

# L'uso consapevole di sé

L'ARTICOLO ANALIZZA I SIGNIFICATI CONNESSI ALL'USO CONSAPEVOLE DI SÉ, ASPETTO DI CRUCIALE IMPORTANZA PER LA NATURA RELAZIONALE DELLA PROFESSIONE DELL'ASSISTENTE SOCIALE, CHE OGGI ACQUISTA UNA RI-VALORIZZAZIONE NON SOLO NELLE PROFESSIONI SOCIALI, MA PIÙ IN GENERALE NEL MONDO DEL LAVORO.

Vanna Riva

Assistente sociale specialista, Comune di Besana in Brianza; dottoranda indirizzo servizio sociale, Università Milano Bicocca

Questo articolo si propone di analizzare i significati connessi all'uso consapevole di sé, aspetto di cruciale importanza per la natura relazionale della professione dell'assistente sociale, che oggi acquista una ri-valorizzazione non solo nelle professioni sociali, ma più in generale nel mondo del lavoro. L'ampliamento dell'interesse relativo ai contenuti relazionali è infatti un nuovo ambito di quel ramo della sociologia che si occupa dell'attività lavorativa e che mostra interesse soprattutto alla creatività e all'iniziativa personale (Negrelli, 2005). La valorizzazione di questa area, sempre più richiesta nel mondo del lavoro, invita il servizio sociale a esplorarla maggiormente; infatti, sebbene sia stata considerata rilevante e fondamentale fin dagli albori della professione, è stata poco sviluppata nella letteratura.

L'uso consapevole del sé dell'assistente sociale ha assunto, nella letteratura internazionale fin dalle origini della professione (Overstreet, 1925; Young, 1952; Hamilton, 1953; Dal Pra Ponticelli, 1985), alcune connotazioni che possono essere sintetizzate nelle seguenti tre dimensioni:

1. una emotivo-affettiva, che sottolinea la necessità per il professionista assistente sociale di aver consapevolezza dei propri bisogni;
2. una valoriale, che si manifesta nell'adozione di atteggiamenti professionali, intesi come comportamenti attivati dall'assistente sociale in seguito all'interiorizzazione dei valori riconosciuti come

base professionale;

3. infine, una dimensione relazionale, che mette l'enfasi, da un lato, sul desiderio di aiutare dell'assistente sociale come autentico interesse nei confronti della persona e, dall'altro, sull'importanza che questo desiderio sia percepito come genuino dalla persona che chiede aiuto.

In questo articolo si sviluppano queste dimensioni, con le ricadute nel servizio sociale contemporaneo, con attenzione particolare alla realtà italiana.

Per quanto concerne la prima dimensione, la necessità di dominare le proprie emozioni, di essere consapevoli dei propri bisogni e di esercitare un controllo del coinvolgimento emotivo, è presente da sempre nel servizio sociale (Young, 1935, Biestek, 1961).

Nella letteratura del servizio sociale italiano, molti autori pongono l'enfasi sulla consapevolezza dell'assistente sociale nel suo coinvolgimento come persona (Milana, Pittaluga, 1983; Cellentani, 1997, Allegri, 1997, 2000; Zini, Miodini, 2006) e considerano che può sviluppare un agire relazionale autentico nel ruolo di professionista solamente se ha raggiunto una profonda consapevolezza di sé.

Secondo questi autori, tale percorso non è solo relativo alla storia personale e lavorativa che il professionista ha vissuto, ma va sempre ri-attualizzato, perché il quotidiano incontro con la sofferenza può risvegliare ricordi e ferite che sembravano dimenticate. La supervisione è in questa accezione vista

come luogo per eccellenza di consapevolezza critica dell'agire (Cellentani, Ramoscelli, 1988), infatti, come Allegri (1997, p. 35) sostiene, permette: "una distanza equilibrata dall'azione per analizzare con lucidità affettiva sia la dimensione emotiva, sia la dimensione metodologica dell'intervento, per ricollocarla in una dimensione corretta con spirito critico e di ricerca".<sup>1</sup>

Per altri autori, invece, la dimensione emotiva che emerge nella supervisione professionale è solo una delle modalità per giungere all'uso consapevole di sé (Dal Pra Ponticelli, 1987, 1991; Ferrario, 1999). In questo filone di pensiero, mentre per alcuni l'uso consapevole di sé è una premessa per la pratica del servizio sociale (Falck, 1994), per altri (Ferrario, 1999), accanto alla supervisione rivestono una fondamentale importanza anche altri strumenti professionali come il lavoro in equipe.

