

Da operatore a professionista: quali implicazioni per l'assistente sociale?

di Marilena Dellavalle

Introduzione

Nel nostro paese dal 1993, tra le c.d professioni ordinistiche troviamo quella dell'assistente sociale che rientra tra le **professioni protette** e costituisce, pertanto, *“attività qualificata dalla corrispondenza a discipline teoriche e scientifiche e a collaudate regole di esperienza, svolta in forma organizzata e in modo continuativo per il cui esercizio è richiesta una abilitazione dello Stato”*¹.

Se quella del servizio sociale sia o meno una professione è questione che interessa gli studiosi fin dal lavoro dello statunitense Flexner (cit. in Villa, 2000, p.161) che, nel 1915, si espresse negativamente, poiché non assimilabile alle libere professioni. Studi successivi proposero per classificarla come semi-professione: il britannico Saunder (cit. in ivi, p.163) nel 1955 giustificò tale asserzione in ragione della doppia responsabilità di questa figura (verso i clienti e i datori di lavoro); Etzioni (cit. in ivi, p.165), nel 1967, la argomentò attraverso i seguenti tratti: rigida regolamentazione organizzativa; scarsa autonomia; formazione più breve; corpo di conoscenze meno specializzato; status meno legittimato. Barber (1963, in Tousijn, p. 100) la considerò esempio di professione **marginale o emergente**, cioè *“occupazione che non è di livello così chiaramente elevato o così chiaramente basso in entrambi i due primi attributi del professionalismo (conoscenza generalizzata e orientamento comunitario) da far sì che il suo stato sia chiaramente definito da se stesso e da altri”*.

Il riconoscimento come professione comparve già nella trattazione di Hughes (1958, cit. in Villa, p. 171) secondo il quale il servizio sociale sussiste proprio come esito del processo di professionalizzazione dell'attività filantropica; altrettanto Wilensky (1960, in Tousijn, 1979), ritenne che le tappe di questo processo fossero interamente conseguite. Per Folgheraiter e Bortoli (2004, p. 15), essa è la professione più antica e consolidata all'interno del lavoro sociale.

Il processo di professionalizzazione in Italia

Anche in Italia, tale processo – intensificatosi dopo il DPR 14/1987 - sembra aver raggiunto una maturazione tale da far propendere per un'ipotesi di superamento di tali concezioni di *professione marginale* o semiprofessione.

Ci sentiamo, però, di affermare che la legittimazione intervenuta con il conseguimento degli attributi formali delineati da Grenwwod (1957, in Prandstraller, 1988) richieda, per meglio sostanzarsi, di intervenire su sviluppo e consolidamento di alcuni aspetti, quali:

① **l'autorità professionale** che, nel servizio sociale come in altre professioni relazionali che si muovono all'interno di un paradigma costruttivista (Gui, 2006), non può essere declinata nei termini di subordinazione dell'utente al giudizio del professionista. Già Johnson (1972, in Prandstraller, cit.), considerando insoddisfacenti gli approcci funzionalistici e greenwoodiano, aveva dedicato spazio al tema del potere professionale, anche con riferimento al controllo del professionista sui bisogni del cliente/utente e sul modo in cui possono essere soddisfatti. Questione questa di cruciale rilevanza etica e metodologica nel servizio sociale all'interno del quale *“l'idea di un potere condiviso è congeniale all'azione professionale orientata all'empowerment”* (Bundy-Fazioli e al., 2008).

¹ Corte penale Cassazione, Sez. VI, Sentenza 2 marzo 2006, n. 7564 e VI Sezione Sentenza 12 marzo 2011 n. 10100: “[...]per integrare il reato di esercizio abusivo della professione, di cui all'art. 348 c.p. è sufficiente un accertamento comprovante che la prestazione erogata costituisce un atto tipico e caratteristico di una professione per il cui esercizio manca l'abilitazione”. Cass. Civ. II Sez. Sent. n. 15530/2008: “ occorre verificare se la prestazione espletata dal professionista rientri in quelle attività che sono riservate in via esclusiva a una determinata categoria professionale, essendo l'esercizio della professione subordinato per legge all'iscrizione in apposito albo o ad abilitazione”.

