

Los asistentes sociales en Italia: importancia del cargo y nudos problemáticos

Social workers in Italy: importance of the position and problematic knots

Carla Facchini¹

Artículo traducido del italiano al castellano por **Ruth Gómez Díez**

Resumen

El artículo analiza las principales características del puesto de trabajo de los trabajadores sociales en Italia: áreas de trabajo, principales categorías de usuarios, roles y actividades llevadas a cabo. También basado en una encuesta nacional realizada en 2008 a 1000 trabajadores sociales, el artículo muestra, por un lado, la pluralidad de puestos de trabajo y de roles profesionales, y en segundo lugar, una homogeneidad sustancial con respecto a patrones de identidad.

El artículo también destaca los cambios actuales más significativos en servicios sociales, tanto en la demanda social como en la organización de servicios sociales, y en el impacto que estos cambios producen en la situación laboral y en las habilidades requeridas.

Palabras clave: Trabajador social, servicios sociales, habilidades.

Para citar el artículo: FACCHINI, Carla. Los asistentes sociales en Italia: importancia del cargo y nudos problemáticos. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agosto 2014, n. 202, páginas 86-98. ISSN 0212-7210.

¹ Profesora de Sociología de la familia y Decana del Departamento de Sociología e Investigación Social de la Universidad de Milano-Bicocca. Ha coordinado (2001-2012) la Licenciatura en Trabajo Social y es presidenta del Observatorio Nacional de Estudiantes y Licenciados en Trabajo Social. Es editora de la serie de libros 'Transizioni i Politiche Pubbliche' (Transiciones y Políticas Públicas), editora FrancoAngeli y miembro del Comité Científico de la revista 'Politiche sociali e autonomie locali' (Políticas sociales y autonomía local) and 'Sociologia e politiche sociali' (Sociología y políticas sociales). carla.facchini@unimib.it

Abstract

The paper analyzes the main characteristics of social workers' job placements in Italy: areas of work, main categories of users, roles and activities carried out. It is also based on a national survey conducted in 2008 over 1000 Social Workers and aims to show the plurality of job placements and professional roles as well as the substantial homogeneity of identity patterns.

The paper also highlights the major current changes in social services, both in social demand and in the organization of social services, as well as the impact that these changes have on the employment status and also on the required skills.

Key words: Social worker, social services, skills.

1. Introducción

En Italia, el servicio social ha vivido una difusión cada vez mayor a partir de los años 50. En la base de este proceso encontramos tanto la necesidad de constituir ámbitos específicos de intervención en respuesta a las diversas problemáticas de necesidad social, como la exigencia de sostener de manera apropiada servicios o instituciones cuyos ámbitos de intervención tienen también un componente relevante de carácter social como las estructuras residenciales para ancianos y los servicios dirigidos a los que sufren patologías psiquiátricas o están sujetos a dependencias.

Esta articulación de los servicios, estrechamente ligada a temas de inclusión social y de derechos de ciudadanía (Lorenz, 2006; Colby, 2008), se ha traducido en una legislación que poco a poco ha reglamentado la presencia del servicio social, otorgándole tareas tanto de *front office* con respecto a las peticiones de apoyo procedentes de sujetos en situaciones de necesidad socioeconómica, como de hacerse cargo de determinadas

franjas de población con dificultades específicas, y de gestión y control de una serie de intervenciones y de servicios de carácter socio asistencial.

Ya desde finales de los años 70, el servicio social está muy presente, además de en los ayuntamientos, en los ambulatorios, en los servicios psiquiátricos y en los dirigidos a las dependencias, en ámbitos importantes como el sanitario o el penitenciario, precisamente por la concienciación de la necesidad de acercar una intervención de tipo social a una de tipo curativo o reeducativo específico (Campanini, Fortunato, 2008). Como indicador de este crecimiento, basta con citar que los asistentes sociales han aumentado desde principios de los años 60 a la actualidad de aproximadamente 3.500 a unos 40.000.

Frente a este incremento cuantitativo se evidencia, además, una consolidación desde un punto de vista formativo e institucional. Por un lado, en las últimas décadas, se ha asistido al paso de la formación de los asistentes sociales desde un ámbito no estatal (a menudo escuelas privadas, de distinto nivel) al sistema universitario público. Este proce-

so se completó en el año 2000 con la constitución de la titulación universitaria de tres años y la titulación de máster en Servicio Social (Facchini e Tonon Giraldo, 2012). Por otro lado, en el año 1993 se creó el Colegio de Asistentes Sociales (Ordine degli Assistenti Sociali - OAS), al que se accede con una oposición específica y cuya inscripción es indispensable para el desarrollo de la profesión. Además, el cargo de los asistentes sociales está explícitamente reconocido por la Ley 328/2000, que hace regresar al servicio social profesional a los niveles esenciales de la asistencia, estableciendo que el asistente social sea una figura indispensable para los servicios sociales.

