

RICERCARE NEL SERVIZIO SOCIALE

Percorsi di avvicinamento
alle pratiche di ricerca nei servizi

a cura di

Chiara Pattaro e Barbara Segatto

POLITICHE
E SERVIZI
SOCIALI

FrancoAngeli

OPEN  ACCESS



Il presente volume è pubblicato in open access, ossia il file dell'intero lavoro è liberamente scaricabile dalla piattaforma **FrancoAngeli Open Access** (<http://bit.ly/francoangeli-oa>).

FrancoAngeli Open Access è la piattaforma per pubblicare articoli e monografie, rispettando gli standard etici e qualitativi e la messa a disposizione dei contenuti ad accesso aperto. Oltre a garantire il deposito nei maggiori archivi e repository internazionali OA, la sua integrazione con tutto il ricco catalogo di riviste e collane FrancoAngeli massimizza la visibilità, favorisce facilità di ricerca per l'utente e possibilità di impatto per l'autore.

Per saperne di più:

http://www.francoangeli.it/come_publicare/publicare_19.asp

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

RICERCARE NEL SERVIZIO SOCIALE

Percorsi di avvicinamento
alle pratiche di ricerca nei servizi

a cura di
Chiara Pattaro e Barbara Segatto

POLITICHE
E SERVIZI
SOCIALI

FrancoAngeli

OPEN  ACCESS

La pubblicazione di questo volume è stata realizzata con il contributo dei fondi della Dotazione Ordinaria della Ricerca e il contributo Fondo di Finanziamento delle Attività Base di Ricerca, resp. scient. Pattaro Chiara, del Dipartimento di Scienze Politiche, Giuridiche e Studi Internazionali dell'Università degli Studi di Padova.

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore ed è pubblicata in versione digitale con licenza *Creative Commons Attribuzione - Non opere derivate 4.0 Internazionale* (CC BY-NC-ND 4.0)

L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito
<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/deed.it>

Indice

Introduzione , di <i>Chiara Pattaro e Barbara Segatto</i>	pag.	7
1. L'importanza delle pratiche di ricerca nel servizio sociale , di <i>Anna Dal Ben e Chiara Pattaro</i>	»	13
2. Una professione al femminile. Assistenti sociali donne e questioni di genere , di <i>Chiara Pattaro e Chiara Bernardi</i>		25
3. Madri in sostanza, in sostanza madri. Il ruolo dei servizi socio-sanitari nel sostegno alla donna dipendente e nella tutela del minore , di <i>Anna Dal Ben, Petra Masiero, Anna Schiavon e Simona Summo</i>	»	47
4. Le competenze dell'operatore di rete dei servizi di alcolologia del Trentino: una ricerca volta alla costruzione condivisa di rubriche di autovalutazione , di <i>Marinella Fanti, Anna Serbati e Daniele Nigris</i>	»	69
5. La protezione e tutela dei minori: una ricerca sulle pratiche di comunicazione tra scuola e servizi sociali nel territorio veneto , di <i>Barbara Segatto e Eleonora Calzamatta</i>	»	89
6. Ascoltare i bisogni dei caregiver delle persone affette da demenza: una ricerca quali-quantitativa nel territorio veneto , di <i>Barbara Segatto e Francesca Daniele</i>	»	111

7. Le risposte dei servizi ai bisogni delle famiglie adottive: l'accompagnamento nel post-adozione , di <i>Anna Dal Ben</i>	»	131
8. Il congedo dell'ospite nella struttura intermedia , di <i>Alessio Surian e Fabio Filippo</i>	»	151
Notizie sulle Autrici e sugli Autori	»	169

Introduzione

di *Chiara Pattaro e Barbara Segatto*

Nel servizio sociale la ricerca scientifica consente di esplorare un fenomeno sociale o diversi aspetti delle prassi operative attraverso la raccolta e l'analisi di dati. In tal senso, il suo contributo può essere quello di acquisire strumenti utili per comprendere i mutevoli bisogni della società, oppure di migliorare l'azione professionale. Il valore della ricerca si concretizza quindi non solo in termini di sviluppo di una maggiore conoscenza, ma anche nella definizione di pratiche di intervento o di strategie innovative volte a migliorare i servizi, oltre che a creare momenti di riflessione che consentono di leggere una tematica, un evento o un problema in maniera critica.

