

# IL PROCESSO DI AIUTO

ASPETTI  
METODOLOGICI E  
TECNICI

*Elisabetta Neve*

# UN SUGGERIMENTO DI CARATTERE GENERALE PER I TEMI

- Focalizzare bene il *centro* della tematica richiesta, e i *confini* entro i quali si chiede di trattare il tema
- Descrivere, approfondire, elencare, argomentare ... i vari concetti connessi al centro del tema, ragionando sui contenuti, e sull'ottica professionale con cui guardarli

***cont.***

- Se l'argomento riguarda aspetti operativi, soffermarsi sulle modalità di attuazione, e sui relativi problemi o difficoltà che si possono incontrare
- Farsi all'inizio uno *schema ordinato* di sviluppo della trattazione

# IL PROCESSO DI AIUTO

```
graph TD; A[IL PROCESSO DI AIUTO] --> B[Come trattazione teorica: richiamo di contenuti da illustrare, analizzare, approfondire]; A --> C[Applicazione a casistica concreta, (casi individuali, progetti comunitari, progetti di tipo organizzativo)];
```

Come trattazione teorica:  
richiamo di contenuti da  
illustrare, analizzare,  
approfondire

Applicazione a casistica concreta,  
(casi individuali, progetti  
comunitari, progetti di tipo  
organizzativo)

# Perchè PROCESSO?

Perchè

l'aiuto dell'AS non è mai un atto o un  
insieme di atti singoli

bensì

“una successione di fatti aventi tra loro  
un nesso in rapporto a un  
determinato fine” *(Devoto-Oli)*

# = L'AIUTO

- Non consiste nel “dare”..., ma nell’instaurare un **rapporto** per conoscere e dare in modo appropriato
- Non è un “rispondere ad una domanda”, ma un **cammino da fare insieme**
- È un percorso partecipato che ha una sua **logica interna** (delle premesse, un fine da raggiungere, delle regole da rispettare...)

... **N.B.**

Ciò vale

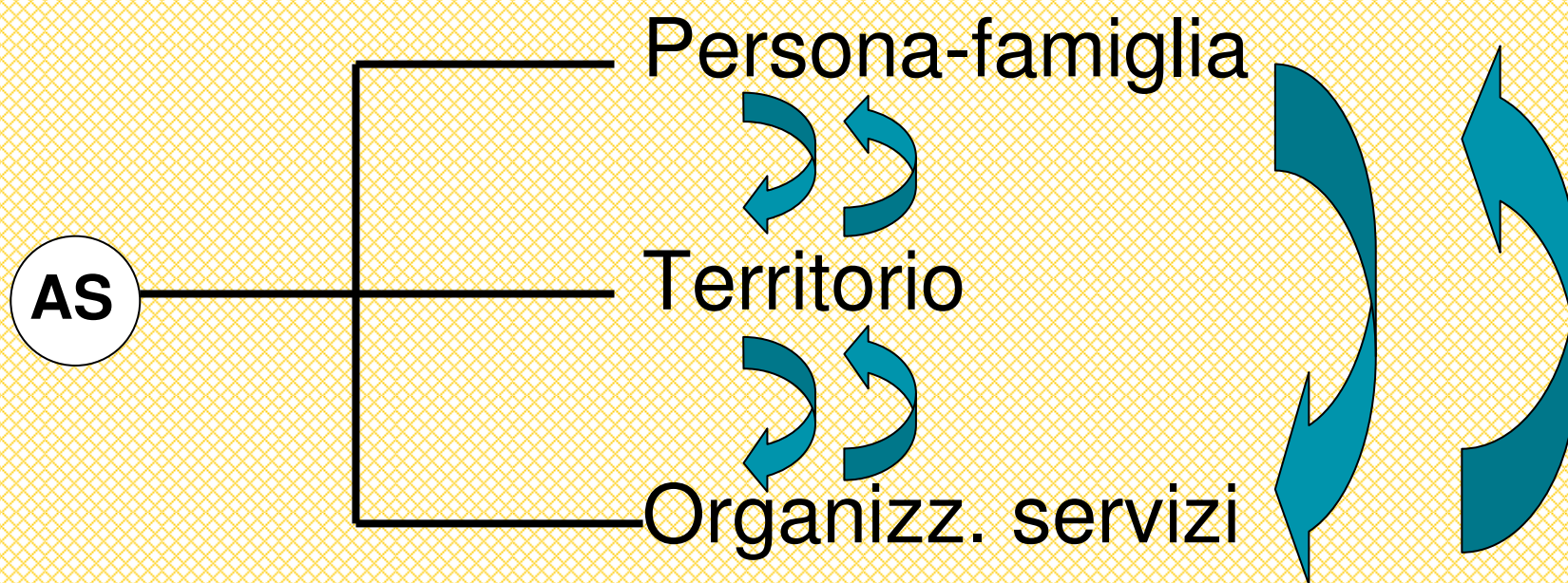
```
graph TD; A[Ciò vale] --> B[Per l'aiuto a singole persone/famiglie]; A --> C[Per l'aiuto a gruppi, comunità, organizzazioni];
```

