



Politiche e servizi sociali

IL PERCORSO FORMATIVO DELL'ASSISTENTE SOCIALE

Autovalutazione e benessere
professionale

a cura di
Franco Bressan, Monica Pedrazza,
Elisabetta Neve

FrancoAngeli

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

IL PERCORSO FORMATIVO DELL'ASSISTENTE SOCIALE

Autovalutazione e benessere
professionale

a cura di
Franco Bressan, Monica Pedrazza,
Elisabetta Neve

FrancoAngeli

In copertina: Lucia Grigolo, Angolo d'Este, 2010
Progetto grafico della copertina: Elena Pellegrini

Copyright © 2011 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

Indice

| | | |
|---------------------------------------------------|------|----|
| Presentazione , di <i>Patrizia Lonardi</i> | pag. | 11 |
| Introduzione , di <i>Silvana Giraldo</i> | » | 13 |
| Premessa , di <i>Franco Bressan</i> | » | 21 |

Parte I - Il bisogno di conoscenza

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|
| 1. Formazione e ricerca. Le sfide attuali per il servizio sociale professionale. La dimensione psicologica della formazione , di <i>Elisabetta Neve</i> | » | 27 |
| 1. Premessa | » | 27 |
| 2. La natura disciplinare e professionale del servizio sociale | » | 28 |
| 3. Il rapporto teoria-pratica | » | 31 |
| 4. Le ricadute sulla formazione degli assistenti sociali | » | 33 |
| 5. Il caso italiano | » | 36 |
| 6. Contesto e prospettive internazionali sulla formazione professionale | » | 40 |
| 7. Servizio sociale, formazione e ricerca | » | 43 |
| 8. Una riflessione conclusiva | » | 45 |
| 2. La relazione professionale nel processo di aiuto , di <i>Roberto Dalla Chiara</i> | » | 47 |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------|------|----|
| 1. L'ambito di intervento dell'assistente sociale come area di relazioni | pag. | 47 |
| 2. La capacità relazionale richiesta all'assistente sociale | » | 51 |
| 3. La natura e la finalità della relazione di aiuto nel servizio sociale | » | 52 |
| 4. Una relazione "con" l'utente | » | 54 |
| 5. Coinvolgersi nella relazione con l'utente | » | 55 |
| 6. Una relazione per il cambiamento | » | 58 |
| 7. La relazione verso altre relazioni e altre risorse | » | 59 |
| 8. Le coordinate della relazione professionale | » | 60 |
| 9. Alla ricerca di alcune tracce per una buona relazione | » | 64 |

Parte II - Strumenti per l'autovalutazione strategica dell'efficacia formativa

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|
| 3. Progettazione e andamento dell'indagine sugli assistenti sociali del Veneto, di Franco Bressan e Claudio Capiluppi | » | 71 |
| 1. Disegno della ricerca | » | 71 |
| 2. Fase preliminare | » | 79 |
| 3. Andamento della ricerca | » | 82 |

Parte III - La formazione iniziale e continua degli assistenti sociali

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|
| 4. La formazione pedagogica degli assistenti sociali, di Daniele Loro | » | 99 |
| 1. Presentazione e commento dei dati relativi alle domande sulla formazione universitaria | » | 99 |
| 2. Aggiornamento, formazione permanente e rapporto tra formazione teorica e pratica professionale | » | 105 |
| 3. Le ragioni per una maggiore preparazione pedagogica degli assistenti sociali | » | 109 |
| 5. Assistente sociale oggi: uno sguardo all'autopercezione della professione, di Daniele Venturini | » | 115 |
| 1. Premessa | » | 115 |
| 2. Descrizione del campione | » | 116 |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|
| 3. Occupazione professionale | » | 121 |
| 4. Percezioni degli assistenti sociali | pag. | 123 |
| 5. Conclusioni | » | 133 |
| 6. Approfondimenti su alcune domande a risposta multipla, di Franco Bressan | | |
| 1. Premessa | » | 135 |
| 2. Aree disciplinari più significative | » | 135 |
| 3. Punteggi relativi alle determinanti dell'attuale capacità lavorativa | » | 136 |
| 4. Ambiti lavorativi | » | 144 |
| | | 148 |

