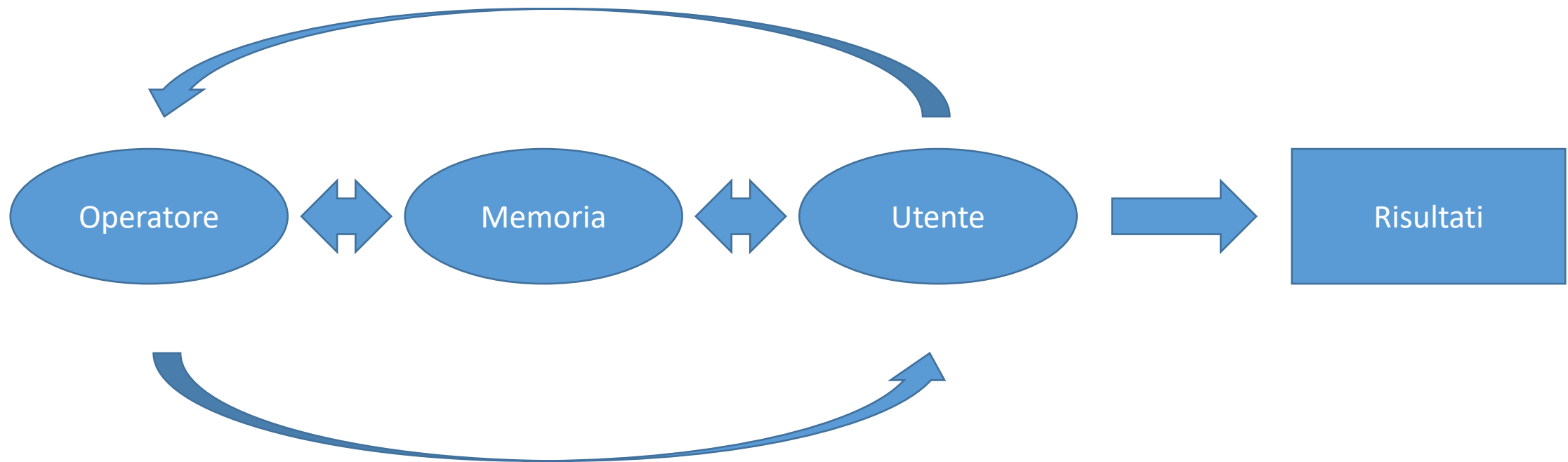


# La relazione d'aiuto

Metodologie Operative

# Il lavoro dell'operatore sociale nella realizzazione dell'intervento

L'attività dell'operatore sociale è un percorso circolare, che va dall'operatore all'utente e dall'utente all'operatore.



# L'intervento viene realizzato tenendo conto delle fasi fondamentali che prevedono:

- **Ascolto** Dare spazio all'utente, ascoltare la sua storia, bisogni e modo di essere
- **Comprensione** Verifica di quanto appreso rispetto a ciò che voleva comunicare l'utente
- **Analisi** Osservazione contesto utente per avere un quadro particolareggiato
- **Valutazione del problema** Analisi informazione finalizzate ad individuare il bisogno utente
- **Progetto d'intervento** Si delinea la fase operativa, tempi di realizzo, risorse, persone, ruoli
- **Accordo** Intervento concordato con l'utente
- **Intervento** Realizzazione di quanto programmato e concordato
- **Valutazione** Analisi del feedback, valutazione obiettivi, indicatori chiari e definiti

