



Professioni & Concorsi

TEORIA e TEST

Concorso per

791 Funzionari

MINISTERO DELLA GIUSTIZIA

413 Funzionari
servizio sociale

Manuale completo
per la prova scritta

- Diritto penitenziario, misure alternative e sostitutive alla detenzione
- Metodologia del servizio sociale
- Norme generali in materia di pubblico impiego
- Capacità logico-deduttiva e ragionamento critico-verbale
- Quesiti situazionali



IN OMAGGIO ESTENSIONI ONLINE

Test di
verifica

Software di
simulazione



EdiSES
edizioni

Concorso per

791 Funzionari

MINISTERO DELLA GIUSTIZIA

413 Funzionari

servizio sociale

Manuale completo
per la prova scritta

Accedi ai servizi riservati

Il codice personale contenuto nel riquadro dà diritto a servizi riservati ai clienti. Registrandosi al sito, dalla propria area riservata si potrà accedere a:

**MATERIALI DI INTERESSE
E CONTENUTI AGGIUNTIVI**

CODICE PERSONALE



Grattare delicatamente la superficie per visualizzare il codice personale.
Le **istruzioni per la registrazione** sono riportate nella pagina seguente.
Il volume NON può essere venduto né restituito se il codice personale risulta visibile.
L'**accesso ai servizi riservati** ha la **durata di 18 mesi** dall'attivazione del codice e viene garantito esclusivamente sulle edizioni in corso.

Istruzioni per accedere ai contenuti e ai servizi riservati

SEGUI QUESTE SEMPLICI ISTRUZIONI

SE SEI REGISTRATO AL SITO

clicca su **Accedi al materiale didattico**



inserisci email e password



inserisci le ultime 4 cifre del codice ISBN, riportato in basso a destra sul retro di copertina



inserisci il tuo **codice personale** per essere reindirizzato automaticamente all'area riservata

SE NON SEI GIÀ REGISTRATO AL SITO

clicca su **Accedi al materiale didattico**



registrati al sito **edises.it**



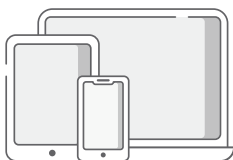
attendi l'email di conferma per perfezionare la registrazione



torna sul sito **edises.it** e segui la procedura già descritta per utenti registrati



CONTENUTI AGGIUNTIVI



Per problemi tecnici connessi all'utilizzo dei supporti multimediali e per informazioni sui nostri servizi puoi contattarci sulla piattaforma **assistenza.edises.it**

Concorso per
791 Funzionari
MINISTERO DELLA GIUSTIZIA

413 Funzionari servizio sociale

Manuale completo
per la prova scritta



Concorso per 791 Funzionari Ministero della Giustizia - 413 Funzionari Servizio Sociale
I Edizione, 2023
Copyright © 2023 EdiSES Edizioni S.r.l. – Napoli

9 8 7 6 5 4 3 2 1 0
2027 2026 2025 2024 2023

Le cifre sulla destra indicano il numero e l'anno dell'ultima ristampa effettuata

A norma di legge è vietata la riproduzione, anche parziale, del presente volume o di parte di esso con qualsiasi mezzo.

L'Editore

Progetto grafico: ProMedia Studio di A. Leano

Cover Design and Front Cover Illustration: Digital Followers Srl

Fotocomposizione: EdiSES Edizioni S.r.l.

Stampato presso: Print Sprint S.r.l. – Napoli

Per conto della EdiSES Edizioni S.r.l. – Piazza Dante 89 – Napoli

ISBN 978 88 3622 812 6

www.edises.it

I curatori, l'editore e tutti coloro in qualche modo coinvolti nella preparazione o pubblicazione di quest'opera hanno posto il massimo impegno per garantire che le informazioni ivi contenute siano corrette, compatibilmente con le conoscenze disponibili al momento della stampa; essi, tuttavia, non possono essere ritenuti responsabili dei risultati dell'utilizzo di tali informazioni e restano a disposizione per integrare la citazione delle fonti, qualora incompleta o imprecisa.

Realizzare un libro è un'operazione complessa e, nonostante la cura e l'attenzione poste dagli autori e da tutti gli addetti coinvolti nella lavorazione dei testi, l'esperienza ci insegna che è praticamente impossibile pubblicare un volume privo di imprecisioni. Saremo grati ai lettori che vorranno inviarci le loro segnalazioni e/o suggerimenti migliorativi sulla piattaforma assistenza.edises.it

Sommario

Libro I Diritto penitenziario

Capitolo 1	L'origine dell'istituzione penitenziaria	3
Capitolo 2	L'evoluzione della legislazione penitenziaria in Italia	8
Capitolo 3	L'amministrazione penitenziaria centrale e periferica	19
Capitolo 4	Gli istituti penitenziari e la loro organizzazione	29
Capitolo 5	La vigilanza sull'esecuzione della pena	38
Capitolo 6	Il regime penitenziario	47
Capitolo 7	Il trattamento e il regolamento	64
Capitolo 8	Le misure alternative alla detenzione e le sanzioni sostitutive	73
Capitolo 9	Le istituzioni penitenziarie minorili	108
Capitolo 10	Il trattamento penitenziario dei condannati minorenni	125

Test di verifica



Libro II Modelli, tecniche e strumenti di metodologia del servizio sociale

Capitolo 1	I modelli del servizio sociale	143
Capitolo 2	Etica e deontologia del servizio sociale	153
Capitolo 3	I metodi del servizio sociale	190
Capitolo 4	Strumenti e tecniche del <i>social work</i>	202
Capitolo 5	Le competenze specialistiche	213
Capitolo 6	Il sistema integrato di interventi e servizi sociali	227
Capitolo 7	Il servizio sociale di comunità	239
Capitolo 8	Politiche sociali e interventi socio-assistenziali	246

Test di verifica



Libro III

Norme generali in materia di pubblico impiego

Capitolo 1	La disciplina generale e l'instaurazione del rapporto di lavoro	271
Capitolo 2	Lo svolgimento del rapporto di lavoro	288
Capitolo 3	Il sistema di gestione delle <i>performance</i>	304
Capitolo 4	Profili di responsabilità del dipendente	309
Capitolo 5	La responsabilità disciplinare, i codici di comportamento e il codice disciplinare	319
Capitolo 6	Il sistema sanzionatorio e la cessazione del rapporto di lavoro	327

Test di verifica



Libro IV

Capacità logico-deduttiva e ragionamento critico-verbale

Capitolo 1	Comprensione verbale	341
Capitolo 2	Ragionamento verbale	375
Capitolo 3	Ragionamento critico-verbale	385
Capitolo 4	Ragionamento numerico	418
Capitolo 5	Ragionamento critico-numerico – <i>Problem solving</i>	461
Capitolo 6	Ragionamento numerico-deduttivo	476
Capitolo 7	Il ragionamento astratto e l'attitudine visiva. Il ragionamento spaziale e il ragionamento meccanico	

Test di verifica



Libro V

Quesiti situazionali

Capitolo 1	Le <i>soft skills</i>	483
Capitolo 2	Guida alla risoluzione dei test situazionali	503

Test di verifica



Premessa

Il manuale è mirato alla **preparazione della prova scritta** del concorso per 413 Funzionari della professionalità di Servizio Sociale presso il Ministero della Giustizia.

Il testo affronta **tutte le materie richieste dal bando** per questa specifica fase di selezione:

- diritto penitenziario, con particolare riferimento alle misure alternative e sostitutive alla detenzione e alle sanzioni di comunità, per adulti e minori, anche nella prospettiva sovranazionale
- modelli, tecniche e strumenti di metodologia del servizio sociale
- norme generali in materia di pubblico impiego, con particolare riferimento alle responsabilità, doveri e diritti dei pubblici dipendenti, codice di comportamento e sanzioni disciplinari
- quesiti volti a verificare la capacità logico-deduttiva e di ragionamento critico-verbale
- quesiti situazionali relativi a problematiche organizzative e gestionali ricadenti nell'ambito degli studi sul comportamento organizzativo

Ogni capitolo della parte teorica è completato da un **questionario con domande a risposta multipla** (disponibile online) per la verifica delle conoscenze acquisite.

In omaggio con il volume un **software di esercitazione** per **simulare lo svolgimento della prova scritta** con questionari che riportano domande di tutte le materie, inclusi quesiti volti a verificare la capacità logico-deduttiva e di ragionamento critico-verbale e test situazionali.