Seppur con diverse sottolineature, la conoscenza di sé, la capacità di essere consapevoli e gestire i propri bisogni, e una dimensione riconosciuta fondamentale per pratica professionale.

Come tale è importante che venga stimolata l'acquisizione fin dalla fase formativa, e che successivamente, nel contesto lavorativo, venga mantenuta e sviluppata. Nonostante ciò, nella realtà dei servizi sociali italiani l'importanza di tale competenza non sempre è riconosciuta dagli stessi professionisti e tutelata dagli enti.

Data la rilevanza della consapevolezza dell'uso di sé nella dimensione emotiva, è importante che i professionisti abbiano spazi dedicati per poter lavorare su di sé ai fini di migliorare poi l'efficacia del lavoro a diretto contatto con le persone che si rivolgono al servizio stesso.

Questo aspetto sarà tutelato e garantito tramite il sistema dei crediti formativi, che renderà obbligatoria la formazione permanente. Per poter essere davvero proficua, però, occorre che siano i professionisti, per primi, a cogliere la necessità di intraprendere percorsi di formazione permanente e di supervisione.

Infatti, sancire formalmente un diritto non è sufficiente per trasformarlo in funzionamento sociale se la persona stessa non sceglie di volervi aderire (Nussbaum, 2002). Ovvero, le competenze professionali, per essere realmente tali, possono esplicarsi qualora vi siano da un

lato condizioni che ne favoriscano e ne permettano lo sviluppo, dall'altro la libertà del professionista di volervi aderire.<sup>2</sup>

La seconda dimensione vede l'uso consapevole di sé negli atteggiamenti professionali dell'assistente sociale, intesi come interiorizzazione dei valori della professione (Campanini, 1999; Neve, 2005a, 2005b).

Esistono varie e diversificate classificazioni di atteggiamenti professionali nella letteratura del servizio sociale (vedasi tavola 1), ma vi è condivisione a livello internazionale sulla connotazione valoriale nella professione legata alla filantropia che caratterizza le professioni d'aiuto (Neve, 2000).

Più autori, infatti (Campanini, 1999; Ferrario, 1996; Zini Miodini, 2006), sottolineano l'importanza che i valori si traducano in atteggiamenti che il professionista attua nella pratica lavorativa quotidiana.<sup>3</sup> L'esempio ricorrente in letteratura citato già da Young (1952:66) e poi ripreso in Italia sia da Ferrario (1999, p. 150), sia da Zini e Miodini (2006), riguarda la consapevolezza da parte dell'assistente sociale della modalità con cui saluta la persona che chiede aiuto, atteggiamento professionale che discende dal valore della dignità e unicità di ogni essere umano.

Dall'altro lato, Dominelli (2005) dà voce a come sia abitudine nei servizi sociali, per un controllo razionale delle risorse, dividere gli utenti "meritevoli" da quelli "non meritevoli" di aiuto, a partire dall'interesse mostrato nella collaborazione al progetto che l'assistente sociale propone. Benché la sua analisi parta dalla conoscenza della realtà dei servizi sociali britannici, si rileva come la logica sottesa sia diffusa (Handler, 2006) e si sta diffondendo sempre più anche in Italia, contraddicendo così gli aspetti valoriali fondanti la professione.

Il questa logica, il progetto di intervento non viene co-costruito con la persona che chiede aiuto, ma viene somministrato a partire dalle disponibilità prestazionistiche dell'ente cui il cittadino si rivolge e dedicato esclusivamente a coloro che aderiscono a tali disponibilità; logica in contraddizione con il principio di individualizzazione e personalizzazione dell'intervento.