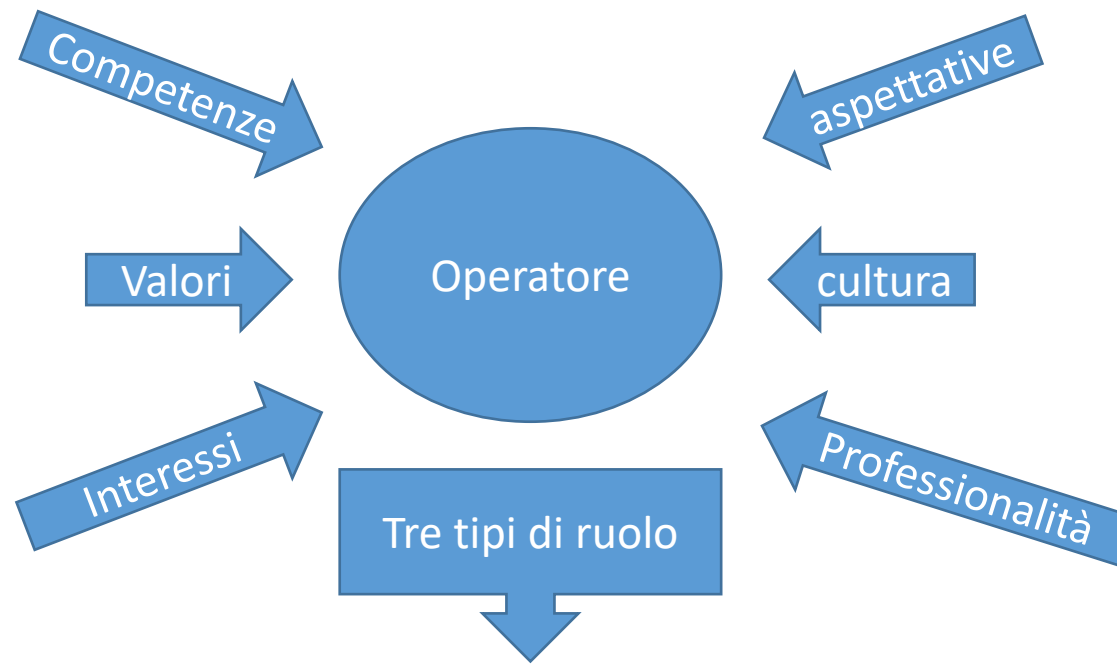
# Il lavoro dell'operatore può essere:

- Lavoro diretto o di fonte, a stretto contatto con l'utente
- Lavoro indiretto o alle spalle, svolto non a contatto con l'utente

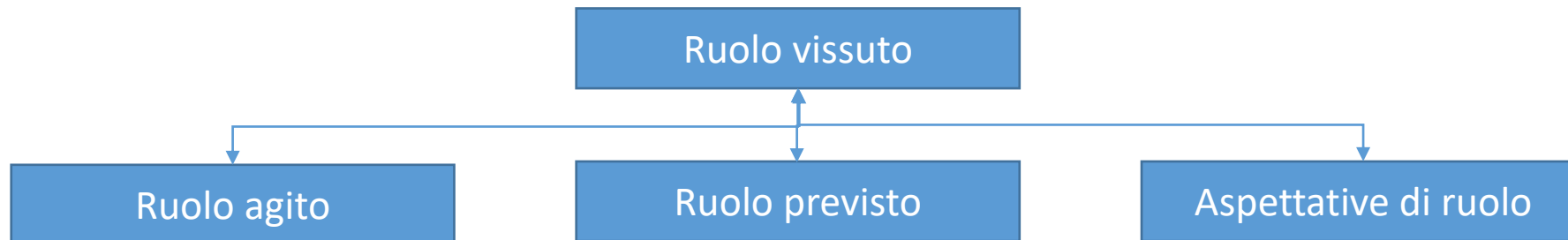


# Organizzazione del lavoro in ambito sociale

- Stabilita dalle persone che lavorano nel servizio
- Costruita dalle persone che la utilizzano, i punti essenziali sono:
  1. Potenziare le energie professionali degli operatori
  2. Regole prodotte da chi lavora all'interno del servizio
  3. Produzione delle regole circolare, non rigida e categorica
  4. Ogni operatore deve organizzare al meglio le proprie energie



1. Ruolo agito, che corrisponde a ciò che l'operatore fa realmente
2. Ruolo previsto, che corrisponde alle norme stabilite dall'organizzazione (contratto, mansionario)
3. Aspettative di ruolo, che corrispondono a ciò che l'operatore vorrebbe fare per sentirsi adeguato, per rispondere all'immagine del proprio ruolo, per soddisfare le proprie ambizioni



# La rete sociale

- Risorsa da conoscere ed interpretare
- Riveste un ruolo importante perché:
  1. È un elemento diagnostico (conoscenza persona e valutazione situazione)
  2. È una risorsa da conoscere (utile per la presa in carico del cliente)
  3. È un ambito operativo che rende possibile l'azione sociale

La rete permette di intervenire nell'ambiente di vita dell'utente

Importante capire  
come possa reagire  
di fronte ad un  
evento stressante

Importante intervenire  
sia sull'ambiente in cui  
vive l'utente che  
sull'utente stesso