Ulteriori materiali didattici sono disponibili nell'area riservata a cui si accede mediante la registrazione al sito *edises.it* secondo la procedura indicata nelle prime pagine del volume.

Eventuali errata-corrige saranno pubblicati sul sito *edises.it*, nella scheda "Aggiornamenti" della pagina dedicata al volume.

Altri aggiornamenti sulle procedure concorsuali saranno disponibili sui nostri profili social.

blog.edises.it
infoconcorsi.edises.it



Indice

Libro I Diritto penitenziario

Capitolo 1 L'origine dell'istituzione penitenziaria

1.1	Dal sistema punitivo romano alle prime carceri dell'età moderna.....	3
1.2	I fermenti illuministici	4
1.3	I sistemi penitenziari e la «scienza delle prigioni»	5
1.4	Il diritto penitenziario	6

Capitolo 2 L'evoluzione della legislazione penitenziaria in Italia

2.1	Dalle prime regolamentazioni penitenziarie del Regno d'Italia al Regolamento Rocco	8
2.2	Il secondo dopoguerra.....	9
2.3	La riforma del 1975	11
2.4	La riforma Gozzini	12
2.5	Gli anni Novanta	13
2.6	La riforma del 2018 e i provvedimenti successivi.....	14
2.7	Le fonti di diritto interno e internazionale nel vigente ordinamento penitenziario	18

Capitolo 3 L'amministrazione penitenziaria centrale e periferica

3.1	Il Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria.....	19
3.1.1	La nuova organizzazione del Dipartimento	19
3.1.2	Il Capo del Dipartimento	21
3.2	Il personale dell'Amministrazione penitenziaria.....	22
3.3	La dirigenza penitenziaria	22
3.3.1	Prima e dopo la riforma del 1990	22
3.3.2	La direzione degli uffici centrali (o equiparati) e la dirigenza generale nel D.Lgs. 445/1992	23
3.3.3	La carriera dirigenziale nel D.Lgs. 63/2006	23
3.4	I compiti e i doveri del Corpo di polizia penitenziaria	25
3.5	L'Amministrazione penitenziaria periferica: i Provveditorati regionali.....	27
3.6	L'Istituto Superiore degli Studi Penitenziari: soppressione dell'ente e trasferimento delle funzioni.....	28

Capitolo 4 Gli istituti penitenziari e la loro organizzazione

4.1	Caratteri generali.....	29
4.2	Categorie di istituti e sottoclassificazioni	29
4.3	Struttura organizzativa e personale degli istituti	30
4.4	Il direttore dell'istituto	32
4.5	Gli educatori	32
4.6	Gli esperti	33
4.7	Il cappellano e i ministri di culti acattolici.....	33
4.8	Il Garante dei diritti dei detenuti	34

4.9	Il servizio sociale e l'assistenza	35
4.9.1	Gli Uffici di esecuzione penale esterna	35
4.9.2	I Consigli di aiuto sociale per l'assistenza penitenziaria e post-penitenziaria	36
4.10	Le visite e gli accessi agli istituti penitenziari da parte delle Autorità	37

Capitolo 5 La vigilanza sull'esecuzione della pena

5.1	Caratteri generali	38
5.2	Competenza territoriale	39
5.3	Competenza per materia	40
5.3.1	Competenza del Magistrato di Sorveglianza	40
5.3.2	Competenza del Tribunale di Sorveglianza	41
5.3.3	Competenze funzionali del presidente del Tribunale	42
5.4	Il procedimento di sorveglianza	42
5.4.1	Disciplina applicabile e ambito applicativo	42
5.4.2	La fase introduttiva, l'udienza di discussione e la decisione	43
5.4.3	Altre norme procedurali	44
5.4.4	L'esecuzione del provvedimento	45
5.4.5	Il ricorso alla Corte europea dei diritti dell'uomo	46

Capitolo 6 Il regime penitenziario

6.1	Disposizioni di carattere generale	47
6.2	L'ingresso in istituto	47
6.2.1	L'ammissione e l'eventuale isolamento giudiziario	47
6.2.2	Le modalità d'ingresso	48
6.2.3	La cartella personale	50
6.3	L'isolamento continuo, l'isolamento durante la permanenza all'aria aperta e l'isolamento cautelare	50
6.4	La disciplina delle perquisizioni	51
6.5	L'impiego della forza fisica e l'uso dei mezzi di coercizione	52
6.6	Istanze e reclami	53
6.6.1	Il diritto di reclamo	53
6.6.2	Il reclamo giurisdizionale e l'azione di ottemperanza	53
6.6.3	I rimedi risarcitori	54
6.7	Il regime disciplinare	55
6.7.1	Le ricompense	55
6.7.2	Le infrazioni disciplinari e le relative sanzioni	56
6.8	Il regime di detenzione speciale di cui all'art. 41-bis	57
6.8.1	I presupposti applicativi	57
6.8.2	Il regime di restrizione: il cd. «carcere duro»	58
6.8.3	Il reclamo avverso il procedimento applicativo	59
6.9	La disciplina dei trasferimenti e degli accompagnamenti coattivi di detenuti e internati	60
6.9.1	I trasferimenti	60
6.9.2	Le traduzioni	61
6.9.3	Autorità competenti a disporre e a chiedere trasferimenti e traduzioni	62
6.10	Le modalità della dimissione	62

Capitolo 7 Il trattamento e il regolamento

7.1	Il trattamento penitenziario	64
7.1.1	Le finalità del trattamento	64
7.1.2	Destinatari del trattamento	66

7.2	Il regolamento interno e le condizioni generali di trattamento	66
7.2.1	Concetti introduttivi.....	66
7.2.2	Edifici penitenziari e locali di soggiorno e pernottamento.....	67
7.2.3	Condizioni igienico-sanitarie e igiene personale.....	68
7.2.4	Il vitto	68
7.2.5	La permanenza all'aria aperta	69
7.2.6	Le attrezzature per attività di lavoro, di istruzione e di ricreazione.....	69
7.2.7	L'assistenza sanitaria.....	69

Capitolo 8 Le misure alternative alla detenzione e le sanzioni sostitutive

8.1	Le misure alternative alla detenzione.....	73
8.2	L'affidamento in prova al servizio sociale	74
8.2.1	Soggetti beneficiari e finalità della misura.....	74
8.2.2	Il procedimento.....	75
8.2.3	L'ordinanza di affidamento	76
8.2.4	Il verbale di affidamento e le prescrizioni.....	77
8.2.5	Sopravvenienza di nuovi titoli di esecuzione, sospensione e revoca	78
8.2.6	L'esito dell'affidamento in prova.....	78
8.2.7	Le pene accessorie	79
8.3	La detenzione domiciliare.....	79
8.3.1	Soggetti beneficiari e limiti	79
8.3.2	Procedimento, prescrizioni e disposizioni	80
8.3.3	Sopravvenienza di nuovi titoli di esecuzione, sospensione e revoca	81
8.3.4	La detenzione domiciliare speciale	82
8.4	La semilibertà	83
8.4.1	Soggetti beneficiari e limiti	83
8.4.2	Il programma di trattamento	83
8.4.3	Sopravvenienza di nuovi titoli di esecuzione, sospensione e revoca	84
8.5	Le licenze.....	84
8.6	La liberazione anticipata	85
8.7	La remissione del debito	86
8.8	Le misure alternative alla detenzione nei confronti dei soggetti affetti da AIDS con- clamata o da grave deficienza immunitaria	87
8.9	Il regime previsto dall'art. 4- <i>bis</i> per alcune categorie di reati e i divieti di conces- sione dei benefici.....	87
8.9.1	Considerazioni generali.....	87
8.9.2	Categorie di reati	88
8.9.3	La posizione dei "condannati ostativi qualificati non collaboranti"	89
8.9.4	I condannati ostativi generici.....	91
8.9.5	Il cosiddetto ergastolo ostativo e l'intervento della Corte costituzionale (sen- tenza n. 253/2019).....	92
8.9.6	Procedure	95
8.9.7	I divieti	97
8.10	Le sanzioni sostitutive.....	98
8.10.1	Caratteri generali.....	98
8.10.2	La semilibertà sostitutiva	103
8.10.3	La detenzione domiciliare sostitutiva	104
8.10.4	Il lavoro di pubblica utilità sostitutivo	105
8.10.5	Prescrizioni comuni	106
8.10.6	La pena pecuniaria sostitutiva.....	107

