***A.a. 2020 - 2021***

***Autori*:** Annunziata Chiara, Brovedani Claudia, Cerna Nicole, Culiat Elisabetta, Di Luca Anna, Facchin Elisa, Mitidieri Alessandra, Paoletti Elisa, Plet Sara, Troncar Alessia, Zollia Miriam

***Referente Gruppo n. 3:*** Plet Sara

**Esercitazione Case Study**

***Corso di Metodi e Tecniche del Servizio Sociale 2 Prof.ssa Daniela Gregori***

**PREMESSA**

Il presente lavoro di gruppo, composto dal presente elaborato, dalla linea del tempo, dalla relazione e dalla simulata, è stato eseguito attraverso la piattaforma Google Meet, attraverso 7 incontri di circa un paio d’ore ciascuno, ai quali hanno partecipato la totalità degli autori.

Durante i primi incontri abbiamo analizzato, come da indicazione, ogni narrazione e risposto alle relative domande, senza procedere prima di aver ultimato la domanda precedente. Nella maggioranza dei casi, abbiamo riscontrato una linea comune, dove ogni partecipante ha cercato di esprimere ragionamenti approfonditi e di apportare la migliore esposizione possibile.

La cooperazione ha permesso di dare voce ad ogni singola persona, permettendo anche critiche costruttive e valutazioni condivise.

Al fine di elaborare un lavoro adeguato e completo, abbiamo proposto alla Referente di un altro gruppo, di partecipare ad un nostro incontro, al fine di confrontare le risposte date da entrambi i gruppi e dal quale abbiamo appreso idee comuni, ma anche possibili miglioramenti e valutazioni diverse.

Per quanto riguarda la stesura della relazione, in una prima valutazione, abbiamo ritenuto importante rivolgerci alla Docente per avere chiarezza in merito alla destinazione della stessa e, nello specifico, se fosse destinata al Responsabile del Servizio o se si trattasse di una relazione di aggiornamento, da inserire in Cartella sociale.

La simulata, creata in breve tempo ed attraverso la piattaforma Google Meet, è stata elaborata attraverso la suddivisione dei compiti ad ogni singola persona facente parte del Gruppo. In alcune situazioni le nostre opinioni hanno trovato opposizione e ciò dovuto anche dalla difficoltà di affrontare un simile compito non in presenza, ma anche in questo caso, collaborando, abbiamo trovato posizioni comuni e punti di incontro.

Alla luce di quanto premesso, in conclusione, possiamo dirci soddisfatte di quanto elaborato, nonostante il tutto ci abbia richiesto un grande impiego di risorse, ma ripagato dall’aver compreso come un lavoro di gruppo richieda la consapevolezza di un grande impegno condiviso e rispetto reciproci.

**ESERCITAZIONE CASE STUDY**

**①** Analisi della domanda nella fase di accoglimento

● **da chi viene presentata la domanda**?

L’inviante della domanda è la Sig.ra Rossi, madre di Giovanna (richiesta indiretta)

● **che dati abbiamo?**

I dati acquisiti dalla presentazione sono di due tipi:

1. dati oggettivi:

▪ colloquio telefonico con assistente sanitaria del Consultorio familiare

▪ richiesta colloquio con assistente sociale

▪ Sig.ra Rossi manifesta agitazione e risulta insistente in merito all’urgenza

1. dati da verificare:

▪ la figlia crea problemi alla madre

▪ la figlia non è al corrente della richiesta di aiuto

▪ figlia Giovanna in gravidanza

▪ 4 anni prima si era verificata un’altra richiesta di interruzione di gravidanza spontanea

● **è utile acquisire ulteriori informazioni? Se sì, quali?**

In sede di primo colloquio telefonico è importante acquisire i dati anagrafici della figlia, in modo da verificare se è realmente già conosciuta al Servizio e, se minorenne, indirizzarla all’Ambito di riferimento.

**②** E’ giusto accogliere la richiesta espressa dalla Sig.ra di avere un appuntamento urgente?

**Motivare la risposta.**

L’urgenza non è motivata dall’attuale situazione, in quanto la gravidanza volge quasi al termine e la figlia, ormai maggiorenne, capace di autodeterminarsi, convive con il compagno in un contesto che sembra tranquillo, eccezione fatta per la mancanza di lavoro dello stesso.

