

- 02 **Saluto del Presidente**
- 03 **Presentazione della rivista**
- 04 **Profili professionali ed esperienze formative degli assistenti sociali specialisti in Sicilia**
- 05 **FOCUS GROUP E INTERVISTE IN PROFONDITÀ**
- 07 **Report Catania**
Dott.ssa Maria Pia Castro, Università di Catania
- 21 **Report Messina**
Dott.ssa Laura Armeli, Università di Messina
- 33 **Report Palermo**
Dott. Antonino Berardi, Università di Palermo
- 47 **Osservazioni sulla ricerca qualitativa**

Saluto del Presidente



GIUSEPPE GRACEFFA

Presidente

Care Colleghe, cari Colleghi, dallo scorso 29 Luglio, data dell'insediamento, il nuovo Consiglio dell'Ordine ha lavorato duramente, non solo per far ripartire la macchina amministrativa, ma anche per la rappresentanza e la tutela della comunità professionale. Il nuovo Consiglio, secondo la volontà di coloro che hanno espresso il loro voto, è formato da colleghe e colleghi con esperienza, rieletti o che hanno ricoperto in passato la carica di Consiglieri, e di giovani con grande entusiasmo e voglia di fare che per la prima volta si trovano all'interno del Consiglio dell'Ordine.

Tanto il lavoro già fatto, tanto ancora quello da fare. Nel solco della continuità abbiamo proseguito con la realizzazione della cerimonia di accoglienza dei nuovi iscritti, un evento in cui la comunità professionale dà il benvenuto a coloro che, superati gli esami di abilitazione, hanno ottenuto l'iscrizione all'Ordine. Il Consiglio ha provveduto alla revisione del regolamento interno, adeguando la conformazione del Consiglio stesso a nuove esigenze emerse. E' stata istituita la Commissione Etica e Deontologia, che è stata separata da altre tematiche e liberata da ogni altro adempimento. Al contempo è nato l'Ufficio istituzionale per

la Comunicazione per gestire in maniera sempre più puntuale il flusso di informazioni all'interno dell'Ordine, nei confronti degli iscritti ed anche delle istituzioni. Il Consiglio dell'Ordine ha anche provveduto, seguendo i dettami normativi vigenti, all'individuazione del Responsabile Anti-corruzione e Trasparenza, nominando per tale importante ruolo la Vicepresidente Maria Spoto. Importante il lavoro svolto dall'apposita Commissione, e approvato dal Consiglio, in termini di accreditamento degli eventi ai fini della formazione continua, riconoscimento crediti ex post e valutazione delle richieste d'esonero. Si è provveduto anche alla creazione di gruppi territoriali che si occuperanno di analisi, studi e formulare proposte su diverse tematiche. Questi sono solo alcuni degli impegni che il Consiglio dell'Ordine ha assunto e sta portando avanti.

Di certo non dimentichiamo le difficoltà che la professione sta vivendo e che affrontiamo con determinazione. Proprio per cercare di affrontare tali difficoltà abbiamo intensificato il dialogo con le Istituzioni, anche politiche, al fine di un miglioramento delle condizioni di svolgimento della professione e del riconoscimento di diritti che, non di rado, ci vengono negati con conseguenze importanti che si riversano non solo sui professionisti ma sull'intera società e spesso sui soggetti più fragili. A tal proposito i Consiglieri hanno partecipato agli incontri territoriali organizzati dalla Regione Siciliana sulla misura del reddito di inclusione. Forte è stato il grido dei rappresentanti dell'Ordine nel sottolineare l'assoluta necessità di provvedere all'assunzione dei professionisti Assistenti Sociali affinché le politiche sociali adottate



dal Governo abbiano un senso compiuto e non si limitino ad essere una mera elargizione di contributi. Inoltre il Consiglio regionale ha seguito e sostenuto quanto fatto dall'Ordine nazionale con riguardo all'equo compenso, norma definitivamente approvata dal Parlamento. Non ci potranno più essere bandi a titolo gratuito, dopo tanto impegno che ci visto interloquire con i rappresentanti degli enti locali per evitare che le colleghe e i colleghi venissero mortificati da un lavoro senza compenso, finalmente una norma stabilisce quanto cerchiamo di affermare da diverso tempo. Inoltre il lavoro del Consiglio si è orientato ad intervenire su tematiche specifiche con riguardo alla sanità, agli enti locali, alla libera professione, e diversi argomenti ancora, di cui

man mano renderemo conto agli iscritti delle evoluzioni. Il dialogo che abbiamo intensificato è avvenuto anche con gli altri Ordini professionali e con i rappresentati degli Ordini degli Assistenti Sociali di altre regioni e dell'Ordine nazionale. Lo scorso 4 Dicembre ho partecipato all'incontro tra i Presidenti dei Consigli regionali dell' Area sud a Catanzaro, ospiti nella sede dell'Ordine della Calabria. Un confronto proficuo con le varie realtà regionali con esperienze comuni e buone pratiche da diffondere in contesto di importante collaborazione.

Concludo augurando a tutti voi e alle vostre famiglie di trascorrere delle buone feste e che il 2018 ci porti le migliori fortune personali e professionali.

Presentazione della rivista

Care Colleghe e cari Colleghi, anche per il 2017 la rivista "Dimensione Professionale del Servizio Sociale" ha rispettato le due uscite annuali. Ciò avviene in maniera ininterrotta dal 2014, un segno di costanza e di cura verso uno strumento a disposizione della comunità professionale, apprezzato e riconosciuto da più parti. Il secondo numero del 2017 contiene una novità importante. Solitamente la rivista ha dedicato una prima parte alle notizie riguardanti l'Ordine regionale degli Assistenti Sociali ed una seconda parte ai contributi dei colleghi, degli esperti, dei docenti e alle notizie provenienti dai territori. Questo numero invece ospita un lavoro importante su cui l'Ordine regionale ha fortemente puntato e investito. Si tratta dei risultati della ricerca "Profili professionali ed esperienze formative degli assistenti sociali specialisti in Sici-



CORRADO PARISI

Direttore della rivista

lia" realizzata dall'Ordine regionale insieme a tre atenei siciliani, quelli di Palermo, Catania e Messina. Una ricerca che ha visto impegnati i consiglieri dell'Ordine, docenti e ricercatori delle università siciliane e che ha coinvolto con interviste in profondità e focus group numerosi colleghi. Una sorta di numero monografico per dare la possibilità alla comunità professionale di cogliere il lavoro svolto e fare tesoro di quanto emerso dalla ricerca.

Nel prossimo numero la rivista tornerà ad accogliere il materiale già inviato e quello che verrà proposto dagli iscritti all'Ordine e di coloro che vorranno contribuire. L'Ufficio istituzionale per la Comunicazione provvederà alla selezione e alla pubblicazione degli articoli che verranno inseriti nella rivista.

Nel darvi appuntamento al prossimo numero, auguro a tutti una buona lettura.

Profili professionali ed esperienze formative degli Assistenti Sociali specialisti in Sicilia

Con i tre *report* che presentiamo qui di seguito, il gruppo di ricerca inter-universitario costituito da colleghi e ricercatori delle Università di Palermo, Messina e Catania porta a compimento la seconda tappa del programmato percorso di ricerca su *Profili professionali ed esperienze formative degli assistenti sociali specialisti in Sicilia*. Ultimata la ricerca quantitativa alla fine del mese di Aprile del 2017, l'attività del gruppo si è concentrata, nei successivi mesi di Maggio e di Giugno, sulla progettazione e realizzazione di tre distinti *focus group* e di sette interviste in profondità, dei quali presentiamo qui i risultati salienti. In attesa di procedere alla pubblicazione integrale del rapporto di ricerca (nelle sue due dimensioni, quantitativa e qualitativa, più le note metodologiche), già programmata - per i tipi di Carocci - per la primavera del 2018, abbiamo chiesto di pubblicare sulla rivista "Dimensione Professionale del Servizio Sociale" questi tre *report* perché ci sono parsi realmente significativi, e di sicuro interesse per un pubblico più vasto rispetto a quello che si pensava di coinvolgere inizialmente, individuato in un primo momento negli "addetti ai lavori" che avevano pensato ed organizzato, con il fondamentale contributo del CROAS, il progetto più generale e complessivo.

I risultati che sono scaturiti dalle interviste focalizzate di gruppo e dalle interviste in profondità sono infatti di grande interesse, confermando come agli assistenti sociali specialisti vengano richieste in ambito lavorativo non soltanto azioni incentrate sulla dimensione relazionale, come avviene nel caso degli assistenti sociali di base, ma anche azioni indirizzate ad espletare compiti di coordinamento, programmazione, rendicontazione e valutazione (in definitiva azioni caratteristiche di una vera e propria gestione politico-amministrativa). Se queste sono le principali pratiche - e quindi le principali competenze - professionali richieste agli assistenti sociali specialisti, e se davvero vogliamo superare l'attuale appiattimento della figura dell'assistente sociale specialista sui compiti dell'assistente sociale di base, dobbiamo avere il coraggio di uscire dalla "sub-cultura" organizzativa (adopero qui intenzionalmente il termine sub-cultura nella sua accezione comune, sicuramente non scientifica, e implicitamente peggiorativa)

del "tutti fanno tutto", per intraprendere la più impegnativa strada di una formazione calibrata sulle reali esigenze dei professionisti che dobbiamo preparare. Dai risultati dei *focus* emerge infatti la necessità di percorsi di carriera diversificati che, sulla base delle più estese ed approfondite competenze acquisite lungo il percorso formativo, consentano l'espletamento di compiti di natura gestionale, tali da facilitare l'accesso alla dirigenza. Nel breve-medio periodo questo significa potenziare le materie professionalizzanti, migliorare in modo significativo il tirocinio formativo e approfondire ed estendere le attività di formazione continua organizzate dal CROAS. Queste sembrano essere infatti le principali indicazioni di azione offerte dai professionisti intervistati ai conduttori dei *focus group* ed a tutto il gruppo di ricerca nel suo complesso.

Nel medio-lungo periodo questo significa ampliare il numero dei posti messi a concorso - e correlativamente finanziarli - in un Dottorato di Ricerca per Assistenti Sociali che soddisfi, su base regionale, sia le esigenze di nuovi ricercatori e docenti di materie professionali, sia quelle di ricambio generazionale delle Università pubbliche siciliane; e iniziare a ragionare, insieme, su una possibile e diversa configurazione dei nostri corsi di laurea sia triennali, sia specialistici. Riteniamo infatti che, per muoversi lungo questa direzione, occorra intraprendere un percorso sinergico tra istituzione universitaria e CROAS, indirizzato a integrare la formazione universitaria con attività formative post-universitarie, quali Master, corsi di perfezionamento e/o di specializzazione, e con attività di formazione continua (corsi di aggiornamento).

Se le competenze relazionali restano decisive, anche a livello di assistenti sociali specialisti, per meglio inquadrare le esigenze degli utenti e per mettere in contatto utenti e decisori, giocando così un ruolo *lato sensu* politico, le competenze specifiche in materia gestionale e in ambito giuridico-amministrativo risultano sicuramente centrali. A livello di formazione specialistica e di formazione continua, queste competenze sarebbero senz'altro più decisive - unitamente ad un intervento più complessivo, e realmente incisivo, sulle modalità organizzative delle attività di tirocinio - al fine di rinnovare ed aggiornare il profilo professionale dell'assi-

stente sociale specialista.

Il disagio che abbiamo rilevato come tratto dominante della condizione professionale degli assistenti sociali specialisti è sicuramente legato alla carente valorizzazione del ruolo e alla non spendibilità del titolo formale se non in ambiti molto limitati - sostanzialmente quelli dell'Amministrazione della Giustizia e, in misura più ridotta, quelli della Sanità pubblica. Questo dovrebbe spingerci ad indirizzare le azioni dell'Ordine e delle Università secondo linee non difensive, ma propositive, costringendo chi polemizza su una "laurea specialistica che non specializza", a prendere atto che sia l'Università sia l'Ordine hanno deciso di mettere al centro della propria azione la questione delle materie professionali

e delle discipline gestionali e giuridico-amministrative, oltre a quella, invero fondamentale, di una migliore organizzazione del tirocinio professionalizzante.

Soltanto quando avremo affrontato questi nodi strutturali potremo chiedere ai nostri laureati - proprio perché li avremo adeguatamente preparati a farlo - di intraprendere in prima persona il necessario traghettaggio dal settore pubblico a quello del privato sociale e a quello del privato *tout court* (libera professione).

Prof. Roberto Rovelli
Coordinatore scientifico della ricerca su:
*Profili professionali ed esperienze formative
degli assistenti sociali specialisti in Sicilia*

“Report: Focus Group e interviste in profondità”



Comitato scientifico:

Dott.ri Corrado Parisi, Spoto Maria, Sessa Matilde, Sansica Giacomo, Pergolizzi Loredana, Alotta Valentina, Filippo Santoro, Rita Affatigato dell'Ordine professionale degli Assistenti Sociali della Regione Sicilia

Proff.ri Roberto Rovelli (Coordinatore ricerca), Mario Berardi, Martina La Lumia dell'Università degli Studi di Palermo
 Proff.ri Tiziana Tarsia, Antonietta Cammarota, Laura Armelli dell'Università degli Studi di Messina;
 Proff. Teresa Consoli, Carlo Pennisi, Maria Pia Castro dell'Università degli Studi di Catania

Tabella 1: Dimensioni d'indagine, traccia del focus group, traccia dell'intervista

<i>Dimensioni d'indagine</i>	<i>Traccia del focus group</i>	<i>Traccia dell'intervista</i>
<i>Pratiche professionali</i>	1. Per la sua esperienza, in cosa consiste il lavoro dell'Assistente sociale specialista?	1. Lei è a conoscenza del profilo di Assistente sociale specialista, che si differenzia dall'Assistente sociale "di base"? SI/NO
<i>Differenze nel lavoro rispetto al 1mo livello/Esclusività delle pratiche professionali</i>	2. In cosa differisce il suo lavoro di Assistente sociale specialista dal lavoro dell'Assistente sociale di base? 3. E in cosa differisce dal lavoro di altri professionisti/operatori del servizio, che si collocano allo stesso livello di funzioni? 4. Per la sua esperienza, ci sono delle pratiche lavorative che vengono svolte sia dall'Assistente sociale specialista che da altri operatori? (se SI) Quali pratiche? Quali operatori? 5. Se nel suo ufficio/servizio non ci fosse l'Assistente sociale specialista, quale figura pensa che potrebbe svolgere il suo lavoro? Con quali risultati? (cosa farebbe meglio, cosa peggio/non potrebbe fare)	a. (se SI) Per la sua esperienza, in cosa consiste il lavoro dell'Assistente sociale specialista? b. (se NO) Secondo lei, in cosa potrebbe differenziarsi il profilo di Assistente sociale specialista da quello dell'Assistente sociale "di base" 2. In cosa differisce il suo lavoro da quello di un'Assistente sociale specialista? 3. Pensa che il suo ruolo potrebbe essere ricoperto anche da un'Assistente sociale specialista? Con quali esiti?
<i>Competenze esercitate/richieste</i>	5. Quali sono le competenze che ritiene indispensabili per un Assistente sociale specialista? Potrebbe graduare, in ordine di importanza, le 3 competenze che ritiene più rilevanti? 6. Dal suo punto di vista, queste competenze sono il frutto di un buon percorso di studi/ formazione, derivano principalmente dall'esperienza lavorativa o scaturiscono essenzialmente da spiccate attitudini personali? 7. Quanto pensa che il percorso della laurea specialistica/ magistrale abbia contribuito al consolidarsi di tali competenze? 8. Le è mai capitato di dover intervenire sull'organizzazione del lavoro? (Se sì) Ha avvertito resistenze? Da parte di chi, soprattutto?" 9. Cosa suggerirebbe per migliorare la professionalità dell'Assistente sociale specialista?	4. Quali sono le competenze che ritiene indispensabili per svolgere adeguatamente il suo lavoro? Potrebbe graduare, in ordine di importanza, le 3 competenze che ritiene più rilevanti? 5. Dal suo punto di vista, queste competenze sono il frutto di un buon percorso di studi/ formazione, derivano principalmente dall'esperienza lavorativa o scaturiscono essenzialmente da spiccate attitudini personali? 6. Un Assistente sociale specialista che esercita le sue funzioni, quali competenze pensa che dovrebbe avere? 7. Le è mai capitato di dover concordare con un Assistente sociale specialista l'organizzazione del servizio? (Se sì) Con quali esiti? 8. Cosa suggerirebbe per migliorare la professionalità dell'Assistente sociale specialista?

INTRODUZIONE

La ricerca “Profili professionali ed esperienze formative degli Assistenti sociali specialisti in Sicilia”, realizzata dal Consiglio Regionale dell’Ordine degli Assistenti Sociali – Sicilia in collaborazione con gli Atenei di Palermo, Messina e Catania, mira ad approfondire alcune delle questioni riguardanti il profilo professionale dell’Assistente sociale specialista, in merito sia all’esperienza formativa, sia all’esercizio di pratiche professionali specialistiche e relative competenze richieste.

Entro tale quadro, la rilevazione qualitativa è stata orientata ad approfondire le questioni riguardanti le pratiche professionali specialistiche e le competenze necessarie per esercitarle in modo adeguato. A tal fine, nel corso si è ritenuto di focalizzare l’attenzione sulle pratiche professionali, sulle differenze nella tipologia di lavoro tra primo e secondo livello, sul tipo di competenze necessarie. E’ stato utile indagare tali dimensioni sia attraverso il confronto con assistenti sociali specialisti, sia con dirigenti/responsabili non assistenti sociali, che nel lavoro quotidiano si confrontano con assistenti sociali specialisti. Inoltre, per favorire una maggiore libertà di esprimere i rispettivi punti di vista, si è ritenuto opportuno rivolgersi separatamente a ciascuna categoria (assistenti sociali specialisti e dirigenti/responsabili non assistenti sociali).

Questo rapporto presenta i risultati dell’attività di ricerca qualitativa. Tale fase d’indagine, svoltasi nel mese di maggio e giugno 2017, ha visto la realizzazione di tre *focus group*, uno per ogni provincia oggetto d’indagine e, sempre nelle tre province, di tre interviste in profondità a dirigenti.

Il gruppo target individuato per il focus è costituito da assistenti sociali specialisti con almeno due anni di servizio, impegnati in attività di coordinamento o direzione. I servizi individuati tanto per il focus che per le interviste sono: ASP, Aziende Ospedaliere, USSM, UEPE, Enti Locali, Prefettura e Privato Sociale. I partecipanti al focus sono stati reclutati attraverso un campionamento di tipo non probabilistico a scelta ragionata, ciò ha permesso di coinvolgere testimoni privilegiati scelti nei contesti più significativi rispetto sia al target-group sia ai temi oggetto della ricerca. Obiettivo dei focus e delle interviste è approfondire le tematiche inerenti le pratiche professionali degli assistenti sociali specialisti e le competenze indispensabili ad un adeguato esercizio della professione. Le dimensioni indagate attengono alle seguenti sfere:

- pratiche professionali/sfera di competenza;
- differenze tra la professione di assistente sociale specialista e quella dell’assistente sociale di base;
- tipologia di competenze

Report Catania

Dott.ssa Maria Pia Castro

Università di Catania

La ricerca “Profili professionali ed esperienze formative degli Assistenti sociali specialisti in Sicilia”, realizzata dal Consiglio Regionale dell’Ordine degli Assistenti Sociali – Sicilia in collaborazione con gli Atenei di Palermo, Messina e Catania, mira ad approfondire alcune delle questioni riguardanti il profilo professionale dell’Assistente sociale specialista, in merito sia all’esperienza formativa, sia all’esercizio di pratiche professionali specialistiche e relative competenze richieste.

Entro tale quadro, la rilevazione qualitativa è stata orientata ad approfondire le questioni riguardanti le pratiche professionali specialistiche e le competenze necessarie per esercitarle in modo adeguato. A tal fine, nel corso dell’incontro del comitato scientifico tenutosi lo scorso 4 aprile, si è ritenuto di focalizzare l’attenzione sulle pratiche professionali, sulle differenze nella tipologia di lavoro tra primo e secondo livello, sul tipo di competenze necessarie.

Il comitato scientifico ha ritenuto utile indagare tali dimensioni sia attraverso il confronto con Assistenti sociali specialisti, sia con dirigenti/responsabili non Assistenti sociali, che nel lavoro quotidiano si confrontano con Assistenti sociali specialisti. Inoltre, per favorire una maggiore libertà di esprimere i rispettivi punti di vista, si è ritenuto opportuno rivolgersi separatamente a ciascuna categoria (Assistenti sociali specialisti e dirigenti/responsabili non

Assistenti sociali).

Per tali ragioni, sono stati programmati: un *focus group* con Assistenti sociali specialisti che ricoprono ruoli di responsabilità nei rispetti Enti pubblici e privati di appartenenza; 3 interviste in profondità con dirigenti/responsabili di servizi pubblici e del privato sociale, con un profilo formativo diverso da quello dell'Assistente sociale.

La tabella 1 mostra le dimensioni d'indagine e le tracce (sia del *focus group* che dell'intervista), per ciascuna dimensione considerata.

Al *focus group*, tenutosi il 30 maggio alle h. 10.30 nella sede del LAPOSS – Università di Catania e durato quasi 2 ore, hanno partecipato 8 Assistenti sociali, con ruoli di responsabilità nei rispettivi Enti pubblici e privati di appartenenza.

In particolare:

- 1 Assistente sociale – Responsabile di Posizione Organizzativa (da questo momento P.O. nel testo) di Servizio sociale comunale, con laurea sperimentale quadriennale in Servizio sociale (Trieste);
- 1 Assistente sociale – Responsabile di P.O. di Servizio sociale comunale, con laurea in Scienze Politiche e laurea sperimentale quadriennale in Servizio sociale (Trieste);
- 1 Assistente sociale – Responsabile di Ufficio di Servizio sociale, in un Comune di quasi 50.000 abitanti, con laurea specialistica in Servizio sociale (classe 57/s, ex DM 509/99);
- 1 Funzionario Direttivo Socio-Assistenziale – Capo settore di Libero consorzio comunale (ex Provincia), con titolo di Assistente sociale, convertito in laurea in Scienze del Servizio sociale - primo livello (classe 6, ex DM 509/99);
- 1 Responsabile Servizio Sociale professionale – Azienda Sanitaria Provinciale, con laurea specialistica in Programmazione e gestione delle politiche e dei servizi sociali (classe 57/s, ex DM 509/99);
- 1 Funzionario Assistente sociale – Responsabile di sede decentrata, Ufficio di Esecuzione Penale Esterna – Ministero della Giustizia, con laurea in Scienze politiche e laurea sperimentale quadriennale in Servizio sociale

(Trieste)

- 1 Dirigente Giustizia Minorile, Ufficio Servizio Sociale per i Minorenni – Ministero della Giustizia, Assistente sociale con laurea in Giurisprudenza e Scienze politiche;
- 1 Presidente di Cooperativa sociale, Assistente sociale iscritta all'Albo regionale – sezione A.