Capitolo 9 Le istituzioni penitenziarie minorili

9.1	Il sistema di giustizia minorile.....	108
9.1.1	Il processo penale a carico di imputati minorenni	108
9.1.2	La riforma del 2018.....	109
9.2	Gli organi amministrativi centrali e periferici della giustizia minorile	110
9.2.1	Il Dipartimento per la Giustizia minorile e di Comunità	110
9.2.2	Gli Uffici distrettuali e interdistrettuali di esecuzione penale esterna.....	111
9.2.3	I Centri per la giustizia minorile	112
9.3	I servizi dei Centri per la giustizia minorile.....	113
9.3.1	Gli Uffici di servizio sociale per i minorenni.....	113
9.3.2	Gli istituti penali per i minorenni.....	113
9.3.3	I Centri di prima accoglienza.....	114
9.3.4	Le Comunità.....	114
9.3.5	Gli istituti di semilibertà e semidetenzione	114
9.4	Gli organi giurisdizionali minorili	115
9.5	Le misure precautelari	116
9.6	Le misure cautelari	118
9.6.1	Caratteri generali.....	118
9.6.2	Le prescrizioni	118
9.6.3	La permanenza in casa.....	119
9.6.4	Il collocamento in Comunità.....	119
9.6.5	La custodia cautelare	120
9.7	Sospensione del processo e messa alla prova	120
9.8	L'esclusione della punibilità per particolare tenuità del fatto.....	121
9.9	Le sanzioni sostitutive	122
9.10	Le misure di sicurezza	123
9.10.1	L'applicazione delle misure	123
9.10.2	L'esecuzione delle misure	124

Capitolo 10 Il trattamento penitenziario dei condannati minorenni

10.1	Concetti introduttivi.....	125
10.2	L'esecuzione penitenziaria nei confronti dei condannati minorenni.....	125
10.3	L'esecuzione penale esterna: le misure penali di comunità.....	127
10.3.1	Caratteri generali.....	127
10.3.2	L'affidamento in prova al servizio sociale.....	129
10.3.3	La detenzione domiciliare	130
10.3.4	L'affidamento in prova con detenzione domiciliare	131
10.3.5	La semilibertà	131
10.3.6	L'adozione, la sospensione e la revoca delle misure	131
10.3.7	L'esecuzione delle misure	132
10.4	L'esecuzione di pene detentive concorrenti per fatti commessi in età minore e adulta....	133
10.5	L'esecuzione di pene detentive nei confronti di soggetti infraventicinquenni condannati per reati commessi durante la minore età.....	134
10.6	Il trattamento <i>intra moenia</i>	135
10.6.1	Il progetto di intervento educativo.....	135
10.6.2	Il principio di territorialità dell'esecuzione.....	135
10.6.3	I colloqui e la tutela dell'affettività	136
10.6.4	Separazioni fra categorie di detenuti, camere di pernottamento e sezioni a custodia attenuata, permanenza all'aperto.....	136

10.6.5	L'istruzione e la formazione professionale all'esterno del carcere	137
10.6.6	Le regole di comportamento e le sanzioni disciplinari	137
10.6.7	La dimissione	138
10.7	La liberazione condizionale	139
10.8	La riabilitazione speciale	139

Test di verifica	
-------------------------------	--



Libro II

Modelli, tecniche e strumenti di metodologia del servizio sociale

Capitolo 1 I modelli del servizio sociale

1.1	Cos'è un modello teorico	143
1.2	Lo sviluppo dei modelli teorici	143
1.2.1	Prima fase	143
1.2.2	Seconda fase	144
1.3	Il modello del <i>problem solving</i>	144
1.4	Il modello psico-sociale	145
1.5	Il modello funzionale	145
1.6	Il modello centrato sul cliente	146
1.7	Il modello centrato sul compito	146
1.8	Il modello di modificazione del comportamento	147
1.9	Il modello esistenziale	148
1.10	Il modello integrato	148
1.11	Il modello sistemico-relazionale	148
1.12	Il modello di rete	150
1.13	Il modello cognitivo	151
1.14	Il modello unitario	152

Capitolo 2 Etica e deontologia del servizio sociale

2.1	I principi ispiratori del servizio sociale	153
2.2	I valori fondamentali della professione	154
2.3	Il Codice deontologico 2020	156
2.3.1	Il Preambolo	158
2.3.2	Definizioni generali e ambito di applicazione (Titolo I)	161
2.3.3	I principi generali della professione (Titolo II)	162
2.3.4	I doveri e le responsabilità generali dei professionisti (Titolo III)	165
2.3.5	La responsabilità dell'assistente sociale verso la persona (Titolo IV)	168
2.3.6	La responsabilità dell'assistente sociale nei confronti della società (Titolo V)	172
2.3.7	La responsabilità verso i colleghi e gli altri professionisti (Titolo VI)	174
2.3.8	La responsabilità nell'esercizio della professione (Titolo VII)	176
2.3.9	La responsabilità verso la professione (Titolo VIII)	182
2.3.10	Le norme finali (Titolo IX)	186
2.4	I principi deontologici: un breve riepilogo	187
2.4.1	Il principio di accettazione	187



2.4.2	Il principio di personalizzazione e individualizzazione degli interventi	187
2.4.3	Il principio della promozione della globalità delle persone	187
2.4.4	Il principio dell'autodeterminazione	188
2.4.5	Il principio del rispetto e della promozione dell'uguaglianza	188
2.4.6	Il principio della riservatezza e il segreto professionale.....	188

Capitolo 3 I metodi del servizio sociale

3.1	Il rapporto tra assistente sociale e persona	190
3.2	Il <i>case work</i>	190
3.2.1	Il processo di aiuto.....	191
3.2.2	Le fasi del processo di aiuto.....	191
3.3	Il <i>group work</i>	195
3.3.1	I gruppi e la loro interazione	197
3.4	Il <i>community work</i>	198
3.5	Il lavoro di rete.....	200

Capitolo 4 Strumenti e tecniche del *social work*

4.1	Il colloquio di aiuto	202
4.1.1	Il potere dell'empatia.....	206
4.2	La visita domiciliare	208
4.2.1	Come si svolge	209
4.3	La relazione sociale.....	209
4.4	La cartella sociale	210
4.4.1	La cartella sociale informatizzata.....	210
4.5	La documentazione.....	211
4.6	Il diario, il verbale e la registrazione del colloquio.....	211
4.7	La riunione e il lavoro di <i>équipe</i>	211

Capitolo 5 Le competenze specialistiche

5.1	La pianificazione sociale, la programmazione e la progettazione sociale.....	213
5.1.1	Definizioni e differenze.....	213
5.1.2	La pianificazione sociale	214
5.1.3	La programmazione sociale.....	216
5.1.4	La progettazione sociale.....	217
5.1.5	Il processo di presa in carico non solo sul singolo ma anche sul gruppo e sulla comunità	219
5.2	La ricerca sociale.....	220
5.2.1	Ambito e metodologia di ricerca.....	220
5.2.2	Le fasi della ricerca sociale.....	222
5.3	Valutazione e qualità	223
5.4	La supervisione professionale	225

Capitolo 6 Il sistema integrato di interventi e servizi sociali

6.1	Il sistema disegnato dalla legge quadro 8 novembre 2000, n. 328	227
6.2	Il livello essenziale delle prestazioni sociali erogabili sotto forma di beni e servizi	228
6.3	Il diritto alle prestazioni	229
6.4	I soggetti pubblici.....	230
6.4.1	I compiti dello Stato	230
6.4.2	Il ruolo delle Regioni.....	232
6.4.3	Le funzioni degli enti locali: Province e Comuni.....	233

6.4.4	La programmazione di zona	234
6.4.5	Le forme di collaborazione pubblico-privato: il Terzo Settore	236
6.5	I destinatari degli interventi e dei servizi sociali	237
6.6	Il Sistema Informativo Unitario dei Servizi Sociali (SIUSS)	237

Capitolo 7 Il servizio sociale di comunità

7.1	Cos'è il lavoro di comunità	239
7.2	La solidarietà comunitaria	241
7.3	Lavoro con e per la comunità	242
7.4	La costruzione del progetto	243
7.5	Il profilo di comunità	244
7.6	Aiutare le persone ad aiutarsi	245