La trama de estos aspectos (pluralidad de ámbitos de intervención, franjas de usuarios, problemas afrontados, funciones desarrolladas y rol 'institucional') identifica por una parte a los asistentes sociales como una articulación crucial del sistema del bienestar; por otra parte, comporta que analizar el cargo y la presencia de estos trabajadores en los diversos ámbitos territoriales de intervención, o la estructuración de su trabajo, constituye una manera muy interesante de reconstruir la ordenación concreta y el funcionamiento de los servicios sociales en los diferentes contextos territoriales y períodos históricos (Facchini, 2010).

2. El puesto de trabajo

Para delinear los ámbitos de intervención de los asistentes sociales utilizaremos los datos de una investigación nacional (Facchini, 2010), efectuada en una muestra nacional de 1.000 asistentes sociales.²

Los datos evidencian, ante todo, que el puesto de trabajo más frecuente es en los ayuntamientos o en los consorcios (en los que se incluyen el 45% de los entrevistados), seguido del de las empresas sanitarias locales (ASL - Azienda Sanitaria Locale), que son diferentes organismos que gestionan los servicios socio sanitarios (24,4%). Es menor la inserción en otros contextos, como en el Ministerio de Justicia, el sector social privado o las empresas hospitalarias; es todavía menos frecuente en las provincias y en las regiones, en las asociaciones o en las estructuras residenciales para ancianos. El puesto de trabajo prevalente está fuertemente establecido en el sector público, similar al dato registrado por la investigación dirigida en 1998 por el Colegio de Asistentes Sociales y por el CENSIS (Istituto di Ricerca Socioeconomica Italiana - Instituto de Investigación Socioeconómica Italiana), pero con dos aspectos importantes: ha aumentado la presencia en los ayuntamientos (del 35,4% al 45,5%) y en el sector social privado (del 5% al 11,8%), y se ha reducido en la Empresa Sanitaria Local (del 30% al 24,4%).

²La investigación estuvo financiada por el Ministerio de Universidades y se efectuó a través de la metodología CATI (Computer Assisted Telephone Interview), considerada particularmente adecuada puesto que se pusieron a disposición, desde el Colegio de Asistentes Sociales, además de los nombres extraídos de manera aleatoria para la encuesta, los respectivos números de teléfono. El Colegio de Asistentes Sociales insertó además en la web y en el boletín que se envía mensualmente a los inscritos la información relativa a la investigación, evidenciando las áreas temáticas tratadas. El resultado fue un número muy reducido de negativas a ser entrevistados y un número todavía menor de entrevistas sin concluir (entre las personas contactadas, las entrevistas realizadas fueron de casi el 90% y las entrevistas completadas fueron de más del 98% respecto a las iniciadas). La encuesta resulta extremadamente representativa no solo en la realidad nacional, sino también en las diferentes realidades territoriales.

Estas mutaciones son importantes porque son también un indicador eficaz tanto de la ordenación general de los servicios sociales en Italia como de los cambios que se han verificado al respecto en esta década. Por una parte hacen referencia a la potenciación, también propuesta por la ley 328/2000, del servicio social en los ayuntamientos, y a la reestructuración de las funciones sociales de las empresas sanitarias locales; por otra parte, hacen referencia a la difusión del sector social privado seguido por un proceso de externalización en el sector de los servicios y de la creciente insistencia, especialmente en algunas regiones, en el tercer sector y el asociacionismo (Kazepov, 2010).

Confirman esta lectura los datos que evidencian como la antigüedad en el ámbito actual de trabajo sea medianamente más elevada en las empresas sanitarias locales y en los ministerios, menor en las entidades locales y, sobre todo, en las organizaciones sin ánimo de lucro.

Remite en cambio a la ordenación de las competencias entre las diversas entidades y a la diversificación regional de las políticas sociales, la diferente repercusión de los ámbitos laborales según la dimensión del registro civil de los ayuntamientos y del área territorial en la que se trabaja. Los datos demuestran, sobre todo, una mayor presencia de asistentes sociales (por número de habitantes) en las regiones del centro-norte respecto

a las del sur; en segundo lugar, mientras que en las localidades de pequeñas dimensiones y en las regiones septentrionales aumenta la ocupación en los ayuntamientos y en sus consorcios, en las grandes ciudades y en las regiones del centro-sur aumenta el de las empresas sanitarias locales y la de los ministerios.

La mayor incidencia de asistentes sociales en las regiones septentrionales remite a una mayor presencia en estas regiones de políticas y servicios sociales.³ La mayor presencia de empleados en la entidad local en localidades de pequeñas dimensiones es en cambio debida a que en esos contextos están difícilmente presentes no solo sedes de empresas sanitarias locales o de ministerios, sino también servicios específicos presentes en los centros de mayores dimensiones. El mayor peso de la entidad local en las regiones septentrionales, y del sector social privado en las meridionales, remite a la problemática presupuestaria en la que se hallan muchos ayuntamientos de estas regiones y a la consiguiente dificultad para asumir personal en plantilla, con el consiguiente recurso a colaboraciones externas, a menudo a organizaciones sin ánimo de lucro, que de hecho gestionan los servicios.

