

SUPSI

# COME @GG@NCI@RE I GIOVANI

IL WEB COME STRUMENTO DI LAVORO

---

Studentessa

Mélanie Aeschlimann

Relatore/trice

Pascal Fara e Francesco Pirozzi

---

Corso di laurea

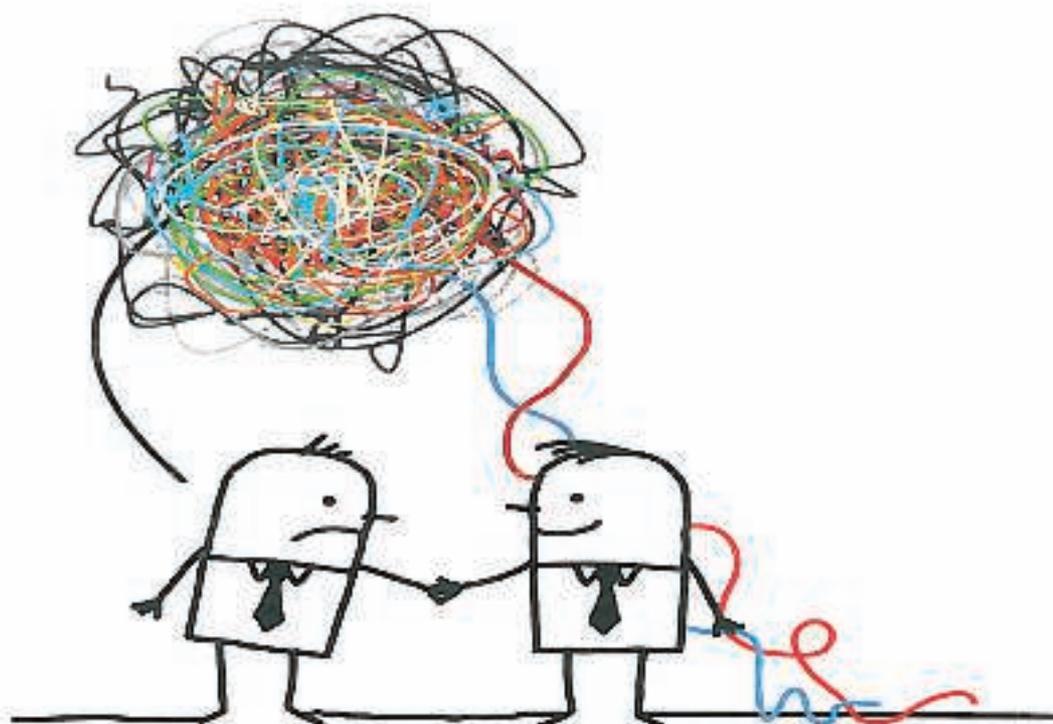
Lavoro sociale

indirizzo di approfondimento

Assistente sociale

---

Tesi di Bachelor



---

Lugar e data di consegna

Manno, settembre 2015

*Un grazie di cuore va all'équipe del Servizio Accompagnamento Sociale che mi ha permesso di svolgere il lavoro di tesi e mi ha accompagnata, incoraggiandomi e sostenendomi ogni giorno.*

*Un ringraziamento particolare va a Pascal Fara e Francesco Pirozzi, nonché mia Commissione, per i preziosi consigli che mi hanno facilitata nella stesura di questo lavoro.*

*Infine un pensiero speciale va alla mia famiglia, al mio compagno e ai miei amici, che mi hanno accompagnata, durante l'impegnativo percorso di laurea, credendo sempre in me e nelle mie capacità.*

## ABSTRACT

### **Come @gg@nci@re i giovani. Il web come strumento di lavoro.**

La tematica del lavoro di tesi si è sviluppata grazie alla pratica professionale svolta presso il Servizio Accompagnamento Sociale di Lugano. Durante il primo periodo di osservazione o pratica al servizio si è constatato che i giovani (18-25 anni) che si segnalano sono ragazzi e ragazze che hanno diverse problematiche: non hanno un diploma, un posto di apprendistato o un lavoro, sono poco collaborativi ed hanno grosse difficoltà relazionali. Tale lavoro propone una ipotesi di sito internet e le opportunità ed i possibili limiti che si presentano utilizzando il web come possibile strumento di lavoro. L'analisi di quest'ultimo si basa sulle teorie di Giuseppe Riva e Pier Cesare Rivoltella.

Lo scopo del lavoro di tesi è quello di mostrare una ipotesi di sito web in grado di agganciare il giovane al servizio e di facilitare l'assistente sociale ad instaurare un rapporto con quest'ultimo. Per raggiungere questa meta sono state svolte alcune interviste, in particolar modo ad una operatrice di prossimità Stefanie Monastero e la sua collega Anna Grignoli e ad un operatore di Ingrado, Dario Gennari. Sono, inoltre, stati intervistati gli assistenti sociali del servizio. Queste interviste sono state utili per capire il punto di vista degli esperti sull'utilizzo di internet come strumento di lavoro.

*Perché il web?* Il computer è uno strumento essenziale per l'assistente sociale perché il suo lavoro, con il passare del tempo, è diventato molto burocratico. Il giovane d'altro canto comunica e relaziona attraverso un mezzo. Vista la similitudine si è deciso di ipotizzare un sito internet a favore di entrambi.

Dalle riflessioni conclusive emerge che il web vuole essere un valore aggiunto alla relazione d'aiuto, e non deve divenire un elemento sostitutivo ad essa. Nel lavoro si sottolinea dunque l'importanza della relazione interpersonale. Nel rapporto attraverso il web viene infatti a mancare una parte fondamentale della relazione: la comunicazione non verbale.

*Come si modifica il lavoro dell'assistente sociale con l'introduzione del web?* Gli obiettivi del professionista non vanno a modificarsi proprio perché si ha sempre la possibilità di sostenere ed accompagnare l'utente nel suo percorso: quello che si modifica sono le modalità con cui si affrontano tali obiettivi. La relazione d'aiuto e la comunicazione, infatti, quali strumenti fondamentali del lavoro sociale, cambiano nel seguente modo: la relazione d'aiuto diviene inizialmente a livello virtuale mentre la comunicazione diviene prevalentemente scritta.

# INDICE

<b>1) Introduzione</b> .....	<b>1</b>
<b>2) Il contesto di lavoro</b> .....	<b>3</b>
2.1) Descrizione del Servizio Accompagnamento Sociale (SAS).....	3
2.2) Il ruolo dell'assistente sociale al SAS.....	3
<b>3) Presentazione della problematica affrontata</b> .....	<b>6</b>
3.1) Scelta della tematica nell'ambito professionale .....	6
3.2) La problematica dal punto di vista degli assistenti sociali.....	6
3.3) Scelta della metodologia e dell'approccio .....	7
<b>4) Il web come strumento di lavoro</b> .....	<b>9</b>
4.1) La nascita dei mezzi di comunicazione di massa .....	9
4.2) Ipotesi di un sito web per il SAS.....	9
4.3) La comunicazione mediatica .....	14
4.3.1) <i>Scritto – parlato</i> .....	15
4.3.2) <i>Scrivere con più efficacia</i> .....	16
4.4) Analisi critica: opportunità e possibili limiti del web.....	17
4.5) Il punto di vista degli assistenti sociali sull'utilizzo del web .....	25
<b>5) Conclusioni</b> .....	<b>26</b>
<b>FONTI</b> .....	<b>31</b>
<b>ALLEGATI</b> .....	<b>34</b>

## 1) Introduzione

Il lavoro finale che qui presento conclude la mia attività presso la Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana; esso nasce da una esperienza significativa svolta presso il Servizio Accompagnamento Sociale (SAS) di Pregassona e costituisce l'oggetto della tesi. Quest'ultimo parte da un mio forte interesse personale verso l'argomento che, grazie allo stage, ho avuto l'opportunità di sviluppare. Il SAS è un servizio che accoglie tutta la popolazione della Città di Lugano con le seguenti caratteristiche: hanno raggiunto la maggiore età e non hanno figli minorenni in carico. Esso offre un sostegno ed un accompagnamento strutturato a coloro che presentano qualsiasi tipo di problematica.

Nell'ambito della pratica professionale ho potuto riscontrare notevoli difficoltà di relazione in alcuni giovani in carico al servizio. Queste persone sono spesso poco collaborative e poco consapevoli della situazione problematica in cui risiedono. La maggior parte di essi non ha concluso le scuole medie o un apprendistato: per questo motivo non hanno nessuna entrata economica e sono obbligati a richiedere la prestazione assistenziale. Ho dunque deciso di creare un possibile e nuovo strumento di lavoro, cioè un World Wide Web, utile ad agganciare il giovane al servizio per poi permettere all'assistente sociale di instaurare e mantenere una relazione d'aiuto con quest'ultimo.

Ho ritenuto opportuno inizialmente capire i motivi che hanno indotto il Comune di Lugano a obbligare giovani di età compresa tra 18 e 25 anni, in situazioni problematiche ben note ai servizi sociali, a prendere contatto con il SAS. A tal proposito ho voluto intervistare<sup>1</sup> il capo servizio; ho quindi proceduto a intervistare<sup>2</sup> le colleghe al fine di comprendere quali fossero i loro punti di vista sul caso specifico e in generale le principali problematiche.

Una volta identificati i relativi problemi, ho cercato di capire quale strumento fosse il migliore per risolverli e relazionare/comunicare con il giovane. Dalle riflessioni è emerso che il web potrebbe essere un'importante strategia per agganciare questi ultimi. In seguito ho deciso di ipotizzare un sito web per il servizio, rivolto ai giovani. Lo stesso si propone come strumento a complemento del sito della Città di Lugano, con l'obiettivo di facilitare e mantenere una relazione d'aiuto con gli assistenti sociali del servizio.

Per individuare quali fossero gli strumenti maggiormente utilizzati dai professionisti nella presa in carico con l'utente ho svolto un'intervista<sup>3</sup> a Stefanie Monastero (operatrice di prossimità) ed a Anna Grignoli (collaboratrice del Dicastero Integrazione ed Informazione Sociale) ed un'intervista<sup>4</sup> ad un operatore sociale di Ingrado di nome Dario Gennari. Nell'intervista rivolta a quest'ultimo ho approfondito la questione legata al sito web della struttura in cui lavora, chiamato Safe zone<sup>5</sup>. La mia ipotesi prende spunto da quest'offerta.

<sup>1</sup> Allegato 1: intervista al capo sezione del SAS, pp. 1-5.

<sup>2</sup> Allegato 1: interviste alle A.S, pp. 6-20.

<sup>3</sup> Allegato 3: intervista a Stefanie Monastero ed Anna Grignoli, pp. 22-25.

<sup>4</sup> Allegato 4: Intervista a Dario Gennari, pp. 26-28.

<sup>5</sup> Safe Zone è il portale svizzero per le dipendenze. Safe Zone offre informazione e consulenza online

Per concludere, ho dunque cercato di ipotizzare un sito web a favore del servizio evidenziandone le criticità, le opportunità e i possibili limiti.

Nelle mie riflessioni ho preso in considerazione in modo particolare due autori: Giuseppe Riva<sup>6</sup> e Pier Cesare Rivoltella<sup>7</sup>, perché nei loro libri hanno riservato una grande attenzione a questo tema.

Il lavoro di tesi si articola in quattro parti. La prima illustra il contesto di lavoro in cui ho operato, all'interno del quale si è sviluppato l'argomento di tesi e dentro cui svolge il suo ruolo l'operatore sociale; la seconda presenta la problematica riscontrata durante l'esperienza di lavoro. La terza parte, invece, quella più rilevante, riassume brevemente la nascita e lo sviluppo dei mezzi di comunicazione, descrive inoltre la mia ipotesi di sito web e la analizza in modo dettagliato per trarne vantaggi e svantaggi. La quarta e ultima parte infine rappresenta una riflessione e conclusione del mio percorso.

Questo lavoro si propone di essere un progetto da sperimentare in futuro, tenendo conto delle possibilità e dei costi. Non sono dunque giunta a una conclusione definitiva, perché si tratta di un'ipotesi costruita nel mio breve percorso di stage e dunque con dei limiti temporali.

I concetti chiave che ho utilizzato per costruire l'ipotesi e che mi hanno accompagnata nella stesura del testo sono parecchi, per citarne alcuni: relazione d'aiuto, relazione di fiducia, comunicazione, efficacia, facilitare/mantenere, World Wide Web, vantaggi e svantaggi!

Ritengo l'argomento del lavoro di tesi interessante, perché molto attuale: sempre più infatti l'assistente sociale si troverà a fare i conti con lo sviluppo dei mezzi di comunicazione di massa ed i nuovi media. Dal momento che al servizio si presentano molti giovani è giusto che l'operatore cerchi delle strategie con cui agganciarli e a mio avviso il web rappresenta un ottimo strumento.

Il web non deve però rappresentare l'esclusiva strategia di lavoro dell'assistente sociale, perché con l'introduzione di un mezzo nella comunicazione e relazione, viene a mancare una parte fondamentale: il corpo della persona. Una comunicazione e relazione attraverso un mezzo non presenterà gli stessi vantaggi che una relazione di persona. Per questo motivo il web deve rappresentare uno strumento in più, per migliorare e rendere maggiormente efficace le prese in carico al servizio.

Lo scopo di questo lavoro è dunque di illustrare un ipotetico sito web per il Comune di Lugano, strumento efficace per agganciare il giovane.

---

<sup>6</sup> Giuseppe Riva è un insegnante all'Università Cattolica di Milano ed insegna Psicologia della comunicazione e Psicologia e nuove tecnologie della comunicazione.

<sup>7</sup> Pier Cesare Rivoltella è un insegnante presso la Facoltà di Scienze della Formazione all'Università Cattolica di Milano dove insegna Tecnologie dell'istruzione e dell'apprendimento.

## 2) Il contesto di lavoro

### 2.1) Descrizione del Servizio Accompagnamento Sociale (SAS)

Per comprendere meglio il funzionamento del Servizio Accompagnamento Sociale (SAS) occorre capire come è organizzato il Comune di Lugano. Il Municipio di Lugano è composto da un Sindaco, dal Segretario Comunale, da sette Municipali e dai Consiglieri Comunali. Ogni Municipale è responsabile di uno o più Dicasteri. Il Dicastero della Socialità, il cui capo è il Municipale Lorenzo Quadri, è composto dagli *Istituti Sociali Comunali* ed è strutturato in tre sezioni: sei istituti medicalizzati di cura per gli anziani, casa primavera - quattro asili nido e alcuni servizi territoriali (a cui appartengono l'ufficio d'intervento sociale, il Servizio Accompagnamento Sociale e l'agenzia AVS).

Il SAS nasce nel 2004, a seguito delle aggregazioni comunali di Pregassona, Viganello e Breganzona e all'unione dell'Ufficio del Tutore e dei servizi sociali comunali. Con l'aumento delle problematiche legate al benessere della persona, il Municipio di Lugano ha deciso di unire le forze presenti sul territorio, creando un servizio sociale unico, composto da assistenti sociali o curatori/tutori, in grado di far fronte alle nuove esigenze.

Lo scopo del servizio, oltre ad esaminare i bisogni della popolazione, è quello di offrire informazione ed aiuti mirati alle persone che vivono problematiche sociali, relazionali e materiali. Si tratta, infatti, di un servizio generico, dunque a bassa soglia, orientato verso tutte le persone maggiorenni domiciliate nel Luganese che presentano problematiche diverse. Il SAS lavora, inoltre, su auto-segnalazione (la persona che presenta un problema si segnala al servizio), su segnalazione di terzi (genitori, parenti o amici) e su segnalazione di servizi esterni e/o Comunali (Polizia Comunale, l'Autorità Regionale di Protezione, Pro-Infirmitas, Pro-Senectute...).

