

Quesiti a risposta sintetica

1) Quali sono le caratteristiche delle norme giuridiche?

Le **norme giuridiche** sono **precetti** o **divieti** imposti dallo **Stato** o altro ente dotato del potere coercitivo e accompagnati dalla minaccia dell'*irrogazione di una sanzione* (*pena, ammenda, multa, sanzione amministrativa*) in caso di inosservanza. In ciò consiste la **coercibilità, imperatività** o **coattività**, carattere esclusivo della norma giuridica che connota l'ordinamento giuridico differenziandolo da altri ordinamenti (*religioso, sportivo* etc. dove le sanzioni sono prevalentemente di tipo ultraterreno o si limitano a comminare la sola espulsione dal gruppo sociale).

Le norme giuridiche sono, inoltre, **astratte** e **generali** in quanto si rivolgono ad un numero *indeterminato di destinatari* e sono suscettibili di regolare un numero indefinito di casi. Ciò significa che tali norme disciplinano fattispecie astrattamente previste, e non già situazioni concrete.

Le norme, infine, *introducono* prescrizioni che antecedentemente alla loro entrata in vigore non esistevano, oppure *modificano* o *abrogano* quelle preesistenti e, anche quando si limitano a reiterare precetti già presenti nell'ordinamento, sicuramente rinnovano almeno la fonte che li ha prodotti. La **novità** è, quindi, un altro carattere essenziale delle norme giuridiche.

2) Quali sono gli elementi costitutivi dello Stato?

Lo **Stato** è un ordinamento giuridico rivolto a fini generali che esercita in **maniera esclusiva** il **potere sovrano** su un determinato territorio e a cui sono necessariamente subordinati i soggetti che ad esso appartengono.

Da questa definizione si evincono i suoi elementi costitutivi: **sovranità, territorio** e **popolo**.

La **sovranità** è la *potestà di governo suprema, esclusiva ed originaria*, che non riconosce, cioè, altri poteri a sé superiori, se non in via volontaria, e sorge al momento stesso della nascita dell'organizzazione statale.

L'esatta delimitazione del **territorio** rappresenta, quindi, il *presupposto* per l'esistenza dello Stato delimitandone la sfera d'azione, nonché una condizione essenziale per delineare per ciascuno Stato l'*effettivo* ambito spaziale di esercizio della sovranità e per assicurarne, così, l'autonomia e l'indipendenza rispetto agli altri.

La comunità umana che costituisce lo Stato identifica il **popolo**, ossia l'insieme degli individui ai quali l'ordinamento giuridico statale attribuisce lo *status* di cittadino, riconoscendo ad essi in via esclusiva un *complesso* di diritti e doveri (*civici, politici* e di *libertà*).

3) Che cos'è la cittadinanza?

La cittadinanza è la condizione giuridica di chi **appartiene ad un determinato Stato**; più propriamente è l'insieme dei diritti e dei doveri che l'ordinamento riconosce al **cittadino**.

Mentre la «**sudditanza**» rappresenta la semplice sottoposizione dell'individuo (cittadino o straniero) all'ordinamento territoriale dello Stato, la **cittadinanza** implica quel *rapporto stabile e indefettibile* che lega il cittadino allo Stato.

4) Che cosa si intende per «forme di Stato»?

La **forma di Stato** descrive le relazioni tra gli elementi costitutivi, in particolare il **rapporto fra governanti e governati** (popolo e sovranità) e l'**articolazione territoriale del potere** (territorio e sovranità), nonché il modo in cui i loro rapporti incidono sull'organizzazione dello Stato e sui criteri di legittimazione del suo potere.

5) Quali sono i caratteri fondamentali dello Stato democratico?

Nel Stato democratico viene assicurata la piena partecipazione di tutti i cittadini, uomini e donne, alla vita politica, non solo attraverso i tradizionali istituti della *democrazia rappresentativa*, come le elezioni dei rappresentanti al Parlamento, ma anche nelle forme della *democrazia diretta* (iniziativa legislativa popolare, partecipazione ai *referendum*) e di quella *libera e diffusa* (iscrizione e partecipazione alla vita dei partiti politici e dei sindacati, adesione ad associazioni, gruppi di interesse e altre formazioni sociali, oltre al riconoscimento più ampio di poteri alle collettività locali).

6) Quali sono le caratteristiche della Costituzione repubblicana?

