

Els assistents socials a Itàlia: importància del càrrec i nusos problemàtics

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

Carla Facchini¹

Article traduït de l'italià al castellà per **Ruth Gómez Diez**

Resum

L'article analitza les principals característiques del lloc de treball dels treballadors socials a Itàlia: àrees de treball, principals categories d'usuaris, rols i activitats dutes a terme. També basat en una enquesta nacional feta el 2008 a 1.000 treballadors socials, l'article mostra, d'una banda, la pluralitat de llocs de treball i de rols professionals, i en segon lloc, una homogeneïtat substancial respecte a patrons d'identitat.

L'article també destaca els canvis actuals més significatius en serveis socials, tant en la demanda social com en l'organització de serveis socials, i en l'impacte que aquests canvis produeixen en la situació laboral i en les habilitats requerides.

Paraules clau: Treballador social, serveis socials, habilitats.

Per citar l'article: FACCHINI, Carla. Els assistents socials a Itàlia: importància del càrrec i nusos problemàtics. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agost 2014, n. 202, pàgines 86-98. ISSN 0212-7210.

¹ Professora de Sociologia de la família i degana del Departament de Sociologia i Recerca Social de la Universitat de Milano-Bicocca. Ha coordinat (2001-2012) la Llicenciatura en Treball Social i és presidenta de l'Observatori Nacional d'Estudiants i Llicenciats en Treball Social. És editora de la sèrie de llibres 'Transizioni i Politiche Pubbliche' (Transicions i Polítiques Públiques), editora de FrancoAngeli i membre del Comitè Científic de la revista *Politiche sociali e autonomie locali* (Polítiques socials i autonomia local) i *Sociologia e politiche sociali* (Sociologia i polítiques socials). 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. Introducció

A Itàlia, el servei social ha viscut una difusió cada vegada més gran a partir dels anys 50. A la base d'aquest procés trobem tant la necessitat de constituir àmbits específics d'intervenció en resposta a les diverses problemàtiques de necessitat social, com l'exigència de sostenir de manera apropiada serveis o institucions els àmbits d'intervenció dels quals tenen també un component rellevant de caràcter social com les estructures residencials per a gent gran i els serveis dirigits als que pateixen patologies psiquiàtriques o estan subjectes a dependències.

Aquesta articulació dels serveis, estretament lligada a temes d'inclusió social i de drets de ciutadania (Lorenz, 2006; Colby, 2008), s'ha traduït en una legislació que a poc a poc ha reglamentat la presència del servei social, atorgant-li tasques tant de *front office* pel que fa a les peticions de suport procedents de subjectes en situacions de necessitat socioeconòmica, com de fer-se càrrec de determinades franges de

població amb dificultats específiques, i de gestió i control d'un seguit d'intervencions i de serveis de caràcter socioassistencial.

Ja des de finals dels anys 70, el servei social està molt present, a més d'en ajuntaments, als ambulatoris, en els serveis psiquiàtrics i en els adreçats a les dependències, en àmbits importants com el sanitari o el penitenciari, precisament per la conscienciació de la necessitat d'apropar una intervenció de tipus social a una de tipus curatiu o reeducatiu específic (Campanini, Fortunato, 2008). Com a indicador d'aquest creixement, només cal citar que els assistents socials han augmentat des de principis dels anys 60 a l'actualitat d'aproximadament 3.500 a uns 40.000.

Davant d'aquest increment quantitatiu s'evidencia, a més, una consolidació des d'un punt de vista formatiu i institucional. D'una banda, en les últimes dècades, s'ha assistit al pas de la formació dels assistents socials des d'un àmbit no estatal (sovint escoles privades, de diferent nivell) al sistema universitari públic. Aquest procés es va completar l'any 2000 amb la consti-

tució de la titulació universitària de tres anys i la titulació de màster en Servei Social (Facchini i Tonon Giraldo, 2012). D'altra banda, l'any 1993 es va crear el Col·legi d'Assistents Socials (Ordine degli Assistenti Sociali - OAS), al qual s'accedeix amb una oposició específica i la inscripció al qual és indispensable per al desenvolupament de la professió. A més, el càrrec dels assistents socials està explícitament reconegut per la Llei 328/2000, que fa tornar el servei social professional als nivells essencials de l'assistència, establint que l'assistent social sigui una figura indispensable per als serveis socials.

