

L'indagine socio-familiare

L'INDAGINE



Il servizio sociale è fortemente legato ai bisogni della società, soprattutto con le trasformazioni dei bisogni e delle risposte che si riferiscono alla società.

L'indagine presenta anche dei codici comunicativi specifici (come per esempio la differenza tra la famiglia di origine e la famiglia di appartenenza).

Anche lo stile con cui si scrive, l'oggettività, come si tengono i documenti e come ci si comporta durante un colloquio -> fanno parte tutti di codici comunicativi.

Infatti attraverso le parole e l'uso che ne facciamo si profilano diversi significati e possono avere diverse risoluzioni.

Infatti il linguaggio dell'Assistente Sociale non può basarsi su "ho sentito dire, mi pare, credo.." Ma al contrario deve presentare un linguaggio sicuro e chiaro, soprattutto all'intento delle relazioni scritte.

La professione dell'Assistente sociale presenta diversi aspetti:

- 1) L'abilità superiore -> Creiamo percorsi attingendo ad altri saperi e mettendoli insieme, la nostra forza sta nella sintesi, tecniche e modelli di riferimento teorici che ci orientano.
- 2) Autorità professionale -> identità, importanza e legame con la comunità.
- 3) Sanzione della comunità -> riconoscimento ed autonomia, in virtù della comunità si avvale di un controllo e di sanzioni in caso di mancato rispetto.
- 4) Un codice di regole etiche -> codice deontologico che presenta anche delle sanzioni, e favorisce un comportamento etico.
- 5) L'appartenenza ad associazioni di categoria.

La relazione professionale è basata sull'aiuto e sul controllo -> Noi non lavoriamo per le persone ma CON le persone. Esempio: il ministero della giustizia o il magistrato può chiedere ad un AS di controllare un ambito minorile (potestà di controllo) o un serbatoio tossico dipendenti -> equipe multidisciplinare.

L'indagine è il processo principale dell'assistente sociale ed attraverso l'indagine ci giochiamo tutta la parte del nostro lavoro.



Il servizio sociale non sono i servizi sociali. L'assistente sociale è il professionista che lavora all'interno di servizi, mentre l'assistenza sociale è una risposta

Esiste anche un processo tecnico -> Viene gestito insieme all'utente facendo riferimento al suo ambiente.

E' circolare in quanto è in continua ridefinizione, valutazione ed è ancorato al territorio dove la persona è domiciliata.

Residenza -> paga l'ente di residenza

Domicilio -> luogo di riferimento in quanto ci sono gli interessi principali della persona

Dal Pra Ponticelli-> Dice che il processo è circolare e che ci sono avanzamenti e ritorni, il processo può essere anche faticoso (per l'operatore) e frustrante (per l'utente).

Nel processo è necessario non avere cornici ed agire in assenza di giudizio e di pregiudizio!

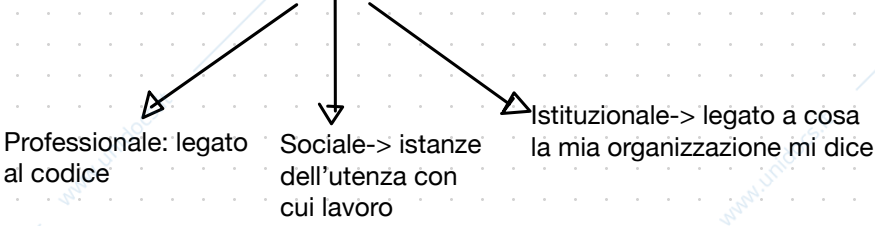
Dobbiamo conoscerci bene e sapere contro cosa dobbiamo resistere e dobbiamo lavorarci-> imparare a lavorare sui nostri limiti.

↳ Come professionisti dobbiamo valutare e deve essere orientata alla costruzione di soluzioni.

NB-> Usare l'emoatia alla giusta distanza professionale.

L'Indagine ha un modello che procede per fasi tutte uguali ed in tutte le dimensioni-> Cambia a seconda dell'ufficio/organizzazione in corrispondenza degli obiettivi che sono posti e che mi pongo: devo sempre tener conto: 1) DOVE SONO 2) MISSIONI E VISIONI E UTENZA CHE TRATTO.