Un elemento fondamentale del servizio è rappresentato dalla volontà di collaborazione tra il professionista e l'utente nella relazione: in assenza di questa condizione, il rapporto e la presa in carico diventerebbero quasi impossibili.

### 2.3) Il ruolo dell'assistente sociale al SAS

Gli assistenti sociali del SAS fanno riferimento ad alcune norme specifiche del settore e sottostanno, in particolar modo, alle linee direttive descritte nel codice deontologico. Seguono inoltre il regolamento organico dei dipendenti della Città di Lugano e un mansionario generale, all'interno del quale sono descritti i compiti dell'operatore sociale. Come espresso dal capo servizio nella sua intervista, l'obiettivo principale del lavoro

dell'assistente sociale è quello di creare una relazione d'aiuto attraverso la comunicazione<sup>8</sup>.

Questi due elementi, infatti, secondo il mio punto di vista, differenziano il lavoro del professionista al servizio da quello di un funzionario/segretario.

L'operatore sociale, nella relazione d'aiuto, *"accoglie emozionalmente il soggetto, lo rassicura e poi lo accompagna sulla via della sua autonomia, avendo cura di uscire gradualmente di scena"*<sup>9</sup>.

La prestazione d'aiuto avviene tramite due persone, chi la riceve (utente) e chi la dona (assistente sociale): *"il primo è portatore di bisogni, capacità e potenzialità e il secondo è portatore di una metodologia professionale atta a sviluppare le risorse del primo e a utilizzarle al meglio, unitamente a quelle presenti sul territorio, per incanalare e sviluppare un percorso d'aiuto"*<sup>10</sup>. Essa non consiste unicamente dal passaggio d'informazioni, ma anche in un approfondimento delle conoscenze della persona.

Un elemento fondamentale nella relazione d'aiuto è la capacità dell'utente di raccontarsi. È dunque compito del professionista mettere l'utente nella condizione di poter raccontare la propria storia di vita. *"La metodologia professionale, infatti, ci insegna a non soffermarsi alle richieste esplicite, ogni persona è portatrice di una storia caratterizzata da problemi presenti e passati, eventi negativi e positivi che influenzano inevitabilmente il percorso di vita della persona"*<sup>11</sup>.

Lo strumento principale utilizzato quotidianamente dall'assistente sociale e utile a raggiungere pienamente gli obiettivi lavorativi, è la comunicazione.

*"Per comunicazione si intende il processo (composto da regole e procedure) attraverso il quale un attore comunica con un altro attore (uno o più persone) per trasmettere semplici informazioni o contenuti più complessi che comprendono delle emozioni"*<sup>12</sup>.

Il professionista, lavorando con le persone, si confronta nel medesimo tempo anche con le emozioni. Le emozioni sono degli indicatori fondamentali per conoscere gli utenti ed elementi importanti per costruire una relazione d'aiuto e di fiducia. È dunque un bene incontrare i clienti di persona e riconoscerli.

Con l'introduzione delle tecnologie nel mondo del lavoro, la comunicazione avviene principalmente attraverso uno strumento: nel caso del professionista il computer. Spesso, infatti, per comunicare con le persone prese in carico si utilizza l'e-mail. Ritengo importante sottolineare che questo mezzo non elimina il rapporto diretto ma lo affianca.

---

<sup>8</sup> Allegato 1: intervista al capo sezione del SAS, pp. 1-5.

<sup>9</sup> ALBANO U., *Il professionista dell'aiuto*, Carocci Faber, 2004, p. 62.

<sup>10</sup> CAMPAGORNI E., *L'assistente sociale nel mondo psichiatrico: il ruolo prima e dopo la legge 180. Uno sguardo alla realtà Lombarda*, Lavoro di Tesi, Milano, anno accademico 2006 / 2007, p. 62.

<sup>11</sup> CAMPAGORNI E., *L'assistente sociale nel mondo psichiatrico: il ruolo prima e dopo la legge 180. Uno sguardo alla realtà Lombarda*, Lavoro di Tesi, Milano, anno accademico 2006 / 2007, pp. 62-63.

<sup>12</sup> Definizione acquisita nel modulo di Processi Comunicativi e Relazionali condotto da Francesco Pezzoli e Angelo Nuzzo, SUPSI DEASS, anno accademico 2012-2013.

L'obiettivo generale dell'assistente sociale è quello di condurre la persona alla meta attraverso alcune parole gratificanti in grado di indurre il soggetto a voler affrontare i momenti difficili della vita.

Attraverso l'ascolto attivo, l'operatore offre degli aiuti concreti, incoraggiando e sostenendo il soggetto a sviluppare le proprie capacità per risolvere il problema: si attiva dunque il processo di *empowerment*<sup>12</sup>.

In questo modo si aiuta l'utente ad aumentare e migliorare la propria autostima e di conseguenza la propria autonomia. L'assistente sociale cerca dunque di lavorare con e non per la persona: cerca di accompagnare l'utente nel suo percorso di vita senza mai sostituirsi a lui, cerca di sfruttare al meglio le sue competenze e se queste non dovessero bastare si muove per cercare altri appoggi esterni (oltre al suo). La collaborazione con altri servizi risulta molto importante per il SAS.

L'obiettivo specifico, invece, è di costruire un percorso, con delle mete stabilite insieme alla persona, dunque co-costruite, utili a migliorare e risolvere la situazione problematica iniziale. Si cerca quindi, con il passare del tempo, di riformulare nuovi obiettivi utili a raggiungere il risultato previsto e concordato all'inizio della presa in carico. Gli assistenti sociali del servizio hanno dunque degli obiettivi ben precisi da perseguire, ma sono liberi di muoversi secondo la propria discrezionalità.

I professionisti, per giungere agli obiettivi citati, hanno a disposizione diversi momenti: i colloqui svolti presso il servizio, le visite a domicilio oppure l'accompagnamento presso altre strutture in grado di aiutare i soggetti nello specifico.

---

<sup>12</sup> Termine acquisito nel modulo di Teorie e Metodologie dell'Intervento Sociale condotto da Serenella Malda, SUPSI DEASS, anno accademico 2012-2013. Per *empowerment* si intende lo sviluppo delle capacità.

### 3) Presentazione della problematica affrontata

#### 3.1) Scelta della tematica nell'ambito professionale

Dal 2006 i giovani tra i 18 e 25 anni che richiedono un aiuto sociale (la prestazione assistenziale) sono obbligati a passare dal SAS di Lugano. Questa *modalità operativa*, utilizzata prevalentemente dal Comune di Lugano, è stata introdotta dal Cantone principalmente per due ragioni: da un lato diminuire il numero di giovani bisognosi di prestazione assistenziale e di conseguenza giungere ad una riduzione di un debito importante con il Cantone; dall'altro aiutare e sostenere il giovane in difficoltà a costruire un progetto di vita, in linea con le sue potenzialità.

Con l'introduzione di questa norma il numero di giovani tra i 18 e 25 anni che accedono al servizio è cresciuto notevolmente<sup>14</sup>. Nell'anno di nascita del SAS, il 2004, i giovani presi in carico dal servizio erano 29. Nel 2006, con l'introduzione della nuova strategia operativa, i giovani sono diventati 53. Tre anni dopo sono stati aperti altri 57 casi di giovani in difficoltà. Nel 2015 i giovani presi in carico dal servizio sono arrivati a 84. Con alcuni giovani l'incontro settimanale o mensile è diventato un rito, con altri invece no, con altri ancora dopo il primo incontro non si procede più e con altri giovani ancora è necessario sospendere la presa in carico.

Durante il periodo di osservazione svolto al servizio e grazie alla partecipazione attiva durante i colloqui, ho potuto notare che gli assistenti sociali, pur impegnandosi a costruire una relazione d'aiuto, mettendo a disposizione le proprie competenze, si trovavano in difficoltà a comunicare efficacemente con alcuni giovani: questi ultimi spesso mostravano di scambiare l'operatore per un funzionario/segretario. In questo modo veniva a cadere l'importante strumento della relazione d'aiuto quale obiettivo principale del professionista. *"Chi soffre, normalmente, ha la vista un po' annebbiata e l'udito difficoltoso. Non riesce a riconoscere l'amore, specialmente quando si presenta solo. Lo scopre quando è accompagnato dalle opere dell'amore"*<sup>15</sup>.

#### 3.2) La problematica dal punto di vista degli assistenti sociali

Durante le interviste qualitative svolte ai professionisti del servizio è emerso che le principali problematiche riscontrate con i giovani sono rappresentate dalla mancanza di un titolo di studio, di un lavoro, di autostima, di aspettative verso il futuro, di obiettivi e in qualche caso anche mancanza di un alloggio. Sono comunque giovani che non hanno nessuna entrata economica in grado di sostenerli. Spesso, inoltre, vivono in famiglie che sono già conosciute da altri servizi.

<sup>14</sup> Allegato 1: intervista al capo sezione del SAS ed ai professionisti, pp. 1-20.

<sup>15</sup> ALBANO U., *Il professionista dell'aiuto*, Carocci Faber, 2004, p. 55

Questi giovani, nella presa in carico, sono poco precisi nel rispetto degli appuntamenti fissati e in generale poco collaborativi. Inoltre non mostrano particolare interesse a risolvere la loro situazione di disagio. Queste problematiche nel tempo possono mutare ed evolversi, proprio perché ogni presa in carico è unica e proprio perché i giovani hanno storie di vita diverse da raccontare.

Il dato più preoccupante è che sempre più giovani si presentano al servizio con queste problematiche e con la richiesta di ricevere la prestazione assistenziale.

Gli assistenti sociali del servizio hanno cercato di trovare delle soluzioni, per evitare che la maggior parte di questi giovani entri in assistenza. Questa prospettiva non risulta essere però facile da realizzarsi, perché come servizio non hanno molte alternative da proporre. Questi ultimi comunque cercano, durante il colloquio, di instaurare una relazione di fiducia, di mostrare interesse e ascolto attivo.

Alcuni professionisti sono dell'avviso che l'obbligatorietà della presa in carico comprometta la relazione d'aiuto, perché non vi è la volontà da parte del soggetto di essere seguito. Per altri ancora, invece, rimane uno strumento utile a identificare alcuni aspetti della vita del giovane, come ad esempio le problematiche riscontrate nel percorso di vita e le competenze utilizzate per far fronte a esse.

Concludendo, gli assistenti sociali, specificano che questa regola cambia la modalità della presa in carico, perché il professionista è costretto a pensare a strategie nuove e risolutive ogni giorno.

### 3.3) Scelta della metodologia e dell'approccio

Ho scelto di svolgere delle interviste qualitative agli assistenti sociali, per rendere il lavoro più personalizzato. Le opinioni dei professionisti mi hanno aiutata a identificare i principali problemi riscontrati nella presa in carico e le rispettive modalità utilizzate per far fronte ad essi.

Grazie alle interviste svolte a Stefanie Monastero, Anna Grignoli e Dario Gennari ho potuto identificare e ipotizzare uno strumento a favore del servizio.

Per la costruzione del World Wide Web è stato necessario raccogliere molta documentazione. Inizialmente ho navigato su Safe Zone ([www.safezone.ch](http://www.safezone.ch)), per capire come era impostato; successivamente ho consultato il sito della Città di Lugano ([www.lugano.ch](http://www.lugano.ch)) per comprendere quale tipo di offerta ipotizzare e infine ho visitato i vari social network, come Facebook ([www.facebook.com](http://www.facebook.com)) e Twitter ([www.twitter.com](http://www.twitter.com)), per verificare come poter impostare il web.

Una volta visualizzati questi siti ho creato un web, integrando le offerte delle diverse pagine citate in precedenza. Ho cercato di far in modo che fosse esaustivo, al fine di renderlo il più efficace possibile.

Dopo aver ipotizzato il web ho scelto due studiosi, Giuseppe Riva e Pier Cesare Rivoltella, per riflettere in modo critico sull'idea proposta.

Questo documento si propone di essere uno spunto di riflessione per gli operatori sociali e un argomento da considerare in futuro, proprio perché le problematiche legate ai giovani tendono a crescere e i mezzi di comunicazione di massa a evolversi.

È un documento che permette di considerare il web come un possibile strumento di lavoro, sottolineandone le potenzialità ed i limiti.

## 4) Il web come strumento di lavoro

### 4.1) La nascita dei mezzi di comunicazione di massa<sup>16</sup>

Il desiderio di comunicare a distanza con gli altri esiste da sempre ed è quindi preesistente allo sviluppo dei mezzi di comunicazione.

L'uomo fin dalla preistoria, da circa 100'000 anni, quindi, utilizzava il proprio corpo come strumento di comunicazione: attraverso i gesti e alcuni segni verbali, esprimeva le proprie idee, sensazioni ed emozioni. Solo con il passare del tempo si sviluppò la parola. Con l'invenzione della stampa a caratteri mobili di Gutenberg, la parola stampata diviene il primo strumento tecnologico che definisce l'inizio della storia dei mezzi di comunicazione. Con gli ulteriori sviluppi dei mezzi di massa si crea il telegrafo elettrico di Samuel Morse, che è un sistema di comunicazione vocale a distanza: da questo sistema nasce poi, e con un incremento importante, il telefono, la radio e la televisione.

Internet, ma soprattutto il World Wide Web, stabilisce il traguardo più recente nel percorso di sviluppo dei media, poiché include radio, cinema e televisione in un sistema unico. McQuail, nel libro *"Sociologia dei media"*, spiega, infatti, che internet *"supera i limiti dei modelli della stampa e del sistema radiotelevisivo in quanto permette le conversazioni da molti a molti, rende simultaneamente possibile la ricezione, l'elaborazione e la restituzione di oggetti culturali; comporta la dislocazione comunicativa rispetto ai confini nazionali e alle relazioni spaziali e territorializzate tipiche della modernità; fornisce un contatto globale istantaneo e, infine, immette il soggetto moderno / tardo-moderno in una rete interconnessa"*<sup>17</sup>.

### 4.2) Ipotesi di un sito web per il SAS<sup>18</sup>

Le strategie comunicative, come precedentemente enunciato, negli anni sono cambiate molto. Se prima l'operatore si relazionava con l'utente attraverso il colloquio o la visita a domicilio, oggi, nella relazione d'aiuto, il giovane ha la possibilità di comunicare con il professionista attraverso un mezzo. Il computer diventa, dunque, uno strumento di lavoro molto importante. L'assistente sociale 1 conferma infatti che se non utilizzasse dei moderni mezzi di comunicazione probabilmente perderebbe una grande fetta di giovani per strada<sup>19</sup>.

<sup>16</sup> Conoscenze personali e conoscenze acquisite nel seminario sulla Comunicazione, i Media e la Società di Pascal Fara. SUPSI DEASS, anno accademico 2012-2013.

<sup>17</sup> MCQUAIL D., *Sociologia dei media*, Il Mulino, 2007, p. 109.

<sup>18</sup> Allegato 5: esempio visivo di un possibile sito web per il SAS, p. 29.

<sup>19</sup> Allegato 1: intervista all'assistente sociale 1, pp.6-9.

Rivalutando il problema riscontrato al SAS e le difficoltà di alcuni professionisti a relazionarsi, comunicare e collaborare con i giovani, ho cercato di individuare una strategia utile a risolvere questo disagio.

Visti i mezzi tecnologici utilizzati quotidianamente dai professionisti e in considerazione delle nuove strategie comunicative dei giovani, ho deciso di ipotizzare un World Wide Web per il SAS.