Parte IV - Una risorsa per il benessere nel lavoro sociale: l'autoefficacia

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|
| 7. L'autovalutazione di efficacia, di Monica Pedrazza e Sabrina Berlanda | » | 157 |
| 1. La formazione dei professionisti | » | 157 |
| 2. L'Autoefficacia Professionale | » | 161 |
| 3. Attaccamento e relazione | » | 166 |
| 4. Attaccamento: benessere o disagio professionale? | » | 169 |
| 5. Alcune ipotesi | » | 174 |
| 6. Le analisi dei dati | » | 175 |
| 8. Benessere e disagio nella relazione professionale, di Monica Pedrazza e Sabrina Berlanda | » | 179 |
| 1. Premessa | » | 179 |
| 2. L'autoefficacia professionale | » | 179 |
| 3. Lo stile d'attaccamento | » | 181 |
| 4. Il burnout | » | 182 |
| 5. L'assertività | » | 184 |
| 6. L'autoefficacia nella gestione delle emozioni negative | » | 184 |
| 7. Il commitment | » | 185 |
| 8. L'empatia o reattività personale | » | 187 |
| 9. La desiderabilità sociale | » | 188 |
| 10. Il pregiudizio transculturale | » | 188 |
| 11. Le differenze all'interno del campione | » | 190 |

Parte V - L'autoefficacia professionale degli assistenti sociali

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|
| 9. L'autoefficacia dell'assistente sociale ed il modello relazionale nell'aiuto, di <i>Monica Pedrazza e Sabrina Berlanda</i> | pag. | 205 |
| 1. Autoefficacia e competenze relazionali | » | 205 |
| 2. L'Autoefficacia nel modello relazionale | » | 207 |
| 10. Misura oggettiva dell'autoefficacia percepita tramite il Modello di Rasch, di <i>Silvia Golia</i> | » | 219 |
| 1. Introduzione | » | 219 |
| 2. Il modello di Rasch | » | 220 |
| 3. Misurare l'autoefficacia professionale percepita | » | 223 |
| 4. Conclusioni | » | 229 |
| 11. Analisi dell'autoefficacia professionale con un modello fattoriale per dati binomiali, di <i>Clarissa Ferrari e Marco Minozzo</i> | » | 231 |
| 1. Introduzione | » | 231 |
| 2. Il modello fattoriale lineare | » | 232 |
| 3. Il modello fattoriale gerarchico per dati binomiali | » | 233 |
| 4. Identificazione dei costrutti relativi all'autoefficacia | » | 237 |
| 5. Confronto tra il modello fattoriale lineare ed il modello fattoriale gerarchico per dati binomiali | » | 241 |

Parte VI - La dimensione soggettiva nella professione degli assistenti sociali

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|
| 12. Attaccamento e relazione, di <i>Monica Pedrazza e Sabrina Berlanda</i> | » | 247 |
| 1. La distribuzione del campione | » | 247 |
| 2. Sicurezza, insicurezza e sofferenza | » | 248 |
| 13. La complessità del fare relazione, di <i>Sabrina Berlanda e Monica Pedrazza</i> | » | 259 |
| 1. Il benessere organizzativo | » | 259 |
| 2. Gli antecedenti del burnout | » | 264 |

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|
| 3. Gli antecedenti del personal distress | pag. | 266 |
| 4. Burnout e relazione con l'utente | ». | 267 |
| 5. Personal distress e relazione con l'utente | » | 270 |
| 14. Assistenti sociali “tra le righe”. Analisi testuale dei dati con software N-vivo 8, di Daniele Venturini | » | 275 |
| 1. Introduzione | » | 275 |
| 2. I dati: "quantitativi" o "qualitativi"? | » | 276 |
| 3. Descrizione del sottogruppo del campione di ricerca | » | 280 |
| 4. Analisi del <i>corpus</i> testuale | » | 283 |
| 5. Conclusione | » | 297 |

Allegato

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|
| Questionario dell'indagine sugli assistenti sociali del Veneto: sezioni A, B e C | » | 304 |
| Gli autori | » | 311 |