Per i contenuti delle risposte e il coinvolgimento che ne è derivato da parte dei presenti, non è stato necessario esplicitare, nel corso dell'incontro, tutte le domande di cui era composta la traccia del *focus group*. Le risposte, infatti, spesso comprendevano riflessioni e contenuti che potevano ritenersi esaustivi anche per altre aree della traccia dell'intervista.

In seguito al *focus group*, sono state realizzate 3 interviste in profondità a dirigenti/responsabili di servizi pubblici e privati, con profilo formativo diverso da quello dell'Assistente sociale. In particolare:

- 1 Responsabile di Ufficio di Servizio sociale in un Comune con popolazione di quasi 28.000 abitanti capofila di Distretto Socio-Sanitario, con laurea in Economia e Commercio;
- 1 Direttore di Distretto Sanitario dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Catania, con laurea in Medicina
- 1 Presidente di Cooperativa Sociale, con laurea in Pedagogia.

PRATICHE PROFESSIONALI SFERA DI COMPETENZA

In merito alle questioni riguardanti le pratiche professionali e la sfera di competenza dell'Assistente sociale specialista strettamente connesse alla specificità del ruolo, nel corso del *focus group* sono subito emerse comunalità e differenze tra le risposte dei partecipanti, sia riguardo al contenuto del lavoro che all' "inquadramento contrattuale" dell'Assistente sociale specialista. A tal proposito, si evidenzia che benché non sia stata prevista alcuna domanda specifica riguardante i livelli contrattuali del-

L'Assistente sociale nei servizi e nonostante il facilitatore abbia sempre richiamato l'attenzione sul contenuto del lavoro, nel corso dell'incontro è emerso un costante rimando a questioni riguardanti il (mancato) riconoscimento delle funzioni dell'Assistente sociale sul piano contrattuale, soprattutto con riferimento all'area della dirigenza e allo specifico ambito lavorativo dell'ente locale. In ambito sanitario, tale *gap* sembra stia per colmarsi.

Per quanto la questione della sfera di competenza sia stata inizialmente posta rispetto alle pratiche esercitate dall'Assistente sociale specialista, senza alcun riferimento alla differenziazione di pratiche con quelle dell'Assistente sociale "di base", nelle risposte tale distinzione è stata richiamata molto frequentemente. Al riguardo, è emerso che laddove non esiste una differenziazione contrattuale (principalmente negli enti locali), anche la distinzione nello svolgimento delle pratiche tra Assistenti sociali "di base" e specialisti non è sempre chiara.

Al variare dell'ente è emersa, inoltre, anche una differenza semantica dell'attributo "specialista" che sembra riguardare, ancora una volta, più il livello contrattuale di assunzione che il possesso di una laurea quadri/quinquennale o l'esercizio di pratiche lavorative di tipo programmatico (es. servizi del Ministero della Giustizia).

Nell'ente locale comunale

"Contrattualmente non esiste nessuna differenza, perché il profilo professionale di assunzione è quello dell'Assistente sociale. Poi qualcuno di noi ricopre l'incarico di responsabile di posizione organizzativa [...]. Di fatto la differenza tra l'Assistente sociale, diciamo, "di base" e l'Assistente sociale specialista si misura nell'operatività, quindi nelle competenze esercitate nel lavoro"

[P.O. di Servizio sociale comunale]

L'attribuzione formale (formalizzazione con ordine di servizio interno all'ente) di ruoli di coordinamento, nell'ente locale si traduce anche in assunzione di responsabilità da un punto di

vista finanziario:

"Ho degli obiettivi da raggiungere e delle responsabilità. Responsabilità per esempio rispetto ai servizi, perché io sono un Assistente sociale, però nel ruolo sono RUP [Responsabile Unico del Procedimento] di tutti i servizi che gestisco, per un totale di 44 milioni di euro"

[P.O. di Servizio sociale comunale]

Rispetto al contenuto dell' "operatività", nei servizi sociali comunali le pratiche lavorative svolte dall'Assistente sociale specialista sembrano riguardare il lavoro programmatico, progettuale e valutativo sui servizi sociali:

"All'interno della mia posizione organizzativa ci sono degli Assistenti sociali che collaborano con me nella conduzione dell'area, che non fanno lavoro di base, non fanno il lavoro che si fa nei centri territoriali di servizio: concorrono alla redazione della programmazione, della progettazione dei servizi, fanno il monitoraggio di tutti i servizi che gestiamo, e sono tanti, perché gestiamo tutti i servizi del distretto socio-sanitario, quindi i servizi che scaturiscono da diverse programmazioni (328, PdZ, PAC, tutte le linee di finanziamento sulla disabilità gravissima, il PON-inclusione e tutto quello che deve generare). All'interno di queste grandi linee di programmazione esplicano un lavoro di coordinamento dei servizi, quindi si relazionano con i centri sociali, con le cooperative, con gli altri impiegati amministrativi che concorrono alla verifica dei requisiti degli enti che ci erogano servizi"

[P.O. di Servizio sociale comunale]

Ma tali funzioni sembrano riguardare esclusivamente gli uffici "di staff" delle varie P.O., in quanto

"Nei Centri Territoriali devo dire che non c'è questa differenza specialista/di base, diciamo che si lavora in maniera fluida su questo, però queste sono delle criticità ed è un campanello d'allarme, perché mentre in un primo momento si pensava di poter lavorare per avere la dirigenza tecnica, invece ora stiamo tornando indietro e ci dobbiamo difendere per mantenere quello che c'è"

[P.O. di Servizio sociale comunale]

Tuttavia, per quanto siano state individuate

funzioni programmatiche e gestionali di servizio sociale, che i presenti riconducono agli obiettivi formativi della laurea magistrale, non sembra esistere un rapporto biunivoco e vincolato tra il possesso del titolo di studio quadri/quinquennale di servizio sociale e l'espletamento di tali funzioni:

“Non è perché sei specialista che ti affidano compiti da una specialista. Oggi stiamo vivendo una fase particolare, di grande rischio, perché noi abbiamo le posizioni organizzative, gli incarichi di responsabilità. Ma in questa assegnazione degli incarichi adesso c'è un momento in cui potrebbe esserci addirittura uno scivolamento, nel senso di affidare questi incarichi di responsabilità a impiegati che non hanno il titolo di Assistente sociale, siamo in questa fase delicata. Qualcuno c'è già [...]. Si sta venendo a creare questa situazione, perché di fatto il contratto lo permette”

[P.O. di Servizio sociale comunale]

Nel libero consorzio comunale, le posizioni di coordinamento e dirigenziali prevedono il ruolo di capo-settore e di funzionario direttivo socio-assistenziale:

“il livello di accesso è il livello di istruttore direttivo socio-assistenziale. Poi nell'ambito del percorso di carriera all'interno dell'ente si arriva a funzionario direttivo, quindi con ruoli di dirigente. [...] Ci sono questi due livelli [di coordinamento e dirigenziali], ma alla base non c'è una differenziazione se sei specialista. Ad esempio la collega che si occupa dei servizi sociali con funzioni di direzione è un'Assistente sociale specialista. Ma prima era di base come lo ero pure

io, ma rientra all'interno del percorso di carriera nell'ente, né più né meno, non c'è questo riconoscimento, né la differenziazione”

[Dirigente di libero consorzio comunale]

“io sono in un ente in trasformazione, e al momento ho 4 capi servizio, che hanno competenze sia amministrative che tecniche. È normale che i capi servizio, per esempio, per tutto ciò che riguarda i contenziosi... solo io ho circa 20 mln di contenzioso da gestire, in più i debiti fuori bilancio, la dichiarazione dei debiti fuori bilancio... sono tutte procedure difficilissime che non possono essere acquisite nel percorso formativo, questo è poco ma sicuro. Ma le

stiamo acquisendo sul campo. La differenza rispetto a chi lavora [le colleghe all'interno dei servizi] certo, c'è. Però alla base, poi io esplico un altro ruolo, però c'è sempre quel background che ti ha supportato e che ti aiuta sicuramente”

[Dirigente di libero consorzio comunale]

In ambito sanitario, per quanto non ancora costituita, è prevista ormai da diversi anni l'Unità Operativa Complessa di Servizio Sociale, alla quale corrisponderà anche un riconoscimento contrattuale in tal senso. Tuttavia, a livello operativo esiste già da tempo la figura del Responsabile del Servizio sociale professionale, che pur non avendo uno specifico riconoscimento contrattuale, svolge funzioni programmatiche e organizzative in virtù di un ordine di servizio interno all'ente. Rispetto all'operatività, il ruolo dell'Assistente sociale specialista viene descritto come attinente all'organizzazione e alla formulazione di proposte progettuali:

“Quello che fa l'Assistente sociale specialista nella sanità attiene a tutto il percorso organizzativo, programmatico, di tutte le attività della direzione strategica. [...] Quindi il servizio sociale dell'ASP di Catania, nella figura del dirigente, concorre a tutta quella che è l'organizzazione, facendo parte di tutti i comitati istituiti dalla direzione strategica. Ad esempio... comitati consultivi: viene richiesta la presenza dell'Assistente sociale, ovviamente insieme a tutti gli altri dirigenti di tutte le aree. Questo l'Assistente sociale lo traduce con un percorso organizzativo con la sua azienda, ma anche, poi, con un collegamento con la base. Perché le indicazioni che dà la regione, dal punto di vista sociale, passano attraverso il servizio. Le colleghe [Assistenti sociali nei servizi] non possono essere fuori tempo, slegate dagli obiettivi della direzione. È un lavoro complicato”

[Responsabile Servizio sociale professionale – ASP]

e in merito al rapporto tra il lavoro di coordinamento e il lavoro professionale svolto nei servizi socio-sanitari aziendali, si specifica che *“Noi [Assistenti sociali] lavoriamo all'interno dei servizi in tutte le aree, trasversalmente (salute mentale, NPI,...). Le colleghe che sono nei servizi fanno*

un lavoro che è, ovviamente, anche di coordinamento, per carità, ... ma si portano il bagaglio di una professione che è assolutamente autonoma. Hanno un loro capo-servizio, inerente al servizio in cui sono allocate, e fanno riferimento anche al servizio sociale professionale, che si occupa di tutto quello che riguarda l'organizzazione... anche della mobilità. Cioè a me viene chiesto il parere anche per spostare una collega da un servizio all'altro. Se io non do parere favorevole, la collega non si sposta"

[Responsabile Servizio sociale professionale – ASP]

In ambito sanitario, sulla differenza tra il lavoro di responsabilità del servizio sociale aziendale e il lavoro dell'Assistente sociale nei servizi, emerge che

"Il primo, praticamente, si occupa della dimensione organizzativa, che è raggiungere gli obiettivi della direzione strategica. Anche le colleghe fanno questo, non è una differenza veramente di competenze, di competenze che poi sviluppi e di ruolo che poi vai a ricoprire, ma le colleghe sono capaci tanto quanto me. Però se sono allocate nei servizi di base hanno l'utenza, lavorano a progetti, lavorano al tribunale, ... Ma non organizzano, subiscono un'organizzazione dal loro capo-servizio, cosa che io non ho, perché non dipendo da un capo-servizio, dipendo dal direttore generale. Questa è la differenza in sanità"

[Responsabile Servizio sociale professionale – ASP]

Il Direttore dell'Ufficio Servizio Sociale per i Minorenni del Ministero della Giustizia, introduce l'ulteriore differenza tra Assistente sociale "specialista" (riconosciuto come tale non in virtù del possesso della laurea quadri/quinquennale, ma contrattualmente) e dirigente, che si pone anche al di sopra della dirigenza tecnica di servizio sociale:

"Per il livello a cui ci troviamo noi, dobbiamo fare riferimento a un altro livello ancora che è la dirigenza. Quindi poi ci sono Assistenti sociali già specialisti, che si ritrovano poi a fare il dirigente tecnico, sia che venga loro riconosciuto o meno [...]. Nel mio ufficio [...] tutti sono considerati specialisti, quindi non ho servizi sociali di base e speciali-

stici, sono tutti specialistici. Per l'amministrazione io non sono servizio sociale, neanche specialistico. Io sono il direttore del servizio, dove ci sono delle componenti tecniche: servizio sociale, pedagogia, psicologia, e componenti amministrative. Io sono il direttore di tutti"

[Direttore USSM – Ministero della Giustizia]

e al riguardo si specifica la peculiarità dei requisiti formativi richiesti per poter accedere alla posizione dirigenziale:

"La mia formazione è quella giuridica, tanto che per il mio concorso sono necessarie due lauree. Io ho una laurea in giurisprudenza e una in scienze politiche e questo mi ha aiutato tantissimo, è fondamentale nel mio lavoro. [...] Poi io, servizio sociale specialistico o addirittura super-specialistico/dirigente, ho sempre bisogno delle varie figure, perché io giornalmente faccio l'amministrativo, faccio le riunioni sindacali, faccio le riunioni di servizio, firmo le relazioni di carattere tecnico, dò le autorizzazioni, ... io ogni giorno faccio tutto questo e non sono nessuno di questi insieme, sono un po' di tutto. Ho bisogno [dei tecnici], però capisco. Ecco il direttore"

[Direttore USSM
Ministero della Giustizia]

L'assenza di una differenza tra Assistente sociale di base e specialista negli uffici del Ministero della Giustizia dal punto di vista della formazione, viene confermata anche nell'UEPE:

"Nel nostro Ministero non si è fatta una differenziazione tra l'Assistente sociale e l'Assistente sociale specialista, tant'è che gli stessi percorsi di riqualificazione non hanno tenuto conto di chi aveva la laurea specialistica o quella normale. Il processo di riqualificazione ha dato un 'tot' punteggio, sia che avevi la laurea specialistica o meno. [...] Di fatto, io sono un'Assistente sociale specialista, ho svolto l'Assistente sociale come tutte le colleghe seguendo casi, e da due anni ho una responsabilità della sede, e quindi capita un po' meno [il rapporto con l'utenza], perché svolgo anche altri ruoli di organizzazione del servizio, di gestione e quant'altro"

[Responsabile di sede UEPE
Ministero della Giustizia]

Nel privato sociale, il ruolo di presidente di cooperativa, per l'esercizio del quale non esiste alcun vincolo di legge, viene descritto come un lavoro di coordinamento dei servizi e delle risorse

umane (tra cui gli Assistenti sociali "di base"), che esercitano la professione all'interno dei vari servizi della cooperativa.

La differenziazione di funzioni tra Assistente sociale "di base" e specialista non sembra essere percepita da nessuno dei dirigenti/responsabili intervistati, con profilo formativo diverso da quello dell'Assistente sociale. Infatti, alla domanda "Lei è a conoscenza del profilo di Assistente sociale specialista, che si differenzia dall'Assistente sociale 'di base?'", le risposte sono state:

"L'Assistente sociale specialista è quella che tratta i casi e quindi è quella che firma le pratiche e le invia, e mantiene i contatti con gli enti esterni [...] Mentre l'altra no. Nel mio ufficio abbiamo tutte Assistenti sociali specialiste, quindi hanno tutte questa firma con l'esterno. Mi è capitato in qualche cooperativa che non erano ancora specialisti e non avevano la facoltà della firma con l'esterno, ma facevano tante relazioni interne sulle cose su cui lavoravano"

[Responsabile di Servizio sociale comunale]

"No, veramente no. Quando ho lavorato in Piemonte, negli anni '90, c'era una differenza tra Assistente sociale coordinatore e collaboratore, e l'Assistente sociale coordinatore si occupava del coordinamento di tutta l'area sociale. [...] Poi so che prima c'era solo il diploma per l'Assistente sociale, mentre da quando si è istituita la laurea c'è la differenza tra sezione A e B dell'albo, e nella sezione A si iscrivono gli Assistenti sociali con la laurea"

[Direttore di Distretto Sanitario]

"No [non è a conoscenza]. Credo che sia anche legata al fatto di permettere all'Assistente sociale di co-progettare o immaginare servizi. Abbiamo avuto dei tirocinanti che fanno la specialistica, quindi lo intuisco. Hanno voluto conoscere la programmazione di un'attività, la rendicontazione amministrativa, molte parti di attività che prima, quando avevamo avuto i tirocinanti Assistenti sociali, non rien-

travano nelle attività di tirocinio. Quindi immagino che la differenza sia anche nel non assistere solo il paziente, ma anche programmare e potenziare l'attività del servizio. [...] Lo deduco dalle richieste dei tirocinanti"

[Presidente di Coop. Sociale]

DIFFERENZE NEL LAVORO RISPETTO AL PRIMO LIVELLO/ESCLUSIVITÀ DELLE PRATICHE PROFESSIONALI

Per provare a caratterizzare più chiaramente la sfera di competenza dell'Assistente sociale specialista, mettendone in evidenza le peculiarità sul piano dell'esercizio professionale, è stato provocatoriamente chiesto alle Assistenti sociali partecipanti al *focus group* cosa accadrebbe nel servizio se non ci fosse l'Assistente sociale specialista, ed eventualmente quale altro profilo potrebbe svolgerne le funzioni, e con quali esiti. Inizialmente, all'unanimità i presenti hanno sostenuto che tale circostanza non può in alcun modo verificarsi, in quanto

"Si tratta di un lavoro che comunque richiede concretezza, delle specializzazioni, degli approfondimenti, sia che si vada ad esplicitare un ruolo più a carico di responsabilità nella gestione, ... Quello è, e quello deve essere"

[P.O. di Servizio sociale comunale]

"Se non ci fosse l'Assistente sociale specialista cosa ci sarebbe, l'Assistente sociale? Iscritta all'albo, come ci sono gli psicologi, come ci sono gli altri professionisti [...]. Non c'è un albo? Quindi già sei comunque posizionata per ricoprire quel ruolo, che non tutti possono ricoprire, perché c'è uno specifico"

[P.O. di Servizio sociale comunale]

"Gli esiti non sono discutibili, non ci sono esiti"

[Responsabile Servizio sociale professionale – ASP]

"Il servizio sociale è servizio sociale, c'è una facoltà, tre anni più due, è quello"

[Direttore USSM – Ministero della Giustizia]

Successivamente, si è riflettuto sulla differenza tra ciò che è auspicabile, per cui "non dovrebbe

verificarsi”, e ciò che invece, in alcuni contesti lavorativi, accade in modo sistematico.

Dunque, se nelle Aziende Sanitarie Provinciali fino ad oggi il ruolo di coordinamento del servizio sociale professionale è stato previsto da atti aziendali interni, con situazioni differenti nelle diverse ASP della stessa regione, per cui *“Potranno anche forse farne a meno, ma che venga sostituito da un'altra figura non ce la fanno, perché c'è uno specifico professionale che si è costruito”*

[Responsabile Servizio sociale professionale – ASP]

fin dall'inizio dell'incontro è emerso che laddove non esiste alcun vincolo di legge, spesso i ruoli apicali non vengono ricoperti da Assistenti sociali (con laurea quadri/quinquennale o meno)

“Io mi sento posizionata in quello che è previsto dall'ordinamento della professione di Assistente sociale specialista e ho avuto la fortuna, dopo anni e anni e anni che abbiamo inseguito questa strada, di poter arrivare a questo capolinea. Non del tutto, sono alla stazione precedente, perché per poter arrivare al capolinea dobbiamo arrivare alla dirigenza tecnica, non possiamo derogare su questa cosa. Perché così come ci sono le avvocature che sono condotte da avvocati, gli uffici tecnici con a capo ingegneri, invece nel servizio sociale non capisco perché ogni volta dobbiamo tradurre... [...] Perché non si può tradurre agli ingegneri, agli architetti o agli avvocati... dovremmo esserci noi”

[P.O. di Servizio sociale comunale]

Va segnalato, al riguardo, che negli ultimi anni si è osservato un incremento nell'attribuzione di funzioni di responsabilità nei servizi sociali comunali ad Assistenti sociali specialisti.

Tale situazione è ancora più marcata nel privato sociale per cui di fatto, nell'area catanese, la maggioranza dei presidenti di cooperative sociali e consorzi di cooperative provengono da percorsi formativi eterogenei, principalmente diversi da quello del servizio sociale. Al riguardo, la presidente della cooperativa sociale afferma:

“No, non si richiede [il titolo in servizio sociale],

però se c'è, aiuta [...] Per esempio, nella mia esperienza il discorso della selezione del personale è una cosa importantissima, delle persone che entrano in cooperativa per ricoprire un determinato servizio. Se tu non ne conosci le capacità e non metti la persona giusta al posto giusto, crolla un po' tutto. [...] Quindi se non c'era questa figura [Assistente sociale specialista], non lo so, probabilmente ci saremmo arrivati lo stesso, però hai un aiuto in più, hai delle competenze in più perché la cosa cammini bene, no?”

[Presidente di Coop. Sociale]

Dunque, si è constatato che

“tutti l'abbiamo sentita come una sorta di orgoglio professionale. Cioè, è una domanda che non dovrebbe esistere [...] Il punto è che [come nel privato sociale] anche nelle altre realtà 'chi c'è fa', però non dovrebbe essere così”

[Direttore USSM – Ministero della Giustizia]

Considerata la mancanza di consapevolezza sulle pratiche professionali gestionali dell'Assistente sociale specialista da parte degli intervistati con profili diversi, alla domanda *“In cosa differisce il suo lavoro dal lavoro di un Assistente sociale specialista?”*, le loro risposte sembrano riflettere gli aspetti peculiari delle organizzazioni di riferimento:

“Io ogni giorno non faccio altro che coordinare tutti i servizi. Molta parte del servizio sociale è impegnativo, perché abbiamo sempre a che fare con l'aspetto burocratico delle pratiche, dei contratti, degli stipendi...”