Si può quindi sostenere che, per quanto concerne la dimensione valoriale, nella realtà dei servizi sociali contemporanei, sempre più

TAVOLA 1 Gli atteggiamenti professionali in alcuni autori		
Autore	Atteggiamenti professionali	Riferimento
Dal Pra Ponticelli	Accettazione, autodeterminazione, particolarizzazione, confidenzialità, globalità, disponibilità alla collaborazione, disponibilità all'interdisciplinarietà, creatività inventiva capacità di sperimentazione, disponibilità al cambiamento, analisi critica e ricerca continua, proiezione e immaginazione, apprendimento continuo dalla realtà, flessibilità e tolleranza, reale servizio al cittadino	"Lineamenti di servizio sociale", 1987, pp. 65-78
Masini, Sanicola	Personalizzazione, accettazione, riservatezza, lotta all'emarginazione, disponibilità alla collaborazione, flessibilità, tolleranza	Avviamento al servizio sociale, 1988, pp. 121-133
Neve	Sono chiamati "principi operativi" e sono individuati in: Rispetto la cui conseguenza è l'accettazione Individualizzazione e personalizzazione dell'intervento Promozione della globalità delle persona Uguaglianza da cui discende non discriminazione Riservatezza autodeterminazione	Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione, 2005, pp. 153-174
Dominelli	Sono chiamati valori e ripresi dai valori di Biestek(1961) Per l'autrice contraddistinguono le relazioni a livello micro e sono: Individualizzazione, importanza dell'espressione dei sentimenti, controllo del coinvolgimento emotivo, atteggiamento non giudicante (accettazione), autodeterminazione, riservatezza	Il servizio sociale. Una professione che cambia, 2005, pp. 93-00
Pieroni, Dal Pra Ponticelli	Accettazione, non giudizio, riservatezza, individualizzazione e particolarizzazione dell'intervento, flessibilità e tolleranza, collaborazione	Introduzione al servizio sociale. Storia, principi, deontologia, 2007, pp. 189-193

soggetti a restrizioni economiche e a un controllo razionale delle risorse, si nota una discrepanza tra l'etica e la pratica professionale che non sempre permette di lavorare con la persona che si rivolge al servizio a partire da quelle che sono le sue capacità.

L'assistente sociale inserito in queste logiche rischia così di non riuscire a differenziare la persona che si rivolge al servizio dal comportamento che la stessa persona assume (Dominelli, 2005). Può così facilmente dare origine a un giudizio di valore che, a partire da un comportamento considerato "non adeguato", perché non aderisce a quanto proposto dal servizio, considera la non opportunità di utilizzare risorse economiche collettive per coloro che le "sprecano" per riservarle a coloro che "sono in grado" di utilizzarle.<sup>4</sup>

Seguendo questo ragionamento, si possono individuare due fenomeni derivanti entrambi da questo meccanismo: da un lato l'assistenzialismo che viene prodotto dagli stessi servizi, dall'altro la presenza di cittadini che, pur rivolgendosi ai servizi sociali, vengono esclusi da opportunità di aiuto.

Anche la terza dimensione, relativa al desiderio di aiutare dell'assistente sociale e alla percezione di questo desiderio da parte dell'utente, è al centro di un vivace dibattito.

L'importanza di una sensibilità emotiva, intesa come "desiderio genuino di aiutare" e "calore

umano" (Hamilton, 1953), anche tramite la "scoperta di qualcosa che si possa ammirare nei modi o nell'esperienza dell'utente" (Overstreet, 1925, p. 289; Young, 1952, p. 72) sono aspetti fondamentali per i primi teorici di servizio sociale e considerati come base per stabilire un autentico rapporto con l'altro, tanto che questo tipo di coinvolgimento umano connota non solo un atteggiamento professionale, ma è anche visto come necessario ai fini dell'efficacia dell'intervento stesso.

Sul fronte dell'utenza, le ricerche effettuate (citare in Fargion, 2006) rilevano come proprio la dimensione del coinvolgimento, inteso come percezione che l'utente ha dell'im-

#### Note

1 Con l'espressione "lucidità affettiva", l'autrice intende la ricerca costante di un equilibrio consapevole tra razionalità ed emozione, tra pensiero e azione, tra capacità progettuale e di intervento e capacità riflessiva (Allegrì, 2005, p.668).

2 La libertà è qui intesa come concreta opportunità di operare scelte e realizzarle.

3 Si sceglie per questo lavoro di assumere l'analisi di Neve (2008), che è la più nota e condivisa nel servizio sociale italiano. Per questa autrice, i valori attengono a una dimensione etico-filosofica, mentre i principi si collocano a un livello di astrazione minore, sono linee-guida, che orientano i comportamenti e gli atteggiamenti professionali.

