

Paola Limongelli

il mio  
**PRIMO  
ANNO**  
da...

**ASSISTENTE  
SOCIALE**

↓  
Guida pratica  
per orientarsi  
nel servizio sociale



**Erickson**

**NON PUOI  
CONOSCERE  
TUTTO**

**FERMATI  
E CHIEDI  
CONFRONTO**

**RIUSCIRÒ  
AD AIUTARE  
LE PERSONE?**

“**C**he tipo di assistente sociale voglio diventare?” Se pensi di non avere ancora le idee chiare su cosa ti aspetta durante le prime esperienze dopo l'esame di Stato, questo libro fa al caso tuo. Al suo interno troverai tutto ciò che ti occorre per affrontare al meglio questa nuova fase della tua vita professionale, che sarà accompagnata dall'esperienza dell'autrice e dai suoi ottimi consigli.

**NON ABBIAMO LA BACCHETTA  
MAGICA, MA POSSIAMO AMBIRE  
A CERCARE DI RENDERE BUONE  
LE CONDIZIONI DI VITA  
DI UNA PERSONA**

€ 19,90



9 788859 029908

[www.erickson.it](http://www.erickson.it)

Illustrazioni  
Francesco Chiacchio

# INDICE



Introduzione .....	7
--------------------	---

## MUOVERE I PRIMI PASSI

Becoming a social worker .....	11
Conoscere il servizio e farsi conoscere .....	17
Promuovere collaborazioni tra servizi e risorse formali e informali .....	25
Quali sono i miei compiti come assistente sociale? .....	30
Quali sono le mie responsabilità? .....	36
Orientarsi tra le fasi di lavoro .....	42
Organizzare e gestire il lavoro e il tempo .....	52

## GLI STRUMENTI

I colloqui d'aiuto .....	63
La visita domiciliare .....	88
Il lavoro d'équipe .....	97
Incontri di rete .....	103
La cartella sociale e il diario .....	108
Le relazioni scritte .....	112

## UNA PROFESSIONE BASATA SULLE RELAZIONI

Costruire relazioni d'aiuto .....	119
La relazione: tra prestazioni e aiuto aperto .....	129
Allargare lo sguardo: alla ricerca di altri collaboratori .....	138
L'incontro con l'altro .....	145
La dimensione etica... nella relazione d'aiuto .....	156

## TRA AZIONE E RIFLESSIONE PROFESSIONALE ED ETICA

Lavoro sociale come pratica riflessiva .....	165
Prendere delle decisioni... etiche .....	181
Agire per il benessere .....	188



**MUOVERE  
I PRIMI  
PASSI**



# BECOMING A SOCIAL WORKER

“

*Lasciati guidare dalla  
passione e dal desiderio  
ardente di voler aiutare e  
di cambiare il mondo, e non  
dimenticare di diventare  
l'assistente sociale che hai  
sempre sognato di essere*



## SARÒ IN GRADO?

**F**inalmente è arrivato il momento di intraprendere la prima esperienza ufficiale come assistente sociale all'interno di un servizio sociale. **Nonostante si attenda questo momento da molto tempo, le emozioni sono tantissime: dalla paura di incominciare il nuovo percorso all'estrema voglia di mettere le mani in pasta.**

Anche se si annoverino numerose ore di studio e di esperienze formative sul campo (tirocinio, stage ecc.), si sia svolta qualche piccola esperienza lavorativa, e si sia fatto l'esame di stato, si affollano nella testa numerosi interrogativi che ricercano disperatamente delle risposte.

Come sempre ci sono timori e ansie per questa nuova fase di vita. Tra le mille domande che ronzano nella testa rimane sempre un dubbio: sarò in grado di svolgere il ruolo di assistente sociale?

Prima di buttarsi a capofitto nel lavoro con le persone potrebbe essere utile soffermarsi qualche istante su sé stessi.

?

*Sarò in grado? Riuscirò ad aiutare le persone? Cosa saprò fare? Riuscirò a concludere tutti i compiti che mi saranno affidati?*

<sup>1</sup>Thompson, 2017.

Non tutto è perduto: durante le esperienze formative sul campo pregresse, e non solo, avrai avuto sicuramente modo di riflettere e di comprendere quali siano le tue risorse e i limiti. Questa consapevolezza guiderà i tuoi primi passi nel lavoro, poiché potrai fare riferimento alle tue abilità e competenze (sia professionali che umane) e mitigare o giocare d'anticipo sulle questioni più spinose.<sup>1</sup>

!

*Prova a fare riferimento all'esperienza con il tuo supervisore di tirocinio. Sicuramente ti avrà dato degli utili consigli e suggestioni da cui partire.*

Le questioni sono numerose: dalla relazione con le persone all'organizzazione del lavoro<sup>2</sup>. Ti potrà capitare di essere più forte sugli aspetti amministrativi e meno su quelli relazionali, o viceversa. **Niente paura: c'è tutto il tempo per recuperare e per trovare le strategie per implementare l'azione professionale.**

<sup>2</sup>Cabiati, 2015.

