

# La scrittura professionale: strumento e opportunità per l'assistente sociale

Milano 23.10.2019

Ariela Casartelli

[acasartelli@irsonline.it](mailto:acasartelli@irsonline.it)

ISTITUTO  
PER LA  
RICERCA  
SOCIALE

irs

10  
df

SCUOLA IRS  
di AGGIORNAMENTO  
e FORMAZIONE  
per il SOCIALE

# Scrivere è comunicare

- La comunicazione scritta è una modalità relazionale che manca di un registro quello della comunicazione non verbale
- Ciò che scrivo viene riletto e interpretato soggettivamente da chi legge a seconda dei suoi riferimenti teorici e culturali, secondo la sua mappa del mondo, senza possibilità di feed back.

# Il linguaggio

- Con il linguaggio rappresentiamo le nostre esperienze, creiamo un modello della nostra esperienza del mondo. La nostra esperienza non è il mondo.
- Comunichiamo vicendevolmente la nostra rappresentazione del mondo, presentiamo ad altri il nostro modello. Di solito non siamo consapevoli del processo con cui scegliamo le parole per rappresentare la nostra esperienza.

# Quali sono i momenti e gli strumenti per la scrittura professionale?

## Esterna:

- Relazione scritta, mail ad altri servizi, verbali di riunioni, di incontri equipe , messaggi whatsapp,

## Interna

- appunti personali, diario, appunti sulla storia personale, schemi raccolta dati, il mio quaderno, registrazione colloquio,, cartella sociale, registrazione telefonate,
- dizionario, ricerca di uno spazio di silenzio, rilettura della relazione con i colleghi con l'interessato, lay out la visione d'insieme, siti web,

**Nel sistema di welfare oggi la comunicazione è diventata centrale e possiamo distinguere:**

### Comunicazione interna

- Uffici dello stesso Ente
- Stakeholders interni
- Cartella sociale

### Comunicazione esterna

- Magistratura
- Altri servizi
- Comunità

# Per chiarire la finalità



# La relazione scritta

- Il processo di scrittura di una relazione prende avvio nel momento in cui si conclude un processo di lavoro psico-sociale ovvero dal momento in cui gli operatori sono arrivati a convalidare le ipotesi sulle quali il lavoro, si è aperto.

Le domande che mi faccio prima di scrivere

Chi è il primo interlocutore:

- Individuazione del suo linguaggio
- Delle sue conoscenze
- Del suo mandato istituzionale

Chi sono i potenziali lettori della relazione?:



# Le attenzioni

- Il Tribunale condivide con il Servizio un certo tipo di cultura psicosociale ma le sue radici culturali sono giuridiche, non si può dare per scontata una condivisione di significati .

# Cosa trasmette la relazione

- Fornisce notizie, informazioni;
- esprime una dinamica relazionale tra operatori, minore e famiglia e del nucleo familiare al suo interno;
- esplicita una valutazione intesa come espressione di un giudizio tecnico sulla situazione;
- esplicita criteri e indicatori della valutazione;
- esplicita il percorso effettuato con la persona, il nucleo familiare.

# La struttura: l'inizio

*“L'esordio è la parte del discorso che mira nel modo più specifico ad agire sulla disposizione dell'uditorio”*

# Inizio

- Far individuare subito all'interlocutore l'oggetto di cui si tratta nella relazione
- Consentire di rintracciare documenti connessi e di ricongiungerlo al caso (protocollo, dati anagrafici)
- Creare un contatto con l'interlocutore
- Presentazione del servizio e degli operatori

# Ordine e disposizione delle idee

## La scaletta delle aree

- All'interno di ogni area gli argomenti, gli eventi, che rivestono importanza in una logica crescente o decrescente

*quali voglio evidenziare? Perché?*

- La lettura del "peso" che alcuni eventi possono avere avuto nell'evoluzione della persona, famiglia, minore
- La connessione tra gli eventi e la situazione attuale.

# Scrivere la complessità

- Incessante svolgersi di eventi che dobbiamo fermare su carta.
- Ricerca di equilibrio tra semplificazione per rendere comprensibile e timore di perdere aspetti importanti ( rischio di iperdettagliare).

# Rendere l'emotività

- Necessità di trovare un registro che oltre a raccontare fatti consenta a chi legge di esplorare gli aspetti emotivi .
- Emotività è anche il rapporto che lega l'operatore e la persona

# Trasparenza

- Ciò che scrive il professionista esprime valutazioni sulla situazione della persona e sulla prospettiva futura, quello stesso scritto pone il professionista nella dimensione di essere valutato egli stesso per ciò che scrive da altri professionisti .
- Mentre scrivo attivo un processo di autovalutazione del mio operato



# Che cosa si intende per valutazione nei servizi sociali

Valutare significa garantire senso alle azioni intraprese, **avviare processi di riflessione** e consapevolezza

Individuare obiettivi precisi, predisporre strumenti di valutazione dei risultati, coinvolge in un processo di crescita, preserva dai vissuti di impotenza e di onnipotenza, permette di valorizzare i singoli piccoli passi, di riconoscerli come successi.

In tal senso è una costruzione di significato

# Le conclusioni

Contengono la tesi emersa dal lavoro svolto a cui si vuol far convergere l'attenzione di chi legge.