Responsabilizzare la  
comunità territoriale  
al processo di presa  
in carico

L'intensità relazionale di una rete può essere:

Specifica

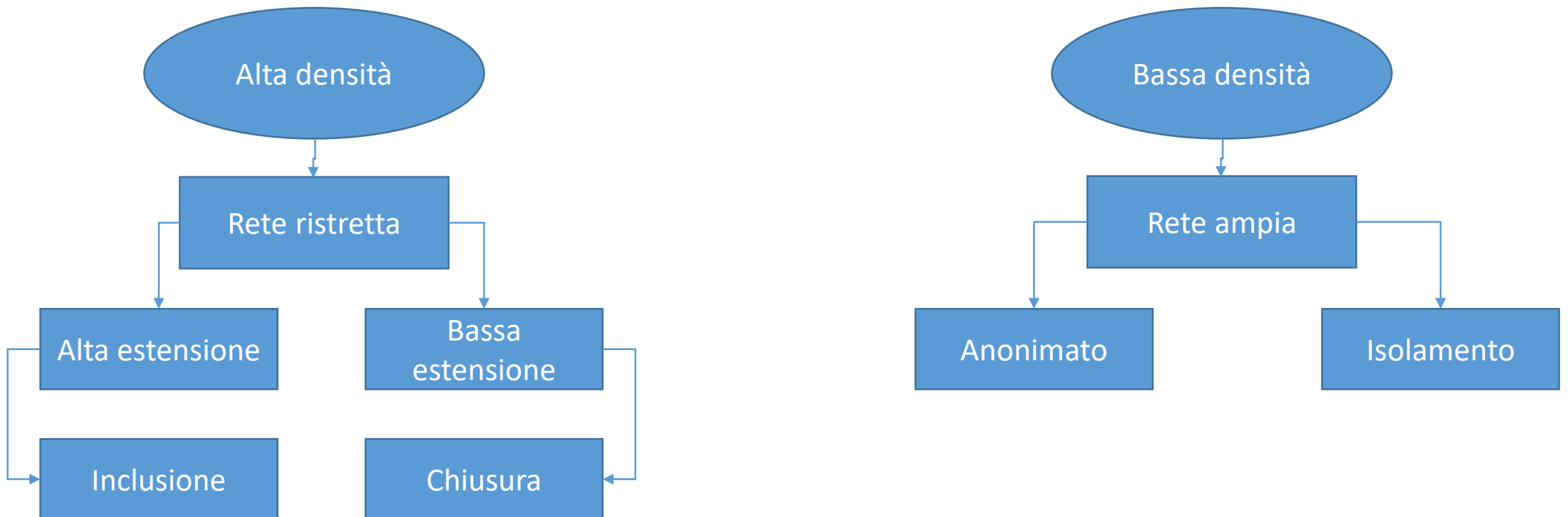
Polivalente

Lo scambio polivalente è più forte perché: è una relazione bilaterale; ha una frequenza maggiore; dura nel tempo; è intensa.