Presentazione

di *Patrizia Lonardi**

“*Un’ora del vostro tempo...*” questo ha chiesto il gruppo di ricercatori dell’Università di Verona agli assistenti sociali del Veneto per la compilazione del questionario online, su cui si basa l’indagine scientifica contenuta in questo libro. Spesso facciamo schede e questionari di cui non si ha più alcun riscontro. Ma leggendo queste pagine si ha la consapevolezza che quell’ora è stata un investimento dal quale sono scaturiti uno studio scientifico, approfondito, completo e con aspetti inediti sulla professione dell’assistente sociale e dei dati utili per contribuire ad una formazione accademica più specifica sulle competenze, professionalizzante ed efficace.

La promozione e la partecipazione alla ricerca scientifica sono elementi qualificanti per l’Ordine e i risultati che emergono da questa indagine saranno fondamentali per una maggiore attenzione e approfondita analisi degli attuali bisogni formativi di base, in connessione con l’avvio della formazione continua. In questo momento storico è necessario cercare di costruire un ponte tra la formazione accademica e quella continua, affinché la professionalità sia frutto anche di un percorso in crescita e complementare, nonché luogo di connessioni efficaci tra teoria e prassi.

D. Schön ci aiuta in questo senso con il suo concetto di “professionista riflessivo”, che in sintesi è colui che è «capace ... di non disgiungere il momento della riflessione da quello dell’operatività», ma «riflette nel corso dell’azione»¹ (Schön 1993).

Gli assistenti sociali spesso affermano di aver effettuato le proprie scelte operative o di valutazione delle diverse situazioni, in base “alla propria esperienza” o “seguendo il proprio intuito”; in realtà gli studi più recenti e-

* Presidente dell’Ordine degli assistenti sociali del Veneto.

1. Schön D. A. (1993), *Il professionista riflessivo*, Dedalo, Bari.

videnziano la complessità dei processi di apprendimento dall'esperienza e la loro importanza per il professionista chiamato a decidere in breve tempo.

Questo volume è uno sguardo grandangolare sulla professione che oltre a focalizzare gli aspetti legati al contesto lavorativo, al percorso formativo e alle motivazioni, mette in luce quelli meno esplorati della cultura, degli stili psicologici e cognitivi, delle emozioni, delle percezioni della propria realtà operativa, dell'autopercezione, del modo di stare dentro la professione; angoli meno conosciuti e talvolta non riconosciuti, fatti di difficoltà personali che possono nascere nell'esercizio del proprio lavoro.

Nella complessità sopra citata un altro aspetto importante è quello legato alla formazione etico-deontologica dell'assistente sociale. Durante il percorso universitario è fondamentale l'accompagnamento all'acquisizione di una coscienza professionale. Sono i valori e le norme fondanti la professione a costruire le responsabilità e gli impegni del professionista. Tuttavia, oggi egli è chiamato ad operare non solo nel rispetto del Codice deontologico, ma in una dimensione personale etica più ampia, che deve far propri i principi della salvaguardia dei diritti fondamentali, della prevenzione e del benessere socio ambientale.

Leggendo queste righe si ha la sensazione di intraprendere un percorso diverso, nuovo dentro il profilo dell'assistente sociale e la sua storia, attraverso sentieri inesplorati, indicati dalla oggettività dei dati statistici.

Esplorare se stessi per conoscere meglio le modalità con cui si crea la relazione con gli altri, non è una sfida facile, ma gli assistenti sociali ne hanno ampiamente collaborato dimostrando l'interesse rispondendo a tutte le domande e utilizzando l'opportunità di sondare a fondo vari aspetti e di fornire opinioni e commenti.

Si tratta di un contributo scientifico fondamentale per la ricerca sul servizio sociale italiano, sulle sue peculiarità, punti di forza e limiti.

L'auspicio è che diventi strumento di studio, di consultazione e di riferimento per le decisioni future, sia per il mondo accademico che professionale.