La ricerca sociale – e nello specifico quella nell'ambito del servizio sociale – contempla al suo interno una diversità di approcci, strategie, tecniche e strumenti (Palumbo e Garbarino, 2004). In particolare, una classificazione (benché non l'unica possibile) di carattere metodologico vede – a volte contrapposti¹ – l'approccio quantitativo (basato sulla costruzione di una matrice di dati) e quello qualitativo (che non si prefigge la costruzione di tale matrice).

La ricerca quantitativa, si basa su una struttura logica per cui è la teoria a determinare le variabili che compongono e determinano i problemi, variabili rispetto alle quali i ricercatori formulano ipotesi (Bryman, 1988). Si tratta di un approccio in cui la teoria precede l'osservazione e l'analisi e il rapporto tra teoria e ricerca empirica, strutturato in fasi logicamente sequenziali, segue un'impostazione deduttiva, cioè di sostegno, tramite dati raccolti empiricamente, della teoria precedentemente formulata (Corbetta, 1999; Torriani, 2015). Essa implica la necessità di categorizzare i concetti/dimensioni della teoria e di operationalizzarli in variabili empiricamente osservabili, permet-

¹ Nelle riflessioni epistemologiche, la relazione tra qualità e qualità è stata spesso posta in maniera conflittuale; tuttavia, nella pratica di ricerca quotidiana, la forza di questa dicotomia è spesso molto sfumata.

tendo alla teoria di essere sottoposta a controllo empirico. Ciò che contraddistingue la ricerca quantitativa è quindi l'elevato grado di standardizzazione delle procedure adottate nella rilevazione dei dati.

Nella ricerca qualitativa, invece, l'elaborazione teorica e la ricerca empirica procedono maggiormente intrecciate, in una relazione più aperta e interattiva (Corbetta, 1999). Nell'approccio qualitativo, il ricercatore non registra informazioni già codificate prima della raccolta dei dati stessi, ma le "costruisce" mettendo in atto un processo ermeneutico (De Rose, 2003). L'ambizione, in questo caso, è quella di studiare la realtà nel suo quotidiano svolgersi, cogliendo complessità dei significati e la profondità delle situazioni, concentrandosi ed enfatizzando opinioni, stati d'animo, motivazioni ed argomentazioni in modo più profondo, consentendo la centralità di vissuti ed esperienze personali.

Approcci epistemologici più recenti (Marradi, 1996; Nigris, 2003) abbandonano questa contrapposizione, facendo riferimento piuttosto a metodologie *standard* e *non standard*. Lo scopo della ricerca *standard*, è quello di «dimensionare fenomeni in base ad un vocabolario», mentre la ricerca *non standard* si propone di «creare le categorie analitiche in base a cui ciò è possibile – le voci di quel vocabolario» (Nigris, 2003, p. 48). Si parla infatti di ricerca sociale *standard* quando si suppone di possedere già in partenza l'insieme dei concetti pertinenti alla descrizione del mondo osservato, mentre nella ricerca *non standard* si cerca di ovviare alla mancanza di conoscenza di tutti i concetti necessari attraverso la centratura sul soggetto e sul suo modo di organizzare l'oggetto di indagine (ibidem).

Infine, appare rilevante sottolineare come nel dibattito contemporaneo i due approcci di ricerca siano sempre più spesso pensati come due poli di un *continuum*, che tendono, in alcuni casi a confluire in una "terza via", identificata nei cosiddetti *mixed methods* (Torrioni, 2015), che implicano il lavoro con dati diversi, ma anche con interrogativi diversi, simultaneamente o in fasi multiple di uno stesso studio, cercando di utilizzare lenti differenti per focalizzare le dimensioni e gli oggetti della ricerca.