Capitolo 8 Politiche sociali e interventi socio-assistenziali

8.1	Il diritto all'assistenza sociale nella Costituzione	246
8.2	I destinatari delle politiche e degli interventi socio-assistenziali	247
8.3	I servizi socio-assistenziali	247
8.3.1	Inquadramento e finalità	247
8.3.2	I singoli servizi socio-assistenziali	248
8.4	Gli interventi in favore dei minori	251
8.4.1	Il problema della devianza minorile	251
8.4.2	Le possibili cause della devianza minorile	252
8.4.3	I diritti dei minori e degli adolescenti	254
8.4.4	La centralità della famiglia nella funzione educativa	256
8.4.5	Gli interventi socio-assistenziali e educativi a sostegno dei minori	257
8.5	Le strutture socio-assistenziali a favore dei minori	259
8.5.1	Osservazioni generali	259
8.5.2	Indicazioni nazionali	260
8.5.3	Le Linee guida ONU sull'accoglienza dei minori	262
8.5.4	Le strutture per minori a livello regionale	262

Test di verifica



Libro III

Norme generali in materia di pubblico impiego

Capitolo 1 La disciplina generale e l'instaurazione del rapporto di lavoro

1.1	Il rapporto di lavoro pubblico	271
1.1.1	Caratteristiche generali	271
1.1.2	La privatizzazione	271
1.2	Il sistema delle fonti	272
1.2.1	Le fonti di diritto pubblico e di diritto comune	272
1.2.2	La disciplina costituzionale	273
1.2.3	La disciplina legislativa	273



1.2.4	I livelli di contrattazione	274
1.2.5	Il contratto del comparto Funzioni centrali.....	275
1.2.6	Il riparto fra i vari livelli di contrattazione	275
1.3	La gestione delle risorse umane e l'adozione del PIAO (Piano integrato di attività e di organizzazione).....	276
1.3.1	Finalità e ambito soggettivo	276
1.3.2	I contenuti del PIAO	278
1.4	Le procedure di reclutamento e l'instaurazione del rapporto di lavoro.....	279
1.4.1	L'obbligo del concorso pubblico previsto dalla Costituzione	279
1.4.2	Le procedure alternative: stabilizzazioni, selezioni da elenchi, formazioni di elenchi di idonei e portale InPA	280
1.4.3	L'avviamento a selezione e le assunzioni obbligatorie.....	281
1.4.4	L'instaurazione del rapporto di lavoro.....	281
1.5	Il lavoro a tempo indeterminato e l'utilizzo di forme flessibili dell'attività lavorativa.....	283
1.5.1	Il lavoro subordinato a tempo indeterminato	283
1.5.2	Il lavoro flessibile	284
1.6	L'ordinamento professionale.....	285
1.6.1	Le aree professionali.....	285
1.6.2	Le progressioni orizzontali e verticali	286
1.6.3	Le posizioni organizzative e professionali.....	287

Capitolo 2 Lo svolgimento del rapporto di lavoro

2.1	Nozioni introduttive	288
2.2	I diritti patrimoniali dei dipendenti	288
2.3	I diritti non patrimoniali dei dipendenti	288
2.3.1	Il diritto allo svolgimento delle mansioni proprie	288
2.3.2	Il diritto all'ufficio o al posto di lavoro	290
2.3.3	I diritti sindacali	290
2.3.4	Il diritto alla salute e sicurezza nel luogo di lavoro	290
2.3.5	Il diritto alla sospensione dell'attività lavorativa	290
2.3.6	Il diritto allo studio	291
2.3.7	Il diritto alle assenze	292
2.3.8	Il diritto a fruire dell'aspettativa	294
2.3.9	Diritto all'integrazione nell'ambiente di lavoro	294
2.4	I doveri dei dipendenti.....	294
2.4.1	Disciplina generale	294
2.4.2	Il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici	295
2.4.3	Gli obblighi del dipendente nel CCNL Funzioni centrali.....	296
2.5	L'attività lavorativa in modalità agile o come lavoro da remoto	296
2.5.1	Il lavoro agile e le differenze con il telelavoro.....	296
2.5.2	La disciplina e le tutele	297
2.5.3	Lo smart working nelle amministrazioni pubbliche.....	298
2.6	Mutamenti nel rapporto di lavoro.....	300
2.6.1	Nozione di mobilità	300
2.6.2	La mobilità volontaria (o individuale).....	300
2.6.3	La mobilità obbligatoria (individuale o collettiva)	301
2.6.4	L'equiparazione dei livelli di inquadramento.....	302
2.6.5	Il comando, il distacco e il collocamento fuori ruolo	303

Capitolo 3 Il sistema di gestione delle *performance*

3.1	Il Sistema di misurazione e di valutazione	304
3.2	Le strutture e i soggetti coinvolti	305
3.2.1	Quadro d'insieme	305
3.2.2	Gli organismi indipendenti di valutazione (OIV)	306
3.3	Il ciclo della <i>performance</i>	306
3.4	Gli obiettivi di <i>performance</i>	307
3.5	Il Piano della <i>performance</i> , la Relazione annuale e il PIAO	307
3.6	Il trattamento accessorio collegato alla <i>performance</i>	308

Capitolo 4 Profili di responsabilità del dipendente

4.1	I riferimenti costituzionali	309
4.2	I profili di responsabilità	310
4.3	La responsabilità civile	310
4.3.1	Disciplina generale	310
4.3.2	La responsabilità extracontrattuale	311
4.3.3	Un modello di danno risarcibile: il danno da ritardo	312
4.3.4	La responsabilità precontrattuale e da comportamento scorretto	312
4.4	La responsabilità penale	315
4.4.1	Quadro normativo	315
4.4.2	Le misure di carattere patrimoniale	315
4.5	La responsabilità amministrativo-contabile	316
4.5.1	Responsabilità amministrativa e danno d'immagine	316
4.5.2	Il danno da disservizio	316
4.5.3	L'azione di responsabilità	316
4.5.4	La responsabilità degli agenti contabili	318

Capitolo 5 La responsabilità disciplinare, i codici di comportamento e il codice disciplinare

5.1	Nozione e norme di riferimento	319
5.2	La legislazione nazionale	319
5.3	I codici di comportamento	320
5.3.1	Principi generali	320
5.3.2	Obblighi di condotta	320
5.4	La contrattazione collettiva e il codice disciplinare	322
5.4.1	I contenuti del codice disciplinare	322
5.4.2	La pubblicità del codice disciplinare	324
5.5	I principi informatori della contestazione	324
5.5.1	Disciplina generale	324
5.5.2	La tempestività	324
5.5.3	La specificità	325
5.5.4	L'immutabilità	325
5.6	L'accessibilità agli atti istruttori	326

Capitolo 6 Il sistema sanzionatorio e la cessazione del rapporto di lavoro

6.1	Le sanzioni disciplinari senza licenziamento	327
6.1.1	I criteri di determinazione delle sanzioni	327
6.1.2	Le sanzioni applicabili	327
6.1.3	Determinazione concordata della sanzione	329

6.2	La cessazione del rapporto di lavoro e il licenziamento.....	330
6.2.1	Cause generali di cessazione del rapporto di lavoro.....	330
6.2.2	Il licenziamento con preavviso.....	330
6.2.3	Il licenziamento senza preavviso.....	332
6.3	Il procedimento disciplinare.....	332
6.3.1	Titolarità del potere disciplinare.....	332
6.3.2	Fasi del procedimento disciplinare dinanzi all'UPD.....	333
6.3.3	Il procedimento disciplinare accelerato.....	334
6.3.4	Il rapporto fra procedimento disciplinare e procedimento penale.....	335
6.4	La sospensione cautelare del dipendente.....	336

Test di verifica.....