Esta pluralidad de empleo en los diferentes ámbitos repercute en los roles y en las funciones desarrolladas. En los ayuntamientos, especialmente en los de pequeño y mediano tamaño, o en las estructuras socio sanitarias, los roles y las funciones de los

³Basta citar que el gasto medio anual per cápita para intervenciones y servicios sociales en las regiones del centro-norte es casi el triple que el de las regiones del sur. Al mismo tiempo, se puede considerar que los procesos de descentralización que se han verificado en Italia en los últimos diez años hayan ampliado ulteriormente la 'tradicional' divergencia entre las diversas regiones italianas, puesto que han atribuido a los ayuntamientos y a las regiones el rol más consistente no sólo respecto al destino del gasto, sino también respecto al hallazgo de los recursos financieros necesarios para sostener estos gastos, redimensionando, por lo tanto, el rol de la intervención del Estado, que, precedentemente, funcionaba como elemento de "atenuación" de las diferencias locales.

asistentes sociales son sobre todo las de afrontar las múltiples demandas de los que solicitan intervenciones o apoyos de tipo socio asistencial, proponiendo y gestionando las respuestas más adecuadas. En los servicios para menores, de salud mental, para toxicomanías o del ámbito penitenciario, se trata en cambio de determinar y monitorizar las estrategias dirigidas a la prevención y a la reinserción social de los sujetos. En otros casos, como en las estructuras de coordinación, las funciones son sobre todo las de gestionar, a través de un trabajo de red, intervenciones de amplio alcance para sostener a las clases sociales más débiles; o bien, como en las empresas sanitarias locales, las de acreditar a las organizaciones (a menudo organizaciones sin ánimo de lucro) que erogan las prestaciones específicas, y verificar, sucesivamente, la congruidad.

Sobre todo, la pluralidad en el puesto de trabajo tiene repercusiones importantes en la tipología de los usuarios con los que los asistentes sociales se relacionan: en los servicios básicos el usuario es, por norma, variado por edad y problemática social; en otros ámbitos se caracteriza por edad y áreas problemáticas específicas (por ejemplo, más conectado a las diferentes dependencias en las entidades que gestionan los servicios sanitarios, o estrechamente conectado a lo penal en el Ministerio de Justicia). De todas maneras, puesto que la mayor parte de los asistentes sociales trabaja en los ayuntamientos, los tipos de usuarios con los que se relacionan más frecuentemente son los que remiten a familia, infancia (26,6%) y ancianos (19,3%), mientras que están menos difundidas las situaciones en las que se confrontan con un usuario heterogéneo (15,2%), con las dependencias y la enfermedad mental (11,4%), con la

discapacidad (9,2%) y con personas sujetas a disposición judicial (6,7%). Son poquísimos los casos en los que no se relacionan directamente con ningún usuario (3,6%).

Son evidentes las diferencias territoriales entre las grandes macrozonas: el usuario heterogéneo, el penal y las dependencias se acentúan en las regiones del sur; familia, infancia, adultos, inmigrantes y ancianos en el centro norte. Estos movimientos remiten al hecho que en las regiones del centro norte están más presentes los servicios específicos dirigidos a determinados tipos de usuarios que aúnan los servicios básicos indiferenciados, reestructurando el rol.

■ **De la misma manera, son relevantes las diferencias según la dimensión demográfica de los municipios: en los centros pequeños prevalece el usuario heterogéneo al usuario anciano, mientras en los centros de mayor dimensión son más relevantes usuarios tales como adultos con dificultades, inmigrantes, discapacitados, personas sujetas a dependencias y a disposición judicial.**

De la misma manera, son relevantes las diferencias según la dimensión demográfica de los municipios: en los centros pequeños prevalece el usuario heterogéneo al usuario anciano, mientras en los centros de mayor dimensión son más relevantes usuarios tales como adultos con dificultades, inmigrantes, discapacitados, personas sujetas a dependencias y a disposición judicial. Este dato se puede atribuir al hecho que en los grandes centros urbanos están mayormente presentes no solo situaciones de gran marginalidad

social sino, como ya hemos mencionado, estructuras y agencias específicas: la entidad local, en su importancia, se convierte en 'uno' de los servicios presentes en el territorio y no el único, como lo es por norma en las localidades de pequeñas dimensiones. Además, en las ciudades, el alto número de asistentes sociales hace posible, también en los servicios básicos, una especialización por clases de usuarios y áreas problemáticas, mientras que en los municipios más pequeños un único trabajador debe afrontar por norma las diferentes demandas del servicio. Se deriva que mientras los asistentes sociales que intervienen en los centros de mayores dimensiones se encuentran a menudo sectorizados en usuarios específicos, los que intervienen en pequeños centros están confrontados más a menudo con aspectos más variados de la problemática social y de las intervenciones necesarias (Facchini, 2010b).

Las consideraciones que sugieren los datos son diversas.