Durante l'indagine devo sempre tener conto dei 3 mandati professionali:



L'Assistente Sociale deve essere perfettamente in equilibrio tra i 3 mandati!

Il servizio sociale si muove su due aspetti fondamentali:

Ottica trifocale: persona e ambiente immerse in un territorio(che ha un riferimento) e organizzazione stessa(compreso l'AS)

Ottica bifocale: tenere al centro del nostro intervento la persona in un ottica sistematica il suo ambiente (famiglia e relazioni primarie) -> UTENTE E AMBIENTE

Queste due ottiche sono proposte sulla base del modello che si attiva nell'intervento del servizio sociale -> non sono due cose staccate e possono coesistere ma da un punto di vista.

INVIO-> E' la prima parte dell'indagine su cui ci dobbiamo soffermare per capire molto della persona stessa. (abbiamo già delle informazioni di base).

Ogni relazione con l'utente è sempre diversa. Le relazioni devono essere sempre di tipo professionale! Mai superare il confine.

Le cornici implicite ci possono in qualche modo "condizionare"-> Abbiamo una responsabilità grandissima in base all'immagine che diamo a qualcuno, dobbiamo scrivere solo cose oggettive e fatti verificati!

Babbo Natale è da sempre descritto come un signore anziano, dalla barba e capelli lunghi bianchi che porta regali, vestito di rosso e un pò rotondetto, molto buono. Secondo questa descrizione è una persona buona, ma se venisse descritto come un anziano che si reca a casa di bambini a ora tarda con dei regali in cambio di.. l'immagine si trasformerebbe in pedofilia.



Invio si basa->



E' la prima fase Per capire come si è recato da noi la persona

- 1) Modalità di contatto= vedere come la persona arriva a noi.
- 2) Segnalazione interna= diverso servizio, stesso ente.
- 3) Segnalazione esterna= scuola, altri servizi.
- 4) Iniziativa utente= Molto importante, la persona si reca autonomamente.
- 5) Mandato autorità giudiziaria= In questo caso le persone ci vedono come una minaccia e non hanno voglia di venire da noi in quanto è un obbligo, il rapporto iniziale sarà più difficile.

Queste prime "fasi" mi danno già delle informazioni fondamentali sulla persona con cui andrò a lavorare-> 1) Obiettivi del colloquio
2) Modalità colloquio.

E' uno strumento del servizio sociale di primaria importanza.

2 Fase-> **il 1 colloquio**

Il 1 colloquio è il più importante in quanto acquisiamo le caratteristiche più specifiche.

- 1) Raccogliere la domanda= (espresa, latente, diretta, indiretta etc.) Dietro la domanda bisogna capire quale è il reale bisogno o disagio. Bisogna analizzare la domanda e capire se sono in grado di rispondere alla domanda.
- 2) Raccolta di informazioni= Situazione personale e familiare. Vengano raccolti i dati Anamnestici

Sono-> nome, cognome, luogo data di nascita e di morte, residenza domicilio, telefono email. Sono i dati sensibili legati al sistema della privacy-> si deve garantire la riservatezza, si trovano all'interno del fascicolo.

Dopo che ho accolto le informazioni necessarie , inizio a chiedere informazioni sulla sua vita-> ottica bifocale: nucleo familiare, appartenenza, lavoro, hobby.

Tutto ciò deve afferire in modo professionale, non deve essere un elenco della spesa.

E' molto importante adattarsi al modo di comunicare dell'altro-> creando un rapporto fiduciario.

Nel primo colloquio si ha l'assertività-> E' uno stile capace di mettere al centro la persona mantenendo il giusto distacco per valutare la prima ipotesi.

3) Ipotesi sulla situazione= E' necessario perché spesso la domanda non corrisponde al vero bisogno .

4) Relazione= Nel primo colloquio di crea fiducia, ci deve essere un'ascolto attento anche con l'atteggiamento non verbale, bisogna essere centrati sulla persona.