Ho pensato di ideare un sito web generico, cioè che offra servizi diversi, poiché nell'intervista svolta a Stefanie Monastero e Anna Grignoli è emerso che gli specifici social network, come ad esempio *Facebook* o *Twitter*, molto frequentati dai giovani, rappresentano più un mezzo per il passaggio di informazioni, che un aiuto per la comunicazione/relazione vera e propria. Per la mia riflessione ho dunque preso in considerazione il sito web nominato Safe Zone del servizio di Ingrado ([www.safezone.ch](http://www.safezone.ch)). Safe Zone è un sito web rivolto alle persone che presentano una problematica di dipendenza, dunque un sito web più specifico, e offre, sempre in forma anonima, informazioni e consulenze online. Si ispira ad un modello tedesco<sup>20</sup> ([www.nacoa.de](http://www.nacoa.de)), il quale però offre uno spazio di assistenza più generale e ampio.

L'obiettivo di Safe Zone è di facilitare l'accesso alle informazioni sul problema delle dipendenze e permettere alle persone in difficoltà di consultarsi con dei professionisti. È suddiviso in sei offerte specifiche (chat individuale, mail, forum, chat di gruppo, auto-valutazione e aiuto in zona) perché si vuole proporre alle persone in difficoltà una prestazione articolata. Sono presenti diverse dimensioni: una riguardante le informazioni, una individuale e una di gruppo. Queste modalità permettono alle persone di raccontarsi.

Safe Zone, purtroppo, non è gettonato, in quanto risulta essere *invisibile*<sup>21</sup>: i servizi sociali lo conoscono, ma la popolazione no.

Come dicono Gennari Dario e l'assistente sociale 1 nella loro intervista, il web è una modalità di lavoro da prendere in considerazione, poiché sarà sempre più presente in futuro<sup>22</sup>. Uno strumento simile, secondo me, potrebbe dunque essere utilizzato anche dal SAS. Quest'ultimo, facendo parte dei Servizi Sociali di Lugano, ha uno suo spazio all'interno del sito web della Città ([www.lugano.ch](http://www.lugano.ch)): per questo motivo ho scelto di ipotizzarne uno specifico.

Per i giovani, inoltre, come dice l'assistente sociale 2, può essere stimolante vedere come un servizio come questo si avvicini al loro mondo e dunque al loro modo di fare e di comunicare<sup>23</sup>.

---

<sup>20</sup> Modello germanico utilizzato a Berlino per i giovani provenienti da famiglie con problemi legati all'alcol.

<sup>21</sup> Allegato 4: intervista a Dario Gennari, pp. 26-28.

<sup>22</sup> Allegato 4: intervista a Dario Gennari, pp. 26-28 / Allegato 1: intervista all'assistente sociale 1, pp. 6-9.

<sup>23</sup> Allegato 1: intervista all'assistente sociale 2, pp. 10-13.

Il modello a cui ho pensato prevede otto aree:

➤ *La prima area vuole offrire delle informazioni precise sul SAS; in essa vengono descritti i suoi scopi, i suoi obiettivi ed i possibili aiuti da dare ai giovani della Città di Lugano. In un secondo spazio, invece, sono presentati i compiti e le funzioni degli assistenti sociali.*

In questo modo il giovane ha la possibilità di informarsi sul servizio e di conoscere in parte il ruolo di un assistente sociale. Ho notato infatti che, in modo particolare i giovani, non conoscono il ruolo del professionista, spesso lo scambiano per un segretario o funzionario.

➤ *La seconda area offre un contatto diretto con un operatore sociale.*

La consulenza con un professionista del settore offre alla persona la possibilità di fare delle domande precise su un determinato argomento. In questo caso il bisogno del soggetto di trovare una risposta è immediatamente soddisfatto. Il giovane ha in questo modo la possibilità, in caso di domande specifiche riguardanti la compilazione dei formulari, la ricerca di informazioni o eventuali dubbi, di rivolgersi ad un esperto e trovare le risposte giuste alle sue domande con più facilità. Oggi il giovane è sommerso da una grande quantità di notizie; in alcuni casi può capitare che si perda, così che sarebbe opportuno mettere a disposizione uno spazio nel quale abbia la possibilità di fare delle domande e ricevere delle risposte immediate. Questo spazio, se accessibile anonimamente, aiuterebbe i giovani a porre domande più personali, che magari in presenza non riuscirebbero a porre o a far emergere.

➤ *La terza area offre, come nel sito della Città di Lugano, una lista di servizi con la quale il SAS collabora, con le relative spiegazioni e delle tabelle che aiutano a capire i bisogni possibili. L'idea è di evidenziare i nomi dei servizi sociali, in grado di aiutare le persone, oltre al loro.*

Questa strategia permette al giovane di conoscere a chi rivolgersi in base al problema che vive e a cosa ha diritto (disoccupazione, assistenza, borsa di studio). Una volta identificato il problema e il servizio appropriato, il giovane ha la possibilità di ritrovare le indicazioni relative al procedimento per ottenere quel tipo di prestazione. Questa strategia inoltre permette alle persone di riflettere sulla propria situazione problematica e di scegliere come proseguire autonomamente; il vantaggio per il servizio è ottenere una riduzione della mole di lavoro e di conseguenza dei casi presi in carico.

➤ *La quarta area offre uno spazio in cui, le scuole, le aziende o i privati hanno la possibilità di offrire formazione, apprendistati o posti di lavoro.*

Ho scelto questo spazio perché nelle interviste svolte agli assistenti sociali del servizio è emerso che la maggior parte dei giovani chiede assistenza, perché non ha concluso le scuole medie, una formazione o un apprendistato.

Le assistenti sociali 2 e 5 sostengono che uno spazio come questo potrebbe essere interessante<sup>24</sup>. In questo modo il giovane ha l'occasione di informarsi e ricercare un'occupazione secondo i suoi progetti. Basta infatti accedere a questo spazio, per trovare le opportunità lavorative offerte dalla Città di Lugano, da aziende o privati. In questo modo, la collaborazione e la disponibilità di questi ultimi aiutano i giovani a scegliere percorsi alternativi all'assistenza.

Quest'area potrebbe essere quella meno efficace, proprio perché richiede la collaborazione della società: senza un interesse da parte di quest'ultima, questo spazio rischia di non esistere.

Un sito web in grado di offrire un'opportunità simile è il seguente: <http://www.18-24.ch/>. In questo spazio i giovani neodiplomati tra i 18 e 24 anni hanno la possibilità di ricercare una occupazione, inserendo il proprio curriculum e le aziende di contattarli per un colloquio informativo ed un periodo di prova. Un ulteriore sito web simile a questa area è il seguente: <http://www.ticinoinformato.ch/>. Questa pagina aiuta tutte le persone residenti in Ticino a trovare un posto di apprendistato, di lavoro o di stage estivo. Una volta iscritti al sito internet basta allegare una carta di identità o il permesso C per ottenere la prestazione desiderata. Il web si occupa dunque di collegare la domanda del cliente alla proposta di un'azienda.

➤ *La quinta area mette a disposizione un punto di incontro aperto a tutti.*

Il web, ma soprattutto i social, sono *"uno spazio importante per la socializzazione, la costruzione d'identità, l'allestimento e il mantenimento delle relazioni"*<sup>25</sup>.

Questo spazio è una sorta di punto d'incontro, controllato e gestito da un assistente sociale che fa da moderatore, in cui le persone hanno la possibilità di definire e costruirsi il proprio ruolo relazionandosi con gli altri. Hanno la possibilità di confrontarsi su temi d'attualità e dunque scambiarsi delle opinioni e di parlare delle problematiche attuali riscontrate nella società. L'assistente sociale 2, inoltre, sostiene che un'area come questa porta i giovani a incoraggiarsi e motivarsi a vicenda<sup>26</sup>. Questo spazio può aiutare il professionista a individuare alcune problematiche con le relative soluzioni ed eventualmente a correggere informazioni sbagliate. Un ragazzo, ad esempio, scrive che per il sostentamento (il fabbisogno mensile) il Cantone versa 1077 CHF: l'assistente sociale, in questo caso, può intervenire e specificare che il giovane che vive in famiglia riceve un importo di 600 CHF di sostentamento e in aggiunta la copertura del premio cassa malati. Questo spazio serve, inoltre, al giovane per confrontarsi con gli altri e per capire quali strategie risolutive debba attuare per risolvere il suo problema. Un ragazzo uscito dall'assistenza, ad esempio, ha la possibilità di spiegare agli altri il proprio percorso.

<sup>24</sup> Allegato 1: intervista all'assistente sociale 2, pp. 10-13 / intervista all'assistente sociale 5, pp. 18-20.

<sup>25</sup> RIVOLTELLA P., *Le virtù del digitale – Per un'etica dei media*, Marcelliana, p. 47.

<sup>26</sup> Allegato 1: intervista all'assistente sociale 2, pp. 10-13.

Questo spazio potrebbe essere simile a iCorsi<sup>27</sup>, cioè una piattaforma offerta agli studenti SUPSI per lo scambio di materiale o indicazioni.

Un'area simile, però, può creare anche situazioni spiacevoli. Se da una parte può favorire la socializzazione dall'altra può causare il contrario: l'emarginazione. Il giovane, ad esempio, cerca di prendere contatto con gli altri, ma viene messo da parte in quanto ha pensieri diversi sulla tematica discussa. Queste situazioni portano, successivamente, il soggetto a demotivarsi ed isolarsi ancora di più. Lo stesso, così facendo, potrebbe crearsi una identità falsa per piacere ai suoi compagni virtuali.

➤ *La sesta area offre ai giovani uno spazio in cui poter fare una segnalazione al servizio attraverso un formulario.*

Il giovane ha la possibilità di segnalarsi, compilando un formulario specifico, in cui sono richieste le sue generalità, i dati e una breve descrizione della situazione problematica.

Il giovane ha inoltre la possibilità di caricare il file su una piattaforma accessibile unicamente da parte dei professionisti. In questo caso il giovane non è obbligato a passare personalmente dallo sportello LAPS di Lugano o dal SAS: questo riduce il senso di vergogna nel chiedere aiuto e facilita dunque l'auto-segnalazione.

➤ *La settima area offre la possibilità di verificare il proprio diritto alla prestazione assistenziale. Inoltre questo spazio offre, per i giovani in assistenza, i documenti utili per richiedere il rinnovo della prestazione o documenti riguardanti la richiesta di prestazioni speciali.*

Questo spazio dovrebbe servire a distinguere i casi sociali da quelli non sociali. Come dice il capo servizio del SAS nella sua intervista, la modalità operativa utilizzata dal Comune e descritta in precedenza crea automaticamente dei casi sociali<sup>28</sup>. Questo spazio serve dunque ad aiutare il giovane senza una problematica particolare, a gestire le sue entrate. Il rinnovo è compilato tramite il sito web e poi inviato all'assistente sociale di riferimento. Sarà poi compito dello stesso inviare i documenti all'Ufficio del Sostegno Sociale e dell'Inserimento di Bellinzona. Sarà dunque il giovane a doversi ricordare quando fare il rinnovo; sarà compito dell'assistente sociale, invece, capire a quale ragazzo fornire questo tipo di opportunità.

➤ *L'ottava area, inoltre, una volta definita la presa in carico, offre ai giovani la possibilità di contattare il professionista in una chat individuale.*

Questa strategia permette al giovane, una volta iniziata la presa in carico, di prendere contatto velocemente con il professionista. Se il giovane deve annullare o spostare l'appuntamento, anziché chiamare o passare dal servizio, può scrivere nella chat; il

<sup>27</sup> Piattaforma iCorsi SUPSI: <https://www2.icorsi.ch/login/index.php>, consultato il 14.06.2015.

<sup>28</sup> Allegato 1: Intervista al capo sezione del SAS, pp. 1-5.

professionista ha così la possibilità di capirne le ragioni o sapere cosa sia successo. Questa è la via attraverso cui l'operatore sociale costruisce, assieme all'utente, una relazione di fiducia. Il giovane ha la possibilità di raccontarsi, esprimere ed esporre il proprio punto di vista. Il professionista, dal canto suo, come dice l'assistente sociale 2, può approfondire alcuni aspetti della vita delle persone: così facendo egli diventa un punto di riferimento<sup>29</sup>. L'obiettivo principale di questo spazio è di spingere il giovane progressivamente verso il colloquio. Come dice il signor Gennari nella sua intervista, può succedere invece che questo genere di relazione si protragga nel tempo, senza che il soggetto si presenti al servizio; questo perché il passaggio dallo strumento di comunicazione alla comunicazione in presenza può risultare difficile<sup>30</sup>.

Un World Wide Web deve avere uno scopo ben preciso. Il sito web si rivolge ai giovani tra 18 e 25 anni e serve a favorire e mantenere una loro presa in carico da parte dell'assistente sociale. Esso si propone di essere uno strumento di lavoro che permette all'operatore, come dice anche l'assistente sociale 4, di potersi muovere là dove sa muoversi il giovane<sup>31</sup>.

L'obiettivo specifico, il più importante, è di avvicinare l'interessato al colloquio in presenza, perché la relazione interpersonale rimane uno strumento fondamentale del professionista per conoscere la persona.

In definitiva il web è una buona risorsa in grado di offrire al giovane una facile opportunità con la quale avvicinarsi alle informazioni del servizio e una strategia utile a costruire una relazione di aiuto tra lo stesso e il professionista.

L'utilizzo di questa strategia nella presa in carico non modifica la relazione d'aiuto, perché l'assistente sociale rimane sempre una figura con delle risorse utili a soddisfare il bisogno della persona, in questo caso del giovane. Come dice Gennari Dario nella sua intervista, è una relazione d'aiuto anche il rapporto che nasce sul web: ciò che cambia è la modalità di comunicazione<sup>32</sup>.

#### 4.3) La comunicazione mediatica

La comunicazione è lo strumento principale dell'assistente sociale. L'introduzione dei media nella vita delle persone ha portato alla creazione di nuove e diverse strategie comunicative che si differenziano nettamente da quelle tradizionali. L'assistente sociale 1, infatti, sostiene che la metodologia di presa in carico funziona fino ad un certo punto<sup>33</sup>.

<sup>29</sup> Allegato 1: intervista all'assistente sociale 2, pp. 10-13.

<sup>30</sup> Allegato 4: intervista a Dario Gennari, pp. 26-28.

<sup>31</sup> Allegato 1: intervista all'assistente sociale 4, pp. 16-17.

<sup>32</sup> Allegato 4: intervista a Dario Gennari, pp. 26-28.

<sup>33</sup> Allegato 1: intervista all'assistente sociale 1, pp. 6-9.

I media oramai fanno parte della vita di tutti noi, per questo motivo la tecnologia diventa una parte fondamentale nella quotidianità e nel lavoro dell'assistente sociale.

Per comunicazione mediatica *“si intende una forma di comunicazione tra due o più persone ottenuta attraverso l'utilizzo di strumenti tecnologici che effettuano un'elaborazione digitale dell'informazione”*<sup>34</sup>.

Il mezzo, come sostiene anche la *teoria dell'inter-azione situata*<sup>35</sup>, da una parte aiuta le persone ad esprimersi, perché offre la possibilità di superare i vincoli dovuti al rapporto diretto, dall'altra invece sostituisce l'esperienza diretta tra persone. Esso, infatti, influenza parecchio l'atto comunicativo, poiché fa a meno di una parte rilevante di questo: il corpo della persona.

Come dice Giuseppe Riva, la persona che comunica attraverso un mezzo diventa *disincarnato*<sup>36</sup> per il suo interlocutore. Secondo lui, infatti, l'assenza del corpo porta ad alcune conseguenze negative importanti nella comunicazione: *“il soggetto non può più utilizzare il corpo dell'altro per comprendere le emozioni. Ciò priva la persona di un importante punto di riferimento nel processo di apprendimento e comprensione delle emozioni proprie e altrui, favorendo l'analfabetismo emotivo. Il soggetto, inoltre, diventa per i propri interlocutori quello che comunica: senza l'oggettività del corpo, i soggetti riceventi possono costruire l'identità dell'altro solo in maniera indiretta, interpretando i messaggi e le immagini che questo condivide. Infine il messaggio comunicativo si separa dal soggetto e acquisisce una propria autonomia e stabilità”*<sup>37</sup>.