La **Costituzione repubblicana del 1948**, votata da un organo eletto dal popolo, l'*Assemblea costituente*, si caratterizza innanzitutto per *la sua rigidità*, cioè per la scelta dei Costituenti di sottrarre le decisioni fondamentali del Paese alle mutevoli maggioranze politiche, nonché per il fatto di disciplinare in maniera più esaustiva i diritti e doveri dei cittadini (Parte I) e l'ordinamento statale (Parte II).

7) Perché la Costituzione repubblicana è definita «rigida»?

La Costituzione del 1948 è una *Costituzione rigida*, modificabile soltanto con un **procedimento aggravato di revisione** che richiede il raggiungimento di una maggioranza parlamentare più ampia di quella che sostiene il Governo (vedi art. 138 Cost.).

La *valutazione della conformità alla Costituzione* delle leggi ordinarie preventive o successivamente approvate dal Parlamento è, poi, rimessa ad un apposito organo giurisdizionale in posizione *neutrale e di terzietà*, la **Corte costituzionale**.

zionale, chiamata ad esercitare un controllo sulla costituzionalità delle leggi e, quindi, ad espungere dall'ordinamento quelle contrarie al dettato costituzionale e delle leggi costituzionali.

La Costituzione non si limita, infine, a fissare solo regole procedurali, ma sancisce i *principi* e i *valori* posti a tutela dell'uomo e del cittadino che costituiscono il *fondamento dell'ordinamento repubblicano*, oltre a disciplinare dettagliatamente il funzionamento degli organi costituzionali e il rapporto fra lo Stato e le autonomie territoriali.

Quella vigente oggi nel nostro Paese è, quindi, una **Costituzione votata, rigida e lunga**.

8) **Esistono articoli della Costituzione che nemmeno una legge costituzionale può abrogare?**

Sì, l'art. 139, da leggersi in stretta connessione con l'art. 1, che definisce la forma di stato democratico scelta del Costituente, così recita: «**La forma repubblicana non può essere oggetto di revisione costituzionale**», ovvero sancisce la **perpetua non modificabilità** del nuovo ordinamento repubblicano.

Ciò significa che se viene meno la scelta di questo sistema la Costituzione non ha più ragione d'essere.

Vigono, inoltre, alcuni **principi supremi** dell'ordinamento (così definiti dalla Corte costituzionale nella sentenza 1146/1988) che non possono essere in nessun caso sovvertiti o modificati: perché sanciscono **valori insopprimibili** sui quali si fonda la Costituzione.

9) **Cos'è il decreto legislativo?**

Il decreto legislativo (o decreto delegato) è un atto con efficacia di *legge formale* emanato dal Governo in base ad una **delega legislativa** (e nei limiti di questa) del Parlamento.

La **delega** del Parlamento è conferita con **legge formale ordinaria**.

Destinatario della delegazione legislativa può essere soltanto il Governo: più precisamente è l'organo collegiale o *Consiglio dei Ministri*.

10) **Quali sono i presupposti della decretazione d'urgenza?**

Il Governo, **in casi straordinari di necessità ed urgenza** può adottare *provvedimenti provvisori aventi forza di legge*, che, però, devono essere *convertiti* in legge dalle Camere entro 60 giorni a pena della perdita di efficacia degli stessi a partire dal momento in cui sono stati emanati (*ex tunc*).

Il potere di emanare un decreto legge spetta soltanto al *Governo* come organo collegiale (*Consiglio dei Ministri*) e non anche ai singoli Ministri o ad altri organi.

Oltre a quello, assai elastico, della *necessità ed urgenza*, altro *limite* alla decretazione d'urgenza riguarda l'**impossibilità** per il **Governo di decretare** in quelle materie (*approvazione del bilancio o del suo esercizio provvisorio*,

autorizzazione alla ratifica di trattati internazionali, delegazione legislativa) per le quali è **previsto il controllo politico** del Parlamento sul Governo.

11) È possibile legittimamente reiterare i decreti legge?

La Corte costituzionale, con la **sentenza n. 360 del 1996**, ha posto fine al fenomeno (*reiterazione*) precisando che la stessa si **può avere reiterazione** senza ledere il disposto dell'art. 77 Cost. soltanto quando il decreto che riproduce il contenuto o soltanto alcune delle disposizioni di un precedente decreto-legge si fonda su **nuovi, autonomi e sopravvenuti presupposti straordinari di necessità ed urgenza**.