[Responsabile di Servizio sociale comunale]

“Differisce perché ci vuole una cultura di base per affrontare la gestione di una cooperativa sociale non indifferente, che è la parte legata agli statuti sociali, a come viene gestita attraverso la compagine sociale, come viene gestito il rapporto con gli enti pubblici, che non può essere soltanto una formazione legata al servizio sociale [...] C'è tutta una parte che riguarda la conoscenza delle norme per partecipare alle gare, come funziona una cooperativa sociale,...

[Presidente di Coop. Sociale]

Tuttavia, alla domanda: *“Pensa che il suo ruolo potrebbe essere ricoperto da un’Assistente sociale specialista?”*, le risposte sono state:

“Al livello aziendale sicuramente sì. Ma al livello distrettuale, di fatto, si deve considerare che nel nostro distretto ci sono ormai pochi Assistenti sociali, quindi dal punto di vista del coordinamento del servizio sociale... lo può fare fino a un certo punto, non saprei”

[Direttore di Distretto Sanitario]

Credo di sì, sì. Ma credo, non lo so, io non conosco i programmi di formazione, mi piacerebbe leggerli. Se poi, di fatto, è una formazione che guarda a 360 gradi il nostro lavoro della cooperativa, sì. Non conosco il programma di studio che loro fanno, quindi non lo so. [...] La gestione di un’impresa sociale ha delle regole, che sono normate da leggi e da statuti”

[Presidente di Coop. Sociale]

“Lo potrebbe fare, nei comuni piccoli lo fanno, perché lì fanno tutto. Certo, il mio lavoro è un po’ più complesso, perché io non mi occupo solo... cioè io coordino il servizio, mi occupo di contabilità, di progettazione,... E’ un po’ più complesso, ma non che loro non possano essere in grado di farlo, assolutamente. Sono due cose diverse. [...] E’ un lavoro molto grosso e dico, loro con l’esperienza potrebbero impararlo”

[Responsabile di Servizio sociale comunale]

Al riguardo, si evidenzia la peculiarità del processo di presa in carico, come pratica professionale di esclusiva competenza dell’Assistente sociale:

“Io il loro lavoro non lo posso fare sicuramente, non ho le loro competenze. Ma loro il mio, con un po’ di esperienza, lo potrebbero fare sicuramente”

[Responsabile di Servizio sociale comunale]

COMPETENZE ESERCITATE / RICHIESTE

Riguardo al tema delle competenze, non sembrano emergere particolari differenze tra i diversi ambiti lavorativi sulle competenze ritenute indispensabili per un adeguato esercizio

della professione di Assistente sociale specialista.

Negli enti locali, all’unanimità si evidenziano le competenze amministrative e contabili/finanziarie

“Vanno dalle competenze amministrative – perché le dobbiamo conoscere le cose, siamo responsabili di servizio, quindi le indicazioni le dobbiamo dare noi – quindi procedure da seguire per gli affidamenti, per i contratti, per i capitolati che si devono redigere, per i bandi di gara, alla programmazione generale e alle procedure di rendicontazione, che sono complesse e variano da un servizio all’altro”

[P.O. di Servizio sociale comunale]

“La capacità di barcamenarsi velocemente fra mille questioni di natura contabile, finanziaria, perché quando arriva una fattura tu lo devi capire se è a norma o meno, cosa si nasconde tra le righe, cosa stai pagando in più che non dovresti pagare. [...] Nel ruolo di responsabile di P.O. è chiaro che tu hai il gruppo di lavoro, dal ragioniere agli amministrativi, tutto quello che ti serve per potere fare. Ma ne rispondi tu, quindi le devi padroneggiare, altrimenti o firmi cose di cui non capisci nulla, e nella migliore delle ipotesi te ne vai in galera o davanti alla corte dei conti, o finisci sul giornale”

[P.O. di Servizio sociale comunale]

Emerge, da parte di tutti i partecipanti al *focus group*, la rilevanza del background formativo e delle competenze tecniche del servizio sociale, ritenute *“il valore aggiunto a tutto quello che faccio”* Diversi sono i casi in cui si è richiamato lo *“specifico professionale”* dell’Assistente sociale:

“le competenze (amministrative, contabili) si devono coniugare con le competenze tecniche, perché non ce lo dobbiamo mai scordare, questo lo dico sempre ai colleghi che lavorano con me, ai tirocinanti che vengono, la matrice nostra è quella del servizio sociale. Quindi questo noi non lo possiamo perdere, perché tutto quello che facciamo è a partire da quella matrice, diamo il valore aggiunto a tutte le competenze che compiamo”

[P.O. di Servizio sociale comunale]

“Di fatto, nei servizi sociali c’è qualcosa secondo me

in più rispetto alle altre professioni, nell'Assistente sociale in genere. Vuoi perché c'è questa vocazione alla comprensione dei problemi dei cittadini... Per me, ad esempio, chiudere una scuola perché non abbiamo le risorse economiche non è una cosa facile, non è una cosa che faccio tranquillamente mettere una firma, come farebbe un altro professionista. Io mi calo dentro, cerco di vedere. Di fatto metto in moto gli stessi meccanismi dell'Assistente sociale di base che sono il mio... diciamo il mio percorso vocazionale. [...] Cioè quella mission mi rimane dentro, è un taglio, il taglio è quello"

[Dirigente di libero consorzio comunale]

Si evidenziano, inoltre, le competenze relazionali connesse non tanto al rapporto con l'utenza, quanto soprattutto alla gestione del personale da un lato ("*l'autorevolezza, il saper ascoltare,...*") e ai rapporti con la struttura organizzativa e gerarchica aziendale, dall'altro. "*Tu non puoi fare questo tipo di lavoro se non hai competenze relazionali. Non rispetto all'utenza, ma rispetto a un sistema di governo che ti sta alle spalle. Perché la competenza che viene richiesta all'Assistente sociale in sanità è questa cerniera, un lavoro estremamente faticoso che deve cercare i cavilli, le strade piccole da poter percorrere tra la direzione strategica e l'utente. Devi fare passare, rispetto alle richieste dell'utenza, delle cose alla tua direzione strategica che poi va a pianificare nella programmazione. Quindi la competenza relazionale nel mio ambito è fondamentale"*

[Responsabile Servizio sociale professionale – ASP]

"La competenza amministrativa è fondamentale nel senso di comprensione, cioè capire e saper leggere tutto. Però noi siamo facilmente coadiuvati da affari legali, l'economico/finanziario. Per tutto quello che io vado a fare, poi sono coadiuvata da queste figure con cui poi lavoro insieme. Se, per esempio, faccio un progetto, è il servizio qualità che mi aiuta a valutare i parametri con cui presentarlo, ma non è quello specifico che è richiesto a me. Io faccio formazione, ma a latere ho l'ufficio formazione che si occupa dell'accreditamento, non è che posso farlo io. Io poi metto assieme tutte queste cose, non lo sa fare nessuno.

Tanto è vero che le procedure che abbiamo fatto con tutti gli altri professionisti sono sempre coordinate da noi, per questa capacità relazionale di mettere insieme tutti i professionisti e tentare di raggiungere un obiettivo comune. Gli altri professionisti fanno fatica a fare questo. E noi gli obiettivi li raggiungiamo quando siamo tutti insieme, perché noi da soli dove andiamo? A livello di base sì, ti metti là, hai la tua utenza... è più facile. Ma dal punto di vista della dirigenza non puoi pensare di lavorare da solo, è impensabile"

[Responsabile Servizio sociale professionale – ASP]

Sul tema delle competenze emerge una comunanza di opinioni tra gli Assistenti sociali specialisti che hanno partecipato al *focus group* e i responsabili intervistati, con diverso profilo professionale. Questi ultimi, infatti, ritengono che le competenze più importanti riguardino

"competenze amministrative, dal punto di vista legale... perché è un periodo di nuove procedure per gli appalti, di procedure amministrative sui vari atti amministrativi,... tutta la parte burocratica che è la importante sicuramente. Ci vogliono le competenze anche da un punto di vista programmatico, questo è un altro punto importante. Se non ci sono cerchiamo di integrare, ma sono competenze molto importanti. E poi un'altra cosa molto importante nel nostro ruolo sono le competenze relazionali"

[Responsabile di Servizio sociale comunale]

"Intanto deve avere una buona conoscenza normativa, conoscere tutte le regole che tengono unita una cooperativa sociale, quindi una conoscenza delle norme: questo è il primo elemento. La seconda, avere una formazione non dogmatica. Io credo che il presidente di una cooperativa sociale debba essere un educatore, uno psicologo o un Assistente sociale, perché non siamo un'impresa nel vero senso della parola. Io ho visto imprese sociali gestite da non educatori ma da imprenditori, e mi rendo conto come vengono gestite. Cioè l'obiettivo, anche se siamo delle onlus, è semplicemente lucrativo. Chi gestisce un'impresa sociale non può avere quell'obiettivo. Questo forse lo metterei come primo elemento, non come secondo. Il secondo è la conoscenza delle norme,

il terzo è una vision dei problemi sociali a 360 gradi, cioè non restare dietro i servizi che attualmente ci sono nel mercato, ma una capacità di intercettare le esigenze dei territori e rispondere con servizi innovativi che vengono legati ai problemi sociali e ai tempi in cui viviamo [...]. E questo secondo me è il terzo elemento importante. Questi tre elementi messi insieme, secondo me fanno un buon imprenditore sociale"

[Presidente di Coop. Sociale]

"La prima è sicuramente la professionalità, poi secondo me la capacità di ascolto e terzo, ovviamente, tutte le competenze organizzative"

[Direttore di Distretto Sanitario]

Sulle modalità di acquisizione di tali competenze, gli Assistenti sociali attribuiscono concordemente rilevanza non tanto alle predisposizioni personali, quanto piuttosto alla formazione universitaria e all'esperienza lavorativa, ritenuta essenziale.

"Io ho difficoltà a scindere le due cose, perché alla base... mi aiuta tutto, quello che ho appreso a livello formativo, ma anche quello che ho fatto. Poi non è detto che la formazione sia solo quella didattica o accademica, la formazione la fai in svariati modi, intanto partendo dall'esperienza. Per esempio per me l'esperienza nel privato sociale è stata basilare, perché [...] nel privato sociale è più semplice poter interagire con l'utenza, poter creare servizi, proporre alla p.a. [...] Io penso che tutto aiuti nel nostro percorso. E questo ti fa acquisire assertività, autorevolezza, la conoscenza del territorio, che è importantissima. Il creare alleanze con servizi sociali strategici... Tutto questo ti aiuta, per noi è formazione, e si acquisisce sul campo"

[Dirigente di libero consorzio comunale]

E anche rispetto alle modalità di acquisizione delle competenze, i dirigenti/responsabili con altri profili formativi concordano con le opinioni espresse dagli Assistenti sociali. Evidenziano, però, anche la rilevanza delle predisposizioni personali:

"Tutte e tre le cose. Perché ci vuole una base di studio sicuramente. Io, laureata in economia e commercio,

avevo anche altre competenze, poi ho dovuto studiare, e poi sulle competenze relazionali si deve anche avere la capacità di riuscirci, non è facile. Ci sono delle persone con cui mi devo rapportare, che non hanno questa predisposizione. Quando ci sono delle persone che hanno le competenze sulle cose da fare, ma nel rapporto con gli altri non hanno questa forma di... ad esempio saper utilizzare l'empatia con l'impiegato, crolla tutto. Il rapporto con l'impiegato è un aspetto importante"

[Responsabile di Servizio sociale comunale]

"Intanto credo che la componente di 'formazione di vita', cioè la famiglia, l'ambiente in cui si è cresciuti, sia essenziale. Per quanto riguarda, nello specifico, le varie competenze... certamente l'esperienza lavorativa aiuta. Poi io non so se attualmente ci sono dei corsi di studio in cui si apprendono anche queste cose"

[Direttore di Distretto Sanitario]

Riguardo all'opportunità, da parte dell'Assistente sociale specialista, di intervenire sull'organizzazione del lavoro, non si è ritenuto opportuno porre la questione, per via dei tempi dell'incontro, prolungatisi oltre le attese. D'altra parte, in diverse circostanze la funzione di "organizzazione del lavoro" è emersa come funzione specifica dell'Assistente sociale specialista, svolta in virtù del ruolo ricoperto.

Da parte dei dirigenti/responsabili con altri profili formativi, in merito alla possibilità di "concordare con un Assistente sociale specialista l'organizzazione del servizio", è emerso che "Questo lo facciamo sempre. Certo, abbiamo i regolamenti per i servizi, ma sicuramente possiamo anche decidere se farli, facciamo anche l'assegnazione degli incarichi,... Negli ultimi anni sono arrivate tante misure: i PAC, il SIA, ma siamo sempre le stesse persone che ce ne occupiamo, e quindi ci troviamo anche a rivedere le competenze. Da trent'anni abbiamo fatto sempre così, c'è questo rapporto di collaborazione"

[Responsabile di Servizio sociale comunale]

"L'organizzazione del distretto, no. Solo per casi specifici, che riguardano l'attività dei consultori familiari. Questo sì, perché non è che noi siamo 'tuttologi', e ci confrontiamo. Però delle problematiche che

riguardano l'attività dell'area materno-infantile: rapporti con il Tribunale per i Minorenni,... tutto questo certamente si"

[Direttore di Distretto Sanitario]

"Con 'X' [l'Assistente sociale della cooperativa] si, molto. La mia collaborazione rispetto a questo è prevalentemente con 'X', che lavora molto sul campo [...]. Però è chiaro che nel contatto diretto con le Assistenti sociali ordinarie il rapporto è... capisco che c'è molta differenza tra 'X' e chi, per esempio, lavora in un ufficio pubblico, che ha una concezione, una formazione, magari un bagaglio di un'esperienza molto più tradizionale nello svolgimento del ruolo"

[Presidente di Coop. Sociale]

Riguardo ai suggerimenti per **migliorare la professionalità dell'Assistente sociale specialista**, con riferimento sia al percorso di studi universitario che alla formazione continua, l'attenzione si è concentrata principalmente sul contesto universitario. Probabilmente ciò è da attribuire sia all'interlocutore diretto, referente dell'Università (che al riguardo ha comunque evidenziato uno specifico mandato da parte del Consiglio Regionale dell'Ordine degli Assistenti sociali), sia – per gli Assistenti sociali che hanno partecipato al *focus group* – alla sede in cui si è svolto l'incontro. Inoltre, la riflessione è stata spesso avviata a partire dall'esperienza personale dei partecipanti, che nella maggioranza dei casi sono in possesso della laurea quadriennale sperimentale in Servizio sociale attivata a Trieste tra la fine degli anni '90 e l'inizio del decennio scorso, in pochi casi hanno conseguito la laurea specialista (classe 57/S) nell'ateneo di Catania circa dieci anni fa, in qualche caso sono non hanno conseguito il titolo di studi quadri/quinquennale.

I presenti hanno rilevato che

"Dopo la specialistica, io avrei dovuto continuare ad avere il contatto con la persona, fare l'analisi dei bisogni, prevedere delle schede progettuali, ma se da questo devo andare a capire cosa è importante nel mio territorio, come mi devo proporre, come devo

programmare rispetto alla lettura di un budget, rispetto all'organizzazione delle varie professionalità, non solo servizio sociale ma anche amministrativo, è chiaro che tutte queste cose nel mio bagaglio formativo universitario non le ho. Non so, questo per quanto riguarda la mia formazione come ente locale, no? La rendicontazione, che oggi è pane quotidiano..."

[Responsabile di Servizio sociale comunale]

"Ho dovuto fare due corsi per l'utilizzo dei fondi strutturali, o sulla rendicontazione, o sulle politiche nazionali, una lettura trasversale io me la sono fatta da me. Ma l'università non mi ha dato né lo strumento per conoscere queste politiche, né lo strumento per promuoverle. Queste cose ce le siamo fatte a parte. Ci siamo fatti mesi e mesi di progettazione, programmazione, fondi europei, appalti,... io ho attinto da mille altre risorse. [...]"

[Responsabile di Servizio sociale comunale]

"Anche se vuoi fare l'affidamento dei servizi... perché l'affidamento dei servizi lo deve fare un avvocato, lo deve fare. Sulla valutazione del progetto tecnico la formazione universitaria ti dà gli strumenti, come valutazione, ma su tutto il resto? È normale che ti devi affidare a un tecnico, a un amministrativo?"

[Responsabile di Servizio sociale comunale]

"Manca tutto questo che secondo me è fondamentale, l'elaborazione dei bilanci, e anche la gestione del personale. Da una parte c'è la nostra mission che è saper comprendere, capire, cercare di organizzare, in queste cose siamo bravissime. Però, per esempio, l'elaborazione degli obiettivi che bisogna raggiungere, le performances come valutarle,... tutta questa parte non viene assolutamente trattata, e ci troviamo impreparati, ma alla stessa maniera degli altri corsi di laurea, perché non è che il laureato in economia riesce meglio di me... alla fine cerchiamo di raggiungere gli obiettivi alla stessa maniera, però devo dire che, secondo me, questo aspetto andrebbe curato. [...]"

L'Assistente sociale di primo livello deve avere tutte queste caratteristiche per poter arrivare al ruolo di dirigente, nel senso che deve avere autorevolezza, deve saper dirigere, coordinare, avviare servizi,

nuovi servizi, ecc. Perché di fatto tutto questo è insito nella professione, perché o si occupa di un servizio, o si occupa di un'intera comunità o si occupa di un sistema di coordinamento di servizi, io penso che poi l'impronta e i canoni cui deve fare riferimento siano uguali, anche se vengono poi espletati in modo diverso"

[Dirigente di libero consorzio comunale]

"Quello che secondo me potrebbe essere messo a fuoco un po' meglio nella formazione didattica universitaria è tutto quello legato alla gestione amministrativa, la conoscenza dei percorsi di gestione amministrativa. Secondo me potrebbe essere una chiave per comprendere meglio. Per carità, ognuno svolgerà il proprio ruolo, ci sarà l'amministrativo che svolgerà il lavoro amministrativo, però è una materia in evoluzione, delle basi su cui poggiare, almeno per quanto mi riguarda me lo sono costruita da sola"

[Dirigente di libero consorzio comunale]

"[all'università] manca un collegamento più concreto col mondo del lavoro e dei servizi [...]. Non puoi formare i ragazzi pensando di dare tutte le informazioni possibili, ma gli devi dare la capacità di saper leggere i contesti, e quindi di saper adeguare un pensiero nuovo a bisogni vecchi. [...] Gli strumenti che l'università fornisce sono corretti, ma sono slegati dalla realtà in cui tu ti devi calare per dare una risposta, e la risposta non è confezionata, non ce l'hai. Anche attraverso tutto questo ai ragazzi puoi fornire degli strumenti. Gli fai vedere come si può fare a leggere qualcosa o a erogare un servizio, anche a costo zero"

[Responsabile Servizio sociale professionale – ASP]

"A me dicono che devo raggiungere gli obiettivi del direttore generale. Quindi i piani attuativi, rendicontazione, tutte queste cose per me sono pane quotidiano... [...] nella realtà dei fatti non è che c'è questa differenza [con l'Assistente sociale "di base"], ma almeno per quello che viene richiesto nel settore nostro, hai voglia che c'è! Di base, nella formazione no, perché io ho fatto l'Assistente sociale. Quello che viene richiesto all'Assistente sociale specialista oggi, per certi versi non c'entra

niente. Addirittura qui parliamo di risorse e servizi da creare, cioè ti chiedono: 'tu devi darmi questo servizio, non ci sono soldi, vedi un pò tu'. Quindi entri in una dimensione nella quale metti in rete le persone, fai... lavori col privato, cioè tutto un mondo... E anche in equilibrio con l'aspetto economico: ti danno dei mandati, ma senza oneri aggiuntivi per l'azienda... E questo è un ambito che nella formazione, concordo assolutamente con la collega, noi non abbiamo"

[Responsabile di Servizio sociale aziendale – ASP]

Dunque

"il servizio sociale specialistico deve capire un po' di tutte queste cose, perché purtroppo abbiamo questo handicap di base per cui la nostra professione è a cavallo tra tutte le altre"

[Direttore USSM – Ministero della Giustizia]

Emerge, inoltre, l'esigenza di "specializzazioni" riguardanti i diversi contesti organizzativi di riferimento:

"Se dobbiamo tornare su questo elemento tecnico, sul ruolo dell'Assistente sociale specialista, non possiamo prescindere dalla diversità degli ambiti. Perché a seconda che si lavori nell'ASP, o negli ee.ll., o al Ministero della Giustizia, o in altri ambiti pubblici o nel privato, è come se questo ruolo si coniugasse in maniera diversa. Non so... penso che succeda anche alle altre professioni, un avvocato civilista non è la stessa cosa di un penalista. E per questo credo che probabilmente, nella fase di formazione dell'Assistente sociale specialista, non so se è il caso di cominciare a prevedere dei moduli che un pochino approfondiscano le competenze nei diversi ambiti. Perché va da sé che l'Assistente sociale di base, la triennale, è più formata rispetto al colloquio con l'utente, alle conoscenze... e lì non ci piove, può essere uniforme la formazione. Però un Assistente sociale specialista che lavora in un comune nel quale è riconosciuta e ha funzione di P.O. [...] io fatico ogni giorno a mantenere un livello, perché sono costretta a prendere strumenti, ad acquisire bagagli che non ho alle mie spalle, c'è poco da fare"

[Responsabile di Servizio sociale comunale]

Rimane essenziale il richiamo alla formazione di base dell'Assistente sociale, su cui vi è consenso da parte di tutti i partecipanti al *focus group*

"Mi è venuto da pensare alla formazione iniziale che ho avuto io. Abbiamo avuto la fortuna di uscire da un'ottima scuola di servizio sociale. Le competenze richieste, diverse da quelle strettamente etichettate come "tecniche", sono competenze in evoluzione, non sono le competenze che abbiamo avuto 33/34 anni fa, perché tutto il mondo è cambiato: l'assetto normativo, la legislazione, l'impostazione... Però la scuola (di servizio sociale) ci ha dato la capacità, gli strumenti per poter... la curiosità, la voglia di saper studiare: saper leggere tra le righe di una legge. E questo è quello che ci è rimasto addosso, perché certo, non abbiamo studiato tutto quello che c'è stato dopo, 328, l'anti-corruzione, la trasparenza, la tutela della privacy, tutte le programmazioni europee, certamente tutte queste cose non le sapevamo. Però se abbiamo avuto la capacità di restare comunque in piedi, è perché abbiamo avuto quella capacità di sapere andare avanti. Quindi forse, se l'università ti sapesse trasmettere questo... non ti può dare il sapere confezionato per i prossimi 50 anni, non lo sapremo come sarà il mondo, cosa succederà, cosa sarà stravolto. Forse non esisterà più il welfare"