Malgrado questo, non bisogna dimenticare che la sostituzione del corpo con un mezzo offre anche delle opportunità. Il mezzo permette, infatti, di superare i vincoli che si incontrano nel rapporto diretto, come ad esempio l'imbarazzo di dover raccontare una questione intima e personale a una persona estranea alla propria esistenza.

Il web non vuole essere il solo strumento di lavoro del professionista, ma uno strumento che cerca di facilitare il giovane a prendere contatto con il servizio e le sue informazioni e mantenere poi, una volta segnalatosi, una presa di contatto con un assistente sociale. L'obiettivo concreto è dunque quello di agganciare il giovane e di spingerlo a partecipare agli incontri. In questo modo l'importanza del corpo e dunque della comunicazione non verbale verrebbe presa in considerazione.

Come dice l'assistente sociale 1 del servizio, il professionista deve cominciare ad adattarsi alle strategie comunicative dei giovani ed essere in grado di leggere ed interpretare al meglio i loro racconti in rete<sup>38</sup>.

<sup>34</sup> RIVA G., *Psicologia dei nuovi media*, Terza edizione, il Mulino, 2008, p. 21.

<sup>35</sup> La teoria dell'inter-azione situata sostiene che le persone che vogliono pervenire le proprie mete cercano di trovare alcune situazioni concrete che offrono delle opportunità in grado di raggiungerle. L'azione è guidata dalle esperienze positive e negative vissute in passato.

<sup>36</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 31.

<sup>37</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 32.

<sup>38</sup> Allegato 1: intervista all'assistente sociale 1, pp. 6-9.

Per questo motivo è opportuno che da una parte l'operatore sia in grado di analizzare il racconto scritto della persona e dall'altra di rispondere e scrivere in modo efficace.

#### 4.3.1) Scritto – parlato

La comunicazione scritta è nata principalmente grazie al computer. Se in passato l'assistente sociale incontrava l'utente di persona, oggi è possibile relazionarsi e comunicare con gli altri attraverso il computer.

Negli incontri di persona l'informazione comunicata verbalmente o no da un soggetto può essere modificata. Le persone, infatti, nell'informazione ricevuta, possono aggiungere ulteriori elementi. Nel telefono senza fili ad esempio, la parola iniziale è concreta e alla fine può risultare modificata, perché esiste la possibilità di travisare quanto si dice o addirittura di aggiungere ulteriori elementi. La comunicazione scritta, invece, come avviene all'interno di un sito web, è un'informazione che rimane immutata, senza alcuna possibilità di modifica. Un rischio della comunicazione scritta riguarda principalmente le interpretazioni del messaggio. Leggendo infatti la stessa notizia, si possono avere significati diversi. L'assistente sociale nel web deve dunque essere in grado di esprimersi/scrivere nel migliore dei modi, per ottenere la piena comprensione del messaggio.

#### 4.3.2) Scrivere con più efficacia<sup>39</sup>

La figura dell'operatore sociale, come dice l'assistente sociale 1, è in fase di cambiamento<sup>40</sup>. Con gli sviluppi della società, è importante rivedere e rivalutare le strategie utilizzate dal servizio per migliorare le prese in carico degli utenti. Il web è una modalità di lavoro che il professionista oggi giorno non può ignorare, dal momento che entrerà sempre più a far parte della società e del lavoro sociale.

Un obiettivo del professionista, lavorando con un sito web - proprio perché in assenza della parte comunicativa del corpo - è di scrivere e comunicare efficacemente e capire cosa l'altro vuole esprimere. Come dice Armando Pintus, l'assistente sociale *"deve essere ben consapevole degli effetti che vuole ottenere dal suo lettore mediante il suo scritto, prima di predisporlo. Secondariamente deve essere molto attento all'aspetto relazionale che invia al suo lettore, mediante contenuti scelti nel costruire il testo. L'operatore deve inoltre essere in grado di ipotizzare che tipo di lettore farà una lettura superficiale oppure molto attenta, che tipo di reazione emotiva esso avrà ricevendo il suo testo e se tale presumibile reazione sia coerente con i suoi scopi"*<sup>41</sup>.

<sup>39</sup> In questo paragrafo prendo in considerazione alcuni spunti di riflessione tratti dal libro "Scrivere con più efficacia" di Armando Pintus.

<sup>40</sup> Allegato 1: intervista all'assistente sociale 1, pp. 6-9.

<sup>41</sup> PINTUS A., *Scrivere con più efficacia*, Franco Angeli, 2003, p. 23.

Sono molti gli aspetti da prendere in considerazione, ma sono elementi fondamentali da valutare durante una comunicazione mediatica.

Il professionista deve essere in grado di scrivere frasi corte e semplici. *“Lo scritto deve, infatti, essere efficace, in modo da far agire nel ricevente il cambiamento voluto: il testo è la chiave e il destinatario la serratura. Se la chiave è adatta, la serratura si sblocca”<sup>42</sup>!*

Per ottenere un cambiamento, quindi, bisogna essere in grado di adeguare la propria scrittura ai rimandi che le persone danno. Il professionista deve dunque mostrarsi flessibile.

#### 4.4) Analisi critica: opportunità e possibili limiti del web

In questo capitolo analizzo l'ipotesi di sito web per capire se può essere un possibile strumento di lavoro per il SAS; rifletto qui di seguito sulle opportunità ed i possibili limiti dello strumento.

Le mie riflessioni sono emerse soprattutto grazie al libro *“I social network”* di Giuseppe Riva e le considerazioni di Pier Cesare Rivoltella nel libro *“Le virtù del digitale – Per un'etica dei media”*. Questi autori nelle loro scritture formulano vari pensieri sull'utilizzo del web e sui suoi effetti positivi o negativi.

Il World Wide Web vuole essere uno strumento che offre informazioni e aiuti personalizzati. Le persone che vi accedono devono percepire che dietro un semplice schermo, vi è un professionista che utilizza il proprio tempo e le proprie risorse per informare e aiutare il prossimo: se questa consapevolezza non esiste, i soggetti saranno meno predisposti a utilizzare questo tipo di strumento. Le persone che si rivolgono al SAS, infatti, hanno bisogno di sentirsi protette e coinvolte da qualcuno. Per questo motivo il sito web vuole essere interattivo e non un semplice motore di ricerca asettico come Google. Così facendo l'assistente sociale può mettere al centro la persona e rassicurarla.

La creazione di un sito web porta, nel lavoro dell'assistente sociale, alcune agevolazioni: l'accesso a internet, infatti, permette di rimanere in contatto con l'utente in qualsiasi momento. Il professionista, ad esempio, per informare o comunicare con la persona può accedervi durante il lavoro e il giovane preso in carico può fare altrettanto. Un sito web, inoltre, velocizza molto il lavoro del professionista. Se in passato, per comunicare/informare una persona, bisognava scrivere una lettera, portarla in posta e spedirla a casa, oggi in poco tempo l'assistente sociale ha la possibilità di scrivere una mail e inviarla. Il vantaggio riguarda quindi il risparmio di tempo che si ottiene. Il web

---

<sup>42</sup> PINTUS A., *Scrivere con più efficacia*, Franco Angeli, 2003, p. 103.

risulta dunque essere uno strumento di lavoro comodo e veloce, perché si possono risolvere più questioni contemporaneamente; tutto ciò presenta anche un rischio, che è dato dalla notevole mole di lavoro. Se da una parte il web velocizza il lavoro, dall'altra porta il professionista a doversi occupare di molte cose contemporaneamente, senza riuscire ad avere una sosta. L'utilizzo del mezzo di comunicazione di massa porta i soggetti a *"prolungare l'esperienza del consumo"*<sup>43</sup>. Come dice Rivoltella la navigazione sul web può, infatti, sovrapporsi ad altri tempi<sup>44</sup>. In questo modo lo stress e l'inefficacia del lavoro aumentano e il rischio di compromettere le prese in carico è maggiore.

Nel web si ha la possibilità di sviluppare e creare molte relazioni. L'assistente sociale, utilizzando questo strumento, crea delle relazioni virtuali e reali con le persone prese in carico. Nell'area riservata al punto d'incontro, ad esempio, succede altrettanto.

Le relazioni nel web, secondo Giuseppe Riva, nascono grazie a diversi fattori tra cui *"la possibilità di superare le barriere spaziali, sviluppare la comunicazione iperpersonale in cui vi è un alto livello d'intimità, ritrovare una somiglianza nell'altro, avere un maggiore livello di idealizzazione e avere il controllo sulla propria identità"*<sup>45</sup>.

Un vantaggio del web è di permettere alle persone di rimanere in contatto, pur essendo in un altro contesto o vivendo un orario della giornata diverso, superando dunque le barriere spaziali e temporali. Le risposte del professionista, ad esempio, nell'area due, possono aiutare un giovane che scrive da casa e che risiede dunque in un luogo diverso. Lo stesso concetto vale pure per l'area otto, riservata per la chat individuale con il professionista: se il giovane ha bisogno di fare chiarezza sulla sua situazione o sull'ultimo colloquio svolto con lo stesso, in qualsiasi momento e luogo ha la possibilità di comunicare con l'esperto e avere dunque una risposta in breve tempo.

Una volta instaurata una relazione di fiducia tra giovane e assistente sociale, la chat potrebbe diventare un luogo di scambi comunicativi molto intimi. Rivoltella, infatti, sostiene che la comunicazione tramite un mezzo *sviluppa sia l'estroffessione del Sé, sia l'esposizione dell'intimità*<sup>46</sup>. In altre parole, ciò che la persona non riesce a comunicare a voce, poiché troppo doloroso o imbarazzante, riesce a dirlo attraverso un mezzo.

In questo modo vi è la possibilità di creare una relazione di fiducia con l'assistente sociale, perché il soggetto è consapevole del fatto che l'operatore dona del tempo e un aiuto preciso alle sue richieste.

La quinta area riservata per il punto d'incontro, invece, potrebbe offrire alla persona la sensazione di somigliare a qualcuno, con la stessa problematica e le stesse idee, e dunque di non sentirsi soli e diversi.

<sup>43</sup> RIVOLTELLA P., *Le virtù del digitale – Per un'etica dei media*, Morcelliana, p. 56.

<sup>44</sup> RIVOLTELLA P., *Le virtù del digitale – Per un'etica dei media*, Morcelliana, p. 56.

<sup>45</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 131.

<sup>46</sup> RIVOLTELLA P., *Le virtù del digitale – Per un'etica dei media*, Morcelliana, p.17.

Le diverse offerte del web creano dunque delle relazioni in cui si sviluppano anche delle emozioni che si percepiscono come reali, ma con altre caratteristiche.

Queste emozioni sono nuove e diverse da quelle che si provano quando s'incontrano le persone dal vivo, ma per rendere la relazione efficace è importante che i soggetti in rete si vedano anche di persona. L'obiettivo principale del web è, infatti, di portare il rapporto da un livello virtuale a un livello interpersonale: il giovane dovrà un giorno presentarsi al colloquio. Le diverse aree del web servono dunque a incoraggiare il giovane a prendere contatto con il servizio oppure a contattare la persona, che con il passare del tempo, potrà diventare un punto di riferimento importante nel suo percorso.

Se il web da una parte facilita la nascita delle relazioni, dall'altra crea il rischio di sviluppare un'incapacità di leggere le emozioni proprie e dell'altro, proprio perché nella relazione viene a mancare il corpo. Questo problema è definito da Giuseppe Riva come una sorta di *analfabetismo emotivo*<sup>47</sup>. La presenza di un mezzo di comunicazione nella relazione tra le persone, infatti, porta a un mancato processo di conoscenza e apprendimento emotivo dei propri sentimenti e quelli del prossimo.

Con *analfabetismo emotivo* si intende *"la mancanza di consapevolezza e quindi di controllo delle proprie emozioni o dei comportamenti ad esse associati, la mancanza di consapevolezza delle ragioni per le quali si prova una certa emozione e l'incapacità a relazionarsi con le emozioni altrui, non riconosciute e comprese, e con i comportamenti che da esse scaturiscono"*<sup>48</sup>. I più soggetti a questo tipo di problema sono i nativi digitali<sup>49</sup>, cioè coloro che sono nati con le nuove tecnologie, proprio perché utilizzano i mezzi per costruire nuove relazioni. Daniel Goleman<sup>50</sup>, inoltre, associa questo tipo di problema a persone giovani che presentano alcune caratteristiche precise, come ad esempio problemi di alcolismo, tossicodipendenza oppure bullismo<sup>51</sup>.

La non consapevolezza e il non riconoscimento delle emozioni delle persone con cui si comunica, porta a una non comprensione delle proprie e dunque a un disinteresse in materia, sviluppando nel peggior caso la *psicopatia*<sup>52</sup>.

Il web purtroppo, se utilizzato scorrettamente, può portare a questa problematica. Il giovane, oggi, passa molto del suo tempo a scrivere e a relazionarsi con gli amici attraverso un mezzo; è dunque importante che il professionista sia in grado di sensibilizzarlo rispetto all'uso e ai tempi di questo.

---

<sup>47</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 148.

<sup>48</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 150.

<sup>49</sup> Termine acquisito nel seminario sulla Comunicazione, i Media e la Società di Pascal Fara, SUPSI DEASS, anno accademico 2012-2013.

<sup>50</sup> Daniel Goleman è uno psicologo degli Stati Uniti specializzato in Psicologia Clinica e Sviluppo della Personalità.

<sup>51</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 150.

<sup>52</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 150.

L'assistente sociale ha il compito, con l'utilizzo dell'area otto (chat privata), di incoraggiare il giovane a utilizzare le proprie risorse, per affrontare un certo tipo di problema. Questo dovrebbe permettere alla persona di identificare le proprie risorse e di aumentare l'autostima, sviluppando *l'empowerment e il vero sé*<sup>53</sup>. Il giovane, grazie alla corretta interazione con il web, ha la possibilità di sviluppare la sua autostima e la sua identità. Se il mezzo di comunicazione fosse utilizzato in modo adeguato, vi è la possibilità che nella persona si attivi un sistema di *"self empowerment"*, cioè *"un processo di ampliamento delle possibilità che il soggetto può praticare e rendere operative, tra le quali può quindi scegliere"*<sup>54</sup>.

La persona prende consapevolezza della propria identità, dunque dei propri pregi e difetti e ha la possibilità di sviluppare e accrescere il proprio potere personale, favorendo un cambiamento. La persona, attraverso un mezzo, può anche crearsi una falsa identità, correggendo i propri difetti ed evidenziando dei pregi che nella vita reale non possiede: il giovane in questo modo si sente migliore e aumenta la sua autostima.

Giuseppe Riva spiega che nel processo di sviluppo delle potenzialità sussistono diverse fasi<sup>55</sup>. Dapprima la persona identifica la presenza di un bisogno (materiale o non) imminente. Questo sentimento favorisce la voglia di cambiare e dunque risolvere una specifica situazione di malessere: come accade in un giovane, che, a causa di vari problemi familiari e personali, non è riuscito a finire l'apprendistato e per questo motivo non ha un'entrata. È stanco di questa situazione e vuole cambiarla. Egli, successivamente, immagina una serie di eventi positivi che lo aiutino a realizzare la sua idea: visita ad esempio, il sito web del SAS e osserva uno spazio in cui può verificare il diritto all'assistenza e uno in cui ha la possibilità di auto-segnalarsi. In questo modo si rafforza in lui l'idea di richiedere aiuto. Infine la persona deve affrontare il momento più faticoso del processo di *empowerment*, passando dal desiderio all'azione vera e propria: il giovane dopo aver pensato a lungo sulla sua situazione, decide di verificare il suo diritto all'assistenza e di segnalarsi al servizio, attraverso la compilazione del formulario presente nell'area sei.