Una diversa analisi, in ambito internazionale, è quella effettuata da Dominelli (2005), che riprende Biestek (1961) e parla di valori anche se caratterizzati da uno stretto legame con l'operatività. Per l'autrice, i valori sono principi elaborati per guidare il comportamento professionale e quelli che contraddistinguono le relazioni a livello "micro" vengono individuati in individualizzazione, importanza dell'espressione dei sentimenti, controllo del coinvolgimento emotivo, atteggiamento non giudicante (accettazione), autodeterminazione, riservatezza.

4 Il peso delle culture della meritevolezza sedimentate nelle pratiche di intervento dei servizi sociali è evidenziato anche da Bosco e Negri (1997, pp. 31-67) e De Leonardis (2002).

pegno del professionista nell'aiuto, è già di per sé rilevante fonte di aiuto per le persone che si rivolgono ai servizi.

A fronte di questo, Dominelli (2005, p. 95) nota come, nel servizio sociale contemporaneo, "l'espressione dei sentimenti" sia poco riconosciuta agli operatori sociali di oggi e rileva come ci sia accordo sul mantenere una "certa distanza" nel rapporto professionale.

Anche nel servizio sociale italiano si rileva questa tendenza, messa in atto come strumento di difesa del professionista di fronte alla sofferenza della persona che chiede aiuto, che dà solo l'illusione di un coinvolgimento emotivo minimo, ma ostacola l'essere nella relazione del professionista, aspetto quest'ultimo che connota l'unico vero percorso possibile ai fini dell'aiuto (Cellentani, 1991, 1997).

Inoltre, pur nel riconoscimento dell'importanza che l'assistente sociale abbia un autentico desiderio di aiutare la persona che chiede aiuto, vari autori contemporanei (Cellentani, 1997; Campanini, 2004; Dominelli, 2005) hanno rilevato come rischio presente nei servizi sociali il prevalere del bisogno dell'assistente sociale di aiutare e non il porsi come opportunità per l'utente di essere aiutato, favorendo così, da un lato, una dipendenza dell'utente dal servizio e, dall'altro, il rischio di burn-out per il professionista.

## CONCLUSIONI

Si può quindi concludere che l'uso consapevole di sé è un aspetto fondamentale per la professionalità dell'assistente sociale, in quanto fortemente connesso alla natura relazionale del rapporto che tale professionista instaura con la persona che chiede aiuto.

La consapevolezza dei propri bisogni, il desiderio di aiutare, gli atteggiamenti professionali, sono aspetti fondanti la professionalità e, come tali, da tutelare ai fini di instaurare un rapporto professionale corretto con le persone che si rivolgono al servizio.

In altre parole, la pratica lavorativa dell'assistente sociale può essere realizzata bene o male, secondo una corretta o scorretta esecuzione, e tale aspetto, secondo quanto qui proposto, è correlato anche alla gestione dell'uso consapevole del sé del professionista.

Infatti, la consapevolezza delle

dimensioni evidenziate può favorire il professionista nel trovare un equilibrio tra la dimensione della professionalità e quella dell'umanità, dove l'autentico interesse per l'altro si coniuga con la capacità di gestione delle proprie emozioni.

Per questo è fondamentale che gli assistenti sociali, già a partire dalla fase formativa, si abituino a spazi di riflessione sul proprio agire e a maturare una "giusta distanza" dal lavoro e dai singoli casi (Facchini, 2009), ma anche che tale lavoro venga mantenuto e sviluppato anche nella fase lavorativa, come garanzia di un miglior intervento a favore delle persone che si rivolgono ai servizi e di tutela del benessere del professionista stesso.

## Bibliografia

- Allegri E. "Supervisione" in Dizionario di servizio sociale, Carocci Faber, Roma, 2005, pp667- 671
- Allegri E. "Supervisione e lavoro sociale" Carocci, Roma, 1997.
- Biestek F.P. *The Casework Relationship* London, Allen and Unwin, 1961
- Bosco N., Negri N. (a cura di) *L'abile povero tra diritti e obbligazioni*, Inserto in Animazione sociale n.6/7, 1997, pp31-67.
- Campanini A. "Servizio sociale e sociologia storia di un dialogo", LINT, Trieste, 1999
- Cellentani O., Ramoscelli R., "Il pensiero e l'agire nell'intervento del servizio sociale: il ruolo dell'affettività" in Cellentani O., Guidicini P. "Il servizio sociale tra identità e prassi quotidiana" Franco Angeli, Milano, 1988
- Cellentani O. "Manuale di metodologia per il servizio sociale" Franco Angeli, Milano, 1997
- Dal Pra Ponticelli M. "I modelli teorici del servizio sociale" Astrolabio, Roma, 1985
- Dal Pra Ponticelli M. "Lineamenti di servizio sociale" Astrolabio, Roma, 1987
- De Leonardis O. *Principi, culture e pratiche di giustizia sociale* in Montebugnoli A. (a cura di) *Questions di welfare*, Franco Angeli, Milano, 2002.

