

Provincia Autonoma di Bolzano
Ripartizione 24. Famiglie e Politiche Sociali

**Analisi delle varie dimensioni
dell'essere esperto/a nei servizi sociali:**

**esperto professionale,
esperto utente/famigliare,
esperto volontario**

Tirocinante: Dott.ssa Eccher Silvana

Tutor: Dott. Gunsch Reinhard

INDICE SOMMARIO

INTRODUZIONE	5
QUADRO TEORICO	9
1. CAPITOLO PRIMO	11
1.1 Teorie e modelli sull'expertise nell'ambito del lavoro sociale	11
1.2 Teoria dei bisogni di Abraham Maslow.	11
1.3 Teoria bio- psicosociale secondo Werner Obrecht	13
1.4 Studio sul tema dell'expertise in campo sociale	15
1.4.1 Cambiamenti nell'educazione del lavoro sociale	15
1.4.2 Nuovo concetto di expertise e di conoscenza e cambiamento dei paradigmi della produzione di conoscenza	18
1.4.3 Expertise di tipo "aperto" e cambiamenti di paradigma in produzione di conoscenza nel lavoro sociale	19
1.4.3.1 Expertise "aperto" (reflexive/open expertise)	20
1.4.3.2 Expertise "chiuso" (institutionalized/closed expertise)	20
1.5 L'approccio sistemico	21
1.6 Teoria della competenza "tacita"	23
1.6.1 Conoscenza che è impossibile o difficile esplicitare	23
1.6.2 Conoscenza scontata o tacitamente presupposta	24
1.6.3 Conoscenza silenziosa	24
1.6.4 Teorie personali: conoscenza non codificata, silenziosa "profana"	25
1.7 L'Expertise	28
1.7.1 Studi e approcci di ricerca sull'expertise	28
1.7.2 Modello dell'Experiential Learning	29
1.8 Il professionista nel sociale	31
1.8.1 Il prestatore d'aiuto	33
1.8.2 I professionisti in campo sociale	35
1.8.3 I semi-professionisti nel campo sociale	36
1.8.4 L'utente- cliente	37
1.8.5 I bisogni nella richiesta di aiuto	38
1.8.6 Il cliente come produttore di servizi	39
1.8.7 Il coinvolgimento dell'utente e dell'assistente sociale nel mondo anglosassone	39
2. CAPITOLO SECONDO	43
2.1 Il Servizio Sociale	43
2.2 Il terzo settore nella Legge 328/00	45
2.3 Il Volontariato	45
2.4 Servizio Sociale in Alto Adige	45
2.4.1 Competenze Enti locali	46
2.4.2 Distretti	47

2.4.3	Servizi residenziali e semiresidenziali, servizi multizonali	47
2.4.4	Linee guida sul lavoro sociale	48
2.4.5	Organizzazioni nel “privato sociale”	49
2.4.6	Il Volontariato in Alto Adige	50
2.4.7	Iniziative di auto aiuto e partecipazione del cittadino	51
LO STUDIO		53
3.	CAPITOLO TERZO	55
3.1	Lo studio	55
3.1.1	Obiettivi della ricerca	55
3.1.2	Metodo	55
3.1.3	Contesto	55
3.1.4	Il campione	57
3.1.5	Settori di assistenza di provenienza dei soggetti	58
3.1.6	Tipologia della struttura	59
3.1.7	Età	61
3.1.8	Professione - ruolo	61
3.1.9	Sesso	63
3.1.10	Titolo di studio	63
3.2	Strumenti	64
3.2.1	Focus group	65
3.2.2	L'intervista discorsiva	66
3.2.2.1	Triangolazione	67
3.2.2.2	Struttura dell'intervista	68
3.2.2.3	Domande poste sia ai professionisti che agli utenti/familiari/esperti:	68
3.2.2.4	Domande per i professionisti:	69
3.2.2.5	Domande per gli utenti/familiari/volontari:	69
3.3	Analisi della documentazione empirica	70
3.3.1	Le categorie	70
3.3.2	Classi dei soggetti	71
3.3.3	Categorie estratte	72
4.	CAPITOLO QUARTO	75
4.1	Analisi ed interpretazione dei risultati	75
4.2	Discussione finale	83
4.3	Implicazioni pratiche e proposte	85
Indice delle Figure		87
Bibliografia		89

INTRODUZIONE

Nella nostra società stanno avvenendo repentini cambiamenti di paradigma ed anche in ambito sociale è in atto un profondo mutamento che ha portato a rivalutare le risorse che operano nel sociale e offrono assistenza a vari livelli su tutto il territorio della Provincia di Bolzano. L'attuale assetto della società risulta al momento inadeguato alle necessità e alle richieste che provengono da più parti. I profondi mutamenti del mercato socio-economico, hanno influito molto sia a livello europeo che extra europeo, aumentando i flussi migratori, favoriti da un aumento della disoccupazione e della povertà e disagio sociale. In tale contesto si inserisce anche la Provincia di Bolzano, la quale si trova a dover far fronte ad una domanda sempre maggiore di assistenza nelle sue più svariate forme. In questo quadro, i Servizi Sociali che operano sul territorio, in particolare la Ripartizione 24, Famiglia e Politiche Sociali, si interroga sull'effettivo coinvolgimento di tutte le risorse che sono sul territorio per affrontare la sempre più pressante richiesta di aiuto. In tal senso ci si è resi conto che con i cambiamenti attuati nella previdenza sociale negli ultimi anni e la ricostruzione del *welfare state*, anche le varie forme di competenza sono cambiate e l'attività assistenziale non è più solo una priorità del professionista che opera nel sociale ma è una realtà di fatto per molte persone che per ragioni diverse offrono la loro esperienza a titolo gratuito. Tale realtà è composta da utenti, familiari, volontari, tirocinanti i quali operano a vario titolo all'interno di molti ambiti assistenziali in Provincia di Bolzano.

Con questa ricerca qualitativa, la sottoscritta per conto della Ripartizione 24. Famiglia e Politiche Sociali – Servizio Formazione e Sviluppo del Personale ha analizzato le varie forme dell'essere esperto all'interno dei servizi, dall'esperto professionale a quello per esperienza, apprendendo il ruolo in particolare di quest'ultimo, nelle attività di assistenza offerte in Provincia di Bolzano.

Lo studio è diviso in due parti, la prima parte raccoglie gli assunti teorici su cui si sono basate le supposizioni e le ipotesi che hanno formato gli obiettivi della ricerca, mentre la seconda parte riguarda la fase di ricerca sul campo, con le interviste, i risultati e la discussione degli stessi.

Gli approcci teorici sono serviti a comprendere quanto le dimensioni dell'expertise nel campo del sociale riguardino varie forme di esperienza e competenza e come esse possano essere offerte da figure atipiche di esperti.

La posizione di molti teorici porta a rivedere il concetto di esperienza, che viene ricostruita in base alle competenze personali sia dei professionisti ma anche degli utenti, dei familiari dei volontari, che per motivi diversi hanno offerto il loro contributo esperienziale ai Servizi Sociali. Nel presente studio sono stati riportati in particolare 3 modelli di apprendimento (Hakkarainen et al. , 2004): il modello di acquisizione individuale, il modello partecipativo e il modello della

creazione di conoscenza, che fanno comprendere come l'esperienza possa essere assunta da fonti diverse e non solo da quella accademica e come essa possa condurre a risultati eccellenti.

Si è compreso inoltre come il contesto giochi un ruolo fondamentale nell'ambito della creazione di conoscenza. Dalle interviste effettuate, si potrà comprendere come i soggetti intervistati, abbiano appreso dalle situazioni vissute e ne abbiano giovato in conoscenze acquisite.

L'expertise fornito dall'esperienza "pratica", che non proviene da una specifica preparazione scolastica o accademica, acquisisce quindi un ruolo molto importante nell'attività che viene offerta in ambito sociale su tutto il territorio, divenendo un ulteriore risorsa, da considerare come una parte importante dei servizi offerti agli utenti.

Il modello "*Experiential Learning*" elaborato da David A. Kolb (1984),, supporta tale posizione, ribadendo quanto questo tipo di expertise sia innovativo e apporti un "alto livello di competenze cognitive" e tale modello ha fornito una base al presente studio, che ha voluto attraverso questa indagine qualitativa capire quanto effettivamente la concreta esperienza possa essere considerata sufficientemente approfondita, per far sì che l'esperto pratico possa essere considerato una effettiva risorsa al pari degli operatori professionisti del sociale. La concreta esperienza, l'osservazione, la riflessione, i concetti astratti ed infine la sperimentazione di quanto appreso, vengono visti da Kolb come un processo di apprendimento che funge da base all'esperienza.

Si consideri come, soprattutto nel sociale, il lavoro pratico, l'empatia, il contatto con l'altro, la relazione siano attività fondamentali del lavoro sociale, e come essi siano tasselli importanti per un'esperienza tratta dalla pratica e come ciò possa influire su ulteriori apprendimenti.

Anche l'approccio sistemico supporta l'idea che l'esperienza pratica sia da considerare un'importante risorsa che il professionista deve essere in grado di valutare e con la quale esso debba collaborare nell'ottica di un processo costruito attraverso legami logici e coerenti che portano ad uno scambio proficuo di informazioni che apportino un efficiente servizio a tutti gli *stakeholder* in ambito sociale.

Anche il concetto di conoscenza tacita, ha supportato l'esistenza di queste figure di esperti del sapere pratico o "esperti per esperienza", i quali non abbisognano di esternare il loro sapere, ma che contribuiscono tacitamente al lavoro che viene quotidianamente svolto dagli operatori in ambito sociale.

L'esperienza di ogni cittadino, possibile usufruttore di un servizio, diventa quindi una risorsa che non può essere sottovalutata da una società che si basi sul principio della sussidiarietà.

Uno dei principali compiti della politica sociale è quello di realizzare condizioni del contesto che favoriscano un auto-aiuto del cittadino che riesca a affrontare con le proprie forze e con l'eventuale sostegno dei servizi i momenti critici della propria vita.

In quest'ottica l'esperienza fornita dal singolo, che viene dal sapere pratico, da esperienze vissute in prima persona o per osservazione di situazioni di persone vicine e così via, diventa in tale contesto una preziosa risorsa, che il professionista deve riuscire a riconoscere e valorizzare.

QUADRO TEORICO

1. CAPITOLO PRIMO

1.1 Teorie e modelli sull'expertise nell'ambito del lavoro sociale

Probabilmente non esiste una sola prospettiva teorica che riesca a dare tutte le risposte alle esigenze conoscitive ed interpretative del servizio sociale e sulle diverse interpretazioni di expertise in questo campo, che consideri l'individuo nelle sue più svariate situazioni di disagio esistenziale, quindi si è ritenuto opportuno in questo lavoro riferirsi ad alcune impostazioni teoriche che forniscano al lettore una riflessione sulla letteratura consultata per la realizzazione di questo lavoro e che permetta di pensare all'eventualità di ampliare il concetto di soggetto esperto anche a forme differenti e più attuali di expertise nel campo sociale.

Prima di entrare nel merito a cosa si intenda con expertise e come tale dimensione di esperienza si manifesti nei vari settori della nostra società e nello specifico in ambito sociale, si ritiene importante, affrontare prima di tutto il tema dei bisogni, al fine di comprendere meglio quali siano secondo le teorie consultate, gli elementi e i livelli di soddisfazione per gli individui che si trovano nella necessità di avere esigenza di ottenere una qualche forma di assistenza o di aiuto.

1.2 Teoria dei bisogni di Abraham Maslow.

Quando si parla di assistenza al di là di quale sia il professionista che la offre, occorre considerare che essa ha come scopo il benessere umano, e il senso di questa azione non è l'autogrificazione di chi vi opera ma il sostegno di un diritto civile e umano che riguarda una persona reale, che ha una storia, un nome e dell'esperienza. Il senso quindi di quest'azione ha una finalità di aiuto e questo aiuto è inteso a soddisfare un bisogno.

Il termine bisogno è un concetto relativo, il bisogno di un individuo può essere considerato dallo stesso come vitale, mentre per un altro il suo soddisfacimento può sembrare superfluo. Si considera il bisogno come un concetto relativo e sia culturalmente che storicamente, soggetto a variazioni.

L'uomo però possiede molti bisogni, a volte anche molto complessi.

Carl Rogers osserva, come l'uomo per sua natura sia positivo e cerchi ottenere il bene sia per se che per gli altri.

A tal fine è quindi necessario soddisfare più bisogni, i quali secondo la teoria di A.Maslow sono disposti in scala gerarchica¹

La teoria secondo Abraham Maslow (1908-1970), è infatti una delle principali teorie dei bisogni a cui fa riferimento la psicologia, egli durante la sua formazione professionale subì

¹ U. Albano; (2004), *Il Professionista dell'aiuto – Tra identità e organizzazione*, Carocci Editore Roma

l'influenza del comportamentismo e della psicoanalisi, e da quest'ultima prese le distanze per il diverso modo di intendere la motivazione.

Maslow teorizzò l'esistenza di una "scala dei bisogni", che vede al livello più basso bisogni di tipo biologico e più elementare per arrivare al livello più alto dove si trovano quelli che ricomprendono motivazioni psicologiche e che divengono importanti solo nel momento in cui gli elementi elementari vengono soddisfatti.² (vedasi Figura 1.1)



Figura 1.1 - Gerarchia dei bisogni di Maslow

I bisogni di un certo livello devono essere stati almeno in parte soddisfatti affinché quelli del livello superiore divengano importanti nel determinare un'azione.

Solo nel momento in cui l'individuo abbia facilmente soddisfatto i bisogni fondamentali egli avrà il tempo e l'energia per dedicarsi agli interessi estetici ed intellettuali.

La motivazione più elevata avviene solamente quando tutti gli altri bisogni sono stati soddisfatti.

Maslow come Rogers, si concentra sulla persona sana nella sua interezza ed enfatizza una visione e concezione positiva, ottimistica della personalità.

Tale teoria non riveste comunque secondo Albano una corrispondenza universale, in quanto tale suddivisione gerarchica dei bisogni è influenzata anche dal contesto in cui l'individuo si trova, che necessita di una traduzione culturale legata al singolo individuo in stato di bisogno. Inoltre, è importante tenere in considerazione come nella società italiana di oggi, i bisogni stessi sono molto molto diversi, e pur rispettando la gerarchia di Maslow vengono percepiti in maniera differente rispetto al passato.

Lo stesso concetto di bisogno, concepito come una mancanza (di casa, cibo, etc.) fino a pochi decenni fa, si è sviluppato come un'impasse (di senso, vita, significati). Ci troviamo di fronte ad una società più ricca, ma anche più insicura, i bisogni materiali non sono sufficienti a soddisfare l'individuo, mentre è più sentito il bisogno di relazioni significative e di senso della vita.

² E. Smith, D. J. Bem, S. Nolen-Hoeksema (2004), *Fondamenti di Psicologia*, Zanichelli Bologna pp.317-320

Viene sottolineato da Uliano quanto lo sviluppo socio economico che si è registrato in Italia come negli altri paesi europei negli ultimi anni e che permette a tutti il soddisfacimento dei bisogni primari, la maggiore attenzione alla solidarietà, l'evoluzione sociale di tutta la popolazione, faccia spostare il significato dell'aiuto dal materiale al relazionale, aprendo così dimensioni dell'aiuto più complesse ma anche più affascinanti:

- è necessario sempre di più "aiutare senza dare";
- è prevalente il bisogno di relazione che quello materiale,
- si passa da un paradigma "dare-avere" ad un modello "fare con".³

1.3 Teoria bio- psicosociale secondo Werner Obrecht

Werner Obrecht professore di sociologia, lavoro sociale e filosofia all'Università per le professioni sociali a Zurigo, vede i bisogni umani come fonte di motivazione e analizza tali bisogni in relazione con l' ambiente sociale di ogni individuo. Nell'ambito delle sue analisi sui bisogni, Obrecht estrae correlando la biologia con la psicologia, una teoria bio- psicosociale sui bisogni degli individui.

Nello specchio seguente (figura 1.2) vengono elencati gli elementi di rilievo ed in particolare i bisogni biologici, fisici, e sociali degli individui.⁴

³ U. Albano; (2004), *Il Professionista dell'aiuto – Tra identità e organizzazione*, Carocci Editore Roma

⁴ J.Bernhart, W. Obwexer, K. Promberger (2008), *Schlüssel zum selbstbestimmten Wohnen – Nutzerorientierte Ansätze zur Evaluation sozialer Dienstleistungen*. Studienverlag:Innsbruck. pp. 99 - 103

I. Bisogni biologici in relazione :

1. all'integrità fisica per evitare influenze fisiche negative quali (calore, freddo, umidità) sporcizia, ferite, malattie così come l'esposizione alla violenza;
2. agli elementi del ricambio necessari all'autopoiesi/autoriproduzione: metabolismo, acqua e ossigeno.
3. alla rigenerazione
4. all'attività sessuale e alla riproduzione;

II. Bisogni bio- fisici in relazione:

a) elementari

5. alla percezione di stimoli dei sensi a mezzo di : gravitazione, luce, tatto, suono
6. a belle forme in ambiti specifici dell'esistenza (paesaggi, visi, corpi)
7. a necessità di cambiamenti/stimoli;

b) complessi, comprendenti la consapevolezza

8. a rilevanti assimilabili informazioni sui modi di agire e di orientarsi: attraverso informazioni a mezzo di stimoli sensoriali) oppure a mezzo di informazioni fornite da significati o dal capire cosa sta succedendo e il perchè.
9. a obiettivi soggettivi e rilevanti e alla speranza di raggiungerli.
10. a precise capacità, regole e norme sociali nel affrontare situazioni che dipendono dall'obiettivo soggettivo principale.

III. Bisogni bio- psicosociali in relazione

a) elementari

11. a dotazioni emotive (amore, amicizia, attive & passive)
12. ad aiuto spontaneo (bisogno di offrire aiuto);

b) complessi, comprendenti la consapevolezza

13. alla dipendenza sociale dovuta ad appartenenza (come membro di una famiglia, di un gruppo sociale, ecc): bisogno di appartenenza
14. alla necessità di rimanere inalterati (bisogno di identità bio – psicosociale)
15. ad una relativa autonomia (bisogni di autonomia)
16. al riconoscimento sociale (di funzione, prestazione o rango)
17. alla cooperazione
18. alla capacità di sapere come comportarsi
19. al bisogno di vicendevole correttezza

Figura 1.2 - Catalogo dei bisogni biologici, fisici e sociali degli individui⁵

⁵ W. Obrecht, (1994-1995); *Umriss einer biopsychosozialen Theorie menschlicher Bedürfnisse*. Unveröffentlichtes Skriptum für die ISMOS-Lernveranstaltung. Zürich/Hänsenberg. In: Müller, N. (2000): Bedarfplanung der ambulanten sozialen Dienstleistungen – großer Bedarf ohne Markt- ISMOS-Master-Thesis.

W. Obrecht (1998/1999), *Umriss einer biopsychosozialen Theorie menschlicher Bedürfnisse*. Skript zur ISMOS-Lehrveranstaltung „Grundkurs Soziale Arbeit und Sozialwesen“. Druck 13. April 1999. Zürich

I bisogni dell'individuo ed il loro soddisfacimento sono il punto centrale di tutto l'ambito del lavoro sociale.

Essendo comunque la teoria di Obrecht in relazione ai contenuti ancora molto nuova, la stessa è ancora molto discussa dalla letteratura sul tema.

1.4 Studio sul tema dell'expertise in campo sociale

1.4.1 Cambiamenti nell'educazione del lavoro sociale

Synnöve Karvinen-Niinikoski (2005), ha svolto una ricerca orientativa sul tema expertise in campo sociale individuando l'orientamento attuale della ricerca sul campo e analizzando nuovi paradigmi verso i quali sono rivolti i nuovi processi nel campo delle politiche sociali. L'expertise è utile nelle scienze sociali e nell'apprendere un concetto spesso discusso in relazione alle questioni ad esempio su quale debba essere oggi il tipo di formazione da dare oggi ai futuri professionisti del lavoro sociale;^{6,7}.

L'esperienza ha una definizione abbastanza tradizionale ed è da tempo un obiettivo della formazione professionale nel lavoro sociale⁸.

Expertise può essere semplicemente definito come un alto livello di competenza e capacità con le quali l'esperto può gestire i complessi problemi e processi affinché egli/lei abbia il minimo rischio di errore⁹.

Il discorso sullo sviluppo dell'expertise fra novizi e esperti con esperienza è ben conosciuto dall'educazione nel lavoro sociale¹⁰, che si è sempre sforzata di educare a professionisti qualificati.

L'expertise professionale tipicamente tradizionale, basato su di una stabilità istituzionale, e monopolizzato da competenza accademica e gerarchica delle posizioni professionali, non

W., Obrecht (2005), *Der emergentische Systemismus Mario Bunges und das Systemtheoretische Paradigma der Sozialarbeitswissenschaft und der Sozialen Arbeit* (SPSA) Interview mit Marcel Krebs- Redaktion Sozial Arbeit.ch. Konstanz.

⁶ Hakkarainen, K., Palonen, T., Paavola, S. & Lehtinen, E. (2004) *Communities of Networked Expertise. Professional and Educational Perspectives*, Sitra's (The Finnish National Fund for Research and Development) Publication Series, no. 257, Elsevier Ltd, Oxford

⁷ Karvinen, S. (1999) 'The methodological tensions in Finnish social work research', in *Reconstructing Social Work Research. Finnish Methodological Adaptations*, eds S. Karvinen, T. Pösö & M. Satka, SoPhi, University of Jyväskylä, Jyväskylä, pp. 277_303

⁸ Eraut, M. (1995) *Developing Professional Knowledge and Competence*, Falmer, London.

⁹ Saaristo, K. (2000) *Avoin asiantuntijuus. Ymparistokysymys ja monimuotoinen ekspertiisi [Open Expertise. The Environmental Question and Multiple Expertise]*, Research Center for Contemporary Culture, University of Jyväskylä

¹⁰ Fook, J., Ryan, M. & Hawkins, L. (2000) *Professional Expertise. Practice, Theory and Education for Working in Uncertainty*, Whiting & Birch, London.

può secondo l'autore, esercitare a lungo la sua giurisdizione. E' invece in atto un processo di cambiamento talmente profondo che è la causa di crisi dell'expertise professionale ¹¹.

In ambito della previdenza sociale questo è in parte dovuto alla ri-costruzione del *welfare state* e delle sue strutture, ma è anche dovuto al modo in cui noi comprendiamo il cambiamento della competenza, della creazione e dell'apprendimento di competenza.

Nelle ultime ricerche sull'expertise, l'apprendimento e la ri-costruzione della comprensione di expertise ¹² ha portato ad un concetto che è utile nel mostrare quali tipi di nuove relazioni stanno emergendo nella produzione di conoscenza e come questi cambiano le competenze di base e le varie posizioni sulla competenza e come questo influisca sul cuore delle competenze e sulle posizioni dei futuri professionisti.

Accordi fra un gruppo finlandese di ricercatori sull'expertise e sull'apprendimento ¹³ ha portato ad individuare tre differenti metafore sull'apprendimento:

1. il modello di acquisizione individuale
2. il modello partecipativo
3. il modello della creazione di competenza

1. Tradizionalmente l'expertise è basato sull'idea che le competenze sono basate sull'abilità e disposizione individuali ed il concetto di expertise si riferisce ad una struttura ben organizzata di domini-specifici della conoscenza utilizzabile nella effettiva soluzione di problemi complessi in un contesto stabilito.

Il modello educativo e di apprendimento che riprende tali concetti può essere chiamato "la metafora dell'acquisizione" (*the knowledge metaphor*). Accordi su questo modello intendono l'apprendimento come un processo di trasmissione della conoscenza ad "un'apprendista/studente" individuale.

2. Un altro approccio riguarda il modello partecipativo. Questo modello enfatizza il ruolo di comunità sociali nello sviluppo dell'expertise e dell'apprendimento come un processo interattivo della partecipazione a varie pratiche culturali e la condivisione di attività di apprendimento, come fosse un semplice processo della formazione di competenza individuale. La conoscenza sotto questo aspetto è vista più come una partecipazione in pratiche culturali che esiste in un mondo a se stante o nelle menti individuali. Nessuna di

¹¹ Erasaari, R. (2003) 'Open-context expertise', in Yearbook 2003 of the Institute for Advanced Studies on Science, Technology and Society, Technik- und Wissenschaftsforschung [Science and Technology Studies], eds A. Bamme, G. Gertzinger & B. Wieser, Vol. 41, Profil, München-Wien, pp. 31_ 65.

¹² ibidem

¹³ Hakkarainen, K., Palonen, T., Paavola, S. & Lehtinen, E. (2004) *Communities of Networked Expertise. Professional and Educational Perspectives* , Sitra's (The Finnish National Fund for Research and Development) Publication Series, no. 257, Elsevier Ltd, Oxford.

queste metafore, sembra rappresentare i processi della libera creazione e sviluppo di conoscenza, come sarebbe essenziale per una società moderna.

3. Una terza via, una metafora della creazione di conoscenza è quindi indispensabile. Secondo questa metafora, l'apprendimento viene visto come analogo ai processi innovativi di indagine in cui vengono create nuove idee, strumenti e pratiche e la conoscenza iniziale è sia sostanzialmente arricchita o significativamente trasformata durante tali processi.¹⁴

Il punto sta nell'incoraggiare la formazione di nuova conoscenza e innovazioni piuttosto che l'adattamento alla cultura esistente o assimilazione di una conoscenza corrente.

Questo tipo di apprendimento può essere visto come uno sforzo collaborativo e una iniziativa individuale ed individuale integrati in una pratica collaborativa come base per una innovativa comunità.

La produzione e l'educazione di esperti con questo approccio richiede una combinazione e un'adozione simultanea di tutte e tre le metafore di apprendimento a livello individuale, comunitario e organizzativo.

La conoscenza e l'expertise sono quindi intese essere come un nuovo mondo riflessivo e contestuale.