[Responsabile di P.O. comunale]

e complessivamente, si avverte la necessità di una maggiore vicinanza dell'Università al mondo dei servizi, che scaturisce dalla necessità di un confronto, di un dialogo sui temi attuali e di un maggiore supporto formativo:

Oggi chiederei [all'università] di essere più vicina alla professionista rispetto alle sfide che si trova ad affrontare, più aderente alla realtà"

[Responsabile di Servizio sociale comunale]

In qualche caso, sono state individuate anche tematiche ritenute più adatte a corsi di aggiornamento professionale

"Il codice dei contratti, tutto l'argomento dell'anti-corruzione, o l'argomento della privacy. Sono tre pi-

lastri che oggi sono essenziali"

[Responsabile di Servizio sociale comunale]

Al riguardo, i dirigenti/responsabili di servizi con profilo diverso da quello dell'Assistente sociale, evidenziano

"Il confronto. L'esperienza del distretto, anche se molto faticosa, è stata un'esperienza molto importante, perché ha permesso di lavorare in équipe, ha permesso di crescere. E quest'esperienza di lavorare in équipe, con diversi colleghi anche di altri enti, [...] è un momento molto, molto importante di crescita, veramente positiva. Il confronto con gli altri aiuta a crescere, perché si esce fuori dalla propria realtà che comunque è più piccola, e ci si confronta"

[Responsabile di Servizio sociale comunale]

"La formazione curriculare che viene fatta nelle università è importantissima. La possibilità che le persone che fanno questo tipo di percorso scolastico abbiano la possibilità di inserirsi molto di più nella... fare tirocinio sul campo. [...] Io sono convinto che l'attività amministrativa e l'attività educativa sono legate. Forse sono io, questa è la nostra impronta, io lavoro anche in una comunità [...], continuo ad andare lì. Io credo che le due cose siano legate, e vorrei che anche quello, per la mia vision, fosse legato. Se io voglio progettare e non capisco cosa c'è dentro un territorio, cosa progetto? Io voglio fare integrazione sul territorio con i minori stranieri non accompagnati, ok. Ma conosco i loro vissuti? Conosco il loro mondo? Conosco i problemi? Invece quando sono arrivati qua, [i tirocinanti] erano molto freddi rispetto a questo"

[Presidente Coop. Sociale]

"Lavoro sul campo e un piano di studi che preveda un'interazione molto più forte con le imprese sociali. questo sicuramente, male non fa"

[Presidente Coop. Sociale]

"Io insisto molto sulla persona. Chiaramente molte cose, se c'è la disponibilità, se c'è la motivazione, allora i corsi possono essere utili, altrimenti non servono a niente"

[Direttore di Distretto Sanitario]



RIFLESSIONI CONCLUSIVE

L'esperienza realizzata ha consentito l'emergere di un'eterogeneità di criteri nell'individuazione della figura dell'Assistente sociale specialista, e dunque una diversità nell'individuazione della sua sfera di competenza, principalmente per via delle differenti "fonti" che ne legittimano l'attribuzione. Se, infatti, il contratto del comparto afferente al Ministero della Giustizia non prevede l'attribuzione di alcun ruolo "di base", in quanto gli Assistenti sociali che nel servizio svolgono l'attività a contatto con l'utenza (tra cui principalmente la presa in carico), vengono assunti con qualifica di "Funzionario Assistente sociale" a prescindere dal possesso del titolo di quadri/quinquennale, negli altri ambiti lavorativi l'attributo "specialista" viene inteso come riferito principalmente al contenuto dell'attività svolta (di programmazione e coordinamento), sulla cui attribuzione, ad oggi, non sembra comunque aver inciso la differenziazione del percorso di studio universitario. Nel comparto della giustizia, inoltre, si rileva un ulteriore livello in cui le funzioni di programmazione/coordinamento vengono svolte da un livello definito "super-specialistico", per il quale – quantomeno in passato – oltre al titolo di studio in servizio sociale si richiedeva il possesso di due

lauree di ambito giuridico/sociale.

Al di là del livello contrattuale e della peculiarità degli uffici del Ministero della Giustizia, in tutti gli altri ambiti lavorativi la sfera di competenza dell'Assistente sociale specialista sembra configurarsi in modo piuttosto omogeneo. A conferma di ciò, si evidenzia la rilevanza dell'opinione condivisa riguardo alle competenze ritenute essenziali per un adeguato svolgimento del ruolo, rinforzata dall'analogo punto di vista di chi svolge il medesimo ruolo, pur con un background formativo diverso.

È utile rilevare, inoltre, la mancata conoscenza tra Assistente sociale "di base" e specialista da parte di chi, pur confrontandosi frequentemente con gli Assistenti sociali nel proprio lavoro, ha un profilo professionale differente.

Gli esiti della ricerca offrono interessanti spunti sui fabbisogni formativi, rispetto ai quali i percorsi universitari e gli attori che curano la programmazione e la realizzazione di corsi di aggiornamento professionale dovrebbero interrogarsi, auspicabilmente anche attraverso un maggiore dialogo con i contesti organizzativi che richiedono lo svolgimento di funzioni programmatiche/di coordinamento, riconducibili al profilo dell'Assistente sociale specialista.

Report Messina

Dott.ssa Laura Armeli

Università di Messina

Il rapporto presenta i risultati dell'attività di ricerca qualitativa svolta a Messina nell'ambito del progetto di ricerca *Profili professionali ed esperienze formative degli assistenti sociali specialisti in Sicilia*, promossa dall'Ordine Professionale degli Assistenti sociali della Regione Sicilia.

Questa fase d'indagine, svoltasi nel mese di maggio e giugno 2017, ha previsto la realizzazione di tre focus group, uno per ogni provincia oggetto d'indagine, ossia, Messina, Palermo e Catania e, sempre nelle tre province di tre interviste in profondità a dirigenti. Il gruppo target individuato per il focus è costituito da assistenti sociali specialisti con almeno due anni di servizio, impegnati in attività di coordinamento o direzione, laddove, ciò è previsto per la loro figura professionale. I servizi individuati tanto per il focus che per le interviste sono: ASP, aziende ospedaliere, USSM, UEPE, enti locali, prefettura e privato sociale.

Obiettivo dei focus e delle interviste è approfondire le tematiche inerenti alle pratiche professionali degli assistenti sociali specialisti e le competenze indispensabili ad un adeguato esercizio della professione. Le dimensioni indagate attengono alle seguenti sfere:

- pratiche professionali;
- differenze tra la professione di assistente sociale specialista e quella dell'assistente sociale di base;
- tipologia di competenze.

I partecipanti al focus sono stati reclutati attraverso un campionamento di tipo non probabilistico a scelta ragionata, ciò ha permesso di coinvolgere testimoni privilegiati scelti nei contesti più significativi rispetto sia al target-group sia ai temi oggetto della ricerca. Si tratta di 8 assistenti sociali specialisti, 7 donne e un uomo.

Il focus group è stato realizzato presso la sede del Dipartimento universitario COSPECS di Messina, in una sala riunioni, un ambiente accogliente e informale in modo che fosse assicurata la maggiore disponibilità alla discussione. L'orario dell'incontro è stato scelto con attenzione e previa consultazione degli stessi partecipanti, in modo da consentire una facile partecipazione da parte di tutti; l'incontro si è svolto dalle ore 10:00 alle 12:00 di giorno 30 maggio 2017.

I partecipanti sono stati chiamati a compilare una breve scheda informativa con inclusa liberatoria. La realizzazione del focus group ha visto impegnata chi scrive nella gestione della discussione in qualità di conduttrice/moderatrice e una collaboratrice volontaria come osservatore. Nel corso dell'incontro i partecipanti sono stati invitati ad esprimere le proprie opinioni sui temi proposti attraverso quesiti verbali.

Il gruppo dei partecipanti al focus era composto da 8 partecipanti, 7 femmine e 1 maschio, l'età media è di 51,5 anni. Si tratta di assistenti sociali specialisti, iscritti all'albo A, in cinque hanno una formazione universitaria magistrale, di cui tre hanno conseguito Laurea magistrale in Servizio sociale e due hanno la laurea magistrale in altre discipline. Più della metà presta il proprio servizio presso strutture del settore pubblico, mentre la parte restante lavora nel settore del privato sociale.

Il campione per le interviste in profondità è stato individuato tra i dirigenti dei servizi oggetto d'indagine. Si tratta di tre testimoni privilegiati, due dei quali appartenenti al settore pubblico e uno al settore del privato sociale, due uomini e una donna con formazione universitaria magistrale. Un dirigente è laureato in giurisprudenza, uno in psicologia e uno ha una doppia formazione, diploma in servizio sociale e laurea in sociologia. L'età media è 54 anni. Le interviste sono state realizzate presso le sedi di lavoro degli intervistati, si è fatto ricorso alla registrazione del dialogo e come i partecipanti al focus, gli intervistati sono stati invitati alla compilazione della scheda informativa con inclusa liberatoria.

Il report è strutturato in due parti, la prima riguarda la restituzione del focus group, la seconda ha ad oggetto l'analisi delle interviste, entrambe sono organizzate secondo le tre dimensioni indagate.

Il presente lavoro, fornisce il contributo della realtà indagata a Messina, all'interno di una ricerca comparativa che mira ad analizzare tre realtà: Messina, appunto, Catania e Palermo. L'indagine per la sua struttura intrinsecamente comparativa, solo nella formulazione finale fornirà dati significativi completi, il risultato del presente report va letto secondo tale prospettiva, dunque, come dato parziale.

Nell'indagine, l'approfondimento qualitativo, attraverso report e interviste in profondità segue la realizzazione di un'analisi quantitativa che ha visto la somministrazione di un questionario online agli assistenti sociali specialisti iscritti all'albo regionale, allo scopo di rilevare le informazioni relative al percorso di studi, all'esperienza di formazione continua e alla sfera lavorativa. L'analisi dei percorsi d'istruzione e formazione degli iscritti all'albo A, ha significato confrontarsi con percorsi d'istruzione non completamente omogenei. Com'è noto, il perseguimento dello specifico titolo d'istruzione specialistico non è l'unico requisito per l'iscrizione all'albo A, a questo si aggiunge il riconoscimento di un certo tipo di professionalità. Tra i partecipanti al focus una minoranza ha conseguito il titolo professionale specialistico e quindi, ha avuto un'esperienza diretta del corso di laurea specialistica.

RESTITUZIONE DEL FOCUS GROUP

1. *Pratiche professionali e sfere di competenza*

Per ciò che attiene le pratiche professionali e la sfera di competenza, bisogna dire nella definizione del lavoro di assistente sociale specialista emergono alcuni tratti comuni e delle differenze riconducibili alla diversità tra settore pubblico e privato e alle specificità dei servizi presso i quali si esercita il proprio lavoro. La professione di assistente sociale specialista è descritta come una professione da un lato segna-

tamente operativa e dall'altro di programmazione. Il lavoro sul caso singolo e la gestione del processo di aiuto rappresentano quell'aspetto operativo della professione in cui, l'assistente sociale si trova a diretto contatto con la persona, con la cosiddetta utenza. Emerge immediatamente come ad una domanda circa la professione di assistente sociale specialista, la risposta si riferisca alla professione in generale e non in modo specifico alle funzioni di assistente sociale specialista.

La parola impiegata più di frequente in questa parte della discussione è "risorsa", si parla di risorse riferendosi tanto a quelle professionali, anche istituzionali, quanto a quelle economiche. Si avverte la responsabilità dell'impiego delle risorse "noi abbiamo delle risorse normative e comunque istituzionali, ma anche dei vincoli per cui dobbiamo stare molto attenti, individuare il problema bene, appunto, calibrare le risorse" (C.R. - USSM). Le risorse sono anche quelle personali dell'utenza per cui come assistenti sociali specialisti si è "attivatori di risorse, bisogna anche in qualche modo fornire strumenti alle persone con cui si lavora ... per risolvere o comunque affrontare in maniera diversa le problematiche che presentano (B.N.-privato sociale). Le risorse da mobilitare sono di carattere personale, istituzionale ma anche del privato sociale. Nella "relazione d'aiuto ... si tratta di potenziare, di mobilitare risorse, vuoi a livello istituzionale o spesso anche sulla persona stessa o sul privato sociale. Si tratta semplicemente, almeno quello che ho fatto io, di mobilitare le risorse, di far prendere consapevolezza delle proprie potenzialità (T.V.- ente locale).

Le risorse sono anche quelle economiche, il più delle volte insufficienti, dunque, bisogna improvvisarsi: "inventori di risorse ... abbiamo poche risorse a disposizione, a volte ci troviamo a inventarci le risorse con lungimiranza. Di fronte alla mancanza di risorse istituzionali si prova, ci si barcamena e si trovano nel privato le risorse" (N.F.- ASP).

Chi esercita la professione nel settore privato e svolge un lavoro di programmazione, non trova facile trovare confini professionali netti e defi-

nizioni: “se penso al mio lavoro di assistente sociale, intanto penso alla difficoltà di definirlo ... vedo sempre un andare oltre confini e definizioni professionali, quasi a mettere in discussione lo stesso profilo professionale. Se dovessi definire la mia professione, la definirei come un attivatore di risorse per promuovere sviluppo locale e coesione sociale” (F.E. – privato sociale). Quello che emerge è un profilo professionale composito e ampio. L’assistente sociale specialista è un attivatore di risorse di tipo economico-istituzionale ma anche umane, si muove in modo equilibrato, tra le varie dimensioni professionali e rileva i bisogni del territorio. Quest’ultima funzione porta a guardare a questa professione come a una *professione-cerniera*, infatti, vengono messi in rapporto i bisogni del territorio e le istituzioni, le organizzazioni a diverso titolo responsabili della programmazione territoriale. Si tratta di una funzione che se nel privato trova facile realizzazione, nel pubblico non è così, perché il “mandato istituzionale” limita la capacità dell’assistente sociale specialista di tradurre i mutamenti sociali percepiti in proposte concrete. Si realizzerebbe, così, una sorta di corto circuito tra il mandato istituzionale perché di assistente sociale di base e quello professionale inteso, invece, in senso più ampio. A.N. (ASP) afferma: “quando noi riusciamo a cogliere i mutamenti sociali che avvengono nel nostro contesto, non riusciamo ad essere propositivi perché abbiamo alle spalle *sempre quel mandato istituzionale*, perché ci vogliono esecutori! Emerge a tal proposito l’esistenza di: “una contraddizione in termini tra quello che è il nostro mandato professionale e poi il mandato istituzionale” (C.R.-USSM).

2. Differenze nella tipologia di lavoro rispetto al primo livello/Esclusività delle pratiche professionali

Indagando sulle differenze lavorative tra la figura di assistente sociale specialista e assistente sociale di base, emerge una grande differenza tra il settore del privato sociale e il pubblico. In particolare nel settore pubblico, essere assistenti sociali specialisti e avere come titolo di studio la laurea magistrale corrisponde a una

discrasia. Da una parte l’assistente sociale specialista è ben consapevole del bagaglio di conoscenze e competenze acquisite, dall’altra denuncia che a queste ultime non corrisponde alcun riconoscimento professionale formale. All’unanimità forniscono testimonianze in questo senso: “noi continuiamo a fare quello che facevamo prima ... da quando abbiamo preso la laurea specialistica, non è cambiato niente, forse abbiamo più competenze ma non è riconosciuto” (E.R. – ASP) e ancora: “non è riconosciuto nell’ambito lavorativo il nostro ruolo specialistico, che io sappia non ci sono colleghe che avendo la laurea specialistica hanno un ruolo, non è riconosciuto tranne nel ministero della giustizia. Non c’è un riconoscimento contrattuale rispetto al titolo accademico.” (A.N.-ASP).

Ciò che si lamenta è l’assenza di una possibilità di progressione nella carriera; si rimane cristallizzati all’inquadramento iniziale, al primo contratto mentre si sono acquisiti nuovi titoli di studio e nuove competenze. Si osserva come negli stessi bandi di concorso non c’è una richiesta specifica di assistenti sociali specialisti, spesso sono rivolti indifferentemente ad assistenti sociali specialisti e assistenti sociali di base. “Guardavo qualche concorso, c’è scritto: *si cerca un assistente sociale, due assistenti sociali con laurea triennale o anche specialistica per inquadramento D1...* non c’è la carriera ... non posso ambire a diventare dirigente” (T.V.- ente locale).

Nel settore pubblico, la questione centrale su cui converge il parere di tutti è la difficoltà nell’accesso alla dirigenza. Si tratta di una previsione di legge, la cui non attuazione è percepita come ingiusta e ancor più perché ritengono di possedere titoli e competenze adeguate. C’è chi osserva che questo dipende dalla lentezza che contraddistingue la macchina della P.A., dal blocco dei concorsi ma è opinione condivisa che nel pubblico “tu entri e stai lì, hai degli scatti di anzianità ma non c’è la progressione di carriera. Questo ovviamente schiaccia la professione di assistente sociale su un ruolo meramente, con tutto il rispetto, ovviamente, esecutivo, operativo. La responsabilità organizzativa non è in capo alla figura di assistente sociale tranne l’ec-



cezione del Ministero della Giustizia” (F.E. – privato sociale).

Anche nel pubblico come nel privato sociale, dove “ un bravo assistente sociale indipendentemente dal titolo di studio che ha, triennale o specialistico se è bravo e ha competenze, carriera ne fa! Responsabilità ne hai quante ne vuoi!” (T.V.- ente locale) , esiste, quindi un riconoscimento delle competenze attraverso l’affidamento di responsabilità. “ L’incarico ti viene dato, non è che non ti si riconosce quanto tu sei brava! Il concetto è che a questo non si accompagna un discorso economico, il discorso economico è importante perché è importante, però è anche significativo avere un ruolo istituzionale riconosciuto” (T.V.- ente locale). La mancanza di un adeguato riconoscimento economico e istituzionale a fronte delle mansioni svolte è una questione fondamentale; in gioco non vi è solamente una retribuzione, cosa che già ha una forte valenza, ma l’auto-riconoscimento professionale. Ecco cosa dice chi sente di non avere questo riconoscimento: “io ho una rabbia dentro... che poi vedi il non riconosci-

mento giuridico-economico, ti porta a non riconoscerti nel ruolo ...C’è il burnout” (C.R. - USSM).

La questione del riconoscimento esterno del ruolo è assai importante perché incide sull’auto-riconoscimento. I partecipanti al focus quando si riferiscono a se stessi non lo fanno mai specificando la qualifica specialista, durante tutto il colloquio si definiscono “assistenti sociali”. A chi li ha osservati questo fatto, non sembra un caso.

Sembrerebbe, infatti, che gli assistenti sociali specialisti, soprattutto del settore pubblico, si percepiscano in primis assistenti sociali di base. Ciò, probabilmente per la peculiarità della professione. Si tratta di una professione da una parte come viene specificato operativa e dall’altra anche organizzativa e gestionale, inoltre, un assistente sociale specialista è un assistente sociale di base che ha raggiunto una specializzazione (universitaria o sul campo). Per loro non può esistere un assistente sociale specialista che non sia un assistente sociale di base e, le competenze di base sono fondamentali anche per



svolgere il lavoro di assistente sociale specialista. Accade che chi è stato assunto in un servizio come assistente sociale di base, ove non è previsto un ruolo dirigenziale per la figura di assistente sociale specialista, si ritrova ad avere la qualifica e quindi le competenze di assistente sociale specialista ma non ha alcun riconoscimento (economico e di ruolo) in tal senso. Il non essere riconosciuti *dall'esterno* come assistenti sociali specialisti e poi le caratteristiche intrinseche della professione, per cui l'assistente sociale specialista è prima di tutto un assistente sociale di base, fanno sì che gli assistenti sociali specialisti sembrano auto-riconoscersi per prima cosa, come assistenti sociali di base. Questo, pur nella consapevolezza di essere assistenti sociali specialisti. Non a caso, chi lavora presso l'USSM, dove la dirigenza può essere assunta da un assistente sociale specialista e, svolge mansioni dirigenziali non avendo un adeguato riconoscimento economico e di ruolo parla di rischio burnout.

Chi proviene dal settore del privato sociale sottolinea che se è vera l'esistenza di una progres-

sione di carriera, una carriera che si muove di pari passo non ai titoli di studio ma alle capacità e competenze del professionista, è vero anche che alla progressione di carriera si associa una progressione economica limitata. Infatti, ciò su cui si punta il dito è la capacità contrattuale sindacale dell'intera categoria professionale che negli anni è stata debole. " Il discorso contrattuale, economico e remunerativo non riguarda la professione, quello riguarda la capacità di contrattazione che noi abbiamo con il Ministero... Che non abbiamo avuto! " (F.E. - privato sociale)., pertanto, emerge un'opinione comune circa la capacità dell'intera categoria di portare avanti rivendicazioni salariali.

Secondo i partecipanti al focus questa capacità sarebbe mancata e, la questione retributiva torna anche quando il gruppo si esprime circa le differenze lavorative rispetto ad altri professionisti che si collocano allo stesso livello di funzioni. Chi presta servizio nel settore sanitario evidenzia come la differenza fondamentale consiste nel ricevere, a fronte delle stesse responsabilità, retribuzioni più basse. Sempre chi pro-

viene da questo settore parla di “chiarezza di ruoli”, nel settore sanitario il ruolo dell’assistente sociale sarebbe meno definito di quello di altri professionisti come infermieri e medici. Il lavoro amministrativo svolto è segnalato a prova di questa commistione di ruoli professionali.

Nella riflessione sulle differenze di lavoro tra assistenti sociali e altri professionisti che si collocano allo stesso livello di funzioni, la mancata chiarezza dei ruoli emerge anche dall’esperienza di chi lavora presso il comune nonostante evidenzia l’esistenza un’attuale dirigenza “molto presente”.