Dominelli L. "Social work. Theory and practice for a changing profession", Polity Press, 2004, trad.it. "Il servizio sociale. Una professione che cambia", Erickson, Trento, 2005

Facchini C. "La formazione dell'assistente sociale tra teoria e operatività" in Campanini A. (a cura di) *Scenari di welfare e formazione al servizio sociale in un'Europa che cambia*, UNICOPLI, Milano, 2009

Falck H.S. "Social Work: The Membership Perspective", Sprinter Publishing Company, New York, 1988, ediz.ital. Villa F (a cura di) *La prospettiva dell'appartenenza nel servizio sociale*, Vita e Pensiero, Milano, 1994

Fargion S. "Valutare il servizio sociale con metodologie qualitative" in Campanini A. (a cura di), "La valutazione nel servizio sociale. Proposte e strumenti per la qualità dell'intervento professionale" Carocci Faber, Roma, 2006

Ferrario F., "Le dimensioni dell'intervento sociale. Un modello unitario centrato sul compito", Carocci, Roma, 1999, prima ed. 1996

Hamilton G., *Theory and practice of social case work*, Columbia University Press, New York, trad. it. *Teoria e pratica del servizio sociale*, Giunti, Firenze, 1953

Handler J.F. *Workfare work: The impact of workfare on the worker/client relationship in Social Work and Society* 2006 Vol 3 issue 2

Milana G. Pittaluga M. "Realtà psichica e realtà sociale. Una proposta psicoanalitica per i servizi sociali", Armando Editore, Roma, 1983 OK

Negrelli S. "Sociologia del lavoro" Laterza, Roma-Bari, 2005

Neve E. "Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione", Carocci Faber, Roma, 2000 ed 2005

Neve E. "Principi del servizio sociale" in Dizionario di servizio sociale, Carocci Faber, Roma, 2005, pp 468- 480

Nussbaum M., *Giustizia sociale e dignità umana. Da individui a persone*, Il Mulino, Bologna, 2002

Overstreet H. A. *Influencing Human Behavior*, New York, Norton, 1925

Pieroni G., Dal Pra Ponticelli M., "Introduzione al servizio sociale. Storia, principi, deontologia" Carocci Faber, Roma, 2005

Villa F. "Dimensioni del servizio sociale. Principi teorici generali e fondamenti storico sociologici" Vita e Pensiero, Milano, 1992

Young P. V., "Interviewing in social work" (1935) "L'intervista nel servizio sociale" Astrolabio, Roma, 1952

Zini M.T., Miodini S. "Il colloquio di aiuto. Teoria e pratica nel servizio sociale", Carocci, 2006 (1° ed. 1997)

## SEGNALAZIONI E RECENSIONI

L. Degani, R. Mozzanica  
**INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA**  
**Maggioli, Sant'Arcangelo di Romagna (RN), 2009**

Il volume vuole presentare, agli operatori dei servizi e agli studenti, un primo approccio alla complessa tematica dei servizi socio-sanitari. Perciò delinea, con un linguaggio semplice, ma mai didascalico, un quadro chiaro dei principi fondamentali che dovrebbero garantire a quelle persone portatrici di fragilità significative (quali gli anziani non autosufficienti, i disabili, gli affetti da dipendenze, eccetera) percorsi di presa in carico che assicurino tanto la tutela della loro salute quanto la qualità di vita. Il percorso affrontato dal volume si snoda quindi nel complesso assetto di competenze plurime tra attori del

Sistema Sanitario (Regioni e Asl) e attori del Sistema dei servizi sociali (Enti Locali). Il quadro proposto, certamente non esaustivo (non potendo tra l'altro entrare, per ragioni di sistematicità, nell'assetto organizzativo di ogni singola regione), vuole essere strumento di supporto alla ridefinizione in atto del sistema delle competenze e delle risorse economiche in un momento storico di grande attenzione per la cosiddetta long term care.