



# UNIVERSITÀ DI PISA

---

## METODOLOGIA E TECNICA DEL SERVIZIO SOCIALE

**ROBERTO MAZZA**

|                 |                              |
|-----------------|------------------------------|
| Anno accademico | 2020/21                      |
| CdS             | SCIENZE DEL SERVIZIO SOCIALE |
| Codice          | 189QQ                        |
| CFU             | 9                            |

|                                                  |           |         |     |               |
|--------------------------------------------------|-----------|---------|-----|---------------|
| Moduli                                           | Settore/i | Tipo    | Ore | Docente/i     |
| METODOLOGIA E<br>TECNICA DEL SERVIZIO<br>SOCIALE | SPS/07    | LEZIONI | 63  | ROBERTO MAZZA |

### Obiettivi di apprendimento

#### *Conoscenze*

L'obiettivo del corso è quello di introdurre gli studenti alla metodologia e alle tecniche del servizio sociale con particolare riferimento al processo d'aiuto, attingendo al patrimonio concettuale e metodologico più consolidato. Una particolare attenzione sarà dedicata alla prospettiva sistemica nelle scienze sociali e nel servizio sociale. Alle dinamiche relazionali, al colloquio professionale, all'ottica interdisciplinare.

#### *Modalità di verifica delle conoscenze*

La verifica delle conoscenze verrà effettuata mediante una prova finale di tipo orale

#### *Capacità*

Al termine del corso lo studente dovrà acquisire la conoscenza delle fasi attraverso cui si struttura la relazione d'aiuto e saper affrontare sul piano concettuale e su quello metodologico le prime fasi dell'incontro con la domanda d'aiuto e costruire un progetto d'azione specifico per il caso presentato.

#### *Modalità di verifica delle capacità*

Lo studente dovrà saper rispondere ai quesiti coniugando modelli teorici e metodologici con l'utilizzo della casistica presentata a lezione e all'interno della bibliografia obbligatoria.

#### *Comportamenti*

Acquisizione e conoscenza di elementi etici e deontologici e vincoli legislativi sulla professione di assistente sociale, preliminari al contatto con l'utente

#### *Modalità di verifica dei comportamenti*

Durante l'esposizione di situazioni operative concrete l'allievo dovrà dimostrare l'acquisizione di comportamenti coerenti e deontologicamente corretti relativi alla tutela dei dati sensibili, alla privacy, agli obblighi istituzionali, alle regole etiche preliminari all'azione d'aiuto e al colloquio professionale.

#### *Prerequisiti (conoscenze iniziali)*

Elementi di base della sociologia generale, della psicologia sociale e del pensiero sistemico.

#### *Indicazioni metodologiche*

Le lezioni saranno in parte frontali, in parte svolte attraverso esercitazioni e simulazioni

#### *Programma (contenuti dell'insegnamento)*

##### **Metodologia e tecnica del servizio sociale 2020-21**

##### **Prof. Roberto Mazza**

Il corso verte sulla metodologia nelle relazioni d'aiuto all'interno dei servizi sociali e si articola in una prima parte *teorica* (il paradigma sistemico e della complessità), una *metodologica* che indica un percorso scandito secondo una processualità diacronica, e una *tecnico-operativa* che riguarda in particolar modo gli strumenti utilizzati, in primis il colloquio professionale (le tipologie di colloqui: di raccolta dati, di valutazione ecc; i



## UNIVERSITÀ DI PISA

contesti, la scelta dei formati, il lavoro con gli individui e le famiglie); la costruzione dell'alleanza; la pratica interdisciplinare: il modulo farà riferimento ai diversi contesti sociali in cui un operatore si trova ad agire (Campanini 2016; 2017).

1. a) Nella prima parte del corso saranno proposte alcune tra le più innovative teorie sulla complessità, i sistemi instabili, i modelli ecologico-sistemici e alcune tra le più ricorrenti concettualizzazioni che aiuteranno a studiare la famiglia come un sistema, ma anche a riflettere sul sistema operatori-servizi. (Cambiaso, Mazza, 2018; 2020).
2. b) La seconda parte del corso sarà dedicata alla metodologia nel percorso d'aiuto in una prospettiva diacronica; saranno affrontate le diverse tecniche nel colloquio, quelle comunicative e di presa in carico (osservazione-valutazione, visita domiciliare, lavoro di gruppo ed in rete, documentazione, indicatori per valutare la disfunzionalità e la recuperabilità dei sistemi familiari), con particolare attenzione per quelle che coinvolgono i minori. Il riferimento sarà rivolto ai diversi contesti operativi in cui oggi si sviluppa il lavoro psicosociale, caratterizzati da fenomeni diffusi di multi-problematicità, svantaggio sociale, multiculturalità. Un'area di rilievo del corso è rappresentata dalla teoria e dal metodo nel lavoro di gruppo interdisciplinare. Le strategie e le tecniche di lavoro, le risorse e la complessità del lavoro in équipe. L'efficacia delle supervisioni e la discussione del caso (Mazza 2016; 2021).