Questo è un passaggio dall'acquisizione e trasmissione di conoscenza a costruzione e invenzione di conoscenza per arrivare a una produzione di conoscenza innovativa.¹⁵

Un tema centrale di questa argomentazione è la ricerca di modelli di produzione di conoscenza collaborativa e innovativa e l'apprendimento che permetta la ricerca di metodi alternativi di azione e innovazione.

Molti di questi modelli, inclusi momenti di ricerca, riflessione critica, studio, sperimentazione e valutazione sviluppando gli stessi un ciclo di idee che possono avere fondamento nel modello ¹⁶ relativo all' "*experiential learning*" (che verrà presentato in un successivo paragrafo a parte) sull'idea di un apprendimento più ampio ¹⁷

Quello che è emergente è un nuovo concetto di expertise come "*networked expertise*", "expertise in rete o rete di competenze".

¹⁴ ibidem

¹⁵ Nowotny, H. (2000) '*Transgressive competence. The narrative of expertise*', European Journal of Social Theory, vol. 3, no. 1, pp. 5/21.

¹⁶ Kolb, D. A. (1984) *Experiential Learning. Experience as the Source of Learning and Development*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.

¹⁷ Engeström, Y. (1992) '*Interactive expertise. Studies in distributed working intelligence*', Research Bulletin, vol. 83, Department of Education, University of Helsinki, Yliopistopaino, Helsinki. Engeström, Y. (2005) *Developmental Work Research. Expanding Activity Theory in Practice*. International Cultural-historical Human Sciences 12, Lehmanns Media, Berlin.

Questo tipo di expertise è dinamico, rappresenta una conoscenza creativa e un expertise innovativa e si riferisce ad un “alto livello di competenze cognitive che nascono, in ambienti appropriati, sostenuto da sforzi di collaborazione per risolvere i problemi e costruire insieme la conoscenza”.¹⁸

L’expertise nel lavoro sociale non è visto come se consistesse solo di elementi cognitivi, ma include ed integra elementi di teoria formale (fattuale e concettuale), pratica ed esperienziale (conoscenza procedurale ed abilità, tacita ed intuitiva e auto-regolativa) nonché elementi di conoscenza meta-cognitiva e riflessiva.¹⁹

Idee di un apprendimento espansivo e trasformativo dell’expertise sono un punto centrale nello sviluppo dell’educazione nel lavoro sociale;^{20,21}

Allo stesso tuttavia, si sommano forti richieste di professionalità a dimostrazione sempre più un tipo di expertise professionale tradizionale come il modello di pratiche di *evidence-based*, alla ricerca della miglior evidenza scientifica come esempio di buona prassi ed efficacia dei servizi erogati^{22,23}.

A dispetto di questa opposta tendenza nello sviluppo di expertise, si può considerare che la necessità di una pratica orientativa della ricerca diventa sempre più evidente, soprattutto quando al compito della produzione di competenza e al resoconto sociale della vita quotidiana dei cittadini si aggiunge il carico di lavoro dei lavoratori del sociale^{24,25}.

1.4.2 Nuovo concetto di expertise e di conoscenza e cambiamento dei paradigmi della produzione di conoscenza

Secondo una recente ricerca sulla così detta “società della conoscenza post-moderna” e da una ricerca sull’ apprendimento e ricerca sull’expertise professionale^(26,27,28,29, 30,31) si può

¹⁸ Hakkarainen, K., Palonen, T., Paavola, S. & Lehtinen, E. (2004) *Communities of Networked Expertise. Professional and Educational Perspectives*, Sitra’s (The Finnish National Fund for Research and Development) Publication Series, no. 257, Elsevier Ltd, Oxford.

¹⁹ Tynjälä, P. (2004) ‘*Asiantuntijuus ja työkalut opettajan ammatissa*’, *Kasvatus*, vol. 35, no. 2, pp. 174_ 190.

²⁰ Yellolly, M. & Henkel, M. (eds) (1995) *Learning and Teaching in Social Work. Towards Reflective Practice*, Jessica Kingsley, London

²¹ Gould, N. & Taylor, I. (eds) (1996) *Reflective Learning for Social Work*, Arena, Aldershot.

²² Fisher, M. (2002) *Knowledge Production for Social Welfare: Enhancing the Evidence Base*, forthcoming.

²³ Thyer, B. & Kazi, M. A. F. (eds) (2004) *International Perspectives on Evidence-based Practice in Social Work*, Venture Press, Birmingham

²⁴ Hussi, T. (2005) ‘*Sosiaalinen raportointi kokemustiedon ka"sitteellist"jän"ä*’, in *Sosiaalityön k"yt"nt"tutkimus*, eds M. Satka, S. Karvinen-Niinikoski, M. Nylund & S. Hoikkala, Palmenia-Kustannus, Helsinki, pp.144_ 158.

²⁵ N"arhi, K. (2004) *The Eco-social Approach in Social Work and the Challenges to the Expertise of Social Work*, University of Jyv"askyl"ä, Jyv"askyl"ä Studies in Education, Psychology and Social Research 243.

²⁶ Bereiter, C. & Scardamalia, M. (1993) *Surpassing Ourselves: An Inquiry into the Nature and Implications of Expertise*, Open Court, Chicago

concludere che il nostro concetto di conoscenza e la generazione di conoscenza stanno cambiando così come la relazione della conoscenza ed il sapere che riflette lo stesso concetto di competenza.

La posizione degli scienziati e dei professionisti come esperti e creatori di conoscenza viene ricostruita in relazione alla competenza contenuta nell'esperienza personale sia di professionisti che di cittadini, e nel caso del sociale di utenti e fornitori di servizi alla persona. La nuova idea di expertise e di competenza enfatizza nuovi tipi di negoziazioni, co-operatività e ambiti di reti di collegamento nei processi di apprendimento e nella produzione di conoscenza.

Expertise e competenza sono intese come più aperte e dialogiche e sempre aperte a trattative/negoziazioni.

Esse sono viste come dipendenti dal contesto ³², il contesto funge come una importante fonte per la creazione e la valutazione di conoscenza. La conoscenza a stretto livello professionale e "l'expertise profana" degli utenti dei servizi sono viste come parti necessarie nel dialogo.

1.4.3 Expertise di tipo "aperto" e cambiamenti di paradigma in produzione di conoscenza nel lavoro sociale

Se si esaminano gli sviluppi nell'expertise e nella produzione di conoscenza sembra vi siano molti processi paralleli in corso nella pratica del lavoro sociale e nell'educazione. Si può rilevare un cambiamento di paradigma o l'emergere di molti cambiamenti relativi a paradigmi paralleli nella produzione e nella comprensione dell'expertise nel lavoro sociale, come descritto nello schema seguente (Figura 1.3)

²⁷ Eräsaari, R. (2003) 'Open-context expertise', in Yearbook 2003 of the Institute for Advanced Studies on Science, Technology and Society, Technik- und Wissenschaftsforschung [Science and Technology Studies], eds A. Bamme, G. Gertzinger & B. Wieser, Vol. 41, Profil, München-Wien, pp. 31_ 65.

²⁸ Hakkarainen, K., Palonen, T., Paavola, S. & Lehtinen, E. (2004) *Communities of Networked Expertise. Professional and Educational Perspectives*, Sitra's (The Finnish National Fund for Research and Development) Publication Series, no. 257, Elsevier Ltd, Oxford.

²⁹ Saaristo, K. (2000) *Avoin asiantuntijuus. Ymparistokysymys ja monimuotoinen ekspertiisi [Open Expertise. The Environmental Question and Multiple Expertise]*, Research Center for Contemporary Culture, University of Jyväskylä

³⁰ Karvinen, S. (1999) 'The methodological tensions in Finnish social work research', in *Reconstructing Social Work Research. Finnish Methodological Adaptations*, eds S. Karvinen, T. Pösö & M. Satka, SoPhi, University of Jyväskylä, pp. 277_ 303.

³¹ Tynjälä, P., Nuutinen, A., Eteläpelto, A., Kirjonen, J.i & Remes, P. (1997) 'The acquisition of professional expertise* a challenge for educational research', *Scandinavian Journal of Educational Research*, vol. 41, nos 3_ 4, pp. 475_ 494.

³² Nowotny, H. (2000) 'Transgressive competence. The narrative of expertise', *European Journal of Social Theory*, vol. 3, no. 1, pp. 5_ 21.

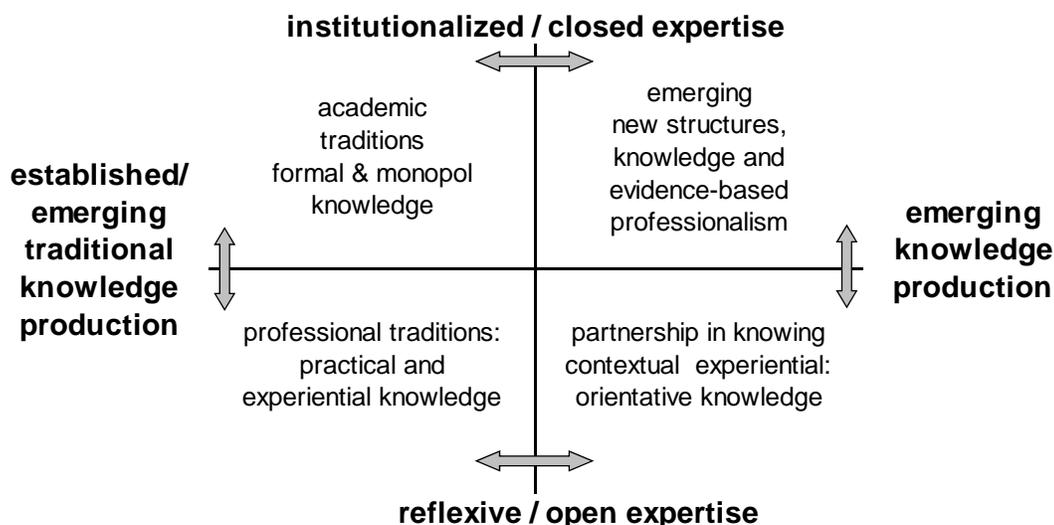


Figura 1.3 - Cambiamenti di paradigma nella produzione/comprendimento di expertise nel lavoro sociale (Lymbery, 2003)

Gli insiemi che si vedono dei cambiamenti e dello sviluppo dell'expertise e della produzione di conoscenza, riguardano un expertise "aperto" e uno "chiuso", (insiemi verticali nella figura 1.3).³³

1.4.3.1 Expertise "aperto" (reflexive/open expertise)

L'expertise "aperto" riconosce incertezza ed invece di sentirsi come "unico" in grado di possedere la corretta conoscenza e le competenze professionali adeguate, sarà aperto a domande, comunicazioni e aperto perfino alle polemiche oltre a possedere la volontà di negoziare e ricostruire le competenze in base ai diversi contesti d'azione. Il contesto (lo spazio per la comunicazione) viene lasciato aperto per consentire appunto la comunicazione

1.4.3.2 Expertise "chiuso" (institutionalized/closed expertise)

L'expertise "chiuso" invece di essere aperto ai cambiamenti, è una grave ed incondizionata strategia di ethos e di una mentalità, che crea un forte legame tra le conoscenze di base, consulenza specifica e raccomandazioni.

Questa forma di competenza prevale nelle tradizioni amministrative e può addirittura rafforzarsi nel lavoro sociale attraverso idee di competenze managerialiste e di pratiche *evidence-based*.

³³ Ibidem, nota 27

Nella sua vera essenza il lavoro sociale, inclina tuttavia, verso competenze aperte, ad esempio mediante l'accentramento sul cliente.

A livello orizzontale si trova la produzione di un insieme di competenze emergenti di tipo tradizionale. Nel lavoro sociale questo ha una lunga tradizione nello sviluppo ed insegnamento della pratica basata sulla competenza pratica ed esperienza e orientato ad una professionalità critica.

Sia l'istituzionalizzazione che l'accademizzazione delle professioni nel lavoro sociale hanno portato con sé, forti elementi di produzione di conoscenza e ricerca per rafforzare l'expertise nel lavoro sociale.

Oggi il movimento basato sulle evidenze promuove fermamente un tipo di nuova-professionalità, che in molti casi può essere abbastanza opposto agli sviluppi e alle domande di expertise riflessiva viste nell'ottica di un tipo di pratiche contestuale e critiche.

L'idea è sempre più quella di guardare alle differenti tradizioni e paradigmi, ovviamente con un concetto differente di "expertise", al fine di descrivere le forze dinamiche per la creazione di un expertise nel lavoro sociale per oggi e per il futuro³⁴.

Sotto questo punto di vista l'expertise deve essere un *problem-solving* progressivo che intende integrare i processi della generazione di conoscenza da tre prospettive differenti:

1. *expertise* come acquisizione di competenze da esperti individuali,
2. *expertise* come un processo socio culturale del sapere,
3. *expertise* come generazione di nuova conoscenza ed il superamento di vecchie soluzioni e accettazione delle innovazioni.

Quello che è importante nello sviluppo di pratiche professionali e futuri operatori nel lavoro sociale è quello di creare delle strutture di supporto ed integrare così tutti e tre questi elementi di expertise.

Questo è un problema di creazione e di fusione tra lo sviluppo di una cultura della pratica, ricerca, e insegnamento di attività di sviluppo.

1.5 L'approccio sistemico

Si è ritenuto opportuno inserire tale approccio teorico in quanto, nell'ambito della psicologia della persona, sembra ancora oggi prevalga un pensiero "non sistemico", in una realtà che richiede sempre maggiori reti collaborative e coese.

In particolare Ugo Albano, fa riferimento al fatto che i servizi alla persona spesso divengono micro aziende nell'azienda e spesso non sono descritti nemmeno all'interno del servizio.

³⁴ Karvinen-Niinikoski, S. (2005) 'Sosiaalityön opetus, tutkimus ja kehittyvä asiantuntijuus', in *Sosiaalityön käytäntö tutkimus*, eds M. Satka, S. Karvinen-Niinikoski, M. Nylund & S. Hoikkala, Palmenia-Kustannus, Helsinki, pp. 73_96.

L'autore si riferisce, parlando del "professionista dell'aiuto" alla necessità di coinvolgere i soggetti in un processo, considerandolo come un insieme di attività che trasformano input in output che hanno valore per i clienti, sia esterni che interni. A tal fine è opportuno introdurre l'approccio sistemico, per attivare "momenti di squadra", che diano un senso ai servizi finora così strutturati.

L'approccio sistemico vede il sistema come un insieme di parti, ognuna delle quali è correlata con legami logici e coerenti con le altre. Nei sistemi organizzativi, le parti consistono in organi, ovvero in elementi che a mezzo di funzioni ed organi, creano e raggiungono delle finalità.

Ogni parte del sistema è collegata con le altre sia direttamente che indirettamente, ogni cambiamento di una parte provoca il conseguente cambiamento delle altre. Gli organi dell'azienda svolgono invece le funzioni, ed anche queste ultime si ripercuotono direttamente ed indirettamente sugli altri organi dell'azienda.

Essendo il sistema compreso in un sistema più ampio (supersistema o sovrasisistema), ed essendo anche composto da sistemi più piccoli (sottoinsiemi) per definire le sue dimensioni è necessario trovare i suoi confini sia interni che esterni. E' possibile individuare i confini del sistema individuandone le finalità.

Tutti i sistemi aziendali operano all'interno di sistemi più ampi come quello economico, politico, sociale e sono sempre composti da elementi via via più piccoli come dipartimenti, organi, unità organizzative.

L'approccio sistemico semplifica le aziende in: elementi di entrata, input, elementi di elaborazione di processo per creare un prodotto o un servizio, processing e elementi di uscita, *output ed outcome* (Figura 1.4)

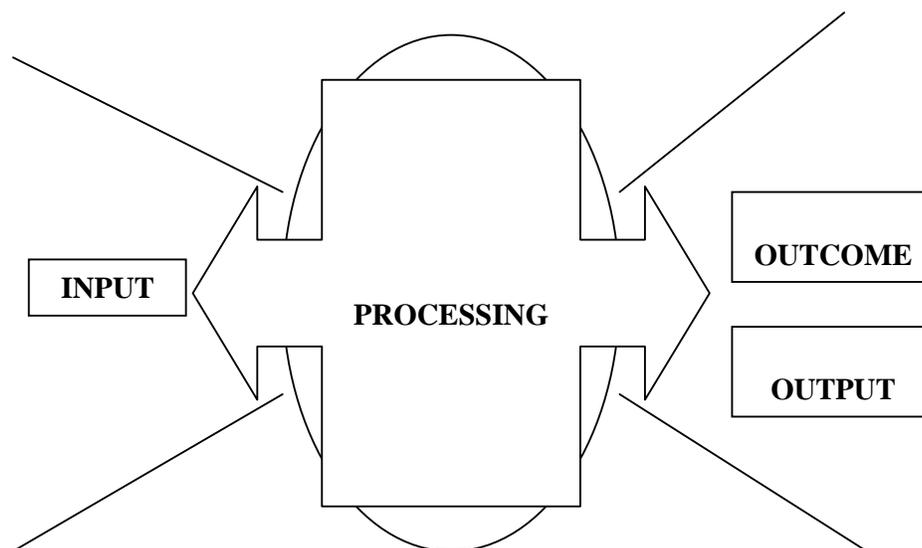


Figura 1.4 – Processo sistemico

Attraverso gli **input e gli output** si possono ottenere dati sui confini esterni dell'azienda, ciò che riguarda le variabili ambientali, le finalità istituzionali, il livello di staticità del sistema e il grado di adattamento in relazione ai cambiamenti che provengono dal sistema.

Da un'analisi del **"processing"** si hanno informazioni su tutte le variabili che riguardano l'attività produttiva, prendendo le parti del sistema in riferimento ai confini interni, i sottoinsiemi, e le modalità a mezzo delle quali le varie parti dell'azienda si inviano i cambiamenti.

Il modello sistemico pone quindi l'organizzazione davanti ad un modo nuovo di vedere, analizzare e progettare la sua struttura.

Tale sistema ha un'ottica per processi, ed in tale ottica è importante anche individuare quali sono i processi che si vogliono migliorare.

Le esperienze nel mondo delle politiche sociali e dell'assistenza attuali, vedono ancora esperienze scarse in questo senso, ci sono ancora servizi ripiegati su se stessi, con buoni professionisti con buona preparazione professionale e che si comportano da liberi professionisti non integrati con le altre forme facenti parte dell'azienda.

E' necessario che il professionista valuti le risorse a disposizione in connessione ai processi di lavoro³⁵.

1.6 Teoria della competenza "tacita"

Anche il lavoro svolto da Jennifer Osmond sulla competenza tacita, si ritiene in analogia con le caratteristiche di molti gruppi di individui che prestano la loro opera, e quindi offrono la loro competenza senza che quest'ultima venga palesemente esplicitata.

Il termine tacito è stato descritto in letteratura in tre diversi modi:

1. come conoscenza che è impossibile o difficile esplicitare;
2. conoscenza scontata o tacitamente presupposta;
3. conoscenza "silenziosa".

1.6.1 Conoscenza che è impossibile o difficile esplicitare

Il termine "tacito" si utilizza per descrivere ciò che è impossibile o difficoltoso descrivere. Come argomenta Polanyi³⁶ *"we know more than we can tell"*. Polanyi utilizza gli esempi della fisionomia umana per descrivere questo fenomeno. Noi possiamo riconoscere ciò che sta accadendo ad una persona solo osservando il suo viso. Analogamente si può esternare una capacità con un'azione non riuscendo pienamente a spiegarla a parole.³⁷

³⁵ U. Albano (2004), *Il professionista dell'aiuto – Tra identità e organizzazione*, Carocci Editore, Roma pp.10-15

³⁶ Polanyi, M. (1967) *The Tacit Dimension*, Doubleday & Co Inc., and Anchor Books, Garden City, IL.

³⁷ J. Osmond (2006), *A quest for form: the tacit dimension of social work practice*, European Journal of Social Work

Si può considerare l'esempio di guidare l'automobile: per tale attività è necessaria una certa percentuale di conoscenza ma un'altra parte di conoscenze è sviluppabile solo svolgendo l'attività di guida. Ci si riferisce in questo caso alla conoscenza del fare. Il motivo per il quale viene discusso il termine "tacito" è rivolto alla conoscenza silenziosa (Molander, 1992)³⁸. Tale concettualizzazione comprende la conoscenza che non può essere "vista/sentita" normalmente, in quanto ad alcuni gruppi di persone non è stata data la possibilità di esprimerla.

Questo tipo di competenza tacita risulta sottomessa ed è omessa dal legittimo dominio della competenza formale, gli individui, i gruppi o le comunità possono venirne a conoscenza attraverso informazioni o guida nelle loro attività.³⁹

1.6.2 Conoscenza scontata o tacitamente presupposta

Molander⁴⁰ suggerisce che un altro significato di conoscenza viene attribuito ad una conoscenza scontata o tacitamente presupposta. Tali competenze possono essere quelle che l'individuo possiede e che utilizza così frequentemente o sono così routinarie che non vengono più dichiarate o rese esplicite.

Questo tipo di concettualizzazione della competenza viene spesso riferito all'arte di cucinare, all'arte di insegnare, all'arte di rilegare, ecc. Questa è una conoscenza attraverso i processi, ruoli, procedure o modalità pratiche che spesso vengono date per scontate ma che rendono le prestazioni efficienti.

In qualsiasi performance lavorativa, gli individui sia che siano tecnici, personale qualificato o non qualificato, professionisti, possono possedere strategie o tattiche per svolgere le loro mansioni lavorative.⁴¹

1.6.3 Conoscenza silenziosa

Tale concetto comprende la conoscenza che non può essere solitamente "sentita" in quanto certi gruppi di persone non hanno l'opportunità di esprimere la loro conoscenza con la propria voce (Morandel, 1992).

³⁸ Molander, B. (1992) *Tacit knowledge and silenced knowledge: fundamental problems and controversies*, in *Skill and Education: Reflection and Experience*, eds B. Goranzon & M. Florin, Springer-Verlag, London.

³⁹ White, M. & Epston, D. (1990) *Narrative Means to Therapeutic Ends*, W.W. Norton & Company, New York.

⁴⁰ Molander, B. (1992) *Tacit knowledge and silenced knowledge: fundamental problems and controversies*, in *Skill and Education: Reflection and Experience*, eds B. Goranzon & M. Florin, Springer-Verlag, London.

⁴¹ Wagner, R. K. & Sternberg, R. J. (1985) *Practical intelligence in real-world pursuits: the role of tacit knowledge*, *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 49, no. 2, pp. 436_458.

Belenky et al., sostengono che le donne abusate o deprivate svalutano e spesso mettono in discussione la loro conoscenza personale e svolgono la loro attività in una posizione di silenzio.⁴²

1.6.4 Teorie personali: conoscenza non codificata, silenziosa “profana”

Il termine teoria può avere diverse connotazioni.⁴³

Il termine di teoria al quale fanno riferimento gli autori è il seguente:

- Teoria viene considerata come una spiegazione, un suggerimento che non viene considerata un fatto
- Teoria come parere, congettura⁴⁴

Quello che si sottintende con il termine conoscenza “profana”, o teoria personale, è difficilmente sottoponibile ad un controllo empirico in quanto riflette delle idee personali, nozioni e congetture dei partecipanti sulle loro esperienze che non è stato possibile preventivamente catalogare e documentare.

Tale tipo di teoria viene definita da Olsson e Ljunghill come una “teoria *naive*”.⁴⁵

Con tale teoria “*naive*” si intendono delle strutture colorate da note affettive, costruite in modelli d'azione automatici, in categorizzazioni percettive ed esperienze emotive. Il concetto di teorie ingenuie è collegato alle teorie psicologiche di attribuzione, riferendosi alla nostra tendenza di attribuire, in modo automatico e non riflessivo, significato alle azioni altrui in modo fisso, in base alle nostre nozioni personali.

Le teorie personali emergono frequentemente in modo evidente dai racconti dei partecipanti in merito al loro lavoro. Eppure, è stato osservato che la maggior parte delle teorie personali non sono “idee personali”, piuttosto riflettono la conoscenza formalizzata esistente in letteratura.

Sono stati rilevati due tipi di teorie personali:

1. generali/miste
2. indirizzate al cliente

⁴² Belenky, M. F., Clinchy, B. M., Goldberger, N. R. & Tarule, J. M. (1986) *Women's Ways of Knowing: The Development of Self, Voice and Mind*, Basic Books, New York. 178 J.

⁴³ Payne, M. (1997) *Modern Social Work Theory 2nd edn*, Macmillan Press, London Pilalis, J. (1986) 'The integration of theory and practice: A re-examination of a paradoxical expectation', *British Journal of Social Work*, vol. 16, pp. 79-96. Roberts, R. (1990) *Lessons from the Past*, Tavistock/Routledge, London. Smid, G. & Van Krieken, R. (1984) 'Notes on theory and practice in social work: a comparative view', *British Journal of Social Work*, vol. 14, pp. 11-22.

⁴⁴ Bernard, J. R. L. & Blair, D. (eds) (1989) *The Pocket Macquarie Dictionary, 2nd edn*, The Jacaranda Press, Singapore.

⁴⁵ Olsson, E. & Ljunghill, J. (1997) 'The practitioner and "naive theory" in social work intervention processes', *British Journal of Social Work*, vol. 27, no. 6, pp. 931-950.

1. Le prime offrono delle spiegazioni meta o generali in natura, e riguardano teorie che sono universalmente applicabili in una vasta gamma di situazioni. Si tratta di teorie personali che hanno rilevanza al di fuori di specifici casi.

Tale teoria viene anche definita “teoria a strati” della quale si elencano di seguito i principi:

- Dopo la nascita si sviluppano degli strati di conoscenza a seguito di esperienze
- Ogni esperienza ha sugli individui un impatto maggiore e minore e quindi come essi rappresentano e vedono il mondo.
- La formazione degli strati può essere considerata come un processo *top-down* o *bottom-up*. *Bottom-up* quando il risultato si riferisce ad esperienze legate allo sviluppo. Il processo *top-down* deriva da esperienze negative che vengono spinte verso il basso dall'individuo.
- È necessaria una esperienza di tipo personale nel rapporto operatore/cliente per poter aprire ed esplorare gli strati degli altri individui.
- Quello che le persone esprimono non è il quadro completo. Esistono altri strati di conoscenza al di sotto di quelli esplicitati dagli altri.