**③** Accettiamo che al colloquio siano presenti il compagno ed il bambino?

**Motivare la risposta.**

La presenza del compagno e del bambino non è opportuna, poichè il primo non è a tutti gli effetti il padre di Giovanna e non vi è certezza che lei riconosca nel compagno della madre, una figura di riferimento. Il bambino, inoltre, essendo molto piccolo, potrebbe interferire nel colloquio e creare difficoltà di comprensione tra l’A.s. e la Sig.ra Rossi.

**④** Domande:

● **cosa pensate della scelta fatta dall’A.s.? Motivare la risposta**

La scelta fatta dall’A.s. è corretta, in quanto il bambino è un soggetto fragile, che potrebbe risentire dello stato emotivo eventualmente manifestato dagli adulti.

● **cosa avreste fatto? Motivare la risposta**

Personalmente, avrei proposto alla Sig.ra Rossi un colloquio individuale con il compagno, in separata sede, nel caso l’avesse ritenuto opportuno.

**⑤** Domande:

● **cosa si intende per comportamenti inappropriati e per ragazzi poco raccomandabili?**

**Motivare la risposta**

L’aggettivazione “inappropriato” in merito ad un comportamento e “poco raccomandabile” in relazione ad una persona, denota una valutazione generica, soggettiva e relativa, riferita comunque a situazioni non consone alle buone abitudini, ma, comunque, influenzata dai valori di riferimento, nonchè da fattori culturali e relazionali.

● **in una relazione scritta di servizio sociale vanno messe queste considerazioni?**

 **Motivare la risposta**

Tali espressioni comunicano un giudizio di valore e non forniscono informazioni precise, veritiere e/o attendibili in merito ai soggetti a cui si riferiscono, ad eccezione dei casi in cui vengono elaborate da professionisti che collaborano alla presa in carico: in tale ultima ipotesi, può risultare importante inserirlo nella relazione scritta, a completamento quadro di riferimento.

**⑥** Domande:

● **come si fa a gestire il silenzio?**

**Motivare la risposta**

Il silenzio non è assenza, ma comunicazione non verbale: una guida molto importante per entrare in una relazione empatica, che si arricchisce e lascia spazio alla consapevolezze delle emozioni (di entrambi). Gestualità ed espressività denotano uno stato d’animo da percepire ed accogliere in maniera molto attenta.

Fondamentale, inoltre, mettere a proprio agio la persona, in modo che il silenzio non gravi negativamente sulla relazione.

●  **quanto tempo si rimane in silenzio?**

**Motivare la risposta**

Il silenzio non è scandito da un limite temporale, ma dalla competenza e professionalità dell’A.s., che cerca di riconoscere il momento opportuno per reinserirsi nella relazione e di percepire l’istante in cui la persona si trova in difficltà e non dimostra di saper uscire dalla fase del silenzio, evitando situazioni di blocco comunicativo.

**⑦** Domande:

● **che tipo di domande sono quelle sopra indicate? quali ipotesi si possono formulare?**

Le domande sopra indicate sono di riflessione, di approfondimento, triadiche.

L’Assistente sociale esplicita domande di riflessione in merito al rapporto madre - figlia e servono ad approfondire sia il rapporto tra le due che le dinamiche create a fronte di nuovi eventi che provocano rotture o cambiamenti.

Si ipotizza che:

* Giovanna possa non aver vissuto in maniera positiva la gravidanza della madre
* la prima interruzione volontaria sia stata influenzata dalla madre
* la Sig.ra Rossi provi incertezza nella capacità genitoriale della figlia, peraltro priva del supporto di una figura stabile al suo fianco, in un luogo a lei non facilmente accessibile in caso di necessità.

**⑧** Valutazione della domanda:

● **la richiesta è di pertinenza del servizio?**

Il Servizio può prendere in carico la richiesta della Sig.ra Rossi solo limitatamente al rapporto di filiazione nel suo insieme, mentre per quanto riguarda la situazione della figlia come persona, è necessario il suo consenso, in quanto capace di autodeterminarsi.