Libro IV

Capacità logico-deduttiva e ragionamento critico-verbale

Capitolo 1 Comprensione verbale

1.1	Sinonimi.....	341
1.2	Contrari.....	360
1.3	Significato dei termini nel contesto.....	363
1.4	Anagrammi.....	365
1.5	Prove di vocabolario.....	366
1.6	Nozioni di linguistica.....	367

Capitolo 2 Ragionamento verbale

2.1	Analogie verbali.....	375
2.1.1	Proporzioni verbali (classiche RIPAM, in configurazioni grafiche).....	376
2.1.2	Proporzioni verbali (non in configurazioni grafiche).....	380
2.2	Inserzione logica di termini in testi.....	381
2.3	Classificazioni concettuali.....	382
2.3.1	Il termine da scartare.....	382
2.3.2	L'abbinamento errato.....	383
2.4	Modi di dire.....	384

Capitolo 3 Ragionamento critico-verbale

3.1	Comprensione di brani.....	385
3.2	Sillogismi.....	388
3.3	Negazioni.....	397
3.4	Condizioni necessarie e/o sufficienti.....	401
3.5	Deduzioni logiche da premesse.....	403
3.6	Implicazioni logiche.....	405
3.7	Relazioni d'ordine.....	407
3.7.1	Relazioni di parentela.....	407
3.7.2	Le età.....	407



3.7.3	Collocazione di oggetti e/o individui.....	409
3.7.4	Gli eventi cronologici.....	410
3.7.5	Test di logica concatenativa.....	412
3.8	Relazioni insiemistiche.....	414
3.9	Prove di percorso logico.....	416

Capitolo 4 Ragionamento numerico

4.1	Serie numeriche.....	419
4.2	Serie alfabetiche e serie alfanumeriche.....	427
4.2.1	Le serie alfabetiche.....	427
4.2.2	Le serie alfanumeriche.....	427
4.3	Abilità di calcolo.....	428
4.4	Frazioni, percentuali e proporzioni.....	430
4.4.1	Frazioni.....	430
4.4.2	Percentuali.....	432
4.4.3	Proporzioni.....	434
4.5	Divisibilità, mcm e MCD.....	438
4.6	Medie.....	440
4.7	Insiemi e ripartizioni.....	442
4.8	Velocità/distanza/tempo.....	444
4.9	Calcolo combinatorio.....	446
4.10	Probabilità e tentativi.....	452
4.11	Le serie numeriche nelle configurazioni grafico-geometriche.....	454
4.11.1	Sequenze con cerchi.....	455
4.11.2	Sequenze con triangoli e quadrati.....	457
4.11.3	Le matrici.....	459

Capitolo 5 Ragionamento critico-numerico – *Problem solving*

5.1	Interpretazione di dati in tabelle.....	461
5.2	Interpretazione di dati in grafici.....	467
5.2.1	I diagrammi a barre.....	467
5.2.2	I grafici a torta.....	469
5.2.3	I grafici a linee.....	470
5.3	<i>Problem solving</i>	470
5.3.1	Selezionare le informazioni rilevanti.....	471
5.3.2	Individuare analogie.....	472
5.3.3	Stabilire e applicare procedure appropriate.....	473

Capitolo 6 Ragionamento numerico-deduttivo

6.1	Tipologie classiche RIPAM.....	476
-----	--------------------------------	-----

Capitolo 7 Il ragionamento astratto e l'attitudine visiva. Il ragionamento spaziale e il ragionamento meccanico.....



Test di verifica.....



Libro V

Quesiti situazionali

Capitolo 1 Le soft skills

1.1	Le hard skills e le soft skills	483
1.2	Competenze di base, competenze tecnico-professionali e competenze trasversali	484
1.3	Le linee di indirizzo per l'individuazione dei nuovi fabbisogni professionali da parte delle amministrazioni pubbliche: dalle conoscenze alle competenze.....	485
1.4	La valutazione dei comportamenti organizzativi nella Pubblica amministrazione (Fonte: Formez PA)	486
1.5	Gli indicatori comportamentali	487
1.6	Skill di efficacia personale.....	488
1.6.1	Autocontrollo emotivo	488
1.6.2	Resistenza allo stress.....	488
1.6.3	Fiducia in se stessi	489
1.6.4	Apertura al cambiamento	489
1.6.5	Flessibilità	490
1.6.6	Creatività.....	490
1.7	Skill relazionali.....	491
1.7.1	Comunicazione interpersonale e ascolto attivo	491
1.7.2	Orientamento all'altro	492
1.7.3	Team working	493
1.8	Skill relative a impatto e influenza	493
1.8.1	Persuasività.....	494
1.8.2	Consapevolezza organizzativa	494
1.8.3	Leadership.....	495
1.9	Skill orientate alla realizzazione	497
1.9.1	Orientamento al risultato	497
1.9.2	Accuratezza.....	498
1.9.3	Proattività.....	498
1.9.4	Problem solving	499
1.9.5	Pianificazione (Time Management)	500
1.9.6	Autonomia	501

Capitolo 2 Guida alla risoluzione dei test situazionali

2.1	Introduzione	503
2.2	Struttura dei test.....	503
2.3	Esempio tratto dal bando per 150 Dirigenti Agenzia Entrate 2018.....	504
2.4	Test situazionali utilizzati nella selezione RIPAM 2020/2021	506
2.5	Test situazionali utilizzati nella preselezione SNA 2020/2021.....	509
2.6	Esempi di test situazionali.....	512
2.6.1	Ulteriore tipologia di test situazionali.....	515

Test di verifica



Capitolo 1

I modelli del servizio sociale

1.1 Cos'è un modello teorico

Nella storia del servizio sociale si sono sviluppati, fin dalla prima metà del '900, diversi modelli teorici di riferimento. Nel *social work* la parola «modello» rinvia ad uno schema teorico cui fare riferimento per un lavoro scientifico incentrato sul «sapere per il fare». Dall'unione tra saper fare e sapere teorico nasce il «sapere professionale» che guida le azioni di quanti operano nel sociale.

I vantaggi derivanti dal possedere uno schema di riferimento sono:

- la possibilità di attendersi specifici risultati;
- il confronto e la comprensione di situazioni nuove;
- il sentirsi al pari di altri professionisti che lavorano nel sociale.

A tal proposito è importante ricordare la nota condizione di vulnerabilità che ha accompagnato la figura dell'assistente sociale sin dalla nascita della professione, a causa dell'idea che si operasse in base alle intuizioni e al buon senso piuttosto che alla preparazione scientifica sia teorica che metodologica.

Per questo è stato indispensabile definire i modelli per la pratica del lavoro sociale che potessero fornire contenuti, buone prassi, tecniche e strumenti utili agli assistenti sociali in tutte le fasi del processo metodologico di aiuto.

1.2 Lo sviluppo dei modelli teorici

1.2.1 Prima fase

Nella prima metà del Novecento, il servizio sociale, per la forte influenza degli approcci diagnostico-terapeutici delle teorie psicoanalitiche, operava seguendo la logica della cura: la presa in carico avveniva in quanto si pensava che l'utente non possedesse capacità personali atte a risolvere in maniera autonoma una situazione di disagio.

Possiamo parlare, dunque, di un **modello medico** fondato su studio-diagnosi-trattamento nel quale il compito dell'operatore consisteva nel trattare una malattia sociale attraverso la proposta di rimedi che in genere riguardavano:

- la **socioterapia**: lavoro centrato sull'ambiente esterno, che viene modificato per ristabilire il benessere dell'utente;
- la **psicoterapia**: sostegno psico-sociologico che permette alla persona di acquisire strumenti utili per comprendere se stessa e la propria situazione.

Solo intorno agli anni Venti il lavoro sociale viene differenziato a seconda dei destinatari: lavoro con il singolo, *case work*, con il gruppo, *group work*, e con la comunità, *community work*.

1.2.2 Seconda fase

Programmato e sviluppato tra gli anni Quaranta e Sessanta, il **modello di intervento sistemico** vede l'operatore sociale come agente di cambiamento. L'assistente sociale ha il compito di interpretare i fenomeni sociali, individuarli e analizzarli tenendo presente la loro multifattorialità, partendo dalla comprensione delle dinamiche sociali e psicologiche in cui si trova la persona, per elaborare poi un progetto di intervento definendo gli obiettivi e i mezzi per raggiungerli. Si tratta di un nuovo modo di guardare all'agire professionale che prende avvio dal cambiamento-progetto-intervento attraverso nuove strategie di azione.

Il termine «**strategia**» si riferisce all'operatività dell'assistente sociale, il quale prevede interventi volti al raggiungimento di obiettivi, in accordo con l'utente.

Utilizzare una strategia significa impiegare in maniera corretta le risorse delle persone, tenendo conto del contesto nelle quali sono inserite. Il lavoro viene svolto sulla base di un progetto di aiuto concordato quindi con l'utente stesso.