La trama d'aquests aspectes (pluralitat d'àmbits d'intervenció, franges d'usuaris, problemes afrontats, funcions desenvolupades i rol 'institucional') identifica per una banda els assistents socials com una articulació crucial del sistema del benestar; d'altra banda, comporta que analitzar el càrrec i la presència d'aquests treballadors en els diversos àmbits territorials d'intervenció, o l'estructuració del seu treball, constitueix una manera molt interessant de reconstruir l'ordenació concreta i el funcionament dels serveis socials en els diferents contextos territorials i períodes històrics (Facchini, 2010).

2. El lloc de treball

Per delinear els àmbits d'intervenció dels assistents socials farem servir les dades d'una recerca nacional (Facchini, 2010), efectuada en una mostra nacional de 1.000 assistents socials.²

Les dades evidencien, abans de res, que el lloc de treball més freqüent és als ajuntaments o als consorcis (en els quals s'inclouen el 45% dels entrevistats), seguit del de les empreses sanitàries locals (ASL - Azienda Sanitària Locale), que són diferents organismes que gestionen els serveis socio-sanitaris (24,4%). És menor la inserció en altres contextos, com al Ministeri de Justícia, el sector social privat o les empreses hospitalàries; és encara menys freqüent en les províncies i en les regions, en les associacions o en les estructures residencials per a gent gran. El lloc de treball prevalent està fortament establert en el sector públic, similar a la dada registrada per la recerca dirigida el 1998 pel Col·legi d'Assistents Socials i pel CENSIS (Istituto di Ricerca Socioeconomica Italiana - Institut de Recerca Socioeconòmica Italiana), però amb dos aspectes importants: ha augmentat la presència als ajuntaments (del 35,4% al 45,5%) i en el sector social privat (del 5% al 11,8%), i s'ha reduït en l'Empresa Sanitària Local (del 30% al 24,4%).

² La recerca va ser finançada pel Ministeri d'Universitats i es va efectuar a través de la metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interview), considerada particularment adequada ja que es van posar a disposició, des del Col·legi d'Assistents Socials, a més dels noms extrets de manera aleatòria per a l'enquesta, els respectius números de telèfon. El Col·legi d'Assistents Socials va inserir a més a la web i al butlletí que s'envia mensualment als inscrits la informació relativa a la recerca, evidenciant les àrees temàtiques tractades. El resultat va ser un nombre molt reduït de negatives a ser entrevistats i un nombre encara menor d'entrevistes sense concloure (entre les persones contactades, les entrevistes fetes van ser de gairebé el 90%, i les entrevistes completades van ser més del 98% respecte a les iniciades). L'enquesta és extremadament representativa no només de la realitat nacional, sinó també de les diferents realitats territorials.

Aquestes mutacions són importants perquè són també un indicador eficaç tant de l'ordenació general dels serveis socials a Itàlia com dels canvis que s'hi han verificat en aquesta dècada. D'una banda fan referència a la potenciació, també proposada per la llei 328/2000, del servei social en els ajuntaments, i a la reestructuració de les funcions socials de les empreses sanitàries locals; per altra banda, fan referència a la difusió del sector social privat seguit per un procés d'externalització en el sector dels serveis i de la creixent insistència, especialment en algunes regions, en el tercer sector i l'associacionisme (Kazepov, 2010).

Confirmen aquesta lectura les dades que evidencien com l'antiguitat en l'àmbit actual de treball sigui mitjanament més elevada a les empreses sanitàries locals i en els ministeris, menys a les entitats locals i, sobretot, a les organitzacions sense afany de lucre.