2. In contrasto con le teorie miste quelle indiziate al cliente come congetture, valutazioni, opinioni si manifestano a seguito di azioni specifiche degli utenti/clienti. Tali teorie non possono essere applicate a tutti i casi ma si riferiscono allo specifico caso e al momento in questione.

Considerando le teorie personali offerte dai partecipanti allo studio, siano esse generali o indirizzate al cliente e di carattere specifico, sono emersi tre sotto-tipi di elementi:

- cause ed effetti delle teorie personali
- teorie personali e suoi indicatori
- chi fa cosa?

Il lavoro nel sociale non è quindi l'unica attività ad avere un interesse nella competenza tacita. Le politiche sociali sembra abbiano discusso la conoscenza tacita sotto forma di “sapere pratico”. In primo luogo la discussione si è avuta sul piano teorico/concettuale ⁴⁶.

⁴⁶ DeRoos, Y. S. (1990) 'The development of practice wisdom through human problem-solving processes', *Social Service Review*, vol. 64, no. 2, pp. 276_287 - Dybiczyk, P. (2004) 'An inquiry into practice wisdom', *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, vol. 85, no. 2, pp. 197_203 - Gowdy, E. A. (1994) 'From technical rationality to participating consciousness', *Social Work*, vol. 39, no. 1, pp. 63_370 Imre, R. W. (1985) 'Tacit knowledge in social work practice', *Smith College Studies in Social Work*, vol. 55, - Klein, W. C. & Bloom, M. (1995) 'Practice wisdom', *Social Work*, vol. 40, no. 6, pp. 799_807 - Scott, D. (1990) 'Practice wisdom: the neglected source of practice research', *Social Work*, vol. 35, no. 6, pp. 564_568 - Sheppard, M. (1995) 'Social work, social science and practice wisdom', *British Journal of Social Work*, vol. 25, pp. 65_293.

Sono stati intrapresi alcuni studi scientifici che hanno specificatamente esaminato la conoscenza tacita o la prassi del sapere pratico:

Scott (1995) ad esempio ha condotto uno studio nei casi di presunti abusi sui minori. Nella sua ricerca si è cercato di focalizzare i fattori che gli assistenti sociali ritenessero importanti per formare le valutazioni del rischio in un abuso di protezione dei bambini in ambiente ospedaliero.

Utilizzando diversi metodi si è trovato che gli assistenti sociali, impiegati in diversi contesti organizzativi, hanno dato risalto a diversi fattori, sia in modo esplicito che implicito, effettuando valutazioni in ambito di protezione.

Darlington et al. (2002)⁴⁷ hanno esaminato gli operatori nella tutela dei minori e la loro competenza tacita e esplicita.

La competenza tacita è stata considerata come non codificata, informale, rientrante nelle teorie personali degli operatori. Utilizzando interviste in profondità e *focus group*, si è riscontrato che le teorie personali degli operatori nella tutela dei minori con presunti abusi, sono in stretta risonanza con gli orientamenti della letteratura su questo argomento.

Zeira e Rosen (2000) hanno esaminato diverse ipotesi cliniche del sapere pratico di assistenti sociali che sembra derivassero dalla conoscenza tacita.

I risultati hanno dimostrato che il sapere pratico è fonte di ipotesi cliniche.

La ricerca sopra citata, ha esaminato la conoscenza tacita nella pratica del lavoro sociale. E' stato osservato che la conoscenza si può evincere osservando il lavoro pratico (Scott, 1990), può formare le basi per le ipotesi pratiche (Zeira & Rosen, 2000) o essere comunicata in via informale attraverso costruzioni personali (Darlington et.al. 1999).

Un punto critico di questa ricerca, riguarda il fatto che nessuna delle ricerche nominate, e nemmeno altre ricerche che hanno esplorato il tema dell'expertise sono riuscite ad approfondire cosa si intenda esattamente con il termine conoscenza tacita.⁴⁸

⁴⁷ Darlington, Y., Osmond, J. L. & Peile, C. (2002) '*Child welfare workers' use of theory in working with physical child Abuse: implications for professional supervision*', *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*, vol. 83, no. 1, pp. 54_64

⁴⁸ Drury-Hudson, J. (1999) '*Decision making in child protection: the use of theoretical, empirical and procedural knowledge by novices and experts and implications for fieldwork placement*', *British Journal of Social Work*, vol. 29, pp. 147_169 - Fook, J., Ryan, M. & Hawkins, L. (1997) '*Towards a theory of social work expertise*', *British Journal of Social Work*, vol. 27, no. 3, pp. 399_417. Ryan, M., Fook, J. & Hawkins, L. (1995) '*From beginner to graduate social worker: preliminary findings of an Australian longitudinal study*', *British Journal of Social Work*, vol. 25, no. 1, pp. 17_35

1.7 L'Expertise

1.7.1 Studi e approcci di ricerca sull'expertise

Secondo uno degli approcci sul tema dell'expertise, la migliore performance non dipende dalla quantità di esperienza o conoscenza posseduta. Attraverso diverse ricerche che ricadono in questo approccio si sono potuti individuare i processi che conducono alla migliore prestazione, valutando le posizioni di carriera, la qualità della prestazione, il livello di riconoscimento sociale.

Le ricerche condotte hanno portato ad evidenziare alcune categorie in cui vengono raccolti i concetti che definiscono i soggetti esperti:

Fattori di confronto:	Prestazioni degli esperti rispetto ai non esperti e quelle dei best-performer rispetto ad individui con prestazioni medie
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Conoscenze più ampie, dettagliate ed astratte• Maggiore metacognizione• Uso più appropriato della conoscenza• Migliore integrazione dei vari ambiti di conoscenza• Possesso di conoscenze procedurali e tacite
Comprensione dei problemi	<ul style="list-style-type: none">• Maggiore comprensione dei problemi e facilità nella risoluzione degli stessi• Viene data maggiore importanza a informazioni astratte e generali passando successivamente a quelle concrete e specifiche• Applicazione di strategie di comprensione dei problemi• Adozione di processi di comprensione dei problemi meno ricorsivi
Definizione e pianificazione degli obiettivi	<ul style="list-style-type: none">• Maggiore orientamento allo scopo in particolare nel medio e lungo periodo• Migliore pianificazione in caso di problemi non ben definiti e complessi
Feed-back	<ul style="list-style-type: none">• Ricerca di maggiori feed-back
Comunicazione e cooperazione	<ul style="list-style-type: none">• Più tempo dedicato all'attività di cooperazione• Maggiori abilità sociali nella gestione di gruppi, in particolare in situazioni complesse• Maggiore attenzione nel fornire agli altri feed-back ed aiuto

Figura 1.5 - Prestazioni Esperti → non esperti / Best Performer → soggetti con prestazioni medie
(Fonte Sonnentag, 2000 p.251)

Da tali indicazioni si può intuire che gli "esperti" o i "*best-performer*" non sono solo coloro che hanno appreso maggiormente o in modo migliore ma sono coloro che possiedono le capacità di:

- attivarsi, rendendo operativo il loro sapere;
- combinare la conoscenza in loro possesso con la situazione ambientale e le richieste del compito;
- sapere autoregolarsi, attivando i processi mentali e i comportamenti necessari per eseguire il compito.

Vi sono inoltre altri elementi che influiscono su una situazione “esperta”, come i fattori motivazionali (bisogno di riuscita e la motivazione ad apprendere), le caratteristiche soggettive che orientano l'individuo all'autoapprendimento e allo sviluppo individuale continuo.⁴⁹

1.7.2 Modello dell'Experiential Learning

Si è inserito nel presente lavoro il modello “*Experiential Learning*” elaborato da David A. Kolb, in quanto in esso sono presenti elementi importanti che hanno aiutato meglio a comprendere come si forma l'esperienza. Il lavoro svolto dall'autore è stato notevolmente influenzato dagli studi di John Dewey, Lewin e Piaget.

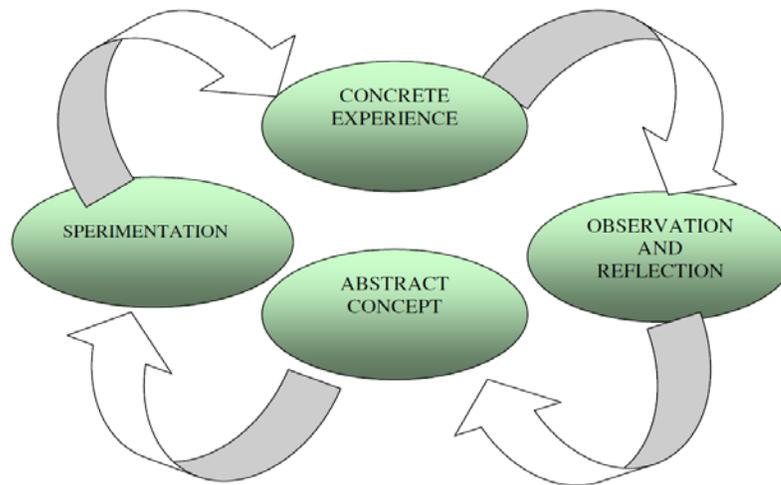
Con J. Dewey , Kolb condivide l'approccio progressista dell'educazione nel quale l'esperienza gioca un ruolo significativo. L'approccio educativo tradizionale (trasmissione di conoscenze teoriche) si contrappone al nuovo approccio dell'educazione. Per Dewey, apprendere vuol dire rallentare l'azione immediata, in quanto l'osservazione e il giudizio possono indicargli la direzione. Per lui sono due elementi interconnessi che devono essere integrati⁵⁰

La teoria di Kurt Lewin alla quale fa riferimento Kolb porta alla definizione di apprendimento come un processo circolare che scaturisce da un impulso iniziale attraverso le seguenti tappe fondamentali (figura 1.6):

1. osservazione delle condizioni circostanti (*observation and reflection*);
2. in questa fase l'individuo richiama conoscenze relative a quanto accaduto in precedenti situazioni vissute (*abstract concept and experimentation*);
3. giudizio dove viene confrontato quello che è accaduto con quanto vissuto nel passato (*concrete experience*). (Lewin K., 1984) .

⁴⁹ Fraccaroli, F. (2007) – *Apprendimento e formazione nelle organizzazioni*,. Bologna: il Mulino. pp. 60-66

⁵⁰ Dewey John, „*Education and democracy*”, McMillan Press, New York 1938



Fonte: Kolb A. *Experiential Learning : experience as the source of learning and development*, Englewood Cliffs NJ, Prentice Hall, 1985, p.21

Legenda:	
Concrete experience = esperienza concreta	Abstract concepts = formazione di concetti astratti
Sperimentation = sperimentazione	Observation and reflection= osservazione e riflessione

Figura 2.1. – Kolb A. Experimental Learning -

Figura 1.6 - Kolb A. Experimental Learning

Lewin espone il concetto di integrazione tra teoria e pratica fornendo le basi sulle quali si basa poi il concetto di *Experiential learning*.

L'esperienza concreta è vista come l'inizio e la fine di ogni processo di apprendimento in quanto ne motiva il processo stesso. Vengono inoltre considerati gli *outcome* ottenuti in termini di concetti astratti e che si sono creati durante il processo ed infine il processo di *feed-back*. Se nel processo si trovano delle lacune, delle inefficienze, sia a livello organizzativo che individuale, tale carenza viene imputata proprio alla mancanza di *feed-back*.

Anche i concetti di "assimilazione" ed "adattamento" che sono trattati da Piaget sono utili a comprendere come la conoscenza già in possesso dell'esperto si fonda sulle esperienze concrete.

Il concetto di "assimilazione" si riferisce infatti proprio al processo attraverso il quale l'individuo adatta le esperienze concrete del mondo circostante con i concetti che ha già assimilato. L'"adattamento" si riferisce invece esattamente al processo contrario, come quindi i concetti già assimilati siano modificati dagli accadimenti e dal contesto.

Dalle precedenti teorie si desume il concetto seguito da Kolb, secondo il quale l'apprendimento è fondato sull'esperienza. Al contrario di quello che sostiene Locke nel suo concetto (e in parte anche a quanto sostenuto dal comportamentismo), secondo il quale il

discente è una tabula rasa, Kolb sostiene che tutti abbiamo delle idee nell'approccio con un dato tema.⁵¹

Gli esperti creano la conoscenza che applicano e non rappresentano un mero strumento di trasmissione della conoscenza. Non devono essere considerati mediatori passivi che raccolgono, organizzano, sistemano o in altre parole operano in maniera neutrale con la conoscenza per trasmetterla in seguito agli altri vari clienti. Gli esperti raccolgono, organizzano, elaborano la conoscenza partecipando attivamente a tutte queste attività. Gli esperti mediano conoscenza e la applicano, ma tale processo comprende elementi attivi. E' proprio questa attività che deve essere precisamente investigata, per questa attività di trasformazione è una delle chiavi per comprendere la funzione degli esperti nelle società contemporanea, e a quali condizioni è richiesta tale conoscenza in queste società.⁵²

1.8 Il professionista nel sociale

Da quanto è emerso quindi dalla letteratura consultata, dalle teorie osservate e dai concetti che si sono approfonditi nei paragrafi precedenti emerge quindi quanto questo dibattito sul concetto di expertise sia ancora molto aperto. Anche il dibattito sulla natura epistemologica della conoscenza nel servizio sociale si è sviluppato già a partire dagli anni 70 negli Stati Uniti e nei Paesi Anglosassoni mentre in Italia si è sviluppato intorno agli anni 90. Tale dibattito interessa direttamente la natura della professione dell'assistente sociale e ha dato origine a modi diversi di intendere la professionalità in tale ambito.⁵³

In senso più ampio, partendo da una riflessione sui diversi concetti di intendere la conoscenza in ambito sociale si possono individuare due paradigmi:

- da un lato quello classico che si attiene alla tradizione scientifico- neopositivista;⁵⁴
- dall'altro, una serie di approcci che possono ricondursi alle teorie costruzioniste;⁵⁵

Secondo il paradigma neopositivista la conoscenza della realtà avviene con il ragionamento, l'osservazione, l'elaborazione di ipotesi da corroborare tramite esperimenti (Karl Popper e Imre Lakatos). Tale paradigma relazionato al servizio sociale, sottintende un approccio scientifico che stabilisce una serie di regole alle quali attenersi, si cerca il rigore di una teoria

⁵¹ Di Nubila R., Fedeli M., – “Quando l'esperienza diventa fattore di formazione e di sviluppo” , 2010 – Lecce : Pensa MultiMedia Editore

⁵² Stehr Nico, Grundmann Reiner (2011), “Experts – The knowledge and power of expertise” – New York

⁵³ V., Riva (2005) - *A proposito del mito della professionalità – Dalla professionalità a come applicazione pratica alla co-costruzione di soluzioni.* Rivista luoghi e professioni

⁵⁴ W., J., Reid (2001) - *The role of Science in Social Work. The Perennial Debate*, in “Journal of Social Work”, 3, pp. 273-293

⁵⁵ N., Parton, O' Byrne P., (2005) - *Costruire soluzioni sociali. Costruzionismo e nuove pratiche di lavoro sociale*, Erickson, Trento

scientifico “migliore”, un sapere scientifico che si considera superiore al senso comune.⁵⁶ La professionalità dell’assistente sociale, secondo questo approccio, è fortemente legata ad un “sapere di tipo scientifico”. Viene evidenziato in questo caso il ruolo dell’esperto e come tale, l’assistente sociale deve avere tutte le conoscenze necessarie per capire la situazione e attivare le azioni necessarie alla giusta soluzione.

Quindi dopo un’accurata diagnosi ed una conseguente precisa valutazione del caso si procede al trattamento più adeguato da adottare a quel particolare caso.

Per quanto riguarda il paradigma costruttivista ciò a cui viene dato risalto è la realtà come costruzione sociale dove la conoscenza viene costruita sul campo a mezzo di un processo che vede l’interazione di diversi attori coinvolti.

La professionalità dell’assistente/operatore sociale, si manifesta attraverso la realtà dandole significato e traducendo questo processo in azioni.⁵⁷

La professionalità in questo ambito viene costruita attraverso la contestualizzazione, è di tipo situato e non può essere generalizzata.

Le teorie ricomprese in questo paradigma vedono la professionalità come co-costruita nel contesto a mezzo degli attori in esso coinvolti (Parton, O’ Byrne, 2005). Un lato critico di questa posizione teorica è la possibilità di cadere nel relativismo, ed individualismo radicale dove qualsiasi cosa vada bene. Chiunque potrebbe imporre le proprie idee riferendosi alla natura prettamente individuale e soggettiva della conoscenza.

Parlando di professionalità degli assistenti sociali, a seguito di questi due paradigmi si possono osservare due filoni di studi:

- uno nel quale la professionalità viene concepita come un’applicazione pratica delle conoscenze scientifiche;
- l’altro che vede la professionalità come co- costruzione dello sviluppo di interazioni nel contesto lavorativo.

Riferendosi alle teorie interazioniste, la professionalità si costruisce nell’interazione tra gli attori e viene influenzata dalle caratteristiche del contesto. Nel filone degli studi sociali è importante la costruzione infatti di un sapere partecipativo.⁵⁸

Nell’affrontare quanto la letteratura ci offre in merito alle teorie ed ai paradigmi sul concetto di expertise nei vari ambiti della nostra società, affrontando in questo lavoro il concetto di expertise nei suoi vari aspetti nel campo del sociale non si può evitare di introdurre anche il

⁵⁶ B. Sheldon, (1978) – *Theory and Practice in Social Work. A Reexamination of a Tenuous Relationship*, in “British Journal of Social Work”, 8, pp. 1-322

⁵⁷ S. Fargion, (2009) – *Il Servizio Sociale. Storia, temi e dibattiti*, Laterza, Bari-Roma

⁵⁸ M. ,D., Canevini (1993) – *Quale servizio sociale e quale assistente sociale per gli anni novanta?*, in Folgheraiter F., Bianchi, M., *L’assistente sociale nella nuova realtà dei servizi*, FrancoAngeli, Milano.

concetto di “solidarietà sociale” che presuppone la realizzazione di una serie di azioni *face to face* finalizzate all’aiuto alla persona.

Il sociale a cui fa riferimento Ugo Albano nel suo lavoro, è finalizzato all’aiuto alla persona e riguarda azioni di tipo individuale che interessano un aspetto più ampio della singola relazione.

La complessità della solidarietà sociale deriva anche dalla complessità della società in cui viviamo, infatti le azioni di solidarietà non si manifestano solo con l’aiuto del singolo ma si realizzano anche nella gestione dei sistemi di aiuto. E’ necessario coordinare le azioni ma anche, e specialmente, gestire l’attività degli stessi prestatori.

La solidarietà sociale è complessa inoltre proprio per la eterogeneità degli attori: l’aiuto in Italia è di tipo misto, offerto da volontari e professionisti, ognuno dei quali è “chiuso” in un suo sistema.

La gestione di queste persone diventa un fattore molto importante in quanto l’azione esercitata sia da professionisti che da volontari persegue il soddisfacimento dei bisogni dell’essere umano, siano essi complessi e immateriali che di tipo materiale.⁵⁹

E’ importante quindi riuscire a trovare un tipo di gestione di queste persone che favorisca un intervento efficace su due importanti “fronti sensibili” dell’agire:

- l’effetto dell’azione sulla persona destinataria dell’aiuto
- e la motivazione dell’agente.

1.8.1 Il prestatore d’aiuto

L’esperto sia esso una figura preparata professionalmente che divenuta competente per esperienza pratica si trova ad intervenire in una particolare relazione, che è la relazione di aiuto.

Esperto professionale ed esperto per esperienza

Nella presente ricerca si parlerà molto della figura dell’esperto sia “professionale che “per esperienza”. E’ importante approfondire cosa si intende in questo ambito con tale termini e come vengono intese le due figure.

Per “esperto professionale” si intende colui/colei che ha svolto studi specifici per eseguire quel dato tipo di attività, siano essi di tipo accademico che professionale. Quindi la professionalità viene riconosciuta da documenti curriculari e da un percorso di studi definito.

Nel caso dell’”esperto per esperienza”, la sua abilità e competenza nello svolgere un dato tipo di attività è data dall’esperienza che lo stesso ha vissuto in prima o terza persona durante la sua vita. Tale esperienza:

⁵⁹ U. Albano (2004) – *Il professionista dell’aiuto* – Carocci Editore Roma

- se vissuta sulla sua pelle lo vede nella veste dell' "utente esperto";
- se è un'esperienza vissuta in ambito familiare lo configura come "familiare esperto";
- ed infine se tale esperienza è esperita come scelta di aiuto non profit nel sociale si parla di "volontario esperto".

In tutti e tre questi ultimi casi si intende per esperienza una capacità sviluppata per un periodo di tempo sufficientemente lungo, che ha permesso alla persona di sviluppare abilità e competenze alla pari di operatori professionali che svolgono tale tipo di attività come scelta lavorativa.

Il processo di aiuto

Nel processo d'aiuto troviamo due attori: da una parte il beneficiario, il bisognoso, l'utente o il cliente (secondo le ultime concezioni in ambito sociale), che esprime un determinato bisogno, la cui soddisfazione dà significato al processo stesso.

Ecco quindi che l'esperto diventa il prestatore d'aiuto cioè la persona che attraverso diverse azioni: "l'esserci", "il condividere", "l'orientare", "l'accompagnare", il "prendersi cura", il "dare", ecc. offre aiuto sotto un aspetto particolare (di tipo asimmetrico nei confronti dei ruoli rivestiti al di là dell'apparente simmetria della relazione) nei confronti della persona che beneficia dell'aiuto. E' necessario quindi che il prestatore d'aiuto possieda capacità e competenza, controllo e capacità di organizzazione nel gestire il processo di aiuto, perché è a lui che spetta il ruolo genitoriale che spesso l'operatore nel sociale deve rivestire.

Secondo Campanini, all'operatore professionista si richiedono "arte" e "scienza", quindi sia capacità professionali che sapere scientifico. Esistono però tendenze di pensiero recenti che invece mettono in crisi l'asimmetria di tale relazione, sottolineando come questo fattore blocchi la potenzialità dei bisognosi e impedisca la loro autodeterminazione. Oltre al pensiero sistemico che enfatizza una "autocomposizione del bisogno attraverso un interrelazionarsi di reti" si parla molto negli ultimi tempi di sistemi di "reciprocità", non facendo riferimento quindi solo su quelli professionali, ma basati sulla mutualità esperienziale e non sullo scambio prestazionale.⁶⁰

Le tensioni fra i professionisti dell'aiuto e le realtà di mutuo aiuto evidenziano come da una relazione tipicamente asimmetrica (che si riferisce ai modelli sottostanti) si passi a una relazione di tipo simmetrico che richiede ai professionisti uno sforzo di autodefinizione e collaborazione e confronto con situazioni di aiuto che è difficile controllare o sulle quale è complicato porre una certa influenza, ma che paradossalmente risultano più efficaci.⁶¹

Anche H. Bassarak e S. Noll, nel loro lavoro "*Personal im Sozialmanagement*" fanno presente come sia sempre più importante l'apporto di personale di assistenza non

⁶⁰ A. Campanini (1999), - *Servizio sociale e sociologia: storia di un dialogo*, LINT, Trieste

⁶¹ P. Silverman (1993), - *I gruppi di mutuo aiuto*, Erikson, Trento

specializzato, sia esso utilizzato nel campo dell'assistenza agli anziani, sia per quella dei giovani o nel sostegno alle persone con disabilità. La conferma che, parenti o amici nella veste di persone che assistono (*carers*) hanno una grande importanza nel fornire cure, a persone sia croniche che pazienti disabili rispetto ai formali sistemi di assistenza, si può avere da diversi studi in campo internazionale (Dow 2004, Destefani/Musella 2010, Carers UK 2011).

Nell'area anglosassone si è riconosciuto, come un'assistenza di questo tipo richieda una contemporanea creazione di assistenza di tipo "profano/dilettante" ed una data da una expertise professionale, rinunciando a marcare i confini fra l'una e l'altra concependo entrambe come un unico compito/servizio collettivo di assistenza (*care work*).

Nella necessaria cooperazione sono da tenere in evidenza il sapere e la professionalità delle persone bisognose. Dagli esperti ci si deve aspettare, che la loro expertise venga adoperata nella consulenza e nella conduzione del lavoro comune di assistenza. Ad esempio le madri sole che si occupano della crescita dei loro figli, offrono volontariamente il loro sostegno ad altre madri oppure al vicinato offrendo forme di aiuto particolari. In una relazione di questo tipo non esiste la asimmetria di un rapporto dove il bisognoso dipende pienamente dal sapere dell'esperto professionale.

In molti paesi le madri single si organizzano ad esempio in gruppi sostenendosi a vicenda come in una grande famiglia, come l'esempio di 38 centri "Mamma-bambino" di Stoccarda dove il collaborare è visto come un dovere.

La partecipazione da parte dell'interessato/utente nella pianificazione dell'aiuto si manifesta, in questo caso, attraverso l'istituzione del consiglio parentale o familiare, che si riunisce prima delle forme di assistenza formali e chiarisce, quali sono le modalità informali per risolvere il problema e quali siano possibili, nonché cosa ci si aspetta dall'aiuto ai bambini come aiuto complementare o compensatorio.

Come nel caso di Stoccarda, generalmente ci si aspetta dai professionisti un orientamento trasversale, dove il loro sapere e le loro capacità vengono applicate a tutta la situazione di vita delle persone e gli apporti di tutti possono essere applicati.