Ante todo, el hecho que la relación directa con el usuario esté presente en la mayor parte de los casos remarca cómo éste sigue constituyendo el componente de unión del trabajo de asistente social (Fargion, 2009). En segundo lugar, se evidencia que estos trabajadores se confrontan, por norma, con situaciones en las que se entrelazan diversas dimensiones de problemáticas: la socioeconómica, la de valor sanitario y la que remite a dificultades en las relaciones familiares y a una inserción reducida en las redes sociales: situaciones, por lo tanto, que requieren intervenciones complejas y modalidades

relacionales marcadas con una fuerte atención hacia los sujetos y a su contexto de referencia y que implican una elevada profesionalidad (Campanini, 2008).

3. La importancia del trabajo con los usuarios

Consideremos ahora las funciones efectivas, utilizando como indicadores tanto el rol formal como la articulación del horario de trabajo entre las diferentes actividades desarrolladas.

En lo que concierne al primer aspecto, se evidencia que la mayor parte de los asistentes sociales trabaja con funciones básicas, pero hay también una parte importante que tiene roles de coordinación (25%) y, en menor medida, directivas (5%).

En lo que se refiere a las actividades desarrolladas,⁴ la más laboriosa, al menos en términos de horas dedicadas, está constituida por el trabajo directo con y para los usuarios, que absorbe, de media, cerca del 40% del horario semanal; muy alejado, con unos valores medios alrededor del 15-20% del horario semanal, está el tiempo utilizado para actividades propias de la secretaría social; todavía menor es el tiempo empleado en actividades de coordinación y de programación y, sobre todo, el dedicado a la investigación y a la formación. Este último dato se presenta particularmente problemático puesto que deja entrever una posibilidad muy reducida para desarrollar la reflexividad y la elaboración sistemática de las experiencias profesionales, que son fundamentales para

⁴Destacamos las que se refieren a las funciones de secretaría social, al trabajo directo con y para los usuarios, al administrativo y de documentación, al de red y al comunitario, las actividades de coordinación y programación, la investigación y la formación.

este ámbito laboral (Kessl, 2009), considerando especialmente las fuertes mutaciones tanto en la normativa como en la configuración de la demanda social.

Es considerable el peso ejercido por el papel desempeñado en el contexto organizativo: los ‘organizadores’ son sobre todo los directivos, centrados no solo en las actividades de coordinación y programación, sino también en aquellas de formación e investigación, mientras el trabajo de los asistentes sociales básicos está constituido prevalentemente por actividades ligadas a la relación directa con los usuarios.

En todo caso, si dicha estructura temporal responde a las motivaciones fundamentales del servicio social y, presumiblemente, también a las mismas motivaciones subyacentes la elección de este recorrido formativo (Redmond, 2008; Facchini, Tonon Giraldo, 2012; Campanini, Facchini, 2014), no se pueden subestimar los riesgos que por un lado dicha situación puede comportar en lo que se refiere a las actividades de coordinación y el trabajo de red, en términos de dificultad para activar intervenciones preventivas y de amplio alcance: por otro lado, en lo que se refiere al poco tiempo dedicado a la formación, en términos de posibilidades reducidas de desarrollar la reflexividad y aquella elaboración sistemática de las experiencias profesionales que son en cambio fundamentales en este trabajo, considerando especialmente las fuertes mutaciones tanto frente a la demanda social como en la ordenación de los servicios (Dominelli, 2004; Gal e Gal, 2014).

La importancia de la dimensión asumida por la relación con los usuarios emerge también de los datos relativos al interés medio atribuido, sobre una escala de 1 a 10, a las

diferentes actividades que componen el trabajo. En efecto, estos datos diseñan un cuadro en el que el interés es particularmente elevado por el trabajo directo con el usuario (con una puntuación media alrededor de 8,5), por la formación y la investigación, por el trabajo en red, por la programación y la coordinación (todas alrededor de 8). Indudablemente es menor el interés por las actividades de secretaría social (6,2) y por las administrativas y de documentación (5,6).

En conjunto, los datos evidencian, por lo tanto, como la relación con el usuario asume una importancia no solo operativa, sino también de identidad, constituyendo tanto a nivel objetivo como subjetivo el núcleo central de la profesión (Facchini e Lorenz, 2013). A esta importancia, de rasgo histórico y tradicional (Evans, 2010), se une un marcado interés no solo por la formación y la investigación, sino también por las actividades de programación y de coordinación, o por el trabajo en red y de comunidad, que se muestran más innovadoras al rol del asistente social y que están ligadas a las mutaciones en el aspecto normativo y organizativo y a las nuevas funciones asignadas a las entidades locales como activadores de redes sociales.

En el párrafo anterior se destacaba que el rol desempeñado en la organización juega un papel importante en la articulación ‘objetiva’ de las actividades desarrolladas; aquí se puede destacar, en cambio, que el papel desempeñado en el marco subjetivo es modesto: la distribución de datos de directivos, coordinadores y asistentes sociales básicos muestra en efecto una diferencia de pocos puntos porcentuales. Es decir, que mientras el rol desempeñado incide de manera consistente en los aspectos estructurales del trabajo, incide mucho menos sobre los comportamien-

tos subyacentes, impregnados de expectativas y modelos culturales comunes: importancia de la relación con el usuario, interés por el trabajo en red, Importancia reducida subjetiva ya sea respecto a la secretaría social como a la documentación y a los componentes más administrativos del mismo trabajo.