Aiuta il lettore a ricordare le questioni principali e a chiarire definitivamente l'opinione sostenuta da chi scrive

# Le conclusioni

- Sintesi dei punti principali esposti nello sviluppo
- Interpretazione d'insieme con attenzione a non aprire a nuove argomentazioni
- Proposte e considerazioni finali

# Responsabilità

- Consapevolezza della natura degli atti e delle scelte compiute e delle conseguenze, morali e giuridiche, nei confronti di sé stessi e degli altri, derivanti da tali atti e scelte.” ( Canevini 2005)
- Response - ability capacità di rispondere

# La responsabilità

Consapevolezza che gli elementi proposti verranno utilizzati da altri e trasformati in decisioni, significa sentire:

- potere di influenzare le decisioni di chi istituzionalmente le deve assumere;
- potere di modificare indirettamente le vite delle famiglie e dei minori che incontriamo.

Consapevolezza di rappresentare la professione

- Parliamo di responsabilità di ruolo

# Responsabilità si traduce in

- Uso consapevole di termini (chiari, significativi, adeguati a chi legge).
- Chiarezza, trasparenza, nella proposta di lettura delle informazioni e delle notizie .
- Connessioni chiare tra elementi evidenziati e linea propositiva che si sostiene.
- Impegno formativo e di allenamento

# Tra riservatezza e disponibilità delle informazioni

Il codice deontologico e l'operatività

# Capo I

## *Diritti degli utenti e dei clienti*

13. L'assistente sociale, nel rispetto della normativa vigente e nell'ambito della propria attività professionale, **deve agevolare gli utenti ed i clienti, o i loro legali rappresentanti, nell'accesso alla documentazione che li riguarda**, avendo cura che vengano protette le informazioni di terzi contenute nella stessa e quelle che potrebbero essere di danno agli stessi utenti o clienti.



# Di quale documentazione si tratta?

- Atti amministrativi
- Documentazione professionale ovvero:
- Griglie per analisi situazione,
- Contratto collaborativo,
- Progetto di aiuto individualizzato,
- Relazioni e comunicazioni a servizi esterni

“ Le difficoltà emergono ogniqualvolta si documentano punti di vista o azioni professionali dell'assistente sociale non comunicati agli utenti....” (S. Filippini)

## Capo III

### *Riservatezza e segreto professionale*

- 23. La riservatezza ed il segreto professionale costituiscono diritto primario dell'utente e del cliente e dovere dell'assistente sociale, **nei limiti della normativa vigente.**
- 24. La natura fiduciaria della relazione con utenti o clienti obbliga l'assistente sociale a trattare con riservatezza le informazioni e i dati riguardanti gli stessi, per il cui uso o trasmissione, nel loro esclusivo interesse, deve ricevere l'esplicito consenso degli interessati, o dei loro legali rappresentanti, ad eccezione dei casi previsti dalla legge.

# Riservatezza e segreto professionale

- La riservatezza è un diritto di cittadinanza sancito dalla Costituzione regolamentato da leggi,
- Il segreto professionale riguarda professionisti che acquisiscono informazioni in contesti particolari,
- Segreto d'ufficio , divieto imposto al dipendente pubblico, di trasmettere a chi non ne abbia diritto informazioni riguardanti provvedimenti, in corso o conclusi, notizie di cui sia venuta a conoscenza nell'espletamento dei compiti istituzionali

# Articolo 28

L'assistente sociale ha l'obbligo del segreto professionale su quanto ha conosciuto per ragione della sua professione esercitata sia in regime di lavoro dipendente, pubblico o privato, sia in regime di lavoro autonomo libero professionale, e di non rivelarlo, salvo che per gli obblighi di legge e nei seguenti casi:

- rischio di grave danno allo stesso utente o cliente o a terzi, in particolare minori, incapaci o persone impediti a causa delle condizioni fisiche, psichiche o ambientali;
- richiesta scritta e motivata dei legali rappresentanti del minore o dell'incapace nell'esclusivo interesse degli stessi;
- autorizzazione dell'interessato o degli interessati o dei loro legali rappresentanti resi edotti delle conseguenze della rivelazione;
- rischio grave per l'incolumità dell'assistente sociale.

## Capo III

### *Riservatezza e segreto professionale*

30. L'assistente sociale nel rapporto con enti, colleghi ed altri professionisti fornisce unicamente dati e informazioni **strettamente attinenti e indispensabili** alla definizione dell'intervento.

## Responsabilità di selezionare le informazioni

- Avere chiari gli obiettivi nell'interesse dell'utente,
- sulla base degli obiettivi scegliere le informazioni utili,
- interrogarsi e riflettere sui criteri che aiutano scegliere

# La ricerca di un equilibrio

- Avere consapevolezza del proprio ruolo, dei confini e dell'equilibrio tra i diversi concetti;
- costruire uno spazio relazionale protetto e protettivo per me e per l'altro esplicitando diritti e doveri miei e del cittadino;
- interrogarsi sul significato della domanda  
"Se le dico una cosa, lei non la dirà a nessuno?"

# Bibliografia

- Bianchi Filippini “ Le responsabilità professionali dell’assistente sociale” Carocci
- E. Borgna «Responsabilità e speranza» Einaudi 2015
- E. Borgna «Parlarsi» Einaudi 2015
- G. Carofiglio « La manomissione delle parole» Garzanti
- L. Onofrio” La comunicazione scritta come modalità relazionale”
- P.Taccani “ La scrittura come processo” e “ La scrittura argomentativa nella relazione psicosociale” in AA.VV. “ la comunicazione scritta tra Servizi Sociali e Autorità Giudiziaria” Carocci 2004

Codice deontologico dell’assistente sociale