② L'effetto frenante provocato dallo sviluppo solo parziale dell'attributo **sanzione della comunità che per** Wilensky (1964) contempla la "**esclusività della competenza**" o "**della "giurisdizione"** la cui fragilità ostacola la piena professionalizzazione. Nell'ambito delle professioni di aiuto, la questione - oggi più che mai degna di approfondimento, sebbene presenti innegabili tratti di profonda evoluzione - era già stata sollevata dallo stesso Wilensky (cit., pp. 130 -133), laddove segnalava le difficoltà per le occupazioni del *social welfare* a costruire una competenza esclusiva: il livello raggiungibile non può che essere tenue, poiché i problemi che trattano appartengono alla sfera dell'esistenza quotidiana, dove ciascuno si percepisce come *esperto*.

Si può ipotizzare che la trifocalità del dominio di studio e di intervento (soggetto, ambiente sociale, istituzioni) e la stessa natura multireferenziale del corpus teorico del servizio sociale (Gui, 2004, p.31), dilatandone necessariamente la base conoscitiva, ne rappresentino sì la specificità, ma rendano più dispendioso il raggiungimento di quell'esclusività della giurisdizione necessaria ad ottenere una piena autorità quale condizione per una compiuta autonomia professionale.

Triplice mandato, doppia appartenenza e potenziali conflitti

Nel richiamare la questione del **triplice mandato** cui l'assistente sociale risponde (sociale, professionale e istituzionale), sembra opportuno specificare che il concetto di mandato *contiene quell'insieme di funzioni attribuite, di assegnazione di ruolo, di attese di compito e di competenze attribuite che dovrebbero orientare e motivare gli interventi* dell'assistente sociale (Gui, 2008, p.169).

Il Codice deontologico, nella sua articolazione centrata sul principio della responsabilità professionale, riprende con coerenza i concetti di triplice mandato e di prospettiva trifocale dell'intervento: ai titoli III, IV, VI e VII, individua, infatti, i soggetti a cui il professionista risponde e cioè alla persona dell'utente/cliente, alla società, all'organizzazione in cui è inserito, ma anche alla propria comunità professionale.

Alla molteplicità di mandati corrispondono la **duplice appartenenza** (comunità professionale, ente per cui si opera) e le conseguenti dinamiche potenzialmente conflittuali che - per professionisti come gli assistenti sociali collocati pressoché esclusivamente all'interno di organizzazioni burocratiche e non monoprofessionali - devono essere gestite per evitare che intervengano al di fuori del controllo consapevole della stessa comunità professionale e che si giochino a livello del singolo rapporto fra singolo assistente sociale (o gruppo) e ente di appartenenza.

Già nel 1966, Leonard prevedeva che il raggiungimento della piena professionalizzazione non avrebbe potuto che aumentare il conflitto derivante dall'inclusione nelle organizzazioni gerarchiche: "*Quanto più l'assistente sociale si orienta professionalmente, tanto più vorrà avere la responsabilità di prendere decisioni, responsabilità che egli considera compresa nella sua competenza professionale, piuttosto che passare le decisioni più in alto al proprio dirigente*" (ivi, p. 77). Lo stesso fatto di portare all'attenzione dell'organizzazione un insieme di proposte, circa le modalità di risposta ai bisogni delle persone, può indurre frizioni nel rapporto (ivi, p.76).

Per Leonard (cit.) e Bouquet (2004), una delle aree di maggior conflitto riguarda la **lealtà**: per il professionista, quella nei confronti dell'organizzazione va a sommarsi a quella per la professione, ingenerando conflitti a causa della contrapposizione possibile fra decisioni che poggiano sul principio dell'efficienza e quelle orientate dai valori e della confusione fra senso ed efficacia. A tal proposito, Bouquet (cit.) invita i professionisti a interrogarsi sì sulle pratiche istituzionali, ma anche sulle proprie, individuando quelle che - ai due livelli - possono essere ingiuste, inique o irrispettose della dignità delle persone

degli utenti, avendo il coraggio di prendere le distanze da esse, contrastandole e/o modificandole. È questa una posizione etica che prende il via dalla tensione fra il “ciò che si può fare” e il rassegnato “così è” che si avvolge nelle spire della fatalità (ivi).

