domiciliare; progetto Alzheimer

E quando manca il caregiver?



Valorizzare le competenze delle persone: l'esempio dell'auto-mutuo-aiuto

- Il supporto tra pari: gli esperti per esperienza
- La polemica contro l'expertise delle professionalità
- Il professionalismo riflessivo e l'approccio costruttivista
- L'auto-mutuo-aiuto come opportunità
- Il forum Alzheimer, un forum in costruzione

Dal micro al macro: advocacy e policy practice

- Esclusione e discriminazione sociale: la questione del genere
- L'Assistente sociale come unica figura in grado di capire e ascoltare la prospettiva degli “esclusi”: forte responsabilità
- Advocacy: accento sul professionista vs accento sul protagonista

“Il festival per un buon invecchiamento: comunità, protagonisti ad ogni età”. Un esempio di advocacy (world caffè) e di policy practice (attivare campagne su determinati temi)

Il contratto



Quando la partecipazione dell'utente emerge in modo esplicito?



Formalizzazione ed esplicitazione di un piano d'azione

Il contratto

La riflessione sul contratto in Italia è stata introdotta da Franca Ferrario che riprende una lunga tradizione del servizio sociale internazionale

Elementi innovativi

- L'importanza attribuita alla natura intenzionale degli esseri umani, visti quindi come soggetti che fanno piani ed hanno un progetto di vita
- Non vengono posti filtri interpretativi ai diversi modi di vedere la realtà delle persone dato che ci sono processi mentali inconsci
- Si privilegiano interventi di promozione di competenze vista la maggior attenzione alle risorse dei soggetti
- Persone viste come capaci di assumersi la responsabilità delle proprie azioni. Enfasi sull'autodeterminazione, sulla cui applicazione si presta una crescente attenzione

Rapporto operatore-utente in termini contrattuali

- Gli utenti partecipano alle decisioni e alle soluzioni dei propri problemi.
- Il professionista come mediatore tra soggetti diversi con differenti competenze e risorse da spendere nel processo.

Seabury: “il contratto è stato generalmente definito come un accordo tra cliente e operatore che definisce gli obiettivi della loro interazione e i processi attraverso cui questi obiettivi vengano raggiunti.”

Le caratteristiche distintive di un lavoro basato sul contratto:

- Mutualità
- Esplicitazione
- Realisticità
- Dinamicità
- Definizione precisa dei contenuti dell'intervento e dei confini