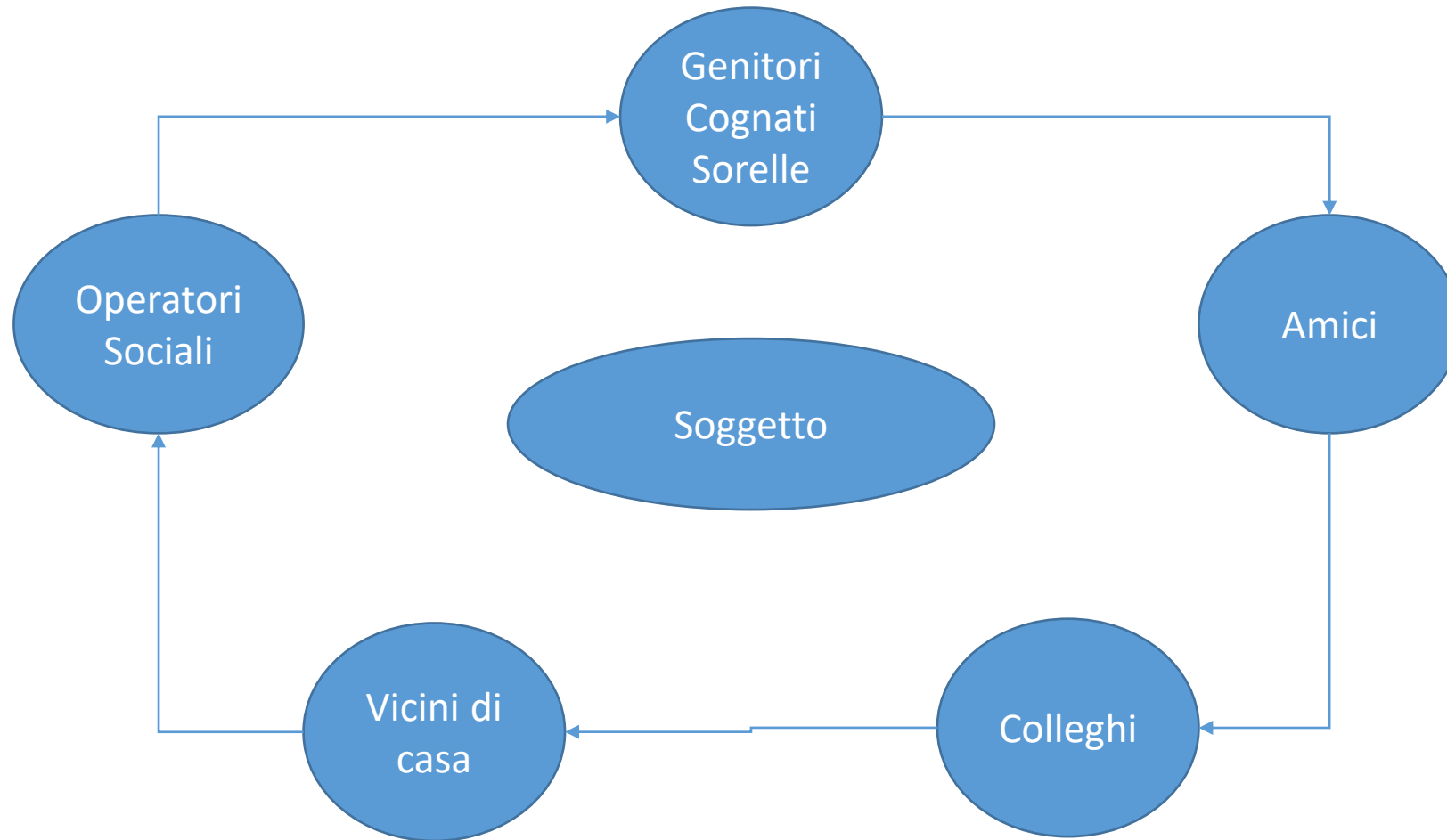


# Le reti a bassa o alta densità

La densità della rete influenza le strategie, esse è collegata al livello di sostegno strumentale ed emozionale disponibile.