Scott (1969, cit. in Villa, p. 166) approfondisce, segnatamente per il servizio sociale, la questione del conflitto derivante da due diversi orientamenti, quello professionale e quello burocratico, riferibili a **interessi e doveri** connessi al mandato professionale e anche a quello sociale (tutela dei diritti, ad esempio) e non necessariamente coincidenti con quelli dell'ente (organizzativi, politici, finanziari). Altrettanto si può affermare per la frizione fra il principio della **disciplina** e quello della **competenza** (Gouldner, cit. da Colarusso, 2009, pp. 125 – 152): il soggetto vorrebbe orientare la propria scelta in base all'autonomia consentita e riconosciuta dalla propria competenza professionale, ma si trova di fronte a vincoli che gli chiedono di agire nel rispetto dell'ordine gerarchico da cui possono pervenire prescrizioni contraddittorie con l'altro criterio.

Nel trattare il tema del rapporto fra professione e organizzazione, Fargion (2009) fa riferimento alla fonte del controllo: da parte di chi occupa posizioni gerarchicamente superiori nell'organizzazione manageriale e indirettamente affidato al cliente in quelle di mercato. La prospettiva scelta dall'Ordine professionale inserisce gli assistenti sociali nell'idealtipo del professionalismo, dove il controllo può essere solo interno e perciò effettuato da professionisti (Art. 50 Codice Deontologico): orientamento condivisibile, ma non perseguibile in termini avulsi dalle componenti del processo di professionalizzazione ancora da rinforzare ,come riserva di competenza, effettivo controllo interno *versus* legittime esigenze di controllo organizzativo, autonomia professionale. L'affermazione di quest'ultima, in particolare, può ingenerare secondo diversi autori (Barber, 1963, cit.; Prandstraller, cit.) tensioni fra professionisti e *managers*, soprattutto laddove questi ultimi non condividono con i primi l'origine professionale.

Piuttosto che attraverso percorsi autoreferenziali e rivendicativi, il raggiungimento di questi obiettivi sembra possibile intraprendendo percorsi negoziali, per individuare quelli che Barber (cit., pp. 104 -105) definisce “*meccanismi di adattamento con i quali ridurre la tensione intrinseca fra ruoli professionali e dirigenza*”. L'azione promozionale e tutelante - nei confronti sì della professione, ma soprattutto verso i cittadini e gli enti che ne fruiscono - sembra richiedere l'esercizio di tutte le competenze professionali, senza escludere, in ultima istanza, il ricorso alla terzietà dell'ambito giudiziario che consenta la produzione di quella giurisprudenza che possa poi fungere da riferimento.

Rischi di de-professionalizzazione

Lo scontro fra esigenza professionale di autonomia e “**esigenze di governo e di norme precodificate**” (Gouldner, cit., p. 143) produce fortissimi rischi di deprofessionalizzazione, contemplati nella pubblicistica del nostro decennio da autori stranieri (Dominelli, 2004, trad. it p. 35) e italiani (Fargion, 2009; Colarusso, 2009) e già evidenziati all'inizio degli anni ottanta da Schon (trad. it. p. 339): “*Un operatore sociale si sente de professionalizzato quando sistemi di controllo miranti ad accrescere la sua efficienza gli impediscono di dedicarsi agli interessi dei singoli clienti. Questi professionisti sopportano una somiglianza più che superficiale a operai dequalificati dalla monotonia intorpidente della linea di montaggio*”.

Dominelli e Bouquet (citt.) concordano, dai loro osservatori britannico e francese, nel ritenere che la gestione manageriale dei problemi sociali - con i suoi processi di standardizzazione, l'introduzione di dispositivi e di procedure dettagliate e proprio per il suo opporsi a quel principio sostantivo della professione stessa che è la personalizzazione dell'intervento - provochi non solo una perdita di autonomia, ma lo snaturamento dello stesso servizio sociale.

