



**Università degli Studi Guglielmo Marconi**

Facoltà di Scienze Sociali

Corso di Laurea in  
**Scienze del Servizio Sociale**

**Tesi di Laurea**

*Strumenti comunicativo-relazionali  
per l'assistenza sociale  
in ambito socio-sanitario*

Candidato  
*Antonio Musso*

Relatore  
*Prof.ssa  
Simona D'Aversa*

Anno Accademico 2005/2006

# STRUMENTI COMUNICATIVO-RELAZIONALI PER L'ASSISTENZA SOCIALE IN AMBITO SOCIO-SANITARIO

Premessa

## Cap. 1. COMPETENZE COMUNICATIVO-RELAZIONALI NELL'ASSISTENZA SOCIALE

- 1.a) Configurazione giuridica dell'assistente sociale
- 1.b) Le competenze comunicativo-relazionali nell'azione di assistenza sociale
- 1.c) Lo stato dell'assistenza sociale in Italia

## Cap. 2. MODELLI, APPROCCI, METODOLOGIA, STRUMENTI

- 2.a) I. Competenze comunicativo-relazionali in ambito individuale
- 2.b) II. Competenze comunicativo-relazionali in ambito Gruppale
  - A La comunicazione di gruppo
  - B Il T-group
  - C L'approccio olistico
  - D L'approccio centrato sulla persona
  - E Abilità psicosociali
- F.a) La competenza comunicativa
- F.b) La competenza sociale

## Bibliografia

- J. Austin, *How to Do Things with Words*, Oxford, Clarendon Press, 1962.
- U. Eco, *La struttura assente*, Milano, Bompiani, 1968
- R. F. Bales, P. E. Slater, *Role differentiation in small decision making groups*, in T. Parsons- R. F. Bales, *Family socialization and interaction process*, New York, Glencoe, 1955
- W. W. Lambert - W. E. Lambert, *Psicologia Sociale* (tr. it.), Milano, Martello, 1967
- Cfr. Amerio P., Borgogno F., *Introduzione alla psicologia dei gruppi*, Torino, Giappichelli, 1975
- F. Novara, G. Sarchielli, *Fondamenti di psicologia del lavoro*, Bologna, Il mulino, 1996
- R. Jakobson, *Saggi di linguistica generale*, Milano, Feltrinelli, 1963
- N. F. Montecucco, *La comunicazione globale. Principi generali e modelli*, pro manuscripto
- N. F. Montecucco, *Cyber, La Visione Olistica*, Ed. Mediterranee, Roma, 2000
- Enrico Cheli, *Verso un approccio olistico al tema dei conflitti*, pro manuscripto
- M. Di Pietro, *L'educazione razionale emotiva*, dispense in uso Univ. Studi di Padova
- Patterson (1964), in M. L. Pombeni, *Il colloquio di orientamento*, Milano, NIS, 1992
- A. Mucchielli, *La dinamica di gruppo*, Milano, Elle Di Ci, 1983
- Bartolomei, A. L. Passera, *L'assistente sociale*, Roma, Cierre, 2000
- B. Bortoli, *Teoria e storia del servizio sociale*, Roma, La Nuova Italia, 1997
- D. M. Canevini, *Il codice deontologico dell'assistente sociale "in Rassegna di servizio sociale"*, EISS, Roma, 4/1999
- Dal Pra Ponticelli M., *Lineamenti di servizio sociale*, Milano, Angeli, 1985
- Dal Pra Ponticelli M., *Metodologia del servizio sociale. Il processo di aiuto alla persona*, ed. F. Angeli, Milano, 1985
- Passera, A. L., *Il processo di aiuto nel servizio sociale. Presupposti e linee metodologiche*
- C. Rogers, *La terapia centrata sul cliente*, Firenze, Martinelli, 2000

- Watslavick, Beavin Jackson, *Pragmatica della comunicazione umana*, Roma, Astrolabio, 1970
- C. Trentini, *Il gruppo nelle organizzazioni*, Genova, N. E. G., 2004
- Zini, M. T., Miodini, S., *Il gruppo. Uno strumento di intervento nel sociale*, ed. Carocci, Roma, 1999
- Campanini A., "Il ruolo del Servizio Sociale Professionale alla luce della legge di Riforma" in "Rassegna di Servizio Sociale ", n.2, 2002
- Vecchiato T., Villa E. (a cura di), *Etica e lavoro sociale, vita e pensiero*, Milano, 1995.
- Folgheraier F., *Operatori sociali e lavoro di rete*, Trento Erickson, 1991
- Tiberio A., Fortuna F., *Dizionario del sociale*, Franco Angeli, Milano, 2004
- Tiberio A., Cocco G., *Lo sviluppo delle competenze relazionali in ambito socio-sanitario - comunicazione, lavoro di gruppo e team building*, Franco Angeli, Milano, 2005
- M. Cortigiani (a cura di), *L'assistente sociale e i suoi campi di intervento*, Phoenix, Roma.
- M. Lerma, *Metodo e tecniche del processo d'aiuto*, Astrolabio, Roma, 1992.