Esta importancia de la dimensión relacional se refleja no solo en el interés hacia las diferentes actividades realizadas, sino también en las competencias y en las capacidades consideradas necesarias para el propio trabajo (Lymbery, 2003). De hecho, quedan remarcadas sobre todo las competencias y las capacidades de carácter relacional, mientras elementos como una buena cultura básica o el mismo conocimiento de los métodos propios del servicio social son considerados menos relevantes. La profesión tiende así a asumir una dimensión marcadamente relacional, respondiendo presumiblemente a las mismas expectativas de quien emprende el recorrido formativo pero dejando en la sombra otros aspectos a los que también la literatura de servicio social internacional, y también italiana, atribuye un fuerte valor. Nos referimos a temas innovadores de la organización, de la *governance*, de la investigación y de la valoración del impacto global de las mismas intervenciones, de la reflexión y de la profundización teórica.

4. Entre pluralidad y homogeneidad

Los datos delinean en conjunto una situación caracterizada por una amplia pluralidad de ámbitos de trabajo, que se entrelaza con una creciente pluralidad de relaciones contractuales.

Al mismo tiempo, estos confirman el rol ejercitado en los ámbitos de inserción desde el contexto territorial y de la generación de

la que forman parte. Por un lado emerge una elevada diferenciación en los contextos caracterizados por una elevada articulación de los servicios y por una focalización en problemáticas específicas (regiones septentrionales y ciudades); una sustancial compactación en los servicios básicos en los contextos en los que las intervenciones de política social, además de menos presentes, están dirigidas sobre todo a un usuario más 'tradicional', connotadas prevalentemente por la necesidad económica. Por otro lado, las diferencias generacionales reflejan la evolución del servicio social en Italia: una presencia histórica en los municipios, una inserción específica en las empresas sanitarias locales a consecuencia de las funciones sociales atribuidas a esta por la Ley 328/2000 y en el tercer sector, por la tendencia a externalizar las prestaciones sociales. Esta periodización comporta que mientras la gran mayoría de los menos jóvenes trabaja en el sector público, entre los más jóvenes toma consistencia el porcentual de quien trabaja en el sector privado, en ciertos aspectos más dinámico, pero también cada vez más expuesto a la precariedad ocupacional.

Pero los datos muestran también que, frente a la pluralidad de puestos de trabajo y trayectorias laborales, se sigue delineando una sustancial homogeneidad por lo que concierne a los modelos valorados y de identidad profesional, perceptible tanto por las motivaciones en base a la elección de esta profesión, como por el interés atribuido subjetivamente a los diversos componentes del mismo trabajo, y por las competencias y capacidades que se consideran fundamentales. Una homogeneidad que por un lado configura la profesión centrada en hacerse cargo de los usuarios y en la acentuación de las

capacidades relacionales más que en la importancia concedida a las metodologías y a los conocimientos específicos; por otro lado, está más connotada a la abnegación que al enfoque corporativo. Tales elementos, a grandes rasgos comunes a las otras *helping professions*, aparecen conectados, además de a la elevada feminización que caracteriza a esta profesión (Benvenuti e Segatori 2006),⁵ a las modalidades concretas con las que, especialmente en Italia, se ha desarrollado históricamente. Pero no es nuestra intención extendernos en estos aspectos, por lo demás ampliamente notorios (Dominelli 2004). En cambio nos parece importante subrayar que estos, por un lado, han contribuido tal vez a frenar la configuración de las actividades de asistente social como profesión en el sentido weberiano de la palabra; por otro lado, han influido mucho en los modos en los que el servicio social ha sido históricamente connotado, al menos en Italia: modos también como los de los términos utilizados: ‘asistencia/asistente’ social, en vez de, como en el contexto anglosajón o español, el de ‘trabajo/trabajador’ social resulta un importante indicador.

5. ¿Hacia una pluralidad de modelos profesionales y de competencias?

En referencia a este contexto, es necesario preguntarse respecto a las mutaciones en los servicios sociales, tanto frente a la demanda como a su organización.

Antes que nada, en lo que se refiere a la demanda social, es necesario remarcar en pri-

mer lugar que actualmente están expuestos a riesgo de problemática social, económica, y todavía más relacional, no solo franjas de población tradicionalmente ‘usuarias’ de las políticas y de los servicios sociales, sino también adultos y ancianos de clase media, o sea pertenecientes a franjas de población que, hasta hace poco, estaban poco expuestas a los riesgos de problemática social y de necesidad de soporte público. Se desprende que, a las problemáticas más fácilmente reconocibles por los trabajadores se acercan otras menos previstas y no siempre detectables claramente como tales (Facchini e Mingione, 2011).