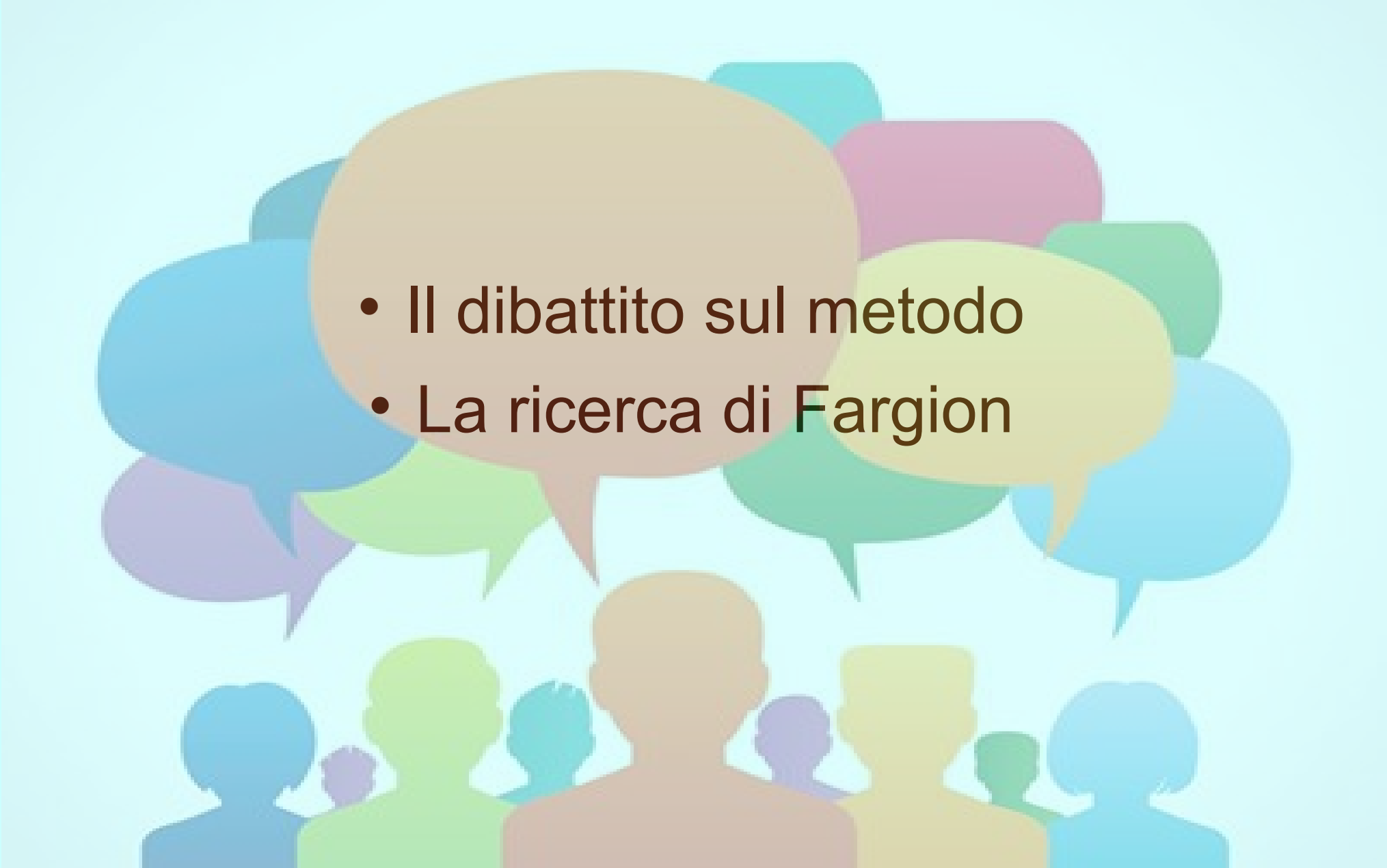
Funzioni del contratto

- Garantire il rispetto dell'autodeterminazione
- Rendere gli interventi più strutturati e mirati
- Trasformare il ruolo degli utenti da passivo ad attivo e protagonista
- Aumentare la motivazione degli utenti ad affrontare i problemi
- Rendere l'operato degli assistenti sociali più visibili e verificabili
- Valorizzare e rendere visibile il lavoro sociale
- Monitorare il livello di comprensione reciproca tra operatore e utente

Nodi critici

In letteratura vengono individuati 4 contesti in cui il contratto potrebbe essere problematico:

- Situazioni in cui l'utente non ha chiesto direttamente aiuto
- Situazioni in cui gli interessi e la volontà dell'utente sono in contrasto con il rispetto dei diritti di terzi
- Interventi con persone che non sono in gradi di assumere decisioni in autonomia
- Quando il cliente è un sistema multipersonale i cui membri sono in conflitto fra loro

- 
- An illustration featuring a group of stylized human silhouettes at the bottom, each in a different color (blue, green, orange, yellow, purple). Above them are several overlapping speech bubbles in various colors (blue, green, orange, yellow, purple, pink). The background is a light blue gradient.
- Il dibattito sul metodo
 - La ricerca di Fargion

Attuazione del progetto



Gli interventi sono di difficile generalizzazione. Uno dei momenti della progettazione è proprio quello di mettere a punto una strategia e definiti obiettivi specifici.

Altro aspetto critico nell'attuazione del progetto è dover tener presente che finora è stato presentato il procedimento metodologico generale e si sono considerati gli elementi costanti e caratterizzanti.