Un altro rischio è connesso alla sommarietà della **riserva di competenze**, rinvenibile anche nella declaratoria DPR 328/01, Capo IV, art.21, con la quale si rende possibile che attività riconosciute in letteratura come specifiche del servizio sociale, collaudate in quasi un secolo e orientate da riferimenti culturali storicamente fondati, possano oggi essere affidate dall'organizzazione ad altri professionisti quando non a profani, evenienza quest'ultima facilmente riscontrabile in particolare ma non solo nel Terzo settore.

La riserva, che preclude lo svolgimento di attività specifiche a soggetti non abilitati, tutela la collettività - che ha diritto alla massima chiarezza sulle competenze di figure professionali e non - così come le professioni e i clienti/utenti: una maggior precisazione delle attività "tipiche" appare, quindi, un passaggio dovuto sia nei confronti dell'interesse pubblico, sia per una maggiore credibilità del ruolo etico e sociale della professione. La questione dovrebbe essere all'attenzione della comunità professionale e *in primis* dell'Ordine, anche in analogia alle iniziative già assunte da altri ordini: non si tratta di individuare rigidi confini e immutabili ruoli, ma di intervenire per sostanziare il percorso di professionalizzazione.

Secondo Prandstraller (cit.), la de-professionalizzazione può essere ingenerata anche dall'interno della stessa comunità professionale; ad esempio, laddove non sono previste dinamiche competitive per l'acquisizione della clientela, può indursi un "*allentamento dello sforzo di qualificazione*". Qualora gli assistenti sociali si vivano più come dipendenti di enti che come professionisti, si potrebbe verificare la tendenza a collocare la responsabilità della propria formazione continua solo in capo all'organizzazione.

Conclusioni

Margini di scelta sarebbero praticabili da professionisti riflessivi, orientati cioè alla complessità e all'integrazione di conoscenze, che si interrogano rispetto al fare: non solo sul "come" ma anche sul "perché" (Colarusso, cit; Lorenz, 2009). Essere assistenti sociali riflessivi significa consapevolezza di un mandato professionale imperniato sulla trifocalità che richiede di spendersi in un ruolo propositivo, giocato con competenza e capacità strategica sulla base di argomentazioni fondate e documentate che sappiano dimostrare i problemi che si vogliono evidenziare.

A parere di Scott (cit.), risolvere il conflitto classico della doppia responsabilità con la rinuncia al mandato professionale equivale a limitarsi a essere semi professionisti, eludendo l'interesse delle persone a cui si rivolge l'intervento, mentre un maggior sviluppo dell'autonomia dell'assistente sociale produrrebbe vantaggi anche verso gli utenti. Si pone con ciò la condizione imprescindibile che la comunità professionale punti a garantire un'azione eticamente e metodologicamente corretta; darebbe così senso all'essersi dotata di un Codice Deontologico che può rappresentare un rilancio della professione, stante che ogni professionista sia costantemente teso a realizzare i principi, a coglierne il senso anche laddove non appaia immediatamente, a operare per rendere le condizioni convenienti a tali principi, ad approfondire la propria conoscenza e qualificare la propria competenza in termini eticamente sempre più alti.

Come sottolineano Banks e Fargion (2001; 2009), i singoli professionisti non possono contrastare le tendenze politiche, ma la comunità professionale deve "*riflettere [...] sul progetto culturale che la professione propone*" e sul rapporto fra questo e quello introdotto dalle prospettive di politica sociale emergenti. Si conviene con chi ritiene (Banks, 2001) che il servizio sociale debba proporsi come comunità professionale organizzata che, anche per il tramite della ricerca sulle pratiche, sappia fortificare il proprio progetto, facendolo uscire dalle secche delle logiche burocratiche, ma anche di quelle pseudo cliniche.

Se quella del servizio sociale è - come la definiva Richmond nel 1922 (p.106) - un'azione democratica, la sua comunità professionale non può "*esimersi dall'assumere una*

posizione rispetto alle trasformazioni sociali in atto” (Bouquet, cit., p. 207), sentendosi eticamente coinvolta: non si tratta di patrocinare l'impossibile né di arrendersi all'impotenza, ma di ritrovare “la capacità d'indignazione civica” (ivi, p. 209), accompagnata dal pensare l'azione interrogandosi sul suo senso.