Un ringraziamento anticipato e le congratulazioni del Consiglio regionale del Veneto degli assistenti sociali ai curatori Franco Bressan, Monica Pedrazza, Elisabetta Neve, agli Autori, ai ricercatori dell'Università di Verona agli assistenti sociali, a quanti hanno contribuito alla sua realizzazione e per la promozione di un servizio sociale professionale sempre più competente, forte della propria identità e a al passo coi tempi.

Introduzione

di *Silvana Tonon Giraldo**

Con il decreto 509/1999 l'università italiana assume il compito di far acquisire agli studenti “specifiche conoscenze professionali”. I numerosi atti normativi che si sono succeduti, a modifica del decreto citato, confermano tale orientamento, in coerenza con l'adesione italiana alla dichiarazione di Bologna del 1999 che poneva le basi per la costruzione di uno spazio europeo di insegnamento superiore, prevedeva, tra altro, l'adozione di un sistema comparabile di titoli, fundamentalmente due cicli principali, il primo spendibile, da subito, nel mercato del lavoro¹.

Formare alle professioni è impegno quindi relativamente recente per l'università italiana. L'applicazione del decreto e, a livello europeo, le dichiarazioni ufficiali tese ad armonizzare e innovare i percorsi formativi universitari, hanno avviato importanti riflessioni sul ruolo e sulle responsabilità dell'università, sulle caratteristiche dell'offerta formativa, nei contenuti e nei modelli e modalità didattiche, sul rapporto con il mondo del lavoro, delle professioni, nel segno della reciproca autonomia e dell'assunzione, da parte dell'università, della propria mission formativa².

Il rapporto con il mondo del lavoro, per «governare l'adattamento dell'offerta formativa universitaria agli stimoli esterni»³ comporta conoscere i problemi dei quali le professioni si occupano, i valori ai quali si ispirano, i contesti organizzativi in cui operano, gli orientamenti di politica che ne determinano opportunità e vincoli, le specifiche modalità di azione.

* Università degli studi di Verona.

1. Campanini A.M. (2009), *Scenari di welfare e formazione al servizio sociale in un'Europa che cambia*, edizioni Unicopli, Milano.

2. Margiotta U. (2007), *Competenze e legittimazione nei processi formativi*, Pensa Multimedia, Lecce.

3. Margiotta, *op.cit.* pag. 31.

Questa conoscenza, dinamica e prospettica, permette la costruzione di specifici progetti formativi, i cui obiettivi “qualificanti” devono poter orientare “i metodi e i contenuti scientifici generali” necessari per formare professionisti competenti.

Nell’ambito del servizio sociale, la formazione, solo di recente in ambito universitario, si caratterizza come formazione teorico-pratica, dove la pratica è rappresentata dal tirocinio professionale in cui lo studente sperimenta e si sperimenta in situazioni di lavoro concreto con la guida di un assistente sociale esperto. Questa “esperienza”, di grande valore formativo per lo studente, rappresenta per il mondo accademico anche una opportunità di conoscenza del mondo della professione e dei servizi in cui opera. Si tratta però di una conoscenza parziale, che interessa perlopiù chi si occupa della realizzazione del tirocinio, non investe l’insieme della struttura formativa. Più ampia ed approfondita, rispetto a quella offerta dal tirocinio professionale degli studenti, deve essere di contro per l’università, la conoscenza della figura professionale che si vuole formare. Per questo assume particolare rilievo qualsiasi attività di ricerca tesa alla conoscenza dell’assistente sociale, anche in considerazione degli stereotipi e delle semplificazioni che spesso la accompagnano.

La ricerca che viene presentata in questo volume “Il percorso formativo dell’assistente sociale. Autovalutazione e benessere professionale” rappresenta in modo originale questa opportunità per le finalità e per le modalità con le quali è stato costruito il disegno di ricerca.

Scopo della ricerca era valutare l’efficacia formativa dei corsi di laurea in servizio sociale, indagando, nell’ambito della regione Veneto, le diverse dimensioni dell’agire professionale attraverso strumenti tesi a favorire processi di autovalutazione dell’efficacia professionale, rilevando gli aspetti relazionali dell’intervento, la dimensione personale come concausa di benessere o disagio dell’operatore.