1.3 Il modello del *problem solving*

Teorizzato negli anni Quaranta-Sessanta da **Helen Perlman**, tale modello parte dall'idea che la persona vive un continuo processo di ricerca delle possibili soluzioni ai problemi. Quando questo processo risulta complicato, è necessario un intervento esterno utile a favorire il corretto funzionamento dei meccanismi che regolano il *problem solving*.

Le difficoltà che possono sopraggiungere sono le seguenti:

- > incomprensione del problema a causa del coinvolgimento emotivo;
- > ricorso a soluzioni risultate valide in passato, ma inadeguate rispetto al problema attuale;
- > cristallizzazione, ovvero incapacità di ricercare soluzioni alternative;
- > scarsa presenza e conoscenza di strumenti e risorse personali;
- > resistenza al cambiamento.

L'assistente sociale, preso atto delle difficoltà, deve impegnarsi a reperire ed erogare risorse, informare l'utente circa la loro esistenza, aiutarlo nel fare di esse l'uso più appropriato. Inoltre, deve far sì che l'utente esprima e chiarisca i suoi sentimenti in modo da comprendere il problema e modificare il suo comportamento al fine di risolverlo.

Questo può essere considerato un vero processo di **apprendimento sociale**, infatti la Perlman ha inteso superare il modello diagnostico ponendo l'accento sull'*hic et nunc*.

Descriviamo ora le **fasi del processo di *problem solving***.

1. Definizione del problema: è importante stabilire una relazione di fiducia con la persona in modo da permetterle di esprimere al meglio il suo bisogno.
2. Analisi e chiarificazione del problema.
3. Decisione: la persona deve essere guidata nella scelta di modificare il suo comportamento al fine di raggiungere gli obiettivi.
4. Intervento.
5. Monitoraggio della situazione.
6. Valutazione dei risultati conseguiti.

1.4 Il modello psico-sociale

Il modello psico-sociale, elaborato da **Florence Hollins** e diffuso soprattutto negli anni Trenta, fonda le sue radici sull'importanza delle dinamiche individuali utili per poter sviluppare un piano di azione che consenta di operare su di esse attraverso le **tecniche di trattamento diretto**. Tali tecniche possono essere così sintetizzate:

1. sostenere la persona attraverso atteggiamenti di comprensione e rassicurazione;
2. fornirle tutte le informazioni possibili al fine di orientarla verso la scelta più appropriata;
3. riportare alla persona i propri sentimenti, sia positivi che negativi, evitando qualsiasi forma di giudizio;
4. analizzare la realtà assieme all'utente in modo da comprendere le azioni da mettere in atto verso se stesso e verso gli altri, per migliorare la condizione di vulnerabilità.

Nel modello della Hollins l'utente è in interazione con il suo ambiente, non separato da esso, poiché tale legame risulta per lui condizionante; di conseguenza, è possibile sviluppare un piano di trattamento indiretto sull'ambiente in modo da agire sulle persone significative per l'utente e predisporre risorse e servizi a suo beneficio. Hollins sottolinea l'importanza di aiutare l'utente a comprendere il funzionamento dei propri pensieri e delle proprie emozioni e di capire le cause che li hanno generati.

La persona non riesce ad affrontare e risolvere i problemi:

- per difficoltà di comprensione dei suoi pensieri e delle sue emozioni;
- per difficoltà a capire le cause che possono aver portato a tale condizione;
- per l'attivazione di strategie di risoluzione.

L'assistente sociale agisce con la persona tramite un intervento di sostegno (comprensione, fiducia), influenza diretta (informazioni, consigli), facendole esprimere i pensieri positivi e negativi senza giudizio e analizzando la realtà (riflessione, discussione razionale su sentimenti, comportamenti); inoltre l'operatore lavora sull'ambiente (con persone significative, sull'uso delle risorse presenti per crearne di utili).

Gli **strumenti utilizzati**:

- rapporto professionale;
- colloquio;
- uso delle risorse esterne.

Le **fasi del processo**:

- studio;
- diagnosi;
- trattamento.

1.5 Il modello funzionale

Teorizzato nel 1967 da **Ruth Smalley**, il modello funzionale muove dal riconoscimento della capacità della persona di produrre cambiamenti e superare momenti di stress. Smalley parte dal presupposto che le persone possiedano una innata propensione a crescere e lavorare sul proprio conflitto.

Secondo tale approccio, il processo metodologico messo in atto dall'assistente sociale prevede tre fasi:

1. la prima fase riguarda l'analisi e la chiarificazione del problema;
2. la fase mediana concerne la negoziazione tra le possibili strategie da adottare per la risoluzione del problema;
3. la fase finale consiste nel superamento dei sentimenti di ansia e di colpa connessi al problema vissuto.

1.6 Il modello centrato sul cliente

Elaborato da **Carl Rogers**, questo modello, centrato sulla persona, parte dal presupposto che tutti possiedono risorse utilizzabili per autodeterminarsi, ma esse possono emergere solo in un **clima psicologico facilitante**.

Secondo tale approccio, tra operatore e utente deve stabilirsi una **relazione basata sull'empatia**, che risulta efficace soprattutto grazie agli atteggiamenti assunti dall'assistente sociale, il quale deve mostrarsi comprensivo, sicuro di sé, capace di suscitare fiducia nell'utente, di intuirne i sentimenti riposti e di non esprimere giudizi.

Rogers parte dal principio che la persona possieda la capacità di comprendere le proprie questioni insolute e di trovare ad esse una soluzione. L'assistente sociale ha dunque il compito di sviluppare un processo di aiuto che possa guidarla e sostenerla durante tutto il percorso di cambiamento.

1.7 Il modello centrato sul compito

Teorizzato nel 1972 da **William Reid** e **Laura Epstein**, è un **modello finalizzato all'apprendimento attraverso il compito** che pone l'accento sulle relazioni sistemiche, ovvero mette al centro le azioni agite dall'utente in accordo con l'operatore al fine di modificare il proprio comportamento con l'obiettivo di risolvere un determinato problema, essenzialmente di natura psico-sociale.

L'assistente sociale ha il ruolo privilegiato di insegnare all'utente, attraverso l'apprendimento sociale, nuove modalità per risolvere un problema.

La persona non riesce a risolvere i propri problemi di natura psico-sociale:

- perché si riferiscono a difficoltà relazionali con la famiglia;
- perché riguardano le relazioni interpersonali;
- perché influenzano lo svolgimento dei propri ruoli;
- perché causano sofferenza emotiva nel momento in cui si affrontano.

L'assistente sociale agisce con la persona per individuare i problemi da affrontare, gli ostacoli e gli elementi favorevoli al percorso, la definizione del contratto e la verifica dei compiti; agisce anche con l'ente, che assume rilevanza in quanto dà il mandato al professionista e mette a disposizione le risorse.

Gli **strumenti utilizzati**:

- relazione professionale;
- colloquio;
- contratto;
- compito;
- uso delle risorse dell'ente.

Le **fasi del processo**:

- specificazione del problema;
- contrattazione;

- pianificazione del compito;
- analisi e rimozione di ostacoli;
- sperimentazione e attività guidata;
- revisione del compito;
- conclusione.

1.8 Il modello di modificazione del comportamento

Partendo dal presupposto che qualsiasi comportamento viene appreso attraverso uno schema di stimolo-risposta, tale modello si basa sull'idea che, per modificare la risposta a un problema, è necessario modificare gli stimoli, così da indurre un cambiamento nel comportamento. L'intervento dell'assistente sociale deve portare all'acquisizione o estinzione, al rafforzamento o indebolimento di un determinato comportamento, dunque all'apprendimento di comportamenti nuovi, modificando quelli poco funzionali e rafforzando quelli adeguati.

L'intervento del servizio sociale consta di varie fasi¹.

La **fase iniziale** comprende la valutazione preliminare che si effettua attraverso il colloquio e serve per fissare i termini del rapporto assistente sociale-utente. In questa prima fase l'assistente sociale deve essere in grado di identificare il comportamento da eliminare e gli stimoli che sembrano attivarlo, valutazione che si realizza attraverso l'osservazione del quadro di vita del soggetto. Si giunge dunque alla definizione di un **piano di intervento sottoscritto come contratto** tra assistente sociale e utente.