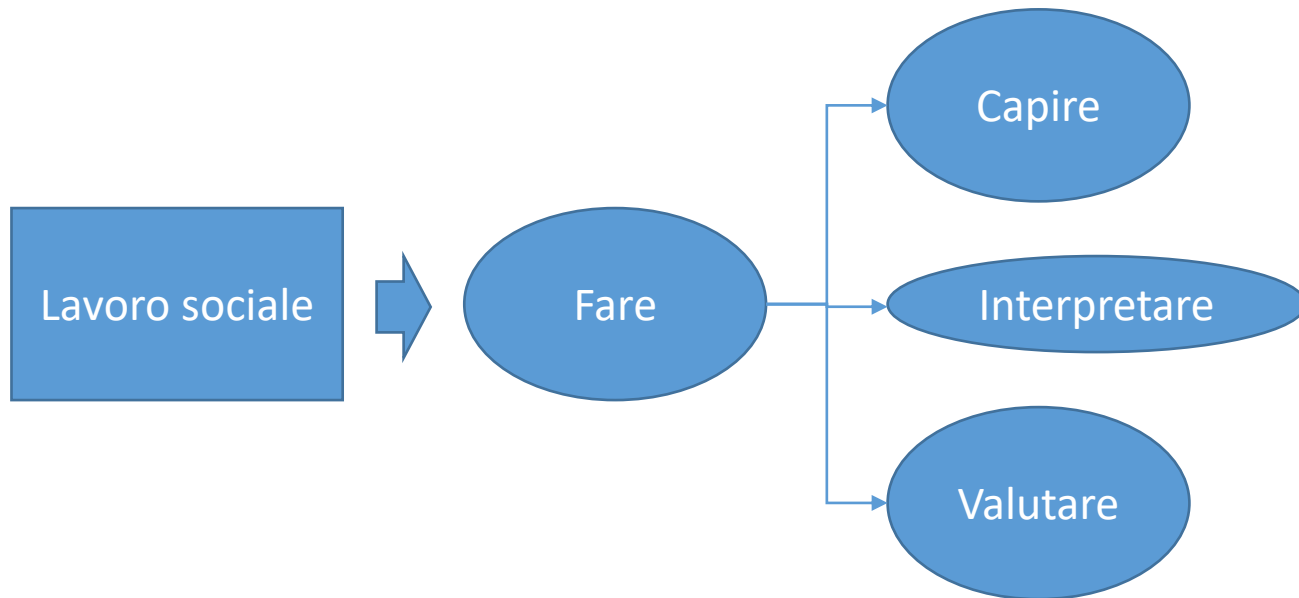


# Esempio di reti che vedono al centro il soggetto coinvolto



# Il sistema informale di sostegno

- Rete di mutuo aiuto (condivisione situazioni problematiche)
- Volontari
- Reti della comunità locale (assistenza)



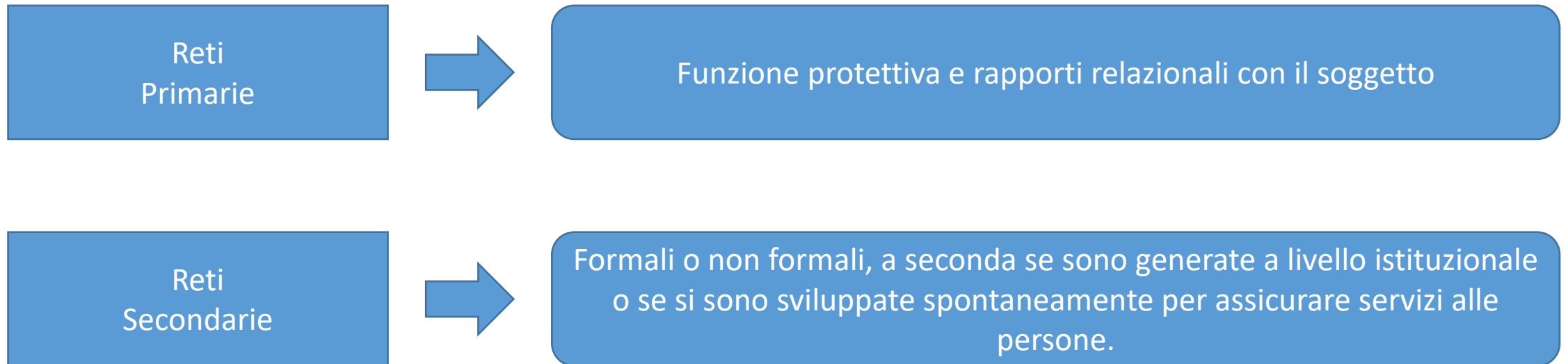
Il grado di efficienza di un servizio può essere ripreso e valorizzato nella giusta misura dall'approccio burocratico, cioè nel controllo rigido del rispetto delle norme e delle regole

# Il lavoro di rete

La rete sociale indica un collegamento tra diversi livelli:

- Insieme di opportunità sociali che possiede una persona o alle quali può fare ricorso
- Insieme di operatori che formano una rete nella quale lo sforzo del singolo si coordina con quello degli altri
- I gruppi più o meno organizzati di volontari
- L'intero sistema dei servizi

