

# CORSO DI PRINCIPI E FONDAMENTI DI SERVIZIO SOCIALE

Anno accademico 2024-2025

Prof.ssa Claudia Zanchetta



[claudia.zanchetta@units.it](mailto:claudia.zanchetta@units.it)



# Partiamo da ... NOI

- Presentiamoci: chi sono, da dove vengo
- Quali sono le motivazioni che mi hanno spinto a scegliere questo percorso di Laurea
- Che cosa mi aspetto da questo corso



# Proviamo a dare parole ai nostri pensieri

1. Prendi una carta tra quelle che trovi nel tavolo;
2. prenditi un tempo per pensare il motivo che ti ha spinto a scegliere quella carta;
3. come puoi associare la carta che hai in mano con la professione dell'assistente sociale?

diversità

tutela

risorsa

serenità

crescita

responsabilità

Violenza di  
genere

speranza

abbandono

empatia

Una parola per definire la carta

disordine

invisibile

condivisione

chiave

faro

resilienza

valori

guida

aiuto

oscurità

bisogno

costanza

libertà

Co-costruzione



# I temi che affronteremo insieme quest'anno ...

- ✓ I concetti principali che definiscono e introducono la professione dell'assistente sociale.
- ✓ I valori e principi che compongono la dimensione etica intrinseca.
- ✓ Le radici e le evoluzioni storiche della professione.

# Bibliografia del corso

1. Biffi F. e Pasini A. (2022) *Principi e fondamenti del servizio sociale. Concetti base, valori e radici storiche*, Trento, Erickson;
2. Bortoli, B. (2013) *I giganti del lavoro sociale. Grandi donne (e grandi uomini) nella storia del Welfare 1526-1939*, Erickson, Trento. Cap. 1- cap. 6 (pp- 197-211)- cap. 7 (pp. 217-229)
3. *Codice Deontologico dell'Assistente Sociale*, CNOAS, 2020

+ materiale a disposizione su Moodle





# Le nostre lezioni ...

02 – 09 – 16 – 23 – 30 ottobre

06 – 13 – 20 – 27 novembre

04 dicembre

## Lezioni frontali, esercitazioni in aula

Esame orale prevede **5 domande** aperte finalizzata a **valutare**:

- a) il **grado di comprensione** dei contenuti del corso;
- b) la **capacità di rielaborazione personale** dei principi etici e deontologici del servizio sociale e della loro declinazione operativa.



Il voto finale terrà conto sia della capacità di argomentazione e rigore analitico relativamente a temi e concetti sviluppati durante il corso, sia della chiarezza espositiva.

# PERCORSO



**Il fondamento  
normativo della  
professione**

**La dimensione  
etica nel  
servizio sociale**

**I valori e le  
decisioni  
professionali**

**I principali  
documenti di  
riferimento**

**Le radici  
storiche della  
professione**



# **Inquadrare la professione: il fondamento normativo**

Secondo voi:

Chi è e cosa fa l'assistente sociale?

Qual è l'intento del suo lavoro?

Quali sono le persone di cui si occupa e da che cosa sono  
accumunate?

# Legge 23 marzo 1993, n. 84



Riconoscimento della figura dell'assistente sociale

È la **cornice di riferimento** sia per chi opera come assistente sociale, sia per chi viene a contatto con questa figura (persone con un problema o una necessità, collaborazione professionale, studio, ricerca etc.)

# Art. 1 comma 1 L. 84/1993

*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.*

Cosa vuole dirci questo articolo?  
Proviamo ad analizzarlo

# L'assistente sociale

Convegno di Tremezzo, 1946

## Funzione prevalente

Aiuto individuale, insieme all'intervento a favore di gruppi e comunità

Lo spazio professionale dell'assistente sociale emerge  
dalla sua stessa denominazione



**Assistente** da «*ad-sistere*»

«Essere presente», «stare accanto»



**Sociale**, indica a quali *tipi di bisogno*

l'assistente sociale sta accanto:  
situazioni che hanno un impatto  
complessivo sulla vita di una  
o più persone.

# Prendersi cura

Esercitare la professione significa prendersi cura di persone che vivono situazioni di vita difficili, momenti di grande bisogno e profonda crisi.



Persone

Famiglie e gruppi

Comunità

L'assistente sociale ha sempre contemporaneamente **un'ottica focale sul benessere del singolo** e sulla **promozione dei suoi diritti** e un'ottica allargata al **benessere collettivo** e alla giustizia ed equità sociali

# Situazioni di bisogno e di disagio

Le persone che si rivolgono all'assistente sociale sono in «situazioni di bisogno e di disagio» come ad esempio:

- 1) Povertà e/o emarginazione;
- 2) Problemi di dipendenza (da droga, da alcol, da gioco, etc.);
- 3) Problemi con la giustizia;
- 4) Non autosufficienza, disabilità;
- 5) Condizioni di rischio o pregiudizio in caso di minori;
- 6) Problemi di salute mentale
- 7) Etc...

In tutte queste situazioni le **persone** possono sentire di **avere le risorse** per affrontare le difficoltà, **oppure** possono sentire **l'esigenza di coinvolgere l'assistente sociale** per rispondere al **bisogno** percepito.