Per l'aiuto a  
singole  
persone/famiglie

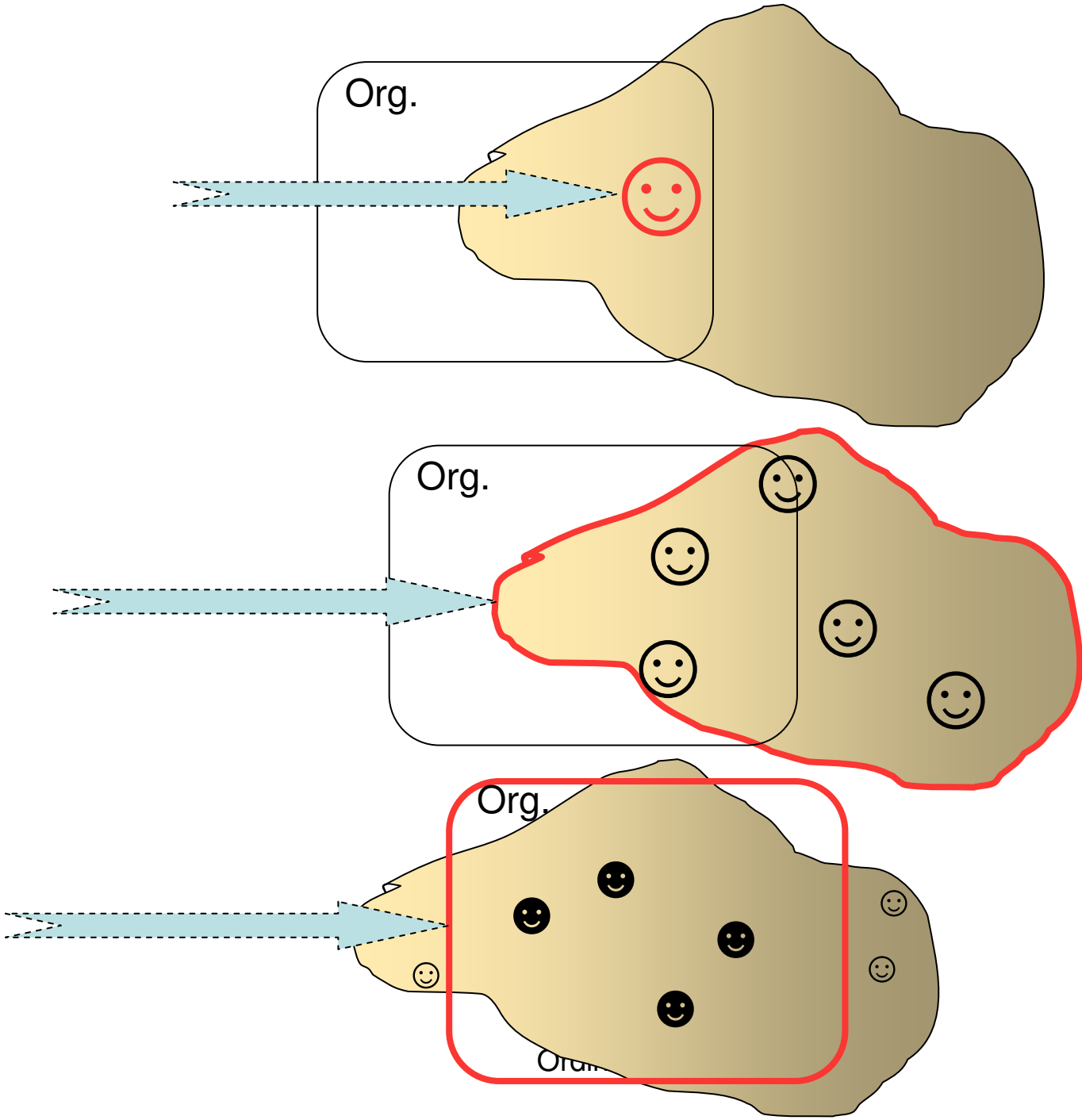
Per l'aiuto a  
gruppi,  
comunità,  
organizzazioni