A causa delle loro storie personali di vita sono soprattutto gli utenti gli esperti.⁶²

1.8.2 I professionisti in campo sociale

Il professionista viene visto come una figura forte, stabile, sostenuta dai suoi pari che è in grado di attingere da un sapere consolidato e riconosciuto. A questo proposito, in relazione a qualsiasi professione, il professionista deve possedere i cinque attributi sottostanti:

⁶² H., Bassarak, S, Noll, (2012) – Personal im Sozialmanagement – Neueste Entwicklungen in Forschung, Lehre und Praxis.pp. 197-207

- *abilità superiore*: una competenza basata su una teoria esplicita, condivisa con il proprio gruppo, e strettamente riferita ad un metodo scientifico;
- *autorità professionale*: una superiorità nei confronti dei profani ed in particolare nei confronti del committente;
- *sanzione della comunità*: l'utilità sociale del professionista si manifesta da un lato attraverso la sua autonomia professionale e dall'altro a mezzo di una serie di controlli;
- *codice di regole etiche*: un corpo di regole che assicurano l'affidabilità a procedimenti di tipo professionale;
- *appartenenza di associazioni di categoria*: appartenenza ad organi di tutela e controllo sull'operato dei professionisti membri.⁶³

Quanto detto a valenza generale vale anche per i professionisti dell'aiuto che devono sapere rispondere all'utente/cliente in termini esaustivi e completi, avendo cura della sostanza e della forma del loro lavoro.

Al fine di svolgere la propria funzione di professionisti in modo efficace è necessario inoltre che essi posseggano alcuni requisiti essenziali quali: autonomia, autorevolezza e accettazione del rischio. Inoltre in quanto l'azione dell'esperto nel sociale è complessa, è necessario che egli sia in grado di passare dalla teoria alla pratica, considerando che questi due elementi non sono di tipo sequenziale ma reciproco (dall'uno all'altro e viceversa).

1.8.3 I semi-professionisti nel campo sociale

Nel precedente paragrafo si è voluto inserire quanto la letteratura su base sociologica offre in merito alla definizione del professionista/esperto, ma occorre tener presente che nell'evoluzione del mondo del lavoro e delle professioni si può fare riferimento anche ad un orientamento e ad una professione per scelta personale, la quale si manifesta con la realizzazione di compiti e obblighi di azione e di stili che non sono affatto semplici da realizzare. In questo caso si parla di assunzione di obblighi valoriali, orientamenti di pensiero, competenze, saperi ponendo attenzione ad una condivisione non solo del gruppo di appartenenza ma anche della società civile. Secondo U. Albano, la mancanza di una sintesi fra conoscenze personali, principi etici, attività e conoscenze scientifiche fa ricadere questi "saperi" in un ambito non professionale. Ma è soprattutto nell'attività sociale che questo fattore è basilare: non è l'appartenenza professionale, anche se molto importante, ma il modo, la tecnica e l'etica che fanno un'attività di tipo professionale.

Nei servizi alla persona, per esercitare in modo professionale è indispensabile possedere tutte e tre le seguenti qualità/competenze: avere dei buoni principi "**sapere essere**",

⁶³ M. Niero (1985) – *Professionalità sociali e innovazione*, Cappelli, Bologna.

possedere una buona formazione “**sapere essere**” ma se mancano le abilità nell’agire e quindi non si è in grado di “**sapere fare**”, la professionalità diventa carente.

Alla categoria dei semi-professionisti fanno parte quindi i professionisti “imperfetti”, le cui caratteristiche sono state sopra elencate e coloro che non fanno parte per contenuti etici, valoriali, formativi, scientifici, ecc. di determinati ordini o collegi professionali.

Essi si differiscono dai professionisti veri e propri, solo per la diversità di natura dei contenuti intrinseci che li caratterizzano ma non sono considerati “soggetti di serie B”.

In questa tipologia di addetti ai lavori, sono presenti delle criticità che occorre tener presente nel momento in cui si vuole intervenire sulle modalità organizzative dell’attuale sistema delle politiche sociali.

La semi professione non essendo scientifica, è soggetta alla definizione di altri saperi.

Come semi professione è legata quindi ad esigenze di tipo pratico e temporaneo (non fondate su un corpo epistemologico), ha una vita breve e una limitata legittimità sociale. Di conseguenza anche il suo potere è basso come è bassa anche la capacità di incidere sulle strutture sociali.⁶⁴

La “semi- professione” sembra essere meno corporativa.

1.8.4 L’utente- cliente

Si è quindi osservato come siano molteplici gli aspetti che caratterizzano la figura dell’esperto e nello specifico come si differenzia la professionalità nel sociale rispetto alla natura e all’origine del sapere.

Per approfondire il tema occorre approfondire anche il ruolo che riveste l’altro attore nella relazione d’aiuto: l’utente/cliente.

Il termine che viene usato per definire colui/colei che abbisogna di aiuto ha subito negli ultimi anni un’evoluzione interessante: da emarginato, povero, reietto, malato, si è passati a termini come cittadino, cliente, utente. Da una relazione di tipo asimmetrico nella relazione di aiuto si passa a una di tipo simmetrico. La persona che ha bisogno di aiuto non si pone più in maniera subalterna al sistema, ma diventa un soggetto con una dignità e un suo “potere” che si rivolge ad una organizzazione.

Si può osservare un’evoluzione democratica nella relazione di aiuto, dove quest’ultimo da azione riparativo- umiliante passa ad essere considerato come un diritto civile ad esprimere pienamente la propria personalità.

La legge 328/2000 sancisce i principi di sussidiarietà e universalità, secondo una logica che vede tutti nel diritto di usufruire di un servizio e tale logica non è considerata etichettante o umiliante, ma semplicemente una normale forma d’azione quotidiana.

⁶⁴ U. Albano (2004) – *Il professionista dell’aiuto* – Carocci Editore Roma pp. 78-81

La definizione della persona che abbisogna di aiuto come cliente, termine utilizzato negli ultimi anni delinea quanto sia aumentato il potere che ha il bisognoso nella relazione di aiuto, in quanto egli paga il prestatore per il suo servizio e pretende di conseguenza la prestazione. Definendo inoltre il bisognoso come cliente, si comprende come il sistema dell'aiuto si avvicini sempre più ai sistemi di produzione, nel senso che per soddisfare i bisogni sociali correnti ci si avvale in maniera sempre maggiore a risposte di tipo "preconfezionato".⁶⁵

Considerando invece il bisognoso come "cittadino" e non come cliente, soprattutto considerando il settore pubblico, ci si riferisce alla persona che è destinataria di diritti, e come tale li esige e per questo motivo detiene anche il potere. Al cittadino viene accordato l'accesso alle informazioni per fruire dei diritti e quindi tale accesso diviene anche prerogativa di cittadinanza a cui l'ente pubblico si deve uniformare.⁶⁶

Si sono formate in Italia negli ultimi anni molte istituzioni a favore dei cittadini/utenti (difensore civico, Tribunale per i Diritti del Malato, Associazioni dei Consumatori). Questo permette di osservare come si sia passati dal ruolo passivo del malato al ruolo attivo di cittadino/utente, Le associazioni che offrono quindi aiuto devono sviluppare una struttura simile a quella dei sistemi di produzione, in cui tutto si svolge nell'ottica della fidelizzazione e nel favorire il gradimento del committente.

Il ruolo del cliente nelle relazioni d'aiuto è comunque un ruolo particolare per diversi motivi:

- le sue richieste possono non coincidere con il suo vero benessere;
- la prestazione può configurarsi anche con azioni diverse rispetto a quelle del semplice "dare" o "fornire";
- il tipo di bisogni del giorno d'oggi sono diversi rispetto ai bisogni classici, interessando sempre di più aspetti del bisogno di tipo indotto.

1.8.5 I bisogni nella richiesta di aiuto

La persona che chiede aiuto può essere spinta da bisogni diversi:

- *richiesta di bisogni primari*
- *richiesta di soddisfare bisogni immateriali come superare una situazione momentanea di crisi nella vita, elaborazione di un lutto, ecc.*
- *orientamento rispetto alla scelta di decisioni da prendere (scelta scolastica, consulenza prematrimoniale, ecc.)*
- *un sostegno nella gestione dei ruoli in famiglia (consulenza educativa, mediazione familiare, ecc.).*

⁶⁵ U., Albano, (2002) - *Il marketing del Servizio Sociale*, in „Notiziario dell'Ordine Regionale assistenti sociale dell'Emilia Romagna“, 2, p.12

⁶⁶ G. Gili, (2000) – *La via messmediatica ai servizi del benessere*, in D. Secondulfo (a cura di), *Trasformazioni sociali e nuove culture del benessere*, Franco Angeli, Milano

Su questo complesso insieme di richieste di aiuto il sistema deve cercare di orientarsi tenendo conto dell'aumentata complessità della percezione del benessere nonché per la carenza di relazioni umane significative.

Spesso chi chiede aiuto non è il soggetto stesso, ma enti che sono a lui esterni (Tribunale dei minori, ad es.), in questi casi il processo di aiuto diviene un "fare con" o un "fare per" anche se alcune volte ciò può sembrare un "non dare".

E' opportuno sottolineare in tale contesto che la prestazione di aiuto non può essere considerata una semplice risposta alla richiesta di aiuto, ma un processo che intende ridefinire i bisogni del cliente/utente.

Quest'ultimo non deve essere sempre soddisfatto, ma deve essere accompagnato nell'imparare nuove modalità per acquisire gradimento nella propria vita.

1.8.6 Il cliente come produttore di servizi

Secondo la teoria del Lavoro Sociale che considera tale sistema come erogatore di servizi⁶⁷, l'utente viene considerato come "produttore" e l'Assistente sociale, come "co- produttore", come figure facenti parte di un distinto processo di interazione.

In questo senso, la definizione di utente, nel caso in cui venga considerato un produttore della prestazione del servizio sociale, non ha molto senso. L'utente infatti in tale veste, usufruisce passivamente di una determinata offerta.

Si può considerare anche il caso in cui un utente, usufruisca di un'offerta professionale da parte di un operatore professionale per aiutare se stesso, attivando un processo di auto-produzione, dove in tal caso il termine di utente può non riferirsi esclusivamente alla connotazione di "utente passivo".

L'utente, inoltre viene definito nel mondo anglosassone "*service user*", anche se tale definizione non viene condivisa da molti autori.

1.8.7 Il coinvolgimento dell'utente e dell'assistente sociale nel mondo anglosassone

Da una delle fonti consultate per la realizzazione del presente lavoro, è emerso come in alcuni Stati venga considerato fondamentale il coinvolgimento dell'utente nel processo della relazione di aiuto.

In particolare in Gran Bretagna, il coinvolgimento dell'utente dei servizi sociali è considerato obbligatorio nella formazione di operatori sociali. Tale impostazione viene adottata non solo in Gran Bretagna ma anche da molti altri Stati già dal 2003, nonché in piccoli contesti di istituzioni e di dimensioni limitate.

⁶⁷ A., Schaarschuch, (1999) – *Theoretische Grunelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung - Ein analytischer Zugang zur Neuorientierung Sozialer Arbeit*. Neue Praxis 29/1999, pp. 543-560

Le motivazioni che portano a tale riforma si trovano all'interno del documento "A quality Strategy for Social care" (Department of Health – DH) del 2000. In tale documento veniva sancita in Inghilterra l'importanza della riforma, nell'ottica di aumentare la qualità nella prestazione di servizi.

In tale ambito è interessante quanto disposto dal "Care Council of Wales" nel 2005, che indica quali sono gli standard da specificare nei corsi di studio universitari in merito al coinvolgimento di utenti ed assistenti.⁶⁸

Sono stati stabiliti 10 standard che prevedono in generale l'utilizzo delle esperienze degli utenti, uno sviluppo collettivo dei valori e dei principi su cui fondare la partecipazione degli stessi, una pianificazione collettiva dell'intervento di questi ultimi e una regolamentazione finanziaria di tale partecipazione, procedure di sostegno per favorire la partecipazione degli utenti, l'essenzialità di questa partecipazione, e così via.

Nel Nord dell'Irlanda sono state emesse alcune ordinanze da parte del "Northern Ireland Social Care Council, che sostengono una "aperta partecipazione" prevedendo precisi requisiti:

- *deve essere assicurato il coinvolgimento dell'utente dei Servizi Sociali e dell'assistente, nell'elaborazione, esposizione e valutazione dei corsi di studio;*
- *devono essere favorite linee guida e strategie per la formazione, il sostegno e il compenso da elargire agli utenti e agli assistenti, per promuovere un coinvolgimento attivo degli stessi;*
- *prevedere nei corso di studi che gli utenti e gli assistenti possano dare un giudizio su determinati aspetti della prestazione degli studenti;*⁶⁹

Le disposizioni legislative che prevedono il coinvolgimento degli utenti dei servizi sociali, attribuiscono all'esperienza e all'expertise degli utenti una grande importanza. Essi hanno la possibilità, attraverso la loro partecipazione di influenzare la formazione, in modo che i futuri standard degli operatori sociali, processi di trattamento e metodi vengano sviluppati nel modo in cui gli utenti desiderano che essi siano formati.⁷⁰

Gli utenti dei servizi sociali hanno a disposizione un sapere proprio. Questo sapere però non viene sempre apprezzato. Nel passato le esperienze delle persone con handicap, in relazione alle loro incapacità, o di quelle di persone che hanno difficoltà di apprendimento per

⁶⁸ Care Council of Wales (2005) - *Standards of involving service users and carers in the degree in social work in Wales*. Cardiff

⁶⁹ Northern Ireland Social Care Council (2003) *Rules for the approval of the degree in social work*. Belfast

⁷⁰ F., Brandfield (2009) – *User involvement in social work education – report of regional consultations with service users to develop a strategy to support the participation of service users in social work education*. London Shaping Our Lives National User Network

deficit intellettuali e di coloro che risultano irrazionali o non affidabili, non vengono spesso ritenute rilevanti.⁷¹

Gli operatori sociali finiscono i corsi di studi universitari con una buona preparazione ed un pensiero socio- politico corretto, a loro manca però la comprensione del significato concreto.⁷²

Coinvolgendo gli utenti nella formazione di operatori sociali si riempie una falla. I coinvolgimenti degli utenti nella formazione, insegnano agli studenti che gli utenti sono dei partner attivi e a non vengono considerati come clienti passivi di un servizio.

E' necessario adottare una attiva collaborazione nel corso di studi. La collaborazione attiva di utenti ha, per gli studenti, un grande valore esperienziale, quanto ne ha la teoria. E' più efficace studiare con o per qualcuno piuttosto che imparare qualcosa di qualcuno.⁷³

Nel coinvolgimento degli utenti è importante tenere presenti le differenze fra gli stessi. Ogni utente ha un punto di vista differente rispetto ad un altro, come anche assistenti sociali e membri di altri ordini professionali hanno in parte differenti punti di vista ed esperienze.

Gli utenti sono esperti in relazione alle loro esperienze, che possibilmente condividono in situazioni analoghe con altri utenti.⁷⁴

⁷¹ P. Beresford, (2000) – *Service users' knowledges and social work theory. Conflit or collaboration?* London: British Journal of Social Work

⁷² S. Stevens, & D., Tanner (2006) - *Involving service users in the teaching and learning of social work students: reflections on experience.* Social Work Education 25/4, pp.360-37

⁷³ J., Tew, C. Gell & S., Foster (2004) – *Learning from experience – involving service users and carers in mental health education and training.* Nottingham: Higher Education Academy, National Institute for Mental Health in England (NIMHE), Trent Workforce Development Confederation

⁷⁴ J. Molyneux & J., Irvine (2004) - *Service user and carer involvement in social work training: A long and winding road?* Social Work Education 23/3, pp. 293-308

2. CAPITOLO SECONDO

2.1 Il Servizio Sociale

Lo scopo della ricerca intende quindi individuare quali siano le dimensioni dell'esperto nell'ambito del sistema altoatesino dei servizi sociali. Si è visto nei precedenti paragrafi come venga definito l'esperto, o il professionista nei servizi sociali la cui expertise sia stata acquisita accademicamente, ma dove si colloca allora l'expertise offerta da coloro che per motivi diversi mettono a disposizione la loro esperienza ai professionisti del sociale sul territorio provinciale?

Per rispondere a tale quesito è importante capire anche come il sistema dei servizi sociali sia organizzato e quali strutture operano all'interno dello stesso.

Per Servizio sociale si intende tutto l'insieme dei servizi sociali e il complesso degli interventi, effettuati sia in ambito pubblico che nelle strutture convenzionate che operano nell'assistenza sociale.⁷⁵

In Europa si assiste ad una molteplicità di sistemi sociali oltre ad una concezione molto diversa, da paese a paese, del sociale stesso.⁷⁶

Ogni paese dell'unione Europea ha una storia a sé ed è frutto di una serie di dinamiche sociali di lunga data. In relazione al proprio sviluppo economico, politico e culturale, ogni nazione ha costruito un proprio sistema sociale che si può differenziare fra un paese e l'altro della Comunità economica europea per finanziamenti economici, ma non per peggiore o migliore qualità del servizio dato.

Vengono distinti da Sibila et al., almeno 5 modelli di sistemi assistenziali:

- il modello scandinavo: con una notevole estensione dei servizi sociali e un elevato tasso di partecipazione femminile al lavoro;
- il modello del sud Europa: caratterizzato da servizi di cura in misura limitata, dalla predominanza di servizi resi tramite l'economia informale o illegale e da una modesta percentuale di donne occupate;
- il modello britannico: caratterizzato da programmi *means-tested*, (a forte dominanza pubblica) che destinano le attività svolte soltanto alle quote più deboli della popolazione.
- il modello del centro Europa: che vede la presenza di un sistema sussidiario in cui accanto al ruolo della famiglia si registra la numerosa presenza di organizzazioni religiose e politiche ed il sostegno finanziario è pubblico;
- il modello franco-belga: caratterizzato da un'ampia rete di servizi per l'infanzia che acconsente ad una percentuale alta di madri di poter essere occupate.⁷⁷

⁷⁵ Piano Sociale provinciale 2007-2009 (2008)

⁷⁶ U., Albano, (2002a) – *Europa im Alltag*, in „Blätter der Wohlfahrtspflege“, 2, p. 109

È in questo senso che ogni paese dell'Unione Europea si è costituito un proprio sistema di welfare. Anche l'assistenza sociale, risponde alle necessità ed ai bisogni del proprio paese, che dipendono dai diversi sviluppi storici di ognuno di essi.

In Italia e negli altri paesi europei è presente un sistema di sicurezza sociale (intendendo per tale sistema un insieme di prestazioni economiche collegate con alcuni meccanismi come le pensioni, ammortizzatori sociali, provvidenze per invalidità e/o infortunio, ecc.) che però risulta carente nei significati e nei contenuti. E' presente infatti un vago concetto di assistenza fino alla pubblicazione della recente legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3, che toglie il termine di "assistenza sociale" dalla Costituzione.

Negli ultimi 20 anni il lavoro del legislatore è stato piuttosto intenso in merito alla disciplina dell'assistenza sociale, avendo apportato alla materia molti nuovi disegni di legge.

Una normativa fra questi che ha fornito un punto di svolta è stata quella con la Legge quadro 8 novembre 2000, n. 328, codificando l'"assistenza sociale" come "compito comunitario" e non come "competenza pubblica", strutturandola su un modello sistemico, collocandola in una "rete" fra pubblico e privato.

Dal 2000 in Italia l'assistenza sociale viene offerta da più attori, facenti parte di strutture sia pubbliche che private, sulla base di un modello organizzativo di tipo localizzato, in base all'orientamento federalista previsto dalla Legge costituzionale 3/2001.

Ogni realtà regionale si occupa a mezzo dei Comuni, di creare, sostenere e controllare la rete di assistenza. E' prevalsa quindi l'idea della sussidiarietà sia di tipo orizzontale (privato in aggiunta al pubblico) che verticale e cioè di tipo gerarchico (Stato, Regioni, Province, Comuni, ecc.) e della programmazione comunitaria.

Con la legge 328/2000 il legislatore ha inteso istituire un sistema di tipo liberista, a mezzo della libera concorrenza, anche nel campo del welfare, portando alla migliore rete sociale.

Secondo U. Albano, la legge 328/2000 però ha voluto perseguire maggiormente fini di tipo politico, piuttosto che indirizzarsi al raggiungimento di obiettivi come il "diritto del benessere" portando molta confusione di significati e operatività organizzativa specialmente per quanto riguarda l'attività degli assistenti sociali. In particolare l'autore si riferisce all'assenza nella norma in oggetto di una chiara definizione degli attori che partecipano a tale attività, non codificando le professioni che ne fanno parte. Secondo Albano manca una chiara concettualizzazione, una definizione dei diversi tipi di aiuto alla persona (professionale e non) e i diversi attori.

⁷⁷ RANCI C., *L'economia mista nei servizi di cura in Europa*, in Ascoli U., Ranci C. (a cura di), *Il welfare mix in Europa*, Carocci, Roma, 2003

2.2 Il terzo settore nella Legge 328/00

Sulla base di un processo già avviato fin dagli anni '80, e proseguito nel decennio successivo, fino alla legge costituzionale n.3/01, secondo il principio della sussidiarietà orizzontale si è andato formando anche il cosiddetto “ terzo settore” opportunamente considerato nella legge n. 328/00.

L'art.1 comma 4 specifica infatti che “Gli enti locali, le regioni e lo Stato, nell'ambito delle rispettive competenze, riconoscono ed agevolano il ruolo degli organismi non lucrativi di utilità sociale, degli organismi della cooperazione, delle associazioni e degli enti di promozione sociale, delle fondazioni e degli enti di patronato, delle organizzazioni di volontariato, degli enti riconosciuti delle confessioni religiose con le quali lo Stato ha stipulato patti, accordi o intese operanti nel settore nella programmazione, nella organizzazione e nella gestione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.”

Si è quindi consolidata una realtà sociale che è andata a costituire, secondo analisi svolte da vari studiosi, il cosiddetto “privato sociale”, una forma di impegno civile e sociale che, non perseguendo finalità di profitto e di lucro, costituisce una realtà anche economica e produttiva di cui occorre tenere conto, anche sotto il profilo della coesione sociale e dell'occupazione.

Pertanto in tale contesto il cosiddetto “privato sociale” è stato anche individuato come il “terzo settore” , caratterizzato dal fatto che non è pubblico, ne è privato in senso stretto.⁷⁸

2.3 Il Volontariato

Per volontariato si intende tutto l'insieme delle attività che non vengono retribuite e di tipo volontaristico, come quelle esercitate dal singolo, a titolo gratuito, senza scopo di lucro, per ragioni di solidarietà, ecc..

2.4 Servizio Sociale in Alto Adige

Il Servizio sociale mira a promuovere ed a mantenere il benessere psicofisico, a soddisfare i bisogni fondamentali nonché promuovere lo sviluppo individuale di tutti i cittadini sul territorio provinciale.

A questo scopo il Servizio adempie ai compiti sopra descritti attraverso gestori pubblici e privati che si occupano di attivare i vari servizi ed iniziative su tutto il territorio provinciale.

Le strutture che operano nel sociale sono molteplici: lo Stato, la Provincia, i Comuni gli enti locali, le aziende pubbliche di servizi alla persona formano la struttura pubblica di gestione dei servizi sociali.

⁷⁸ A. , Franchi et al. (2010) – *La soddisfazione per il lavoro degli assistenti sociali nella Regione Marche*. In :La Rivista di Servizio Sociale, studi di scienze sociali applicate e di pianificazione sociale 1/2010, n.s., 1.7.2010

Vi sono inoltre delle organizzazioni di tipo sociale come la chiesa e gli ordini, associazioni e cooperative private, gruppi d'interesse e associazioni di auto-aiuto che offrono anch'essi servizi sociali. Queste strutture possono essere finanziate da contributi pubblici, sia interamente o in parte oppure possono autofinanziarsi o offrire i loro servizi nell'ambito del volontariato.

I compiti di natura sociale sono ripartiti tra gli enti locali a fronte del riordino dei servizi sociali del 1991, che ha previsto la delega delle competenze in materia sociale dalla Provincia ai Comuni e a seguito dell'ulteriore decentramento di compiti previsto dalla "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (L. 8 novembre 2000, n. 328) e la riforma costituzionale del 2001.⁷⁹

2.4.1 Competenze Enti locali

A grandi linee le competenze degli enti locali sono le seguenti:

Comuni: ai comuni sono state trasferite le competenze che riguardano la gestione degli asili nido, centri di accoglienza per senzatetto, alloggi per anziani, organizzazione aree attrezzate per nomadi, gestione spese alloggio degli ultra65enni che rientrano nelle strutture residenziali che fanno parte della competenza del Comune.

Comunità comprensoriali: a tali strutture sono state affidate gran parte delle competenze amministrative che la Provincia aveva delegato ai Comuni, trovandosi a gestire un vasta gamma di compiti.

Nella città di Bolzano è stata istituita l'Azienda per i Servizi Sociali.

In generale i compiti delle Comunità comprensoriali sono i seguenti: organizzazione servizi sociali e coordinamento degli stessi, controllo sull'erogazione delle prestazioni, stipula accordi con altre strutture che si occupano di attività di tipo sociosanitario, elaborazione programmi di attività di tipo sociale, predisposizione di studi, gestione e ristrutturazione infrastrutture edilizie su incarico della Provincia, ecc.

Provincia: ha ampi poteri legislativi in materia di assistenza e beneficenza pubblica. La competenza provinciale in materia sociale è stata regolamentata dalla legge provinciale sul riordino dei servizi sociali 30.04.1991 n. 13 e succ. modifiche e integrazioni.

Regione: tra le sue principali competenza si trova quella relativa alla previdenza sociale integrativa : assegno integrativo al nucleo familiare, integrazioni assicurazione pensionistica, ecc.

Stato: si occupa di garantire a tutta la popolazione pari diritti sociali fissando un livello di assistenza che sia uguale per tutti.

⁷⁹ Piano Sociale provinciale 2007-2009 (2008)

2.4.2 Distretti

La struttura organizzativa dei Comuni si differenzia da Comune a Comune. Un'importante struttura che gestisce le competenze deferite dalla Provincia ai Comuni è quella relativa ai Distretti sociali e sanitari, che sono unità territoriali ed organizzative. Esse offrono prestazioni di tipo sociale e sanitario e costituiscono la base dell'assistenza sociosanitaria di base integrata.

Sul territorio provinciale sono presenti 20 Distretti, ognuno dei quali comprende diversi Comuni.

I compiti del Distretto sono in generale i seguenti: consulenza ed informazioni, supporto nel valutare la situazione economica per l'erogazione di prestazioni, attuazione di attività di prevenzione, offerta di aiuto nei casi di bisogno, effettuazione di misure di riabilitazione, rilevazione di bisogni, coinvolgimento del cittadino, famiglie, associazioni, gruppi nei settori di attività sociale, ecc...