Al fine di realizzare questi obiettivi, è stato chiesto alla professione un significativo contributo teorico ed esperienziale: a docenti esperti di servizio sociale di indicare la natura disciplinare e professionale del servizio sociale e i valori e i contenuti della relazione professionale nel processo di aiuto, quale elemento fondante dell’azione professionale; ad assistenti sociali con almeno dieci anni di anzianità di servizio, le competenze ritenute necessarie per un agire professionale capace di comprendere e risolvere situazioni problematiche complesse su cui far discendere giudizi di autoefficacia professionale. Sulla base delle evidenze empiriche suggerite dai professionisti e dall’apporto teorico degli esperti, si è costruito il questionario che, nelle diverse sezioni, contiene, tra altro, strumenti di misura costruiti appositamente per la ricerca, misure di variabili di personalità, di variabili psico-sociali, di burn-out, di commitment, test presenti nella letteratura psicologica e di complessa interpretazione.

Il volume mette in luce il contributo delle diverse professionalità che compongono il gruppo di ricerca, (assistenti sociali, pedagogisti, psicologi, statistici) non solo per la gamma di strumenti di indagine utilizzati, ma per le approfondite interpretazioni degli esiti della ricerca, un caleidoscopio di punti di vista di particolare interesse e una singolare sintonia.

Il volume è suddiviso in sei parti che raggruppano contributi omogenei per contenuti e finalità espositiva, un insieme organico, con opportuni collegamenti e rinvii, ma con il pregio, per ciascun contributo, di una possibile lettura autonoma.

La prima parte, dal titolo “Il bisogno di conoscenza” comprende i contributi di Elisabetta Neve “Formazione e ricerca. Le sfide attuali per il servizio sociale professionale. La dimensione psicologica della formazione” e di Roberto Dalla Chiara “La relazione professionale nel processo di aiuto”. Sono due contributi di grande rilievo teorico, il primo definisce la natura disciplinare e professionale del servizio sociale, aspetto fondamentale per una indagine sul profilo professionale dell’assistente sociale, considerato nella concretezza dell’azione professionale e in connessione con le caratteristiche della sua formazione. Particolare attenzione il contributo pone all’importanza e al ruolo della ricerca “sul” servizio sociale e allo sviluppo della ricerca “di” servizio sociale. Il secondo analizza i problemi affrontati dall’assistente sociale, le sue capacità relazionali con particolare attenzione alle dimensioni dell’azione, ai soggetti coinvolti, alla natura e finalità della relazione. È un contributo importante perché fa da quadro teorico all’autovalutazione degli assistenti sociali rispetto ai giudizi di autoefficacia professionale e alla dimensione soggettiva dell’azione.

Nella seconda parte “Strumenti per l’autovalutazione strategica dell’efficacia formativa”, il contributo di Franco Bressan e Claudio Capiluppi “Progettazione e andamento dell’indagine sugli assistenti sociali del Veneto” illustra il disegno generale della ricerca, definendone gli obiettivi, la popolazione interessata (tutti gli assistenti sociali operanti nel Veneto iscritti all’albo professionale), la tecnica di indagine, i contenuti del questionario informatizzato, le diverse fasi dell’indagine, dalla fase preliminare all’andamento della ricerca e delle risposte. Vi sono significative considerazioni sulla buona adesione all’indagine (954 soggetti su 1609 contattati via e-mail), sulla bontà dello strumento utilizzato e delle azioni poste in essere per garantire risposte adeguate da parte degli assistenti sociali.