Il gruppo che ha operato per l'istituzione del Corso di Laurea magistrale in *Scienze del Servizio Sociale* (dall'anno accademico 2018/19 la sua denominazione è stata mutata in *Innovazione e Servizio Sociale*) dell'Università di Padova, fin dalla sua attivazione, nell'anno accademico 2009/10, ha voluto garantire ai propri studenti una impostazione formativa che tenesse conto dell'accelerazione dei cambiamenti sociali e culturali in atto. Accelerazione che non garantiva loro di trovarsi ad operare in un contesto ed entro bisogni simili a quelli analizzati durante il periodo di formazione, evidenziando la necessità di far fronte al mutamento sociale e conseguentemente di ripensare

ed innovare il sistema di welfare e le pratiche di intervento. Alla luce di queste riflessioni si è ritenuto cruciale dare spazio alla ricerca del e nel servizio sociale, intesa non solo come studio delle ricerche ma anche, e soprattutto, come apprendimento dei modi e delle strategie per fare ricerca. La conoscenza del metodo scientifico e dei modi della ricerca, dei loro limiti e delle loro risorse, può infatti agevolare l'acquisizione di conoscenze in modo autonomo, attraverso la lettura del materiale scientifico, o la predisposizione di ricerche di stampo applicativo; infine, l'adozione, anche nella presa in carico individuale o familiare o di gruppo, di un approccio scientifico consente di misurare il raggiungimento degli obiettivi definiti a priori sulla base della teoria o degli esiti delle ricerche (approccio quantitativo o *standard*) o congiuntamente con l'utente (approccio qualitativo o *non standard*).

Nel cercare di promuovere questo approccio, si è inteso sia orientare i singoli insegnamenti perché fornissero le conoscenze e competenze più avanzate e innovative nei settori chiave dell'intervento sociale e utilizzassero entro la didattica la lettura delle ricerche di recente pubblicazione; sia utilizzare il tirocinio formativo (250 ore che gli studenti trascorrono all'interno di un servizio sociale di base o specialistico del settore pubblico o privato) come "palestra" per apprendere l'integrazione tra la ricerca e la pratica, tra i modi e gli strumenti della ricerca scientifica e le criticità e domande dei servizi sociali. Lo studente viene quindi invitato a entrare nei servizi in cui svolgerà il proprio tirocinio in qualità di osservatore partecipante, con l'intento di rilevare e analizzare le pratiche e gli obiettivi perseguiti, nonché di evidenziare le eventuali criticità espresse dal servizio e dagli assistenti sociali, da altri professionisti o, ancora, dagli utenti in modo più o meno esplicito. In un secondo momento il tirocinante potrà realizzare uno studio della letteratura scientifica di settore per comprendere se e come questa abbia affrontato le criticità rilevate, sia dal punto di vista teorico che empirico, e approntare poi una ipotesi di ricerca che potrebbe permettere di raccogliere informazioni rilevanti per meglio comprendere la criticità riscontrata o attivare la sperimentazione di nuove prassi.

Nel presente volume, le curatrici hanno voluto rappresentare l'approccio del corso di studi, attraverso una raccolta di alcune delle ricerche realizzate dai laureati magistrali in Scienze del Servizio Sociale, con l'intento di dare visibilità ai rilevanti esiti raggiungibili anche attraverso "piccole" (in termini di numerosità del campione e dell'ambizione degli obiettivi) indagini sul campo.

Per dare forma concreta ai diversi strumenti della ricerca sopra descritti, si è scelto di presentare quei lavori che abbiano utilizzato strumenti diversi tra loro: interviste, *focus group*, questionari, scale, ricerca documentale.