Le attività sociali di cui si occupa il Distretto si esplicano nei seguenti settori:

- area socio-pedagogica
- assistenza domiciliare (SAD)
- assistenza economica sociale (AES)
- servizio sociosanitario di base (Info-Point)

2.4.3 Servizi residenziali e semiresidenziali, servizi multizonali

Le strutture residenziali hanno il compito primario di fungere da abitazioni per persone non autosufficienti. In tali strutture, chiamate anche convitti, gli ospiti possono essere anche non autosufficienti e il compito principale è quello di integrarli socialmente e non assisterli.

Le strutture semiresidenziali, sono tipi di residenze destinate ad accogliere ed assistere anziani, disabili, non autosufficienti per parte della giornata, in modo da potenziare al massimo la potenzialità psichica, fisica e cognitiva degli ospiti.

Le prestazioni che interessano diverse aree della popolazione, si distinguono in servizi: residenziali, semiresidenziali e ambulatoriali (consultori).

Queste tre tipologie di servizio che vengono offerte dal servizio sociale si esplicano nei seguenti settori:

prima infanzia, minori, famiglia/donna, anziani, disabili, malati psichici, dipendenze, emarginazione, emarginazione sociale/immigrazione.

I Servizi multizonali si riferiscono a strutture di tipo specializzato ai quali affluisce un'utenza appartenente a enti gestori e servizi sociali diversi. I Servizi multizonali, avendo specifiche caratteristiche, non vengono offerti da ogni Comunità Comprensoriale e da ogni ente che gestisce servizi sociali.

In questo tipo di servizi si trovano le strutture residenziali, semiresidenziali e servizi ambulatoriali specialistici.

Occorre accennare anche alle aziende pubbliche di servizi alla persona (ASP) che si integrano nei sistemi relativi agli interventi socioassistenziali e socio sanitari.

2.4.4 Linee guida sul lavoro sociale

Si è potuto osservare da questa breve rassegna inserita nel capitolo 4 come sia complessa la rete che si occupa del sociale in Alto Adige. Si può capire quanto quindi in questo insieme di strutture, suddivise in diversi settori, gestite parzialmente da enti differenti sia importante capire il ruolo dell'esperto nelle sue varie vesti, in quanto fornitore di servizio di eccellenza che non può che migliorare il servizio offerto dal cittadino. Già nelle linee guida offerte dal piano sociale 2007-2009, si può desumere dai punti chiavi quali siano gli indirizzi politici e organizzativi che la Provincia mira di raggiungere. In particolare inerente al tema expertise è interessante quanto viene previsto sotto il punto "solidarietà" dove si richiede un contributo non solo dell'esperto professionale ma anche del cittadino. Si fa riferimento alla capacità del cittadino di tener conto degli interessi altrui e non solo dei propri come ad un apporto importante che deve essere maggiormente sfruttato.

Al punto "la partecipazione degli interessati" si sottolinea come quest'ultima sia uno strumento importante per rilevare i bisogni, in quanto gli stessi interessati sono esprimerli in modo diretto e possono così contribuire alla programmazione dei vari metodi di sostegno da utilizzare. Nessuno infatti meglio di chi è direttamente interessato può valutare in modo migliore se gli interventi e le misure adottate siano efficaci.

La partecipazione fa sì che vi sia una maggiore accettazione dei progetti mobilitando le risorse degli interessati. Viene quindi auspicata la partecipazione dei cittadini a tutti i livelli del servizio sociale.

Da tale enfasi sulla partecipazione si può comprendere quali siano gli indirizzi della politica nelle scelte del lavoro sociale, prediligendo una maggiore partecipazione del cittadino a tutti i livelli dell'attività sociale sia in fase di programmazione che di pianificazione ed attuazione.

Tra i principi fondamentali e indicazioni di base del piano sociale provinciale 2007-2009, si sottolinea l'importanza della responsabilità personale del cittadino, sottolineando come ogni cittadino sia chiamato a provvedere a se stesso e alla propria famiglia, e richiedendo l'intervento del servizio sociale solo nel momento in cui non è più in grado di provvedere a ciò in modo autonomo.

La prevenzione è uno fra i prioritari criteri della politica sociale: Occorre prevenire situazioni di disagio, intervenendo il prima possibile in situazioni critiche, quando ancora non vi sono danni gravi. E' importante quindi in questa concezione riconoscere quali siano già nel contesto familiare le figure chiave, che possono fornire la loro expertise agli operatori del

servizio sociale, divenendo a loro volta risorse usufruibili che possono arrivare in maniera più naturale e diretta alla soluzione del problema.

Le aree in cui coloro che possono offrire la loro expertise esperienziale in campo sociale sono numerose, anche in considerazione del cambiamento nel tempo della tipologia dell'utente che si rivolge al servizio sociale per avere assistenza. Si pensi ad esempio all'area dell'immigrazione, presente in Alto Adige da ormai più di vent'anni.

Alcuni quesiti che ci poniamo in questo lavoro, a fronte dei dati e delle informazioni raccolte ci portano quindi alla domanda: se esistano sul territorio altoatesino questo tipo di risorse, come vengano considerate ed utilizzate dai professionisti del sociale e in quali aree siano esse maggiormente presenti.

2.4.5 Organizzazioni nel “privato sociale”

Le organizzazioni private vengono anche definite organizzazioni “non profit”, e rivestono un ruolo molto importante nell'erogazione dei servizi sociali su tutto il territorio provinciale. Tali strutture hanno una natura privata, operano secondo un criterio di volontariato, sono ampiamente riconosciute dal diritto pubblico, ricevono finanziamenti in misura più o meno elevata.

All'interno di queste organizzazioni svolge un importante ruolo il “volontariato”.

Le organizzazioni private hanno anche un ruolo di rappresentanza degli interessi dei clienti/utenti.

Secondo uno studio del 2001, operano in Alto Adige nel settore sociale n.438 organizzazioni non profit, altri gestori privati dell'assistenza sociale non sono molto numerosi in provincia.

Negli ultimi anni le organizzazioni private hanno aumentato il livello di auto-organizzazione, portando attualmente a cinque, il numero delle organizzazioni sovra-ordinate:

- Lega delle cooperative
- Unione delle Cooperative di Bolzano
- Caritas delle Diocesi di Bolzano e Bressanone
- Federazione Provinciale delle associazioni sociali dell'Alto Adige
- Associazione Cattolica dei Lavoratori

Lo scopo della ricerca qualitativa che si prefigge raggiungere con il presente lavoro riguarda proprio a quali livelli in quali dimensioni e campi viene considerata la partecipazione dell'interessato, del volontario o del parente esperto nelle varie fasi del lavoro sociale. Quanto e come viene considerata l'expertise come risorsa alternativa per raggiungere lo scopo da parte del professionista dell'aiuto.

2.4.6 Il Volontariato in Alto Adige

In Alto Adige il volontariato riguarda prevalentemente i seguenti settori:

- formazione e ricerca
- arti e cultura
- protezione ambientale e tutela del paesaggio
- attività creative e tempo libero
- aiuto internazionale allo sviluppo

Si dà una grande importanza al valore sociale ed economico del volontariato soprattutto la fase di cambiamento che stanno attraversando tutte le organizzazioni della società civile. Il volontario risponde all'atteggiamento individualistico delle nostre società. Vi sono indagini sull'impatto del volontario che sono state raccolte dalle ricerche sul terzo settore.⁸⁰

Il lavoro del volontario si può considerare come una risposta alla crisi di legittimazione dello Stato e delle istituzioni in generale. Nel 2006 l'ultima relazione ministeriale sul volontariato, testimonia la crescente presenza e l'espansione delle Organizzazioni di volontariato su tutto il territorio italiano. Le Odv sono aumentate nel corso di 10 anni del 152%: erano 8,343 nel 1995 e sibi diventate 21.021 nel 2005.

Crescendo la diffusione di tali organizzazioni sul territorio migliora anche la loro capacità organizzativa ed operativa, dati dovuti all'aumento di beneficiari delle attività, aumento di sinergia con i privati e con le istituzioni pubbliche. Aumenta di conseguenza anche la capacità dei cittadini di organizzarsi, avendo a disposizione maggiori entrate ed essendo

⁸⁰ BORZAGA C., FAZZI L., *Il ruolo del terzo settore*, in Gori C. (a cura di), *La riforma dei servizi sociali in Italia*, Carocci, Roma, 2004

presente maggiore sensibilità per la programmazione e sensibilizzazione delle attività. Le OdV si stanno orientando verso un sistema sempre più formalizzato e organizzato, con organi interni di controllo regolamenti e collaboratori fra i quali sono sempre più presenti frequenti associati e professionisti oltre che volontari.

Da una prima visione di tali organizzazioni, i cambiamenti nel campo del volontariato sono indirizzati verso l'espansione e la specializzazione.

Il riconoscere il valore sociale attribuisce rilevanza collettiva e pubblica al lavoro spontaneo, gratuito ed altruistico con cui ogni cittadino e ogni volontario contribuisce al progresso materiale e morale della società.⁸¹

Sono state promulgate importanti normative sul volontariato, a partire dalla legge 266 dell'11 agosto 1991 "Legge quadro sul volontariato", alla Legge provinciale n. 11 del 1 luglio 1993 che istituisce il "Registro provinciale delle organizzazioni di volontariato". Il ruolo dell'attività di volontariato individualistica è stato poi ulteriormente garantito sul piano giuridico dalla modifica fatta all'art. 23 c. 6 della L.P. 13/1991 dell'11 novembre 1997.

2.4.7 Iniziative di auto aiuto e partecipazione del cittadino

Esistono inoltre sul territorio associazioni che prevedono delle iniziative di auto-aiuto, svolte da soggetti che per un interesse personale senza scopo di lucro, si aiutano vicendevolmente oppure organizzano auto aiuto sia nel settore sociale che in quello sanitario. Tali attività rientrano nelle attività di volontariato.

L'attività di queste associazioni sono una importante integrazione al lavoro sociale, attraverso lo scambio di informazioni ed esperienze di tipo personale, fornendo aiuto nell'affrontare i problemi della vita e permettendo una partecipazione alla vita sociale.

Varie esperienze maturate in diversi paesi europei confermano che queste forme miste di assistenza pubblica (welfare-mix), l'auto aiuto si stanno assumendo in misura sempre maggiore compiti che una volta venivano gestiti esclusivamente dai servizi istituzionali.⁸²

La "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" prevede la partecipazione dei cittadini alla programmazione ed applicazione degli interventi relativi ai provvedimenti in ambito di assistenza sociale. Le procedure di partecipazione richiedono un notevole impegno da parte dei responsabili che da parte dei cittadini, con un aumento dei costi e conseguente aumento dei tempi di realizzazione degli obiettivi. Le procedure per selezionare la partecipazione dei cittadini sono normalmente di tipo selettivo, raggiungendo spesso solo un ristretto gruppo di persone. E' necessario trovare metodi e

⁸¹ B., Polini (2010) – *Il Valore Sociale ed Economico del Volontariato*, Centro di Servizio per il Volontariato, Racanti, MC

⁸² A. Evers & T. Olk (1996) – *Wohlfahrtspluralismus: Vom Wohlfahrtsstaat zur Wohlfahrtsgesellschaft*, Opladen.

strumenti che possano facilitare la partecipazione del maggior numero di cittadini alle attività in campo sociale.⁸³

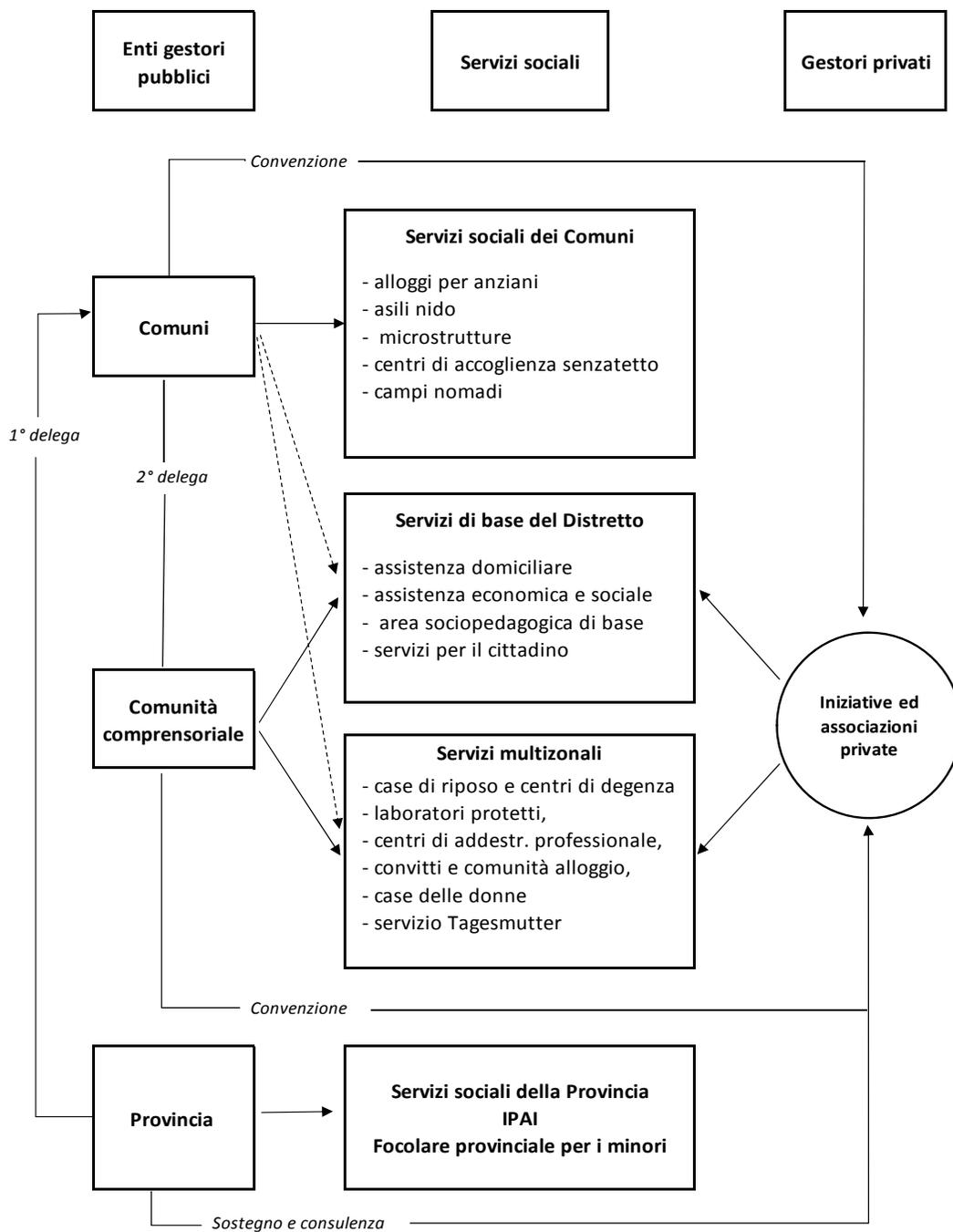


Figura 2.1. – Struttura dei Servizi Sociali (Fonte: Piano Sociale Provinciale 2007 – 2009)

⁸³ Piano sociale provinciale 2007-2009, (2008) pp. 45-55

LO STUDIO

3. CAPITOLO TERZO

3.1 Lo studio

3.1.1 Obiettivi della ricerca

L'expertise fornito dall'esperienza "pratica", che non proviene da una specifica preparazione scolastica o accademica, acquisisce un ruolo molto importante nell'attività che viene offerta in ambito sociale su tutto il territorio, divenendo un ulteriore risorsa, da considerare come una parte importante nella relazione d'aiuto offerta dai servizi offerti agli utenti sul territorio provinciale.

Proprio per la complessità della relazione d'aiuto, e per comprendere meglio attraverso quali attori sia attuata la solidarietà sociale sul territorio, si è manifestata la necessità da parte della Ripartizione Famiglia e Politiche Sociali, in particolare del Servizio Sviluppo e Formazione del Personale, di affrontare il tema dell'expertise del sapere "pratico", anche nell'ottica di far fronte all'attuale cambiamento in atto, favorendo la coesione della collettività che in questo momento è diventata ancora più importante.

Nella presente ricerca qualitativa, si è cercato di analizzare quali sono le varie dimensioni del sapere pratico, in quali contesti si manifestino maggiormente, quali siano gli atteggiamenti da parte di professionisti, utenti e volontari in merito a questo tema.

Un ulteriore obiettivo di questa ricerca è quello di capire se e come, gli esperti per esperienza pratica vengano valutati sul territorio e se essi abbiano un ruolo nelle attività di assistenza in ambito sociale sul territorio della Provincia di Bolzano

3.1.2 Metodo

Il presente studio si sviluppa attraverso una ricerca qualitativa, che è si è svolta su tutto il territorio della Provincia di Bolzano, interessando le varie strutture che sono presenti in ambito sociale nel periodo tra aprile 2012 e settembre 2012. Nel corso di tale periodo si è inizialmente affrontata la parte teorica della ricerca, con la raccolta bibliografica che ha supportato la fase successiva con la verifica del fenomeno di interesse.

3.1.3 Contesto

Le competenze amministrative del settore sono delegate ai Comuni, mentre la Provincia mantiene la responsabilità dell'assistenza sociale. Essendo complessa tale gestione amministrativa i Comuni hanno delegato a loro volta le competenze in materia socio-assistenziale alle Comunità Comprensoriali.

Solo il Comune di Bolzano ha istituito un'azienda a se stante per i Servizi Sociali, che si occupa di tutti i servizi sociali presenti nel territorio del comune.

La maggior parte dei servizi sociali della provincia sono gestiti quindi in gran parte dalle Comunità comprensoriali e dai Comuni.

Le organizzazioni private si affiancano alle strutture pubbliche erogando un'importante parte di assistenza, per la quale sono sostenute da finanziamenti pubblici.

L'attività sul territorio viene svolta dagli Enti gestori pubblici, dai Servizi Sociali e da Gestori Privati. Sia i servizi che altri tipi di interventi non sono erogati esclusivamente da enti pubblici e da gestori privati ma vengono offerti anche da singoli, dai familiari, dalle organizzazioni di auto mutuo aiuto. Privati cittadini che si impegnano in prima persona nell'offrire assistenza a chi ne ha bisogno.

L'attività di assistenza fornita da questa ultima categoria di erogatori di servizi, forma un settore informale che risulta particolarmente sviluppato in Alto Adige e anche per questo motivo si è sentita l'esigenza di verificare il ruolo di questi ultimi nell'erogazione dei servizi e quanto l'esperienza da loro offerta venga considerata dai Servizi Pubblici stessi.

Alla Provincia spettano infine le funzioni legislative di pianificazione, finanziamento, controlling, ed economiche.

La ricerca tra il personale operante nelle otto Comunità comprensoriali della Provincia di Bolzano, alle quali appartengono 20 Distretti relativi ai diversi Comuni della Provincia di Bolzano.

1. L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano funge da Comunità Comprensoriale per il Comune di Bolzano, e da essa dipendono i Distretti di: Zona Don Bosco, Zona Gries/S.Quirino, Zona Europa/Novacella, Zona Oltrisarco/Asiago, Zona Centro Piani Rencio.
2. Le restanti 7 Comunità Comprensoriali sono:
3. Val Venosta con i Distretti di: Alta Venosta e Media Val Venosta;
4. Burgraviato con i Distretti di: Naturno circondario, Lana circondario, Merano, Val Passiria;
5. Oltradige/Bassa Atesina/Egna con i Distretti di: Oltradige, Laives/Bronzolo/Vadena, Bassa Atesina, Egna;
6. Salto Sciliar con i Distretti di: Val Gardena, Val d'Ega/Sciliar, Salto/Sarentino/Renon;
7. Valle Isarco con i Distretti di: Bressanone circondario, Chiusa circondario;
8. Wipptal- Alta Val d'Isarco con il Distretto: Alta Val d'Isarco
9. Val Pusteria con i Distretti di: Tures Valle Aurina, Brunico circondario, Alta Pusteria e Val Badia.⁸⁴

⁸⁴ Fonte: Pagina online Ripartizione 24. Famiglia e Politiche Sociali – Pagina assistenza socio-economica – aggiornata al giugno 2012.

I 20 distretti sociali si sovrappongono a quelli sanitari costituendo dei servizi di assistenza sociosanitaria integrata.

L'assistenza sanitaria è garantita sul territorio dai quattro comprensori sanitari di Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico.

L'Area socio pedagogica invece sostiene i singoli, le famiglie e i gruppi che si trovano in situazioni di difficoltà personale e familiare nei settori dell'infanzia, minori, famiglia e donne, anziani, persone con disabilità, persone con disagio psichico, dipendenze ed emarginazione sociale/dipendenze.

I Servizi di Distretto si suddividono in tre aree: area socio-pedagogica, assistenza domiciliare e assistenza economica esse a loro volta fanno capo a 8 settori così suddivisi:

Infanzia, minori, famiglia/donne, anziani, persone con disabilità, persone con disagio psichico, dipendenze e emarginazione sociale/immigrazione. A tali settori appartengono 3 tipi di servizi:

servizi residenziali, semiresidenziali e servizi di consulenza e integrativi. La tipologia di questo tipo di servizi è varia a seconda del servizio che offrono, si trovano quindi comunità alloggio, laboratori protetti, convitti, case di riposo, microstrutture per l'infanzia e così via, come si evince dal grafico 2.1. di riferimento.

Viene fornita inoltre un'assistenza domiciliare ai singoli e alle loro famiglie presso il domicilio al fine di ridurre la necessità di ricoveri e il ricorso a strutture residenziali.

Le 8 Comunità Comprensoriali presenti sul territorio assicurano un'assistenza economico-sociale alle persone in disagio economico oltre a servizi di informazione e consulenza.

Dalla relazione sociale 2011 risulta che il numero degli assistiti in Provincia di Bolzano nell'area socio-pedagogica ammontava nel periodo 2009-2010 a 10.569 unità.

Il personale dei servizi socio- assistenziali in Provincia di Bolzano nell'anno 2010 era pari a 7328 unità.

Nello stesso periodo i volontari, compreso il personale tirocinante che ha offerto il proprio lavoro senza scopo di lucro nell'ambito dei servizi sociale in provincia di Bolzano era pari a 4.925 unità, di cui 1934 tirocinanti e 2991 volontari.

3.1.4 Il campione

Il campione oggetto del presente studio è costituito da n. 20 soggetti, appartenenti alle diverse strutture che offrono assistenza sul territorio siano esse pubbliche che private. I soggetti sono stati individuati in base all'argomento che ha fornito il filo conduttore della ricerca e quindi l'analisi delle varie dimensioni dell'essere esperto: esperto professionale, esperto utente-familiare-volontario attraverso un campionamento a scelta ragionata (*theoretical sampling*). Gli intervistati sono stati selezionati sia fra personale dipendente sia fra utenti, familiari o volontari che operano per le diverse associazioni/strutture sul territorio

provinciale. Sono stati selezionati infatti dei gruppi sulla base della rilevanza che essi avevano rispetto alle domande di ricerca e alla posizione teorica assunta dalla scrivente ed in particolare a quello che si è inteso raggiungere con il presente studio.

Tale scelta, in base a quanto previsto da Mason J. (1996) nel suo lavoro *“Qualitative Researching”*⁸⁵, ha permesso la realizzazione di un campione contenente le caratteristiche e i criteri che hanno permesso di spiegare il fenomeno di interesse, permettendo di sviluppare e controllare la teoria base del presente studio.

Nella presente ricerca qualitativa si sono rilevate anche alcune variabili quantitative che possono dare un’indicazione sulla numerosità del campione, la professione, il sesso, il tipo di struttura ed il titolo di studio.

3.1.5 Settori di assistenza di provenienza dei soggetti

Si è cercato di individuare i soggetti del campione attraverso il metodo della *scelta ragionata*, raccogliendo delle testimonianze che hanno costituito dei casi rilevanti rispetto all’obiettivo di ricerca. Si è ritenuto opportuno diversificare le interviste tra i vari settori in cui i Servizi Sociali operano. Le modalità sono indicate nella tabella 3.1

Codice categoria	Settori di assistenza	N.	%
1=	giovani	3	15
2=	dipendenze	1	5
3=	anziani	3	15
4=	migrazione	2	10
5=	disabilità psicofisica	3	15
6=	formazione	1	5
7=	disagio sociale sul territorio	4	20
8=	famiglia	3	15
TOTALI		20	100

Tabella 3.1 – Settori di assistenza dei soggetti campione

⁸⁵ J. Mason, (1996) – *Qualitative Researching* -, Sage, London.

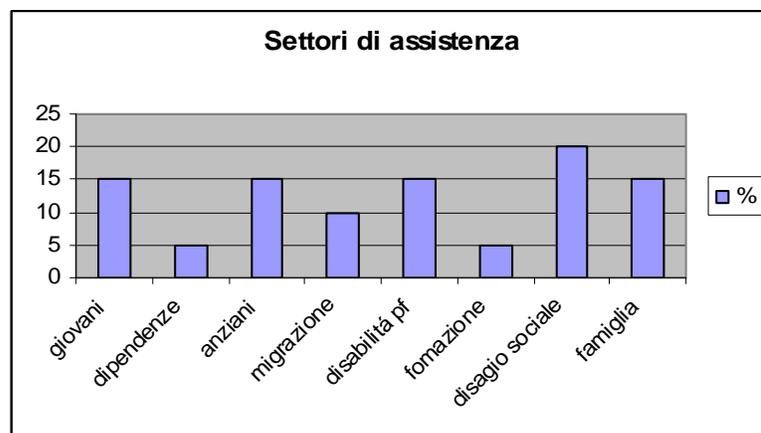


Grafico 3.2 – Settori di assistenza dei soggetti campione

L'analisi del grafico 3.2 evidenzia come delle otto categorie a cui possono essere ricondotti i soggetti che hanno fatto parte del campione di ricerca, la settima, "disagio sociale sul territorio", rappresenta il 20% del campione oggetto di studio. Tale risultato si è ottenuto in quanto sono state accorpate alcune aree relative al disagio in settori differenti come l'area relativa alla disabilità cognitiva ed aree ad esempio che offrono un servizio a soggetti appartenenti al settore della disabilità fisica.