Dalla descrizione, infatti, dell’andamento del servizio si comprende come anche qui il ruolo dell’assistente sociale sia stato a tratti persino svolto da altri “noi, l’ultimo gruppo che è arrivato, siamo arrivati nel 2000... il ruolo dell’assistente sociale prima veniva svolto, secondo loro, dall’amministrativo. I contributi economici, le assistenze domiciliari per dire, l’assistenza a scuola prima li facevano loro, poi sono passati a noi. Noi abbiamo spiegato che per dare l’assistenza economica non si dà a pioggia... noi abbiamo cercato di spiegare che alcune cose andavano fatte secondo quelli che sono i bisogni delle persone non buttati così!” (T.V.- ente locale).

Si descrive una situazione di miglioramento del servizio, da risultato di un lavoro del gruppo di assistenti sociali, che sarà interrotto per scelta dei responsabili amministrativi: “ci tolgono tutte le competenze a noi assistenti sociali... a che eravamo organizzatori! Gestivamo le aree, facevamo programmazione di servizi! Ce li levano e ci danno delle competenze un po’ più ridotte, per arrivare a qualche anno fa, in cui al dirigente di turno viene la fantasia di decidere, di fare un’organizzazione di servizi in cui agli assistenti sociale non viene dato alcun compito, siamo messi là niente! ... Basta un clic e fanno fallire tutto!”. (T.V.- ente locale). La persona che descrive questa situazione è la stessa che quando le colleghe fanno riferimento alle criticità sulla chiarezza del ruolo di primo acchito afferma che la chiarezza esiste, apparentemente sembrerebbe contraddirsi. In realtà, dal dialogo

tra i partecipanti emergono due aspetti, il primo che definirei *d’identità professionale teorica* e il secondo di *declinazione della professione* all’interno dei diversi servizi. Per quanto riguarda il primo aspetto, bisogna dire che in tutti i partecipanti alla discussione appare

molto netta la consapevolezza del proprio ruolo professionale e delle differenze col lavoro di altri professionisti.

Quanto al secondo aspetto, si può parlare di confusione o commistione di ruoli come il risultato delle condizioni lavorative del servizio, della macchina amministrativa. A fronte di una consapevolezza del proprio ruolo - B.N. (privato sociale) afferma: “abbiamo chiaro cosa fa un educatore, uno psicologo, un animatore” - si osserva che: “a volte la confusione è voluta e ricercata” (C.R - USSM) “le confusioni sono volute ma sono volute politicamente per determinate cose, però di fatto si sa perfettamente che l’assistente sociale fa un certo tipo di lavoro capillare” (T.V.- ente locale). L’affermazione della specificità professionale, viene sottolineato, dipende molto dalla competenza del singolo, poiché, un assistente sociale competente deve saper negare la propria collaborazione a certi incarichi se questi esulano dalla propria sfera professionale “un professionista deve dire no a certi incarichi. Deve dire no, non mi compete e riconoscere dove finisce la sua competenza e inizia quella dell’altro” (C.R - USSM).

Chi appartiene al settore privato condivide la consapevolezza di una specificità professionale rispetto alle altre figure, ma sottolinea come mentre nella P.A. l’organizzazione è burocratica e piramidale, nel privato lavorando per obiettivi e progetti i confini sono meno marcati. “I confini non sono così netti perché di volta devono confrontarsi professionalità e competenze, a secondo dell’obiettivo da raggiungere prevale l’una piuttosto che l’altra... devono entrare in gioco dall’architetto all’assistente sociale, si tratta di lavorare sullo stesso territorio e provare a cambiarlo. Diciamo è un’équipe multidisciplinare” (F.E.- privato sociale). Laddove, invece, i progetti riguardano la relazione d’aiuto, quindi, l’aspetto operativo della professione, si rileva una forte chiarezza di ruolo. La profes-

sione presenta una propria specificità, per cui, certamente non si tratta di un lavoro che chiunque può svolgere “perché non è disbrigo pratiche, c’è una presa in carico, c’è una progettazione sulla persona!” (B.N.- privato sociale). Su questo tema, bisogna aggiungere che tranne due eccezioni, tutti i partecipanti ritengono la figura di assistente sociale specialista non sostituibile all’interno del proprio ufficio o servizio. Dichiarano che semplicemente il loro lavoro non sarebbe fatto. Una sola persona afferma che “molti altri” (F.E.- privato sociale) potrebbero svolgerlo, infine, un’altra sostiene che “si farebbe quel lavoro in un’altra maniera... non è che siamo insostituibili, siamo insostituibili se abbiamo il mandato istituzionale”.

3. Tipo di competenze

Si sono interrogati i partecipanti, circa l’indispensabilità di alcune competenze nella professione di assistente sociale specialista e si è chiesto di fare una scelta, di indicare, in ordine d’importanza, le tre competenze ritenute maggiormente rilevanti.

I partecipanti riconoscono un’importanza assolutamente prioritaria alla “capacità di osservazione” e alla “capacità di mediazione”, quest’ultima è citata da più della metà dei partecipanti, sebbene solo in un caso come prima scelta. La “flessibilità” è indicata come prima scelta in almeno due casi, infine, la “capacità di ascolto”, la “capacità d’integrazione” insieme alla “capacità organizzativa” e di “coordinamento”, costituiscono le competenze più citate. Meno ricorrenti sono: la “capacità d’indagine”, la “capacità empatica”, “l’umiltà”, la “capacità di lotta per i diritti”, la “chiarezza” e in ultimo “la risoluzione”.

Le competenze vengono indicate in maniera indistinta, si parla di competenze che attengono tanto alla professione di assistente sociale di base quanto a quella specialista.

Le competenze elencate, sono fatte derivare dalla maggioranza, in modo equo, tanto dal percorso di studi e formazione quanto dall’esperienza e dalle attitudini personali. I percorsi formativi fanno acquisire le conoscenze che con l’esperienza si trasformano in compe-

tenze, ma si pone l’accento anche su un altro aspetto, quello strettamente personale. Viene dato rilievo al “ lavoro su se stessi

... se non si sposa una severa formazione culturale ad un percorso personale di crescita che passa attraverso la supervisione, l’introspezione ... queste competenze non si radicano e non diventano poi spendibili sul piano professionale” (F.E.- privato sociale).

Due testimonianze ricordano la loro esperienza di formazione riferendosi esclusivamente alla Scuola di servizio sociale quando studiavano per diventare assistenti sociali di base e convergono, nel ricondurre le competenze maturate alla formazione e non in modo generico, fanno riferimento ad un preciso momento formativo, ossia, al tirocinio. In un caso l’esperienza di tirocinio all’interno della scuola di Servizio sociale è ritenuta fondamentale soprattutto per aver assicurato l’acquisizione di un metodo di lavoro. Il tirocinio di cui parla l’assistente sociale era di durata triennale, il primo dei quali, spiega, era di sola osservazione. Il ricordo del lavoro dei tutor è ancora molto vivo ed è giudicato di grande qualità, ma ad aver fortemente inciso sulla formazione è stato il metodo. In merito a quest’ultimo, si afferma: “il metodo che si utilizzava era lo studiare in gruppo. Qualunque cosa noi facessimo, quindi, era sottoposta poi a un’analisi critica del gruppo di colleghi, per cui tu acquisisci così la capacità di stare nel gruppo, il gruppo misto anche come aiuto, come scambio... Il metodo che si utilizzava; quel tirocinio seguito in maniera veramente eccellente è una cosa che mi ha cambiata, mi ha cambiata moltissimo!” (T.V. – ente locale) Anche in un altro caso è il tirocinio e un tirocinio in particolare, l’esperienza centrale della propria formazione. Ancora una volta, il lavoro di gruppo e poi una carismatica figura di riferimento quale il tutor aziendale, hanno influenzato la crescita professionale: “nella mia esperienza ha influito tantissimo il tirocinio professionale, specialmente quello del terzo anno e una figura in particolare che io chiamo il mio papà professionale, sia lui sia il lavoro di equipe.” (S.C.- privato sociale). Fino a qui abbiamo visto quali competenze gli assistenti sociali specialisti ritengono impor-

tanti e la loro derivazione, ma quali sono le competenze che bisogna rafforzare o acquisire, cosa gli assistenti sociali specialisti suggerirebbero per migliorare la propria professione? Interrogati su questo punto, sono subito emersi due canali su cui hanno fatto confluire suggerimenti e rilevato criticità. Si tratta dell'Università di Messina, del percorso universitario e del ruolo dell'Ordine Professionale degli Assistenti Sociali.

Analizziamo, per prime, le questioni che riguardano l'università. Dal dialogo dei partecipanti emerge molto poco della specificità della formazione della laurea magistrale e quasi tutti i discorsi si riferiscono alla laurea triennale. Il livello culturale generale, non specificatamente universitario, è giudicato carente. Sulla formazione universitaria, il primo punto su cui si focalizza l'attenzione è il tirocinio formativo; giudicato un momento fondamentale del percorso di formazione professionale non adeguatamente curato all'interno dell'università. Il tirocinio così com'è attualmente strutturato viene criticato sia in impliciti confronti con la personale esperienza sia nell'osservazione della modalità di svolgimento. Le riflessioni che i partecipanti al focus fanno circa i tirocinio derivano da un'esperienza indiretta, riguardano il loro ruolo di tutor dei tirocinanti presso le strutture di appartenenza. Non si condivide, ad esempio, la possibilità per i tirocinanti di essere seguiti da tutor aziendali non appartenenti alla categoria, "all'università i tirocini non vengono selezionati, cioè fanno i tirocini anche laddove non c'è l'assistente sociale!" (E.R.- ASP).

Altra questione è quella delle materie professionali, la cui funzione sarebbe quasi residuale secondo l'esperienza fatta stando a contatto con i tirocinanti. Si afferma che "nel nostro corso di studi le materie professionali sono secondarie. Io mi ricordo che una volta le altre materie erano importanti ma al primo posto c'erano sempre le materie professionali. Le materie professionali sono secondarie al corso di studi, vengono fatte in maniera... tipo complementari per intenderci." (D.M-privato). La formazione universitaria attuale avrebbe un'impostazione completamente opposta a quella delle scuole

frequentate, nel senso, che nella prassi verrebbe dato maggior rilievo alle materie professionali "di base, ci davano le materie professionali" (T.V.- ente locale) rispetto alle altre materie del piano di studi. Si tratta di una percezione maturata durante l'esperienza di tutoraggio, quindi, si basa sugli studenti incontrati e sulle percezioni trasferite da questi.

Un ultimo suggerimento riguarda il bisogno di istituire un dottorato in Servizio Sociale, "fare ricerca all'interno dell'Università è fondamentale... Un dottorato di servizio sociale non ci sta da nessuna parte, invece secondo me va fatto" (T.V.- ente locale). Chi individua nel dottorato di ricerca un'opportunità di crescita professionale, ritiene importante acquisire competenze attraverso un percorso universitario di alta specializzazione.

Fin qui si è dato conto delle osservazioni, circa un possibile miglioramento della professione, riconducibili in modo diretto all'Università. Prima di passare a ciò che riguarda l'Ordine degli Assistenti Sociali, occorre riportare l'analisi delle carenze culturali fatta durante il colloquio e che investe tanto l'università quanto l'ordine. Si rileva che la professione di assistente sociale si caratterizza per non essere una professione completamente *operativa*, non può prescindere, infatti, dal comprendere una visione *politica* della società. Si sostiene che mentre le tecniche della professione si possono apprendere in tempi relativamente brevi, lo stesso non può accadere per quel complesso di sapere che consente di poter avere una consapevole visione politica. Esso necessita di tempo per essere acquisito e di adeguata offerta formativa. Ciò che serve per comprendere le differenze tra le varie scelte politiche "presuppone una cultura di base che è filosofica, che è sociologica, che è di politica economica o storica, che o è robusta o quella in un anno non l'acquisisci!" (F.E.-privato sociale). L'idea è di un percorso formativo, che accompagni i giovani dall'ingresso all'università sino a un possibile dottorato, strutturato in modo binario: da una parte deve seguire un percorso culturale generico e ampio, dall'altra deve approfondire le specificità della professione (gli aspetti psicologici, la relazione

d'aiuto, il colloquio ecc.).

Da questa prima analisi discendono una serie di osservazioni circa il ruolo dell'ordine degli assistenti sociali nella qualità della professione. Si evidenzia che la professione non offrirebbe validi spazi di approfondimento "quali offerte noi facciamo ai ragazzi? Anche come professione, non è tutta colpa dell'Università!... Approfondimenti culturali veri di politica economica o di filosofia io non ne ho mai incontrati" (F.E.- privato sociale). Anche l'offerta formativa dell'ordine è considerata inadeguata "se io vedo i corsi, gli aggiornamenti, le occasioni culturali professionali che l'ordine organizza, ma sono di uno squallore assoluto!" (F.E.- privato sociale). La formazione continua emerge sicuramente come un aspetto da migliorare, si lascia intendere che una buona formazione sarebbe "non come quella per i crediti ecco! (N.F.-ASP)".

Si sostiene che la categoria professionale degli assistenti sociali, a differenza di altre, non avrebbe una "visione del mondo" condivisa e non avrebbe elaborato una formulazione di politiche sociali seppure importanti per la natura della professione.

Per fornire autorevolezza alla professione, dice un partecipante, occorre spostare l'attenzione dalla formazione universitaria, bisognerebbe concentrarsi sull'accesso alla professione "che è tutta una responsabilità nostra perché è l'ordine che governa l'accesso alla professione. Allora, io lì metterei una barriera importante così come la mettono altri ordini". La critica è verso quella che si ritiene un'eccessiva indulgenza dell'ordine agli esami di stato, occorrerebbe una maggiore selezione.

Un posto importante occupano anche le competenze che riguardano la progettazione e la progettualità. La prima è sicuramente importante per il reperimento di risorse economiche, mentre la seconda costituisce il presupposto per una buona progettazione – "la progettazione è diventata appunto progettazione, cioè, significa: l'abilità di leggere un bando e scrivere per avere risorse... La progettazione presuppone una tua progettualità, cioè, nel servizio sociale di questo comune verso dove vogliamo andare,

verso quale senso... verso quale direzione? Questa progettualità non la sappiamo esprimere" (F.E.-privato sociale). Progettualità è sinonimo di scelte, significa, ad esempio decidere tra la costruzione di una comunità alloggio per la psichiatria o fare un lavoro sulla comunità. Su questo tipo di decisioni, si sostiene che gli assistenti sociali come categoria non dicano nulla e chi formula idee progettuali sarebbero altri professionisti. Ancora una volta si fa riferimento al ruolo degli ordini: "gli ordini sanno dire qualcosa di sensato e di nuovo rispetto alle politiche migratorie? Rispetto alla politica sulla salute mentale?" (F.E.-privato sociale). A differenza di altri ordini professionali quello degli assistenti sociali non perseguirebbe obiettivi professionali o politico-sociali. Questa condizione porterebbe l'ordine a non avere una forza o meglio un'autorevolezza – "se noi avessimo degli obiettivi chiari, allora su un obiettivo chiaro possiamo costruire coesione...Io la battaglia la faccio se ho un obiettivo chiaro che condivido, forte e, che riconosco come significativo" (F.E.-privato sociale). Si fa riferimento alla questione delle dirigenze dei dipartimenti dei servizi sociali, ci si chiede perché l'ordine non porti avanti battaglie perché queste siano affidate a laureati del corso magistrale in Scienze del Servizio Sociale e ancora "perché non si fa una battaglia per cui si finisca col bandire i posti letto invece di finanziare progetti personalizzati" (F.E.-privato sociale)... In sostanza, si chiede all'ordine di assumere un ruolo di guida tanto in rivendicazioni che potremmo definire sindacali quanto nelle politiche sociali. I partecipanti al focus sembrano, quindi, riconoscersi in precise istanze, una serie di rivendicazioni che necessitano di un'azione politica che dev'essere portata avanti dalla categoria e ritengono che questo sia compito dell'ordine.

ANALISI DELLE INTERVISTE

1. Pratiche professionali e sfere di competenza
I dirigenti sono a conoscenza della differenza tra la figura di assistente sociale specialista e di base, solo in un caso "non in maniera appfon-

dita" (G.I.). Circa le differenze lavorative tra le due figure professionali, si focalizza l'attenzione sulle competenze gestionali degli assistenti sociali specialisti "sicuramente c'è un approfondimento maggiore dell'organizzazione del servizio e quindi, credo che teoricamente e tecnicamente il percorso universitario differenzi molto su questo aspetto, quindi, sull'acquisizione di competenze maggiori sul coordinamento, gestione di servizio..." (E.A.). All'assistente sociale di base si riconosce lo svolgimento di un'attività più operativa in rapporto diretto con l'utenza ma si sottolinea che "i due ruoli sono integrati, sono continuativi, se non c'è l'esperienza operativa con l'utente non si può fare il lavoro di coordinamento, di dirigenza" (P.L.). Il dirigente dell'ente locale, nel cui servizio il lavoro degli assistenti sociali è svolto senza distinguere le due figure afferma, invece: "per me è il ruolo dell'assistente sociale. Non l'ho mai distinto tra specialista e assistente di base" (G.I.).

2. Differenze nella tipologia di lavoro rispetto al primo livello/Esclusività delle pratiche professionali

Il ruolo di dirigente è considerato nel caso del settore del privato sociale assolutamente ricopribile da un assistente sociale. Si sottolinea che certamente si può assumere con esiti positivi il ruolo di presidente di cooperativa se si raggiungono le competenze necessarie. I requisiti da cui non si può prescindere attengono esclusivamente alle competenze richieste dal ruolo, "se vengono dal mondo cooperativo, quindi dal lavoro in cooperativa, soci cooperatori io credo che possano svolgerlo tranquillamente... e soprattutto se poi vanno ad approfondire tutta la parte manageriale di gestione di cooperative" (E.A.). Inoltre, si fa notare come nel territorio messinese nel mondo cooperativo il ruolo di coordinamento sia assunto, nella maggioranza dei casi, da assistenti sociali: "all'interno delle cooperative la maggior parte dei servizi è gestita da assistenti sociali come modello, nella maggior parte dei casi nel coordinamento viene chiesta l'assistente sociale come figura, raramente lo psicologo" (E.A.).

Come nel settore cooperativo, nel pubblico, nell'ente locale si pone l'accento sulle competenze necessarie per l'assunzione della dirigenza ma gli esiti sono opposti. Si afferma che il ruolo di dirigente di un dipartimento di politiche sociali riguarda aspetti amministrativi e sociali e, sostanzialmente la mancanza di competenze inerenti ai primi è la ragione che porta a escludere che possa essere un ruolo ricopribile dall'assistente sociale specialista. La dirigenza, si dice, "passa attraverso un paradigma molto semplice: se ci sono soldi, possiamo fare tutto quello che vogliamo, se non ci sono soldi, non abbiamo la possibilità di svolgere molti servizi" (G.I.). A fronte di questa constatazione, può assumere la dirigenza solo chi ha delle competenze specifiche, ossia, quelle non riconosciute alla figura dell'assistente sociale, si afferma: "dobbiamo partire da una parte amministrativa che in questo caso coincide col fatto che si possono recuperare dei fondi, quindi una parte contabile-amministrativa per arrivare poi a poter azionare un servizio sociale" (G.I.).

Ancora una volta sono delle competenze a far affermare a chi ha ricoperto un ruolo dirigenziale in qualità di assistente sociale nel settore pubblico, che si tratta di un ruolo non assumibile da altri professionisti. In questo caso, le competenze sono quelle operative del rapporto con l'utenza, "per svolgere in modo eccellente questa funzione di dirigenza è importantissimo che ci sia l'altro aspetto, quello dell'esperienza diretta con l'utente che nelle altre professionalità manca" (P.L.).

3. Tipo di competenze

Le competenze ritenute indispensabili nel lavoro di dirigente sono piuttosto ampie. Al primo posto si ha nel settore pubblico, la capacità di relazione intesa da una parte come relazione con l'utenza e dall'altra col proprio team di lavoro. Nel settore privato la prima indicazione riguarda la capacità di aggiornamento costante per essere al passo con i cambiamenti del settore, in particolare, con quelli legislativi. Le competenze indicate spaziano poi dalla capacità di programmazione e gestione, alla capacità di mediazione "perché devi mediare costante-

mente tra il sistema cooperativistico e il territorio, e gli enti pubblici e quindi prefettura, comuni e province, regione... ti siedi ai tavoli" (E.A.). Troviamo poi, la "capacità dell'acquisizione delle varie professionalità, quindi, cercare di capire cosa deve fare l'assistente sociale, cosa deve fare l'amministrativo nel caso specifico" (G.I). Quest'ultima competenza attiene alla capacità del dirigente di individuare il professionista più adatto per ciascun lavoro, guardando al risultato lavorativo, tenendo conto di competenze e attitudini e della valorizzazione della risorsa umana. Nel pubblico, viene poi, evidenziata l'importanza della flessibilità nell'appropriarsi di conoscenze e competenze multidisciplinari, nel caso degli assistenti sociali le capacità tecnico amministrative sarebbero fondamentali per l'esecuzione di un ruolo dirigenziale e per questo non si può dire: "no, non è di mia competenza" (P.L.). Si fa in questo caso autocritica di categoria, ritenendo che negli ambienti degli assistenti sociali le questioni amministrative, spesso, non siano ritenute di competenza. Rendere efficace e efficiente l'azione dirigenziale è un'altra competenza indicata nel settore pubblico. L'ultima competenza di cui si deve dare conto, riguarda un aspetto particolare, si parla della capacità di dimostrarsi autorevoli. Chi ricopre un ruolo dirigenziale di rappresentanza ed è donna, in un mondo maschile, parla dell'importanza dell': "autorevolezza, che deriva dalle conoscenze e competenze che tu fai vedere sul settore, che dimostri di avere nonostante l'età e l'essere donna" (E.A.). Non basta avere competenze e conoscenze, bisogna dimostrarle, trasferirle in modo autorevole agli altri soprattutto quando si avverte su di sé un pregiudizio.