Remet en canvi a l'ordenació de les competències entre les diverses entitats i a la diversificació regional de les polítiques socials, la diferent repercussió dels àmbits laborals segons la dimensió del registre civil dels ajuntaments i de l'àrea territorial en què es treballa. Les dades demostren, sobretot, una major presència d'assistents socials (per nombre d'habitant) a les regions del centre-nord respecte a les del sud; en segon lloc, mentre que a les localitats

de petites dimensions i en les regions septentrionals augmenta l'ocupació en els ajuntaments i en els seus consorcis, en les grans ciutats i en les regions del centre-sud augmenta el de les empreses sanitàries locals i la dels ministeris.

La major incidència d'assistents socials en les regions septentrionals remet a una major presència en aquestes regions de polítiques i serveis socials.³ La major presència d'empleats en l'entitat local en destinacions de petites dimensions és en canvi pel fet que en aquests contextos són difícilment presents no només seus d'empreses sanitàries locals o de ministeris, sinó també serveis específics presents en els centres de dimensions més grans. El major pes de l'entitat local a les regions septentrionals, i del sector social privat en les meridionals, remet a la problemàtica presupostària en què es troben molts ajuntaments d'aquestes regions i a la consegüent dificultat per assumir personal en plantilla, amb el consegüent recurs a col·laboracions externes, sovint a organitzacions sense afany de lucre, que de fet gestionen els serveis.

Aquesta pluralitat d'ocupació en els diferents àmbits repercuteix en els rols i en les funcions desenvolupades. En els ajuntaments, especialment en els de grandària petita i mitjana, o en les estructures sociosanitàries, els rols i les funcions dels assistents socials són sobretot les d'afron-

³Només cal esmentar que la despesa mitjana anual per càpita per a intervencions i serveis socials a les regions del centre nord és gairebé el triple que el de les regions del sud. Alhora, es pot considerar que els processos de descentralització que s'han verificat a Itàlia en els últims deu anys hagin ampliat ulteriorment la 'tradicional' divergència entre les diverses regions italianes, ja que han atribuït als ajuntaments i a les regions el paper més consistent no només respecte a la destinació de la despesa, sinó també respecte a la troballa dels recursos financers necessaris per sostenir aquestes despeses, redimensionant, per tant, el paper de la intervenció de l'Estat, que, precedentment, funcionava com a element d'"atenuació" de les diferències locals.

tar les múltiples demandes dels que demanen intervencions o suports de tipus socioassistencial, proposant i gestionant les respostes més adequades. En els serveis per a menors, de salut mental, per a toxícomanies o de l'àmbit penitenciari, es tracta en canvi de determinar i monitoritzar les estratègies adreçades a la prevenció i a la reinserció social dels subjectes. En altres casos, com en les estructures de coordinació, les funcions són sobretot les de gestionar, a través d'un treball de xarxa, intervencions d'abast ampli per sostenir les classes socials més febles; o bé, com en les empreses sanitàries locals, les d'acreditar les organitzacions (sovint organitzacions sense ànim de lucre) que eroguen les prestacions específiques, i verificar, successivament, la congruïtat.

Sobretot, la pluralitat en el lloc de treball té repercussions importants en la tipologia dels usuaris amb els quals els assistents socials es relacionen: en els serveis bàsics l'usuari és, per norma, variat per edat i problemàtica social; en altres àmbits es caracteritza per edat i àrees problemàtiques específiques (per exemple, més connectat a les diferents dependències en les entitats que gestionen els serveis sanitaris, o estretament connectat a penal al Ministeri de Justícia). De tota manera, ja que la major part dels assistents socials treballa en els ajuntaments, els tipus d'usuaris amb els quals es relacionen més freqüentment són els que remetent a família, infància (26,6%) i ancians (19,3%), mentre que estan menys difoses les situacions en què es confronten amb un usuari heterogeni (15,2%), amb les dependències i la malaltia mental (11,4%), amb la discapacitat (9,2%) i amb persones subjectes a

disposició judicial (6,7%). Són poquíssims els casos en què no es relacionen directament amb cap usuari (3,6%).