Un sito web come quello presentato, potrebbe aiutare il giovane a uscire da una situazione di disagio, promuovendo un importante processo di cambiamento.

Il punto d'incontro e la chat individuale potrebbero aiutare la persona a identificare le sue potenzialità e a sviluppare la sua autostima. La possibilità dell'auto-segnalazione al servizio, inoltre, porterebbe il ragazzo a ragionare sulla propria situazione di difficoltà e a combattere la timidezza nell'espone i propri disagi.

---

<sup>53</sup> RIVA G., *I social network*, Il Mulino, 2010, p. 127.

<sup>54</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 127.

<sup>55</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 128.

Il giovane, attraverso il mezzo, ha la possibilità di raccontarsi in modo autentico, oppure di inventare una nuova identità maggiormente rassicurante. Se nella vita reale, ad esempio, il giovane appare assai timido, nel mondo virtuale potrebbe appropriarsi di un Sé più sicuro e coraggioso. Questo potrebbe motivarlo a seguire il proprio sogno.

L'assistente sociale cerca, dunque, con la collaborazione del giovane, di evidenziare le caratteristiche (punti deboli e di forza) della sua identità. Questo obiettivo è molto importante, proprio perché il giovane tra i 18 e 25 anni è ancora in una fase di sviluppo.

Il rischio del web, come accennato in precedenza, è di portare il giovane a costruirsi una identità diversa da quella vera. Lo stesso, infatti, permette di utilizzare e modificare una serie d'informazioni relative alla persona. Cambiare identità diventa dunque molto facile. Questi elementi portano, con il tempo, ad una mancanza di sicurezza, proprio perché la nostra identità si modifica di continuo.

Il web sviluppa *l'esperienza del dono*<sup>56</sup>. Lo stesso offre dunque alle persone la possibilità di donare gratuitamente le proprie capacità e competenze per aiutare l'altro. I soggetti in rete, infatti, donano una serie d'indicazioni, dati, conoscenze, contenuti e immagini di vario genere. Questo comportamento, inoltre, si rifà a un senso di responsabilità sociale che questi ultimi hanno verso il prossimo<sup>57</sup>.

Nell'area due i professionisti hanno la possibilità di offrire informazioni concrete, conoscenze specifiche, dati precisi e risposte immediate. Il sito offre, infatti, una serie d'informazioni utili a capire il funzionamento del servizio e il ruolo del professionista al suo interno. Nell'area otto invece, l'assistente sociale, può donare una serie d'informazioni maggiori rispetto ai servizi, agli aiuti da richiedere o a formulari relativi agli specifici aiuti. Il punto d'incontro, inoltre, dà l'occasione di aiutarsi l'un l'altro, richiedere consigli o ulteriori informazioni. In questo caso prevalgono i seguenti concetti chiave: *donare, ricevere e contraccambiare*<sup>58</sup>. Questo perché il giovane che offre un consiglio si aspetta dall'altro quanto fatto per lui. Le chat individuali con il professionista, invece, servono principalmente a offrire strumenti o consigli più mirati e specifici per il tipo di presa in carico. Nella chat individuale, però, non può valere il concetto enunciato in precedenza, perché è compito dell'operatore sociale quello di donare. Non sempre il professionista è ricambiato, ma spesso basta un grazie o un sorriso a far amare ancora di più il proprio lavoro: se il professionista non viene contraccambiato è un motivo in più per continuare a donare.

L'assistente sociale, nella chat individuale o nel punto d'incontro, deve avere la capacità di cogliere informazioni importanti e donarne altrettante.

<sup>56</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 142.

<sup>57</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 142.

<sup>58</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 142.

Come dice Giuseppe Riva dallo studio *Young Adults Revealed*<sup>60</sup> risulta che l'80% delle persone si fida delle proposte e suggerimenti degli amici online. Nel punto d'incontro, ad esempio, potrebbe iscriversi un giovane in assistenza che vuole confrontarsi con altri giovani che vivono la sua stessa situazione. In questo spazio avrebbe l'opportunità di comunicare con un ragazzo della sua età, che ha vissuto la stessa problematica, ma è riuscito a uscirne, ascoltando le soluzioni proposte. Si attiva poi su consiglio del suo compagno e raggiunge pure lui il suo obiettivo. Grazie alle proposte del giovane conosciuto sul web, la persona ha raggiunto i suoi scopi. Attraverso la sesta offerta, inoltre, vi è la possibilità di *potenziare la creatività di gruppo*<sup>60</sup>.

Per fare in modo che il web diventi uno strumento creativo, questo ultimo deve presentare alcune caratteristiche precise. Giuseppe Riva spiega, infatti, che le persone che lo utilizzano devono condividere le stesse emozioni e simili obiettivi, i membri del gruppo sono, inoltre, impossibilitati a raggiungere delle mete ed identificare delle strategie che permettano il cambiamento e dunque in grado di risolvere questo problema<sup>61</sup>.

Ho scelto di inserire uno spazio d'incontro perché, se dovesse funzionare bene e permettere ai giovani di soddisfare le proprie richieste ed i propri bisogni tra di loro, potrebbe diventare uno strumento molto efficace.

Il web contiene molte informazioni e il rischio che il giovane corre è di confondersi o ottenere delle risposte che non soddisfano le sue esigenze o che non sono attendibili. Internet, infatti, è un grande portale che contiene molte informazioni. La persona è dunque costretta a gestire una grande quantità di dati presenti e non sempre riesce a trovare risposte soddisfacenti per le proprie domande. Ognuno di noi ha, infatti, l'occasione di inserire una informazione di qualsiasi tipo. La difficoltà sta nel gestire la quantità di dati e capire quali utilizzare. Come dice Rivoltella, *"molta informazione non è informazione: è pubblicità o spazzatura"*<sup>62</sup>.

Le persone, a causa dell'enorme quantità d'informazioni che quotidianamente ricevono, non migliorano la loro vita ma la peggiorano, obbligati come sono a esaminare ogni volta l'informazione rinvenuta per ricavarne un dato importante. Con lo sviluppo delle tecnologie, infatti, si è sviluppato un alto numero di canali comunicativi, che però pubblicano le stesse cose.

Una grande quantità d'informazioni può generare alcune conseguenze. La prima riguarda una forte *ansia da mancanza d'informazioni*<sup>62</sup>.

<sup>60</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 136.

<sup>60</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 134.

<sup>61</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 135.

<sup>62</sup> RIVOLTELLA P., *Le virtù del digitale – Per un'etica dei media*, Morcelliana, p. 12.

<sup>63</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 154.

La complessità nella ricerca delle informazioni, porta il soggetto ad ampliare le sue fonti informative, cosa che gli permette di trovare l'opportuna e fondamentale risposta alle sue domande.

Il giovane ansioso, ad esempio, potrebbe guardare continuamente la chat condivisa con il professionista per verificare se ha risposto alle sue domande o visualizzato il messaggio, sviluppando ancora di più la sua preoccupazione. La seconda conseguenza è rappresentata invece da un *disinteresse o da un rifiuto delle informazioni*<sup>64</sup>. Avere sullo schermo troppe informazioni causa nel giovane un sentimento di demotivazione che lo porta ad abbandonare la ricerca di risposte.

Dopo aver trovato una serie d'informazioni, secondo Rivoltella, il ragazzo deve stabilire l'affidabilità della stessa: quando si naviga nel web bisogna dunque usare molta cautela e un *grande spirito critico*<sup>65</sup>. L'obiettivo del modello proposto a inizio capitolo è, infatti, di offrire poche informazioni ma essenziali a migliorare lo stato di benessere della persona.

Attraverso la chat con l'assistente sociale o nel punto d'incontro, qualora il giovane non ricevesse subito una risposta, potrebbe reagire con uno stato d'ansia o aggressività nei confronti del prossimo. Insorge un sentimento d'insoddisfazione che lo spinge ad atteggiamenti di maleducazione. Il web, infatti, con il passare del tempo e con un suo utilizzo inadeguato, può sviluppare nella persona una serie di *comportamenti disfunzionali*<sup>66</sup>. I *comportamenti disfunzionali*, spesso si creano a causa di un mancato bisogno materiale o inappagato.

Questo sentimento di vuoto crea molta frustrazione e provoca comportamenti aggressivi, per colmare la rabbia interiore. Porta, dunque, la persona a comportarsi in un modo poco adeguato sul web.

Il giovane per emergere maggiormente sugli altri e per richiamare l'attenzione sul proprio modo di fare, potrebbe adottare degli atteggiamenti offensivi che rischiano di ferire gli altri. C'è inoltre il rischio di sviluppare il cyber bullismo, che *“rappresenta l'estensione – potenziata grazie all'uso dei media digitali – del bullismo”*<sup>67</sup>. Questo tipo di problema si potrebbe innescare nel punto d'incontro. Per questo motivo è importante la supervisione di un professionista.

Un ulteriore comportamento scorretto riguarda la rielaborazione e la violazione dei dati. Spesso, infatti, le persone creano una serie di applicazioni o programmi, in grado di infiltrarsi nelle conversazioni nate nel web, con l'obiettivo di mutare le informazioni riguardo alla persona senza il suo consenso.

Una volta iscritti nel web, su un social o su una homepage il rischio principale che le persone incontrano è *la fine della privacy*<sup>68</sup>.

<sup>64</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 154.

<sup>65</sup> RIVOLTELLA P., *Le virtù del digitale – Per un'etica dei media*, Morcelliana, p.16.

<sup>66</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 145.

<sup>67</sup> RIVOLTELLA P., *Le virtù del digitale – Per un'etica dei media*, Morcelliana, p. 44.

<sup>68</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 151.

Nel web, ma soprattutto nei social network, la persona può inserire una serie di informazioni che riguardano la propria personalità, i propri gusti e le proprie preferenze. Pur utilizzando nomi fittizi o l'anonimato, vi è la possibilità di rintracciare i dati reali della persona in rete.

La trascrizione delle proprie informazioni all'interno di un web comporta e costruisce una memoria storica delle mosse e delle attività svolte dalla persona. Queste informazioni, purtroppo, non si cancellano neppure quando la persona sceglie di uscire definitivamente dalla pagina o dal social. Molti dati rimangono, per parecchi anni, inseriti online senza saperlo e senza che si possano eliminare in modo definitivo. Come dice Rivoltella, *"internet non è un luogo in cui si può pubblicare tutto"*<sup>69</sup>: questo perché vi è la possibilità di accedere a tutte le informazioni presenti in rete.

Il rischio nel sito web ipotizzato, è quello di non avere la privacy dei dati. Compilando ad esempio il formulario per l'auto-segnalazione, s'inseriscono sul web una serie di dati privati che come tali, dovrebbero essere visualizzati solo dal servizio. Ci sono però persone in grado di accedere a questi dati per ottenere informazioni su qualcuno.

Il web, ma soprattutto internet, sviluppa *la dipendenza dai social network*<sup>70</sup>. Giuseppe Riva sottolinea che una persona risulta essere produttiva quando utilizza il web per un massimo del 20% del tempo di lavoro (circa due ore al giorno); se questa percentuale viene superata, il soggetto può sviluppare un vera e propria dipendenza da internet<sup>71</sup>.

La dipendenza da internet danneggia le capacità relazionali, perché il soggetto è maggiormente predisposto a instaurare relazioni sul web che di persona: viene dunque a mancare tutto l'aspetto del contatto di persona, fisico, e della percezione delle emozioni che si provano attraverso l'incontro.

Avere un disturbo di dipendenza da internet significa *"avere un disturbo psico-fisiologico caratterizzato da dipendenza, perdita delle relazioni interpersonali, modificazioni dell'umore, alterazione del vissuto temporale, attenzione completamente orientata all'utilizzo compulsivo del mezzo"*<sup>72</sup>.

Si osserva come la dipendenza da internet spinge il soggetto a passare la maggior parte del suo tempo davanti ad uno schermo, senza provare stanchezza e voglia di interagire con gli altri; e ancora che, pur accorgendosi di passare molto tempo in rete, non riesce a smettere e a contenere la voglia di navigare; diventa dunque irrequieto o passa a comportamenti aggressivi, quando lo si invita o lo si costringe a interrompere l'attività sul web. Il rischio di questo comportamento di chiusura è la perdita di alcune relazioni importanti e significative che si sono create nell'arco della vita, perché spesso il soggetto tende a negare alla famiglia, amici e conoscenti di avere una propria dipendenza da

<sup>69</sup> RIVOLTELLA P., *La virtù del digitale – Per un'etica dei media*, Morcelliana, p. 33.

<sup>70</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 155.

<sup>71</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 155.

<sup>72</sup> RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010, p. 156.

internet. Con il web, infatti, ogni soggetto ha la possibilità di ignorare i problemi che si incontrano nella relazione con le persone.

I problemi di dipendenza non si creano solamente con internet, ma anche nei confronti del professionista che prende in carico i giovani. Il rischio del web è, infatti, quello di sviluppare nel ragazzo una dipendenza nei confronti dell'operatore sociale e dunque del servizio. In questo modo il giovane preferisce comunicare e relazionarsi con l'esperto attraverso un mezzo; in questo modo l'obiettivo del web viene a cadere, perché il soggetto si presenterà (se si presenta) con molta fatica al colloquio. Questo sarebbe un fallimento, perché la relazione d'aiuto si crea principalmente in una relazione interpersonale.

L'assistente sociale deve dunque far capire al giovane che tale strumento è solo un completamento della presa in carico e che non si può continuare sempre a operare attraverso questa metodologia. Per questo motivo è importante valorizzare le risorse del giovane e svilupparle al punto tale che lo stesso non sente più il bisogno di rivolgersi al professionista o al servizio.

#### 4.5) Il punto di vista degli assistenti sociali sull'utilizzo del web

Nelle interviste svolte ai professionisti del servizio emerge che la maggior parte di questi ultimi è favorevole all'utilizzo del web come strumento di lavoro. Alla domanda numero sei (*un sito web potrebbe essere d'aiuto a favorire o mantenere una relazione d'aiuto con il giovane?*), infatti, quattro operatori sociali su cinque hanno risposto di sì.

La creazione di un web, dicono, presuppone anche la definizione di uno scopo ben preciso. I professionisti, inoltre, devono essere pronti ad utilizzare questo strumento e consapevoli del fatto che la presa di contatto con i giovani non si limiti solo nella relazione attraverso un mezzo ma nella relazione di persona.

Come dice l'assistente sociale 4 per il giovane può essere interessante vedere come il Servizio Accompagnamento Sociale si avvicina, alla tecnologia, al loro mondo e dunque al loro modo di interagire<sup>73</sup>.

---

<sup>73</sup> Allegato 1: intervista all'assistente sociale 4, pp. 16-17.

## 5) Conclusioni

Questo percorso è stato molto utile per migliorare le mie conoscenze in ambito sociale: ho avuto l'opportunità di conoscere in modo approfondito il Servizio Accompagnamento Sociale ed in particolare il ruolo dell'assistente sociale con le relative problematiche di lavoro legate a quest'ultimo.

Il SAS della Città di Lugano prende in carico, al giorno d'oggi, molti giovani. Questo perché, da una parte tutti i giovani tra i 18 e 25 anni che chiedono l'assistenza sono obbligati dal Comune, dall'altra poiché hanno sempre più bisogno di un punto di riferimento.

I giovani che chiedono un aiuto economico spesso non hanno ottenuto il diploma delle scuole medie o non hanno finito le scuole secondarie. Si tratta spesso di giovani che non sanno come affrontare i problemi oppure che non hanno le capacità per risolverli. Alcuni di loro, addirittura, non hanno voglia di affrontare alcune situazioni. Le strategie comunicative di questi ultimi, con il passare del tempo, sono cambiate molto: il giovane, infatti, ha la possibilità di comunicare con il prossimo attraverso un mezzo. Per questo motivo, e visto l'utilizzo quotidiano del computer nel lavoro dell'assistente sociale, ho deciso di ipotizzare un possibile strumento per il servizio in grado di aiutare il giovane: a mio avviso il web è quello migliore. Quello da me presentato rispecchia una strategia lavorativa in grado di agganciare il giovane e mantenere una relazione d'aiuto con esso.

