

Esperienza del Servizio Sociale in Comune: il disegno di ricerca

Silvia Fargion

Università di Trento

Outline

- La rilevanza del contesto nelle pratiche di servizio sociale
- Le complessità delle professioni all'interno della pubblica amministrazione professionalità e organizzazione burocratica
- Il progetto e il processo di ricerca: l'idea della practice research
- Identificazione delle aree e costruzione del questionario
- La ricerca come un modo di aprire un dialogo nel contesto dell'organizzazione

La complessità delle professioni nella pubblica amministrazione

- La diversa logica di organizzazione del lavoro nei sistemi di burocrazia e nelle professioni
- Nella burocrazia il lavoro è organizzato/controllato attraverso norme, procedure/routine e gerarchia
- I sistemi professionali si basano sull'autonomia nella organizzazione del lavoro e il controllo/monitoraggio può avvenire solo all'interno della professione come garanzia della qualità delle prestazioni
- (Evet, 2003 Freidson, 2001)

La complessità delle professioni nella pubblica amministrazione

- Le professioni i professionisti nelle pubbliche amministrazioni sono sempre in tensione tra il rispettare la logica delle professioni (**autonomia collegialità, personalizzazione, qualità del servizio offerto**)
- le logiche manageriali che impongono controlli di tipo diverso mettono in risalto gli **aspetti quantificabili e routinizzati** dell'offerta di welfare pubblico, trascurando invece le sue dimensioni qualitative e di personalizzazione, così come l'autonomia dei singoli professionisti.
- In questo senso il lavoro dei professionisti nella pubblica amministrazione è sempre stato descritto e studiato in termini di conflittualità, tensioni e resistenza all'adeguarsi alle logiche, o viceversa di colonizzazione e schiacciamento di una logica . (Evetts, J. 2003)

Le logiche dei servizi alla persona/le logiche della pubblica amministrazione

- Il servizio alla persona **idealmente è improntato sui valori di promozione della dignità umana, contrasto della discriminazione e dello stigma sociale e offre servizi che riducano la sofferenza e l'ineguaglianza sociale.** Per soddisfare questi valori, le organizzazioni di servizi umani dovrebbero **istituire pratiche che offrano ai clienti i servizi necessari, onorino e promuovano il loro valore sociale, li trattino come soggetti con cui lavorare piuttosto che come oggetti su cui lavorare.**
- Questo richiede un'organizzazione del lavoro particolare con un'alta **flessibilità**, non gerarchica ma collegiale. In contrasto con l'organizzazione burocratica della pubblica amministrazione

Affrontare la complessità istituzionale

- Un filone di ricerca e pensiero nell'analisi organizzativa parte dal riconoscimento della presenza di diverse logiche e della complessità di un incontro di "prescrizioni incompatibili provenienti da logiche istituzionali multiple" **questa copresenza è in particolare tipica caratteristica di ambienti come quello sanitario o dei servizi sociali dove si intrecciano forti influenze istituzionali provenienti da fonti diverse come le norme professionali, il controllo politico, le normative statali, le preoccupazioni dei cittadini e gli interessi commerciali emergenti.** (Blomgren & Waks, 2015)

-

Processi di ibridazione delle logiche

Si parla di **'identity work'** nel senso di domandarsi come i singoli professionisti negoziano una propria identità professionale mentre danno senso e significato delle logiche istituzionali concorrenti o contraddittorie.

la ricerca della professionalità attuale è una ricerca di identità **comunitaria o sociale** e di identità lavorative appropriate (Evetts, 2003) che possono essere utilizzate per affrontare i compromessi tra esigenze individuali, rivendicazioni professionali e azione organizzata.

La ricerca: L'esperienza del servizio sociale in Comune

- Un esempio di *practice research*:

Il processo ricerca parte dalle questioni e problemi che si incontrano nel lavoro sul campo.

Si mira a superare una visione di reciproca alterità tra professionisti e ricercatori.

L'obiettivo è porre le basi per processi di negoziazione collettiva dentro le pubbliche amministrazioni (es. definizione dei requisiti minimi per un intervento di qualità)

Un processo di costruzione partecipato del disegno di ricerca

1. Fase il confronto con il gruppo di lavoro e un brain storming sulle questioni aperte
2. Una ricerca qualitativa che ha coinvolto i membri del gruppo + alcune colleghe e colleghi disponibili
3. la costruzione del questionario
4. Il test del questionario

La prima fase di brain storming

Si parte da quello che non funziona



Per arrivare a definire quali sono i fattori critici

Le interviste

La precisazione delle aree di criticità



Identificazione delle strategie di fronteggiamento

Dai problemi a ciò che 'è auspicabile'

Il questionario: le aree

Analisi del reale e dell'auspicabile

1. Servizio sociale e livello politico
2. Servizio sociale e dirigenza amministrativa
3. Servizio sociale e coordinamento
4. Servizio sociale e impiegati amministrativi
5. Spazi di autonomia della assistente sociale
6. Progetto professionale del servizio sociale nella pubblica amministrazione
7. Contenuti/Carichi di lavoro
8. Risorse minime necessarie
9. Procedure e servizio sociale

Grazie per l'attenzione

- Teresa Bertotti (2016) Resources reduction and welfare changes: tensions between social workers and organisations. The Italian case in child protection services, *European Journal of Social Work*, 19:6, 963-976, DOI: [10.1080/13691457.2015.1030363](https://doi.org/10.1080/13691457.2015.1030363)
- Bévort, F., & Suddaby, R. (2016). Scripting professional identities: How individuals make sense of contradictory institutional logics. *Journal of Professions and Organization*, 3(1), 17–38. <https://doi.org/10.1093/jpo/jov007>
- Blomgren, M., & Waks, C. (2015). Coping with contradictions: Hybrid professionals managing institutional complexity. *Journal of Professions and Organization*, 2(1), 78–102. <https://doi.org/10.1093/jpo/jou010>
- Evetts, J. (2003). The construction of professionalism in new and existing occupational contexts: Promoting and facilitating occupational change. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 23(4/5), 22–35.
- Hasenfeld, Y. (2015). What Exactly Is Human Services Management? *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 39, 1–5.
- Uggerhøj, L. (2014). Learning from each other: Collaboration processes in practice research. *Nordic Social Work Research*, 4(Suppl.), 44–57. doi:10.1080/2156857X.2014.928647