sempre considerando la **peculiarità**  
dell'ambito d'intervento del Servizio Sociale:

# L'INTERVENTO DELL'AS È SEMPRE TRIFOCALE







# È un percorso PROFESSIONALE e PROGRAMMATO =

- Non è un percorso basato solo sull'intuito o il buon senso (può ingannare!)
- Occorre valutare da dove si parte e dove si vuole arrivare, assicurando l'uso di mezzi adatti al fine
- Solo lavorando per **progetti** (individuali o collettivi) l'aiuto garantisce risultati efficaci: è un imperativo etico e tecnico

# LAVORARE PER PROGETTI

*è una logica che si contrappone a:*

- la logica del “a domanda rispondo” (gettoniera, supermercato...)
- la logica di usare le prestazioni come fine a se stesse anzichè come mezzo per...

*E significa ignorare che:*

l'aspetto più grave dello stato di bisogno non è la mancanza di qualche cosa, ma è la perdita o diminuzione di dignità, autonomia, potere sociale (dipendenza)

## INTERVENTO PER PRESTAZIONI

Sottende l'idea di bisogno come un semplice **vuoto** da riempire

Considera solo l'aspetto "patologico" (←→ la persona **è** il suo problema)

## PROGETTO "PERSONALIZZATO"

Considera il bisogno come una globale **situazione** di persone, che hanno una storia, un futuro...

Dà più rilievo alle **risorse** della persona e dell'ambiente, che sono il più importante mezzo per fronteggiare il problema

## INTERVENTO PER PRESTAZIONI

Inevitabilmente tende a prevalere una logica **amm.-burocratica**, che richiede adattamento della persona alle esigenze del servizio

## PROGETTO PERSONALIZZATO

È un **percorso partecipato** CON la persona in situazione e con le risorse dell'ambiente

## In generale

L'AS HA IL COMPITO DI  
TRASFORMARE I PROBLEMI E  
ANCHE I VINCOLI ISTITUZIONALI  
IN OCCASIONI E STRUMENTI DI  
SVILUPPO E CRESCITA DELLE  
PERSONE E DELLA COMUNITÀ

# IL LAVORO DIRETTO CON PERSONE/FAMIGLIE

Il processo di aiuto si traduce in un  
**PROGETTO PERSONALIZZATO**



**Personalizzare**= considerare la persona  
unica e irripetibile, e che ha una sua  
intenzionalità, un suo progetto di vita ...  
con cui l'AS deve fare i conti