L'uso del web nella presa in carico ha delle opportunità ma anche dei rischi: si sa, inoltre, che nell'approfondimento di questo argomento è importante avere una visione critica dello stesso poiché molto delicato e complesso.

Il web velocizza il lavoro dell'assistente sociale: in questo modo ha la possibilità di accelerare alcune pratiche importanti per ottenere il benessere del soggetto. Questo però può compromettere l'efficacia del lavoro del professionista in quanto predisposto a lavorare in continuazione e dunque sottoposto ad un alto livello di stress.

Il web permette inoltre di rimanere in contatto con il prossimo in qualsiasi orario e contesto. In questo modo l'utente ha la possibilità di contattare il professionista anche da casa: non è più obbligato a passare dal servizio per avere un riscontro da un esperto. Il web favorisce dunque la possibilità di socializzare. Come dice Rivoltella, infatti, *"è uno spazio molto importante, soprattutto per gli adolescenti, poiché permette alle persone di socializzare, di costruire la propria identità e di allestire e mantenere delle relazioni"<sup>74</sup>*. Il contatto con il professionista, ad esempio, facilita la costruzione di una relazione di fiducia. Questo perché il giovane, attraverso un mezzo, ha la possibilità di comunicare qualcosa di importante più facilmente. Il contatto con i pari, invece, permette di costruire delle nuove amicizie, di scambiarsi delle idee e di farsi aiutare da un proprio simile.

---

<sup>74</sup> RIVOLTELLA P., *Le virtù del digitale – Per un'etica dei media*, Morcelliana, p. 47.

Durante queste situazioni i soggetti provano delle emozioni: quest'ultime si vivono come reali ma hanno altre caratteristiche, sono sicuramente diverse da quelle che si vivono quando si incontra la persona dal vivo.

La costruzione di una relazione d'aiuto efficace, però, presuppone una socializzazione di persona: per questo motivo è importante che il web sia uno strumento utilizzato per completare e migliorare la presa in carico e non per sostituirla.

Una continua socializzazione in rete potrebbe, infatti, sviluppare nel soggetto una incapacità di comprendere le proprie ed altrui emozioni. Nel più grave dei casi questo potrebbe portare alla *psicopatia*<sup>75</sup>.

Un compito dell'assistente sociale, utilizzando il web, è quello di sensibilizzare il giovane rispetto l'uso ed ai tempi di questo potente strumento. Questo non significa che deve fare da *mediaeducator* ma deve informare l'utente sullo scopo del web, cioè quello di avvicinare di persona, il giovane al servizio. Per questo motivo non sarà possibile svolgere i colloqui nella chat. Eventualmente solo nel primo periodo per, come ho scritto in precedenza, costruire una relazione di fiducia.

Un altro compito del professionista è quello di utilizzare il mezzo di comunicazione per incoraggiare la persona ad usare le proprie risorse. Ogni giovane ha delle risorse, chi più e chi meno ed è molto importante, che in questa delicata fascia di età, il giovane scopra quali siano, in modo da poter lavorare su quelle meno sviluppate. Deve dunque evidenziarle, valorizzarle e creare dei progetti o dei percorsi in modo da poterle utilizzare. Questo aiuterebbe il giovane a sviluppare le sue potenzialità (*empowerment*), a migliorare la sua autostima ed a promuovere un importante processo di cambiamento. Gli incoraggiamenti del professionista potrebbero portare il giovane a sostenersi da solo (*selfempowerment*).

Il rischio del web, soprattutto per i giovani più fragili, è di costruirsi una identità falsa per mostrare ciò che si vorrebbe essere. Con il passare del tempo, però, questo crea una insicurezza della propria identità confondendo ancora di più il soggetto già fragile.

Un aspetto importante del web riguarda il dono. Internet, infatti, è un grande portale nel quale le persone hanno la possibilità di offrire le proprie conoscenze. Nel web da me ipotizzato succede altrettanto: nella chat individuale l'operatore sociale ha la possibilità di offrire al giovane delle informazioni preziose utili a risolvere una situazione personale precaria e nel punto d'incontro i giovani hanno la possibilità di fare lo stesso tra di loro. Lo studio *Young Adults Revealed*<sup>76</sup>, infatti, sottolinea che l'80% delle persone in rete si fida delle informazioni ricevute dall'altro.

Nel web vi sono molte informazioni. Informazioni vere ed altre false. Per il giovane, proprio perché è in una fase incerta, è difficile selezionare dati utili a soddisfare i propri bisogni.

<sup>75</sup> RIVA G., *I social network*, Il Mulino, 2010, p. 150.

<sup>76</sup> RIVA G., *I social network*, Il Mulino, 2010, p. 136.

Troppa informazione disorienta il giovane nella ricerca di quelle che gli servono. Molti dati risultano, infatti, essere informazioni spazzatura. Per questo motivo l'ipotesi di web presenta un'offerta in cui viene dettagliatamente spiegato, ed in modo veritiero, il funzionamento del servizio ed il compito dell'assistente sociale al suo interno. Un compito dell'assistente sociale è dunque quello di sviluppare nel giovane uno spirito critico nella lettura delle informazioni ricavate su internet. Nel punto di incontro, ad esempio, il professionista, nel dialogo tra giovani ha la possibilità di intervenire se uno di questi dovesse emettere una informazione sbagliata rispetto ai temi proposti e conosciuti.

Un ulteriore rischio del web è quello di far nascere alcuni comportamenti disfunzionali che sono poi difficili da gestire attraverso un mezzo. Questi atteggiamenti si sviluppano da un mancato soddisfacimento di un bisogno. Il compito dell'assistente sociale è dunque quello di riuscire, in maniera obiettiva, a rispondere subito alle domande del giovane. Nel punto di incontro, ad esempio, questo fattore non può essere controllato perché dipende dalla presenza dei soggetti in rete.

Oltre ad alcuni comportamenti disfunzionali, il web potrebbe produrre comportamenti di "cyber-bullismo"<sup>77</sup> nei confronti del prossimo. Atteggiamenti di questo genere allontanano i soggetti più fragili, sta dunque al professionista intervenire, ad esempio nel punto di incontro, per alleggerire la delicata situazione. Questo perché lo scopo del web è di avvicinare i giovani e non di allontanarli.

Su internet, al giorno d'oggi, vi è la possibilità di scoprire informazioni riservate di persone che ci navigano. Viene dunque a cadere l'importanza della privacy. Durante gli incontri di persona con un assistente sociale questo non può accadere, per questo motivo è fondamentale che il giovane, una volta preso contatto con il servizio attraverso il web, si presenti in ufficio di persona. Alcuni giovani sono facilitati ad esprimere le proprie emozioni di persona, altri invece no ed hanno bisogno di un tramite. L'assistente sociale deve capire fino a che punto la relazione può funzionare nel web e quando è necessario l'incontro.

Il compito più importante del professionista, infatti, è quello di evitare che si crei una presa in carico fondata sulla relazione/comunicazione attraverso il web. Il rischio è, infatti, quello di sviluppare nel giovane una dipendenza dal mezzo oppure dal servizio. È dunque importante che l'assistente sociale incoraggi e sostenga l'utente a tal punto da fargli preferire l'incontro al web.

Dall'analisi critica dell'ipotesi, infine, emerge che il web è un buon strumento di lavoro se utilizzato a complemento della relazione d'aiuto. Deve quindi divenire un **valore aggiunto** per la presa in carico e per il professionista: il web deve favorire la presa di contatto con il servizio (agganciare il giovane) e sviluppare e migliorare la relazione d'aiuto tra l'assistente sociale e l'utente (mantenere dunque una relazione efficace con il giovane)!

---

<sup>77</sup> RIVOLTELLA P., *Le virtù del digitale – Per un'etica dei media*, Morcelliana, p. 44.

Con l'introduzione del web nel lavoro dell'assistente sociale alcune questioni potrebbero modificarsi. La relazione d'aiuto, ad esempio, non fa parte di queste: rimane, infatti, lo strumento fondamentale della presa in carico. L'aspetto di fondo del lavoro sociale, non va dunque a modificarsi. Il web è, infatti, pensato come strumento supplementare e non sostitutivo.

Un elemento caratteristico della comunicazione attraverso il web è la sua prevalenza scritta che limita molto l'aspetto del non verbale, come anche l'espressione spontanea delle emozioni. Nella comunicazione scritta vi sono delle forme, come ad esempio le *emoticons*, che cercano di decodificare la comunicazione non verbale: è dunque possibile esprimere delle emozioni ma non è possibile per l'interlocutore identificare e cogliere i segni spontanei dell'emozione e capire se l'emozione espressa sia vera. Il professionista dovrà impegnarsi a capire quello che l'altro vuole dire ed a scrivere quello che all'altro serve.

Lo stesso dovrà essere in grado di percepire, attraverso uno scritto, le sensazioni dell'altro in modo da riuscire a capire quando la persona sta bene e quando no. Sarà comunque compito dell'esperto far passare un determinato messaggio per ottenere il cambiamento desiderato. Non si può dar la colpa all'utente se il messaggio non è passato.

Durante la presa in carico nel web l'assistente sociale ha comunque la possibilità di "ascoltare attivamente". È importante che nella chat individuale o nel punto di incontro faccia degli interventi regolari e dia continui feedback scritti. In questo modo i giovani si sentiranno ascoltati e seguiti. Proprio questa caratteristica renderà vivo il web e non lo farà diventare un asettico motore di ricerca.

Nella presa in carico attraverso il web, inoltre, l'esperto ha l'opportunità di costruire dei progetti adatti al giovane. La creazione di un percorso co-costruito è dunque anche possibile attraverso un mezzo. Probabilmente la difficoltà starà nel comprendere effettivamente l'entusiasmo di una persona nell'affrontare questa nuova situazione. Sarà dunque compito del professionista dire al giovane di venire al servizio per discuterne ulteriormente.

Un elemento fondamentale del servizio, come spiegato nel primo capitolo, è quello di lavorare sulla volontà della persona. I giovani presi in carico dal servizio, però, sono obbligati a presentarsi in ufficio perché il Comune di Lugano ha, da anni, stabilito questa modalità.

L'assistente sociale, nella maggior parte dei casi, deve lavorare con giovani che non hanno voglia di cambiare la loro situazione e sono dunque poco collaborativi.

Il web, secondo me, potrebbe diventare uno strumento alternativo ed aggiuntivo alla classica presa in carico (che non deve mai mancare), in grado di rendere il servizio più interessante e misterioso.

Grazie a questi elementi il giovane sarà più predisposto a richiedere aiuto. Questo perché il web è uno strumento utilizzato quotidianamente e di loro portata.

Il web potrebbe inoltre diventare uno strumento complementare ai colloqui e alle visite a domicilio, proprio perché in continua evoluzione. In futuro, infatti, posso immaginarmi di fare degli incontri attraverso la webcam, ma a questo punto aprirei un ulteriore discorso.

Il lavoro che ho presentato nelle pagine precedenti espone, dunque, un possibile strumento di lavoro. Non ho avuto modo di avere una conferma definitiva che indichi il raggiungimento pieno dell'obiettivo che mi ero posta ad inizio percorso, ma spero di poterlo fare in futuro.

Sono dell'idea che la metodologia di presa in carico classica e quella utilizzata fino ad ora dal servizio, funziona fino ad un certo punto, fino a quando le persone si presentano al servizio perché vogliono cambiare la loro situazione problema. Ora, con il giovane, che presenta delle problematiche simili e che è obbligato, qualcosa va cambiato. Per questo motivo credo che il web sia uno strumento da considerare ed utilizzare in futuro. Il web è, infatti, il mezzo che ci permette di avvicinare il professionista al mondo dei giovani.

Pure gli operatori di prossimità, con l'articolo intitolato *"Sempre meno raggruppamenti di giovani a Lugano – Cambia il lavoro del Servizio di prossimità. Ora gli operatori devono sfruttare i social network, oltre al classico The VAN"*, pubblicato il 16.06.2015 su Ticino-news, spiegano l'importanza del web come strumento di lavoro. L'operatrice Stefanie Monastero, a cui ho svolto anche l'intervista, afferma, infatti, che *"la sfida odierna consiste nel trovare un'entrata di contatto diversificata, approfittando degli eventi cittadini ma anche dei nuovi mezzi di comunicazione e in particolare i social network"*<sup>78</sup>.

L'introduzione di questa modalità nel lavoro dell'assistente sociale richiede un grande cambiamento, e non è sempre facile, ma sappiamo che il ruolo del professionista è soggetto a continue modifiche: l'utilizzo del web, è una di queste.

---

<sup>78</sup> Ticinonews: <http://www.ticinonews.ch/ticino/241232/sempr-meno-raggruppamenti-di-giovani-a-lugano>, consultato il 16.06.2015.

## FONTI

### Bibliografia

- ALBANO U., *Il professionista dell'aiuto. Tra identità e organizzazione*, Carocci, 2004
- MCLUHAN M., *Gli strumenti del comunicare*, il saggiatore, 2015
- MCQUAIL D., *Sociologia dei media*, il Mulino, 2007
- RIVA G., *I social network*, il Mulino, 2010
- RIVA G., *Psicologia dei nuovi media*, Terza edizione, il Mulino, 2012
- PINTUS A., *Scrivere con più efficacia*, Franco Angeli, 2003
- RIVOLTELLA P., *Le virtù del digitale – Per un'etica dei media*, Morcelliana, 2015
- RIVOLTELLA P., *I ragazzi del web. I preadolescenti e internet: una ricerca*, Vita e Pensiero, 2002
- RIVOLTELLA P., ARDIZZONE P., *Media e tecnologie per la didattica*, Vita e Pensiero, 2008
- VEGETTI FINZI S., BATTISTIN AM., *L'età incerta. I nuovi adolescenti*, Oscar Mondadori, 2001
- DE ROSE C., *Cos'è la ricerca sociale*, Carocci, 2003
- CELLENTANI O., *Manuale di metodologia per il servizio sociale*, Franco Angeli, 1997
- DE AMBROGIO U., BERTOTTI T., MERLINI F., *L'assistente sociale e la valutazione. Esperienze e strumenti*, Carocci, 2007
- DAL PRA PONTICELLI M., *Dizionario di lavoro sociale*, Carocci, 2011

## Sitografia

- Safe zone  
[www.safezone.ch](http://www.safezone.ch), consultato il 07.03.2015
- Nacoa  
[www.nacoa.de](http://www.nacoa.de), consultato il 25.04.2015
- Città di Lugano  
[www.lugano.ch](http://www.lugano.ch), consultato il 19.01.2015
- Facebook  
[www.facebook.com](http://www.facebook.com), consultato il 02.05.2015
- Twitter  
[www.twitter.com](http://www.twitter.com), consultato il 02.05.2015
- Piattaforma iCorsi SUPSI  
[www.icorsi.ch](http://www.icorsi.ch), consultato il 14.06.2015
- Giovani e lavoro  
<http://www.18-24.ch>, consultato il 11.07.2015
- Projuventute: competenze mediatiche  
<http://www.projuventute.ch/Competenze-mediatiche.2092.0.html?&L=2>, consultato il 25.07.2015
- Portale informativo per la promozione delle competenze mediali  
<http://www.giovanimedia.ch/it/home.html>, consultato il 25.07.2015
- Ticino e Lavoro  
<http://www.ticinoinformato.ch>, consultato il 26.07.2015
- Ticinonews  
<http://www.ticinonews.ch/ticino/241232/sempr-meno-raggruppamenti-di-giovani-a-lugano>, consultato il 16.06.2015

### Dispense e moduli

- PIROZZI F., NUZZO A., *Processi comunicativi e relazionali*, SUPSI DEASS, a.a 2012-2013
- PIROZZI F., NUZZO A., *Processi d'équipe*, SUPSI DEASS, a.a 2012-2013
- MAIDA S., *Teorie e metodologie dell'intervento sociale*, SUPSI DEASS, a.a 2012-2013
- FARA P., *Comunicazione, media e società*, SUPSI DEASS, a.a 2012-2013

### Lavori di Tesi

- CAMPAGIORNI E., *L'assistente sociale nel mondo psichiatrico; il ruolo prima e dopo la legge 180. Uno sguardo alla realtà lombarda*, Lavoro di Tesi, Milano, anno accademico 2006/2007
- KERNER J., *La strategia d'intervento dell'assistente sociale nella presa in carico di giovani adulti. L'esempio del servizio accompagnamento sociale della Città di Lugano*, Lavoro di Tesi, Manno, settembre 2012
- TAMAGNI T., *La trappola dell'indebitamento. La società è il mondo dei giovani indebitati*, Lavoro di Tesi, Manno, settembre 2014.

