

Linee direttive Servizio sociale aziendale

Concezione ed edizione:
AvenirSocial
Lavoro sociale Svizzera
Schwarztorstrasse 22, PF/CP 8163
3001 Berna
T. +41 (0) 31 380 83 00
info@avenirsocial.ch
www.avenirsocial.ch

Copyright Gennaio 2008

Che cosa è il servizio sociale aziendale?

Il servizio sociale aziendale, interno o esterno, è un settore specializzato del lavoro sociale. Si basa sugli obiettivi e sui principi generali del lavoro sociale.

Gli assistenti sociali aziendali¹ forniscono un sostegno alle persone che lavorano alle dipendenze di un'azienda nella ricerca di soluzioni a problemi legati all'ambito professionale ed extraprofessionale.

Il servizio sociale aziendale è parte integrante dell'impegno sociale dell'azienda. Contribuisce al rispetto dell'obbligo di assistenza previsto dalla legge svizzera sul lavoro.

Obiettivi del servizio sociale aziendale

Gli assistenti sociali aziendali favoriscono il benessere dei dipendenti² sul posto di lavoro e la realizzazione di un lavoro di qualità nell'azienda. Costituiscono un elemento della cultura aziendale e aiutano a mantenere e a migliorare le motivazioni e le prestazioni professionali.

Assumono un ruolo di consulenza in un settore caratterizzato da diverse tensioni dovute a interessi divergenti (obiettivi aziendali, preoccupazioni e bisogni dei dipendenti, ecc.).

Gli assistenti sociali aziendali pongono attenzione a strutture e procedimenti che si rilevano problematici e elaborano proposte di miglioramento.

Oltre alle consulenze individualizzate, partecipano alla creazione e alla messa in pratica di misure di prevenzione.

Gli assistenti sociali aziendali utilizzano le procedure di comunicazione e le strutture dell'azienda; fanno ricorso ad aiuti interni ed esterni o indirizzano i dipendenti verso tali aiuti.

Gli assistenti sociali aziendali forniscono un aiuto nell'ambito definito dall'azienda; nel loro lavoro, si basano sui principi della metodologia e dell'etica professionali³. Gli assistenti sociali aziendali mettono in luce e attivano le risorse personali dei dipendenti (misure che favoriscono l'autonomia, promozione delle competenze sociali e della responsabilità individuale).

A chi è destinato

Il servizio sociale aziendale, di regola, si rivolge:

- ai dipendenti di ogni livello gerarchico e ai loro subordinati
- ai superiori gerarchici (in caso di problemi psicosociali da parte di collaboratori o collaboratrici)
- agli ex dipendenti pensionati

¹ Per facilitare la lettura, utilizzeremo la forma maschile di «assistente sociale».

² Per facilitare la lettura, utilizzeremo la forma maschile di «dipendente».

³ AvenirSocial, Codice deontologico del lavoro sociale in Svizzera, Berna 2006

Compiti

Gli assistenti sociali aiutano a risolvere problemi professionali, di salute e/o privati grazie a una consulenza competente. Collaborano con organismi interni ed esterni, propongono orientamenti oculati e consigliano i quadri e i responsabili delle risorse umane in situazioni che richiedono il contributo specializzato del lavoro sociale. Oltre al servizio di consulenza ai dipendenti, partecipano alla formazione delle maestranze e dei quadri, contribuiscono a fornire risposte alle questioni sociali significative che si presentano nell'azienda, promuovono il servizio sociale all'interno della stessa e partecipano alla formazione pratica.

Consulenze personali ai dipendenti di ogni livello gerarchico

- Consulenze in caso di problemi personali e famigliari
- Consulenze in caso di problemi di salute
- Consulenze in questioni finanziarie
- Consulenze in caso di conflitti di lavoro

Consulenze consultative ai superiori gerarchici

Consulenze per la gestione di dipendenti con problemi sociali o personali che si ripercuotono sul lavoro (per esempio, minacce alla salute psichica o problemi di dipendenza).

Contributi per rispondere alle questioni sociali significative all'interno dell'azienda

- Formazione di dipendenti e di quadri (su temi diversi quali, ad esempio, prevenzione contro le dipendenze, colloqui difficili, procedure in caso di mobbing o di molestie sessuali)
- Partecipazione a gruppi di lavoro, di progettazione e all'elaborazione di misure di prevenzione (per esempio, promozione della salute, profilassi del burn-out, preparazione al pensionamento)
- Partecipazione al "Disability Management" così come definito dall'azienda
- Consulenze in caso di ristrutturazioni aziendali e di licenziamenti

Promozione dei servizi all'interno dell'azienda

Informazione continua e presentazione delle varie offerte a tutti i livelli gerarchici.