# La garanzia di buon risultato è data da



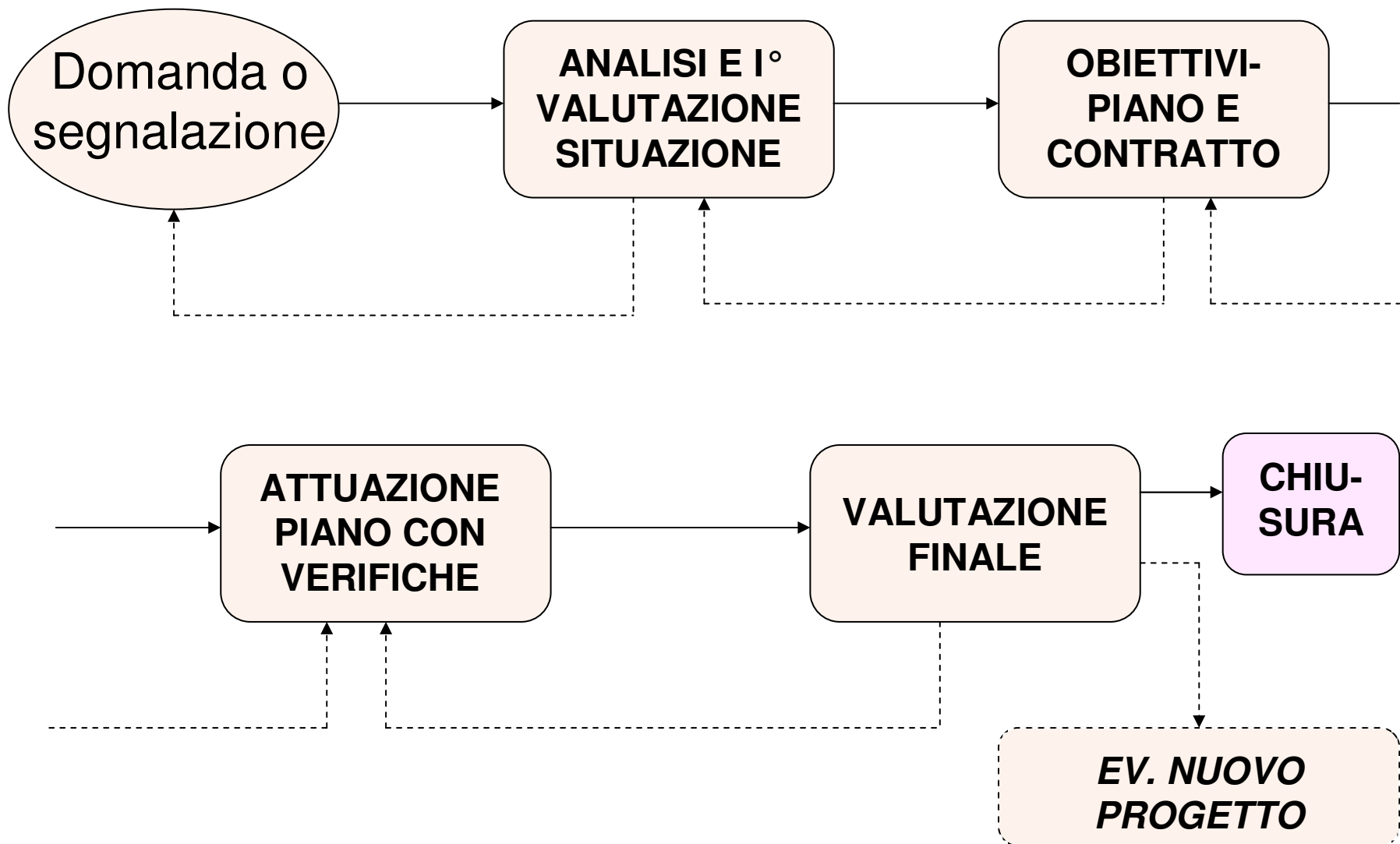
Cap. Nicitra Pietro

P	$\delta$
0	+1
10	+2
20	0
30	-1

la capacità dell'AS di  
**TENERE SOTTO CONTROLLO**  
il processo di aiuto

padroneggiando le diverse **FASI** del  
processo





# LE FASI DEL PROCESSO D'AIUTO

Fasi  
DOMANDA  
○ ...

Cosa pensa e fa l'operatore

- Accoglienza
- Ascolto attento e partecipato
- Capire l'intenzionalità, eventualm. promuoverla
- Eventuale ri-definizione della domanda
- Decisioni circa la presa in carico

NOTE: - l'utente che chiede aiuto dimostra già una capacità ...

- prima di arrivare al servizio c'è spesso una storia ...e condizionamenti
- l'ascolto è anche osservazione... e anche restituzione (feed back)
- documentare anche "le parole della domanda"!

## Fasi

## Cosa pensa e fa l'operatore

### SEGNALAZIONE

- Eventualmente verifica la fonte e la responsabilizza opportunamente
- Prepara il I° colloquio sulla base dei dati ricevuti
- Valuta dove e come incontrare la persona (ufficio, visita domic....)