In tutti gli altri casi, la prassi della reiterazione altera la **forma di governo**, definita dalla Costituzione anche attraverso l'attribuzione della funzione legislativa ordinaria al Parlamento. Il **decreto-legge reiterato**, infatti, nega il carattere provvisorio della decretazione d'urgenza, toglie valore al *carattere straordinario* di tale intervento normativo con forza di legge e attenua la sanzione della perdita retroattiva di efficacia del decreto non convertito. Un siffatto costume legislativo, di fatto, espropria i poteri del legislativo, a vantaggio dell'Esecutivo.

Con la successiva **sentenza n. 171 del 2007**, la Corte costituzionale ha anche precisato che il *difetto del requisito del caso straordinario di necessità ed urgenza*, una volta intervenuta la conversione in legge del decreto, si traduce pur sempre in un vizio *in procedendo* della relativa legge, che può essere fatto valere nell'impugnativa dinnanzi alla stessa Corte.

12) Come si articola il procedimento di formazione dello Statuto di una Regione ordinaria?

L'art. 123 Cost. riconosce alle **Regioni ordinarie** la potestà di darsi uno **Statuto** che determini la forma di governo e i principi fondamentali di organizzazione e funzionamento della Regione.

Il **procedimento di formazione** di tale fonte regionale è regolato nelle sue linee essenziali dalla stessa Costituzione, che ne prevede l'adozione da parte del Consiglio regionale con legge approvata a maggioranza assoluta dai suoi componenti, mediante due deliberazioni successive ad intervallo non minore di due mesi. La seconda delibera deve essere **pubblicata** sul Bollettino Ufficiale delle Regioni; tale pubblicazione ha valore **notiziale**. Difatti, qualora entro tre mesi da essa ne faccia richiesta un cinquantesimo degli elettori della Regione o un quinto dei componenti del Consiglio regionale, lo Statuto è sottoposto a *referendum* popolare. Se il *referendum* non viene proposto oppure lo Statuto è confermato a maggioranza dei voti validi, la relativa legge regionale deve essere promulgata dal Presidente della Regione e **pubblicata in via definitiva**. Tale pubblicazione costituisce inoltre il termine a partire dal quale è possibile per il Governo della Repubblica proporre **ricorso alla Corte costituzionale avverso lo statuto per violazione della Costituzione**. Il controllo della Corte sugli Statuti ha quindi *natura preventiva* e non successiva come accade per le altre leggi regionali.

Sezione Sesta

Metodologie e tecniche del servizio sociale

-> BATTERIA N. 1

Quesiti a risposta multipla *Pag.* 298

-> BATTERIA N. 2

Quesiti a risposta sintetica *Pag.* 306

⌘ Batteria n. 1 ⌘

Quesiti a risposta multipla

1) Nel rapporto con l'assistito l'operatore sociale deve:

- A) Assumere atteggiamenti moralistici e coercitivi.
- B) Esprimere la propria disapprovazione di fronte alla condotta del soggetto.
- C) Esprimere lode o biasimo verso l'assistito.
- D) Mostrarsi comprensivo.

2) Qual è il primo passo che l'operatore deve compiere quando riceve la richiesta d'aiuto o segnalazione?

- A) È costretto ad accoglierla sempre e comunque.
- B) Deve esaminare la situazione brevemente e stabilire subito un progetto d'intervento.
- C) Deve accertarsi immediatamente se essa sia o meno pertinente al servizio d'appartenenza.
- D) Non può inviarla ad altro servizio se essa è a sua volta frutto di una precedente segnalazione proveniente da un servizio diverso da quello di appartenenza.

3) Quali sono i soggetti coinvolti nel processo d'aiuto?

- A) L'operatore e l'utente.
- B) L'operatore, l'utente e il servizio.
- C) Il servizio e l'utente.
- D) L'operatore, l'utente, il servizio, le persone che fanno parte dell'ambiente di vita dell'utente e la comunità.

4) Quale tra i termini elencati indica la capacità di immedesimarsi nell'altro cogliendone pienamente i pensieri e gli stati d'animo?

- A) Condivisione.
- B) Proiezione.
- C) Empatia.
- D) Simpatia.

5) La richiesta d'aiuto:

- A) Può essere diretta o indiretta.
- B) È sempre spontanea.