Gli intervistati (tabella 3.1) sono stati estratti fra il personale dipendente e fra coloro che operano no profit presso le strutture dei Distretti, delle Comunità Comprensoriali, degli Uffici Centrali, Comunità Alloggio, Case di Riposo, e Associazioni private, interessando quasi tutti i settori del sociale del territorio provinciale :

Bassa Atesina, Circondario di Bolzano, Val Venosta, Val d'Isarco, Val Pusteria, Salto/Sciliar.

I soggetti contattati sono stati reperiti da Strutture residenziali, semi-residenziali, servizi di assistenza e di informazione.

3.1.6 Tipologia della struttura

Nella scelta ragionata rivolta al campione si è voluto analizzare il fenomeno in ambiti diversi come sopra descritto ma anche scegliendo soggetti appartenenti a settori professionali differenti e con ruoli diversi.

Tale scelta fatta per avere il più possibile una panoramica che possa permettere una generalizzazione dei risultati ottenuti ad ambiti diversi dei servizi ed il più possibile rispecchianti la realtà osservata.

Le interviste sono state effettuate a personale professionale dei servizi sia pubblici che privati, sia a livello di operatore professionale sia a livello dirigenziale (assistenti sociali, operatori socio assistenziali, operatori socio sanitari, educatori professionali, sociologi). Tra i soggetti non rientranti nelle categoria degli operatori e dirigenti professionali, che quindi non

sono “esperti” del sociale per professione ma per “esperienza”, si trovano soggetti che rivestono categorie professionali molto diverse fra loro: casalinga, religioso, falegname, avvocato, medico, assistente sanitario, personale amministrativo.

Codice categoria	Tipo di struttura	N.	%
1=	Pubblica con retribuzione	4	20
2=	Privata e/o convenzionata con retribuzione	7	35
3=	No profit senza retribuzione	9	45
TOTALI		20	100

Tabella 3.3 – Settori sociali dei soggetti campione

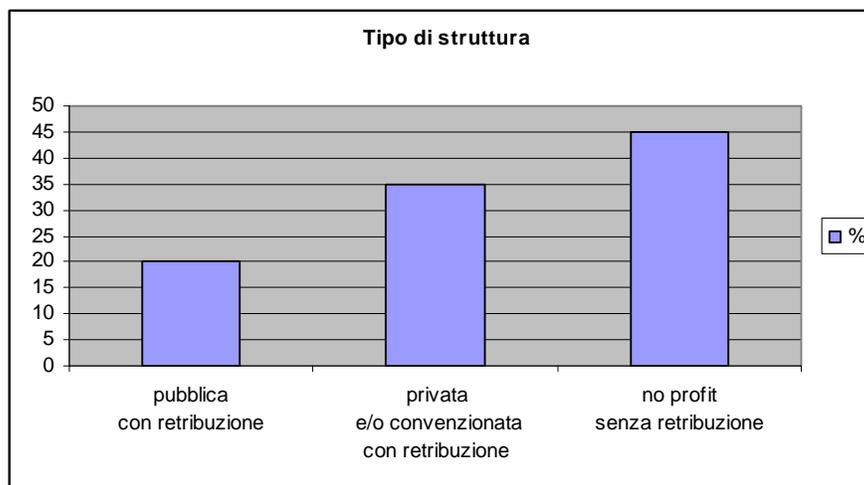


Grafico 3.4. – Settori sociali dei soggetti campione

La tabella in figura 2.3 evidenzia che il 45% del campione intervistato è formato da soggetti che offrono la loro esperienza no profit, mentre il 35% dei soggetti fa parte di strutture private ed il 25% di strutture pubbliche, entrambe con personale che offre la propria esperienza in maniera retribuita.

3.1.7 Età

Il campione oggetto di studio è stato diviso in categorie per fasce di età. In particolare sono state estrapolate 3 categorie, la prima che comprende i soggetti che hanno un'età compresa fra i 31 e i 40 anni, che costituisce il 35% del campione; la successiva categoria riguarda i soggetti che hanno una fascia di età che va dai 41-60 anni, rappresentando l'insieme di soggetti più numeroso con una percentuale del 40% del totale. L'ultima fascia d'età riguarda i soggetti che hanno un'età superiore ai 60 anni (dettagli in figura 3.5).

Codice categoria	Età	N.	%	Media generale
1=	21-40 anni	7	35	1,9
2=	41-60 anni	8	40	
3=	oltre 60 anni	5	25	
TOTALI		20	100	

Tabella 3.5 – Età dei soggetti campione

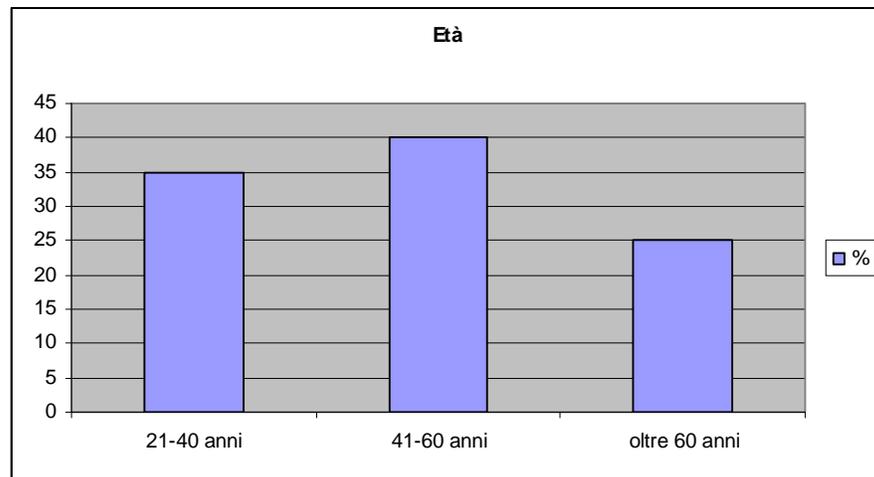


Grafico 3.6. – Età dei soggetti campione

3.1.8 Professione - ruolo

Nella scelta ragionata rivolta al campione si è voluto analizzare il fenomeno in ambiti diversi come sopra descritto ma anche scegliendo soggetti appartenenti a settori professionali differenti e con ruoli diversi.

Tale scelta fatta per avere il più possibile una panoramica che possa permettere una generalizzazione dei risultati ottenuti ad ambiti diversi dei servizi ed il più possibile rispecchianti la realtà osservata.

Le interviste sono state effettuate a personale professionale dei servizi sia pubblici che privati, sia a livello di operatore professionale sia a livello dirigenziale (assistenti sociali, operatori socio assistenziali, operatori socio sanitari, educatori professionali, sociologi). Tra i soggetti non rientranti nelle categoria degli operatori e dirigenti professionali, che quindi non sono “esperti” del sociale per professione ma per “esperienza”, si trovano soggetti che rivestono categorie professionali molto diverse fra loro: casalinga, religioso, falegname, avvocato, medico, assistente sanitario

Dalla seguente tabella si osserva che il gruppo più cospicuo è quello che riguarda i familiari, utenti, volontari- esperti, pari al 40% del campione. Il 25% è formato da personale dirigente e il 35% da personale che svolge la propria attività come operatore nei servizi sociali sul territorio.

Codice categoria	Categoria professionale	N.	%	Media generale
1=	Operatore	9	35	4,75
2=	Dirigente	2	25	
3=	Utente/familiare/volontario esperto	9	40	
TOTALI		20	100	

Tabella 3.7 – Categoria professionale dei soggetti campione

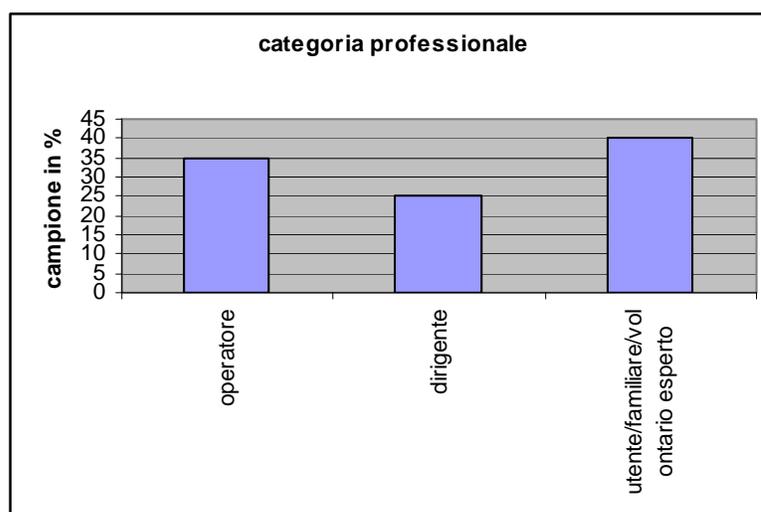


Grafico 3.8 – Categoria professionale dei soggetti campione

3.1.9 Sesso

Il campione oggetto di studio era formato per il 50% da maschi e per l'altro 50% da femmine, essendo stati intervistati 10 soggetti nel primo gruppo e 10 nel secondo.

La suddivisione fra gruppi con numero equivalente di soggetti per genere è stata dettata dal caso e non è stata una scelta voluta.

Codice categoria	Sesso	N.	%	Media generale
1=	Maschio	10	50	1,5
2=	Femmina	10	50	
TOTALI		20	100	

Tabella 3.9 – Sesso dei soggetti campione

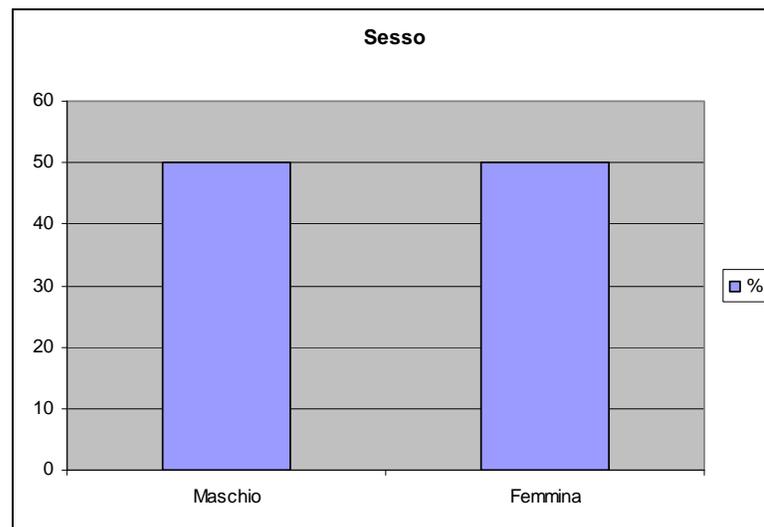


Grafico 3.10 – Sesso dei soggetti campione

3.1.10 Titolo di studio

Per quanto riguarda questa variabile si osserva dalla tabella sottostante che il gruppo più numeroso del campione riguarda i soggetti in possesso di un titolo accademico o una qualifica professionale, pari al 70% del campione. La restante percentuale del 30% riguarda i soggetti senza i suddetti titolo di studio.

Codice categoria	Titolo di studio	N.	%	Media generale
1=	Titoli universitari e/o qualifica professionale	14	70	1,3
2=	Senza titolo universitario . e/o qualifica professionale	6	30	
TOTALI		20	100	

Tabella 3.11 – Titolo di studio dei soggetti campione

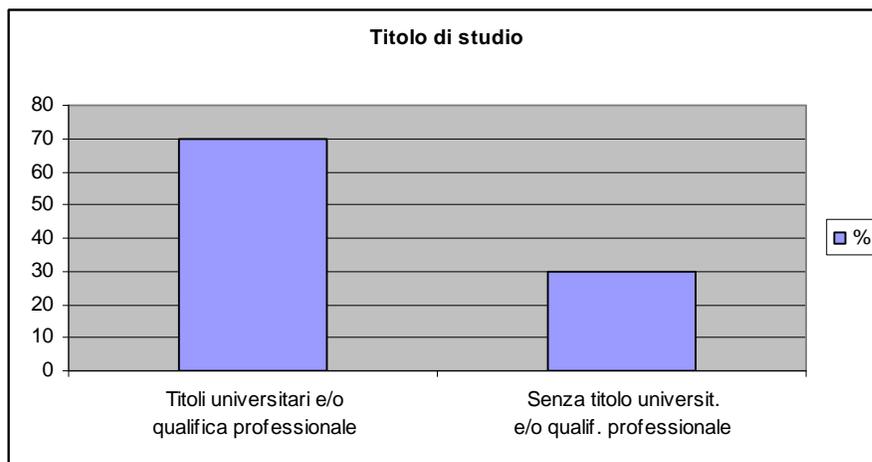


Grafico 3.12. – Titolo di studio

3.2 Strumenti

Le classi oggetto di studio che sono state scelte al fine di costruire la documentazione empirica necessaria ad analizzare il fenomeno di interesse, sono sostanzialmente due: collettivi e individui, come si evidenzia nella tassonomia di seguito indicata.



Figura 3.13 – Una tassonomia degli oggetti di osservazione nelle scienze sociali

Fonte: *Tecniche di Ricerca qualitativa* – M. Cardano

Oltre all'osservazione dei collettivi, realizzata attraverso un **focus group** iniziale, si è considerato opportuno raccogliere le informazioni necessarie ad approfondire l'argomento attraverso un'ulteriore tecnica di osservazione: **l'intervista**.

Di seguito la tassonomia delle tecniche di osservazione adottate in questo lavoro di ricerca:

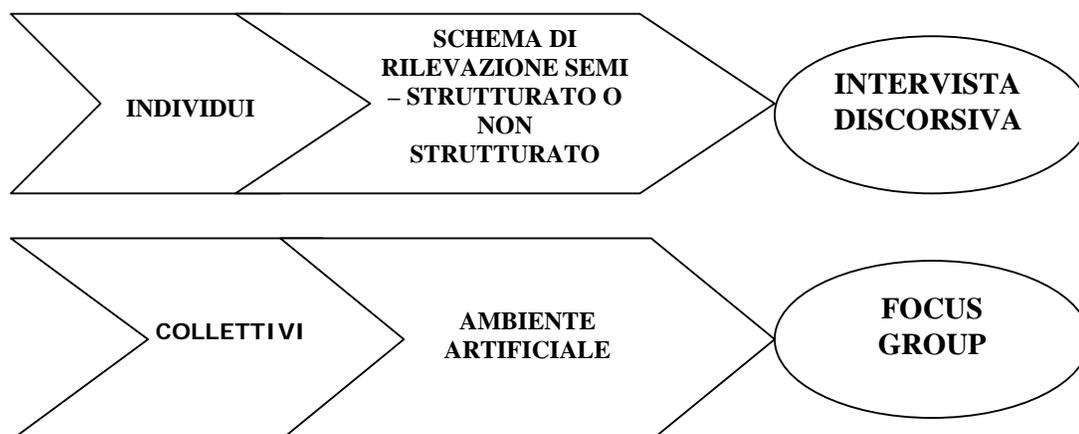


Figura 3.14 – Una tassonomia delle principali tecniche di osservazione in base all'oggetto cui si applicano Fonte: *Tecniche di Ricerca qualitativa – M. Cardano*

3.2.1 Focus group

Il focus group è una tecnica di osservazione che viene applicata su piccoli gruppi, sui quali ricade l'attenzione dell'osservatore per cogliere l'interazione sociale e discorsiva che coinvolge i componenti del gruppo. Esso viene considerato come una discussione di gruppo, nella quale i membri si confrontano tra loro sui temi che il moderatore pone alla loro attenzione.⁸⁶

Il gruppo formato artificialmente dalla sottoscritta, formato da 4 membri, più un moderatore e la stessa in veste di osservatore è stato creato ad hoc per rispondere all'esigenza cognitiva che portava ad approfondire quali fossero le aree nelle quali maggiormente si potessero trovare figure di esperti per esperienza, quali soggetti potessero essere investiti di tale ruolo, quali le strutture principalmente interessate al fenomeno, oltre ad approfondire l'opinione dei componenti del gruppo e della stessa sul tema.

Il primo criterio adottato riguarda la scelta dell'ambiente per il focus group. Lo stesso si è svolto infatti in un ambiente artificiale (sala riunioni della Ripartizione), quindi in un ambiente "costruito" appositamente per raccogliere le informazioni necessarie per proseguire di seguito

⁸⁶ S., Dawson, L., Manderson, V., L., Tallo (1993), *A Manual for the use of Focus Group*, International Nutrition Foundation for Developing Countries, Boston.

con le interviste. Il secondo criterio riguarda l'omogeneità del gruppo: si è cercato di invitare alla discussione persone che pur ricoprendo ruoli diversi fossero collegate al tema ed avessero partecipato in occasioni diverse a tavoli di incontro comuni.

Il gruppo era formato da 4 persone, facenti parte di strutture diverse e ricoprenti ruoli differenti, più la sottoscritta ed il moderatore. I soggetti del focus group facevano parte dei "soggetti significativi" che avrebbero potuto aiutare la sottoscritta nella ricerca dei soggetti da inserire nel campione, nell'individuare le aree, i settori e le strutture dove effettuare le interviste. Si è potuto rilevare quindi gli atteggiamenti, le credenze e i valori di ogni membro dell'incontro.

Tale tecnica ci ha permesso di rilevare quello che i soggetti invitati pensavano sul tema, i sentimenti che lo stesso ha suscitato in loro, e il motivo di queste sensazioni ⁸⁷.

Nel focus group ogni membro ha avuto la possibilità di esprimere la propria opinione su argomenti suggeriti dalla sottoscritta sul tema oggetto di studio, si sono potute osservare somiglianze e differenze fra le diverse posizioni espresse dal gruppo .

Il focus group è servito inoltre per avere un'opinione più approfondita in ambito territoriale rispetto al tema dell'expertise del sapere pratico.⁸⁸

Nel focus group sono state invitate due operatrici, già da molti anni in servizio presso un'Associazione operante su tutto il territorio provinciale, un utente esperto, riconosciuto come persona di riferimento in convegni e corsi scolastici per la propria esperienza di vita e per il suo contributo al miglioramento dei servizi offerti agli utenti disabili e alle loro famiglie nonché un'assistente sociale, operante nel settore giovanile.

A tutti gli invitati al focus group è stato presentato il tema dell'expertise nelle sue varie dimensioni e dopo un'iniziale presentazione del lavoro di ricerca, si è iniziato un dibattito sul tema.

3.2.2 L'intervista discorsiva

Tale strumento è uno dei principali strumenti per costruire la documentazione empirica ed è uno dei più diffusi nelle scienze sociali.⁸⁹ Tale strumento viene definito come una forma speciale di conversazione nella quale normalmente due persone (a volte più di due) interagiscono verbalmente per raggiungere una meta cognitiva definita in precedenza. Tale meta viene definita dall'intervistatore, il quale detta il ritmo della stessa ponendo all'intervistato delle domande alle quali lo stesso dovrebbe rispondere in modo sincero. L'intervista prescelta per la presente ricerca è stata di tipo guidato: la conversazione è stata

⁸⁷ R., A., Krueger (1994), *Focus group: a Practical Guide for Applied Research*, Sage London.

⁸⁸ Morgan D.L. (1997) . *Focus Groups as Qualitative Research* (second edition), Sage, London.

⁸⁹ R., Fideli, A., Marrati, 8!)&9; Intervista; in *Enciclopedia delle scienze sociali* , Vol. V. Istituto dell'Enciclopedia Italiana Treccani, Roma, pp. 71-82

condotta dalla sottoscritta seguendo una traccia che comprendeva una serie di domande che hanno guidato il percorso cognitivo dell'intervistato.

Tali domande sono state di volta in volta semplificate e/o poste in forma originale, a seconda dell'interlocutore. Si è scelta di volta in volta la formulazione linguistica più appropriata, lasciando all'intervistato la facoltà di sviluppare un tema piuttosto che un altro in ragione del suo profilo e dell'andamento delle interviste già concluse.

Tale tecnica ha permesso alla sottoscritta di raccogliere non solo un insieme di informazioni sull'intervistato, sul suo profilo socio demografico, sulle sue credenze e suoi atteggiamenti, ma le modalità di interazione dello stesso su questo tema.

I dati che hanno permesso la presente analisi sono stati raccolti attraverso l'effettuazione di interviste di tipo guidato e quindi "semi strutturate".

Tali interviste sono state raccolte in forma anonima, e nessun dato né personale né socio anagrafico riconduce al soggetto o alla struttura a cui fa riferimento l'intervista.

Le interviste sono state poste dalla sottoscritta, in parte in lingua italiana ed in parte in lingua tedesca in relazione alla madre lingua del soggetto ed in seguito analizzate dalla stessa.

3.2.2.1 Triangolazione

E' stata utilizzata inoltre la tecnica della triangolazione per poter individuare al meglio le posizioni dei soggetti sull'argomento. Tale tecnica consiste, nella ricerca sociale, nella combinazione di almeno due procedure di rilevazione, consentendo di rilevare la "vera" posizione dell'oggetto preso di mira. Consente inoltre di stabilire il vero stato (*true value*) di una proprietà non direttamente rilevabile come nel nostro caso le opinioni e gli atteggiamenti nei confronti dell'Expertise per esperienza.

Si è cercato quindi attraverso questa tecnica di confrontare le informazioni raccolte nel *focus group* con quelle delle interviste discorsive, cercando di superare i limiti di ciascuna delle tecniche utilizzate, in modo da arrivare a delle conclusioni legittime tratte dalla documentazione empirica costruita in parte con *il focus group* e in parte con le stesse interviste raccolte.

3.2.2.2 Struttura dell'intervista

Si è cercato inizialmente di focalizzare le posizioni in merito all'expertise per esperienza in base alla letteratura consultata, confrontandole alla realtà territoriale in base anche alle informazioni raccolte nel focus group e alle opinioni in merito al tema d'analisi. Si è quindi costruito su tali basi una griglia di domande che focalizzassero i temi principali dell'argomento.

Di seguito l'elenco delle domande che sono state poste ai soggetti intervistati. Si è ritenuto opportuno modificare la struttura di alcune domande in relazione al ruolo rivestito dall'intervistato (professionisti piuttosto che utente/familiare o volontario) affinché l'informazione fornita fosse il più possibile attinente al vissuto della persona intervistata.

3.2.2.3 Domande poste sia ai professionisti che agli utenti/familiari/esperti:

1. In quale ruolo e per quale motivo è entrato in contatto con i servizi sociali?
2. Mi può raccontare brevemente il suo percorso biografico e la sua esperienza?
3. Secondo la sua opinione/esperienza, l'esperienza dei volontari/e, dei familiari o di chi abbisogna di assistenza, viene effettivamente utilizzata da parte degli esperti formati professionalmente (operatori sociali, educatori, psicologi, etc)? se sí in quale modo.....
4. e in quali contesti per quel che può essere la sua esperienza personale, questo è più evidente?
5. In quali contesti secondo il suo parere non è opportuno utilizzare l'esperienza degli utenti/familiari/volontari? e perché?
6. Esistono secondo Lei delle differenze fra i due tipi di esperienza: quella professionale e quella derivata dall'esperienza pratica? Quali sono secondo Lei e in cosa consistono?
7. Secondo Lei gli utenti hanno un ruolo nello sviluppo delle prestazioni e nella valutazione delle stesse?
8. Quali impulsi darebbe Lei nella formazione del personale per valorizzare la figura dell'esperto del sapere pratico.
9. Quale potrebbe essere un modo per riconoscere, secondo Lei, e dare riconoscimento all'esperto del sapere pratico?

3.2.2.4 Domande per i professionisti:

10. Come si confronta la Sua professione con questo tema?
11. Nella relazione ai servizi, secondo Lei, quale posto riveste questa risorsa, viene menzionata? In quale modo?
12. Come professionista si sente sufficientemente preparato a riconoscere le esperienze del sapere pratico?

3.2.2.5 Domande per gli utenti/familiari/volontari:

13. Come si relaziona (come si comporta) il professionista con il suo essere esperto?
14. Mi può raccontare degli episodi nei quali si ricorda che la sua partecipazione è stata in qualche modo esplicitata, relazionata? O è a conoscenza di situazioni in cui l'esperienza dell'utente/familiare/volontario è stata inserita in una relazione?
15. Secondo Lei i professionisti sono sufficientemente preparati a riconoscere le esperienze del sapere pratico?

Svolgimento delle interviste

Le interviste sono state effettuate fra giugno e agosto 2012, e hanno avuto una durata media di 1 ora e 45 minuti. Sono state intervistate persone in parte suggerite dai soggetti significativi del *focus group* ed in parte casualmente estratte dalle aree emerse come importanti per il fenomeno ricercato.

Nella prima fase dell'intervista si è cercato di far parlare liberamente l'intervistato, il quale aveva la possibilità di raccontare la sua esperienza nel ruolo di professionista oppure di utente esperto/familiare/volontario.

I contatti con gli intervistati si sono presi per telefono, in questa occasione la sottoscritta dopo essersi presentata ha presentato lo studio ed i suoi obiettivi, il committente dello stesso. I soggetti contattati, si sono dimostrati già dal primo contatto molto interessati al fenomeno dell'expertise per esperienza e hanno accettato l'intervista con molta curiosità.

Già durante il primo contatto telefonico è stata specificata la tecnica utilizzata per l'intervista, il fatto che la stessa fosse assolutamente anonima e che essa sarebbe registrata in accordo con gli stessi intervistati.