# ALLEGATI

## INDICE ALLEGATI

<b>ALLEGATO 1</b> .....	<b>1</b>
Intervista al capo servizio del SAS.....	1
Intervista all'assistente sociale 1.....	6
Intervista all'assistente sociale 2.....	10
Intervista all'assistente sociale 3.....	14
Intervista all'assistente sociale 4.....	16
Intervista all'assistente sociale 5.....	18
<b>ALLEGATO 2</b> .....	<b>21</b>
Scheda riassuntiva interviste AS.....	21
<b>ALLEGATO 3</b> .....	<b>22</b>
Intervista a Sophie Monastero e Anna Grignoli.....	22
<b>ALLEGATO 4</b> .....	<b>26</b>
Intervista a Dario Gennari.....	26
<b>ALLEGATO 5</b> .....	<b>29</b>
Esempio visivo del sito web.....	29

## ALLEGATO 1

### Intervista al capo servizio del SAS

Questa intervista è stata registrata sul cellulare con il consenso della persona. Il discorso contiene dunque quanto detto durante l'incontro.

1) In passato com'era la procedura relativa alla fascia d'età in questione?

*In passato coloro che avevano la necessità di fare una domanda di assistenza andavano direttamente all'Ufficio dell'Intervento Sociale. I giovani avevano dunque la possibilità di fare la loro richiesta economica allo sportello dell'UIS. Era poi compito del segretario di capire quale giovane avesse bisogno di ulteriori aiuti (personali, familiari o sociali) e successivamente segnalarlo al nostro servizio. Non c'era dunque una strategia vera e propria, ma a noi professionisti arrivavano solo le segnalazioni di persone che risultavano essere in difficoltà parzialmente evidenti, come ad esempio l'incapacità di raccogliere i documenti richiesti per la domanda di assistenza. La strategia utilizzata in passato è la stessa che utilizziamo attualmente per gli adulti.*

2) Quali sono le ragioni che hanno portato a modificare la precedente procedura?

*Con il passare del tempo ci siamo resi conto che i giovani che chiedevano un aiuto economico e quindi una prestazione assistenziale, erano molti.*

*Con l'introduzione della nuova Legge sull'Armonizzazione delle Prestazioni Sociali (Laps), infatti, il cittadino, ma soprattutto il giovane, che voleva richiedere una prestazione assistenziale poteva farlo senza vincoli. Noi come comune non avevamo il compito di fare una valutazione sociale come adesso. L'accesso all'assistenza era dunque senza vincoli. Il Cantone ha deciso di inserire questa impostazione per evitare qualsiasi forma di discriminazioni. In passato, infatti, è successo che il comune piccolo, per evitare un ulteriore costo, metteva il bastone tra le ruote alle persone. Vi era dunque una grande differenza tra un comune e l'altro nel rilascio della prestazione assistenziale. Con l'introduzione della Laps il cittadino ha la possibilità di accedere più facilmente alle prestazioni assistenziali. Una volta fatta la richiesta era poi il Cantone a valutare il diritto della persona.*

*Di riflesso per molte persone l'accesso all'assistenza è diventato troppo facile e senza vincoli particolari, quindi anche per il giovane vi era un accesso facilitato. Nel 2006 come Comune di Lugano abbiamo dunque pensato di introdurre una regola: i ragazzi nella fascia di età tra i 18 e 25 anni compresi e che chiedono un aiuto economico (la*

*prestazione assistenziale), sono obbligati a passare dal servizio. L'obiettivo è di dare un'attenzione particolare ai giovani.*

3) Quali sono gli obiettivi di questa nuova strategia?

*L'obiettivo generale è quello di evitare che troppe persone accedano ad aiuti sociali in giovane età, proprio perché è risaputo che più stai in assistenza e ne sei beneficiario maggiore sarà la difficoltà di uscirne.*

*L'obbiettivo specifico invece è di sostenere il giovane in difficoltà in maniera tale da evitare l'accesso alla prestazione assistenziale e trovare dunque altre piste, come ad esempio gli inserimenti professionali, gli stages o eventualmente una nuova formazione. Abbiamo dunque cercato di dare una particolare attenzione ai giovani per cercare di aiutarli e fare qualcosa di diverso, ma comunque adatto alle loro potenzialità.*

4) Quali sono le vostre aspettative?

*Le aspettative del progetto sono legate agli obiettivi, dunque diminuire l'accesso alla prestazione assistenziale. Non abbiamo dei dati che indicano il raggiungimento degli obiettivi citati prima però è importante specificare che gli assistenti sociali scremano una buona parte di richieste di assistenza. Diversi giovani hanno trovato delle alternative, come ad esempio la disoccupazione, uno stage, un apprendistato.*

*Nel 2006 il Comune di Lugano aveva margini ampi per gli inserimenti professionali, in questo periodo purtroppo un po' meno. In passato avevamo maggiore possibilità di proporre delle attività e questo permetteva di evitare l'accesso alla prestazione assistenziale. Sicuramente abbiamo diminuito una fascia di persone che richiedono aiuti sociali.*

5) Avete avuto dei feedback sulla nuova procedura?

*Di feedback ne abbiamo avuti qualcuno, sia positivi sia negativi.*

*Tanti giovani ringraziano gli assistenti sociali per aver avuto la possibilità di avere qualcuno con cui confrontarsi, insomma un professionista in grado di definire degli obiettivi ed un percorso ben definito utilizzando le loro risorse. Anche da un profilo politico sicuramente è stata una scelta appagante: questa strategia infatti risulta essere un'attenzione particolare data ai giovani.*

*Noi come addetti ai lavori sappiamo e siamo coscienti del fatto che in questo periodo abbiamo pochi strumenti per poter evitare l'accesso alla prestazione assistenziale e dunque non possiamo fare diversamente. Ora come ora siamo in difficoltà su questi*

*aspetti. Il feedback da parte degli addetti, infatti, risulta essere ambivalente poiché da una parte è una formula che ci porta ad avere un minore numero di persone in assistenza ma dall'altra abbiamo pochi margini di manovra per sostenere i giovani diversamente.*

*Ovviamente questo tipo di strategia si può riconsiderare e sicuramente mettere in discussione. Credo che queste proposte siano tutte delle iniziative che vanno bene magari all'inizio, ma che con il passare del tempo devono sempre essere riviste. Non devono mai essere definitive. Non è detto che in futuro faremo delle valutazioni che ci porteranno a dire che ora come ora in questo momento questa procedura non ha più ragione d'essere e ne applichiamo un'altra. Nel 2006 credo che era il momento giusto ed aveva un suo perché.*

6) Alla luce dell'esperienza, quali sono i pro e i contro di questa nuova modalità operativa?

*Gli aspetti a favore di questa modalità operativa sono diversi: dare un giusto sostegno ai giovani, cercare di costruire con loro un percorso con degli obiettivi stabili ed un progetto di vita diverso da quello con aiuti sociali, dare delle prospettive al giovane e mettere in evidenza le sue risorse.*

*Uno strumento fondamentale che utilizzano gli assistenti sociali è la relazione d'aiuto e quindi la comunicazione. L'obiettivo è infatti quello di riuscire a mettere in evidenza le risorse della persona e valorizzarle a tal punto affinché il giovane sia stimolato nel fare qualche cosa di diverso!*

*Un giovane che si attiva nel ricercare lavoro ma continua a ricevere riscontri negativi è una persona che con il passare del tempo diventa demotivata. Il compito dell'assistente sociale è dunque anche quello di aiutare il ragazzo a ritrovare le giuste motivazioni per continuare un percorso adatto alle sue capacità. Un aspetto positivo di questa strategia è dunque quella di avere qualcuno che ti aiuta a fissare degli obiettivi con cui costruire un percorso. Il professionista deve essere in grado di sviluppare ed evolvere quel sentimento positivo del "sono in grado di fare" (empowerment).*

*Questo tipo di percorso è pensato per coloro con cui si riesce a lavorare, esiste poi quella fascia di ragazzi che magari sono già demotivati all'inizio della presa in carico con cui il rapporto diventa un poco più difficile. Questi giovani hanno infatti altre attrazioni esterne e diventa difficile riuscire a costruire qualche cosa.*

*Naturalmente in ogni modalità operativa ci sono dei pro e dei contro.*

*Dal profilo pratico risultano essere un numero più importante di fruitori al servizio. Noi fondamentalmente lavoriamo con persone che presentano problemi sociali. Con l'introduzione della strategia infatti, creiamo pure noi dei casi sociali dal momento in cui consideriamo l'assistenza come un problema. Questo può essere un aspetto negativo. Dipende dalla lettura che vogliamo dare. Credo che gli assistenti sociali che lavorano al*

*servizio abbiamo le risorse e la professionalità tale da non creare il caso sociale ma di prendere la persona in quanto tale e valorizzarne quello che si può.*

*Le letture possono comunque essere multiple: la stessa moneta la possiamo vedere con punti diversi. Un aspetto può essere visto come un pro e uno come un contro.*

7) Per quel che ne sapete, è cambiato qualcosa nella metodologia della presa in carico? E nel rapporto con i giovani?

*I giovani che arrivavano al servizio di loro iniziativa non erano tanti, il giovane che si auto-segnalava non era così ricorrente. Per il giovane, infatti, è difficile riconoscere che ha un problema e dunque di richiedere un aiuto puntuale ad un servizio sociale come il nostro. Quindi fondamentalmente non erano molti quelli che si rivolgevano al servizio. Quelli con cui si instaurava un rapporto venivano segnalati da altri servizi o uffici.*

*Adesso, con l'introduzione di questa strategia e il passa parola, i giovani sanno che per avere un aiuto economico devono passare dal nostro servizio. Non la vivono quindi come una costrizione particolare: se noi addetti al lavoro lo possiamo immaginare come un obbligo poiché conosciamo il meccanismo e i suoi obiettivi, il giovane non se ne rende conto più di tanto. Semplicemente gli risulta che per fare la domanda di assistenza deve rivolgersi al servizio accompagnamento sociale e dunque passare per il nostro tramite. Se poi il giovane riesce ad aprirsi, o noi riusciamo fare in modo che il ragazzo sia in grado di raccontarsi e mettere in evidenza le sue difficoltà, allora si riesce a fare un buon lavoro. Se non ci sono questi presupposti si riesce a fare poco. C'è da sottolineare anche una cosa: è molto più facile arrivare qui al servizio dicendo che si hanno problemi economici, (non ho un lavoro o una formazione), piuttosto che dire o esprimere altre difficoltà legate principalmente alla sfera privata (familiare o sociale). Quindi il giovane arriva con un certo tipo di domanda, che mediamente è economica, e il nostro lavoro, con il passare del tempo, è quello di far emergere gli aspetti più intimi.*

*Con la nostra strategia di intervento magari riusciamo ad entrare in relazione con il giovane dopo cinque o sei mesi, ma solo dopo anni e anni di lavoro riusciamo a far emergere quello che è il problema meno evidente ma più importante del giovane. Risulta essere difficile instaurare un rapporto di fiducia da subito e diventare immediatamente un punto di riferimento.*

*In passato, cioè prima del 2006, la situazione non era molto diversa, la differenza era che avevamo meno prese in carico. L'aiuto veniva dato principalmente al giovane che presentava problemi più evidenti – visibili.*

*Inoltre, i giovani che presentano problematiche più particolari sono seguiti anche da altri servizi e altri professionisti e quindi più abituati al meccanismo. I giovani che invece presentano problematiche meno concrete sono meno abituati. Con alcuni giovani è*

*possibile creare un progetto sin dall'inizio, con altri ci vuole più tempo e con alcuni invece bisogna chiudere la presa in carico poiché risulta impossibile seguirli: per questi giovani, infatti, risuliamo essere solo dei segretari e quindi l'importanza della relazione d'aiuto va a cadere.*

8) Solo il comune di Lugano utilizza questa strategia?

*A mia conoscenza sì.*

## Intervista all'assistente sociale 1

Questa intervista è stata registrata sul cellulare con il consenso della persona. Il discorso contiene dunque quanto detto durante l'incontro.

1) Quanti casi di giovani segui?

*In questo momento sono diciassette casi, su ottantasei totali che seguo. Ovviamente è un dato variabile.*

2) Quali sono i principali problemi che riscontri con i giovani?

*Diciamo che abbiamo delle categorie di problematiche che abbiamo potuto riscontrare negli anni rispetto ai giovani. Una in particolare è la mancanza di un titolo di studio che sia della scuola primaria/obbligatoria, dunque che non hanno finito le scuole medie e secondarie, quindi giovani che non hanno mai intrapreso una scuola superiore, oppure non l'hanno conclusa.*

*Mi è capitato di notare che sono giovani figli di famiglie già problematiche o comunque conosciute ai servizi: dunque famiglie considerate deboli.*

*C'è inoltre una mancanza di aspettativa del futuro. Io li definisco giovani un po' vuoti, perché se parli con loro non hanno degli obiettivi: non sanno cosa vogliono, non sanno cosa aspettarsi, non hanno una progettualità né di lavoro né di vita. Ti dicono che vogliono lavorare ma non sanno come, dove, cosa. C'è un cambiamento dell'idea e della visione dello stato sociale e dello stato in generale e dunque di quello che vuol dire richiedere degli aiuti sociali. Se ai tempi era una cosa di cui vergognarsi, adesso è più considerato come un diritto. Quindi risulta anche difficile lavorare su quello che è un lavoro sull'etica personale. Rimangono molto asettici. L'idea di indebitarsi, ad esempio, non è considerato un grosso problema.*

3) Quali soluzioni hai cercato di attivare?

*L'idea del servizio è quindi di seguire i giovani che chiedono degli aiuti sociali, logicamente ha lo scopo principale di trovare delle alternative alla richiesta di assistenza. Ovvio che abbiamo anche il problema di non poter proporre delle alternative, questa purtroppo è la realtà: non abbiamo grandi attività da proporre, quindi siamo un po' limitati in questo. Però ci concentriamo su quello che sono i colloqui con la persona, cerchiamo il più possibile di prendere e intraprendere una nuova strada, poi facciamo degli incontri regolari con i familiari per cercare di sostenere la famiglia nel gestire poi questi ragazzi che spesso sono*

*allo sbando, non fanno nulla tutto il giorno, hanno conflitti con i genitori eccetera. Cerchiamo anche di spiegare bene quali siano le conseguenze di un indebitamento. Spesso spiegare cosa significa richiedere l'assistenza porta il ragazzo a scegliere strade alternative.*

*Molti giovani si rivolgono a noi per sentito dire, la voce sulle metodologie per richiedere l'assistenza gira. ma quando sanno di dover esser sottoposti ad una indagine sociale scappano o non si fanno più sentire.*

*Tramite i colloqui si cerca di sviluppare quello che è la progettualità, dunque di vedere insieme cosa fare della loro vita, nel futuro breve e a lungo termine. Spesso puntiamo sullo studio, chi non ha un diploma lo spingiamo a farlo: cercare un apprendistato o una scuola. Questa è l'idea, dopo nella pratica è un po' diverso.*

4) L'obbligatorietà nella presa in carico presso il SAS quali effetti ha, secondo te, nella relazione d'aiuto?