NOTE: - se è il caso, contrastare la segnalazione

- avvisare la persona della segnalazione

- la segnalazione è voce del territorio (o delle istituzioni)

### PRIMA IPOTESI DI PROBLEMA

Interrogativi ... campo e  
fuochi su cui indagare

## Fasi

### ANALISI DELLA SITUAZIONE- PROBLEMA

## Cosa pensa e fa l'operatore

Raccolta dati su: problemi, bisogni, desideri, storia, risorse della persona e del suo contesto di vita

Cogliere significati, vissuti della persona sul suo problema

Far esprimere timori, difficoltà, desideri ..., dando spesso restituzioni

- NOTE: - informare sempre la persona delle informazioni raccolte o da raccogliere su di lei presso terzi
- chiedere il più possibile la sua collaborazione per la raccolta dei dati
  - anche la risonanza nell'operatore è un dato

Fasi

VALUTAZIONE DELLA  
SITUAZIONE  
INZIALE ( $T_0$ )

Cosa pensa e fa l'operatore

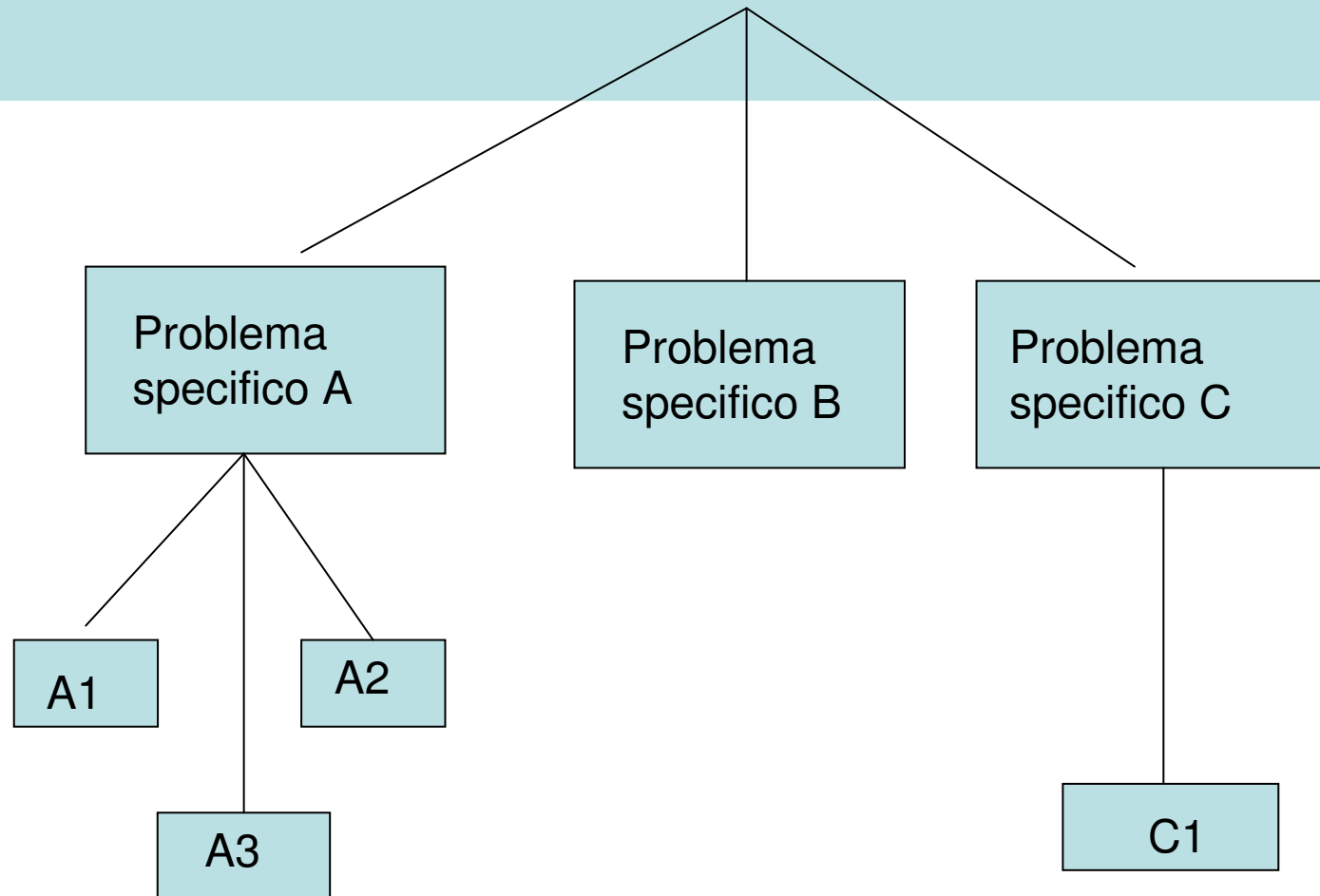
**Connessione intelligente fra i dati raccolti – storici e attuali – per esprimere un GIUDIZIO TECNICO sulla situazione, anche in prospettiva**