Prima di entrare nel merito delle ricerche empiriche, Anna Dal Ben e Chiara Pattaro presentano un contributo che ripercorre le discussioni sul rapporto tra sapere scientifico e operatività nella professione di assistente sociale, a partire dall'annoso dibattito tra "scienza" e "arte", per prendere poi in considerazione il ruolo della ricerca all'interno del servizio sociale. Il capitolo ne mette in evidenza l'importanza, sia in termini di conoscenza (del tessuto sociale e dei suoi bisogni), sia di sistematicità, verificabilità, efficienza ed efficacia degli interventi, sempre in vista di una migliore risposta ai bisogni dell'utenza. Si discute poi sulla scarsa diffusione della pratica di ricerca all'interno dei servizi e tra i professionisti, auspicandone un maggiore sviluppo e l'incremento della collaborazione tra mondo accademico e mondo professionale,

Con il capitolo di Chiara Pattaro e Chiara Bernardi, si inizia il percorso del volume all'interno delle ricerche realizzate dai laureati del corso di Laurea Magistrale in Scienze del Servizio Sociale e Innovazione e Servizio Sociale. La ricerca propone una riflessione sulla questione di genere nel lavoro sociale, focalizzandosi sulle percezioni, criticità e strategie che emergono in relazione all'essere donna e assistente sociale a partire dai racconti, raccolti attraverso un'intervista di tipo misto, di 20 professioniste. Ne emerge una professione marcatamente connotata in termini di genere e in cui l'essere donna sembra incidere sotto molti punti di vista, dal lavoro con gli utenti, alle strategie per far fronte alle situazioni di criticità, fino alla decisione di occupare o meno posizioni di maggiore responsabilità. Molti restano gli interrogativi aperti che richiederebbero un ulteriore sviluppo di studi empirici in questo ambito.

Il capitolo di Anna Dal Ben, Petra Masiero, Anna Schiavon e Simona Summo presenta poi una ricerca realizzata in un territorio di sovrapposizione dell'agire di due diversi servizi sociali, quelli della Tutela dei Minori e quelli per le Dipendenze. Sono state indagate infatti le modalità di presa in carico di madri tossicodipendenti, al fine di comprendere come i professionisti gestiscano la complessità insita in queste situazioni cercando di non "perdere di vista" la protezione dei minori coinvolti. Dalle voci delle 19 assistenti sociali e delle 10 madri intervistate, emerge uno spaccato che vede i servizi fortemente differenziati su base territoriale, l'assenza di protocolli condivisi e la dichiarata mancanza di una formazione specifica e trasversale sulla maternità dipendente, che ha come esito la difficoltà di garantire una presa in carico integrata tra professionisti, istituzioni e destinatari degli interventi.

Segue il lavoro di Marinella Fanti, Anna Serbati e Daniele Nigris, che si occupano del tema della valutazione delle competenze professionali. Viene

presentato il processo di costruzione di un Profilo Professionale e di una Rubrica per l'autovalutazione delle competenze per la figura dell'operatore di rete, mostrando come non sempre i soggetti stessi siano consapevoli dei propri saperi e delle proprie capacità. L'approccio di tipo partecipativo utilizzato, applicato attraverso l'uso di diversi strumenti (analisi di documenti, interviste semi-strutturate ed osservazione) ha consentito di raggiungere due esiti: da un lato una scheda molto precisa e immune da distorsioni e dall'altro un miglioramento della percezione dello strumento stesso da parte dei soggetti. In ultimo, l'utilizzo della tecnica del *focus group*, quale strumento di restituzione degli esiti, ha permesso di valorizzare il contributo di ogni professionista coinvolto nella co-costruzione della Rubrica.

Barbara Segatto e Eleonora Calzamatta propongono gli esiti di una ricerca quantitativa condotta nella provincia di Treviso avente come oggetto la comunicazione tra scuola e servizi di tutela in relazione alle situazioni di rischio di pregiudizio o pregiudizio degli alunni. Attraverso la somministrazione di un questionario, costruito ad hoc, a 342 insegnanti di diversi ordini e grado sono stati indagati l'atteggiamento e la conoscenza rispetto al tema della segnalazione, della tutela del minore e del maltrattamento dell'infanzia, ed il rapporto con il Servizio Tutela Minori. I risultati evidenziano il ruolo strategico svolto dagli insegnanti a tutela dei bambini e dei ragazzi, reso però fragile dalla assenza di conoscenza dei servizi e delle prassi nonché di consolidate prassi di comunicazione tra Scuola e Servizi Sociali.