Per gli intervistati, le competenze sono il frutto di una grande fusione, gli studi, l'esperienza lavorativa e le attitudini personali le hanno determinate. La base è il percorso d'istruzione che conferisce "capacità critica e di discernimento" (G.I) cui si aggiunge la pratica dell'esercizio professionale, "non bisogna mai separare la teoria dalla prassi, questo è il punto centrale della nostra professione" (P.L.). Un aspetto caratteriale sottolineato è l'abnegazione, intesa come

impegno del proprio tempo in modo spontaneo senza alcuna remunerazione per apprendere e approfondire, "per arrivare in alcune posizioni fra cui questa, non devi solo studiare e approfondire ma anche affiancarti a chi era prima di te, investendo quindi il tuo tempo personale e cercare di capire come funziona il sistema"(E.A.).

I dirigenti non assistenti sociali, quanto alle competenze relative alla professionalità dell'assistente sociale specialista, affermano l'importanza di "conoscenze metodologiche, conoscere bene la metodologia del servizio e saperla applicare" (E.A.). Si riferiscono poi alla flessibilità, competenza declinata in diversi aspetti. Infine, si parla dell'importanza dell'aver "equilibrio psicologico, perché tendono a farsi coinvolgere eccessivamente dentro i casi"(E.A.). Occorrerebbe, quindi, rafforzare la capacità di mantenere una giusta distanza con l'utenza. Molta attenzione viene data alle competenze specialistiche genericamente indicate e frutto di un percorso di studio ma anche esperienziale, senza però, indicare una competenza specifica. In quest'ultimo caso, l'indicazione di competenze specifiche appare difficoltosa.

I dirigenti del settore pubblico, riguardo agli affidamenti degli incarichi fanno riferimento nel primo caso, all'affidamento su base esperienziale perché esiste "una certa specializzazione all'interno del dipartimento fra chi si occupa di dispersione scolastica, chi si occupa di casi dell'autorità giudiziaria, chi si occupa di minori stranieri..." (G.I). Nel secondo caso, si fa riferimento all'esistenza di una suddivisione istituzionale in unità operative, dall'appartenenza ad una unità operativa discendono gli incarichi, "non è che ci siano molti incarichi, c'è appunto questo servizio centralizzato, direzione e poi gli altri colleghi, le altre colleghe sono inserite nelle unità operative" (P.L.). La positiva concertazione tra dirigenti e assistenti sociali nell'organizzazione del servizio è testimoniata chiaramente, "se decido di riorganizzare un servizio mi sento con l'assistente sociale specialista per cercare di trovare le soluzioni migliori" (G.I). Anche l'elaborazione comune di strumenti tecnici, sono prova di una positiva collaborazione,



“noi disponiamo di una scheda unica del servizio sociale, abbiamo raccolto tutta la documentazione, ognuno la faceva a modo proprio, l’abbiamo unificata attraverso una serie di riunioni... è uno strumento tecnico che dà forza al servizio sociale. Non è stato facile, non l’abbiamo fatto in un anno! È stato il frutto di una concertazione e ora siamo già in fase di informatizzazione”(P.L.).

Dalla loro prospettiva, i dirigenti forniscono precise indicazioni per migliorare la professione di assistente sociale specialista. Si tratta d’indicazioni che riguardano il metodo di lavoro, l’ambito dell’istruzione e della formazione e rivendicazioni professionali. Il metodo di lavoro suggerito consiste nello “ scambio esperienziale dei casi trattati... Io cerco di tenerlo un tavolo di confronto... per fare emergere eventuali problematiche e per trattarli tutti quanti insieme”(G.I.). La condivisione d’informazioni sulla soluzione di casi, fatta in modo sistematico, rappresenta uno strumento di lavoro considerato assai efficace. Le altre indicazioni riguardano l’istruzione universitaria e la formazione. Le criticità individuate riguardano anche in questo caso, come emerso durante il focus group, il corso di laurea triennale. Altra criticità individuata, è l’accesso alla laurea magistrale specifica di studenti che non proven-

gono dal corso di laurea in Servizio Sociale, perché, si evidenzia, anche in questo caso mancherebbe l’aspetto dell’esperienza dei tirocini. L’accesso alla laurea magistrale a studenti provenienti da corsi di laurea diversi da quello in servizio sociale è una previsione di legge che non è condivisa dall’intervistato. Sulla formazione, si sottolinea l’importanza di “fare dei momenti formativi seri, intendo non obbligatori perché devono dare i crediti” (E.A.), la critica è verso una formazione diretta esclusivamente agli assistenti sociali. Gli eventi formativi dovrebbero essere pensati come multidisciplinari, diretti agli assistenti sociali e congiuntamente anche ai professionisti con i quali questi lavorano in équipe. “Una formazione diretta esclusivamente agli assistenti sociali porta a non imparare la multidisciplinarietà, la comunicazione con i vari livelli” (E.A.), dunque, a non elaborare codici comunicativi condivisi. L’ultima questione, riguarda una rivendicazione di carattere sindacale, la crescita della professione si riconduce all’accesso alla dirigenza, che riconosciuto dal Ministero della Giustizia e almeno formalmente in ambito sanitario non c’è ancora per gli enti locali, si citano i casi di comuni ove la dirigenza del dipartimento dei servizi sociali è affidata a professionisti diversi dagli assistenti sociali specialisti.

Report Palermo

Dott. Antonino Berardi

Università di Palermo

Al focus group di Palermo hanno partecipato 7 Assistenti sociali, con ruoli di responsabilità nei rispettivi Enti pubblici e privati di appartenenza. In particolare:

- 1 Assistente sociale – Ex Dirigente coordinatore, ora A.S. collaboratore presso Servizio sociale comunale part-time e contemporaneamente libero professionista nel settore della mediazione familiare nonché esperto di progettazione, iscritta all'Albo regionale –sezione A;
- 1 Direttore dell'UEPE – Ministero della Giustizia, con laurea in Scienze Politiche e laurea sperimentale quadriennale in Servizio sociale (Trieste); vanta esperienza di docenza universitaria;
- 1 Assistente sociale – Responsabile Centro di salute mentale - Azienda Sanitaria Provinciale, con laurea specialistica; vanta esperienza di docenza universitaria;
- 1 Assistente sociale – Dirigente Ente locale nei settori della Progettazione europea e dei servizi socio-assistenziali, con laurea sperimentale quadriennale in Servizio sociale (Trieste); vanta esperienza di docenza universitaria;
- 1 Docente universitario a contratto – Assistente sociale con laurea sperimentale quadriennale in Servizio sociale (Trieste); responsabile della formazione presso un Ente di formazione ed ex dirigente Enti locali (ora in pensione);
- 1 Assistente sociale – Coordinatore Servizio Sociale Professionale - Azienda Sanitaria Provinciale, con laurea specialistica (Siena);
- 1 Dirigente Giustizia Minorile, Ufficio Servizio Sociale per i Minorenni – Ministero della Giustizia, Assistente sociale con laurea specialistica; la stessa è anche responsabile di una struttura del privato/sociale; vanta esperienza di docenza universitaria.

Va evidenziato che ho integrato il *focus* con l'intervista telefonica di una Dirigente di un Ente locale di una provincia della Sicilia occidentale, la quale, non potendo essere presente, ha voluto comunque dare il suo contributo all'indagine rispondendo alle stesse domande in un giorno precedente allo svolgimento del *focus* (30/05/2017). Ovviamente le sue risposte vengono inserite a parte. Mi è sembrato utile, infatti, raccogliere informazioni sull'unica provincia che rischiava di non essere rappresentata.

Va, poi, sottolineato che questa intervista assume una doppia importanza, in quanto la stessa ha dato il suo contributo anche in qualità di capo gabinetto del sindaco di un importante capoluogo di provincia, rientrando in una delle tre interviste programmate per integrare il *focus*. Purtroppo nessun altro dirigente si è reso disponibile ad essere intervistato, impedendoci di completare questo ulteriore, per quanto non decisivo, tassello del lavoro pianificato.

Il nostro *focus group* si è svolto presso la Biblioteca di Sociologia del Dipartimento "Culture e Società" dell'Università degli Studi di Palermo nella mattina del 5 giugno 2017 sotto la mia conduzione, in funzione di intervistatore e moderatore, e con l'assistenza della dott.ssa La Lumia in veste di osservatore, utilizzando un registratore digitale (sony ICD-PX333). Lo schema di intervista predisposto ha consentito alle intervistate di esprimersi con la massima libertà sulle aree indagate, creando un clima di discussione sereno ed aperto, in cui ogni valutazione espressa è stata accolta da tutte come un contributo importante ed originale. In alcuni momenti la ricchezza degli interventi ha fatto sì che la sequenza delle domande-stimolo non venisse rispettata alla lettera per l'imporsi di contenuti che si sovrapponevano anticipando le risposte a domande successive, ma ciò non ha impedito la puntuale disamina di tutti i nodi della ricerca.

Rispetto agli Assistenti Sociali specialisti invitati con lettera formale - tutti selezionati tra gli Assistenti sociali specialisti che ricoprono incarichi dirigenziali presso Istituzioni pubbliche e/o del Privato sociale o che attualmente insegnano (o abbiano recentemente insegnato) in

corsi di livello universitario. - se ne sono presentati sette (esclusivamente di genere femminile) assicurando la copertura di tre delle quattro province previste ma, soprattutto, offrendo uno spaccato abbastanza completo dell'universo professionale da indagare, visto che i soggetti intervistati operano in settori diversi: Enti locali, ASP, UEPE, USSM, oppure svolgono la libera professione o attività di docenza presso l'Università e/o Centri di formazione.

Il contenuto dell'intervista di gruppo è stato conservato in un file MP3 che è servito per analizzare in maniera approfondita quanto riferito ed il cui uso è unicamente al servizio del rigore scientifico della ricerca, consentendo di avvalersi di un repertorio testuale.

Entrando nel merito del *focus* - il cui inizio era fissato per le ore 9.00 ma che in realtà è iniziato alle ore 10.15 - va evidenziato che ha visto una partecipazione attiva da parte di tutte le Assistenti Sociali specialiste presenti, che sono state ben contente di poter dare il loro contributo all'indagine. La parte iniziale, nella quale non è stato usato il registratore digitale, è stata incentrata sulla breve narrazione dell'esperienza formativa e professionale di ciascuna di loro, conclusa la quale si è azionato il dispositivo digitale per registrare gli interventi che scaturivano dalla traccia di intervista predisposta. Va segnalato che raramente ci sono state sovrapposizioni negli interventi e che il clima è stato estremamente disteso. Qualche segnale di insofferenza si è avuto soltanto da parte di chi era arrivata puntualmente e, ad una certa ora, alla luce degli impegni di lavoro che la attendevano, aveva fretta di andarsene. Complessivamente, l'iniziativa del Croas è stata valutata molto positivamente. L'intervista di gruppo si è conclusa alle ore 12.30.

Come precisato sopra, la parte iniziale del *focus* è coincisa con una breve narrazione, da parte di ciascuna intervistata, della propria esperienza formativa e professionale. Il profilo che ne scaturisce appare estremamente interessante, sia perché si tratta di soggetti con una prolungata e ricca carriera professionale alle spalle sia per la loro notevole esperienza nel campo della formazione e dell'insegnamento universitario.

Tutte, infatti, parallelamente all'espletamento dei loro compiti all'interno di un Ufficio o di un Servizio, svolgono (o hanno svolto in un passato più o meno recente) attività di insegnamento e/o di formazione a vario titolo. Una di loro, in particolare, avendo cessato per raggiunti limiti di età il servizio presso un ente locale, svolge a tempo pieno la duplice funzione di docente presso un corso di laurea in Servizio sociale e di formatrice presso un ente di servizio sociale.

Complessivamente, perciò, si tratta di assistenti sociali specialiste che potremmo definire "anziane" ed "esperte", sia perché possono vantare un'anzianità di servizio superiore ai trent'anni (con l'eccezione di due persone che si fermano ai 25 anni di servizio), sia per il fatto che hanno ricoperto diversi ruoli, e a vario titolo, in enti e contesti differenti, a contatto con altre figure istituzionali, misurandosi con le rigidità burocratiche e con i problemi politici, sia, infine, perché hanno "attraversato" il sistema formativo vivendone i passaggi cruciali e sperimentandone volta a volta le novità.

Il loro punto di vista va dunque considerato quanto mai prezioso, tanto più perché si tratta di persone che sono arrivate a ricoprire incarichi di vertice alla luce di una riconosciuta preparazione professionale e sulla spinta di una forte motivazione etica, il che è ulteriormente dimostrato dal fatto che, ad oggi, continuano a mettersi a disposizione del sistema formativo (universitario e non) per continuare a offrire il loro contributo in termini di sapere specialistico ed esperienziale.

Alcune di loro, infatti, ricoprono ruoli eminentemente "politici", dimostrando che una forte consapevolezza dell'essenzialità del proprio ruolo, accompagnata da qualità professionali ad ampio raggio, consentono di non lasciarsi marginalizzare da figure istituzionali che pure vantano tradizionalmente un potere maggiore, dando così piena visibilità e riconosciuta dignità alla figura dell'assistente sociale specialista.

Allo stesso modo, altre assistenti sociali specialiste, grazie alle loro capacità e al loro entusiasmo, sono state protagoniste della nascita di

strutture-pilota nell'ambito dei servizi alla persona che in seguito sono state istituzionalizzate a livello comunale e/o regionale, oppure continuano a lavorare a progetti di notevole utilità sociale. Tutto questo dimostra che non avremmo potuto contare su "testimoni privilegiati" migliori, capaci di guidarci in un'esplorazione davvero "illuminante" dell'universo in questione.

Per offrire un'analisi il più possibile completa del lavoro effettuato, analizzerò innanzitutto quanto espresso dalle nostre intervistate in merito alle tre dimensioni ritenute fondamentali per definire in maniera completa il ruolo che attualmente ricopre l'assistente sociale specialista in Sicilia. Al contempo, evidenzierò gli elementi che vengono considerati essenziali per la costruzione di un profilo dell'Assistente sociale specialista, elementi che ne garantiscono la professionalità e ne valorizzano la peculiarità.

Non mi sono perciò limitato a sintetizzare e valutare ciò che emerge dall'esplorazione delle tre dimensioni-chiave dell'indagine ma ho anche cercato di enucleare quegli spunti e quelle sollecitazioni utili ad interpretare i cambiamenti in atto e le ripercussioni che hanno sulla qualità della professione per l'assistente sociale specialista, a partire dalla valutazione della validità del percorso di istruzione/formazione per le giovani leve, per poi giungere ad un giudizio sul sistema formativo universitario e sul ruolo, più generale, del Croas.

I PRINCIPALI RISULTATI

Pratiche professionali/sfera di competenza

Le intervistate non hanno alcun dubbio su ciò che dovrebbe caratterizzare il lavoro di un assistente sociale specialista, ovvero la possibilità di programmare, pianificare, coordinare e gestire risorse economiche e umane, valutare gli esiti delle scelte operative messe in atto e collaborare con le altre figure istituzionali sia per il buon esito delle politiche sociali che per assicurare un servizio di qualità all'utenza. In altre parole, hanno ben chiaro che dovrebbe essere un ruolo "politico", nel senso migliore del termine,

assumendosi la piena responsabilità – in sintonia con le altre figure istituzionali – delle azioni tecnico-amministrative utili e necessarie per rispondere ai bisogni delle persone.

Questa consapevolezza è espressa molto bene da un'intervistata quando afferma:

"(È) Il professionista che si assume in prima battuta la responsabilità di alcune scelte che il mandato istituzionale prevede ... ovvero la possibilità di leggere il bisogno, di decodificarlo e di offrire una risposta adeguata. In altre parole: tradurre in atti amministrativi quelli che sono i bisogni reali delle persone." (Dirigente Ente locale).

Le fanno eco altre due intervistate; la prima ribadendo che:

"Occorre avere competenze tecniche e organizzative, essere in grado di programmare, valutare la qualità dei servizi offerti, essere anche in grado di riprogrammare. Bisogna inoltre avere specifiche competenze anche amministrative per entrare nel merito degli aspetti economici (come tradurre la gestione dei bisogni nelle risorse necessarie per soddisfarli). In sintesi, essere capaci di dirigere da ogni punto di vista." (Docente universitario e responsabile della formazione).

La seconda puntualizzando che il ruolo preciso dell'assistente sociale specialista:

"Consiste in un'attività di gestione e coordinamento in cui ti poni come il fiduciario degli utenti che parte dall'analisi dei loro bisogni per programmare i servizi sociali necessari." (Funzionario ente locale).

Diverso, però, appare il loro reale ruolo all'interno degli specifici servizi in cui operano, e questo sembra risentire sia dei rapporti di forza all'interno delle singole istituzioni che della tipologia di ente presso cui si opera. All'interno degli Enti locali, ad esempio, la situazione si presenta ambivalente, dipendendo in massimo grado dai rapporti che si riescono ad instaurare con i politici in senso stretto che incarnano l'istituzione:

"Nella Pubblica Amministrazione, per la mia esperienza, nessuno ha difeso il ruolo reale di Dirigente nell'ambito dell'A.S. specialista" (Docente universitario e responsabile della formazione).

Nello stesso tempo, però, altre due intervistate riconoscono di essere state valorizzate in seno all'amministrazione per le loro capacità tecnico-

amministrative e gestionali, avendo avuto la possibilità di intervenire direttamente in settori-chiave in fase di programmazione e di coordinamento, anche se, alla fine di quest'esperienza (tutto sommato breve), nessuno ha difeso la figura dell'a.s. come dirigente vero e proprio, "accontentandosi" del classico a.s. "collaboratore". Di fronte a questa evidente percezione di non essere considerata alla stregua di un funzionario di vertice, una delle nostre intervistate ha preferito mettersi in *part time*, rinunciare al ruolo superiore per quello di collaboratore ed impiegare il restante tempo come libero professionista.

Per quanto concerne il settore sanitario, si registra una situazione non molto differente, in cui probabilmente ci sono meno "invasioni di campo" da parte delle altre figure istituzionali, ma in cui persistono pratiche professionali e vincoli normativi che non consentono, di fatto, all'assistente sociale specialista di esplicare le sue potenzialità professionali. Basti pensare che il lavoro di una nostra intervistata, Dirigente all'interno di una ASP, finalizzato all'aggiornamento dell'organico e alla predisposizione di un piano di intervento, è stato ignorato dalle figure di vertice dell'azienda sanitaria.

Ciò pare dimostrare che, a prescindere dall'autorevolezza del singolo dirigente, nell'istituzione sanitaria sembrerebbe contare soprattutto la specificità del percorso di studi che sta a monte della funzione svolta e che è propedeutico al ruolo occupato (di taglio giuridico o economico-gestionale, ovviamente accompagnato da autorevoli *sponsor* politici), rispetto a cui la figura dell'assistente sociale specialista sembra essere relegata al ruolo di comprimario, tendendo ad essere esclusa dalle decisioni strategiche.

Non meno importanti appaiono i quadri giuridici vigenti, che regolano aspetti importanti per la professione dell'assistente sociale specialista, come si rileva dalle seguenti testimonianze: "Vorrei fare una precisazione: è la norma stessa della Regione Sicilia che contempla che possa esserci alla guida di una unità anche un'a.s. non specialista." (A.S. Centro salute mentale ASP).

Anche lei si associa alle critiche nei confronti di

questo modo di procedere, confermando che all'interno delle strutture i responsabili hanno la discrezionalità di dare gli incarichi a chi vogliono ma ricorda che è la legge stessa a consentirlo poiché non prevede criteri e percorsi differenziati per la scelta del dirigente. Torna sulla considerazione che, per la molteplicità dei compiti richiesti, è necessaria l'esperienza.

"Penso sia necessario fare un passo sulla normativa! In verità moltissimi colleghi hanno la laurea specialistica e sono iscritti alla sezione A ma la Legge ha previsto un solo Dirigente per un'Unità operativa sociale complessa ... la Legge 5 e poi la Legge 1 prevedono che l'a.s. specialista coordini un'unità operativa complessa ma di fatto l'U.O.S. in ambito ospedaliero è un'unità operativa semplice: un solo A. S. specialista svolge molteplici funzioni, ivi comprese quelle dei collaboratori. Solo io sono dirigente, tutti gli altri sono collaboratori ... e destinati a scomparire perché attualmente sono 5 o 6 ma con il taglio degli organici non ce ne saranno altri! Cancellati, infatti, i ruoli dei coordinatori, il dirigente di fatto si occupa di tutto." (Coordinatore Servizio Sociale Professionale ASP).

Se ne deduce che, purtroppo, che manca la volontà politica di potenziare servizi essenziali per la collettività e, parallelamente, di dare risposte efficaci alle legittime aspirazioni professionali degli assistenti sociali specialisti.

Nell'ambito della amministrazione della giustizia, fortunatamente, il quadro complessivo appare più confortante, mostrandoci un assistente sociale specialista in grado di esplicare funzioni più ampie e di utilizzare con maggiore libertà il suo bagaglio di competenze, assumendo un ruolo di proposta e di coordinamento. Le sue competenze relazionali convivono con quelle amministrative e gestionali e ne disegnano un ruolo originale in cui risulta assolutamente strategico il confronto e la relazione continua con innumerevoli figure che afferiscono ad ambiti diversi: da quello socio-sanitario a quello penale, da quello giuridico-amministrativo a quello psicologico, ecc.

2. Differenze nella tipologia di lavoro rispetto al I livello ed esclusività delle pratiche professionali

Tutte le nostre intervistate concordano sulla necessità di una marcata differenziazione tra i compiti a cui dovrebbe essere chiamata un'assistente sociale specialista rispetto a un'assistente sociale di base, fermo restando che alla base vi è un *background* comune, fondato sul rispetto e sulla cura della persona, da cui derivano capacità relazionali preziose e, per alcuni versi, insostituibili.

In particolare, lo spartiacque sembra rappresentato dalla maggiore responsabilità richiesta, legata a compiti di programmazione e di coordinamento che proiettino verso un ruolo dirigenziale. Si fa così riferimento all'affinamento delle capacità gestionali legate soprattutto agli aspetti amministrativi ed economico-finanziari (bilancio, rendicontazione, ecc.) ma anche alla necessità di prevedere percorsi di carriera meno indifferenziati. Di seguito le voci delle nostre intervistate a conferma di quanto espresso sopra: *"Per me alcune scelgono di rimanere A.S. di base perché non vogliono mettersi in gioco, hanno paura delle responsabilità; non vogliono assumersi responsabilità! L'allieva avrà riflettuto sul fatto di non volere prendere determinate responsabilità!"* (Ex dirigente Ente locale e libero professionista).