**Elementi essenziali:**

- ⇒ **MAPPA DEI PROBLEMI (persona/ambiente), in relaz. a**
- ⇒ **MAPPA DELLE RISORSE (personali/ambientali)**

**NOTE:** - la valutazione tecnica non è semplice descrizione di dati o fatti  
- è un giudizio tecnico che deve basarsi su dati e fatti **CONCRETI, OSSERVABILI** e il più possibile **MISURABILI**

# PROBLEMA GENERALE

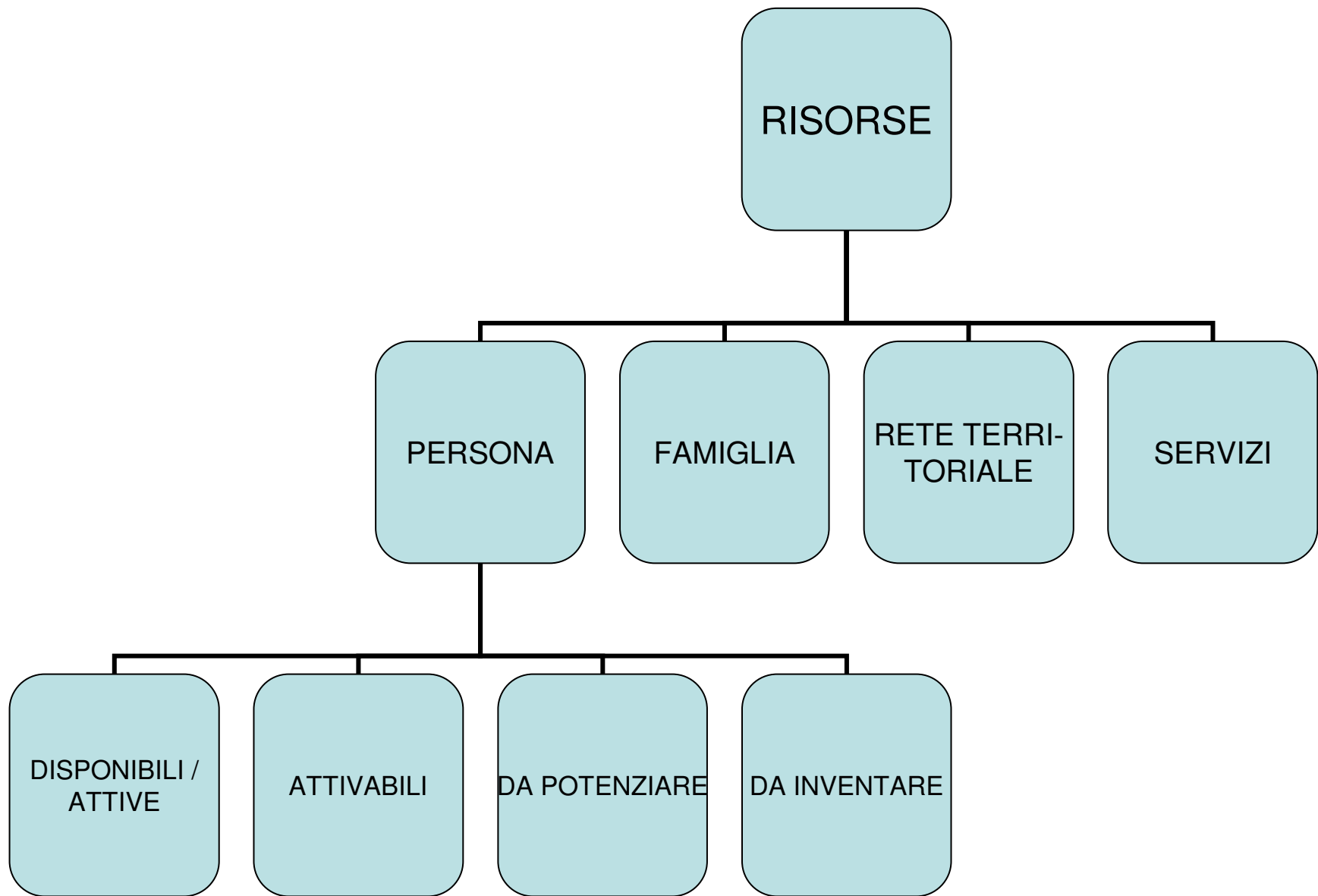


# LA DEFINIZIONE DEL/DEI PROBLEMI

non va disgiunta dalla rilevazione delle  
**RISORSE:**

- della persona
- della sua famiglia
- della sua rete informale
- del/dei servizi

comprendendo sia le risorse già disponibili,  
sia quelle attivabili, quelle da potenziare,  
quelle da inventare ...





# LA VALUTAZIONE

non è possibile senza **VERIFICA**  
= constatare l'esistenza, la rilevanza, la gravità, la durata, il grado di solvibilità dei problemi/difficoltà  
= e la quantità-qualità delle risorse personali/ambientali