3.3 Analisi della documentazione empirica

La documentazione empirica raccolta attraverso le tecniche del focus group e delle interviste è stata analizzata attraverso un lavoro di lettura metodica del corpus testuale formato dalla trascrizione delle interviste e delle interazioni avute durante il focus group. I testi così raccolti sono stati inseriti e confrontati con i modelli e le teorie inserite nella primo capitolo. Si è proceduto parallelamente alla lettura metodica delle interviste trascritte. Le interviste raccolte con il metodo della registrazione sono state poi trascritte e per quanto riguarda quelle in lingue tedesca tradotte in lingua italiana. I testi delle interviste e le informazioni raccolte in sede di focus group sono state lette e rilette, poste a confronto le une con le altre utilizzando anche tabelle in .Excel che hanno permesso di scorporare le domande una per volta, anche secondo quanto indicato dal metodo suggerito da Demaziere, e Dubar.⁹⁰

3.3.1 Le categorie

Secondo le tesi di Glaser e Strass, si è proceduto all'applicazione delle categorie teoriche alla documentazione empirica, che sono state sviluppate nel corso della rilettura ed analisi del materiale. Questo ha consentito alla sottoscritta di saggiare l'adeguatezza e il valore euristico del materiale⁹¹

L'analisi è proseguita attraverso un'iniziale attenta analisi delle informazioni raccolte, una sintesi dei contenuti, un accorpamento dei concetti che rientravano o meno in un "tipo ideale" e che hanno successivamente permesso la conseguente costruzione delle categorie. Per tipo ideale si intende un mezzo di espressione unico, ottenuto attraverso l'accentuazione unilaterale di uno o di alcuni punti di vista, e mediante la connessione di una quantità di fenomeni particolari diffusi e discreti, che esistono in maniera più o meno evidente o sono addirittura assenti all'interno del corpus testuale.⁹²

Nel tipo ideale sono stati accentuati i tratti di "genere" per riconoscere immediatamente il profilo che lega le interviste da una relazione di somiglianza più o meno intensa, e quindi alcuni assomiglieranno di più ed altri meno allo stesso.

Nella costruzione delle categorie, si è scelto di procedere attraverso un'appartenenza discreta *versus* non appartenenza del tipo ideale al genere. In questa logica ogni testo appartiene ad un solo tipo ideale. Nel formare le categorie una prima fase è stata quella di suddividere le interviste in base alle domande, per una rilettura e comparazione più attenta, e che permettesse l'individuazione del tipo ideale per ogni genere trovato.

⁹⁰ D., Demaziere, C., Dubar (2000), *Dentro le storie. Analizzare le interviste biografiche*, Raffaello Cortina, Milano

⁹¹ B., Glaser, A. Strauss (1967), *The Discovery of Grounded Theory: Strategies of qualitative Research*, Aldine , Chicago

⁹² M., Weber, (1958), *Il metodo delle scienze storico sociali*, Einaudi, Torino

Ad ogni tipo ideale sono state fatte delle riflessioni, su quanti soggetti appartenessero a quel tipo ideale o meno, favorendo così una riflessione induttiva sul motivo o meno di questa appartenenza.

3.3.2 Classi dei soggetti

I 20 soggetti che hanno fatto parte dell'indagine, provenivano da strutture diverse e rivestivano ruoli a volte diversi fra loro. Ciò ha reso necessario una prima distinzione in classi fra di essi.

Si è proceduto a classificare in prima battuta i soggetti interessati la ricerca, accorpando alcune figure che hanno fatto parte all'indagine.

Gli utenti esperti, i familiari degli utenti e i volontari sono stati raggruppati in un'unica categoria, in quanto assimilabili per tipologia di risposte, atteggiamenti nei confronti del fenomeno: **“utenti esperti/familiari/volontari”**

I dirigenti per la loro conoscenza del fenomeno sotto il punto di vista più legato ad esso in termini di organizzazione, conoscenza delle strutture, pianificazione, gestione delle risorse mane sono stati inseriti in una classe a parte: **“dirigenti”**

I soggetti che hanno partecipato all'indagine e che per motivi professionali lavorano sul territorio in ambito sociale, sia in strutture pubbliche che private, rivestono ruoli differenti: operatori socio-assistenziali, operatori socio-sanitari. Assistenti sociali, educatori, amministrativi, sono stati inseriti nella classe: **“operatori”**

Tale scelta è stata dettata da: una visione omogenea del fenomeno e da esperienze simili vissute nell'approccio all'attività sociale. Per poter estrarre delle categorie dai dati acquisiti attraverso le interviste, questi sono stati inseriti in fogli elettronici che hanno permesso una iniziale categorizzazione delle risposte ed l'assegnazione di un conseguente punteggio che ha permesso una prima valutazione dei concetti o generi in comune fra gli intervistati nonché le dimensioni del fenomeno.

In questo modo si è riusciti ad evidenziare i punti in comune o in contrasto fra gli intervistati e sono emerse quindi dalla raccolta, dei concetti/generi in comune.

3.3.3 Categorie estratte

1 - Limiti dell'expertise per esperienza in alcuni ambiti dell'assistenza

- Dall'intervista 6 :(...) *non è opportuno utilizzare l'esperienza dell'esperto pratico in caso di patologie gravi (...)*
- Dall'intervista 11: (...) *donne con vissuti di violenza (...) in quei casi era meglio partire da zero (...)*
- Dall'intervista 7: (...) *quando le situazioni non si possono tenere sotto controllo è indispensabile ricorrere ai professionisti (...)*
- Dall'intervista 19: (...) *non è opportuno quando ci sono conflitti valoriali (...)*
- Dall'intervista 8: (...) *dove l'esperto pratico è debole (...) dove necessita un intervento più specializzato*

2 - Due i tipi di expertise: "teoria più pratica"

- Dall'intervista 6: (...) *non va bene solo teoria è necessaria anche la pratica (...)*
- Dall'intervista 20: (...) *all'inizio pensavo di essere un esperto (...) ma piano, piano ho capito che era necessario imparare sul posto (...)*
- Dall'intervista 19: (...) *Obbligo del professionista di integrare la sua conoscenza teorica con quella pratica (...)*
- Dall'intervista 18. (...) *Tutte e due le cose sono fondamentali (...)*
- Dall'intervista 17: (...) *la teoria non è sufficiente (...)*

3. Riconoscimento sul territorio della figura dell'Esperto per esperienza

- Dall'intervista 18: (...) *la risorsa viene relazionata (...)*
- Dall'intervista 19: (...) *non si può offrire un servizio di una certa qualità senza tener conto di questa risorsa*
- Dall'intervista 17: (...) *incontri verbalizzati in modo ufficiale (...)*
- Dall'intervista 8: (...) *è nato un protocollo d'intervento (...)*
- Dall'intervista 4: (...) *tra i criteri della Carta del Servizio il coinvolgimento dell'utente è un pilastro fondamentale*

4. Partecipazione alla formazione

- Dall'intervista 1: (...) *le associazioni invitino i professionisti a venire qui una settimana (...)*
- Dall'intervista 3: (...) *Partecipazione degli utenti alla pianificazione dei moduli e non solo partecipazione (...)*
- Dall'intervista 4: (...) *Se si riunissero in cooperative di utenti familiari esperti si potrebbe dare riconoscimento all'esperto affidandogli: funzioni di collaborazione (...) compiti per reintrodurre l'utente nella rete sociale, formazione gruppi di auto mutuo aiuto (...)*
- Dall'intervista 12: (...) *Innanzitutto è importante che ci sia uno scambio reciproco (...)*
- Dall'intervista 14: *Invitare gli interessati ai corsi di formazione (...) gli enti formativi possono offrire agli utenti dei corsi dove si approfondisce il tema, facendoli riflettere (...)*

5. Expertise per esperienza: risorsa o un problema?

- Dall'intervista 17: (...) *Gli utenti vengono visti spesso come una fonte di fastidio (...)*
- Dall'intervista 19: (...) *Spesso questi soggetti vengono visti come ostacoli, punti di criticità non come risorse perché subentrano una serie di variabile che rendono la situazione molto più complessa (...)*
- Dall'intervista 1: (...) *è difficile misurare fino a che punto una persona ha esperienza...(...)*
- Dall'intervista 6: (...) *Per una visione personale i volontari sono un problema (...)*
- Dall'intervista 8: (...) *Alcune volte l'insistenza nel voler essere ascoltati e nel voler rimostrare le proprie necessità a dato fastidio (...)*
- Dall'intervista 3: (...) *Alcune volte si può essere questa dimensione della protezione della propria professionalità: io sono l'esperto e tu non sai quanto me(...)*
- Dall'intervista 5: (...) *Il professionista è per lo più riconoscente ma può essere anche invidioso (...)*

4. CAPITOLO QUARTO

4.1 Analisi ed interpretazione dei risultati

Dai dati delle interviste si è estratta la seguente tabella:

CATEGORIA	PROPRIETA'	DIMENSIONE
Limiti dell'expertise per esperienza in alcuni ambiti dell'assistenza	Considerato di difficile utilizzo: <ul style="list-style-type: none">- nell'ambito della disabilità- nella pianificazione finanziaria- negli interventi di emergenza- in caso di conflitti valoriali	molto
Due i tipi di expertise: teoria più pratica	Considerazione alla pari dei due aspetti: <ul style="list-style-type: none">- aspetti tecnici forniti dalla teoria- l'aspetto umano offerto dalla pratica- pro/contro dei due tipi di expertise	medio
Riconoscimento sul territorio dell'esperto per esperienza	A mezzo di: <ul style="list-style-type: none">- documenti ufficiali- relazioni- cambiamenti di procedure	medio
Proposte per la formazione	Forte interesse per: <ul style="list-style-type: none">- partecipazione utenti ai corsi di formazione- considerazione alla pari- scambio di informazioni	molto
Expertise per esperienza Risorsa o problema?	Percepito maggiormente come: <ul style="list-style-type: none">- problema- meglio se le proposte vengono da più esperti- partecipazione a tavoli tecnici	molto

Tabella 3.15 – Categorizzazione delle risposte

La dimensione rappresenta le proprietà su un continuum 0 _> 1 che ci permette di capire quanto le stesse siano importanti per gli intervistati in relazione al tema oggetto della presente ricerca.

1 - Expertise per esperienza “non” in tutti i contesti

Il 70% degli intervistati afferma che non è opportuno utilizzare l'expertise per esperienza in tutti i campi. Vengono evidenziate come aree a rischio: l'area della disabilità psichiatrica e gli aspetti di pianificazione e organizzativi, nonché relativi all'assistenza alla persona.

Le risposte sono in questo caso molto omogenee sia per quanto riguarda i dirigenti che gli operatori,

difficile utilizzo:

nell'ambito della disabilità, pianificazione finanziaria...

dall'intervista 20: “Più difficile nel campo della disabilità dove i problemi sono più complessi (psichici, droga, etc)” che per gli operatori,

dall'intervista 4: “(...) *Pianificazione finanziaria -Aspetti prettamente tecnici (es. criteri accreditamento). Ultima decisione: opinione benvenuta, ma decisione definitiva rispetto ad alcuni aspetti di assistenza e di cura competono solo gli esperti (...)*” ambiti dove è richiesto l'intervento di un esperto professionista.

...negli interventi di emergenza...

Viene sottolineata da molti intervistati la necessità, come si legge in questi due stralci di interviste, di dover ricorrere alla figura dell'esperto professionale nel momento in cui la relazione d'aiuto si trasforma in intervento di emergenza

dall'intervista 10: “(...) *Mentre nelle case di riposo coloro che sono esperti sono molto ben accettati. I contesti in cui l'esperienza pratica non serve sono quelli dove è necessario l'intervento di un tecnico, o di strutture specifiche, dove l'esperto pratico non ha mezzi sufficienti per affrontare la situazione. In casi di estrema gravità non è opportuno dove è necessario un intervento specialistico mirato. o necessità di competenze tecniche che possono essere offerte solo da personale che riveste ruoli specifici all'interno di strutture adeguate (...)*”. Si ritiene non opportuno l'intervento dell'esperto per esperienza anche in casi di patologie gravi, dall'intervista 6 : “(...) *non è opportuno utilizzare l'esperienza dell'esperto pratico in caso di patologie gravi (...)*” e dall'intervista 16: “(...) *Quando le situazioni di disagio si trasformano in situazioni patologiche chi ha esperienza pratica non ha gli strumenti sufficienti per intervenire, occorre un intervento professionale. Nei contesti in cui si deve intervenire con delicatezza, il settore di intervento dell'esperto pratico è limitato(...)*.”

...quando si tratti di conflitti valoriali

Anche nella sfera intima il valore “morale” della relazione viene visto dagli intervistati come un momento che richiede una particolare attenzione e rispetto, come sottolineato nell'intervista 19: “(...) *non è opportuno quando ci sono conflitti valoriali (...)*”

Dall'intervista 11: “(...) *donne con vissuti di violenza (...)* in quei casi era meglio partire da zero (...)”, si osserva come in una situazione che richiede una particolare delicatezza

nell'intervento, l'esperienza offerta dalle stesse utenti esperte non viene riconosciuta dal professionista come opportuna, anzi viene proprio considerata contro produttiva.

Dall'intervista 7: "(...) quando le situazioni non si possono tenere sotto controllo è indispensabile ricorrere ai professionisti (...)" da parte degli stessi utenti viene riconosciuto un limite entro il quale operare e dove oltre è necessario l'intervento di un esperto professionista.

Ambito d'azione limitato per l'esperto per esperienza

Si riconosce che l'esperto per esperienza ha un ambito d'azione limitato alla propria esperienza personale, che non gli permette di generalizzare a tutti i casi e quindi di intervenire in casi particolarmente complessi con la dovuta competenza e tecnica richiesti, *dall'intervista 8: "(...) dove l'esperto pratico è debole (...) dove necessita un intervento più specializzato (...)"*

La maggioranza del campione, sia gli operatori ed i dirigenti che gli utenti esperti, familiari, volontari si trova concorde nell'affermare che l'expertise per esperienza può venire usato in alcuni ambiti ed in certi contesti particolarmente gravi/delicati è necessario l'intervento del professionista.

2 - Due i tipi di expertise: "teoria più pratica"

Dai risultati delle interviste si nota come il 95% degli intervistati **riconosca** delle differenze di base tra esperienza professionale ed esperienza pratica, pur ravvisando la necessità dell'importanza di entrambe.

Importanza degli aspetti tecnici

Mentre gli operatori ed i dirigenti approfondiscono gli aspetti più tecnici dei due tipi di expertise,

dall'intervista 14: "(...) Non basta aver vissuto un'esperienza per essere esperto ma occorre un lavoro di riflessione (...)", in questo caso l'intervistato sottolinea la necessità di riflessione (ripresa più volte anche da Kolb), sulle motivazioni che portano a certe azioni, offrendo lo spunto di riflettere sui motivi che portano a svolgere una certa attività,

dall'intervista 19: "(...) Conoscenza teorica, è una conoscenza codificata, data dai manuali. Il professionista deve essere in grado di leggere la realtà (...)", anche in questo caso si nota come sia necessario per l'intervistato riflettere sugli avvenimenti e su come interpretarli, "(...) attraverso i vari modelli, schemi, teorie che ha appreso., ma tale conoscenza è anche astratta. Mentre la conoscenza pratica è tacita, non è codificata (...)"

Dall'intervista 3: "(...) sono saperi diversi ed è importante considerarli tali (...)", in questo caso si delinea la necessità da parte dell'operatore di mantenere ruoli separati, che non confondano i due saperi.

Dall'intervista 4: “(...) *l'expertise professionale permette di avere le conoscenze tecniche (...) l'esperienza pratica è di supporto al paziente (...)*”

Dall'intervista 10: “(...) *Chi ha esperienza puramente accademica è bravo nella pianificazione ma cerca di evitare la pratica (...)*”, si vede come per i dirigenti/operatori i tipi di saperi siano comunque diversi e portino a conoscenze e competenze di tipo differente.

Importanza dell'aspetto umano...

Gli utenti ed i volontari sottolineano invece l'aspetto umano come fondamentale della relazione, e affermano più volte di poter agire senza fare domande – per esperienza vissuta – e quindi senza dover analizzare prima il caso:

dall'intervista 13: “ (...) *chi ha solo la teoria e non ha dei vissuti di un certo tipo non può comprendere a fondo alcuni tipi di esperienza (...)*” e nell'intervista 12: “(...) *Chi ha vissuto l'esperienza riesce a stabilire subito una relazione, perché ha già le risposte senza fare domande (...)*”, ecco che in questo caso l'aspetto umano, immediato della relazione diventa fondamentale per creare il giusto clima di fiducia per permettere di essere aiutati.

Non sempre però è tutto chiaro e ben definito, sia per gli operatori e dirigenti che per gli utenti si riconosce la necessità di interpretare le situazioni e fare appello alle proprie metacompetenze.

dall'intervista 20: *(...) all'inizio pensavo di essere un esperto (...) ma piano, piano ho capito che era necessario imparare sul posto (...)*, si osserva da questo stralcio di intervista come l'intervistato ammetta di aver all'inizio della propria carriera considerato la propria preparazione scolastica sufficiente per affrontare qualsiasi tipo di intervento sul campo, ma con il tempo si sia accorto della diversità di quanto appreso con la teoria e della difficoltà di applicare ciò nella pratica.

Si rilevano pertanto alcune **caratteristiche dei due tipi di expertise** che sono state rilevate dagli intervistati:

	expertise accademico	expertise pratico
pro	> professionalità	> comprensione del caso nel dettaglio
	> conoscenze tecniche	> empatia, emozioni
	> capacità di generalizzazione	> contatto umano
	> sicurezza in casi difficili	
contro	< fattore umano	< professionalità
	< empatia, emozioni	< conoscenze tecniche
	> astrazione	< sicurezza nei casi difficili
		< capacità di generalizzazione

Tabella 3.16 – Caratteristiche expertise “pratico” e “accademico”

Dagli stralci delle interviste seguenti degli operatori/ dirigenti, si nota come per gli intervistati sia fondamentale la presenza di entrambi, si denota la consapevolezza del professionista nella necessità di integrare gli studi con un applicazione sul campo di quanto appreso.

- Dall'intervista 6: (...) *non va bene solo teoria è necessaria anche la pratica (...)*
- Dall'intervista 19: (...) *Obbligo del professionista di integrare la sua conoscenza teorica con quella pratica (...)*

Gli utenti, familiari, volontari esperti sottolineano l'importanza che ha il ruolo dell'esperienza pratica, sottolineando il fattore umano:

Dall'intervista 12: "(...) *chi ha vissuto l'esperienza riesce a stabilire subito una relazione (...)* *chi non ha provato deve prima fare domande (...)*"

Dall'intervista 15: "(...) *la teoria ci fornisce il modello ideale, la pratica ci costringe ad interpretare la situazione (...)*"

Dall'intervista 8: "(...) *Chi vive l'esperienza può essere d'aiuto a capire come agire in quel contesto (...)* *Nella teoria c'è mancanza di emotività (...)*"

3 - Riconoscimento dell' "Esperto per esperienza" sul territorio

Il 65% del campione del campione è concorde nell'affermare che esiste un riconoscimento ufficiale dell'esperto per esperienza, in particolare attraverso la redazione di documenti come: relazioni periodiche o protocolli di intesa.

Tra il gruppo degli intervistati relativo agli operatori, dirigenti, esiste la consapevolezza dell'importanza data dall'expertise del sapere pratico e della sua presenza accanto alla classica risorsa data dai servizi, anche se vista con criticità. Tale posizione varia naturalmente anche dal tipo di ambito in cui si trova ad operare il professionista, vi sono aree infatti nelle quali gli operatori ed i dirigenti utilizzano una certa cautela nel considerare l'esperienza pratica alla pari di quella professionale, mentre in altri ambiti, l'intervento del "non professionista" è meno critico, nei quali tale figura riveste un posto se non alla pari, ma di grande considerazione.

Relazioni periodiche

Dall'intervista 18: (...) *la risorsa viene relazionata (...)* Viene sottolineata da molti intervistati come la presenza dell'esperto pratico venga inserita in relazioni periodiche della struttura di appartenenza.

Dall'intervista 19: (...) non si può offrire un servizio di una certa qualità senza tener conto di questa risorsa (...). In alcuni contesti è indispensabile avere un feedback per gli operatori ed i dirigenti da parte degli utenti, familiari, volontari esperti, proprio per capire se si sta andando nella giusta direzione, per valutare eventuali cambiamenti di percorso e aderire maggiormente alla richiesta degli interessati ai servizi.

Dall'intervista 4: "(...) *tra i criteri della Carta del Servizio il coinvolgimento dell'utente è un pilastro fondamentale(...)*" Anche da questa intervista si denota come la volontà del legislatore sia quella di valorizzare tale risorsa inserendola nel documento fondamentale della struttura.

Documenti ufficiali

Gli utenti, familiari, volontari esperti che hanno rappresentato un campione in alcuni ambiti dell'assistenza sul territorio, hanno ribadito anch'essi l'effettiva presenza dell'esperto per esperienza all'interno di documenti ufficiali che riportano le attività delle varie strutture sul territorio.

Dall'intervista 17: "(...) *incontri verbalizzati in modo ufficiale* (...) esistono esempi di documenti ufficiali che riportano accordi fra le parti, come riportato dall'intervista 8: (...) *è nato un protocollo d'intervento* (...)"

Dall'intervista 12: "*Ho realizzato un opuscolo che riporta linee guida per chi ha problemi di (...), con i consigli (...), pubblicato dalla (...)*"

Cambiamenti di procedure

L'impatto di questa risorsa nell'ambito dell'assistenza sul territorio ha significato anche un cambiamento nelle procedure di routine previste, dall'intervista 2: "(...) *dove specialisti del mutuo aiuto, realizzano una parte dell'aggiornamento secondo il loro concetto* (...)"

4 - Proposte per la formazione

La partecipazione del professionista alle attività svolte da parte degli utenti/familiari/volontari esperti è meno considerata rispetto alla situazione contraria dove si propone la partecipazione dell'utente ai corsi formativi offerti per i professionisti. Vengono inoltre considerati in secondo luogo altri tipi di proposte che secondo il campione che è stato intervistato possono essere utili per valorizzare la figura dell'esperto per esperienza.

Il 40% degli intervistati propone la partecipazione dell'utente/familiare/volontario esperto ai corsi di formazione offerti al personale professionale, al fine di rivalutare tale figura.

La restante parte del campione si suddivide in due parti quasi uguali:

una parte propone la partecipazione dei professionisti alle attività degli utenti/volontari/familiari e l'altra parte vengono proposti altri tipi di formazione e/o consigli, che vengono inseriti nella tabella seguente:

altri impulsi
ascolto attivo
tavoli tecnici
scambio di idee
riflessione sul ruolo utenti/volontari/familiari esperti
evitamento esempi negativi da parte di operatori professionisti

Tabella 3.17 – Altri impulsi per la formazione

Utenti, familiari, volontari nei corsi di formazione

Gli operatori che lavorano nelle associazioni, sentono la necessità di condividere il modus operandi con i professionisti del sociale, proponendo una partecipazione degli stessi ad osservazione sul campo, come indicato nella seguente intervista:

Dall'intervista 1: *"(...) le associazioni invitino i professionisti a venire qui una settimana (...)".*

La proposta dell'intervista 1, è però accompagnata da altre proposte che vedono in misura maggiore la necessità di far partecipare gli utenti, familiari, volontari agli aggiornamenti previsti per il personale,

dall'intervista 3: *"(...)Partecipazione degli utenti alla pianificazione dei moduli e non solo partecipazione (...)".*

Anche da parte dei dirigenti è importante la partecipazione ai corsi formativi da parte degli utenti, familiari, volontari,

dall'intervista 14: "(...)Invitare gli interessati ai corsi di formazione (...) gli enti formativi possono offrire agli utenti dei corsi dove si approfondisce il tema, facendoli riflettere (...)".

Si manifesta inoltre la necessità di vedere gli utenti, familiari, volontari riuniti in gruppi al fine di vedere riconoscere i loro bisogni e dare valore al loro lavoro,

dall'intervista 4: *"(...) Se si riunissero in cooperative di utenti familiari esperti si potrebbe dare riconoscimento all'esperto affidandogli: funzioni di collaborazione (...)compiti per reintrodurre l'utente nella rete sociale, formazione gruppi di auto mutuo aiuto (...)".*

Necessità di considerazione alla pari, scambio di informazioni

La posizione degli operatori e dei dirigenti viene condivisa dagli stessi utenti, che ritengono importante potersi aggiornare e migliorare di conseguenza la loro prestazione

dall'intervista 7: *"(...)Partecipazione attiva degli esperti dei volontari utenti o familiari accanto ai professionisti(...)",*

ma viene anche più volte sottolineata la necessità di avere una maggiore collaborazione e scambio di informazioni da parte degli esperti per esperienza:

dall'intervista 12: *"(...) Innanzitutto è importante che ci sia uno scambio reciproco (...)", e*

dall'intervista 15: *"(...)Sarebbero necessarie situazioni di confronto e di incontro (...)".*

dall'intervista 13: *"(...) far partecipare gli utenti o familiari alla formazione, facendoli intervenire con esperienze e racconti che riportino situazioni reali, esperienze vissute (...)".*

5 - Expertise per esperienza: risorsa o un problema?

Il 65% degli intervistati percepisce la figura dell'esperto per esperienza come una figura di difficile inquadramento, spesso un problema, un fastidio. Gli stessi operatori ammettono alcune volte di non gradire l'intervento della figura dell'esperto per esperienza:

è percepito come problema

dall'intervista 17: *"(...) Gli utenti vengono visti spesso come una fonte di fastidio (...)"*
perché subentrano una serie di variabili che rendono la situazione molto più complessa (...)

dall'intervista 1: *"(...) è difficile misurare fino a che punto una persona ha esperienza...(...)"*

e dall'intervista 6: *"(...) Per una visione personale i volontari sono un problema (...)"*

per alcuni operatori si sente la necessità di proteggere la propria professionalità e non confondere i ruoli:

dall'intervista 3: *"(...) Alcune volte ci può essere questa dimensione della protezione della propria professionalità: io sono l'esperto e tu non sai quanto me(...)"*

partecipazione a tavoli tecnici...