# STRUMENTI COMUNICATIVO-RELAZIONALI PER L'ASSISTENZA SOCIALE IN AMBITO SOCIO-SANITARIO

Con la presente trattazione si vuole compiere un excursus sulle competenze comunicativo-relazionali più interessanti in ambito sanitario e più specificamente in quello socio-sanitario.

Le linee-guida di tutta la relazione sono contenute nel concetto di comunicazione, argomento che si integra in maggiore o minor misura con gli approcci trattati (e a seconda della natura degli approcci stessi).

La seconda componente che interviene in misura determinante è la sfera delle dinamiche relazionali, la quale da una parte viene indagata in un'area disciplinare specifica (la competenza sociale) e dall'altra interviene a corroborare gli altri approcci o modelli trattati come ad esempio, quello olistico o quello centrato sulla persona.

Il sostegno ed il rispetto reciproco sono estremamente funzionali allo sviluppo della relazione d'aiuto ovvero a quel tipo di incontro tra due persone, di cui una si trovi in condizioni di sofferenza/confusione/conflicto/disabilità (rispetto ad una determinata situazione o ad un determinato problema con cui è a contatto e che si trova a dover gestire) ed un'altra persona invece dotata di un grado "superiore" di adattamento/competenza/abilità, rispetto a queste stesse situazioni o tipo di problema<sup>1</sup>.

Il concetto di relazione d'aiuto è mutuato dalla nozione di colloquio non direttivo o intervista centrata sul cliente, sviluppata da Carl Rogers (1971).

---

1 A. Mucchielli, *La dinamica di gruppo*, Milano, *Elle Di Ci*, 1983, p. 8

Rogers ha incentrato la sua metodica sulla cosiddetta centralità del cliente; considerato in precedenza solamente come persona che doveva attendere e ricevere qualcosa dal professionista, oggi viene individuato sempre più decisamente come l'attore principale del processo di aiuto.

Questo studioso ha ipotizzato una specie di triade di atteggiamenti da adottare e cioè: genuinità o spontaneità dell'operatore di aiuto, accettazione incondizionata o considerazione positiva dell'interlocutore, comprensione empatica.

Egli si dichiara a favore di una *action oriented approach*; un approccio orientato cioè specificamente all'azione, non direttivo, fondato sul comportamento e la ricerca di soluzione al problema avanzati dal cliente<sup>2</sup>.

L'ipotesi di Rogers si trova alla base del counseling, altro strumento che utilizza la competenza sociale. Secondo tale studioso, ad una persona in difficoltà risulta più utile essere aiutata a comprendere la situazione in cui si trova e a gestire il proprio problema assumendosi la responsabilità dei propri comportamenti, piuttosto che sentirsi dire da una persona estranea alla situazione che cosa sarebbe necessario fare da un punto di vista razionale.

Il processo di counseling implica, quindi, una partecipazione attiva da parte della persona che chiede aiuto e si fonda su un percorso di autoconoscenza e di autodeterminazione della propria esperienza di vita e, in specifico, di alcune situazioni stressanti connesse ad ambiti diversi della propria quotidianità (famiglia, lavoro, scuola ecc).

---

<sup>2</sup> M.L. Pombeni, *op. cit.*

L'intreccio fra counseling e lavoro sociale appare oggi determinante anche sul piano professionale, in quanto accomunati entrambi dalla stessa finalità di promozione del benessere psicosociale delle persone. Il counseling, che impropriamente viene tradotto in italiano con il termine consulenza, presenta una chiara connotazione formativo-emanicipatoria (più che terapeutica in senso stretto) e dunque si presta in modo particolare a un'azione efficace nell'assistenza sociale. Il counseling rappresenta una modalità complessa di aiuto all'individuo che implica l'attivazione di un processo lento e graduale di autoemanicipazione.

La soluzione delle sofferenze dell'utente, per poter essere fautrice di un cambiamento soddisfacente e duraturo, deve potersi innestare sui suoi schemi cognitivi di riferimento e sui suoi vissuti psicologici. L'azione dell'operatore, quindi, consiste nel far emergere le abilità relazionali che la persona stessa può esprimere (o mettere in discussione) per affrontare positivamente un certo problema. Può essere anche esercitata un'azione di prevenzione, finalizzata allo sviluppo e alla crescita della persona in alcuni momenti significativi del suo processo di socializzazione al lavoro.

Non è inutile ripetere come presupposto fondamentale di una consulenza centrata sulla persona sia il credere in un principio di crescita intrinseco all'individuo e nella capacità di operare una valutazione costruttiva da parte dell'organismo umano. L'obiettivo dell'operatore, perciò, è quello di creare un giusto clima all'interno del quale le persone possano maturare questa opportunità, possano cambiare, rinforzarsi e crescere.

Qualsiasi siano le competenze utilizzate nell'intervento di assistenza sociale, non si deve mai perdere di vista l'unitarietà dell'intervento stesso, vista come riferimento prioritario a cui deve essere ricondotta la specificità del rapporto fra persona e attività lavorativa.