La terza parte “La formazione iniziale degli assistenti sociali” comprende i contributi di Daniele Loro “La formazione pedagogica degli assistenti sociali”, di Daniele Venturini “Assistente sociale oggi: uno sguardo all’auto-percezione della professione”, di Franco Bressan “Approfondimenti su alcune domande a risposta multipla”. Vengono presentati i dati relativi alle risposte degli intervistati alle domande delle sezioni A e B del questionario che interrogava sulla formazione conseguita e sulla sua valutazione in rela-

zione all'esperienza professionale. Su questi temi insiste il contributo di Daniele Loro, che analizza i giudizi formulati sul percorso formativo e la sua articolazione in aree disciplinari, sulla formazione alla coscienza professionale, alle esigenze di formazione permanente. Seguono riflessioni e proposte per aggiornare il percorso formativo dell'assistente sociale valorizzando e rimodulando, tra altro, il rapporto tra formazione teorica e formazione pratica. Daniele Venturini analizza la condizione di lavoro degli assistenti sociali intervistati, il 69.44% della sezione B e il 30.56% della sezione A, la loro collocazione occupazionale (prevalentemente nei servizi sociali di base il 41.9% e, a seguire, nei servizi residenziali 12.8%), la percezione/valutazione della formazione ricevuta nonché le esigenze formative che l'attualità lavorativa suggerisce. Franco Bressan approfondisce, utilizzando strumenti statistici di particolare rilevanza tecnica, le risposte ad alcune domande del questionario, in particolare quelle che attengono alle aree disciplinari ritenute più significative, alle variabili determinanti l'attuale capacità lavorativa (formazione, doti personali, esperienza lavorativa), l'attrattività e la repulsività dei diversi ambiti lavorativi.

La quarta parte "Una risorsa per il benessere nel lavoro sociale: l'autoefficacia" comprende due contributi di Monica Pedrazza e Sabrina Berlanda, l'uno "L'autovalutazione di efficacia", l'altro "Benessere e disagio nella relazione professionale". Nel primo si sottolinea l'importanza dell'autovalutazione dei soggetti nei processi di accreditamento e valutazione dei percorsi formativi e quindi l'utilizzo, per questa ricerca, dei saperi teorici e pratici degli assistenti sociali al fine di costruire strumenti atti a misurare l'autovalutazione prevista. Il tema della relazione tra operatore e utente, la definizione di efficacia (della propria efficacia professionale), gli strumenti atti a misurare gli stili di attaccamento in età adulta e la loro relazione con la dimensione personale, soggettiva del lavoro, sono gli ulteriori aspetti trattati. Il secondo capitolo riporta gli esiti della somministrazione dei test rispetto all'autoefficacia professionale, al rapporto tra gli stili di attaccamento e il burnout, all'assertività, all'autoefficacia nella gestione delle emozioni negative, al commitment, all'empatia o reattività personale, alla desiderabilità sociale, al pregiudizio transculturale. All'interno del campione vengono considerate le differenze riconducibili all'età, all'anzianità di servizio, al tipo di settore.

La quinta parte "L'autoefficacia professionale degli assistenti sociali", comprende i contributi di Monica Pedrazza e Sabrina Berlanda "L'autoefficacia dell'assistente sociale e il modello relazionale nell'aiuto", di Silvia Golia "Misura oggettiva dell'autoefficacia percepita tramite il Modello di Rasch", di Marco Minozzo e Clarissa Ferrari "Analisi di autoefficacia professionale tramite il modello fattoriale per dati binomiali". Entrambi i contributi analizzano, con tecniche statistiche diverse ma alla fine convergenti nelle valutazioni essenziali, il tema dell'autoefficacia percepita e del rap-

porto della stessa con le forme di disagio e benessere e rappresentano una forma di ulteriore “validazione” del test proposto per questa ricerca.