Formazione pratica

Gli assistenti sociali aziendali fungono, se necessario, da istruttori nei confronti delle lavoratrici e dei lavoratori sociali in formazione pratica nell'azienda.

Come lavorano gli assistenti sociali

Metodi di lavoro

Gli assistenti sociali aziendali lavorano in maniera metodica; basano la loro pratica sulle nuove conoscenze in materia di lavoro sociale e sui principi dell'etica professionale¹.

Formazione continua e perfezionamento

- Gli assistenti sociali aziendali partecipano regolarmente ad attività di formazione continua concernente i metodi, i temi sociali d'attualità e le possibilità di aiuto.
- Le loro competenze professionali sono sviluppate in maniera metodica grazie alla supervisione e/o all'intervisione. In questo modo, viene garantita la qualità del lavoro sociale.

Obbligo di discrezione/protezione dei dati²

- Gli assistenti sociali aziendali sono assoggettati all'obbligo di discrezione. Possono trasmettere a terzi informazioni che concernono i loro utenti solo se quest'ultimi sono informati e danno il proprio accordo. Le eventuali limitazioni all'obbligo di discrezione devono essere spiegate in anticipo e in maniera esplicita alle persone interessate.
- Conformemente alla Legge sulla protezione dei dati personali, i dati contenuti nelle cartelle del servizio sociale aziendale sono da considerare sensibili. Richiedono quindi una protezione particolare; tali dati sono strettamente confidenziali.
- Allo stesso modo, gli assistenti sociali aziendali trattano le informazioni concernenti il funzionamento dell'azienda come dati confidenziali.

Accesso

- I dipendenti ricorrono alle prestazioni del servizio sociale aziendale di loro spontanea volontà o su richiesta dell'azienda.
- La prestazione è finanziata dall'azienda ed è gratuita per i dipendenti.

Rapporti

Gli assistenti sociali aziendali redigono regolarmente rapporti sulla loro attività (per esempio, statistiche, relazioni annuali, ecc.) e informano la direzione delle problematiche generali riscontrate nella loro attività.

¹ AvenirSocial, Codice deontologico del lavoro sociale Berna 2006

² AvenirSocial, Lavoro sociale ed elaborazione dei dati personali sensibili, Berna 2007

Posizionamento all'interno dell'azienda

Gli assistenti sociali aziendali occupano una funzione di servizio all'interno dell'organigramma dell'azienda; nei confronti dei dipendenti che ricorrono ai loro servizi non hanno nessun potere gerarchico o decisionale legato all'organizzazione aziendale.

La responsabilità del servizio sociale aziendale è assunta dalla direzione dell'azienda in cui operano.

Profilo delle esigenze

Gli assistenti sociali aziendali devono beneficiare di una formazione completa in lavoro sociale, riconosciuta da AvenirSocial.

Allegato

Le origini del servizio sociale aziendale risalgono alla Germania del XX secolo (infermiere nelle grandi fabbriche, in tedesco «Fabrikpflegerin», in francese «surintendantes d'usines»). In Svizzera troviamo solo poche fonti per documentare gli albori di questa professione. Nel periodo successivo alla prima guerra mondiale, i primi posti di lavoro per infermiere aziendali sono stati creati dall'Associazione svizzera di servizio popolare (Schweizer Verband Volksdienst) o direttamente dalle aziende stesse. Nel 1944, le assistenti sociali aziendali hanno formato un'associazione svizzera di categoria. Quest'ultima, denominata dal 1961, in francese, «Association professionnelle suisse des travailleuses sociales d'entreprise», ha poi fusionato nel 1969 con l'Associazione svizzera dei professionisti dell'azione sociale (ASPAS), diventata AvenirSocial nel 2005.

Nel corso delle trasformazioni aziendali, della comparsa di nuovi problemi e dello sviluppo del lavoro sociale, il servizio sociale aziendale si è modificato, diventando una prestazione specifica dell'azienda, indipendente e professionale.

La professione del lavoro sociale tende a promuovere il cambiamento sociale, la soluzione di problemi nel contesto delle relazioni umane e la capacità delle persone di influire liberamente sulla propria sfera vitale, con lo scopo di migliorare il benessere generale. Basandosi sulle teorie del comportamento e dei sistemi sociali, il lavoro sociale interviene nel punto di incontro tra le persone e il loro ambiente. I principi dei diritti umani e della giustizia sociale sono fondamentali per la professione.
(Definizione del lavoro sociale secondo la «Fédération internationale des travailleurs sociaux» (FITS), Montréal, 2000).