Nella successiva **fase di modifica o di mantenimento del comportamento** l'assistente sociale mette in atto una serie di tecniche, ispirate ai principi socio-comportamentisti, quali il rafforzamento positivo, la punizione, e altre tecniche, come l'apprendimento per imitazione che si basa sull'insegnamento attraverso la dimostrazione, le istruzioni verbali, ecc.

Le **tecniche socio-comportamentistiche** vengono applicate attraverso l'instaurarsi di una relazione profonda, costruita sulla fiducia, fra assistente sociale e utente; una relazione che si struttura in modo molto direttivo e che prevede un certo grado di passività da parte dell'utente il quale, grazie alla fiducia che ripone nell'assistente sociale, accetta di sperimentare su di sé le tecniche di modifica del comportamento che l'operatore gli «impone».

Viene, inoltre, fatto spesso uso di «mediatori». Si tratta di persone che, facendo parte dell'ambiente di vita dell'utente (famiglia, scuola, gruppo di coetanei), si assumono l'impegno di collaborare con l'assistente sociale. Il mediatore contribuisce al programma svolgendo, nei confronti della persona che deve modificare il comportamento, una funzione di «controllo», rinforzando con premi il comportamento da acquisire e scoraggiando quello considerato inadeguato.

Nella **fase di conclusione** si verificano con l'utente i risultati ottenuti, che possono essere elaborati graficamente per far cogliere con più evidenza il lavoro fatto. Anche l'utente può tenere un diario dei propri comportamenti.

¹ Dal Pra Ponticelli M., *I modelli teorici di servizio sociale*, Astrolabio, 1985.

1.9 Il modello esistenziale

Elaborato da **Gordon e Germain** nel 1979, il modello esistenziale individua tra le funzioni del servizio sociale la promozione dello sviluppo della persona. L'ambiente è visto come possibilità per fornire stimoli positivi all'utente, protagonista di un processo di cambiamento naturale. L'assistente sociale ha il compito di mediare tra persona e ambiente agendo, quindi, sulla persona attraverso attività di sostegno, di informazione per rafforzare o costruire la stima di sé, e sull'ambiente attraverso la promozione di servizi.

I problemi riguardano:

- i processi di adattamento nel rapporto con l'ambiente per soddisfare i bisogni;
- le fasi di passaggio del ciclo vitale;
- i compiti assegnati alla persona e le richieste di adattamento;
- i rapporti interpersonali e le strutture comunicative.

L'assistente sociale agisce sulla persona per sostenere la stima di sé, rafforzare le difese contro l'ansia, lo stress, la depressione; inoltre agisce sull'ambiente per riorganizzare il tempo e lo spazio, promuovere i servizi assistenziali e rimuovere alcune barriere.

Gli **strumenti utilizzati**:

- rapporto professionale;
- colloquio;
- compiti;
- uso delle risorse.

Le **fasi del processo**:

- definizione del bisogno-problema;
- definizione degli obiettivi;
- pianificazione dell'intervento;
- attuazione dell'intervento.

1.10 Il modello integrato

Elaborato da **Allen Pincus** e **Anna Minahan** nel 1973, tale modello presuppone che l'intervento dell'assistente sociale verso una persona che non riesce a risolvere un problema tenga conto dell'interazione tra il soggetto e il suo ambiente, ipotizzando che la persona in difficoltà chieda aiuto alle risorse informali (ad esempio, familiari, vicini di casa, colleghi, amici), alle risorse formali (ad esempio, associazioni di volontariato, parrocchie), alle risorse sociali (ad esempio, istituzioni assistenziali, ospedali, scuola).

L'agire professionale dell'assistente sociale è dunque orientato al miglioramento della capacità di *problem-solving*, all'attivazione delle risorse presenti nel contesto e allo sviluppo delle politiche sociali.

1.11 Il modello sistemico-relazionale

Negli anni Sessanta il biologo austriaco **Ludwig von Bertalanffy** introduce una nuova metodologia di ricerca, nota come **teoria dei sistemi**. Secondo tale teoria il mondo è un organismo dotato di principi e leggi che coinvolgono tutti gli elementi che lo costituiscono. Un sistema non è riconducibile alla semplice somma delle sue parti, ma va studiato tenendo conto delle relazioni tra le sue singole componenti, ciascuna delle quali va esaminata considerando la condotta delle altre e quindi di tutto il sistema. Di

conseguenza una variazione in una componente si riflette non solo sul funzionamento dell'intero sistema ma anche sul comportamento delle altre componenti.

Quest'approccio è stato variamente adottato dalle diverse discipline: un tipico esempio, in ambito biologico, è rappresentato dall'organismo umano che viene studiato come una totalità organizzata, non come la semplice unione delle sue parti. Molto interessante è l'applicazione di tale orientamento ai problemi familiari.

In Italia il modello sistemico-relazionale si sviluppa a partire dagli anni Ottanta.

I sistemi possono configurarsi come:

- **sistemi chiusi**, nei quali non vi è una interazione con l'ambiente;
- **sistemi aperti**, nei quali esiste una relazione con l'ambiente che favorisce lo scambio di materiale, energia e informazioni; scambi che modificano il funzionamento del sistema stesso.

Secondo quanto afferma von Bertalanffy, *«non è solamente necessario studiare le parti e i processi in stato di isolamento, ma anche risolvere i problemi decisivi nell'organizzazione e nell'ordine che unificano quelle parti e quei processi che risultano dall'interazione dinamica delle parti, e che rendono il comportamento delle parti ben diverso quando è studiato entro il complesso da quando è studiato in stato di isolamento»*.

Il modello di von Bertalanffy pone l'attenzione sulla comunicazione quale processo indispensabile nella vita delle persone.

Paul Watzlawick ha offerto un contributo fondamentale alla **teoria della comunicazione**. Lo studioso afferma che ogni processo di comunicazione stabilisce innanzitutto una relazione, che non è mai, in alcun modo, unidirezionale. Nella comunicazione non vi è semplicemente una mera trasmissione di informazioni, bensì l'imposizione dell'adozione di un vero e proprio comportamento in emittente e destinatario. In tal senso, la comunicazione e il comportamento possono essere considerati sinonimi. Comunicare è cioè comportarsi.

Watzlawick definisce i cosiddetti **«assiomi» della comunicazione**, che vengono riassunti nei cinque punti riportati di seguito.

1. Non si può non comunicare, infatti, qualsiasi comportamento comunica qualcosa.
2. Esistono diversi livelli comunicativi:
 - il livello del contenuto: che cosa stai comunicando?
 - il livello della relazione: che tipo di relazione vuoi instaurare con la persona con la quale stai comunicando?
3. Il modo di interpretare la comunicazione dipende da come viene organizzato il racconto.
4. Esistono due tipi di comunicazione:
 - la comunicazione analogica, che riguarda la comunicazione non verbale e l'utilizzo di immagini;
 - la comunicazione numerica, che si riferisce al modo in cui vengono utilizzate le parole.
5. Tutte le interazioni tra interlocutori possono essere:
 - simmetriche, quando gli interlocutori si considerano allo stesso livello (es. amici);
 - complementari, quando gli interlocutori si percepiscono su piani differenti (es. madre e figlio, datore di lavoro e dipendente).

Annamaria Campanini propone la *«costruzione di un modello teorico nel quale l'assistente sociale deve porsi come strumento che introduce informazioni nuove, non sostituendosi mai alla persona, non offrendo modelli rigidi a cui adeguarsi, ma facilitando il cambiamento»*.

Il modello sistemico-relazionale avvia una **visione olistica del lavoro sociale**, ponendo al centro della riflessione l'uomo nel suo contesto di relazioni. Questo permette di sviluppare una lettura più approfondita del bisogno.

Il modello sistemico-relazionale considera la famiglia come un luogo in cui la persona impara ad assumere ruoli sociali. Pertanto, l'operatore sociale è tenuto a comprendere le dinamiche familiari utilizzando strumenti operativi quali:

- il **genogramma**, rappresentazione grafica che consente di avere un quadro completo dei rapporti di parentela;
- l'**ecomappa**, rappresentazione grafica utile a comprendere le interazioni tra famiglia e ambiente circostante.

Le **fasi del percorso di aiuto** comprendono:

- la valutazione della situazione;
- la stipula del contratto.

Per **contratto** nel servizio sociale si intende la **manifestazione del consenso dell'utente** ad impegnarsi in un processo di cambiamento elaborato assieme all'assistente sociale.