La sesta parte “La dimensione soggettiva nella professione degli assistenti sociali” comprende due contributi di Monica Pedrazza e Sabrina Berlanda, uno “Attaccamento e relazione”, l’altro “La complessità del fare relazione” e il contributo di Daniele Venturini “Assistenti sociali ‘tra le righe’”. Analisi testuale dei dati con software N-vivo 8”. Nel primo contributo di Pedrazza e Berlanda si analizza come lo stile di attaccamento, sicuro o insicuro, influenzi le percezioni dell’assistente sociale rispetto alle proprie capacità relazionali ed alle prassi messe in atto nello svolgere il lavoro, in particolare rispetto al burnout, l’assertività, l’empatia e il pregiudizio transculturale. Nel secondo l’attenzione è posta sulla relazione, considerata, dagli assistenti sociali intervistati, il nucleo centrale degli incidenti critici del loro lavoro. Nel contributo si esaminano le correlazioni tra il burnout dell’operatore e la sua percezione di competenza ed efficacia nella gestione della relazione di cui l’empatia e l’assertività sono elementi caratterizzanti. Venturini analizza le osservazioni, i suggerimenti, i commenti critici che emergono dalle “domande libere” presenti nelle diverse sezioni del questionario con l’utilizzo di un programma informatico (software N-Vivo 8) impiegato per la ricerca qualitativa e che permette la raccolta e l’analisi di informazioni non “strutturate”. L’analisi testuale ha interessato le risposte di 344 soggetti, distribuiti in due settori di intervento (65% operanti nei servizi sociali di base, i rimanenti “altro” in settori pubblici e residenziali) e sono state raggruppate rispetto alla “formazione accademica”, al “lavoro”, all’“autoefficacia professionale”.

Molte le riflessioni che la ricerca, per l’ampiezza dei temi trattati e la profondità delle analisi, inducono. Ma si tratta di “segni” che richiedono ulteriori conoscenze, prospettano un quadro di realtà ancora sfumato, rispetto al quale è fecondo proseguire appunto nella riflessione e nel confronto.

L’originalità della ricerca che utilizza, ai fini della valutazione del processo formativo rappresentato dalla laurea di servizio sociale, non solo le risposte dirette degli intervistati sul tema ma quanto emerge dalle riflessioni degli operatori sul loro lavoro, dalla valutazione di autoefficacia professionale, al rilievo della dimensione personale sulle performance lavorative, evidenzia come molte siano le variabili che contribuiscono all’autovalutazione richiesta, e quindi più complesso un giudizio complessivo e definitivo.

La ricerca indica comunque delle piste sulle quali avviare ulteriori approfondimenti: se ne indicano alcune.

Pur non mettendo a fuoco in modo esplicito la situazione dei servizi, la ricerca, come altre che si sono succedute in questi ultimi anni, evidenzia uno stato di sofferenza della professione, soprattutto degli assistenti sociali che operano nei servizi sociali di base. Minori risorse a disposizione a fronte di maggiori problemi economici e sociali delle persone, la presenza di

precise procedure burocratizzate, il sovraccarico lavorativo, il relativo isolamento e la difficoltà di rapporti con altri professionisti, rendono difficile pensarsi protagonisti di azioni innovative, un lavoro comune con altri professionisti, la possibilità di attuare progetti di prevenzione. Una maggiore positività è espressa sia rispetto alla possibilità di azioni innovative, sia rispetto al lavoro multidisciplinare, dagli assistenti sociali che lavorano in altri settori. Anche rispetto all'autoefficacia professionale si evidenziano differenze tra gli assistenti sociali dei servizi sociali di base e quelli che operano in altri ambiti. Questi hanno punteggi medi superiori nell'autoefficacia procedurale, nella ricerca di supporto, una maggiore capacità empatica, minore difficoltà a mettere in atto comportamenti assertivi positivi, minore livello di burnout. Questi elementi richiedono, in tutta evidenza, di esplorare meglio la condizione lavorativa e i contesti organizzativi in cui operano gli assistenti sociali, per ampliare l'analisi e non trarre definitive, non pertinenti, valutazioni.

La valutazione del percorso formativo risulta, dall'analisi quantitativa dei dati, complessivamente positiva. Nel prosieguo, in particolare dalle risposte libere, emergono valutazioni più articolate e critiche correlate a proposte per una diversa organizzazione del processo formativo, nei contenuti e soprattutto nelle modalità di coinvolgimento dello studente e nell'attivazione del tirocinio professionale. Viene riconosciuta la centralità della disciplina di servizio sociale e rivendicata una sua maggiore autonomia specie dalle discipline sociologiche. Si ritiene che abbia forti elementi di fragilità e che i docenti (di servizio sociale) non rappresentino un "modello" professionale significativo. Vi è una valutazione critica per l'assenza di una formazione interdisciplinare, per il mancato apporto di altre aree disciplinari nel favorire «nel professionista un pensiero aperto, colto, flessibile, strategico». Una maggiore attenzione alle motivazioni, alle caratteristiche personali dello studente, agli aspetti emotivi, viene sollecitata non solo con riferimento al tirocinio professionale, ma ad altre possibili modalità didattiche capaci di sviluppare abitudini alla riflessione (su di sé, sulle proprie esperienze), flessibilità, capacità di autoformazione. Il tirocinio professionale viene considerato centrale per orientarsi all'azione professionale, «elemento di raccordo tra la preparazione teorica ed esperienza pratica» e se ne auspica un incremento e una maggiore valorizzazione.