**è rilevazione e misurazione di aspetti rilevanti della realtà**

Su cui l'AS esprime un suo  
**GIUDIZIO TECNICO**

fasì

- DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI

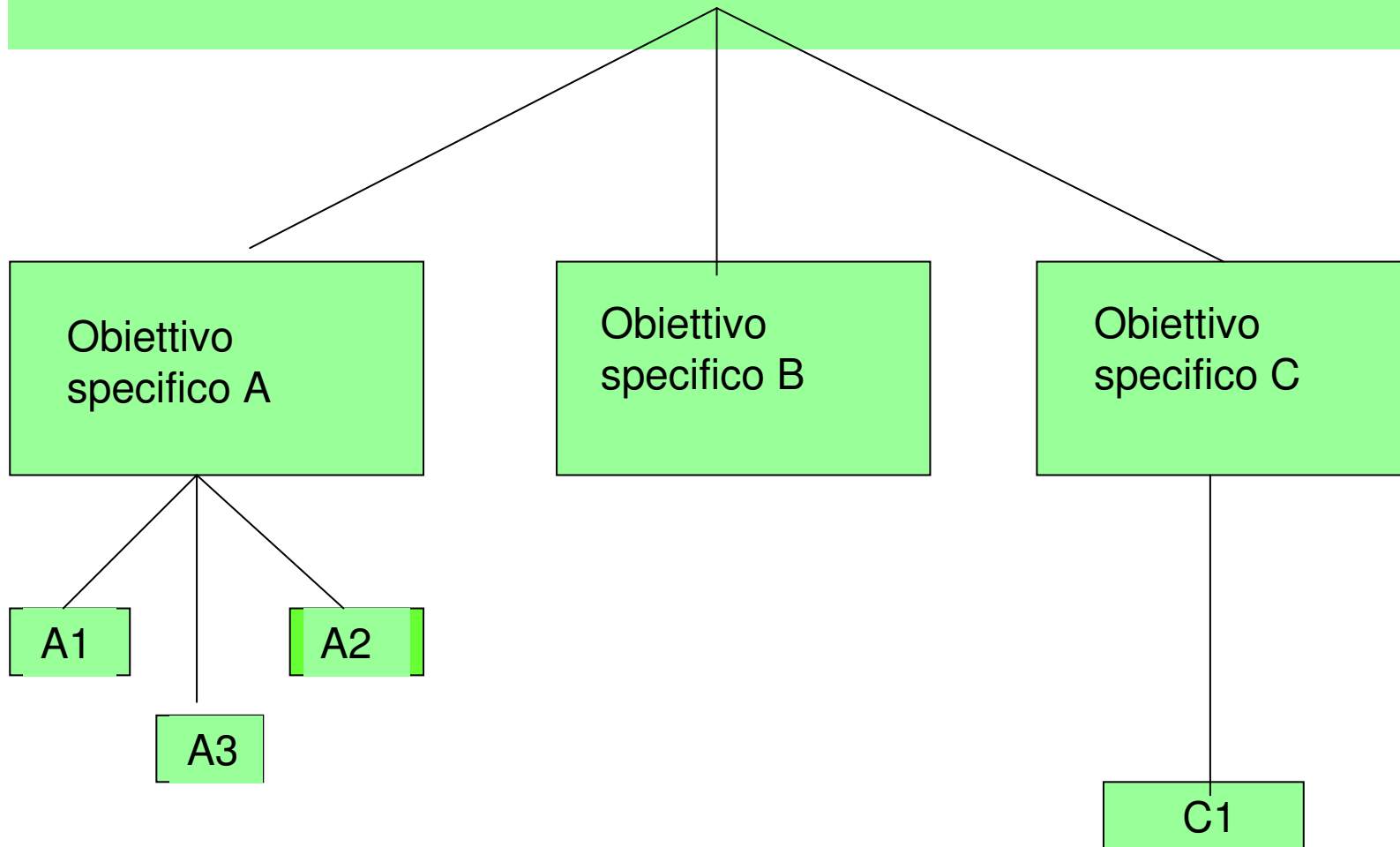
Cosa pensa e fa l'operatore

- Sulla base della valutazione: obiettivo generale/obiettivi specifici

## ***GLI OBIETTIVI DEVONO ESSERE***

- *Coerenti con la valutazione, appropriati*
- *Auspiciabili, il più possibile condivisi*
- *Concreti, misurabili*
- *Non troppo alti, fattibili*

# OBIETTIVO GENERALE



# GLI OBIETTIVI SONO ESPRESSI IN TERMINI DI:

- MIGLIORARE ...
- MANTENERE ... (non degenerazione)
- RALLENTARE ... (i processi degenerativi)
- RISOLVERE IL PROBLEMA (raramente!) O  
DIMINUIRLO

*Si dovrebbe ...*

tradurre gli obiettivi in  
**RISULTATI ATTESI**

=

"come e quanto mi aspetto che  
cambino certi comportamenti, fatti,  
eventi? in che misura, a che  
condizioni ...?"

fasi

IPOSTESI DI  
PROGETTO  
PERSONALIZZATO



CONTRATTO

Cosa pensa e fa l'operatore

- Chi fa/che cosa/  
come/con chi/quando
- Definizione **risultati  
attesi**, eventualmente  
per tappe ( $T_1, T_2 \dots$   
 $T_f$ )

Accordo su impegni  
reciproci, modalità, tempi,  
(possibilmente  
scritto e sottoscritto)

Fasi

ATTUAZIONE DEL PIANO

Cosa pensa e fa l'operatore

- Svolge i compiti (e dà ev. prestazioni)
