

### 3. Benessere come **stato acquisito**, o come **processo**?

Quando ci si attiva per soddisfare un proprio bisogno o una propria aspirazione il benessere viene, per così dire, da due parti:

1. dal *risultato* di per sé, cioè dalla risposta data al bisogno o all'aspirazione;
2. dal *processo* attraverso cui produco tale risposta: un "lavoro" che mi fa sentire capace, adeguato, sicuro, fiducioso in me stesso.

#### **Esempio: La vita indipendente di Claudia**

Non è molto tempo che Claudia ha potuto smettere di abitare con i suoi genitori. Un aiuto determinante per potersi trasferire è venuto dai contributi economici per i progetti di vita indipendente, che vengono erogati alla persona disabile per coprire, almeno in parte, i costi di assunzione dell'assistente personale.

Scrive Claudia: «Essere indipendenti non significa soltanto "fare le cose da soli" (io quello non potrò mai farlo, perché sono tetraplegica); significa anche poter decidere della mia vita mettendoci del mio. Ho una disabilità fisica grave, ma non ho nessuna disabilità mentale: so bene cosa mi serve, cosa vorrei fare, e posso contribuire a prendermi cura di me. Infatti sono stata io a cercare la mia assistente, a formarla su come aiutarmi. Sono il suo datore di lavoro e la gestisco come una mia collaboratrice, le dico cosa fare, e almeno in parte la pago con quanto guadagno con il mio lavoro. Non serve che questa parte gestionale la faccia al posto mio l'assistente sociale del servizio di assistenza domiciliare: per quanto riguarda me stessa la so fare meglio io, e ci tengo a farla.»



#### 4. Benessere collettivo e benessere individuale: corrispondono?

La somma di ciò che ciascuno considera il proprio benessere individuale non crea necessariamente un benessere collettivo.



#### **Esempio: Niente logopedia per Francesco?**

Francesco è un bambino di dieci anni con una disabilità mentale. La frequenza a scuola è facilitata da una insegnante di sostegno; a casa è seguito dai genitori, soprattutto dalla mamma, viene visto periodicamente dal neuropsichiatra infantile e svolge una seduta settimanale di riabilitazione con una logopedista specializzata. Dal mese scorso, però, l'ASL ha stabilito che, a seguito della necessità di pesanti tagli di bilancio imposti dall'ultima legge finanziaria, la particolare assistenza logopedica di cui si avvaleva Francesco non è più disponibile.

Questa decisione è motivata dall'obiettivo di operare una redistribuzione delle risorse a disposizione, in modo da riuscire a continuare a garantire a tutti i bambini della zona lo stesso livello di prestazioni di base.

I genitori decidono di continuare le sessioni pagandole privatamente, ma nel frattempo scrivono una lettera di protesta all'ASL e raccontano la vicenda a un giornalista, che la riporta sulla stampa locale definendola una "pesante ingiustizia".

## 5. Benessere in senso oggettivo e in senso soggettivo: non sono la stessa cosa...

Aria respirabile



Alimentazione



Abbigliamento



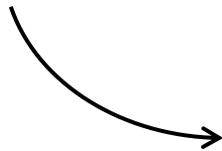
Abitazione



Istruzione primaria

Reddito minimo

Relazioni di prossimità Assistenza sanitaria di base



Tutti questi sono **bisogni oggettivi** → la loro soddisfazione incide sulla vita biologica dell'essere umano, chiunque esso sia, indipendentemente dalla percezione del diretto interessato o di altri.

## 5. Benessere in senso oggettivo e in senso soggettivo: non sono la stessa cosa...

**Aspirazioni/bisogni soggettivi** → “esistono” solo in quanto qualcuno (un soggetto) aspira a realizzarli, li ritiene importanti, o piacevoli, pensa che siano una degna meta cui indirizzare i propri sforzi.

Per sapere quali sono, bisogna **chiedere ai diretti interessati**.



### **Esempio: La vita sociale della signora Rita**

Immaginiamo di essere l'assistente sociale del Comune a cui si è rivolta la signora Rita. Dobbiamo effettuare una valutazione della situazione, cioè individuare quali siano i bisogni dell'anziana su cui sarebbe necessario intervenire, perché non risultano adeguatamente soddisfatti.

Durante il colloquio, Rita ci racconta della sua vita quotidiana e così ci rendiamo conto che passa le sue giornate quasi sempre da sola. Una sua nipote, è vero, le telefona ogni giorno, anche due volte se sta poco bene, ma il tutto sembra si limiti a qualche battuta per controllare come va, anche perché Rita si sente un po' a disagio a chiacchierare per telefono.

Terminato il colloquio, l'assistente sociale annota nella cartella sociale che “Rita avrebbe bisogno di maggiori contatti sociali”.

## 5. Benessere in senso oggettivo e in senso soggettivo: non sono la stessa cosa...

La soggettività non riguarda solo i bisogni diversi da quelli primari. Riguarda anche l'idea su quale sia il modo «migliore» per rispondere ai bisogni stessi, sia quelli primari sia quelli secondari.