È uno strumento attraverso il quale si possono definire gli interventi e le azioni da attuare per raggiungere un determinato obiettivo.

L'assistente sociale ha il compito di guidare e sostenere la persona e di acquisire i feedback derivanti dai vari sistemi con i quali entra in relazione.

1.12 Il modello di rete

Nel servizio sociale la parola «rete» viene utilizzata per indicare un *«insieme di risposte e/o risorse umane e istituzionali che si legano con rapporti/relazioni stabili in funzione di percorsi di aiuto»* (Bartolomei e Passera, 2005).

Le **caratteristiche delle reti sociali** sono:

- l'esistenza di legami;
- le relazioni di scambio;
- il sostegno ai protagonisti della rete;
- la reciprocità degli scambi.

Il modello di rete è applicabile nel lavoro con il singolo, con il gruppo e con la comunità in quanto:

- cerca di valorizzare le risorse personali, istituzionali e comunitarie;
- favorisce il cambiamento-passaggio da *government* a *governance*;
- permette la globalità, l'unitarietà e la multidisciplinarietà degli interventi;
- pone l'accento sul principio di sussidiarietà;
- rispecchia i principi enunciati nella legge quadro 328/2000.

Negli ultimi anni in **Italia** il lavoro di rete ha suscitato un grande interesse essenzialmente per i seguenti motivi:

- la famiglia detiene ancora la funzione di luogo di cura (mentre nel resto dell'Europa sempre meno);

- il sistema diffuso di solidarietà secondaria formato da cooperative sociali, gruppi informali di mutuo aiuto, associazioni di volontariato è in continua espansione;
- per i casi più gravi è diffusa la pratica di collaborazione fra servizi diversi e fra operatori di diversa estrazione e dipendenza amministrativa.

Esistono **diverse tipologie di reti sociali** generalmente distinte in reti primarie e reti secondarie formali e informali.

Le **reti primarie** sono costituite da:

- famiglia, con funzioni di educazione, di cura e di protezione;
- parentela e vicinato;
- gruppo di amici;
- luoghi di lavoro/scuola/tempo libero.

Le reti primarie si originano nel tempo e possono svilupparsi nella misura in cui sono riconosciute e valorizzate. Infatti, si costruiscono attraverso la storia dei soggetti, gli avvenimenti e i luoghi di vita.

Le **reti secondarie informali** non sono strutturate e spesso si sciolgono con il venir meno del bisogno oppure si evolvono in forma più strutturata.

Le **reti secondarie formali** sono costituite da:

- reti istituzionali, ossia l'insieme delle istituzioni del welfare;
- reti di mercato;
- reti di Terzo settore, vale a dire cooperative sociali, associazioni di volontariato e promozione sociale, fondazioni.

1.13 Il modello cognitivo

Nato negli anni Sessanta-Settanta, tale modello prende spunto dal **comportamentismo**, uno dei filoni teorici della moderna psicologia dello sviluppo che muove dall'assunto secondo cui l'individuo è plasmabile dalle influenze ambientali ed è predisposto a sviluppare processi di apprendimento costanti e progressivi, se sottoposto a giuste stimolazioni esterne. Il comportamentismo descrive dunque il comportamento in termini di stimolo-risposta ma non si preoccupa di spiegare cosa avviene tra lo stimolo e la risposta, su cui invece si concentra il **cognitivismo**, teoria secondo la quale i modelli di apprendimento proposti dal comportamentismo non restituiscono tutta la complessità dei processi cognitivi.

Diffusosi nella seconda metà degli anni Cinquanta, il cognitivismo si avvale di contributi di altre discipline: le ricerche sui calcolatori, in particolare, aprono la strada ai **metodi scientifici per studiare la mente** e all'impiego di analogie diverse da quella stimolo-risposta, soprattutto l'analogia tra mente umana e computer, entrambi elaboratori di informazioni.

Il modello cognitivo nel servizio sociale vede l'assistente sociale concentrato sul sintomo e sull'interruzione del meccanismo perverso che non permette alla persona di svolgere nuove azioni più efficaci al suo benessere personale. I fatti vanno compresi da un punto di vista cognitivo, i sentimenti vanno rivisitati, non annullati. Questo processo di revisione dei propri comportamenti porta ad azioni nuove che modificano le risposte comportamentali precedenti. L'azione umana viene intesa come il prodotto di una scelta connessa alle conoscenze e alle intenzioni.

Un assistente sociale che lavora con questo modello ha il compito di facilitare la creazione di un nuovo ciclo. Gli strumenti di cui si avvale – oltre al colloquio e al contratto – si

incentrano soprattutto sulle **tecniche di condizionamento operante**, le quali permettono che l'utente inizi ad acquisire, rafforzare, indebolire o estinguere un determinato tipo di comportamento magari in precedenza deviante.

Il presupposto è che ogni forma di comportamento, anche quello problematico o deviante, è appreso, per cui un intervento terapeutico – in questo modello il rapporto tra assistente sociale e utente è centrato ed è un rapporto terapeutico – deve consistere nell'acquisizione di un nuovo comportamento o nell'estinzione di un comportamento inadeguato.

1.14 Il modello unitario

Si tratta di un modello nato negli anni Settanta con lo scopo di garantire l'unitarietà del servizio sociale nei metodi e nelle tecniche, come intreccio di interventi diretti alla persona e al suo ambiente in un processo costante di contestualizzazione della dimensione istituzionale, organizzativa e territoriale.

Il ruolo dell'assistente sociale si enfatizza sui **diritti dei cittadini** e sulle **capacità negoziali**, con la conseguente adozione di un approccio unitario, in quanto la realtà con cui ci si confronta viene a configurarsi come un insieme di fattori ad elevata interdipendenza, che vanno affrontati con una visione globale. Si parla in questi anni dell'**importanza del territorio** come ambito di mondi vitali, culture, area dei bisogni, ma anche di risorse. Si accentra la dimensione, si fa l'analisi del campo su cui si opera e si utilizzano **approcci metodologici integrati**, si lavora per progetti. Il progettare dà un assetto organizzativo al lavoro dell'assistente sociale.

Come i metodi delle altre discipline hanno una scansione metodologica comune, anche il servizio sociale inizia a seguire un vero e proprio metodo scientifico nell'intervento professionale:

- > individuazione del problema;
- > analisi e valutazione della situazione;
- > fissazione degli obiettivi;
- > formulazione di un progetto di intervento;
- > attuazione e verifica dell'andamento;
- > valutazione dei risultati.



Concorso per 791 Funzionari MINISTERO DELLA GIUSTIZIA 413 Funzionari servizio sociale



Manuale completo per la prova scritta

Manuale per la preparazione alla **prova scritta** del **concorso per 413 del Servizio Sociale** presso il **Ministero della Giustizia** (bando pubblicato sul portale InPA il 13-1-2023).

Il testo affronta **tutte le materie richieste dal bando** per questa specifica fase di selezione:

- diritto penitenziario con particolare riferimento alle misure alternative e sostitutive alla detenzione e alle sanzioni di comunità, per adulti e minori, anche nella prospettiva sovranazionale
- modelli, tecniche e strumenti di metodologia del servizio sociale
- norme generali in materia di pubblico impiego, con particolare riferimento alle responsabilità, doveri e diritti dei pubblici dipendenti, codice di comportamento e sanzioni disciplinari
- quesiti per la verifica della capacità logico-deduttiva e di ragionamento critico-verbale
- quesiti situazionali relativi a problematiche organizzative e gestionali ricadenti nell'ambito degli studi sul comportamento organizzativo

Ogni capitolo della parte teorica è completato da un **questionario con domande a risposta multipla** (disponibile online).

In omaggio con il volume un **software di esercitazione** con questionari che riportano domande su tutte le materie, inclusi quesiti per la verifica della capacità logico-deduttiva, di ragionamento critico-verbale e test situazionali.



IN OMAGGIO
ESTENSIONI ONLINE

Test di
verifica

Software di
simulazione

Le **risorse di studio** gratuite sono accessibili per 18 mesi dalla propria area riservata, previa registrazione al sito **edises.it**. Il **software** consente di **esercitarsi** su un vastissimo database e **simulare** le prove.



EdiSES
edizioni

blog.edises.it
 infoconcorsi.edises.it

€ 30,00