Nel capitolo successivo, di Barbara Segatto e Francesca Daniele, vengono presentati gli esiti di una ricerca quali-quantitativa condotta in un comune della provincia di Padova avente come oggetto i bisogni dei *caregiver* di anziani affetti da demenza. Attraverso una intervista strutturata ed una scala sono state indagate la storia della malattia, gli aspetti della vita del *caregiver* che sono stati modificati dalla malattia, il grado di soddisfazione riguardo i servizi offerti nel territorio e il livello di stress percepito. I risultati, elaborati dal materiale raccolto da 19 *caregiver*, evidenziano il ruolo strategico ancora oggi svolto dai *caregiver* familiari e la necessità crescente che il sistema socio-sanitario apra servizi e modalità di presa in carico del paziente demente inclusive dei bisogni del *caregiver*.

A seguire, il capitolo di Anna Dal Ben presenta una ricerca sulle adozioni internazionali in Italia, principale paese di accoglienza nel contesto europeo, secondo solo agli Stati Uniti a livello mondiale. Attraverso l'analisi delle cartelle sociali di 359 famiglie, sono stati raccolti i dati circa l'evoluzione dell'adozione di 424 bambini. I risultati mostrano come il triennio di post-adozione si configuri come un periodo fondamentale per il recupero delle capacità dei minori, in cui le coppie percepiscono le Equipe Adozioni come

un importante punto di appoggio, insieme all'importanza data alle reti familiari e sociali, che permettono al bambino di inserirsi positivamente nel nuovo tessuto sociale.

Infine, il capitolo di Alessio Surian e Fabio Filippo esplora le condizioni dei pazienti fragili ed i fattori che potrebbero contribuire a prolungare il periodo di degenza in struttura intermedia. La ricerca ha utilizzato una metodologia di tipo inferenziale, estrapolando i dati presenti all'interno del servizio e relativi a 78 casi trattati da febbraio 2018 a ottobre 2018 nel territorio dell'ULSS 6 Euganea. I risultati evidenziano la presenza di fenomeni comuni (quali la non autosufficienza o la parziale autosufficienza, l'assenza di reti familiari, età superiore ai 75 anni e, spesso, problemi legati a fratture o deterioramento psichico) che l'assistente sociale dovrebbe rilevare al fine di attuare nuovi interventi anche attraverso alleanze con altre forze sociali e professionali. La funzione svolta dall'assistente sociale all'interno di un contesto "ponte" quale quello della Struttura Intermedia appare fondamentale e andrebbe perciò inserita all'interno di un nuovo protocollo, che preveda anche una iniziale analisi sociale e non solo medica, al fine di meglio individuare i bisogni dell'utenza.

Riferimenti bibliografici

- Bryman A. (1988), *Quantity and Quality in Social Research*, Routledge, London.
- Corbetta P. (1999), *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, il Mulino, Bologna.
- De Rose C. (2003), *Che cos'è la ricerca sociale*, Carocci, Roma.
- Marradi A. (1996), "Due famiglie e un insieme", in Cipolla C., De Lillo A. (a cura di), *Il sociologo e le sirene. La sfida dei metodi qualitativi*, FrancoAngeli, Milano.
- Nigris D. (2003), *Standard e Non-standard nella Ricerca Sociale: riflessioni metodologiche*, FrancoAngeli, Milano.
- Palumbo M., Garbarino E. (2004), *Strumenti e strategie della ricerca sociale: dall'interrogazione alla relazione*, FrancoAngeli, Milano.
- Torrioni P.M. (2015), "Ricerca quantitativa, ricerca qualitativa, multimethods, mixed methods", in Albano R., Dellavalle M. (a cura di), *Metodologia della ricerca e servizio sociale*, Giappichelli, Torino.