- Fa svolgere compiti all'ut., sostenendo, verificando, incoraggiando ...

*attraverso*

*colloqui programmati  
periodici in ufficio e/o a  
domicilio...*

NOTE: - lavorare sempre CON ...  
- se è il caso, far scrivere l'utente



fasi

VERIFICHE  
PERIODICHE ( $T_1, T_2, \dots$ )

VALUTAZIONE FINALE E  
CONCLUSIONE

Cosa pensa e fa l'operatore

Verifica gli impegni del e con il/i  
soggetto/i e i risultati parziali  
inducendo **riflessione**

- Verifica i **risultati** confrontandoli  
con i risultati attesi (rapporto  
fra  $T_0, T_1 \dots$  e  $T_f$ )
- Verifica se e quanto si sono  
raggiunti gli *obiettivi*
- Verifica il rapporto tra *risorse*  
immesse e *risultati* raggiunti
- Esprime un **giudizio tecnico**,  
ev. riprogetta

NOTE: - i casi si chiudono! Eventualmente si riaprono.

- le valutazioni devono in qualche modo tornare al servizio, e anche

al territorio ...



# Riferimenti bibliografici

- Ferrario F., *Le dimensioni dell'intervento sociale*, NIS, Roma, 1996
- Neve E., *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione – Nuova Edizione*, Carocci, Roma, 2008
- Dal Pra P. M., *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005: varie voci
- V. rivista *Studi Zancan*, vari numeri.
- V. altre pubblicazioni Zancan su argomenti specifici (anziani, minori e famiglie, la valutazione, la programmazione ...)