"Io ho fatto diversi concorsi nella P.A. gli aspetti che sento che sono più carenti riguardano l'area prettamente economica. Un a.s. specialista è chiamato a compiti in cui l'aspetto amministrativo-contabile è fondamentale." (A.S. centro salute mentale ASP). *"Necessità di corsi amministrativi pratici: cos'è un bilancio? Come si fa una rendicontazione?"* (Docente universitario e responsabile della formazione);

"L'A. S. specialista deve attivare azioni di coordinamento: cambiano le funzioni, diventano di maggiore responsabilità. Nel mio ufficio siamo in 27 con funzioni variegata. Occorre distribuire risorse umane ed economiche avendo problemi di sotto-organico ed eseguire azioni penali con un personale di 800 persone (operatori) a fronte di 40000 misure alternative di esecuzione penale. Bisogna avere una visione chiara e globale dell'utenza. Nel nostro ruolo è fondamentale avere chiare entrambe le visioni: quella dell'utenza e quella della macchina amministrativa."

Io ho chiare tutt'e due le funzioni, essendo stata a.s. coordinatore e ora direttore di unità. Cambiano le responsabilità, la situazione variegata: bisogna organizzarsi, organizzare e sapere distribuire bene le risorse umane ed economiche. Il rischio è quello di non assicurare un servizio adeguato! Ora ad esempio il problema principale è programmare con risorse assenti e cercare comunque di dare un servizio il più possibile di qualità all'utenza. Si devono avere le idee chiare anche sul tipo di utenza e curare i rapporti prendendo di petto tutte le situazioni. Non è una cosa semplice! Non si può delegare ad altri!" (Direttore UEPE).

Nella realtà, però, indipendentemente dall'appartenenza al ruolo A, le mansioni realmente svolte, in molti casi, non si differenziano affatto da quelle generalmente affidate a un'assistente sociale di base, come confermano alcune intervistate:

"Dal mio punto di vista non esiste una sostanziale differenza tra A.S. di base e A.S. specialista. Non c'è in atto una sostanziale differenza; le funzioni sono identiche. Occorrerebbe un diverso ambito di accesso per le carriere direttive attraverso la ricerca di curriculum di merito. Ritengo che proprio perché si dovrebbe prevedere un ruolo superiore, bisognerebbe valorizzarne la figura e dare maggiori possibilità dirigenziali, maggiori possibilità di interloquire sia con la propria amministrazione sia con le amministrazioni esterne". (A.S. centro salute mentale ASP). *"Non c'è una sostanziale differenza perché nell'ambito in cui lavoro le funzioni sono sostanzialmente identiche. Diverso è nella prassi il ruolo reale, che dipende dai compiti specifici che si è chiamati ad assolvere. Occorrerebbe favorire l'accesso alla carriera direttiva e fare in modo che in ogni settore sia previsto almeno un Dirigente utilizzando un curriculum di merito che assicuri un'oggettività nella valutazione."* (Direttore UEPE).

Queste testimonianze sono davvero preziose perché se, da una parte, ci segnalano la reale situazione che si presenta soprattutto nelle ASL e negli Enti locali, dall'altra ci mostrano il disagio di una categoria professionale che, in maniera consapevole, esprime la propria insoddisfazione per una situazione poco chiara e contemporaneamente avanza delle proposte. Del

resto, come avevamo già visto nel paragrafo relativo alle pratiche professionali e alle sfere di competenza, le situazioni variano anche in funzione del settore in cui gli assistenti sociali specialisti operano, determinando esiti diversi nella tipologia di lavoro.

Ma procediamo con ordine. All'interno dell'ente locale, ad esempio, la situazione-tipo sembra essere quella che tende ad appiattire il ruolo dell'a.s. specialista al livello dell'a.s. di base, depotenziandolo delle sue prerogative specifiche e, anzi, svalutandone la figura, al punto da sostituirlo, in quelle che dovrebbero essere sue esclusive funzioni, con attori istituzionali di formazione giuridica. Si arriverebbe addirittura al paradosso, denunciato da un'intervistata, di sostituirsi all'a.s. di base nella conduzione di colloqui o nella partecipazione a tavoli tecnici per volontà dell'assessore di turno: *"Purtroppo nell'ente locale c'è una situazione molto pesante! È importante la chiarezza del ruolo. Nell'ente locale, purtroppo, si vivono situazioni molto pesanti. I colloqui sono gestiti dagli assessori e dagli impiegati amministrativi. Anche ai tavoli tecnici vengono mandati gli impiegati amministrativi anziché gli A.S. Si sono permessi di sostituire gli a.s. sostenendo: ma che ci vuole a farlo? Ci sono cose da denunciare! Gli assessori convocano gli utenti in assenza degli a.s.... e gli amministrativi vantano competenze superiori rispetto a quelle di un a.s."*. (Ex dirigente Ente locale e libero professionista).

Viene così pesantemente sminuita la figura e la professionalità dell'assistente sociale specialista a vantaggio delle figure strettamente politiche (assessori) e amministrative. Senza arrivare a tali estremi, un'altra intervistata fa rilevare che, indipendentemente dall'essere a.s. specialiste, alcune colleghe ricevono compiti ed incarichi di tipo dirigenziale da parte di figure politiche di spicco all'interno dell'amministrazione, vanificando il peso delle reali competenze.

E non basta la forza della professionalità e della determinazione, così come sopra evidenziato a proposito delle due intervistate che erano riuscite ad assumere ruoli-chiave in seno all'amministrazione comunale, salvo poi "essere fatte

fuori" perché non allineate con l'assessore o il sindaco di turno, rendendo così quell'esperienza solo una breve e illusoria parentesi. L'unica eccezione è rappresentata da chi attualmente ricopre un incarico importante e manifesta un alto grado di consapevolezza:

"Io come A. S. specialista sono tra le più anziane e per il mio percorso scolastico e professionale penso di avere un quid in più ... L'importante è non arroccarsi in quella che si pensa essere la propria specificità... non trincerarsi dietro il proprio presunto ruolo ... bisogna sapere che occorre sapere fare tutto, ampliare il proprio ruolo anche con competenze ragionieristico-contabili." (Funzionario ente locale).

Anche la situazione delle assistenti sociali specialiste che operano nelle ASP risente di una sostanziale debolezza del loro status professionale, condizionato, come visto sopra, anche dalla pesantezza di leggi che, da un lato, generano confusione nell'esercizio dei ruoli direttivi (offrendo possibilità anche alle assistenti sociali di base) e dall'altro relegano invece l'assistente sociale in una posizione marginale all'interno del settore sanitario, diminuendone l'organico.

Nonostante queste difficoltà, però, nella pratica di ogni giorno, si sottolinea la propria specificità, che consiste nel continuo richiamo alle condizioni sociali che stanno alla radice dell'intervento tecnico-amministrativo: *"Richiamare nel minimo progetto di cura alla situazione familiare e morale complessiva"*. (Coordinatore Servizio Sociale Professionale ASP).

Gettiamo ora uno sguardo al settore della Giustizia, in cui si confermano luci ed ombre. Anche qui, per ammissione delle intervistate, è poco definibile il ruolo (e i relativi compiti) dell'a.s. specialista rispetto all'a.s. di base, per cui si registra il solito disappunto nei confronti di leggi che non fanno chiarezza:

"Non c'è una sostanziale differenza perché nell'ambito in cui lavoro le funzioni sono sostanzialmente identiche. Diverso è nella prassi il ruolo reale, che dipende dai compiti specifici che si è chiamati ad assol-

vere. Occorrerebbe favorire l'accesso alla carriera direttiva e fare in modo che in ogni settore sia previsto almeno un Dirigente utilizzando un curriculum di merito che assicuri un'oggettività nella valutazione". (Direttore UEPE).

Si riconosce, però, un maggiore spazio di intervento a seconda dei compiti assegnati e la necessità di un maggiore lavoro di coordinamento in relazione con un maggior numero di attori istituzionali, per cui vengono messe in gioco anche le qualità relazionali che sono alla base del lavoro di qualsiasi assistente sociale. Si fa riferimento, soprattutto, alla capacità di avere una visione d'insieme, lucida e completa. In particolare, così si esprime una delle nostre intervistate:

"Nell'ambito penale minorile, presso il Centro per la Giustizia minorile della Sicilia, le sue funzioni sono più ampie e utilizza delle competenze specifiche. In base al ruolo che si trova a svolgere all'interno dell'amministrazione ha funzioni legate a una maggiore vision politica e amministrativa. Ci troviamo di fronte a una mission politica per cui coordina gruppi di lavoro e gestisce risorse umane. Ha un più ampio spettro di vedute e gli strumenti necessari per capire le difficoltà nella gestione dei servizi". (Direttore UEPE).

Come si può osservare, sembra che in quest'ultimo caso l'immagine ideale dell'a.s. specialista venga a coincidere con quella reale, delineando la figura di un professionista ad ampio spettro che dimostra di avere competenze specifiche ma nello stesso tempo diversificate, in grado di fargli raggiungere importanti obiettivi gestionali.

Un altro elemento che appare decisivo e che emerge in maniera più o meno evidente nella maggior parte degli interventi, è rappresentato dalla convinzione che, al di là di ruoli e compiti assegnati a tavolino, occorra riuscire ad avere la capacità di imporsi alle altre figure professionali e istituzionali per fare pesare l'unicità e l'indispensabilità del proprio ruolo:

"Il punto di vista è sempre quello dell'assistente sociale ma da un'ottica diversa Sicuramente esistono problemi di organizzazione ma ritengo che sia fondamentale interpretare al meglio la propria professione e ritagliarsi i propri spazi". (Dirigente USSM).

Queste le parole di parole di un'a.s. specialista che opera nel settore della giustizia.

Tale concetto viene espresso con maggiore veemenza da un'a.s. che opera in un ente locale:

"La nostra è una burocrazia professionale, noi non siamo sostituibili. Dobbiamo aumentare la nostra autoconsapevolezza! Il nostro approccio è specifico ma noi siamo capaci di tutto! Ho chiarissima la differenza! Noi siamo sempre assistenti sociali, come approccio ... Ogni qualvolta io lavoro ad un progetto specifico o redigo un atto metto in gioco tutto il mio bagaglio di competenze ma metto in prima battuta la mia specificità (...) Non capiscono! Non siamo sostituibili ed è chiaro che più noi ce l'abbiamo chiaro più gli altri lo capiscono. L'assistente sociale specialista è una figura tecnica che risponde al proprio mandato istituzionale ... ha una sua autonomia e una sua specificità, semmai noi ci possiamo completare rapportandoci alle altre figure!" (Dirigente Ente locale).

Tutte, polemicamente e con orgoglio, affermano: *"Non siamo sostituibili... Soltanto il Padreterno (ci può sostituire)!"*.

3. Competenze esercitate/richieste

Nel momento in cui le nostre intervistate vengono chiamate ad esprimersi sulle competenze fondamentali per un assistente sociale specialista, quasi tutte insistono su quelle che rimandano alla sfera tecnico-amministrativa e gestionale affinché si possano concretizzare le funzioni di programmazione, pianificazione e valutazione che sono legate a un ruolo effettivamente politico, di direzione. Di seguito alcune delle opinioni espresse:

"Tecnica, amministrativa, capacità di direzione

(credo che non sia marginale). In alcune organizzazioni viene fuori la debolezza del ruolo, che si evince dalla posizione economica, sovrastata da altre figure. Purtroppo conta la posizione economica; quest'ultima condiziona i nostri rapporti con gli altri dirigenti. Spesso l'assistente sociale specialista è sovrastata da altre figure che, anche perché godono di un livello più alto, invadono il nostro campo perché si considerano di un livello superiore!" (A.S. centro salute mentale ASP).

"Competenza economico-amministrativa: programmare, pianificare, valutare". (Docente universitario e responsabile della formazione).

"La cosa basilare è non disconoscere il ruolo politico dell'assistente sociale specialista, nel senso di dare impulso alla programmazione e alla pianificazione". (Dirigente Ente locale).

"Dando per scontato che abbiamo competenze relazionali, vanno aggiunte anche le competenze amministrative e gestionali". (Dirigente USSM).

Come si può rilevare dall'ultima testimonianza, le competenze relazionali vengono comunque considerate la base da cui partire per dimostrare la propria professionalità, il che non viene dato assolutamente per scontato da un'altra intervistata che, infatti, ribadisce che anche per l'assistente sociale specialista le competenze relazionali vanno idealmente collocate al primo posto tra quelle necessarie:

"Innanzitutto relazionali. Il rapporto con gli altri è fondamentale; bisogna avere la capacità di costruire buone relazioni facendosi accettare dagli altri per le proprie qualità e competenze. Purtroppo noi A. S. siamo troppo responsabilizzate dall'immagine che ci siamo costruite di "salvatori dell'umanità"; di contro nella realtà di oggi c'è un'immagine pubblica distorta: "noi siamo quelle che togliamo i bambini alle famiglie" ... Poi credo sia fondamentale un aggiornamento continuo: la capacità di "stare al passo" con i tempi ...

Infine, essere più consapevoli di avere competenze specifiche insostituibili rispetto ad altre figure istituzionali ma nello stesso tempo avere la capacità di

essere umili, riuscendo ad avere un atteggiamento non cattedratico". (Funzionario ente locale).

Questa ricca testimonianza contiene una risposta indiretta a chi sposta il problema della scarsa autorevolezza dell'assistente sociale specialista sul piano economico e istituzionale (A.S. centro salute mentale ASP), rimarcando, invece, la necessità di intessere relazioni virtuose con gli altri attori istituzionali a partire dalla propria specificità professionale, che non va però esibita come se fosse fonte di superiorità nei rapporti con gli altri ma va, al contrario, utilizzata sapientemente e in maniera sinergica.

Riepilogando, la quasi totalità delle intervistate riconosce la necessità di puntare su alcune competenze-chiave essendo consapevoli che, per migliorarle, bisogna aggiornarsi e implementare il piano della formazione. Soltanto una delle intervistate dà per scontato che un'assistente sociale specialista possieda già tutte le competenze necessarie:

"Noi agiamo all'interno di una cornice programmatica già ben definita, bisogna semplicemente utilizzare le nostre competenze senza farci sopraffare da altre figure". (Direttore UEPE).

Ancora una volta ritorna il tema del confronto/scontro con gli altri attori istituzionali, evidentemente a segnalare un reale disagio.

Riassumendo, al di là dei problemi organizzativi e legislativi, che pure ci sono, si sottolinea la necessità di restituire dignità alla figura dell'assistente sociale specialista attraverso la valorizzazione delle sue molteplici competenze, ivi comprese quelle tecnico-organizzative, fondamentali per "leggere" la dimensione economico-gestionale.

In questa luce, un ruolo decisivo viene assegnato alla formazione, in cui gli aspetti tecnico-professionali legati al tirocinio vengono esaltati. Il bagaglio formativo ed esperienziale, per le nostre intervistate, continua a fare la differenza e può assicurare quelle competenze estese ed approfondite di cui un vero assistente sociale

specialista non può assolutamente fare a meno. Per questo viene rigettata la posizione dell'unica intervistata che faceva riferimento, invece, a qualità innate in possesso di alcuni soggetti, il che contribuirebbe alla costruzione di competenze gestionali e di direzione che la stessa definiva "creative". Ci sembra che la seguente testimonianza sintetizzi bene la posizione delle intervistate:

"Il professionista si forma con una preparazione di base che dev'essere lucida. Ribadisco la centralità della formazione". Percorso di base coerente: dovrebbe essere sfoltito dalle discipline teoriche e dovrebbe avere più discipline tecnico-pratiche. Maggiore tirocinio per rafforzare e migliorare le competenze anche teoriche. Molte lamentele sulla preparazione degli A. S. laureate da poco. "Occorre sistematizzare l'intero percorso formativo; funzionava molto meglio nel passato. Io, uscendo dal tirocinio sono entrata immediatamente nel campo lavorativo e ho subito organizzato un servizio!" (Dirigente Ente locale).

Le nostre intervistate, potendosi quasi tutte avvalere di un punto di vista privilegiato in quanto docenti, formatrici o responsabili del tirocinio in qualità di tutor o supervisori, esprimono in maniera pressoché unanime un giudizio negativo sul modo con cui oggi si gestisce la formazione delle nuove assistenti sociali specialiste. L'imputato principale sembra essere proprio il nuovo assetto che si è dato il sistema universitario, sia su un piano generale, sia per quanto riguarda il modo con cui si organizzano praticamente i corsi di laurea in Servizio sociale. Ecco alcune testimonianze:

"(Rispetto alla trasmissione di competenze tecniche e amministrative) Nel vecchio programma venivano impartite ... erano previste materie professionalizzanti. Oggi faccio anche delle comparazioni e mi accorgo che sono inesistenti materie-chiave come programmazione e legislazione sociale." (Ex dirigente Ente locale e libero professionista).

"Io insegno programmazione ma da quando non fanno più legislazione sociale le future assistenti sociali non hanno la visione necessaria.... Ci vorrebbero molte più ore... almeno altre 40 ore! Non conoscono neanche le leggi!" (Dirigente Ente locale).

"Arrivano poche tirocinanti ma non arrivano con le competenze di base. Prima le materie erano più strutturate e più approfondite! Le lacune sono veramente tante!" (Direttore UEPE).

"Le nuove laureate A. S. non conoscono la legislazione di settore." (Coordinatore Servizio Sociale Professionale ASP).

Una contestazione di base riguarda il sistema dei crediti e la visione del percorso universitario, ormai consolidatosi nella testa della maggior parte degli studenti, come una sorta di corsa ad ostacoli dove bisogna raggiungere al più presto l'obiettivo della laurea, "liberandosi" velocemente dal peso delle materie e sostenendo perciò il maggior numero di esami nel minor tempo possibile! All'interno di questo sistema, poi, si rileva come il numero di crediti non sia necessariamente correlato alla qualità delle esperienze formative svolte e alla loro coerenza rispetto alle competenze professionali richieste, dando l'impressione che non vi sia alle spalle un organico e ragionato progetto didattico-educativo. All'opposto, sembrerebbe imporsi la logica che l'importante è acquisire punti di credito in un modo o nell'altro, cumulando il punteggio necessario in un tempo utile (ove possibile: raggiungere il miglior risultato con il minimo sforzo!). Le seguenti testimonianze rendono bene lo stato delle cose:

"Devo fare un altro appunto Ho avuto una volontaria che contemporaneamente era laureanda per la specialistica ma che non poteva più continuare l'attività di volontariato da noi perché faceva un tipo di volontariato strutturato in un settore molto diverso. <<Come mai non fai l'istanza per fare il tirocinio da noi?>>, le ho chiesto. E sapete che mi ha risposto? << Il volontariato mi dà più punti di credito!>> Io sono rimasta sbigottita! Tutte queste agevolazioni senza alcun criterio, che danno punti scollegati dall'utilità delle attività svolte! Va bene per agevolare la ragazza ma... agevolazioni date agli studenti senza alcuna verifica Le attività formative vengono valutate solo da un punto di vista quantitativo: si attribuisce un punteggio slegato dall'effettiva utilità delle attività svolte. Le studentesse

affidate alla mia supervisione acquisiscono maggiori crediti con attività di volontariato che si pongono fuori dal tirocinio specialistico. Io farei fare tirocinio per tutti e tre gli anni! Io ho fatto tirocinio, allora, per complessivi sette mesi! Inoltre, manca il necessario raccordo tra l'università e gli enti. Insisto: il tirocinio come base della professione!" (Direttore UEPE).

"(Sulla necessità di rivedere i setting formativi) Ci sono i limiti che ci siamo detti. Appiccicarsi nel cervello quattro concetti per superare gli esami. Per noi il tirocinio era tutto! Anche se loro prendono un voto basso nel tirocinio per loro non è rilevante. Agli allievi non gliene frega niente ... empatia solo a parole! Occorre ripensare a come legare l'attività di tirocinio alle esigenze reali. Per la mia esperienza con le nuove A. S. rilevo la mancanza di empatia, capacità fondamentale e irrinunciabile per la nostra professione ... Forse in generale dipende dal tipo di relazionalità che oggi vivono le ragazze ... comunicano per cellulare anche a casa con i loro genitori! ... La nostra professione è fatta di vissuti ... bisogna essere preparati Bisogna insistere sull'attività pratica che è tutta la nostra professione! Ripetono l'empatia come concetto ma non sanno viverla!" (Dirigente USSM).

Viene contestato anche il sistema di valutazione che accompagna le attività di tirocinio: *"Posso venire per un'ora perché da quell'ora a quell'ora ho lezione!"* (Direttore UEPE)

"Prima si faceva una relazione dettagliata; ora invece abbiamo le schede con le crocette, il modulo 'bravo, buono, ottimo' ... che non ti dicono assolutamente niente sulle persone". (Docente universitario e responsabile della formazione).

Scarsa attenzione, inoltre, sembra essere data al tipo e alla qualità delle discipline insegnate, non necessariamente per responsabilità del corpo docente universitario che, anzi, non viene minimamente criticato; bensì per i criteri amministrativi e gestionali dell'*establishment*, che impone strettissime regole affinché un corso di laurea possa essere autorizzato dal Ministero dell'Università.

L'insieme di questi elementi genera problemi ancora più grandi all'interno di un corso di lau-

rea altamente professionalizzante quale dovrebbe essere, secondo le nostre intervistate, quello di Servizio Sociale. A farne le spese, evidentemente, le nuove leve di assistenti sociali, che non possono più contare su una serie di competenze che potevano essere garantite soltanto da determinate discipline, molto tecniche, e da un sistema molto più organico e funzionale legato ai tirocini. Davvero significative le seguenti testimonianze:

"Il problema è che il nostro corso di laurea è stato uniformato a tutti gli altri corsi di laurea ... ma si tratta di una facoltà differente. Che avrebbe bisogno di un tirocinio differente!" (Coordinatore Servizio Sociale Professionale ASP).

"Sono necessarie quelle competenze che vengono fuori dal confronto con la pratica professionale! È il tirocinio che può raffinare la teoria! Prima il sistema funzionava bene perché era fondamentale l'attività dei supervisori ...bravi i supervisori, prima! Erano supervisori che veramente mi seguivano... mi insegnavano un sacco di cose!" (Docente universitario e responsabile della formazione).