# Le reti si distinguono in :

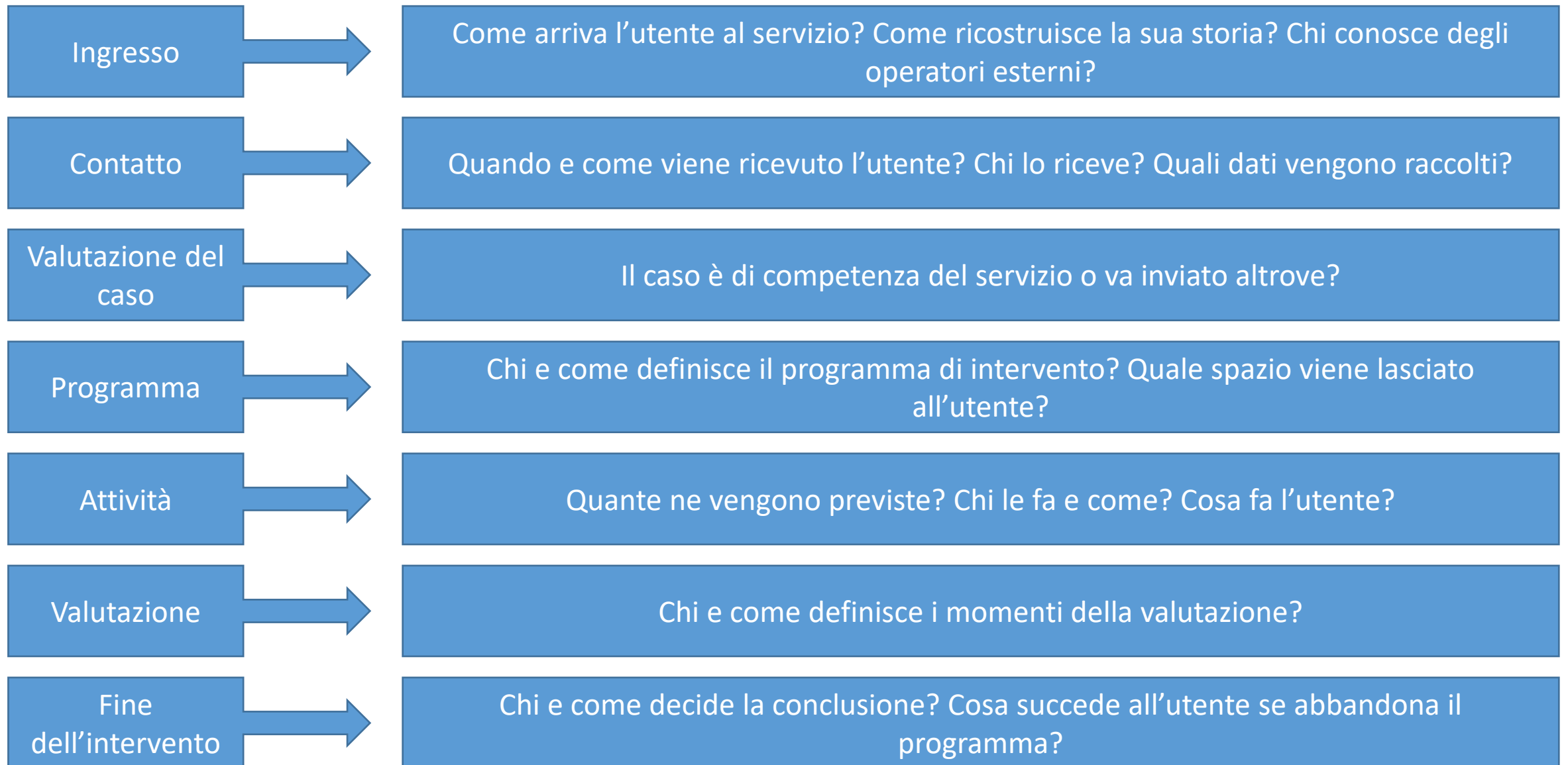


Esistono vari tipi di rete all'interno delle quali il soggetto si trova, pertanto si deve sempre precisare la tipologia di rete a cui si fa riferimento

# L'organizzazione del lavoro in ambito sociale

Il processo di lavoro è una sequenza logico-temporale formata da sette fasi atte a coordinare le varie attività che compongono il programma terapeutico e d'intervento.

1. Fase d'ingresso
2. Fase del contatto
3. Valutazione del caso
4. Programma
5. Attività
6. Valutazione
7. Fine dell'intervento