5)Diario= Nel fascicolo dobbiamo inserire un sotto fascicolo-> Diario= è una sorta di memoriale che va registrato ad ogni singolo intervento. E' una specie di memoria professionale e può avere uno stile un po informale-> può essere assunto come testimonianza agli atti , infatti si informale ma sempre definito, veritiero e preciso.

Relazione di fiducia ed empatia:

- ascolto attento
- linguaggio non verbale sempre coerente
- atteggiamento di disponibilità
- non giudico

5 assiomi della comunicazione umana:

DOMANDA DI ESAME!

1) Impossibile non comunicare: si comunica anche tramite il silenzio o i gesti, con la comunicazione non verbale che si riferisce al corpo.

2) In ogni comunicazione si trova una metacomunicazione: regola i rapporti tra chi sta comunicando, è il messaggio che passa oltre le parole, è la discrepanza tra ciò che dico e ciò che penso.

3) La variazione dei flussi comunicativi all'interno di una comunicazione sono regolate dalla punteggiatura utilizzata dai soggetti che comunicano.

4) Comunicazioni analogiche o digitali.

5) Le comunicazioni possono essere -> - Simmetriche: stesso livello e stessa dimensione paritaria, esempio nelle relazioni familiari o di amicizia.
- Complementari: Relazione sfalsata, è la comunicazione dell'Assistente sociale, una persona è posta sul piano superiore in confronto all'altra, in un piano professionale.

Watzlawick analizza i gesti-> Parla di "doppi legami" osserva come le parole devano avere un non verbale coerente-> per esempio se il padre picchia il figlio e poi dice che gli vuole bene è un messaggio distorto

LA COMUNICAZIONE EFFICACE.

E' importante sentirsi ed essere compresi dall'altra persona durante un colloquio , spesso l'altra persona seleziona le informazioni che noi vogliamo darle -> "selettiva"

E' una cornice implicita

Per esempio percepiamo ciò che vogliamo sentire e che ci è più comune

E' importante un linguaggio corretto ed adeguato alla comprensione dell'utente e una comunicazione non verbale per mettere a suo agio la persona.

Per esempio se devo comunicare alla madre l'allontanamento del figlio deciso dal giudice devo aver un atteggiamento autoritario , anche se non sono d'accordo con quella decisione.

Ogni messaggio che trasmetto avrà un feedback da parte dell'utente ->

A volte può essere inaspettato con una reazione violenta e aggressiva, infatti dobbiamo porre i limiti e i vincoli per evitare questo tipo di Feedback, non deve mai essere un piano simmetrico

I feedback saranno sempre circolari-> la comunicazione stessa è circolare.

Le cornici -> giudizi/ esperienze/ azioni caratterizzano la nostra identità.

Sono meccanismi semantici con il quale noi rappresentiamo la realtà

Non tutte le informazioni che ci arrivano sono modificabili né tutte uguali-> le cornici filtrano e ci fanno rispondere con reazioni che abbiamo nel nostro vissuto, in fatti è fondamentale sapersi conoscere.

Interpretata attraverso le solite "lenti" sulla base delle nostre esperienze soggettive

E' importante conoscere l'utente per diagnosticare i registri di comunicazione.

Rispettare i principi-> Dal Pra Ponticelli afferma che bisogna raccogliere solo le informazioni che ci servono in relazione alla domanda o al bisogno posta dall'utente-> Non bisogna essere curiosi o avere un atteggiamento di indagine.

- 1) Le informazioni devono essere pertinenti alla situazione.
- 2) Seguire le tempistiche dell'utente.
- 3) Avere informazioni attuali che rispondono alla situazione contestualizzata.
- 4) Non raccogliere informazioni da altri, vicini, familiari etc, senza il permesso o l'avvertimento diretto all'utente.
- 5) Raccogliere documentazione tramite documenti

Le informazioni devono essere pertinenti ma non per questo limitate!.