"Prima ti facevano seguire un caso Eri in grado di conoscere a fondo i problemi perché seguivi tutti i passaggi, seguito in maniera puntuale. Oggi abbiamo A.S. specialiste che non hanno mai fatto tirocinio! Ragazze che non hanno mai visto un utente! Prima le materie erano organizzate quando le ragazze non avevano tirocinio! Oggi invece scappano perché devono seguire la lezione ...Tu perdi anche pezzi... perché non sei alla riunione, non segui fino in fondo il caso....". (Coordinatore Servizio Sociale Professionale ASP).

"Io penso alla mia esperienza ... inserire questi futuri A. S. nelle strutture penitenziarie è davvero una grossa responsabilità ... altro che crocette per valutare! Avverto il bisogno per alcuni di sospendere il tirocinio: di fronte ho persone disturbate! "Loro possono avere difficoltà, traumi, sono non preparate ... abbiamo una responsabilità molto seria ... a volte abbiamo dovuto sospendere il tirocinio perché di fronte avevamo persone veramente disturbate.... Il tirocinio va fatto con scienza e coscienza, dico io; deve passare attraverso un percorso di conoscenza reciproca delle persone. L'approccio deve essere sostanzialmente diverso ..." (Direttore UEPE).

Si insiste sull'importanza della formazione metodica legata ai tirocini:

“Si programmava anche sulla base delle relazioni precedenti... Il tutor comunicava con il supervisore dell'anno precedente, conosceva i punti deboli del futuro a.s. e sapeva come programmare il percorso formativo” (Docente universitario e responsabile della formazione).

Anche l'intervistata con compiti di coordinamento del Servizio Sociale Professionale conferma la bontà dei vecchi percorsi formativi fondati su un fruttuoso raccordo tra supervisori e tutor, che prendevano visione delle relazioni precedenti prima di decidere come intervenire.

L'esperienza vissuta dalle nostre intervistate a contatto con molte giovani a.s. specialiste e con diverse laureande, conferma che ci troviamo di fronte ad uno scenario poco confortante, in cui l'impreparazione e il pressapochismo fanno la parte del leone, rischiando di vanificare gli sforzi fatti in tanti anni di duro lavoro per valorizzare la professione dell'assistente sociale e farle ottenere il giusto riconoscimento sociale. Così si esprimono alcune:

“Non è la laurea a dare queste competenze!” (Coordinatore Servizio Sociale Professionale ASP).

“Io seguo molti tirocini e vedo molte, molte carenze... La mia grande preoccupazione è che non si riescano a formare con serietà queste figure specifiche. Mi accorgo che le giovani A.S. specialiste sono molto carenti. C'è bisogno di chiarezza, di mettere ordine per definire meglio qual è la specificità del nostro ruolo Noi abbiamo cercato una completezza, ma forse ce l'avevamo già dentro per gli studi e il tirocinio fatto” (Direttore UEPE).

“Per quanto riguarda le giovani A. S. specialiste mi associo alle colleghe: la formazione è scollegata con la normativa e le giovani a.s. specialiste oggi non hanno l'esperienza necessaria. Per la mia esperienza sono un disastro!” (Coordinatore Servizio Sociale Professionale ASP).

Entrando nel merito delle critiche, si sottolinea innanzitutto che nel piano di studi mancano proprio alcune di quelle materie-chiave che potrebbero migliorare le competenze tecnico-am-

ministrative, il che si lega alla mancanza di docenti incardinati che abbiano una specifica formazione come assistenti sociali e che possano, ad esempio, insegnare “Legislazione sociale”. Ne consegue che abbondano materie di taglio sociologico e psicologico, senz'altro utili, ma non decisive sul piano delle competenze specifiche. Un'intervistata così incalza:

“Siccome non ci sono gli incardinati nelle materie utili, si inseriscono altre discipline di taglio psicosociologico che però non preparano sul piano professionale. Siccome io non ho l'incardinato di Servizio sociale, metto l'incardinato sociologo, così anziché avere un assistente sociale abbiamo un surrogato del sociologo, una sottospecie di sociologo.... Ma io ti dico: ma allora non lo fare un corso di laurea così, se serve a questo... meglio niente!” (Dirigente Ente locale).

A onor del vero, il problema nasce dal fatto che nessun assistente sociale professionista si incardina nei ruoli, per cui le università, pur potendo inserire nel piano di studi quelle discipline, non riescono facilmente ad assicurare docenti di qualità al sistema di formazione. Da qui gli squilibri evidenziati tra le competenze attese e quelle reali, spesso deficitarie, di molti giovani assistenti sociali specialisti.

Si mette da più parti in luce, poi, che la stessa organizzazione didattica non prevede il numero necessario di ore di tirocinio, oppure favorisce la sovrapposizione delle lezioni teoriche con quelle tecnico-pratiche, impedendo che il corsista possa frequentare con la necessaria regolarità e dotarsi, quindi, di tutti gli strumenti utili. Nello stesso tempo, anche quando vengono date le possibilità di svolgerlo, viene lasciata troppa libertà di scelta al singolo laureando che, indipendentemente dalla coerenza dell'attività intrapresa con quanto sta studiando, può scegliere con troppo discrezionalità il tipo di tirocinio, orientandosi spesso verso quello che gli dà una maggiore probabilità di una migliore valutazione e, cosa non rara, un risultato inversamente proporzionale rispetto all'impegno profuso.

La critica più pesante, però, riguarda la sostituzione di un sistema di tirocini considerato realmente professionalizzante con una struttura-

zione molto più lasca e disorganica, in cui si perde il senso della costruzione lenta, ma continua e costante, di competenze e capacità relazionali, intrinsecamente legate alla pratica professionale.

Secondo molte intervistate, infatti, nel passato, il corsista veniva nel passato affiancato da tutor e supervisori che si comportavano da veri e propri "maestri", curandolo in maniera attenta e dettagliata e consentendogli di affinare le sue competenze, in tutti gli ambiti. Di conseguenza, il confronto con il sistema formativo passato scredita in maniera pesante quello attuale. Davvero significative le seguenti testimonianze: *"La nostra è una professione difficilissima Dimenticate che sia una cosa facile! La formazione è una costruzione Io lo dico sempre alle tirocinanti: << Non pensate che il percorso sia un salto ad ostacoli dove conta soltanto darsi le materie ... Se la pensate così è meglio che cambiate mestiere! Dev'essere ben organizzato il percorso formativo! Un tempo si faceva un lavoro molto importante: la pratica del tirocinio veniva teorizzata: << Che cosa avete fatto? Come l'avete fatto? Con quali risultati?>>. E si tornava a riprogrammarlo: pratica, teoria, pratica!"* (Docente universitario e responsabile della formazione).

"Ormai sono arrivata a un assunto di base. Noi abbiamo svenduto la professione! Prima il tirocinio era centrale, fatto con scienza e coscienza. C'era un rapporto continuo con la persona da formare; una conoscenza 'vera' ... C'è bisogno di dare continuità all'azione di tirocinio.... Benedette scuole dirette a fini speciali! A me hanno dato un 29 a un tirocinio spiegandomi che il voto in meno rispetto a quello che mi aspettavo era voluto, per educarmi ad essere più empatica, tenuto conto che tendevo a fare prevalere il mio punto di vista!" (Dirigente Ente locale).

"Hai toccato un tasto scottante ... vi è uno scollamento tra università ed enti che dovrebbero ospitare i tirocinanti. Alcuni non sono adatti neppure a fare i supervisori! L'Ordine dovrebbe intervenire, promuovere e monitorare l'inserimento del tirocinante, entrare nel merito ... a chi affidiamo gli studenti?" (Direttore UEPE).

Ancora un appunto sulla necessità di organizzare al meglio i tirocini:

"Non è un caso che quelli più richiesti dagli studenti

sono quelli più standardizzati, nella giustizia ... fuggono da quelli del privato sociale, dove c'è una maggiore necessità di mettersi in gioco, di cercare di essere autonomi, dove aumenta la possibilità di dovere gestire emotivamente i vissuti difficili degli utenti ... l'assetto formativo ha dei limiti perché non tiene conto del sapere pratico Anche in gruppo, di fronte ad altre persone, alcune tirocinanti, di fronte a casi per noi "normali", si mettono a piangere perché emerge il loro vissuto ... è una cosa abbastanza generale ... non riescono a gestire il rapporto vis à vis ... Bisognerebbe intervenire anche in questa direzione!" (Dirigente USSM).

Passando al piano della proposta, dunque, si invoca una maggiore attenzione per la scelta delle materie e la cura dei tirocini professionalizzanti, agendo in particolare in direzione di un potenziamento delle materie utili per l'area economico-amministrativa. Ecco alcune testimonianze in merito:

"Probabilmente le ragazze non hanno assolutamente idea di come funziona realmente la nostra professione, hanno uno spaccato diverso rispetto al nostro. Non hanno assolutamente idea della complessità della macchina amministrativa, probabilmente ciò dipende anche dall'assenza di un buon tirocinio: non sanno cosa le aspetta, come di fatto funziona la nostra professione! Ritengo che la nuova impostazione dei corsi di studio non sia stata una cosa positiva: sono stati svenduti i tirocini professionali!". (...) Sul piano della formazione l'area più carente è quella prettamente economica. Occorrerebbero corsi di Diritto ad uso contabile." (Dirigente Ente locale).

"Necessità di corsi amministrativi pratici: cos'è un bilancio? Come si fa una rendicontazione?" (Docente universitario e responsabile della formazione).

Alcune intervistate, però, si spingono oltre, ipotizzando la necessità della sostituzione dell'attuale percorso universitario, che prevede una laurea breve a cui può aggiungersi la laurea specialistica (il cosiddetto 3 + 2), con una laurea a ciclo unico molto più professionalizzante perché da riempire con contenuti più specifici e tecnici, nel solco di quelle che erano le vecchie scuole dirette a fini speciali. Tutte, in ogni caso, bocciano senza appello l'attuale assetto che ca-

ratterizza la laurea specialistica.

Una di loro, però, riconosce che, al di là delle responsabilità dell'Ordine, quella delle assistenti sociali è una categoria disunita, in cui manca la necessaria unità di intenti:

“Io la prima vado a bussare all'Ordine solo quando ho un bisogno personale La nostra è una categoria in cui manca lo spirito di corpo”. (Direttore UEPE).

Finita l'intervista, e quindi la sua registrazione, a conferma di quanto già emerso, quasi tutte le intervenute hanno molto apprezzato la possibilità che è stata loro data di potersi esprimere su questioni cruciali per la valutazione della figura dell'assistente sociale specialista nella Sicilia di oggi, nella convinzione che la volontà di ascoltare gli iscritti sia già un segnale incoraggiante.

Per quanto concerne le proposte, i **suggerimenti** che le intervistate hanno dato consistono essenzialmente in due tipi di azione: la prima prevede il ricorso a momenti di confronto periodici, più estesi, sulla falsariga del *focus group* realizzato in occasione della ricerca, al fine di stimolare il dibattito interno e di far emergere i bisogni reali e le criticità da risolvere; la seconda si basa su una più razionale gestione delle risorse umane per assicurare una migliore qualità dei formatori al fine di garantire una migliore organizzazione del tirocinio ed un più stretto collegamento tra il sistema formativo universitario e le strutture ospitanti. Ecco le testimonianze più pregnanti:

“Quello che si può suggerire all'università e all'ordine è creare momenti di incontro come questo, ma più allargati, per cercare confronti veri che facciano emergere i punti di forza e di debolezza. Finora i vari convegni sono serviti soltanto a dare i punti ... io ho bisogno di sentirmi aggiornata andando a frequentare corsi fuori per avere confronti “veri” che mi facciano crescere professionalmente, e non convegni che servono soltanto per dare punti di credito... quelli che io chiamo punti “Miralanza”!” (Direttore UEPE).

“Le occasioni formative sono necessarie ma quando “servono” veramente. Ci sono tanti colleghi che si sono formati a spese loro per fare ruoli più specifici e hanno un grosso know how ma vengono snobbati perché non portano nomi importanti!” (Dirigente USSM).

RIFLESSIONI CONCLUSIVE

Come si può rilevare, dunque, è fortissimo il bisogno che si avverte di migliorare la professionalità dell'Assistente Sociale Specialista, nella consapevolezza che soltanto da un miglioramento della qualità della formazione potrà derivare un profilo professionale veramente adeguato ed efficace.

In conclusione, troviamo i “pessimisti”, che sono assolutamente sfiduciati e hanno perso ogni speranza nel recupero di una vera professionalità e gli “ottimisti”, cioè coloro i quali, nonostante le delusioni e gli scacchi subiti, continuano a sentirsi motivati e ad auspicare una rinascita professionale, proprio ripartendo dall'Ordine:

“(Occorre) aprire un tavolo di contrattazione presso l'Ordine professionale ... mettere in moto tutta una serie di cose ... a partire dai nostri rappresentanti. Noi realmente siamo motivati!” (Dirigente Ente locale).

In ogni caso, ci si rende pienamente conto di vivere un momento difficile che obbliga a ridisegnare la stessa professione dell'assistente sociale specialista, guardando verso nuovi orizzonti, come si può rilevare dalle seguenti testimonianze:

“Purtroppo il privato sociale langue e tagliano gli organici nel pubblico! La situazione è difficile! Bisogna rimettersi in gioco ... Siamo in un sistema totalmente diverso rispetto al passato! ... oggi non è più il ruolo che avevamo noi di fare gli interfaccia con i servizi e con le risorse.... Nel momento in cui le risorse non ci sono dobbiamo creare noi gli asset! Diventare noi imprenditori di noi stessi Bisogna guidare queste nuove leve verso cose produt-



tive, verso nuove prassi operative ... Riflettere senza creare falsi miti! Oggi bisogna inventarsi gli asset ... non ci sono assunzioni da nessuna parte ... imparare a guidare verso altro!" (Dirigente USSM).

"Secondo me sarebbero utili anche i tirocini post laurea, appoggiandosi anche a studi professionali, oltre che a uffici pubblici, con una particolare attenzione al rispetto delle pratiche collaborative" (Ex dirigente Ente locale e libero professionista). "Rilanciare questa professione perché il rischio serio è quello di perdere la nostra professionalità È un peccato ... abbiamo un'esperienza disseminata ovunque ... eppure si guarda solo al nome altisonante" (Direttore UEPE).

"Far crescere la consapevolezza dell'importanza della nostra figura professionale; lavorare per educare ad avere una visione d'insieme (in concorso con

le altre figure istituzionali) ... Ho tante aspettative rispetto al miglioramento delle pratiche collaborative." (Funzionario ente locale).

Tutti, però, sembrano accomunati da un forte senso di appartenenza che scaturisce dalla consapevolezza di essere depositari di un sapere unico. Quest'elemento va registrato con grande attenzione perché rivela un sostrato comune, quello che può essere considerato come l'indicatore di un "orgoglio professionale" che, in maniera trasversale, sembra essere patrimonio di tutti; il che fa ben sperare nella possibilità di trasformare questo bagaglio di esperienza e di conoscenza in nuova linfa vitale, capace di rivitalizzare l'intero sistema formativo e, parallelamente, di plasmare figure professionali di livello sempre più alto.

Osservazioni sulla ricerca qualitativa

Dal confronto tra i *focus group* condotti a Palermo, Catania e Messina – arricchiti da alcune interviste in profondità a funzionari di aziende ed enti pubblici e a dirigenti del privato/sociale con altra formazione – emerge un quadro complessivo fatto di luci ed ombre, all'interno del quale, ad oggi, rispetto al profilo ipotizzato, sembrano esserci troppe differenziazioni sia in base al tipo di impiego, pubblico o privato, sia al settore specifico in cui si opera: Enti locali, Sanità, Giustizia.

Alla luce di ciò, quella dell'Assistente Sociale specialista in Sicilia, anziché delinearci come una figura professionale dai contorni chiari e definiti, appare piuttosto contrassegnata da una evidente plasticità, assumendo ruoli e funzioni che si modellano in relazione ai diversi ambiti di intervento e alle differenti responsabilità assegnate; e questo a prescindere dalla laurea posseduta e dal bagaglio formativo in dote, il che produce notevoli discrasie sia in termini retributivi che di status.

Se si passa ad analizzare le tre dimensioni indagate, infatti, rappresentate rispettivamente dalle pratiche professionali svolte (e relative sfere di competenza), dalla loro differenza rispetto a quelle attribuite all'Assistente Sociale di base e dalle competenze realmente esercitate e richieste, si scopre una grande eterogeneità nel modo di vivere la professione di Assistente Sociale specialista anche se, nel complesso, l'elemento prevalente sembra essere quello di un suo ridimensionamento rispetto alle iniziali attese. Sono troppi e troppe, in realtà, gli iscritti e le iscritte al ruolo

A che vedono mortificata la propria professionalità da un sistema che, per come è congegnato, non sempre ne riconosce le competenze

specifiche, assimilandoli spesso, di fatto, agli assistenti sociali di base.

Questo sembra valere sia nell'ambito pubblico che in quello privato, in cui il concetto di intercambiabilità non trova ostacoli anche per la mancanza di normative che differenzino ruoli e funzioni e che prevedano, in parallelo, carriere e retribuzioni diverse. Al momento, il ricoprire funzioni di vertice e ruoli dirigenziali sembra soprattutto legato alla propria capacità di proporsi, mettendo in luce le proprie qualità e competenze, spesso frutto dell'esperienza maturata e della bontà del proprio percorso formativo.

Ciò sembra tanto più vero negli Enti locali, come emerge in maniera trasversale dai *focus group*, e si spiega chiaramente con una mancanza di differenziazione contrattuale in base al tipo di laurea, cosicché i ruoli di coordinamento e di direzione vengono attribuiti indifferentemente agli Assistenti Sociali di base o a quelli specialisti dal personale politico-amministrativo alla luce delle capacità e qualità evidenziate (o per la comune visione politica). Certo è amaro constatare che risorse umane preziose siano sottoutilizzate o addirittura relegate a mansioni puramente esecutive per la cecità dell'Amministrazione (o per logiche puramente clientelari o politiciste).

Non sembra essere molto differente la situazione in ambito sanitario, dove si registra lo stesso fenomeno; in taluni casi aggravato dal fatto che l'affidamento di incarichi di responsabilità che prevedono capacità organizzative e gestionali non viene seguito da un riconoscimento né in termini di carriera, né tantomeno, sul piano retributivo. In tale quadro, l'unico elemento incoraggiante va visto nell'introduzione di norme che dovrebbero prevedere,

nelle piante organiche, la presenza di unità operative complesse di servizio sociale; nel presente, però, l'unica cosa certa è che i tagli di bilancio nella sanità ridurranno drasticamente le possibilità di avere nuovi A.S. coordinatori.

L'unico settore pubblico in cui l'A.S. specialista può assumere più facilmente un ruolo dirigenziale e può dedicarsi ai tanto agognati compiti di programmazione, coordinamento e valutazione sembra essere costituito da quello della Giustizia, ma anche in questo campo il principio-chiave non è il mero possesso della laurea specialistica (requisito minimo per tutti); bensì il poter esibire un'altra laurea, preferibilmente di tipo giuridico (compresa quella in Scienze Politiche) e dimostrare di sapersi mettere in gioco sul piano relazionale, riuscendo a coinvolgere efficacemente tutti gli operatori a diverso titolo coinvolti nelle attività programmate.

Esaminando più nel dettaglio gli esiti dei *focus group* si può notare che le pratiche professionali e le sfere di competenza assumono per lo più un carattere indistinto, in particolare nel settore privato, in cui si confondono le azioni richieste all'assistente sociale di base, prevalentemente legate all'ambito relazionale, con quelle peculiari dell'a.s. specialista, maggiormente incentrate su compiti di gestione economico-amministrativa e di programmazione. Inutile sottolineare lo scarto evidente tra ruoli reali e lavoro ideale, come già rilevato sopra.

Per quanto concerne le differenze nella tipologia di lavoro rispetto al primo livello, si rileva innanzitutto la consapevolezza in tutte le intervistate della centralità della cultura del rispetto e della cura della persona, che comunque mantiene la sua rilevanza anche nel lavoro dell'a.s. specialista. Il dato unificante sembra essere quello che vede questa figura sostanzialmente appiattita sui compiti dell'a.s. di base, per cui non emergono differenze sostanziali, se non nei pochi casi in cui, per le ragioni che abbiamo visto sopra, si accede effettivamente ai compiti di coordinamento, programmazione, rendicontazione, valutazione.

In realtà, oggi, secondo gli stessi intervistati, tutti possono fare tutto, in ragione della formazione ricevuta e della propria poliedricità, oltre che, naturalmente, della propria disponibilità ad assumersi responsabilità maggiori. Diversa però è la loro valutazione in merito alla esclusività delle pratiche che mettono in atto, rispetto alle quali si ritengono insostituibili.

Va evidenziato che quest'orgoglio professionale (oltre che indice di consapevolezza della propria specificità) trova un importante riconoscimento anche nelle figure dirigenziali che sono state chiamate, dall'esterno, a pronunciarsi su quest'aspetto.

Tutti i *focus group*, inoltre, registrano la necessità di percorsi di carriera diversificati che tengano conto delle rispettive competenze, che rendano effettivo l'espletamento dei compiti di natura gestionale e che facilitino l'accesso alla dirigenza.

Infine, rispetto al piano delle competenze, si sottolinea l'importanza di quelle amministrative e tecnico-gestionali ma senza tralasciare quelle relazionali, connesse soprattutto alla gestione del personale, da un lato, e ai rapporti con la struttura organizzativa e gerarchico aziendale, dall'altro.

Una sottolineatura la meritano la capacità di osservazione e quella di mediazione, considerate fondamentali per lavorare sia con gli utenti che con i colleghi e i superiori, passando per gli operatori esterni. Per tutti e per tutte va rivisto l'attuale sistema di formazione, partendo dall'Università.

I suggerimenti riguardano la necessità di valorizzare alcune competenze-chiave in vari modi: attraverso un percorso universitario più ricco di occasioni di formazione legate ai bisogni dell'A.S. aspirante dirigente (anche attraverso il collegamento con il mondo del lavoro); migliorando il tirocinio formativo con il potenziamento delle materie professionalizzanti; favorendo la formazione continua attraverso corsi di aggiornamento specifici e realmente utili; istituendo un dottorato di ricerca per A.S.; ragionando sulla possibilità di una laurea a ciclo unico.