Són evidents les diferències territorials entre les grans macrozones: l'usuari heterogeni, el penal i les dependències s'accentuen a les regions del sud; família, infància, adults, immigrants i gent gran en el centre nord. Aquests moviments remetent al fet que a les regions del centre nord estan més presents els serveis específics adreçats a determinats tipus d'usuaris que uneixen els serveis bàsics indiferenciats, reestructurant el paper.

■ **De la mateixa manera, són rellevants les diferències segons la dimensió demogràfica dels municipis: en els centres petits preval l'usuari heterogeni a l'usuari ancià, mentre als centres de major dimensió són més rellevants usuaris com ara adults amb dificultats, immigrants, discapacitats, persones subjectes a dependències i a disposició judicial.**

De la mateixa manera, són rellevants les diferències segons la dimensió demogràfica dels municipis: en els centres petits preval l'usuari heterogeni a l'usuari ancià, mentre als centres de major dimensió són més rellevants usuaris com ara adults amb dificultats, immigrants, discapacitats, persones subjectes a dependències i a disposició judicial. Aquesta dada es pot atribuir al fet que en els grans centres urbans estan majorment presents no només situacions de gran marginalitat so-

cial sinó, com ja hem esmentat, estructures i agències específiques: l'entitat local, en la seva importància, es converteix en 'un' dels serveis presents en el territori i no l'únic, com ho és per norma en les localitats de dimensions petites. A més, a les ciutats, l'alt nombre d'assistents socials fa possible, també en els serveis bàsics, una especialització per classes d'usuaris i àrees problemàtiques, mentre que en els municipis més petits un únic treballador ha d'afrontar per norma les diferents demandes del servei. Es deriva que mentre els assistents socials que intervenen en els centres de dimensions majors es troben sovint sectoritzats a usuaris específics, els que intervenen en centres petits estan confrontats més sovint amb aspectes més variats de la problemàtica social i de les intervencions necessàries (Facchini, 2010b).

Les consideracions que suggereixen les dades són diverses.

Abans de res, el fet que la relació directa amb l'usuari estigui present en la major part dels casos remarca com aquest segueix constituint el component d'unió del treball d'assistent social (Fargion, 2009). En segon lloc, s'evidencia que aquests treballadors es confronten, per norma, amb situacions en què s'entrellacen diverses dimensions de problemàtiques: la socioeconòmica, la de valor sanitari i la que remet a dificultats en les relacions familiars i a una inserció reduïda en les xarxes socials: situacions, per tant, que requereixen intervencions complexes i modalitats relacionals marcades amb una forta atenció

cap als subjectes i al seu context de referència i que impliquen una professionalitat elevada (Campanini, 2008).

3. La importància del treball amb els usuaris

Considerem ara les funcions efectives, utilitzant com a indicadors tant el rol formal com l'articulació de l'horari de treball entre les diferents activitats desenvolupades.

Pel que fa al primer aspecte, s'evidencia que la major part dels assistents socials treballa amb funcions bàsiques, però hi ha també una part important que té rols de coordinació (25%) i, en menor mesura, directives (5%).

Pel que fa a les activitats desenvolupades,⁴ la més laboriosa, almenys en termes d'hores dedicades, està constituïda pel treball directe amb i per als usuaris, que absorbeix, de mitjana, prop del 40% de l'horari setmanal; molt allunyat, amb uns valors mitjans al voltant del 15-20% de l'horari setmanal, hi ha el temps utilitzat per a activitats pròpies de la secretaria social; encara menor és el temps emprat en activitats de coordinació i de programació i, sobretot, el dedicat a la recerca i a la formació. Aquesta última dada es presenta particularment problemàtica ja que deixa entreveure una possibilitat molt reduïda per desenvolupar la reflexivitat i l'elaboració sistemàtica de les experiències professionals, que són fonamentals per a aquest àmbit laboral (Kessl, 2009), considerant especialment les fortes mutacions

⁴ Destaquem les que fan referència a les funcions de secretaria social, al treball directe amb i per als usuaris, l'administratiu i de documentació, al de xarxa i al comunitari, les activitats de coordinació i programació, la recerca i la formació.

tant en la normativa com en la configuració de la demanda social.

