

SUPERVISIONE PER OPERATORI SERVIZIO SOCIALE TERRITORIALE

PRESENTAZIONE ED OBIETTIVI

I servizi, e in particolar modo le assistenti sociali, si confrontano con una popolazione di utenti molto differenziata e complessa, in una condizione di front-office impegnativo, ancor più nelle situazioni, non infrequenti, del tutto sconosciute. L'attuale crisi economica ha aumentato in modo esponenziale la domanda al servizio che, spesso, non ha la possibilità di trovare risposta ai bisogni espressi.

Gli operatori, nonostante l'impegno organizzativo prestato, fronteggiano richieste di utenti che possono farsi pressanti e rivendicative: allo stress da routine si associa quindi anche la percezione di inadeguatezza, nonostante l'evidenza che le risposte non dipendano dalla loro volontà.

Il confronto quotidiano con situazioni anche dolorose, nello spazio temporale a volte di un solo incontro, genera risonanze emotive che hanno ricadute in ciascuno, nel gruppo di lavoro e più in generale sull'intera organizzazione.

Anche se il confronto con alcuni utenti è connotato dalla brevità dell'incontro, è frequente che sorgano elementi conflittuali che segnano inevitabilmente la relazione intersoggettiva.

Inoltre, si pone all'operatore un problema di "senso" nella direzione di una colpa o comunque di una perplessità sul proprio operato e, più in generale, sulla credibilità del servizio offerto.

La supervisione, intesa come strumento di lavoro, si presta a favorire una riflessione sia in merito alla relazione instaurata con l'utente, sia sugli effetti connessi agli interventi messi in atto, sia sugli aspetti metodologici di cui tener conto ed è finalizzata a progettare e valutare un intervento.

Nell'attuale contesto storico è infatti opportuno ripensare anche al possibile ruolo dell'assistente sociale perché non resti compresso tra una domanda inesaudibile (che non può tuttavia essere ignorata) e un'ambizione onnipotente di risposta. La prospettiva del lavoro di Comunità, del lavoro con i gruppi, della valorizzazione delle risorse del territorio, della progettazione partecipata e della corresponsabilità sembra essere l'unica praticabile e diverse esperienze confermano la potenzialità di questa strategia.

METODOLOGIA DIDATTICA

Il percorso proposto si caratterizza per fornire, a partire dall'esame delle situazioni concrete presentate dagli operatori, l'occasione di uno scambio tra professionisti, sulle strategie, le esperienze e le ragioni di ciascuno, il supervisore potrà offrire spunti teorici e metodologici propri dello specifico contesto. Gli operatori a turno potranno proporre situazioni emblematiche e discutere e confrontarsi sulle possibili strategie e le buone prassi praticate.