- C) È sempre inviata da un altro operatore non può mai essere coatta.
- D) Non è mai spontanea.

6) Che cosa indica il contratto nel servizio sociale?

- A) Un accordo esplicito tra operatore e utente nell'ambito della fase di progetto d'intervento.
- B) Un patto con l'operatore che l'utente si impegna a sottoscrivere e dal quale dipende la futura presa in carico.
- C) Un documento con il quale l'utente dichiara di essere responsabile in caso di infortunio nella struttura dove avvengono i colloqui con l'assistente sociale.
- D) È una forma di tutela adoperata dal servizio cui appartiene l'operatore per sollevarsi da ogni responsabilità.

7) La presa in carico:

- A) Corrisponde a quella fase del processo d'aiuto nell'ambito della quale l'assistente sociale procede al riepilogo dei risultati ottenuti.
- B) Corrisponde a un atto formale attraverso il quale avviene l'accoglimento della domanda d'aiuto da parte dell'assistente sociale.
- C) Non può mai essere coatta.
- D) Dipende dalla natura della richiesta d'aiuto, se spontanea o frutto di una segnalazione.

8) L'attività di controllo in itinere sulla validità delle azioni svolte rispetto al progetto d'intervento corrisponde al concetto di:

- A) Accertamento.
- B) Verifica.
- C) Efficacia.
- D) Valutazione.

9) Che cosa indica l'espressione «adattamento sociale»?

- A) Un processo di cambiamento dell'ambiente sociale che circonda l'individuo.
- B) Un processo attraverso cui l'individuo in parte si adatta all'ambiente e in parte lo adatta a sé.
- C) Un processo di sottomissione dell'individuo all'ambiente sociale.
- D) Un processo di cambiamento attraverso cui l'individuo modifica se stesso in base all'ambiente che lo circonda.

10) Per *equipe* si intende:

- A) Un gruppo di lavoro multidisciplinare nell'ambito del quale lo psicologo ha un ruolo di supremazia.

Risposte commentate ai quesiti della batteria n. 1

1) Risposta esatta: **D**

Compito dell'assistente sociale è di evitare di assumere atteggiamenti di tipo moralistico e di disapprovazione nei confronti di una condotta antisociale che l'assistito gli ha esposto; al contrario egli deve mostrare **comprensione**, guardando le cose dal punto di vista dell'altro. La **capacità di confronto con «il diverso»** è dunque una fondamentale competenza che l'assistente sociale deve avere. Il non emettere alcun giudizio morale, non significa in ogni caso che l'operatore deve astenersi dalla *valutazione etica, psicologica, sociale e comportamentale* delle condotte dei soggetti con cui si trova a operare. L'obiettivo, infatti, non è quello di giudicare ma quello di discutere le *implicazioni, le motivazioni* e le *conseguenze* di determinati comportamenti; a tal fine l'operatore deve tenersi lontano dall'esprimere lode o biasimo verso la persona assistita.

2) Risposta esatta: **C**

L'operatore che riceve la richiesta d'aiuto in primo luogo deve stabilire la sua **pertinenza** in relazione alle proprie competenze e a quelle del servizio cui egli appartiene.

3) Risposta esatta: **D**

Nel processo d'aiuto sono coinvolti più soggetti: *l'utente* che chiede l'intervento; *l'assistente sociale* che accoglie la domanda d'aiuto e attiva le risorse; *il servizio* che mette a disposizione le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi posti dal progetto d'intervento; *le persone* che sono vicine all'utente, per lo più i familiari e infine *la comunità* che legittima il mandato dell'assistente sociale e che offre le risorse del terzo settore.

4) Risposta esatta: **C**

Nell'ambito del rapporto tra assistente sociale e utente è fondamentale che il primo stabilisca una **comprensione empatica** dei problemi dell'assistito, ossia l'operatore deve riuscire a penetrare nel vissuto dell'altro per comprendere i sentimenti dell'utente dal «di dentro», come se fossero propri; senza tuttavia lasciarsi coinvolgere dall'emotività perdendo di vista l'obiettività perché ciò renderebbe improduttiva la relazione di aiuto.