Il corso ha la durata di 63 ore ed è valido per la Classe L-39.

L'esame consiste in una prova orale condotta secondo i criteri definiti dall'art. 23 del Regolamento didattico di Ateneo.

Commissione d'esame: Prof. Roberto Mazza (presidente), prof. Andrea Salvini (Supplente)

### **Testi d'esame: la prova d'esame consiste nello studio di testi fondamentali e uno di sola lettura (a scelta).**

#### **Testi fondamentali.**

1. A.M. Campanini, *L'intervento sistemico. Un modello operativo per il servizio sociale*. Carocci Editore, Roma 2016.
2. R. Mazza, (2021) *Il metodo nel processo d'aiuto del servizio sociale*. Plus, Pisa University Press, Pisa.
3. R. Mazza, *Terapie imperfette. Il lavoro psicosociale nei servizi pubblici*. Raffaello Cortina Editore, Milano 2016. (Sino a pag. 214, escluso il capitolo 6).
4. G. Cambiaso, R. Mazza, *Le ipotesi in psicoterapia e nella vita*, Armando editore, Roma 2020. (sino a pagina 78, capp. 1-2-3-).

#### **Un testo di lettura a scelta tra quelli indicati.**

5. A. M. Campanini (a cura di), *Gli ambiti di intervento di servizio sociale*, Carocci Editore, Roma 2017. (Soltanto quattro capitoli a scelta tra i seguenti: 3, 4, 5, 7, 11, 12, 14)
6. G. Cambiaso, R. Mazza, *Tra intrapsichico e trigerazionale*. Raffaello Cortina Editore, Milano 2018. (I primi 6 capitoli) (complessità, teoria del kaos e modelli intergenerazionali. La loro utilità per il lavoro nei contesti non terapeutici).

### **Bibliografia e materiale didattico**

#### **Testi d'esame: la prova d'esame consiste nello studio dei seguenti testi fondamentali e un libro di sola lettura a scelta.**

1. A.M. Campanini, *L'intervento sistemico. Un modello operativo per il servizio sociale*. Carocci Editore, Roma 2016.
2. R. Mazza, (2021) *Il metodo nel processo d'aiuto del servizio sociale*. Plus, Pisa University Press, Pisa.
3. R. Mazza, *Terapie imperfette. Il lavoro psicosociale nei servizi pubblici*. Raffaello Cortina Editore, Milano 2016. (Sino a pag. 214, escluso il capitolo 6).
4. G. Cambiaso, R. Mazza, *Le ipotesi in psicoterapia e nella vita*, Armando editore, Roma 2020. (sino a pagina 78, capp. 1-2-3-).

#### **Ulteriori testi di lettura a scelta tra quelli indicati da concordare col docente in funzione anche della scelta di tesi**

A. M. Campanini (a cura di), *Gli ambiti di intervento di servizio sociale*, Carocci Editore, Roma 2017. (Soltanto quattro capitoli a scelta tra i seguenti: 3, 4, 5, 7, 11, 12, 14)

G. Cambiaso, R. Mazza, *Tra intrapsichico e trigerazionale*. Raffaello Cortina Editore, Milano 2018. (I primi 6 capitoli) (complessità, teoria del kaos e modelli intergenerazionali, loro utilità nei contesti non terapeutici).

J.J. Applegate, J.M. Bonovitz, *Il rapporto che aiuta. Tecniche Winnicottiane nel servizio sociale*, Astrolabio, Roma 1998. (Saggio sull'approccio psicodinamico al processo d'aiuto nel servizio sociale)

D. Mazzei, V. Neri, *La mediazione familiare*, Raffaello Cortina 2017

G. Cambiaso, R. Mazza, Introduzione di G. Gilli e Cap.2 (*Non si possono non fare ipotesi*), e Cap.3 (*Intuizioni promettenti, Le ipotesi in psicoterapia e nella vita*, Armando editore, Roma 2020. Pagg. 1-160

A. Canevaro, *Quando volano i cormorani* (cap. 1 e 2 e 8 sul colloquio con allargamenti ai familiari significativi).

Cirillo S. Berrini R. Cambiaso G. Mazza R., *La famiglia del tossicodipendente*, Raffaello Cortina Milano 2017. (Nuova edizione rivista e ampliata). Introduzione e capp. 1.2.3.4 (sino pag 120) e poi cap11 su figli di tossicodipendenti. (Pagg. 259-288).