És considerable el pes exercit pel paper exercit en el context organitzatiu: els 'organitzadors' són sobretot els directius, centrats no només en les activitats de coordinació i programació, sinó també en aquelles de formació i investigació, mentre el treball dels assistents socials bàsics està constituït prevalentment per activitats lligades a la relació directa amb els usuaris.

En tot cas, si aquesta estructura temporal respon a les motivacions fonamentals del servei social i, presumiblement, també a les mateixes motivacions subjacents la tria d'aquest recorregut formatiu (Redmond, 2008; Facchini, Tonon Giraldo, 2012; Campanini, Facchini, 2014), no es poden subestimar els riscos que d'una banda aquesta situació pot comportar pel que fa a les activitats de coordinació i el treball de xarxa, en termes de dificultat per activar intervencions preventives i d'abast ampli: d'altra banda, pel que es refereix al poc temps dedicat a la formació, en termes de possibilitats reduïdes de desenvolupar la reflexivitat i aquella elaboració sistemàtica de les experiències professionals que són en canvi fonamentals en aquest treball, considerant especialment les fortes mutacions tant davant la demanda social com en l'ordenació dels serveis (Dominelli, 2004; Gal i Gal, 2014).

La importància de la dimensió assumida per la relació amb els usuaris emergeix també de les dades relatives a l'interès mitjà atribuït, sobre una escala d'1 a 10, a les diferents activitats que formen el treball. En efecte, aquestes dades dissenyen un quadre en el qual l'interès és particularment elevat pel treball directe amb l'usuari

(amb una puntuació mitjana al voltant de 8,5), per la formació i la recerca, pel treball en xarxa, per la programació i la coordinació (totes al voltant de 8). Indubtablement és menor l'interès per les activitats de secretaria social (6,2) i per les administratives i de documentació (5,6).

En conjunt, les dades evidencien, per tant, com la relació amb l'usuari assumeix una importància no només operativa, sinó també d'identitat, constituint tant a nivell objectiu com subjectiu el nucli central de la professió (Facchini i Lorenz, 2013). A aquesta importància, de tret històric i tradicional (Evans, 2010), s'uneix un marcat interès no només per la formació i la recerca, sinó també per les activitats de programació i de coordinació, o pel treball en xarxa i de comunitat, que es mostren més innovadores en el rol de l'assistent social i que estan lligades a les mutacions en l'aspecte normatiu i organitzatiu i a les noves funcions assignades a les entitats locals com a activadors de xarxes socials.

En el paràgraf anterior es destacava que el paper exercit en l'organització té un paper important en l'articulació 'objectiva' de les activitats desenvolupades; aquí es pot destacar, en canvi, que el paper exercit en el marc subjectiu és modest: la distribució de dades de directius, coordinadors i assistents socials bàsics mostra en efecte una diferència de pocs punts percentuals. És a dir, que mentre el paper exercit incideix de manera consistent en els aspectes estructurals del treball, incideix molt menys sobre els comportaments subjacents, impregnats d'expectatives i models culturals comuns: importància de la relació amb l'usuari, interès pel treball en xarxa, importància reduïda subjectiva

ja sigui respecte a la secretaria social com a la documentació i als components més administratius del mateix treball.

Aquesta importància de la dimensió relacional es reflecteix no només en l'interès cap a les diferents activitats realitzades, sinó també en les competències i en les capacitats considerades necessàries per al treball (LyMBERY, 2003). De fet, queden remarcades sobretot les competències i les capacitats de caràcter relacional, mentre que elements com una bona cultura bàsica o el mateix coneixement dels mètodes propis del servei social són considerats menys rellevants. La professió tendeix així a assumir una dimensió marcadament relacional, responent presumiblement a les mateixes expectatives de qui emprèn el recorregut formatiu però deixant a l'ombra altres aspectes als quals també la literatura de servei social internacional, i també italiana, atribueix un fort valor. Ens referim a temes innovadors de l'organització, de la *governance*, de la recerca i de la valoració de l'impacte global de les mateixes intervencions, de la reflexivitat i de l'aprofundiment teòric.