Viene anche evidenziato come questa figura in alcuni casi, si raffronti in tavoli tecnici ma rimane in netta minoranza, come testimoniato nell'intervista 4: *"(...)Nei tavoli tecnici di lavoro a livello provinciale e soprattutto comprensoriale(...)*

Anche alcuni dirigenti ravvisano delle difficoltà nell'ascoltare le proposte dell'esperto per esperienza, come si evidenzia nell'intervista 19: *"(...) Spesso questi soggetti vengono visti come ostacoli, punti di criticità non come risorse (...)"*,

dall'intervista 18:*"(...)Nel comitato di struttura. Si limita a 4 o 5 incontri annuali (...)- ..Non sempre è gradito il suo intervento, che richiede uno sforzo maggiore di ristrutturazione dell'intervento(...)"*.

Meglio se le proposte vengono da più esperti...

Emerge la necessità per l'esperto per esperienza di farsi riconoscere con forza, con proposte fattive e condivisibili, meglio se le proposte vengono da più esperti per esperienza. Il soggetto unico si afferma con difficoltà.

dall'intervista 8: *"(...)Alcune volte l'insistenza nel voler essere ascoltati e nel voler rimostrare le proprie necessità ha dato fastidio (...)"*

dall'intervista 5: *"(...)Il professionista è per lo più riconoscente ma può essere anche invidioso (...)"*

dall'intervista 12: *"(...)Spesso il professionista si dimostra scontroso, è quasi geloso dei successi di chi non è professionista (...)"*.

4.2 Discussione finale

Il presente studio ha voluto analizzare quale sia la percezione sul territorio in merito alla figura dell'esperto per esperienza, quali siano le dimensioni entro le quali esso opera e come tale figura venga considerata dagli stessi esperti per esperienza, nonché dagli esperti professionisti.

Gli obiettivi della ricerca prevedevano un'analisi delle varie dimensioni del sapere pratico e ciò è stato possibile individuando come tale figura sia inserita su tutto il territorio, ma come in alcuni contesti con particolari situazioni di gravità o problematicità essa venga considerata non opportuna. Nella prima categoria estratta dalle risposte degli intervistati, si è compreso come la maggioranza del campione sia del parere che in contesti particolari, come ambiti con presenza di disabilità psichiche gravi, contesti tecnici o piuttosto di pianificazione finanziaria, quindi sia dirigenti ed operatori che gli stessi utenti, familiari e volontari esperti siano d'accordo nell'affermare che occorre l'intervento dell'esperto professionale.

Dal gruppo di interviste è emerso essenzialmente un atteggiamento comune di consapevolezza dell'esistenza della figura dell'esperto per esperienza, riconosciuto sia dai membri professionisti che da quelli non.

La necessità di rivedere i metodi e le procedure, è stata più volte ribadita sia dagli operatori sociali che dagli utenti, familiari, volontari esperti, dai loro interventi, in parte riportati nel paragrafo dei risultati, si capisce come gli operatori/dirigenti dei servizi sociali, ritengano possibile l'intervento di esperti non "professionisti", ma ciò sia considerato ancora una possibilità, non una necessità o visto come un miglioramento all'attuale procedura.

Questo è un esempio dell'atteggiamento più volte riscontrato anche nelle altre interviste, che vede la difficoltà di alcuni operatori professionali nel riconoscere alla pari un esperto per esperienza.

È interessante come il campione si divida in maniera quasi uguale fra il gruppo di dirigenti ed operatori, e quello degli utenti, familiari e volontari esperti nell'affermare che i due tipi di expertise hanno delle sostanziali differenze.

Entrambi i gruppi confermano come tutti e due i tipi di esperienza siano necessari per offrire un servizio di qualità orientato al cliente. Mentre il primo gruppo sottolinea l'importanza della teoria, come base per affrontare gli aspetti tecnici ed astratti del problema, il secondo gruppo pone in primo piano il fattore umano, offerto solo "*da chi ha vissuto l'esperienza sulla propria pelle*" sostenendo come tale capacità sia fornita solo dall'esperienza pratica.

A questo punto si può dedurre come si sia di fronte a due verità: una relazione d'aiuto deve essere orientata verso la persona che in quel momento chiede assistenza, ma ciò deve essere attuato con la massima professionalità offerta dalle competenze teoriche e con il

massimo tatto e empatia di cui l'operatore, sia esso professionista o esperto per esperienza è capace di offrire. Avendo i due gruppi una visione piuttosto separata di questo fattore, è spontanea la domanda che porta a chiedersi come accostare tali verità. La risposta viene dagli stessi intervistati che nelle proposte per la formazione di personale professionale, sostengono una partecipazione "attiva" ai corsi di formazione degli esperti per esperienza. Tale partecipazione, dovrebbe offrire un momento anche di confronto e di reciproco apprendimento sui modi di vedere la stessa realtà, che è vissuta in maniera diversa. Diverse sono le proposte arrivate da più parti: come una selezione più attenta dei futuri professionisti durante i tirocini, una partecipazione alle attività degli esperti per esperienza da parte dei professionisti, una richiesta di maggiore e fattiva partecipazione degli utenti ai tavoli tecnici, nelle decisioni su procedure e cambiamenti.

Analizzando i dati raccolti dalle interviste è quindi emerso che la richiesta di partecipazione da parte degli utenti ai corsi di formazione per operatori professionali, giunta da entrambi i gruppi, sia sottolineata con forza. Si è percepita una volontà da parte del campione di **migliorare le condizioni attuali** dell'esperto per esperienza e la volontà di **migliorare le sue prestazioni**.

Dalle interviste infatti è emerso inoltre, come la figura dell'esperto per esperienza, seppur riconosciuta, sia percepita dalla maggioranza degli intervistati come una fonte di fastidio, un problema. Per il gruppo dei dirigenti ed operatori, si deduce che tale fenomeno sia dovuto alla necessità di dover riadattare procedure e sistemi già standardizzati, richiedendo ulteriore impegno di risorse in ordine di tempo e di personale non essendo a tutt'oggi presente una precisa collocazione della figura dell'esperto per esperienza, all'interno dei servizi.

Anche il gruppo degli utenti, familiari e volontari esperti, percepisce effettivamente tali difficoltà ed asserisce come le richieste vengano accettate più facilmente, quando esse provengano da un gruppo di più esperti per esperienza. Il **singolo esperto per esperienza** ha difficoltà nell'affermare le proprie competenze di fronte all'esperto professionista, che predilige seguire le linee guida indicate dai servizi sociali operanti sul territorio.

4.3 Implicazioni pratiche e proposte

Dall'indagine emerge una figura che vede l'esperto per esperienza di difficile collocazione nell'attuale rete dei servizi di assistenza offerti sul territorio, con il desiderio che le proprie competenze vengano maggiormente riconosciute e che ad esso sia corrisposto un ruolo definito all'interno delle attività di assistenza provinciale. Tale esigenza viene portata alla luce anche dal fatto che la figura dell'esperto per esperienza non viene attualmente vista come una risorsa ma come un problema. Quest'ultimo punto quindi potrebbe trovare soluzione assegnando alla figura dell'esperto per esperienza un ruolo distinto, attraverso una formazione opportuna e condividendo informazioni ed esperienza che collochino professionisti esperti ed esperti per esperienza sullo stesso piano. Sarebbe auspicabile un inserimento della figura dell'esperto per esperienza già in sede di formazione accademica, fornendo in questo modo agli studenti che scelgono la professione sociale, gli strumenti necessari per riconoscere e valutare tale figura, riconoscendo in quest'ultima una risorsa che offre opportunità di cambiamento e riuscendo successivamente nella realtà lavorativa a realizzare con tale figura una fattiva collaborazione.

Una maggiore presenza all'interno dei tavoli di lavoro di tale figura, potrebbe fungere da fonte di informazioni importanti per realizzare interventi mirati a richieste specifiche sul territorio, che non corrispondano solo ad una mera esecuzione di interventi standardizzati e troppo generalizzati. La realtà territoriale ha più volte dimostrato come sia necessario modificare le procedure a livello nazionale ed europeo per meglio rispondere alle richieste della popolazione locale.

Anche l'esperto professionale in questo modo, acquisirebbe la necessaria flessibilità richiesta dalle circostanze, e l'esperto per esperienza non verrebbe più considerato come un problema ma un'importante risorsa, con un suo ruolo ed una sua precisa posizione all'interno delle attività assistenziali offerte sul territorio della provincia.

Indice delle Figure

Figura 1.1	Gerarchia dei bisogni di Maslow	12
Figura 1.2	Catalogo dei bisogni biologici, fisici e sociali degli individui	14
Figura 1.3	Cambiamenti di paradigma nella produzione/comprendione di expertise nel lavoro sociale (LyMBERY, 2003)	20
Figura 1.4	Processo sistemico	22
Figura 1.5	Prestazioni Esperti → non esperti / Best Performer → soggetti con prestazioni medie (Fonte Sonnentag, 2000 p.251)	28
Figura 1.6	Kolb A. Experimental Learning	30
Figura 2.1	Struttura dei Servizi Sociali (Piano Sociale Provinciale 2007 – 2009)	52
Tabella 3.1	Settori di assistenza dei soggetti campione	58
Grafico 3.2	Settori di assistenza dei soggetti campione	59
Tabella 3.3	Settori sociali dei soggetti campione	60
Grafico 3.4	Settori sociali dei soggetti campione	60
Tabella 3.5	Età dei soggetti campione	61
Grafico 3.6	Età dei soggetti campione	61
Tabella 3.7	Categoria professionale dei soggetti campione	62
Grafico 3.8	Categoria professionale dei soggetti campione	62
Tabella 3.9	Sesso dei soggetti campione	63
Grafico 3.10	Sesso dei soggetti campione	63
Tabella 3.11	Titolo di studio dei soggetti campione	64
Grafico 3.12	Titolo di studio	64
Figura 3.13	Una tassonomia degli oggetti di osservazione nelle scienze sociali Fonte: Tecniche di Ricerca qualitativa – M. Cardano	64
Figura 3.14	Una tassonomia delle principali tecniche di osservazione in base all'oggetto cui si applicano	65
Tabella 3.15	Categorizzazione delle risposte	75
Tabella 3.16	Caratteristiche expertise "pratico" e "accademico"	78
Tabella 3.17	Altri impulsi per la formazione	80
		87

Bibliografia

- Abbott Andrew (1988), *"The system of Professions: An Essay on the Division of Expert Labor"*. Chicago: the University of Chicago Press
- Albano, U., (2002) - *Il marketing del Servizio Sociale*, in „Notiziario dell'Ordine Regionale assistenti sociale dell'Emilia Romagna“, 2, p.12
- Albano, U., (2004) – *Il professionista dell'aiuto* – Carocci Editore Roma
- Albano, U.,, (2002a) – *Europa im Alltag*, in „*Blätter der Wohlfahrtspflege*“, 2, p. 109
- Auteri, A., (2004) – *Management delle risorse umane*, Guerini e Associati, Milano
- Bassarak,H., S, Noll, (2012) – *Personal im Sozialmanagement – Neueste Entwicklungen in Forschung, Lehre und Praxis*.pp. 197-207
- Belenky, M. F., Clinchy, B. M., Goldberger, N. R. & Tarule, J. M. (1986) *Women's Ways of Knowing: The Development of Self, Voice and Mind* , Basic Books, New York. 178 J.
- Bereiter, C. & Scardamalia, M. (1993) *Surpassing Ourselves: An Inquiry into the Nature and Implications of Expertise* , Open Court, Chicago
- Beresford, P.,(2000) – *Service users' knowledges and social work theory. Conflit or collaboration?* London: British Journal of Social Work
- Bernard, J. R. L. & Blair, D. (eds) (1989) *The Pocket Macquarie Dictionary, 2nd edn*, The Jacaranda Press, Singapore.
- Bernhart, J.,W. Obwexer, K. Promberger (2008), *Schlüssel zum selbstbestimmten Wohnen – Nutzerorientierte Ansätze zur Evaluation sozialer Dienstleistungen*. Studienverlag:Innsbruck. pp. 99 - 103
- Borzaga C., Fazzi, L., *Il ruolo del terzo settore*, in Gori C. (a cura di), *La riforma dei servizi sociali in Italia*, Carocci, Roma, 2004
- Boyatzis, R., (1982) – *The competent manager: a model for effective performance*, Wiley Sons, New York
- Brandfield, F., (2009) – *User insolvment in social work education – report of regional consultations with service users to develop a strategy to support the partecipation of service users in social work education*. London Shaping Our Lives National User Network
- Campanini, A., (1999), - *Servizio sociale e sociologia: storia di un dialogo*, LINT, Trieste
- Canevini, M. ,D., (1993) – *Quale servizio sociale e quale assistente sociale per gli anni novanta?*, in Folgheraiter F.,Bianchi, M., *L'assistente sociale nella nuova realtà dei servizi*, FrancoAngeli, Milano.
- Caprara, G.V., (1996) – *Le ragioni del successo*, Il Mulino Bologna
- Care Council of Wales (2005) - *Standards of involving service users and carers in the degree in social work in Wales*. Cardiff
- Darlington, Y., Osmond, J. L. & Peile, C. (2002) '*Child welfare workers' use of theory in working with physical child Abuse: implications for professional supervision*', *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services* , vol. 83, no. 1, pp. 54_64
- Dasgupta Partha, Stoneman Paul (1987) – "Intoduction" – "Economic Policy and Technological

Performance"Cambridge

Dawson,S., L., Manderson, V., L., Tallo (1993), *A Manual for the use of Focus Group*, International Nutrition Foundation for Developing Countries, Boston.

Dear Peter (2004) – *"Mysteries of State, Mysteries of Nature: Authority, knowledge and expertise in the seventeenth century"*London

Demaziere, D., C., Dubar (2000), *Dentro le storie. Analizzare le interviste biografiche*, Raffaello Cortina, Milano

DeRoos, Y. S. (1990) '*The development of practice wisdom through human problem-solving processes*', *Social Service Review*, vol. 64, no. 2, pp. 276_287 - Dybicz, P. (2004) '*An inquiry into practice wisdom*', *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services* , vol. 85, no. 2, pp. 197_203 - Gowdy, E. A. (1994) '*From technical rationality to participating consciousness*', *Social Work* , vol. 39, no. 1, pp. 63_370 Imre, R. W. (1985) '*Tacit knowledge in social work practice*', *Smith College Studies in Social Work* , vol. 55, - Klein, W. C. & Bloom, M. (1995) '*Practice wisdom*', *Social Work* , vol. 40, no. 6, pp. 799_807 - Scott, D. (1990) '*Practice wisdom: the neglected source of practice research*', *Social Work* , vol. 35, no. 6, pp. 564_568 - Sheppard, M. (1995) '*Social work, social science and practice wisdom*', *British Journal of Social Work* , vol. 25, pp. 65_293.

Dewey John, *"Education and democracy"*, McMillan Press, New York 1938

Di Nubila Renato D., Fedeli Monica – *"L'esperienza: quando diventa fattore di formazione e di sviluppo"* – dall'opera di David A. Kolb alle attuali metodologie di Experiential Learning -Brescia

Drury-Hudson, J. (1999) '*Decision making in child protection: the use of theoretical, empirical and procedural knowledge by novices and experts and implications for fieldwork placement*', *British Journal of Social Work* , vol. 29, pp. 147_169 - Fook, J., Ryan, M. & Hawkins, L. (1997) '*Towards a theory of social work expertise*', *British Journal of Social Work* , vol. 27, no. 3, pp. 399_417. Ryan, M., Fook, J. & Hawkins, L. (1995) '*From beginner to graduate social worker: preliminary findings of an Australian longitudinal study*', *British Journal of Social Work* , vol. 25, no. 1, pp. 17_35

Engeström, Y. (1992) '*Interactive expertise. Studies in distributed working intelligence*', *Research Bulletin* , vol. 83, Department of Education, University of Helsinki, Yliopistopaino, Helsinki. Engeström, Y. (2005) *Developmental Work Research. Expanding Activity Theory in Practice* .International Cultural-historical Human Sciences 12, Lehmanns Media, Berlin.

Eräsaari, R. (2003) '*Open-context expertise*', in *Yearbook 2003 of the Institute for Advanced Studies on Science, Technology and Society, Technik- und Wissenschaftsforschung [Science and Technology Studies]*, eds A. Bamme, G. Gertzinger & B. Wieser, Vol. 41, Profil, München-Wien, pp. 31_65.

Eraut, M. (1995) *Developing Professional Knowledge and Competence* , Falmer, London.

Evers, A., & T. Olk (1996) – *Wohlfahrtspluralismus: Vom Wohlfahrtsstaat zur Wohlfahrtsgesellschaft*, Opladen.

Fargion, S., (2009) – *Il Servizio Sociale. Storia, temi e dibattiti*, Laterza, Bari-Roma

Fideli, R., A., Marrati, (1969) *Intervista*; in *Enciclopedia delle scienze sociali* , Vol. V. Istituto dell'Enciclopedia Italiana Treccani, Roma, pp. 71-82

Fisher, M. (2002) *Knowledge Production for Social Welfare: Enhancing the Evidence Base, forthcoming*.

Fook, J., Ryan, M. & Hawkins, L (2000) *Professional Expertise. Practice, Theory and Education for Working in Uncertainty*, Whiting & Birch, London.

Ford J. K., Kraiger, K.,(1995) – *The application of cognitive constructs to the instructional system*

model of training implications for the need assessment, design, and transfer, International review of Psychology, pp.1-48

Fraccaroli, F. (2007) – *Apprendimento e formazione nelle organizzazioni*,. Bologna: il Mulino. pp. 60-66

Franchi, A. , et al. (2010) – *La soddisfazione per il lavoro degli assistenti sociali nella Regione Marche*. In :La Rivista di Servizio Sociale, studi di scienze sociali applicate e di pianificazione sociale 1/2010, n.s., 1.7.2010

Gili, G., (2000) – *La via messmediatica ai servizi del benessere*, in D. Secondulfo (a cura di), *Trasformazioni sociali e nuove culture del benessere*, Franco Angeli, Milano

Glaser, B.,, A. Strauss (1967), *The Discovery of Grounded Theory: Strategies of qualitative Research*, Aldine , Chicago

Gould, N. & Taylor, I. (eds) (1996) *Reflective Learning for Social Work* , Arena, Aldershot.

Hakkarainen, K., Palonen, T., Paavola, S. & Lehtinen, E. (2004) *Communities of Networked Expertise. Professional and Educational Perspectives* , Sitra's (The Finnish National Fund for Research and Development) Publication Series, no. 257, Elsevier Ltd, Oxford

Hussi, T. (2005) '*Sosiaalinen raportointi kokemustiedon ka"siteellist"jana*', in Sosiaality"n k"yt"nt"tutkimus , eds M. Satka, S. Karvinen-Niinikoski, M. Nylund & S. Hoikkala, Palmenia-Kustannus, Helsinki, pp.144_ 158.

Karvinen, S. (1999) '*The methodological tensions in Finnish social work research*', in Reconstructing Social Work Research. Finnish Methodological Adaptations , eds S. Karvinen, T. P"so & M. Satka, SoPhi, University of Jyv"skyl" , Jyv"skyl" , pp. 277_ 303

Karvinen-Niinikoski, S. (2005) '*Sosiaality"n opetus, tutkimus ja kehittyv" asiantuntijuus*', in *Sosiaality"n k"yt"nt"tutkimus*, eds M. Satka, S. Karvinen-Niinikoski, M. Nylund & S. Hoikkala, Palmenia-Kustannus, Helsinki, pp. 73_ 96.

Kolb, D. A. (1984) *Experiential Learning. Experience as the Source of Learning and Development* , Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.

Krueger, R., A., (1994), *Focus group: a Practical Guide for Applied Research*, Sage London.

Mason, J., (1996) – *Qualitative Researching -*, Sage, London.

Molander, B. (1992) '*Tacit knowledge and silenced knowledge: fundamental problems and controversies*', in *Skill and Education: Reflection and Experience* , eds B. Goranzon & M. Florin, Springer-Verlag, London.

Molyneux, J., & J., Irvine (2004) - *Service user and carer involvement in social work training: A long and winding road?* Social Work Education 23/3, pp. 293-308

Morgan D.L. (1997) . *Focus Groups as Qualitative Research* (second edition), Sage, London.

N"rhi, K. (2004) *The Eco-social Approach in Social Work and the Challenges to the Expertise of Social Work* , University of Jyv"skyl" , Jyv"skyl" Studies in Education, Psychology and Social Research 243.

Niero, M. (1985) – *Professionalit" sociali e innovazione*, Cappelli, Bologna.

Northern Ireland Social Care Council (2003) *Rules for the approval of the degree in social work*. Belfast

- Nowotny, H. (2000) *'Transgressive competence. The narrative of expertise'*, European Journal of Social Theory, vol. 3, no. 1, pp. 5/21.
- Obrecht, W. (1998/1999), *Umriss einer biopsychosozialen Theorie menschlicher Bedürfnisse*. Skript zur ISMOS-Lehrveranstaltung „Grundkurs Soziale Arbeit und Sozialwesen“. Druck 13. April 1999. Zürich
- Obrecht, W., (1994-1995); *Umriss einer biopsychosozialen Theorie menschlicher Bedürfnisse*. Unveröffentlichtes Skriptum für die ISMOS-Lernveranstaltung. Zürich/Hänsenberg. In: Müller, N. (2000): Bedarfplanung der ambulanten sozialen Dienstleistungen – großer Bedarf ohne Markt-ISMOS-Master-Thesis.
- Obrecht, W., (2005), *Der emergentische Systemismus Mario Bunges und das Systemtheoretische Paradigma der Sozialarbeitswissenschaft und der Sozialen Arbeit (SPSA)* Interview mit Marcel Krebs-Redaktion Sozial Arbeit.ch. Konstanz.
- Olsson, E. & Ljunghill, J. (1997) *'The practitioner and "naive theory" in social work intervention processes'*, British Journal of Social Work , vol. 27, no. 6, pp. 931-950.
- Osmond, J., (2006), *A quest for form: the tacit dimension of social work practice*, European Journal of Social Work
- Pagina online Ripartizione 24. Famiglia e Politiche Sociali – Pagina assistenza socio-economica – aggiornata al giugno 2012.
- Parton, N., O' Byrne P., (2005) - *Costruire soluzioni sociali. Costruzionismo e nuove pratiche di lavoro sociale*, Erickson, Trento
- Payne, M. (1997) *Modern Social Work Theory 2nd edn*, Macmillan Press, London Pilalis, J. (1986) *'The integration of theory and practice: A re-examination of a paradoxical expectation'*, British Journal of Social Work , vol. 16, pp. 79-96. Roberts, R. (1990) *Lessons from the Past* , Tavistock/Routledge, London. Smid, G. & Van Krieken, R. (1984) *'Notes on theory and practice in social work: a comparative view'*, British Journal of Social Work , vol. 14, pp. 11-22.
- Piano Sociale provinciale 2007-2009 (2008)
- Polanyi, M. (1967) *The Tacit Dimension* , Doubleday & Co Inc., and Anchor Books, Garden City, IL.
- Polini, B., (2010) – *Il Valore Sociale ed Economico del Volontariato*, Centro di Servizio per il Volontariato, Racanti , MC
- RANCI C., *L'economia mista nei servizi di cura in Europa*, in Ascoli U., Ranci C. (a cura di), *Il welfare mix in Europa*, Carocci, Roma, 2003
- Reid, W., J., (2001) - *The role of Science in Social Work. The Perennial Debate*, in "Journal of Social Work", 3, pp. 273-293
- Riva, V., (2005) - *A proposito del mito della professionalità – Dalla professionalità a come applicazione pratica alla co- costruzione di soluzioni*. Rivista luoghi e professioni
- Saaristo, K. (2000) *Avoin asiantuntijuus. Ymparistokysymys ja monimuotoinen ekspertiisi [Open Expertise. The Environmental Question and Multiple Expertise]* , Research Center for Contemporary Culture, University of Jyväskylä
- Sarchielli, G., (1996), *La abilità di base e il ruolo attivo del soggetto nella costruzione di prestazioni professionali competenti*, Risorsa Uomo, IV, 2.
- Schaarschuch, A., (1999) – *Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung - Ein*

- analytischer Zugang zur Neuorientierung Sozialer Arbeit*. Neue Praxis 29/1999, pp. 543-560
- Sheldon, B., (1978) – *Theory and Practice in Social Work. A Reexamination of a Tenuous Relationship*, in “British Journal of Social Work”, 8, pp. 1-322
- Silverman, P., (1993), - *I gruppi di mutuo aiuto*, Erikson, Trento
- Smith, E., D. J. Bem, S. Nolen-Hoeksema (2004), *Fondamenti di Psicologia*, Zanichelli Bologna pp.317-320
- Stehr Nico, Grundmann Reiner (2011), “*Experts – The knowledge and power of expertise*” – New York
- Stevens, S., & D., Tanner (2006) - *Involving service users in the teaching and learning of social work students: reflections on experience*. Social Work Education 25/4, pp.360-37
- Tew, J., C. Gell & S., Foster (2004) – *Learning from experience – involving service users and carers in mental health education and training*. Nottingham: Higher Education Academy, National Institute for Mental Health in England (NIMHE), Trent Workforce Development Confederation
- Thyer, B. & Kazi, M. A. F. (eds) (2004) International Perspectives on Evidence-based Practice in Social Work*, Venture Press, Birmingham
- Tynjälä, P. (2004) ‘*Asiantuntijuus ja työkuultuurit opettajan ammatissa*’, Kasvatus, vol. 35, no. 2, pp. 174_ 190.
- Tynjälä, P. Nuutinen, A., Eteläpelto, A., Kirjonen, J.i & Remes, P. (1997) ‘*The acquisition of professional expertise* a challenge for educational research*’, Scandinavian Journal of Educational Research, vol. 41, nos 3_ 4, pp. 475_ 494.
- Wagner, R. K. & Sternberg, R. J. (1985) ‘*Practical intelligence in real-world pursuits: the role of tacit knowledge*’, Journal of Personality and Social Psychology, vol. 49, no. 2, pp. 436_458.
- White, M. & Epston, D. (1990) *Narrative Means to Therapeutic Ends*, W.W. Norton & Company, New York.
- Yellolly, M. & Henkel, M. (eds) (1995) *Learning and Teaching in Social Work. Towards Reflective Practice*, Jessica Kingsley, London
- Zuccheromaglio, C. (1996) – *Vygotsky in azienda – Apprendimento e comunicazione nei contesti lavorativi*, Carocci, Roma.