Riferimenti bibliografici

- BANKS S., *Gli operatori possono influenzare le politiche sociali?* in *Lavoro sociale*, Vol.1, 2001, n. 3, pp. 347 -363.
- BARBER B., *Some problems in the sociology of the professions*, in *Dædalus*, 1963, n. 16; trad. it. *Alcuni problemi di sociologia delle professioni* in TOUSJIN W., *Sociologia delle professioni*, Bologna, Il Mulino, 1979, pp. 91 – 110.
- BOUQUET B., *Ethique et travail social*, Paris, Dunod, 2004.
- BUNDY-FAZIOLI K. e al.*, *A Qualitative Examination of Power between Child Welfare Workers and Parents.*, in «British Journal of Social Work», Advance Access published April 8, 2008, pp. 1-18; traduz. it. in «Lavoro sociale», volume 8, n. 2, 2008.
- COLARUSSO A., *Assistenti sociali e istituzioni pubbliche*, in GUI L. (a cura di), *Organizzazione e servizio sociale*, cit., pp. 125 – 151.
- DOMINELLI L., *Feminist social work theory and practice*, Basingstoke, Palgrave, 2002, trad. it. *Il nuovo femminismo nel servizio sociale*, Trento, Erikson, 2004.
- GUI L. (a cura di), *Organizzazione e servizio sociale*, Roma, Carocci, 2009.
- GUI L., *Tre committenti per un mandato*, in LAZZARI F. (a cura di), *Il servizio sociale trifocale*, cit., pp. 169 – 186.
- ID., *Le sfide teoriche del servizio sociale*, Roma, Carocci, 2004.
- FARGION S., *Il servizio sociale. Storia, temi, dibattito*, Bari, Laterza, 2009.
- FOLGHERAITER F. BORTOLI P., *Il lavoro sociale post moderno:introduzione ai concetti*, in Folgheraiter F. (a cura di), *Il servizio sociale postmoderno*, cit., pp. 14 -60.
- FOLGHERAITER F. (a cura di), *Il servizio sociale postmoderno. Modelli emergenti*, Trento, Erikson, 2004.
- GOULDNER A.W., *patterns of Industrial Burocracy*, New York, Free Press, 1954, trad. it. *Modelli di burocrazia aziendale e lo sciopero a gatto selvaggio*, Milano, Eta Kompass, 1970.
- GREENWOOD E., *Attributes of a profession*, in « Social work», 1957, n. 3, parziale trad. it. in Prandstraller G.P., *Sociologia delle professioni*, cit., pp. 103 – 118.
- JOHNSON T.J., *Professions and Power*, London, Mac Millan, 1972, parziale trad. it. in Prandstraller, *Sociologia delle professioni*, cit., pp. 119 – 125.
- LAZZARI F. (a cura di), *Il servizio sociale trifocale*, Milano, Franco Angeli, 2008.
- LEONARD P. (1971), *Sociologia e Servizio sociale*, ROMA, ASTROLABIO.
- LORENZ W., *La formazione basata sulle competenze*, relazione al Seminario Europeo *Competences*. Università Milano Bicocca, 12 – 13 marzo 2009, non pubbl..
- PRANDSTRALLER G.P., *Sociologia delle professioni*, Città Nuova, Roma, 1988.
- RICHMOND M.E., *What is Social Case Work? An Introductory Description*, NEW YORK, RUSSELL SAGE FOUNDATION,1922, trad. francese, (2006), *Les méthodes nouvelles d'assistance. Le service social des cas individuels*, RENNES CEDEX, Editions ENSP.
- SCHÖN D. A., *The reflexive practitioner*, New York, Basic Books, Inc., 1983; trad. it. *Il professionista riflessivo*, Bari, Dedalo, 1993.
- TOUSJIN W., *Sociologia delle professioni*, Bologna, Il Mulino, 1979.
- VILLA F., *Dimensioni del Servizio sociale*, Milano, Vita e Pensiero, 1992.
- WILENSKY H. L. *Professionalization of Everyone?*, in «American Journal of Sociology», LXX (1964), pp. 137–158, trad. it. *La professionalizzazione di tutti?* in TOUSJIN W., *cit.*, 1979. pp. 114 – 135).