La relazione si può sviluppare in 3 principali modi, in un percorso che va da una centralità del ruolo dell'operatore a una posizioni di marginalità:

- *la sostituzione.* L'assistente sociale prende decisioni e opera al posto della persona
- *il supporto.* La persona viene affiancata dall'assistente sociale nell'attuazione del programma, Identificando insieme le potenziale difficoltà e i modi di risolverle
- *la garanzia.* In questo caso l'assistente sociale è un punto di riferimento e una presenza disponibile in caso di difficoltà.

La dimensione dell'incertezza



La conclusione del percorso



Nella pratica i casi sembrano concludersi da soli senza accorgersene.

Il rischio è che la conclusione diventi una mera vicenda amministrativa: non vengono elaborati gli aspetti positivi e negativi.

E' importante chiedersi se l'intervento abbia fatto acquisire capacità, potere all'utente.

L'approccio centrato sul compito

Il fatto di porre scadenze mette in evidenza che la

“conclusione non segna la risoluzione del caso ma il compimento di un progetto, è prevista nel programma di lavoro e concordata con la persona, pensata e preparata dall'assistente sociale”

Tolson, Reid e Garvin, che utilizzano l'approccio centrato sul compito, pensano che la conclusione vada sviluppata su 2 temi:

- revisione di ciò che è stato fatto e di come sono stati fronteggiati i problemi
- pensare a come andare avanti e piani futuri

Il coinvolgimento emotivo



Il coinvolgimento viene visto in una prospettiva tradizionale come *negativo*, come un qualcosa da controllare per raggiungere la neutralità.

Lo sviluppo di expertise va in diverse direzioni:

- applicazioni regole generali o produrre conoscenza contestuale
- comprensione razionale/analitica o intuizione
- distacco o coinvolgimento

Expertise come comprensione intuitiva e coinvolgimento emotivo

L'assistente sociale non deve confondersi con le vite delle persone ma entrare in contatto, leggere i sentimenti.

- fiducia in se stessi
- fiducia nella possibilità di migliorare la situazione dell'utente, che l'intervento possa produrre esiti positivi, ed è questa la professionalità: far vedere possibilità nel futuro
- mantenere un contatto umano con le persone

Come si acquisisce questa competenza?

La ricerca di Burlow e Hall

La ricerca è stata fatta su studenti di Servizio Sociale durante il tirocinio. Sono emersi 3 tipi di esperienze che coinvolgono emotivamente:

- Situazioni estremamente difficili come violenza, abusi
- Episodi che richiamano esperienze della propria vita
- Situazioni di aggressività es minacce, aggressioni verbali

L'intelligenza emotiva è la capacità cogliere ed elaborare le proprie emozioni, accettare le emozioni altrui anche quando ci sembrano non razionali e non sono in sintonia con ciò che crediamo, si sviluppa con la formazione.

La negoziazione



Elaborare interventi insieme a reti naturali e risorse del territorio è una sfida tra soggetti con visioni diverse.

- terreno comune
- advocacy
- mediazioni tra parti all'interno di reti

Si è visto quindi come la negoziazione creativa possa essere d'aiuto nella gestione dei progetti. (Fisher e Ury)

Questa visione si fonda sulla teoria dei giochi con 2 modi di leggere i conflitti:

A somma zero= c'è un perdente e un vincente (win-lose)

A somma diversa da zero= si vince o si perde tutti (win-win)

Quest'ultimo fa comprendere diversi tipi di negoziazione che i 2 autori identificano con:

DURA contrapposizione tra persone in cui c'è un' unica soluzione e si avvale di tecniche di intimidazione data la sfiducia tra le persone coinvolte

MORBIDA creazione di un ambiente amichevole con la ricerca di compromessi tra le parti.

La negoziazione creativa

- Ridefinire la situazione
- Al centro le persone, non il problema
- L'obiettivo è quello di raggiungere una soluzione soddisfacente per tutti (win-win)
- De-costruire le nostre idee

Grazie per l'attenzione