# Nel lavoro sociale...

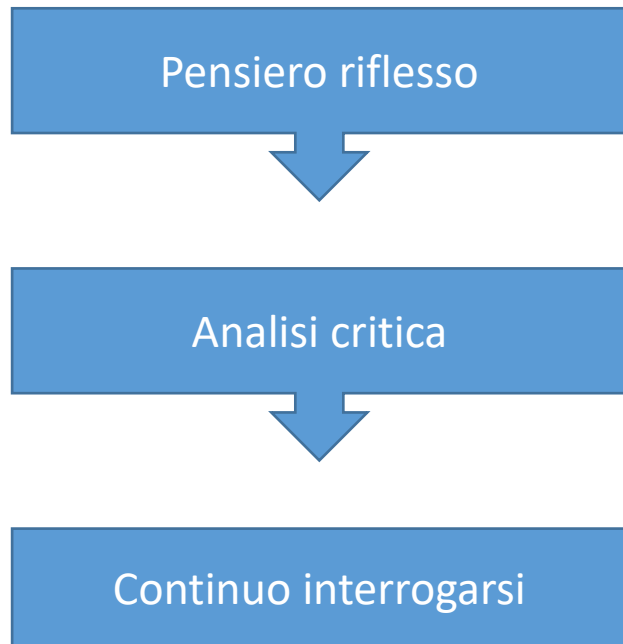
Nella metodologia del lavoro sociale rivestono grande importanza i momenti:

- Della **progettualità**: si decidono e si programmano i 5 punti fondamentali (*che cosa fare, perché farlo, come fare, quando farlo, chi lo fa*)
- Dell'**attuazione**: si interviene direttamente nella realtà
- Della **valutazione**: si giudicano gli effetti dell'azione, si decide se si deve continuare così o se occorre un cambiamento di programma



# La comunicazione in relazione alle azioni

Occorre evitare che l'agire pratico si trasformi in semplice routine priva di ricaduta sull'agire e sul pensare, occorre utilizzare il pensiero riflessivo



# Ansia e paura nemici della comunicazione

esse derivano da:

- Scarsa conoscenza del proprio stato di salute
- Paura del risultato
- Conoscenza limitata della malattia
- Lontananza dal proprio ambiente familiare

# Le principali fonti di ansia e paura sono:

- Essere criticato
- Confrontarsi con espressioni di ira
- Trovarsi al centro dell'attenzione
- Scarsa conoscenza del servizio
- Obiettivo poco chiaro

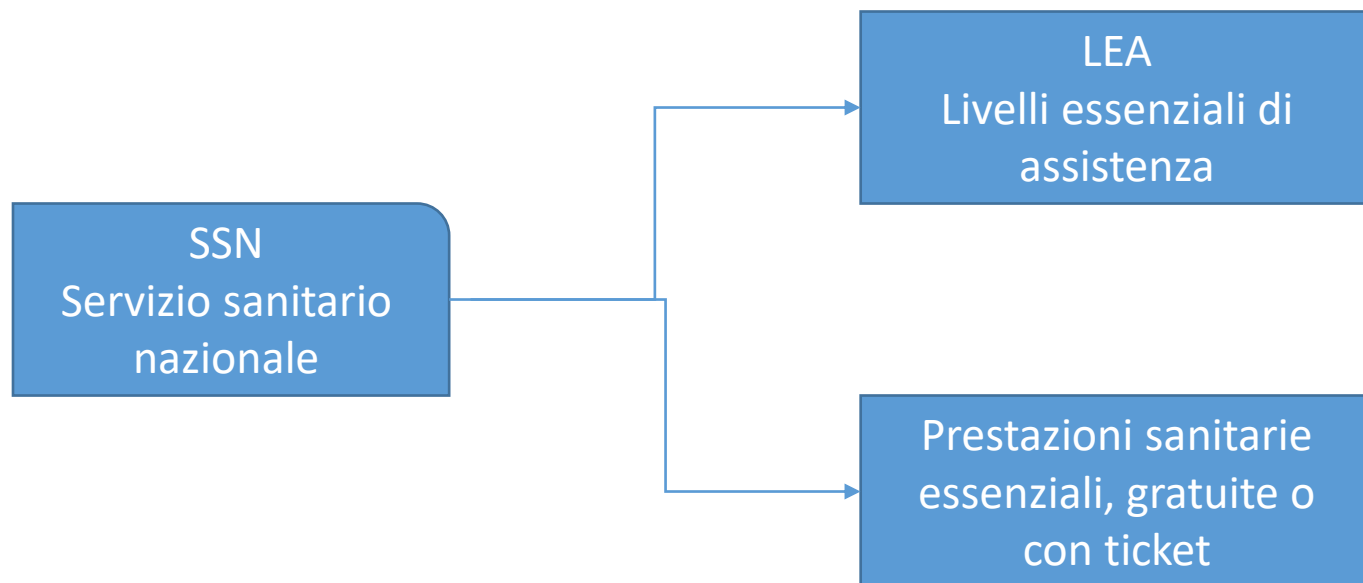
# Meccanismi di difesa

- Aggressività
- Negazione
- Rimozione
- Compensazione
- Proiezione
- Identificazione
- Regressione
- Razionalizzazione
- Fuga