En segundo lugar, los fuertes flujos migratorios provenientes de países caracterizados por modelos culturales a menudo bastante diferentes, especialmente en lo que se refiere a las relaciones entre género y generaciones y la relación entre individuo, comunidad e instituciones, que han surgido en las últimas décadas en nuestro país, pueden comportar también que las modalidades con las que los sujetos migrantes se comunican con los servicios y con quien trabaja (especialmente si es mujer) pueden divergir notablemente de las de los usuarios ‘tradicionales’.

Es decir, actualmente los ‘usuarios’ de los servicios sociales ya no pertenecen solo a las franjas más débiles de población, tradicionalmente portadoras de peticiones de apoyo fácilmente ‘detectables’ por los trabajadores, sino que pueden presentar características y necesidades del todo nuevas respecto a las cuales los trabajadores pueden no estar preparados sustancialmente.

Al mismo tiempo, estas nuevas declinaciones de la demanda social comportan que

⁵En este contexto, la sustancial homogeneidad de valores y de modelos de identidad de los pocos asistentes sociales hombres se configura como un ulterior indicador de esta identidad profesional específica (Fiore, Facchini, 2013).

■ **Actualmente los ‘usuarios’ de los servicios sociales ya no pertenecen solo a las franjas más débiles de población, tradicionalmente portadoras de peticiones de apoyo fácilmente ‘detectables’ por los trabajadores, sino que pueden presentar características y necesidades del todo nuevas respecto a las cuales los trabajadores pueden no estar preparados sustancialmente.**

las intervenciones de apoyo ya no puedan ser connotadas solo por praxis o por modelos tradicionales marcados por lógicas reparatorias, de carácter sustancialmente económico, sino que a estas intervenciones se les tienen que aunar otras que tengan en cuenta las nuevas problemáticas y que adopten prácticas y modelos de intervención innovadores y cada vez más de carácter sistémico y pluridimensional (Fargion, 2008; Simpson e Connor, 2011; Ruggieri, 2013).

El impacto de estas mutaciones es particularmente fuerte en los trabajadores sociales intermedios y apicales, como son precisamente los asistentes sociales, que tienen que ser capaces de interpretar tanto las transformaciones socioeconómicas como las de los modelos de identidad y familiares. La complejidad de las mutaciones comporta, por lo tanto, una acentuación del rol desarrollado por la capacidad de conocer y utilizar de la mejor manera las fuentes ‘institucionales’ disponibles (datos del registro civil, censales, etc.), y de efectuar, o al menos de ser capaces de utilizar, las investigaciones eventualmente efectuadas en el territorio y/o en los ámbitos en los que se trabaja. Pero estas capacidades, a su vez, requieren otras: por

un lado la de compararse con los paradigmas teóricos subyacentes a tales investigaciones; por otro lado, la de ser capaz de reconocer los indicadores con mayor capacidad para captar las mutaciones en su devenir, de manera que se puedan prever, en cierta medida, las necesidades de apoyo que pueden derivar, tanto de reconocer y activar, en una lógica de *empowerment*, los recursos presentes a nivel familiar y territorial a los que pueden hacer frente (Facchini, 2013).

Es igualmente importante el impacto que en las competencias de los trabajadores tienen las mutaciones en la ordenación de los servicios. En primer lugar, el papel cada vez mayor atribuido no solo por la normativa, sino también por la difusión de los modelos culturales y de intervención social marcados por la subvención a actores como el tercer sector, el asociacionismo o el voluntariado (Ascoli, 2011) comporta una disminución, al menos relativa, de la inserción laboral en el sector público y un incremento en el sector privado: tercer sector en primer lugar, pero también privado for profit (Fazzi, 2001; Burgalassi, 2012), que presentan, por norma, retribuciones menores y, sobre todo, tutelas contractuales menores.

Al mismo tiempo, la nueva articulación del sector laboral tiende a traducirse en una diferenciación de las funciones desarrolladas. Para los que están/estarán integrados en el sector público, estas funciones serán, probablemente, cada vez más connotadas en términos de gestión, de verificación y de control de las intervenciones ‘externalizadas’, desarrolladas por las entidades acreditadas a las que se les solicita la tarea de la erogación concreta de los servicios (Coffey y otros, 2009): es decir, estarán acentuadas las funciones de programación, proyección, valo-

ración y control del trabajador en las entidades gestoras. Para los que en cambio están/estarán integrados en el sector social privado o en las entidades asociadas, por un lado les queda/quedará el hacerse cargo del usuario individual, como uso de la acreditación; por otro lado, se plantearán otras tareas (ya se están planteando), como por ejemplo proponer intervenciones competitivas, en términos de 'innovación' y de costes en el mercado de los servicios sociales o en el de identificar los indicadores capaces de mostrar a las entidades contratantes, la positividad del trabajo en términos de eficacia y eficiencia.