### **Esempio: La signora Viola e il suo orto**

Viola ha 79 anni. Vari problemi di salute insorti negli ultimi mesi le rendono difficile vivere sola senza aiuto. Il suo medico le ha suggerito di rivolgersi all'assistente sociale del suo Comune e così, da qualche mese, Viola riceve il pranzo a domicilio e due volte alla settimana viene un'assistente domiciliare per aiutarla nell'igiene personale e nella pulizia dell'abitazione. Oggi Viola, irritata, ha telefonato all'assistente sociale: si lamenta perché sarebbe la stagione giusta per vangare l'orto e iniziare a seminare in vista dell'estate, ma da sola non riesce e le domiciliari si rifiutano di aiutarla. Dicono che, anche se l'orto è piccolo, la cosa non è di loro competenza.



### **Esempio: Mirco dice che vuole farcela da solo**

Mirco è un quarantenne con una lunga storia di tossicodipendenza da eroina e problemi con l'alcol. Da circa un anno frequenta abbastanza regolarmente il SerT, dove gli viene somministrato il metadone. Continua però a bere e questo, oltre a non consentirgli di lavorare con un continuità, sta aggravando le sue condizioni di salute. Gli operatori del SerT ritengono che sarebbe utile un periodo in Comunità terapeutica, ma Mirco sostiene che non è così, perché è convinto che può farcela da solo.



Ma allora...

Che cos'è il BISOGNO?



- ✓ È uno stato di necessità, un'esigenza che può riguardare la sfera sia psichica, sia fisica e che porta a una situazione di insoddisfazione.
- ✓ Mancanza di qualche cosa o di qualcuno che la persona ritiene importante per sé.

# Diversi tipi di bisogno (Villa, 2003)

Bisogni primari



Bisogni secondari

Bisogni oggettivi



Bisogni soggettivi

Bisogni personali



Bisogni sociali

Bisogni espressi



Bisogni latenti

Nel lavoro dell'assistente sociale il bisogno può essere individuato utilizzando termini diversi e che rimandano alle situazioni che le persone vivono

Difficoltà

Problema

Disagio

Svantaggio

Sofferenza

Tutti questi termini sono accumulati dal fatto che possono essere considerati come «**elementi di disturbo del vivere**» che hanno origine da un insieme di fattori: personali, familiari, materiali, sociali, culturali etc. L'assistente sociale si occupa quindi di accompagnare le persone nel **fronteggiare** (Folgheraiter, 2003) bisogni multidimensionali che incidono negativamente sulla loro vita.

# Da bisogno a domanda di aiuto

Quando non si sa come affrontare un bisogno, le persone solitamente chiedono un consiglio o un aiuto a qualcun altro.

Il bisogno quindi si esprime attraverso una *domanda*.

La domanda permette all'assistente sociale di venire a conoscenza di una situazione di disagio e dare avvio successivamente a un intervento di aiuto.

L'assistente sociale si prende cura delle persone sia cercando di prevenire (ex ante) situazioni di disagio e bisogno, sia intervenendo nel momento in cui tali situazioni si sono verificate (ex post).

Quando opera ex post, la finalità dell'a.s. è il **sostegno** alla persona e alle persone coinvolte nella situazione e, ove possibile, aspirare a una **riduzione** parziale o totale del problema, al **recupero** di una migliore condizione di vita delle persone coinvolte.

In generale la **finalità del lavoro dell'a.s.** è quella di **favorire** e **accompagnare** processi di cambiamento che migliorino la situazione di vita delle persone e/o delle comunità. L'a.s. si connette al desiderio di **maggior benessere** delle persone e cerca di **definire assieme a loro** i passi necessari per raggiungerlo (Folgheraiter, 1998; 2011).

# La relazione di aiuto-1

Che cosa significa per te «aiuto»?

Prova a pensare a una situazione in cui hai dato aiuto e in cui hai ricevuto aiuto.

Hai aggiunto qualche elemento rispetto a come lo avevi descritto?

Se pensi alla relazione di aiuto, aggiungi ancora qualche cosa?

# La relazione di aiuto-2

L'assistente sociale si occupa di **problemi di vita** delle persone. Questi problemi sono difficoltà e disagi che non possono essere risolti solo con delle tecniche, ma possono essere gestiti per migliorare la qualità della vita, il benessere delle persone.

L'**aiuto** alla persona si esplica primariamente come **relazione**, come spazio per **accogliere l'altro**, dargli **speranza**, **dignità** e **fiducia**, mettere in luce le **qualità positive** e le risorse.



RELAZIONE DI CARE

## RELAZIONE DI CARE



### FIDUCIA

La persona deve **affidare** un pezzo della sua storia e della sua vita a un operatore. **Farsi coinvolgere** in un processo di aiuto volto al miglioramento della propria situazione.

### RECIPROCA'

È la **fiducia in pratica**. Implica il **riconoscimento** delle competenze dell'altro, la sua **capacità di autodeterminarsi** e come fronteggiare i problemi di vita.



## **APPROCCIO PATERNALISTICO**

L'assistente sociale considera le persone come incapaci, passive, da non coinvolgere nel progetto di aiuto solo perché in difficoltà.

Questo approccio vede nell'assistente sociale il tecnico, l'esperto che propone le soluzioni in maniera unidirezionale. No fiducia e no reciprocità.



## **APPROCCIO RELAZIONALE**

(Folgheraiter, 2016)

L'assistente sociale mette in atto un agire reciproco, cioè lavora assieme alla persona, verso una **finalità condivisa**. Riconosce la **persona** come **esperta per esperienza**, in un rapporto alla pari, ognuno per le proprie abilità e conoscenze.

Elementi fondanti l'approccio relazionale sono la FIDUCIA E LA RECIPROCITA'.