5) Risposta esatta: **A**

La richiesta d'aiuto è diretta quando l'utente accede al servizio spontaneamente per un proprio problema, mentre è indiretta quando è segnalata da altra persona o servizio. Nel secondo caso la richiesta può essere:

- formulata per un familiare consenziente o all'oscuro di tutto;
- presentata da persone estranee al nucleo utente (ad esempio un insegnante o un vicino di casa) che aiutano una persona consenziente a presentare una domanda o agiscono autonomamente senza informare il diretto interessato;
- presentata da un altro operatore o servizio come ad esempio l'autorità giudiziaria.

6) Risposta esatta: **A**

Il contratto è uno strumento professionale importante per definire un accordo tra utente e assistente sociale, che può essere sia scritto che verbale, nel quale sono indicati gli *obiettivi* da raggiungere, gli *strumenti* di lavoro (colloqui e visite domiciliari) il *programma di lavoro* e le *verifiche*, gli *impegni* e i compiti che l'utente, l'assistente sociale e il servizio d'appartenza rappresentato dallo stesso assistente si assumono per realizzare il progetto d'intervento. Attraverso il contratto l'utente viene reso partecipe del processo d'aiuto; l'obiettivo, infatti, è di responsabilizzare l'utente evitando la delega completa all'assistente sociale. Sottoscrivendo tale accordo l'utente accetta il contenuto del progetto di intervento e si impegna a contribuire attivamente per la sua realizzazione.

7) Risposta esatta: **B**

La presa in carico corrisponde all'azione dell'operatore sociale attraverso cui egli si assume la **responsabilità amministrativa e professionale** di intervenire a favore di persone richiedenti aiuto. Essa ha lo scopo di contribuire a risolvere i problemi psicosociali dell'utenza espressi in una domanda d'aiuto diretta o indiretta, adempiendo anche a compiti di controllo, di prevenzione, di attivazione delle risorse (dell'utenza, del servizio, della rete dei servizi) e di monitoraggio. In particolare nel caso di presa in carico coatta, per la quale l'operatore è obbligato dalla prescrizione di un ente autoritativo, poiché alla funzione di aiuto che è propria dell'assistente sociale si aggiunge quella di controllo, essa non può essere gestita da un solo operatore bensì è necessario creare un lavoro di integrazione tra servizi e operatori attraverso il costituirsi di un'equipe interistituzionale.

8) Risposta esatta: **B**

Nell'ambito dell'attuazione del progetto è fondamentale che l'operatore si accerti sulla **validità** e sull'efficacia di quanto realizzato attraverso delle verifiche periodiche il cui risultato sarà determinante per la scelta successiva di confermare o correggere l'itinerario tracciato.

9) Risposta esatta: **B**

Il processo di adattamento avviene attraverso: l'apprendimento delle **norme sociali**, l'assimilazione, ossia il modellamento dei propri **impulsi** in funzione delle aspettative sociali, e la modificazione del **comportamento**.

10) Risposta esatta: **B**

L'*equipe* è un gruppo di lavoro composto da persone impegnate in una **collaborazione di carattere tecnico**, per cui ogni membro (medico, psicologo, sociologo, assistente sociale, infermiere, pedagogista etc.) mette a disposizione degli altri la propria esperienza e competenza professionale per la realizzazione di obiettivi comuni riguardo ai *bisogni emergenti sul territorio*. L'*equipe* deve programmare e gestire gli interventi sul territorio agendo su due livelli: la *prevenzione*, per evitare che si verificano situazioni di disagio; il *trattamento*, che consiste nell'affrontare i problemi che man mano si presentano. All'interno dell'*equipe* ognuno deve partecipare alla programmazione in **sinergia** con gli altri e in **posizione paritaria**; il *ruolo specifico dell'assistente sociale* è quello di avviarne l'intervento con un'*azione diagnostica* (anamnesi) e di portarla a compimento con un'*azione terapeutica* (raggiungimento degli obiettivi stabiliti).

11) Risposta esatta: **C**

La relazione sociale è il principale **strumento di comunicazione** usato dall'operatore per trasmettere informazioni relative ad un soggetto preso in carico **ad altri servizi**. Ogni rela-

Il rapporto assistente-assistito

Un buon lavoro di assistenza sociale si misura a partire dalla qualità della relazione, che deve essere buona e consapevole, proponendosi come un processo di adattamento all'altro e alle particolarità di contesto che marcano lo svolgimento della relazione. Ridurre tutto a schemi mentali e comportamentali predeterminati, a prescindere dalla valutazione delle variabili specifiche, è di per sé un impoverimento del valore stesso della relazione.