Es decir, que los primeros tendrán que desarrollar toda una serie de competencias organizativas y de gestión que van desde ser capaces de efectuar, preliminarmente, análisis de apoyo a la programación de las intervenciones, a aquellas que comportan la capacidad de valorar tanto las peticiones de acreditación como las propuestas operativas procedentes de las entidades gestoras titulares para la erogación directa de las prestaciones, y a las inherentes a poder valorar de manera adecuada la eficacia de las prestaciones y de las intervenciones efectuadas por las entidades asociadas, distinguiendo los identificadores más adecuados para captar la validez y/o los elementos de criticidad de esas prestaciones y de esas intervenciones. Los segundos en cambio, tendrán que ser cada vez más capaces no solo de comunicarse adecuadamente con las necesidades de las franjas específicas de usuarios, sino también de formular e implementar intervenciones y proyectos. Por lo tanto se les requerirá que adquieran aquellas competencias de las que sean capaces, tanto de proponer proyectos e intervenciones innovadoras

y de interceptar y responder también a las nuevas necesidades sociales, como de identificar las modalidades organizativas más adecuadas para proponerlas a bajo coste, o al menos competitivas respecto a las de otros competidores.

Frente a estos procesos que tenderán a comportar una creciente diferenciación de las funciones, de las competencias y presumiblemente también del sentido de pertenencia entre los trabajadores que trabajan en los diferentes ámbitos, será común y creciente, en cambio, la importancia asumida por las competencias relacionales, tanto por lo que respecta a la interacción con los usuarios, como por las relaciones con los compañeros y/o con otras figuras profesionales.

En lo que respecta a los usuarios, la acentuación del rol de estas competencias viene dada ante todo por las mutaciones de las que hemos hablado en párrafos anteriores: condiciones de necesidad y problemática social presentes entre sujetos que, por sus características socioeconómicas, no están acostumbrados (¿socializados?) a comunicarse con los servicios de apoyo y de asistencia social; inmigrantes con modelos culturales y de modalidades comunicativas específicas, etc. Pero también viene dada por la afirmación de modelos de intervención en los que el trabajador social no se presenta como mero suministrador de prestaciones sino como promotor de activación y de cambio por parte de los mismos usuarios.

Son sustancialmente análogas las consideraciones que se pueden hacer en lo que se refiere a las relaciones con las otras figuras profesionales: son en efecto mutaciones tanto en la demanda social como en la organización de los servicios, las que comportan por un lado la necesidad de intervenciones

multidimensionales que ponen en contacto a los diferentes trabajadores que intervienen en un caso concreto; por otro lado, la necesidad de comunicarse con quien trabaja con los servicios/sectores con los que se colabora en una lógica de red, que tenga el mismo perfil profesional y las mismas competencias disciplinares, o que tenga, en cambio, otro perfil y otras competencias. La atención creciente a la implementación de los sistemas integrados entre los diferentes

sujetos (públicos o privados) que determinan, en una red de subvenciones, su manera de actuar, no puede traducirse de otra manera que en una acentuación del rol tanto en las capacidades de colaboración y de concertación entre todos los sujetos implicados en el sistema de servicios, como en una capacidad de negociar y de contratar, de manera constructiva, los respectivos roles y las funciones específicas que derivan (Wilkins y Boahen, 2013).

Bibliografía

- ASCOLI, Ugo (editor). *Il welfare in Italia*. Bologna: Il Mulino, 2011. ISBN 978-88-15-23249-6.
- BENVENUTI, Pierangela i SEGATORI, Roberto. *Professione e genere nel lavoro sociale*. Milà: FrancoAngeli, 2006. ISBN 9788846421159.
- BURGALASSI, Marco. *Promuovere il benessere in tempi di crisi. Una ricerca sugli assistenti sociali in Lazio*. Roma: Carocci, 2012. ISBN 9788843065523.
- CAMPANINI, Annamaria i FORTUNATO, Vincenzo. "The role of the social work in the light of the Italian Welfare Reform", en FORTUNATO, Vincenzo; FRISENHAHN, Gunther i KANTOWICZ Ewa, (a cura de). *Social Work in Restructured European Welfare Systems*. Roma: Carocci, 2008. Pàg. 27-40. ISBN 9788843045594.
- COFFEY, Margaret; DUGDILL, Lindesey i TATTERSALL Andy. "Working in the Public Sector. A case Study of Social Services", en *Journal of Social Work*, núm. 9 (4) (2009). Pàg. 420-442. ISSN 1468-0173.
- COLBY, Ira C. "Social welfare policy as a form of social justice", en SOWERS Katherine i DULMUS Karen (editor). *Comprehensive Handbook of Social Work and Social Welfare*. Wiley: Hoboken, 2008. ISBN 9780470373705.
- CHRISTIE, Alastair "Negotiating the uncomfortable intersections between gender and professional identities in social work", en *Critical Social Policy*, núm. 26 (2) (2006). Pàg. 390-411. ISSN 0261-0183.
- DOMINELLI, Lena. *Social work - Theory and practice for a changing profession*. Oxford Policy Press, 2004. ISSN 0745623832.
- EVANS, Tony. *Professional Discretion in Welfare Services: Beyond Street-Level Bureaucracy*. Farnham: Ashgate, 2010. ISBN 978-0-7546-7491-7.
- FACCHINI, Carla. *Introduzione. Gli assistenti sociali come punto nodale del sistema di welfare. Motivi e metodologia della ricerca*, en FACCHINI Carla (editor). Pàg. 7-27. ISBN 978-88-15-13716-6.
- FACCHINI, Carla. "L'attività lavorativa: ruolo dell'organizzazione e centralità dell'utenza", en FACCHINI, Carla (editor). *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetti del welfare*. Bologna: Il Mulino, 2010b. ISBN 978-88-15-13716-6.
- FACCHINI, Carla i MINGIONE Enzo. "Il cambiamento della morfologia sociale come matrice di nuovi rischi", en CARABELLI Giuliana i FACCHINI Carla (editor). *Il modello lombardo di Welfare. Continuità, riassetamenti, prospettive*. Milà: FrancoAngeli, 2011. Pàg. 17-38. ISBN 9788856834055.
- FACCHINI, Carla. "Mutamento sociale, mutamento nei servizi competenze degli operatori e nuove sfide per l'università", en *Rivista trimestrale di Scienze dell'Amministrazione*, núm. 2. Pàg. 123-139. ISSN 0391-190X.