Un indicatore significativo è rappresentato dal peso che gli assistenti sociali intervistati attribuiscono alla formazione nell'acquisizione delle attuali capacità lavorative. Fatto 100 il punteggio complessivo, alla formazione di base viene attribuito un peso pari a 28.42, alle doti personali 30.68, all'esperienza lavorativa 40.91 (per alcuni intervistati 60). Si tratta di dati sui quali riflettere, perché sembrano indicare un giudizio di inadeguatezza della formazione, considerata generica e poco orientata all'acquisizione di conoscenze e, soprattutto, di competenze spendibili nel lavoro. Questi giudizi

vanno inoltre collegati alle dichiarazioni degli intervistati di aver preso coscienza della propria identità professionale solo nel lavoro. Nel lavoro si estrinseca compiutamente la propria professionalità ma a conferma di una identità consapevole, maturata nel corso della formazione. Il fatto che ciò non avvenga interroga l'insieme del progetto formativo, in particolare le discipline di servizio sociale, ma anche altre in grado di "mettere a fuoco il tema della professionalità" che ha contenuti generali e specifici insieme.

La dimensione relazionale risulta centrale nell'attività professionale dell'assistente sociale e rappresenta, per gli assistenti sociali esperti che hanno collaborato alla definizione della ricerca, un importante "incidente critico" anche per le conseguenze di sofferenza, di disagio che, a seconda della situazione soggettiva dell'operatore, determina. L'analisi effettuata sul rapporto tra stili di attaccamento e autoefficacia professionale, assertività, empatia, gestione delle emozioni negative, commitment e burnout, mettono in luce correlazioni positive o negative tra le diverse variabili considerate, anche in relazione all'età, al settore di lavoro, all'anzianità di servizio

Dai risultati emerge come la sicurezza nell'attaccamento sia associata a bassi livelli di burnout ed a benessere nonché a una buona autoefficacia percepita, che come sappiamo, supporta la motivazione intrinseca nel lavoro e l'attaccamento all'ente di appartenenza. E' quindi importante sostenere in modo continuativo i professionisti affinché possano conoscere ed affinare tecniche di comunicazione e di relazione che sviluppando la consapevolezza, favoriscano l'efficacia professionale ed il benessere. Per le finalità della ricerca questi esiti rendono auspicabile che nella formazione di base e nella formazione permanente vengano previste attività, fuochi di attenzione tesi a far acquisire maggiore consapevolezza e competenza nella gestione delle relazioni interpersonali.

Gli esiti della ricerca, per l'ampiezza ma anche la parzialità delle analisi, la complessità insita nel tradurre in proposte fattibili quanto emerge dalla autovalutazione e dalla riflessione teorica sulla formazione degli assistenti sociali, suggeriscono di mettere in atto occasioni sistematiche di approfondimento e di confronto tra i diversi soggetti interessati. Realizzare percorsi formativi tesi a trasmettere conoscenze finalizzate, meta-competenze e competenze specifiche per l'esercizio consapevole della professione, far crescer negli studenti capacità di apprendere ad apprendere, richiedono una riflessione ed un impegno comune, dell'università e della professione, di certo non facile in questo momento di crisi economica e di ruolo dell'università.

Perché la riflessione acquisti concretezza e pertinenza, vi sono assunti ed interrogativi che emergono dalla ricerca, di particolare suggestione:

- la centralità del ruolo delle discipline di servizio sociale nella formazione degli assistenti sociali e la funzione di "modello significativo" attri-