Esempio Prof-> **Giulia è una signora anziana vedova che vive da sola insieme a 25 gatti. Il suo unico nipote va a trovarla tutte le settimane e si accorge che la zia non riesce più a gestire i suoi gatti e la sua igiene personale. Decide di segnalare il problema all'Assistente sociale del comune, che la zia vive in uno stato di trascuratezza con cattivo odore e disordine.**

1 STRUMENTO L'OSSERVAZIONE-> Il nipote ci comunica la sua preoccupazione, ma in questa comunicazione troviamo anche un meta-messaggio

2 PRIMO COLLOQUIO CON IL NIPOTE->

- Chiediamo i dati anamnestici di Giulia
- Chiediamo se la casa in cui si trova Giulia è di proprietà, è importante anche per capire la situazione economica.
- Chiediamo da quanto tempo Giulia è vedova.
- Chiediamo se ha relazioni con altri familiari.
- Chiediamo se è stata seguita da altri servizi.
- Chiediamo ogni quanto il nipote va a trovarla, quanto tempo passa con lei e che giorno della settimana si reca da lei solitamente.
- Chiediamo quale è il suo livello di preoccupazione verso la zia.

La domanda del nipote è di far prendere in carico sua zia dagli Assistenti sociali.

Ipotesi di intervento con il nipote-> Devo dire al nipote quali sono le mie intenzioni.

Il nipote avvisa la zia che si recheranno gli Assistenti Sociali a casa sua, lei decide di pulire tutta la casa e di mettere fuori i gatti. All'arrivo degli Assistenti Sociali la casa non ha l'aspetto che era stato descritto dal nipote.

NB-> Per le visite a domicilio bisogna avvertire sempre, tranne in gravi casi.

La domanda ed il bisogno non sempre coincidono-> Per esempio il nipote richiede un domiciliare per aiutare la zia, ma magari il bisogno che ha la zia è diverso.

La lettura di domanda e di bisogno fa parte di una realtà complessa e la lettura è sempre parziale e viziata.

Il bisogno si definisce in base a molti fattori-> fattori biologici, economici, sociali, psicologici etc.

I bisogni->Non sempre l'utente è consapevole del reale bisogno e potrebbe essere un " falso bisogno"

Se ci accorgiamo che la persona sta richiedendo un falso bisogno dobbiamo accompagnarla in un percorso di consapevolezza per arrivare al vero bisogno che ha la persona . Tutto ciò instaurando sempre di più un rapporto di fiducia senza avere giudizi!.

Bisogni veri e bisogni falsi:

Il bisogno vero-> non è mai riconoscibile perché mai potremmo metterci nei panni dell'altro.

Approfondimento di falso bisogno-> Persona che richiede un contributo economico, ma invece la sua è una denuncia di solitudine perché il suo Isee dimostra altro.

I bisogni devono essere: 1) Sostenibili-> Bisogni dove l'assistente sociale può trovare una risposta
2) Possono essere percepiti come. Mancanza-> Gli aiuti non devono solo tappare i vuoti ma aiutare a costruire!

Esempio-> gli aiuti economici servono per coprire un momento di difficoltà. Il reddito di cittadinanza non è all'infinito serve per aiutare in quel momento la persona economicamente e nel frattempo a cercare un lavoro per la persona.

Esempio falso bisogno: l'esigenza di un figlio-> falso perché la legge concepisce il bisogno dell'unione e ma non il bisogno genitoriale in quanto la centralità è al minore. È un bisogno più per trovare un nuovo equilibrio nella coppia e di conseguenza non è un vero bisogno.

Condizione o stato del soggetto-> Esempio slide. (30)

Lucia-> E' un'avvocato che è gli è stato sfregiato il viso con dell'acido dall'amante.

E' un aspetto simbolico dell'identità che viene mantenuto per tutta la vita con condizione di sofferenza. Questa è stata un'azione premeditata!

Si tratta di un volto che stato rovinato per l'eternità con scopo premeditato.

Infatti è un caso sia sociale che sanitario.

Sociale-> per ritornare a lavorare/ amare, per ritrovare la stabilità di vita precedente

Sanitario-> in quanto ha bisogno di sostegno da una équipe composta per esempio da assistenti sociali, medici, psicologi etc.

Il messaggio criminologico del gesto effettuato dall'amante-> Non voglio che più nessuno ti guardi se non posso averti io non può averti nessuno.