Bibliografia

- FACCHINI, Carla i TONON GIRALDO, Silvana. “The University Training of Social Workers: Elements of Innovation, Positive and Critical Aspects in the Case of Italy”, en *British Journal of Social Work* (febrer 2012). ISSN 1468-263X. DOI 10.1093/bjsw/bcs002.
- FACCHINI, Carla i LORENZ, Walter, “Between differences and common features: The work of social workers in Italy”, en *International Social Work*, vol. 56, núm. 4 (juliol 2013). Pàg. 437-452. ISSN 1461-7234.
- FARGION, Silvia, (2009), *Il servizio sociale. Storia, temi e dibattiti*. Roma-Bari: Laterza, 2009. ISBN 9788842089261.
- FAZZI, Luca. “Social work in the public and non-profit sectors in Italy: what are the differences?”, en *European Journal of Social Work*, núm. 19 (setembre 2011). ISSN: 1468-2664. DOI 10.1080/13691457.2011.557180.
- FIORE, Brunella i FACCHINI, Carla (2013), “Social Work a Gendered Issue from a Generational point of View”, en *International Review of Sociology - Revue internationale de Sociologie*, núm. 23: 2 (2013). Pàg. 310-325. ISSN 1469-9273. DOI 10.1080/03906701.2013.804294.
- GAL, John i WEISS-GAL Idit. *Social workers affecting social policy. An international perspective*. Bristol: University of Bristol, Policy Press, 2014. ISBN 978 1 84742 974 2.
- KAZAPOV, Juri. *Rescaling Social Policies towards Multilevel Governance in Europe. Public Policy and Social Welfare*. Burlington: Ashgate, 2010. ISBN 978-1-4094-1021-8.
- KESSL, Fabian. “Critical Reflexivity, Social Work and the emerging European Post-welfare State”, en *European Journal of Social Work*, vol 12, núm. 3 (2009). Pàg. 305-318. ISSN 1369-1457.
- LYMBERY, Mark M. (2003), “Negotiating the Contradictions between Competence and Creativity in Social Work Education”, en *Journal of Social Work*, núm. 3 (1) (2003). Pàg. 99-117. ISSN 1741-296X.
- LORENZ, Walter. *Perspectives on European Social Work - From the Birth of the Nation State to the Impact of Globalisation*. Leverkusen/Opladen: Barbara Budrich, 2006. ISBN 3866490089.
- MORO, Giuseppe i BERTIN Giovanni. “I sistemi regionali di welfare in Italia”, en COLOZZI, Ivo (editor). *Dal vecchio al nuovo welfare. Percorsi di una morfogenesi*, Milà: FrancoAngeli, 2012. Pàg. 37-55. ISBN 9788 856848137.
- REDMOND, Barbre; GUE-RIN, Susanne i DEVITT, Catherine (2008), “Attitudes, Perceptions and Concerns of Student Social Workers: First Two Years of a Longitudinal Study”, en *Social Work Education, The international Journal*, vol. 27, núm. 8 (2008). Pàg. 866-882. ISSN 0261-5479.
- RUGGERI, Fedele (editor). *Stato sociale, assistenza, cittadinanza. Sulla centralità del servizio sociale*. Milà: FrancoAngeli, 2013. ISBN 9788820446833.
- SIMPSON, Graeme i CONNOR, Stuart. *Social Policy for Social Welfare Professionals: Tools for Understanding, Analysis and Engagement*. Bristol: The Policy Press, 2011. ISBN 97818474 2265 1.
- WILKINS, David i BOAHEN, Godfred. *Critical Analysis Skills for Social Workers*. Berkshire (Anglaterra): Mc Graw-Hill, Open University Press, 2013. ISBN 9780335246496.