● **quali sono le informazioni in possesso dell’A.s.?**

a. Informazioni oggettive:

- Giovanna ha 24 anni

- Giovanna ha avuto un aborto spontaneo all’età di 16 anni ed ora è incinta di pochi mesi

- Giovanna ha un compagno di 24 anni, che è rimasto orfano di entrambi i genitori e cresciuto dalla nonna, già padre di un figlio di 4 anni

- Giovanna ed il compagno vivono in sud Italia nella casa del nonno

- Giovanna e sua madre si sentono telefonicamente

- Giovanna a breve farà visita alla madre per ritirare alcuni documenti

- Marco è l’altro figlio, ora venticinquenne, che è andato a vivere da solo

- la Sig.ra Rossi ha un altro figlio avuto con un uomo diverso dal padre dei suoi due figli

b.Informazioni da verificare:

* Giovanna e sua madre non hanno un buon rapporto
* il compagno di Giovanna è disoccupato, orfano, è stato cresciuto dalla nonna ed ha ricevuto in eredità una casa e denaro
* Giovanna non intrattiene buoni rapporti con suo padre e con il compagno della madre
* Marco non condivide la gravidanza della sorella

● **qual’è il problema?**

La mancanza di soldi, dovuta anche alla disoccupazione del compagno di Giovanna, unita alla lontananza, alla gravidanza in fase iniziale ed i rapporti familiari in generale.

● **chi chiede l’intervento e cosa chiede? Quali aspettative ha?**

La madre di Giovanna chiede aiuto al Servizio di persuadere la figlia nel fare ritorno a casa ed intraprendere un percorso con il Consultorio familiare.

La Sig.ra Rossi si aspetta che l’Assistente sociale sia accondiscendente con lei nell’incontrare la figlia, con qualche pretesto, in modo da garantirle un futuro migliore.

● **che cosa ha fatto per risolvere il problema?**

**Per risolvere il problema in autonomia la sig.ra Rossi ha contattato i membri della sua famiglia in particolare il marito, il figlio, Giovanna e il compagno, oltre che la zia del compagno di Giovanna**

● **come proseguire?**

Dimostrare ascolto attivo, comprensione ed accoglienza nei confronti della Sig.ra Rossi, proponendo un ulteriore incontro chiarificatore e motivando le ragioni per cui l’Ente non può accogliere la sua richiesta integralmente previo consenso rilasciato dalla figlia Giovanna

● **si accoglie la richiesta della Signora? Motivare la risposta ed indicare se si mettono in atto delle azioni e quali. Inoltre, si coinvolge qualcuno? Motivare la risposta.**

Non è possibile accogliere la richiesta della Signora Rossi, in quanto molto vaga e difficile da gestire a distanza, ma, in primis, non è corretto far incontrare l’a.s. e Giovanna, ad insaputa di quest’ultima .

Vengono coinvolti il compagno di Giovanna, il fratello Marco ed il compagno della Sig.ra Rossi, in quanto è necessario fare luce sulla rete di relazioni che li accomuna.

**⑨** Come procedere? Motivare la risposta

A fronte dell’evidente stato emotivo della Sig.ra Rossi, è importante ed efficace proporre alla stessa un nuovo incontro per esplicitare il problema esposto, coinvolgendo un altro professionista qualora la situazione lo richieda

10. A quale od a quali modelli di servizio sociale fa riferimento l’A.s.? Motivare la risposta.

Modello sistemico – relazionale inerente la lettura della situazione; modello psicosociale in riferimento alla riflessione continua sulla situazione dei singoli individui ed emozioni da loro vissute

11. L’A.s. ha utilizzato un ascolto e osservazione attivi? In caso affermativo o negativo da cosa lo evidenziate?

L’Assistente sociale ha cercato di trasmettere e restituire interesse e partecipazione per la richiesta di aiuto, che si sono manifestati attraverso le espressioni e gli stati d’animo della persona.

Trieste, 20.02.2021

Chiara Annunziata

Claudia Brovedani

Nicole Cerna

Elisabetta Culiat

Anna Di Luca

Elisa Facchin

Alessandra Mitidieri

Elisa Paoletti

Sara Plet

Alessia Troncar

Miriam Zollia