4. Entre pluralitat i homogeneïtat

Les dades delimiten en conjunt una situació caracteritzada per una pluralitat àmplia d'àmbits de treball, que s'entrellaça amb una pluralitat creixent de relacions contractuals.

Alhora, aquests confirmen el paper exercit en els àmbits d'inserció des del context territorial i de la generació de la qual formen part. D'una banda emergeix una diferenciació elevada en els contextos caracteritzats per una articulació elevada

dels serveis i per una focalització en problemàtiques específiques (regions septentrionals i ciutats); una compactació substancial en els serveis bàsics en els contextos en què les intervencions de política social, a més de menys presents, estan dirigides sobretot a un usuari més 'tradicional', connotades prevalentment per la necessitat econòmica. D'altra banda, les diferències generacionals reflecteixen l'evolució del servei social a Itàlia: una presència històrica en els municipis, una inserció específica en les empreses sanitàries locals a conseqüència de les funcions socials atribuïdes a aquesta per la Llei 328/2000 i en el tercer sector, per la tendència a externalitzar les prestacions socials. Aquesta periodització comporta que mentre la gran majoria dels menys joves treballa en el sector públic, entre els més joves pren consistència el percentual de qui treballa en el sector privat, en certs aspectes més dinàmic, però també cada vegada més exposat a la precarietat ocupacional.

Però les dades mostren també com, enfront de la pluralitat de llocs de treball i trajectòries laborals, se segueix delineant una homogeneïtat substancial pel que fa als models valorats i d'identitat professional, perceptible tant per les motivacions sobre la base de l'elecció d'aquesta professió, com per l'interès atribuït subjectivament als diversos components del mateix treball, i per les competències i capacitats que es consideren fonamentals. Una homogeneïtat que d'una banda configura la professió centrada a fer-se càrrec dels usuaris i en l'accentuació de les capacitats relacionals més que en la importància concedida a les metodologies i als coneixements específics; per altra banda, està més conno-

tada a l'abnegació que l'enfocament corporatiu. Aquests elements, a grans trets comuns a les altres *helping professions*, apareixen connectats, a més de l'elevada feminització que caracteritza aquesta professió (Benvenuti e Segatori 2006),⁵ a les modalitats concretes amb les quals, especialment a Itàlia, s'ha desenvolupat històricament. Però no és la nostra intenció estendre'ns en aquests aspectes, d'altra banda àmpliament notoris (Dominelli 2004).

En canvi ens sembla important subratllar que aquests, per una banda, han contribuït potser a frenar la configuració de les activitats d'assistent social com a professió en el sentit weberian de la paraula; per altra banda, han influït molt en les maneres en què el servei social ha estat històricament connotat, almenys a Itàlia: maneres també com els dels termes utilitzats: 'assistència/assistent' social, en comptes de, com en el context anglosaxó o espanyol, el de 'treball/treballador' social és un indicador important.

5. Cap a una pluralitat de models professionals i de competències?

En referència a aquest context, cal preguntar-se per les mutacions en els serveis socials, tant davant de la demanda com la seva organització.

Primer de tot, pel que fa a la demanda social, cal remarcar en primer lloc que actualment estan exposats a risc de problemàtica social, econòmica, i encara més relacional, no només franges de població

tradicionalment 'usuàries' de les polítiques i dels serveis socials, sinó també adults i gent gran de classe mitjana, és a dir pertanyents a franges de població que, fins fa poc, estaven poc exposades als riscos de problemàtica social i de necessitat de suport públic. Es desprèn que, a les problemàtiques més fàcilment reconeixibles pels treballadors se n'hi acosten altres de menys previstes i no sempre detectables clarament com a tals (Facchini i Mingione, 2011).