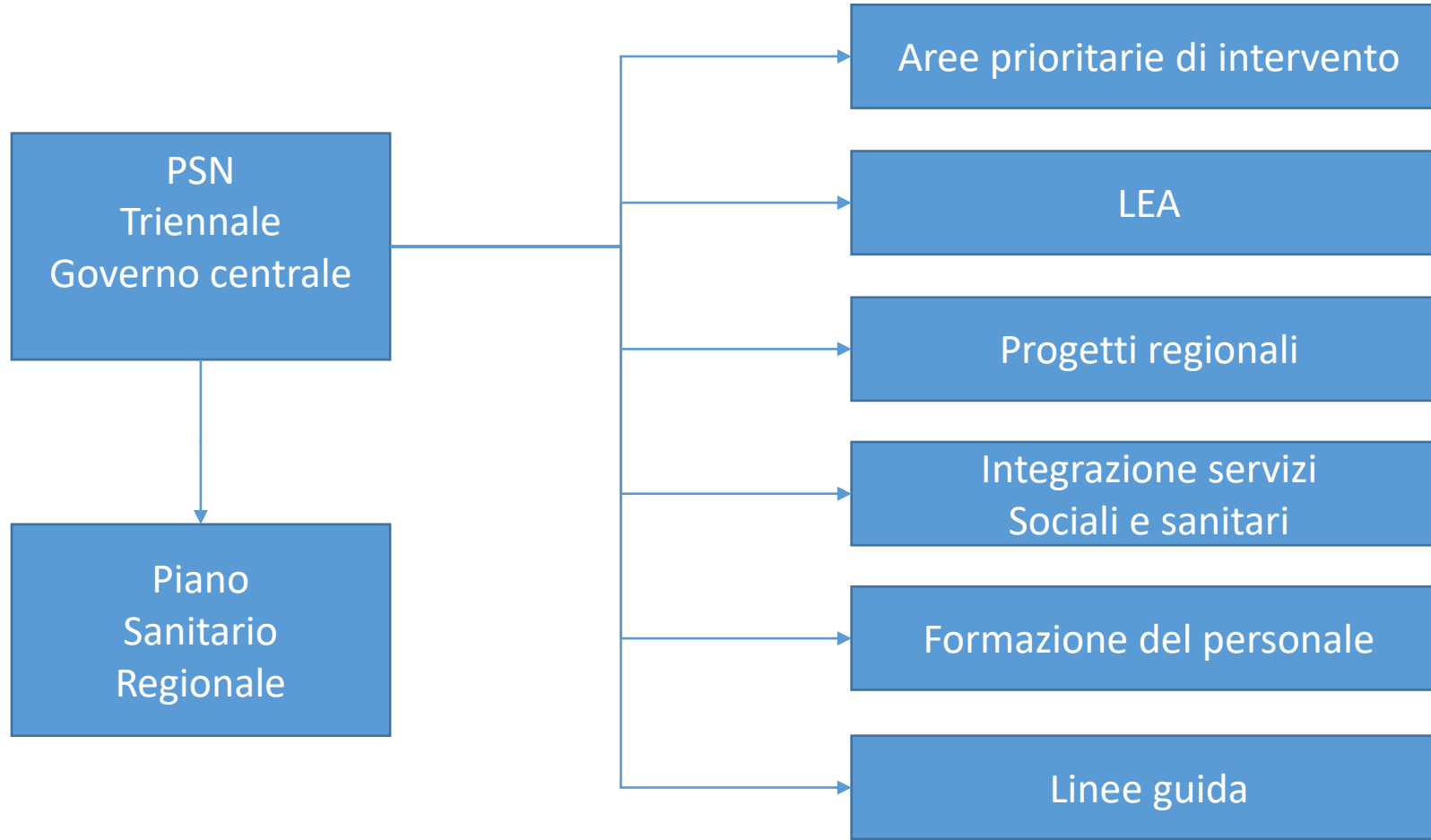
# La salute come diritto fondamentale del cittadino

Salute bene inalienabile

- Legge 833/78
- Decreti legislativi 502/92 e 229/1999



# Piano Sanitario Nazionale



# Competenze regionali