*Anche una buona relazione con i colleghi ti permetterà di crescere e di sentirti bene sul luogo di lavoro.*

*Ricordati che potrai sempre chiedere aiuto al tuo responsabile o collega più esperto. Potresti anche chiedergli come ha fatto a gestire le prime fasi di lavoro.*

Proviamo a fare un elenco delle risorse e dei limiti:

- ➔ Cosa riesco a fare meglio?
- ➔ Dove mi sento a mio agio?
- ➔ Cosa mi spaventa?
- ➔ Come ho gestito in passato le difficoltà? Cosa potrebbe ancora tornarmi utile?

*Conoscere e accettare i propri limiti è fondamentale. Innanzitutto, siamo essere umani e in quanto tali non siamo perfetti e potremmo non avere sempre le risposte a tutto.*

Ricorda che:<sup>3</sup>

- ➔ non potrai conoscere tutto;
- ➔ potrai sbagliare ed è giusto;
- ➔ puoi fermarti e rifletti sul tuo operato;
- ➔ puoi chiedere aiuto.

<sup>3</sup>Bernstein e Halaszyn, 1993.

## CHE TIPO DI ASSISTENTE SOCIALE DIVENTERÒ?

**I**n genere, un'altra questione che arrovella la mente è connessa allo stile di lavoro che si intende avere come assistente sociale. Spesso le notizie sui giornali o l'incontro di qualche collega ti hanno spinto a pensare a che tipo di assistente sociale vorresti o non vorresti diventare.

?

Che tipo di assistente sociale voglio diventare? Come entrerà in relazione con i colleghi? Come entrerà in relazione con le persone? Quali sono i miei punti di forza e i limiti su cui lavorare?

Dedicare del tempo a tale immaginario agevola l'incontro con la realtà. Infatti, la voglia di lavorare e di fare la “differenza” con le persone a volte potrebbe offuscare l'impegno quotidiano profuso. **Potrebbe venirti spontaneo assumere la tendenza di buttarti a capofitto nel lavoro senza però dedicare particolare attenzione sul senso di ciò che stai facendo.** Questo approccio nell'immediato potrebbe essere gratificante, ma alla lunga favorire un senso di inefficacia, perché non è sempre possibile risolvere definitivamente i problemi altrui o perché non ci sono abbastanza risorse per aiutare.<sup>4</sup> Da ciò ne consegue, talvolta, la frustrazione di non riuscire a fare la “differenza”; in situazioni limite, potrebbe emergere l'esigenza di cambiare servizio o, addirittura, mestiere.

<sup>4</sup> Biffi e Pasini, 2018.

<sup>5</sup> Folgheraiter, 2007.

!

Ricordarti che non abbiamo la bacchetta magica, bensì possiamo “solo” ambire a cercare di rendere sufficientemente buone le condizioni di vita di una persona.<sup>5</sup> Fermati e chiediti sempre: che senso ha fare questa cosa?

Ci possono essere diversi stili da assumere sul luogo di lavoro: tutti più o meno legittimi e più o meno utili. **Variano dall'eccessiva disponibilità all'eccessiva rigidità.** Essere troppo disponibili con colleghi e persone comporterà il rischio di venire spesso travolti da urgenze e incombenze pratiche; dall'altro lato, invece, si rischia di costruire muri tra le persone con cui si ha a che fare. **Mediare tra le posizioni favorisce uno stile che permette di essere di supporto a tutti nella giusta misura e di concentrarsi sui propri compiti.**<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Biffi e Pasini, 2018;  
<sup>7</sup> Bernstein e Halaszyn, 1993



*Nei momenti di difficoltà e di smarrimento prova a fare riferimento alle motivazioni che ti hanno spinto a diventare un'assistente sociale. Custodire gelosamente questa informazione ti permetterà di trovare l'energia per affrontare le giornate più difficili. Ricorda:<sup>7</sup>*

- non basta dire "voglio aiutare gli altri";
- cosa ti ha spinto a diventare un'assistente sociale;
- mantieni salda l'emozione di quando hai ricevuto la notizia che avresti iniziato a lavorare come assistente sociale.

## **PARTIAMO DALL'ASSISTENTE SOCIALE DEI TUOI SOGNI**

Durante gli anni dell'Università avrai avuto sicuramente modo di fantasticare su che tipo di assistente sociale saresti voluto diventare.

Pensando a questo supereroe che hai tanto sognato, prova a descrivere quali sono gli atteggiamenti e i punti di forza caratteriali che lo rendono tanto speciale. Come riesce a contenere le sue debolezze e a valorizzare i suoi punti di forza?

.....  
.....  
.....