# Art. 1 comma 1 L. 84/1993

*L'Assistente sociale opera [...] 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**.*

Il Lavoro Sociale si occupa quindi di ripristinare uno stato di **benessere compromesso**, o che rischia di venire meno

# Cosa significa benessere?

Alcuni nodi critici che incontriamo quando cerchiamo di definire cosa sia il benessere per il Lavoro Sociale:

1. benessere come disponibilità di beni e servizi?  
Non solo...
2. benessere come equilibrio fra bisogni e risorse?  
Non solo...
3. benessere come stato acquisito, o come processo?
4. benessere collettivo e benessere individuale: corrispondono?
5. benessere in senso oggettivo e in senso soggettivo: non sono la stessa cosa...

## 1. Benessere come **disponibilità di beni e servizi?**

Per arrivare ad utilizzare effettivamente una risorsa non basta che sia disponibile  
«in astratto»: c'è sempre del lavoro da fare...



### Esempio 1

#### **Il lavoro organizzativo dei caregiver familiari**

Il caregiver principale di solito ha molto lavoro da svolgere non solo nell'assistenza diretta, come aiutare la persona a muoversi, a lavarsi, a mangiare, a svolgere le altre attività quotidiane, ma anche nel fare il necessario perché usufruisca dell'assistenza sanitaria e socio-assistenziale cui ha diritto.

Ci vuole qualcuno che prenda gli appuntamenti per le visite, che accompagni la persona in ambulatorio, che vada a ritirare le ricette per i farmaci, passi a prenderli in farmacia, controlli che vengano assunti come prescritto.

Ci vuole qualcuno che telefoni all'assistente sociale, che compili i moduli per chiedere – ad esempio – l'indennità di accompagnamento e vada a consegnarli, che raccolga la documentazione richiesta.

Tutto ciò può risultare impegnativo come una vera e propria attività lavorativa!

*(Heron C., 2002, Aiutare i carer. Il lavoro sociale con i famigliari impegnati nell'assistenza, Trento, Erickson)*

## 1. Benessere come disponibilità di beni e servizi?

Per arrivare ad utilizzare effettivamente una risorsa non basta che sia disponibile «in astratto»: c'è sempre del lavoro da fare...

### Esempio 2

#### **Giuseppina**

Il dirigente scolastico di una scuola media locale telefona al Servizio sociale comunale chiedendo che gli assistenti sociali convochino la madre per indagare sulla situazione di Giuseppina, di 12 anni, iscritta alla seconda classe della sua scuola, che da circa un mese non frequenta le lezioni, e valutino l'eventuale situazione di pregiudizio per la minore.

La bambina deve aiutare la madre nella gestione del fratellino Luca di 2 anni e mezzo.

Il dirigente aveva convocato tempo fa la signora per il problema delle assenze scolastiche, ed aveva saputo in quella occasione che era rimasta vedova da poco. Avendo trovato lavoro, non poteva rischiare di perderlo con assenze frequenti, essendo l'unica fonte di reddito della famiglia. Poteva contare poco sull'aiuto di parenti o vicini, non aveva trovato posto all'asilo nido e non era in grado di pagare una babysitter: così, non era in grado di garantire la presenza costante della figlia maggiore a scuola. Il dirigente le aveva indicato di rivolgersi al Servizio sociale del comune per trovare una soluzione.

## 2. Benessere come **equilibrio fra bisogni e risorse?**

«Sto bene: non ho bisogno di niente» ... vuol dire che i miei bisogni sono scomparsi?

L'equilibrio è sempre dinamico, non è mai acquisito una volta per tutte...



Trasformare il malessere in benessere **non significa eliminare** i bisogni quanto piuttosto **aiutare le persone a rispondere** ai propri bisogni, che non si “esauriscono” mai del tutto ed evolvono, si ridefiniscono, cambiano nel corso della vita, finché la vita va avanti.

## 2. Benessere come equilibrio fra bisogni e risorse?

### A volte manca la percezione del bisogno...

I problemi di salute della sig.ra Alberta ebbero inizio poco dopo che aveva compiuto cinquant'anni, quando lavorava nell'industria tessile. Dapprima ebbe difficoltà di equilibrio: continuava a cadere dal seggiolino dove sedeva al lavoro senza una ragione apparente. Poi si deteriorarono la sua scrittura e altre abilità manuali.

Quando Alberta compì 55 anni, suo marito Enzo lasciò il suo lavoro di camionista per potersi occupare di lei. Durante l'anno seguente Alberta cominciò a mostrare chiari segni di demenza, e a 57 anni perse la capacità di parlare. In seguito fu quindi mandata da un neurologo che confermò la diagnosi. Alberta mostrava frequenti segni di grave agitazione. Il suo equilibrio adesso era molto carente, e continuava a cadere. Spesso chiudeva gli occhi per ore e, quando si trovava in questo stato, si rifiutava di mangiare o cooperare. Contrastava con forza l'essere vestita e svestita — di fatto, l'unica cosa che Enzo poteva fare per lei.

Enzo si sentiva molto sotto pressione, tutti gli dicevano che avrebbe dovuto ricoverare Alberta in una struttura di lungodegenza, ma lui evitava il contatto con i professionisti che risultavano più insistenti nel sollecitarlo in questo senso. Vari membri della famiglia e molte altre persone gli dicevano: «Starebbe meglio in una clinica». La convinzione di Enzo rimase ferma: si sarebbe occupato di lei a casa, non importava quanti sacrifici avrebbe dovuto fare.

(Kitwood, *Dementia Reconsidered: The person comes first*, 1997; ed. italiana 2015, ed. Erickson)