In questa direzione, una buona relazione passa innanzitutto dall'accettazione delle *caratteristiche specifiche dell'altro*. Quindi, dalla *capacità di ascolto*, che vuol dire anche rispettarne e saperne interpretare il silenzio contingente. Circostanza che rinvia all'importanza dell'*empatia*: comprendere gli stati d'animo, le emozioni, i desideri inespressi dell'interlocutore significa sapersi mettere nei suoi panni, entrare in risonanza emotiva con lui e così facendo favorire un clima di apertura e dialogo.

Per quanto concerne il processo di adattamento alle peculiarità di contesto, è opportuno in generale che la cultura di appartenenza e l'esperienza dell'operatore non si sostanzino sotto forma di preconetto, ma che viceversa la consapevolezza delle differenze aiuti il professionista a **valorizzare la diversità come elemento di arricchimento della relazione**. Un processo tutt'altro che facile in concreto e che richiede un adeguato *training* formativo, viste le rilevanti questioni di etica professionale che casi altamente disfunzionali di devianza e trasgressione sono in grado di sollevare.

Il servizio di assistenza tiene conto in modo stringente di questi elementi e delle altre componenti proprie della specifica dimensione relazionale. Riconoscere l'altro in quanto persona definita, in ossequio ai vari punti sopra evidenziati, significa farne il vero protagonista dell'intervento d'aiuto, in una prospettiva che mira a stimolare una **condivisione delle responsabilità**. Il miglior modo per aiutare una persona ad uscire da una situazione di difficoltà è responsabilizzarla, rendendola per quanto possibile partecipe del processo di conoscenza e gestione del problema. *Aiutarla ad aiutarsi*, facilitando il suo lavoro di recupero e di riorganizzazione delle risorse interne.

Collegato a tutto questo vi è poi un altro aspetto fondamentale: la relazione deve fondarsi su una **logica di crescita reciproca**. L'incontro tra operatore sociale e utente esprime in partenza un'innegabile condizione di asimmetria, connessa evidentemente allo stato di bisogno di cui è portatore uno dei due soggetti. Tuttavia se l'obiettivo è quello descritto sopra, fare in modo cioè che il soggetto contribuisca alla soluzione del suo problema, il processo da instaurare non può essere unilaterale e fondato su un atteggiamento direttivo, ma deve basarsi su un apprendimento circolare e vicendevole.

Da un punto di vista strettamente operativo, ogni rapporto di questo tipo propone situazioni sempre nuove ed imprevedibili ragioni per cui è opportuno che ci si sforzi di adottare un atteggiamento scevro da preconcetti, evitando d'inquadrare la situazione particolare sulla sola base di casi analoghi affrontati in precedenza, nella consapevolezza di non poter escludere in assoluto l'influenza delle variabili di contesto. Il tutto deve essere condito da massima *apertura e cordialità*, al fine di **costruire una *gestalt* relazionale realmente dinamica, fiduciaria e orientata alla reciprocità**.

La relazione d'aiuto non si può ridurre alla mera erogazione di una prestazione standard, configurandosi come una dinamica molto più complessa. Ad interagire sono sistemi personali che si propongono come universi di vissuti esperienziali. Dunque, come in ogni rapporto interpersonale, anche in questo ambito si verificano tipici fenomeni per lo più inconsci di proiezione ed investimento affettivo tra utente (**transfert**) ed operatore (**controtransfert**). Come è noto, questi fenomeni di trasposizione di sentimenti riguardanti antiche relazioni d'oggetto assumono un peculiare rilievo nell'ambito delle dinamiche psicoanalitiche, ma si propongono in generale come elementi d'indubbio interesse anche entro la cornice professionale dell'assistenza sociale, poiché sono in grado di produrre, a seconda dei casi, effetti positivi e/o negativi sul processo d'aiuto.

Se all'assistito si chiede in via di principio d'imparare a conoscere e gestire per quanto possibile il suo stato di difficoltà, all'assistente spetta il non facile compito di mantenere il **giusto equilibrio tra soggettività ed intersoggettività**. Governare il sé in rapporto all'altro diventa un passaggio decisivo ai fini dell'efficacia del trattamento e richiama da vicino aspetti tanto etici quanto tecnici. Se gestiti male, i movimenti transferali e controtransferali possono generare fenomeni di resistenza al cambiamento e intaccare la capacità critica e valutativa dell'assistito; per converso, opportunamente governati possono rivelarsi elementi decisivi ai fini della riuscita dell'intervento d'aiuto.