Qual è la sua motivazione?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Come si relaziona con i colleghi? Come si relaziona con le persone?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Qual è il suo stile di lavoro?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Qual è il mantra che il super eroe continua a ripetersi per affrontare le avversità?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## LUNEDÌ

- 9 •
  - 10 •
  - 11 •
  - 12 •
  - 13 •
- primi colloqui conoscitivi

## MARTEDÌ

- 9 •
  - 10 •
  - 11 •
  - 12 •
  - 13 •
  - 14 •
  - 15 •
  - 16 •
  - 17 •
- riunione d'equipe
- back-office (pratiche amministrative, mail, chiamate ecc.)

## MERCOLEDÌ

- 9 •
  - 10 •
  - 11 •
  - 12 •
  - 13 •
  - 14 •
  - 15 •
  - 16 •
  - 17 •
- colloqui, visite
- domiciliari e incontri di rete programmati
- scrittura relazioni e diari (chiamate solo indispensabili)

## GIOVEDÌ

- 9 •
  - 10 •
  - 11 •
  - 12 •
  - 13 •
  - 14 •
  - 15 •
  - 16 •
  - 17 •
  - 18 •
- colloqui visite/ domiciliari urgenti e chiamate
- colloqui, visite domiciliari e incontri di rete programmati

## VENERDÌ

- 9 •
  - 10 •
  - 11 •
  - 12 •
  - 13 •
  - 14 •
  - 15 •
  - 16 •
  - 17 •
- colloqui, visite domiciliari e incontri di rete programmati
- spazio per riflessioni sulla pratica e sui risvolti etici e organizzazione settimana successiva (chiamate solo indispensabili)



Come posso gestire le scadenze e i carichi di lavoro senza impazzire?

**A**ll'attività di pianificazione dell'agenda deve seguire anche una riflessione rispetto alla gestione del carico di lavoro del professionista. Il servizio sociale è caratterizzato da scadenze connesse all'invio di relazioni, alle rendicontazioni, alle procedure amministrative per la gestione di bandi ecc. che richiedono una buona organizzazione degli impegni senza trascurare nulla. Tale processo, perciò, richiede uno sforzo dell'assistente sociale nel definire i tempi in cui portare avanti e concludere il lavoro. Non vi sono soluzioni *ad hoc* valide per tutti<sup>1</sup> ma diviene importante esaminare sia i desideri personali di come gestire i carichi di lavoro sia le reali urgenze e le scadenze imposte dal servizio. Perciò, nella programmazione delle attività è utile ragionare seguendo le seguenti domande:

- qual è la scadenza? Entro quando vorrei concludere il lavoro?
- quanto tempo è necessario per conseguire il compito e quali attività sono necessarie? Per esempio: 2 mesi per condurre l'indagine psico-sociale per le coppie disponibili all'adozione (colloqui e visite domiciliari), 2 settimane per realizzare la relazione e 1 colloquio di restituzione con la coppia. Quindi, il percorso richiede all'incirca 3 mesi;
- quanto è urgente rispetto alle altre attività? È urgente perché stata già richiesta una proroga o perché la famiglia attende già da tempo. Oppure non è urgente perché vi è tempo sufficiente.

**Per massimizzare i risultati, potresti costruire uno strumento personale per il monitoraggio e per verifi-**

<sup>1</sup> Bernstein e Halaszyn, 1992.

**care il raggiungimento degli obiettivi prefissati.** In questo modo avresti sottocchio la panoramica del tuo lavoro e riusciresti anche a programmare altre attività come, per esempio, l'attivazione di un gruppo per genitori con figli con disabilità o di un progetto di comunità volto alla sensibilizzazione dei cittadini sul tema del gioco d'azzardo.

**Nonostante tutte la preparazione del mondo, potrebbero capitare giornate e/o periodi intensi. Non ti agitare, affronta un compito alla volta e, soprattutto, concediti del tempo per recuperare.**

Lo strumento di monitoraggio potrà esserti utile per comprendere i livelli di stanchezza dovuti dal carico di lavoro o dal carico emotivo. Anche in queste circostanze, potrà tornarti utile discuterne con il tuo responsabile/coordinatore al fine di individuare delle soluzioni. Prova a programmare i tuoi impegni, a segnarti in agenda le scadenze e “bloccare” in agenda i momenti in cui devi svolgere le attività per conseguire il compito.

Compito	Attività	Tempo necessario	Stato di avanzamento	Scadenze	Note
Indagine psico-sociale	Colloqui e vista domiciliare	2 mesi	Concluso	15 novembre	
	Confronto tra colleghi (o riunione d'équipe)	1 ora	Concluso		
	Scrittura relazione	2 settimane	In corso		
	Confronto tra colleghi (o riunione d'équipe)	1 ora	Non svolto		
	Colloqui di restituzione	1 ora e 30 min	Non iniziato		
	Confronto tra colleghi (o riunione d'équipe)	1 ora	Non svolto		