Punto di vista dell'Assistente sociale: 1) Caso sanitario
2) Avrà bisogno di sostegno economico/ aiuto domiciliare/ e riprendere i contatti con la dimensione lavorativa -> Equipe multidisciplinare.

Integrazione socio-sanitaria-> Il benessere (capacità di partecipare alla vita normale-> DPC S.Valentino) si raggiunge solo con l'integrazione sia sanitaria che sociale.
Il bisogno è diverso dalla domanda, capire i bisogni in quanto non sempre le persone sono in grado di domandare aiuto o capire i propri bisogni

La domanda -> deve essere sempre riformata, chiarita e contestualizzata:
"Quindi lei mi sta chiedendo di.."

In questo modo, tramite la riformulazione utilizzo un modo molto attento di rimettere al centro la domanda dell'utente per comprenderla al 100%
Ed in più abbatto incomprensioni varie.

La domanda può essere:

- Diretta o indiretta
- Spontanea o costretta
- Individuale o collettiva
- Espresa o latente.

Il disagio-> E' la percezione di uno stato di malessere, discrepanza tra ciò che vorrei e ciò che ho.
Tolleranza del soggetto al disagio-> Chi vive in situazioni di grave povertà e trascuratezza da un peso diverso alla propria condizione.

Emergenza-> può essere procurata da un cambiamento della persona.

Dietro alla domanda ci sono sempre dei significati-> Devo tornare indietro per capire come sono arrivata a quello punto tramite un approccio biografico.

La risposta



Il peggior difetto di un Assistente Sociale è avere tante risposte e farsi poche domande.

Non ci deve essere l'ansia e la fretta di dare risposta ad una domanda.
Bisogna soffermarsi e farsi tante domande per trovare la giusta risposta, anche perché le organizzazioni non hanno infinite risposte da offrire.

Risposte sommarie

E

-> La 328/200 parla delle categorie più fragili con delle priorità.

Catalogate in macro aree

Una buon assistente sociale è quella che costruisce insieme alla persona un progetto che plasmi le risposte dell'organizzazione sulla base della persona.

Assistente sociale deve rendere flessibile e plasmabile sulla persona una risposta standard.

INDAGINE -> (E' un percorso circolare)

- 1) Raccolta dati anamnestici
- 2) Narrazione della storia-> Il tempo non è infinito quindi dobbiamo fare colloqui di qualità, utilizzando un approccio narrativo. E' molto importante il vissuto soggettivo dell'individuo.

Da qui si fanno domande anche specifiche, senza bruciare la narrazione-> si può chiedere di poter prendere appunti o registrare.

- 3) Famiglia di origine e di appartenenza (approccio biografico)
- 4) Lavoro
- 5) Abitazione
- 6) Dimensione sanitaria
- 7) Reti secondarie ed istituzionale già attive

Bisogna vedere la documentazione:

- 1) Isee o ise
- 2) Contratto, affitto, o proprietà
- 3) Documentazione lavorativa
- 4) Documentazione altra
- 5) Carichi pendenti
- 6) Relazione di altri servizi
- 7) Dichiarazione sanitaria-> serve una liberatoria in quanto dato sensibilissimo.

Successivamente bisogna registrare il diario->

- 1) Chi è l'utente?
- 2) Qual'è la sua domanda?
- 3) Qual'è il bisogno espresso?
- 4) Comportamento non verbale
- 5) Contenuti
- 6) Eventuali accordi
- 7) Riflessioni personali ed emotive.

Devo capire se sono necessari altri colloqui.

IL CONTRATTO E' un accordo che si fa con la persona e che deve essere annotato sul diario-> Quando si chiude un processo di indagine bisogna scrivere come siamo rimasti (chi fa cosa, in quanto tempo etc..) -> si devono impegnare sia l'utente che il professionista insieme.

Circa ogni 3 mesi si fa la valutazione-> Importantante ricordarci dove siamo arrivati nel programma di trattamento . Infatti prima di fare il colloquio/visita devo ridere il diario per ottimizzare e mettere la persona al centro.