En segon lloc, els forts fluxos migratoris provinents de països caracteritzats per models culturals sovint força diferents, especialment pel que fa a les relacions entre gènere i generacions i la relació entre individu, comunitat i institucions, que han sorgit en les últimes dècades al nostre país, poden comportar també que les modalitats amb què els subjectes migrants es comuniquen amb els serveis i amb qui treballa (especialment si és dona) poden divergir notablement de les dels usuaris 'tradicionals'.

És a dir, actualment els 'usuaris' dels serveis socials ja no pertanyen només a les franges més dèbils de població, tradicionalment portadores de peticions de suport fàcilment 'detectables' pels treballadors, sinó que poden presentar característiques i necessitats del tot noves per a les quals els treballadors poden no estar preparats substancialment.

Alhora, aquestes noves declinacions de la demanda social comporten que les intervencions de suport ja no puguin ser

⁵ En aquest context, l'homogeneïtat substancial de valors i de models d'identitat dels pocs assistents socials homes es configura com un indicador ulterior d'aquesta identitat professional específica (Fiore, Facchini, 2013).

■ **Actualment els ‘usuaris’ dels serveis socials ja no pertanyen només a les franges més dèbils de població, tradicionalment portadores de peticions de suport fàcilment ‘detectables’ pels treballadors, sinó que poden presentar característiques i necessitats del tot noves per a les quals els treballadors poden no estar preparats substancialment.**

connotades només per praxi o per models tradicionals marcats per lògiques reparatòries, de caràcter substancialment econòmic, sinó que a aquestes intervencions se'ls han d'unir altres que tinguin en compte les noves problemàtiques i que adoptin pràctiques i models d'intervenció innovadors i cada vegada més de caràcter sistèmic i pluridimensional (Fargion, 2008; Simpson i Connor, 2011; Ruggieri, 2013).

L'impacte d'aquestes mutacions és particularment fort en els treballadors socials intermedis i apicals, com són precisament els assistents socials, que han de ser capaços d'interpretar tant les transformacions socioeconòmiques com les dels models d'identitat i familiars. La complexitat de les mutacions comporta, per tant, una accentuació del paper desenvolupat per la capacitat de conèixer i fer servir de la millor manera les fonts 'institucionals' disponibles (dades del registre civil, censals, etc.), i d'efectuar, o almenys de ser capaços d'utilitzar, les recerques eventualment efectuades en el territori i/o en els àmbits en què es treballa. Però aquestes capacitats, al seu torn, en requereixen altres: d'una

banda comparar-se amb els paradigmes teòrics subjacents a aquests investigacions; d'altra banda, ser capaç de reconèixer els indicadors amb més capacitat per captar les mutacions en el seu esdevenir, de manera que es puguin preveure, en certa mesura, les necessitats de suport que poden derivar, tant de reconèixer i activar, en una lògica d'*empowerment*, els recursos presents a nivell familiar i territorial als quals poden fer front (Facchini, 2013).

És igualment important l'impacte que en les competències dels treballadors tenen les mutacions en l'ordenació dels serveis. En primer lloc, el paper cada vegada més gran atribuït no només per la normativa, sinó també per la difusió dels models culturals i d'intervenció social marcats per la subvenció a actors com el tercer sector, l'associacionisme o el voluntariat (Ascoli, 2011) comporta una disminució, almenys relativa, de la inserció laboral en el sector públic i un increment en el sector privat: tercer sector en primer lloc, però també privat for profit (Fazzi, 2001; Burgalassi, 2012), que presenten, per norma, retribucions menors i, sobretot, tuteles contractuals menors.

Al mateix temps, la nova articulació del sector laboral tendeix a traduir-se en una diferenciació de les funcions desenvolupades. Per als que estan/estaran integrats en el sector públic, aquestes funcions seran, probablement, cada vegada més connotades en termes de gestió, de verificació i de control de les intervencions 'externalitzades', desenvolupades per les entitats acreditades a les quals se'ls demana la tasca de l'erogació concreta dels serveis (Coffey i altres, 2009): és a dir, estaran accentuades les funcions de programació,

projecció, valoració i control del treballador en les entitats gestores. Per als que en canvi estan/estaran integrats en el sector social privat o en les entitats associades, d'una banda els queda/quedarà fer-se càrrec de l'usuari individual, com a ús de l'acreditació; d'altra banda, es plantejaran altres tasques (ja s'estan plantejant), com per exemple proposar intervencions competitives, en termes d'innovació i de costos en el mercat dels serveis socials o en el d'identificar els indicadors capaços de mostrar als les entitats contractants, la positivitat del treball en termes d'eficàcia i eficiència.