L'apertura alla conoscenza della soggettività dell'altro da parte dell'operatore avviene solo a condizione che ci sia in questi una consapevolezza di ciò che si è e di ciò che si sta contribuendo a creare insieme all'utente.

Le funzioni di contenimento dell'altro muovono dalla capacità di entrare in contatto con il sé e con l'altro da sé. Si fondano su una *maturità emotiva interiore* che significa prima di ogni altra cosa consapevolezza dei propri vissuti. Presa di coscienza ed elaborazione delle proprie emozioni richiedono un lavoro costante di riorganizzazione del proprio mondo interno, sulla base di un percorso psicologico formativo mirato e permanente.

Avere buone competenze relazionali significa per prima cosa capacità di lettura e accettazione dei propri stati d'animo, a partire da quelli meno piacevoli connessi all'ansia, alla paura di sbagliare, al sentimento d'impotenza/frustrazione. Questa *competenza intrapsichica*, che si concreta nella capacità di osservazione e controllo dei propri stati cognitivi ed emotivi, ha un suo valore primigenio. Come in ogni rapporto, anche nella relazione d'aiuto **il riconoscimento di sé è il presupposto per il riconoscimento dell'altro**.

Per quanto concerne più specificamente le dinamiche interne alla relazione, la consapevolezza si esplicita a partire dall'**individuazione delle motivazioni dell'agire** e dal **riconoscimento della natura simmetrica del rapporto**. Riconoscere «competenza» all'utente, richiede al professionista di mettersi realmente in gioco, limiti compresi, affinando i propri atteggiamenti e comportamenti, in una prospettiva ancora una volta di accettazione e scoperta dell'altro.

La **gestione del conflitto** è un tema che ha un suo assoluto rilievo se si considerano gli aspetti peculiari della relazione assistente-assistito. Guardandolo in un'ottica semplificata relazionale, ogni forma di conflitto nasce dalla contrapposizione tra istanze e/o dalla divergenza di opinioni. È parte costitutiva della nostra quotidianità in quanto ogni interazione (privata, sociale, lavorativa) ha in sé potenzialità conflittuali. Ciò capita di solito quando le fisiologiche diversità di approccio degli attori dello scambio sono presentate in modo da irrigidire le posizioni degli stessi, anche per effetto dell'influenza di pregiudizi e stereotipi in grado di esasperare i termini del confronto.

In letteratura sono descritti vari modi/approcci di gestione del conflitto relazionale in rapporto all'obiettivo, alcuni dei quali si segnalano per frequenza ed incidenza: l'*approccio accomodante* si sostanzia in comportamenti passivi e remissivi; l'*approccio evitante* si manifesta attraverso forme di negazione dello scontro; l'*approccio collaborativo* si propone in assoluto come il più equilibrato e maturo in quanto punta in ottica assertiva a valorizzare la relazione attraverso il ricorso ad un confronto, anche duro, giocato sulla forza delle argomentazioni, in un'ottica di condivisione e maturazione di opinioni e aspettative diverse, ma altrettanto legittime.

Il vero problema non è tanto allora l'eventualità (sempre possibile) del conflitto, quanto piuttosto il modo con cui si sceglie di affrontarlo. Meccanismi di accoglienza/cortesia e strategie di focalizzazione delle argomentazioni sono tutte tecniche di mediazione e soluzione del conflitto che possono tornare utili anche all'operatore sociale.

Il **principio di autorità** nella relazione assistente-assistito deve configurarsi più come «funzione guida» che come «status metodologico», in un'ottica che mira a riconoscerne validità ai fini della crescita personale del soggetto debole della relazione. Operare in modo direttivo non favorisce in generale l'*empowerment* dell'altro, ossia l'incremento della sua esperienza del sé e delle sue potenzialità e pur tuttavia può essere necessario talora mettere in campo forme più stringenti di accompagnamento; l'importante, anche in questi casi, è guardare sempre allo sviluppo di capacità autonome di crescita dell'Io, in una prospettiva che riconosce all'esercizio dell'autorità caratteristiche esclusivamente funzionali e occasionali. Un operatore sociale adeguatamente formato deve essere in grado di orientare l'intervento di sostegno modulandolo sulla base della comprensione della personalità dell'assistito e della sua capacità di orientamento nella realtà.