Raccolta delle informazioni sulla visita domiciliare-> bisogna uscire dalle cornici implicite-> casa disordinata/ villa ordinata

Bisogna avvertire prima di una visita domiciliare ?-> SI SEMPRE (Solo in caso di grave pregiudizio, art 403 posso portare via il minore in caso di urgenza e grave pregiudizio)

Dopo dobbiamo osservare e capire dagli elementi come per esempio chiedere di fare un giro della casa.

Non si guarda solamente l'ordine ma anche la struttura: la grandezza in base a quante persone abitano-> lo spazio personale di ogni abitante,
- Salubrità ambiente etc

La visita domiciliare è uno strumento-> si parte dove è, come è, affido etc, lontananza dal centro.

Posso lavorare insieme a un'equipe interna o esterna-> tutte e due devono mantenere il segreto professionale.

EQUIPE-> MONOPROFESSIONALE
-> MULTIPROFESSIONALE

La visita domiciliare è un vero e proprio strumento del servizio sociale-> strumento complesso e imprescindibile : è una percezione profonda e reale della situazione della persona:

Esempio-> accumulare-> gli anziani lo fanno in base ai ricordi, gli psichiatrici per unincapacità di soddisfarli.

PRIMA VALUTAZIONE-> Bisogna utilizzare il diario.

Analisi della situazione più oggettiva possibile senza avere pregiudizi , bisogna tener conto delle nostre cornici implicite per non farci influenzare.

-> Costruire **ipotesi** dell'intervento -> oggettiva.

Scrivo la valutazione nel diario, tenendo conto del bisogno della persona e senza ambiguità. Successivamente devo riportare tutto all'utente tramite la fase detta -> RESTITUZIONE= E' una fase importante perché devo trovare uno spazio di tempo dove costruire un percorso su basi condivise-> "accompagnandolo".

Restituisco ciò che ho valutato, e uso una forma ASSERTIVA senza giudicare-> ed inizio a conferire insieme a lui.

Devo portare all'autogestione e alla consapevolezza la persona.

In alcuni casi se non si riesce a soddisfare le aspettative della persona possono esserci reazioni di rabbia-> queste vanno sapute gestite, dobbiamo saper leggere i segnali per prevenire e far gestire la rabbia: Alzare la voce, prossimità eccessiva, camminata frenetica.

RELAZIONE-> E' un atto pubblico .

Tutto ciò che viene scritto sulla relazione non può essere data direttamente all'utente ma ci deve essere una richiesta diretta da parte: o dell'organizzazione o dall'utente stesso.

Procedura di accesso agli atti: - Scrittura
- Presentazione diretta all'organizzazione.

Dopo che l'organizzazione valuta e inserisce la richiesta in un registro di accesso agli atti.

Quando la relazione viene spedita al tribunale, l'avvocato fa accesso agli atti della persona->

Relazione pubblica.

La relazione deve contenere tutte le fasi del processo

VEDI SLIDE
QUA.

-> Posso citare anche relazioni di altre persone: " Come relazionato dal medico dottor Rossi si riferisce che bla bla bla".

Lo stile deve essere narrativo con una scrittura professionale, oggettivo senza errori di grammatica. (Capitolo 3 narrazione).

Contenuti -> 1) La domanda
2) Il bisogno

3) Cosa è stato fatto in termini di: -Fasi del processo di aiuto
- Risposte immediate= interventi tampone
- Come il soggetto ha gestito il contratto=
Compiti e ruoli.
4) Il progetto individualizzato: -> Chi fa cosa, come perché e in che tempi.

Intestazione->

Attenzione al committente

Utilizzo catta intestata all'ente di appartenenza-> es:

Pisa 22.01.2016

Egr Dott/Gent.m D.ss

Ente di appartenenza

Sede dell'ente / città

Oggetto-> es

Marta Giudici

Nata a Livorno il 26/05/ 1967 (dato amnamnestico)

Residente a pisa in Via Roma 67

Comunicazione urgente.

La storia del soggetto->

Vedi esempio nella slide.

Valutazione-> come è andato il percorso con l'utente e cosa penso io

Cosa penso si possa dare d'altro e cosa ritengo non sia opportuno fare o fattibile per il futuro.