És a dir, que els primers hauran de desenvolupar tot un seguit de competències organitzatives i de gestió que van des de ser capaços d'efectuar, preliminarment, anàlisi de suport a la programació de les intervencions, a aquelles que comporten la capacitat de valorar tant les peticions d'acreditació com les propostes operatives procedents de les entitats gestores titulades per l'erogació directa de les prestacions, i a les inherents a poder valorar de manera adequada l'eficàcia de les prestacions i de les intervencions efectuades per les entitats associades, distingint els identificadors més adequats per captar la validesa i/o els elements de criticitat d'aquestes prestacions i d'aquestes intervencions. Els segons en canvi, hauran de ser cada vegada més capaços no només de comunicar-se adequadament amb les necessitats de les franges específiques d'usuaris, sinó també de formular i implementar intervencions i projectes. Per tant se'ls requerirà que adquireixin aquelles competències de què siguin capaços, tant de proposar projectes i intervencions in-

novadores i d'interceptar i respondre també a les noves necessitats socials, com d'identificar les modalitats organitzatives més adequades per proposar a baix cost, o almenys competitives respecte a les d'altres competidors.

Enfront d'aquests processos que tendiran a comportar una diferenciació creixent de les funcions, de les competències i presumiblement també del sentit de pertinença entre els treballadors que treballen en els diferents àmbits, serà comú i creixent, en canvi, la importància assumida per les competències relacionals, tant pel que fa a la interacció amb els usuaris, com per les relacions amb els companys i/o amb altres figures professionals.

Pel que fa als usuaris, l'accentuació del rol d'aquestes competències ve donada sobretot per les mutacions de les quals hem parlat en paràgrafs anteriors: condicions de necessitat i problemàtica social presents entre subjectes que, per les seves característiques socioeconòmiques, no estan acostumats (¿socialitzats?) a comunicar-se amb els serveis de suport i d'assistència social; immigrants amb models culturals i de modalitats comunicatives específiques, etc. Però també ve donada per l'afirmació de models d'intervenció en els quals el treballador social no es presenta com a mer subministrador de prestacions sinó com a promotor d'activació i de canvi per part dels mateixos usuaris.

Són substancialment anàlogues les consideracions que es poden fer pel que fa a les relacions amb les altres figures professionals: són en efecte mutacions tant en la demanda social com en l'organització dels serveis, les que comporten d'una banda la necessitat d'intervencions multidimensio-

nals que posen en contacte els diferents treballadors que intervenen en un cas concret; d'altra banda, la necessitat de comunicar-se amb qui treballa amb els serveis/sectors amb els quals es col·labora en una lògica de xarxa, que tingui el mateix perfil professional i les mateixes competències disciplinàries, o que tingui, en canvi, un altre perfil i altres competències. L'atenció creixent a la implementació dels sistemes integrats entre els diferents subjectes

(públics o privats) que determinen, en una xarxa de subvencions, la seva manera d'actuar, no pot traduir-se d'altra manera que en una accentuació del rol tant en les capacitats de col·laboració i de concertació entre tots els subjectes implicats en el sistema de serveis, com en una capacitat de negociar i de contractar, de manera constructiva, els respectius rols i les funcions específiques que en deriven (Wilkins i Boahen, 2013).

Bibliografia

- ASCOLI, Ugo (editor). *Il welfare in Italia*. Bolonya: 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; FRISENHAN, 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 TATTERSAL 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*, in 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*. Bolonya: 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, riassestamenti, 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; GUERIN, 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.