*La relazione d'aiuto nasce dalla volontà della persona e se essa non c'è la relazione d'aiuto non può essere funzionale. Quindi è ovvio che, con chi viene qui perché vuole essere aiutato è tutto molto più facile, nel senso che si parte dal presupposto che l'altro porta un bisogno e il professionista cerca di rispondere a questo bisogno. Il giovane che viene qui perché è obbligato, invece, non viene con un bisogno: viene con una richiesta molto concreta e magari non ha nessuna intenzione di sistemare tutto il contorno. Il giovane viene al servizio per chiedere assistenza ma di fare una formazione piuttosto che una scuola non è interessato. Quindi è difficile far passare il messaggio "va bene che richiedi l'assistenza ma c'è anche altro da sistemare". La presa a carico risulta essere più difficile in partenza, poi non è detto che con molti e con il passare del tempo diventi un punto di riferimento.*

*Le caratteristiche e i comportamenti che mostrano i giovani nei colloqui variano da persona a persona. Posso separarli in diverse categorie: c'è il ragazzo strafottente che non ha voglia di fare niente e c'è quello più timido che fa fatica a parlare. Per questi ultimi è un peso presentarsi al servizio perché gli assistenti sociali fanno molte domande.*

*Ci sono giovani con poche risorse e quelli che invece ne hanno di più e che riescono dunque a fare quel passo in più oppure a gestirsi autonomamente. Abbiamo giovani che mostrano problemi con le droghe o altri con problemi di famiglia. Non c'è un atteggiamento vero e proprio che li accomuna. Ogni ragazzo porta di per sé delle caratteristiche che derivano dalla sua esperienza di vita.*

5) È cambiato qualcosa nella metodologia della presa in carico nel servizio?

*Sì, nel senso che i giovani sono una categoria nuova, è infatti da una decina d'anni che c'è questo fenomeno e purtroppo negli ultimi anni è diventato veramente un grande problema. La metodologia di presa in carico classica funziona fino ad un certo punto, un po' perché nel nostro servizio si parte dal presupposto che siano obbligati a passare da noi e un po' perché la comunicazione che hai con un giovane, confrontata con quella di un cinquantenne, non può essere la stessa. Si parla, infatti, di generazioni diverse e dunque di mentalità e situazioni diverse. Se al servizio si presenta il cinquantenne che ha perso il lavoro è una tipologia di persona, se viene qui il giovane indebitato e che non sa bene cosa fare della sua vita è un'altra ancora. Sicuramente noi assistenti sociali siamo in una fase di cambiamento. Secondo me dobbiamo rivedere la nostra modalità di lavoro con i giovani perché comunque la comunicazione deve essere diversa. Non puoi parlargli come parli con un uomo o una donna adulta. Con il giovane devi trovare un punto di contatto e diventare una persona di fiducia. Sta al professionista trovare un punto di interesse e quindi il canale giusto, per mantenerli agganciati. Spesso questo è, infatti, una difficoltà perché come servizio sociale non possiamo offrire chissà che cosa. Quindi non potendo offrire quello che loro cercano, dunque una formazione un lavoro o delle soluzioni ai problemi di famiglia porterà il giovane a sganciarsi.*

6) Un sito web potrebbe essere d'aiuto a favorire o mantenere una relazione d'aiuto con il giovane? E in che modo?

*La tecnologia moderna in generale aiuta e favorisce la relazione d'aiuto, in questo momento con la categoria giovani. Se non avessi la e-mail o comunque dei mezzi comunicativi moderni, molto probabilmente una grossa fetta di giovani la perderei per strada. Con loro spesso comunico attraverso l'e-mail: è uno strumento più diretto e veloce. Il giovane non è più abituato ad aspettare i tempi dei servizi sociali e quindi aspettare gli incontri con l'assistente sociale, nella società in cui siamo ora non è magari nemmeno così sbagliato. Diciamo che molte volte la e-mail permette di superare la questione dell'imbarazzo di essere ad un servizio sociale oppure davanti una persona adulta che ti insegna a stare al mondo. Si va a lavorare su quello che è il loro modo di comunicare. Per il giovane la mail non è una comunicazione formale, è uno strumento in cui puoi fare domande e ricevere delle risposte. Insomma la e-mail risulta essere un canale comunicativo importante.*

*In questo momento noi lavoriamo principalmente con questo tipo di strumento, un sito web concepito in una maniera corretta può essere sicuramente d'aiuto oggi come oggi. Dipende come viene strutturato e con quali motivazioni. Deve essere un canale molto*

*attuale, veloce e moderno. Non so se siamo pronti noi professionisti a gestire uno strumento di questo genere, nel senso che bisogna anche capire se lo si vuole usare come strumento per dare più facilità di accesso al servizio oppure da utilizzare come strumento una volta definita la presa in carico. Dipende con quali funzionalità viene fatto. Sicuramente per la società in cui siamo bisogna andare oltre e cercare di capire come i media e la comunicazione moderna di oggi possa esserci d'aiuto nella relazione. Secondo me, siamo noi a doverci un po' adeguare in questo momento. Dovremmo incominciare a chinarci su quello che è il passaggio di informazioni tramite i media moderni.*

7) Quali sono, secondo te, i vantaggi e gli svantaggi di una presa in carico attraverso il web?

*I vantaggi sono sicuramente quelli di poter stare più vicini a determinate categorie di utenza ed entrare dunque in quello che è il loro mondo. Questo potrebbe dunque agevolare quello che è la presa in carico.*

*Gli svantaggi, se si possono chiamare così, riguardano principalmente i presupposti della comunicazione classica che conosciamo e dunque della comunicazione verbale e non verbale, con il web quella non verbale viene a mancare. Bisogna fare un passo in avanti e studiare, capire come leggere ed interpretare una comunicazione attraverso il web. Ottenere un po' lo stesso risultato ma utilizzando una modalità differente. È ovvio che non escluderei del tutto la classica presa in carico a colloquio. Però è anche vero che noi dobbiamo calcolare che ci sono le webcam e allora potresti fare dei colloqui attraverso quelle per vedere ad esempio in che stato è l'appartamento del giovane che vive solo eccetera. Io la vedo tanto come una risorsa che però va gestita, sennò diventa un arma a doppio taglio e dunque una strategia controproducente. È sicuramente uno strumento da prendere in considerazione. Nel nostro ambito, come servizio comunale, non so se sia fattibile applicare un sito web come quello di Ingrado, il grosso interrogativo è dunque quale sia lo scopo, cosa si vuole fare, cosa vuoi permettere alle persone. Costruire un web che sia solo informativo oppure con una consulenza online con un assistente sociale? Non lo so, bisognerebbe capire bene cosa si vuole ottenere e come gestirlo soprattutto.*

## Intervista all'assistente sociale 2

Questa intervista è stata registrata sul cellulare con il consenso della persona. Il discorso contiene dunque quanto detto durante l'incontro.

1) Quanti casi di giovani segui?

*Seguo sedici casi.*

2) Quali sono i principali problemi che riscontri con i giovani?

*I problemi che hanno i giovani sono spesso legati alla mancanza di un posto di lavoro, di una formazione o eventualmente di alloggio. Oltre alla mancanza di un'occupazione il problema è spesso legato anche alla scarsa fiducia che il giovane ha in sé stesso, non è dunque sempre un problema di potenzialità ma spesso di autostima. Il problema nella presa in carico invece è legato alle aspettative che i giovani hanno nei nostri confronti, magari il professionista non può dare sempre una risposta alle loro domande proprio perché non abbiamo la bacchetta magica e non possiamo trovare noi, ad esempio, un posto di lavoro o di apprendistato.*

*Tempo fa, insieme alla mia collega, facevamo riempire ai giovani dei formulari con alcune domande sulle aspettative che i giovani hanno nei confronti del servizio o del professionista, ed ero rimasta colpita dal fatto che questi giovani non si aspettavano poi delle risposte concrete ma uno spazio in cui poter esprimersi e dunque d'ascolto. Si vede dunque che nella rete sociale / familiare non hanno nessuno, e questo fa riflettere. Bisogna anche sottolineare che come servizio vediamo una piccola fascia di giovani e che gli altri probabilmente, in un qualche modo, dispongono di tutti questi mezzi.*

3) Quali soluzioni hai cercato di attivare?

*A parole sembra che abbiamo chissà quale soluzione, nel concreto poi non possiamo fare gran che. Abbiamo molte belle idee che però poi non vengono messe in atto. Se poi di fatto mancano datori di lavoro che offrono posti liberi per un apprendistato, uno stage o che comunque sono disposti ad accogliere i giovani, noi come servizio oltre a sostenerli ed accompagnarli nella ricerca di un impiego non possiamo fare. Chiaro, nel nostro piccolo cerchiamo sempre di fare qualcosa. Una mia impressione è che l'ufficio regionale di collocamento, che in realtà dovrebbe cercare posti di lavoro, più che sanzionare e controllare non fa molto. Andrebbe dunque rivisto anche il loro operato. Sarebbe molto*

*interessante collaborare con alcuni uffici di competenza o che comunque fanno da intermediari tra giovani e aziende o datori di lavoro.*

*Come assistente sociale cerco di stimolare la fiducia nel giovane, proprio perché per loro deve essere molto frustrante inviare una decina di candidature spontanee e non, e ricevere sempre risposte negative. Cerco inoltre di incoraggiarli ad attivarsi da soli e muoversi, ci sono infatti giovani con molte risorse. Poi ovviamente ci sono anche coloro che non sono in grado di scrivere una lettera di richiesta. In casi eccezionali poi, se si conosce il datore di lavoro, si cerca di parlare a favore del ragazzo e organizzare uno stage.*

4) L'obbligatorietà nella presa in carico presso il SAS quali effetti ha nella relazione d'aiuto?

*Spesso la richiesta di questi giovani sfocia in una domanda di assistenza. Secondo il mio punto di vista l'obbligatorietà nella presa in carico ha un effetto positivo poiché il professionista ha la possibilità di approfondire alcuni aspetti della vita della persona e capire come mai si ritrova in una situazione di difficoltà. Approfondendo la situazione spesso si trovano anche altre soluzioni oltre all'assistenza. Ci sono poi due categorie di giovani: quelli che vengono perché hanno sentito parlare di assistenza e vogliono avere dei soldi e quelli che effettivamente ne hanno bisogno perché già vivono in una famiglia con problemi economici.*

*Penso che per la persona stessa può essere un qualcosa in più che offriamo. Dovendo passare da noi il giovane ha la possibilità di trovare percorsi alternativi all'assistenza. Non penso dunque che sia vissuta come una cosa negativa da parte degli utenti. Può capitare che siano collaborativi o meno. Alcune volte sono più collaborativi perché devono giustificare come mai hanno bisogno dell'assistenza, alcuni invece meno perché si cerca di indagare sulla loro vita e dunque la vivono male. Mi è, infatti, capitato di prendere in carico un giovane che chiedeva esplicitamente di uscire di casa e percepire l'assistenza ma quando ho richiesto un colloquio con lui per porgli alcune domande utili a stendere il rapporto sociale che dobbiamo fare si è tirato indietro.*

*In un certo senso obblighiamo il giovane a prendere coscienza della propria situazione di difficoltà.*

5) È cambiato qualcosa nella metodologia della presa in carico nel servizio?

*Rispetto al 2004 non è cambiato molto. Penso che siano aumentati i casi legati ai giovani. In precedenza già ne avevo molti, oggi ancora di più ma molti si perdono nel nulla. Magari sono venuti due o tre volte e poi sono spariti perché hanno trovato altre soluzioni.*

*Nella metodologia non è cambiato nulla. Con questa regola abbiamo la possibilità di filtrare maggiormente e capire quali sono i casi che hanno veramente bisogno e chi viene qui per capriccio.*

*La nostra frustrazione è legata principalmente ai limiti dovuti alla mancanza di progetti da proporre ai ragazzi. In passato si riusciva a proporre qualcosa in più e dunque rispondere ai bisogni delle persone, oggi è più difficile perché abbiamo meno strumenti.*

6) Un sito web potrebbe essere d'aiuto a favorire o mantenere una relazione d'aiuto con il giovane? E in che modo?

*Sì, secondo me potrebbe essere utile una chat tra persone e dunque uno spazio in cui possono confrontarsi o consigliarsi a vicenda, magari si incoraggiano e motivano l'un l'altro. È anche vero che i giovani comunicano molto tra di loro.*

*Per quanto riguarda invece uno spazio in cui noi possiamo comunicare con i giovani mi fa un po' paura, perché bisogna stare attenti nello scritto e dunque a quello che si scrive. Ogni persona può interpretare il messaggio come meglio crede e lo stesso messaggio può portare a reazioni diverse. È vero che personalmente utilizzo la mail come mezzo di comunicazione, è però anche vero che lo utilizzo solamente con le persone che conosco e che seguo ormai da anni. Penso dunque che sia pericoloso comunicare così velocemente con una persona che non conosciamo.*

*Comunque per costruire un rapporto di fiducia, secondo me, non basta il web. È necessario, infatti, anche il rapporto diretto e dunque interpersonale. Per mantenere una relazione d'aiuto al servizio il web è utile ma l'incontro faccia – faccia ancor di più.*

*Per quanto riguarda il passaggio di informazioni infatti il web può essere un buon strumento proprio perché permette alla persona di essere autonoma. Può essere anche interessante avere uno spazio in cui il giovane può confrontarsi con le aziende o i privati per la ricerca di un impiego.*

*Chiaro si potrebbe far tanto, ci vogliono poi però anche le persone giuste che lo sanno gestire. Alla fine dei conti il web potrebbe essere una buona soluzione e un buon strumento di lavoro. Penso che si dovrebbe fare un qualcosa in più perché il giovane è dentro in questa nuova era e lo siamo pure noi.*

7) Quali sono, secondo te, i vantaggi e gli svantaggi di una presa in carico attraverso il web?

*Lo svantaggio, per noi, è che non c'è il contatto visivo e corporeo e dunque la lettura dei linguaggi diretti e per l'utente la difficoltà nel costruire una relazione.*

*Il vantaggio invece potrebbe essere quello di risolvere già in anticipo alcune situazioni. Per esempio se si inserisce una piattaforma con le indicazioni per richiedere la borsa di studio e i relativi documenti il giovane è maggiormente spinto ad arrangiarsi da solo e dunque a non chiedere il nostro aiuto. Ovviamente con una strategia simile bisognerebbe avere dei ruoli e dei tumi ben precisi.*

### Intervista all'assistente sociale 3

Questa intervista è stata registrata sul cellulare con il consenso della persona. Il discorso contiene dunque quanto detto durante l'incontro.

1) Quanti casi di giovani segui?

*Come assistente sociale seguo dodici casi.*

2) Quali sono i principali problemi che riscontri con loro?

*Per quello che mi riguarda posso dividere i giovani in due categorie, quelli che si rivolgono al servizio perchè chiedono l'assistenza e quindi sono obbligati a venire al servizio (con cui non c'è una grande collaborazione, perchè bisogna motivarli) e alcuni che arrivano perchè sono segnalati dal Dicastero giovani o da altri servizi e che vengono perchè hanno una necessità e quindi la presa in carico risulta essere diversa. Questi ultimi, infatti, utilizzano il servizio come una risorsa.*

3) Quali soluzioni hai cercato di attivare?

*Individualmente cerco di far capire al giovane che siamo una risorsa e cerco dunque di motivarlo a trovare una soluzione alternativa all'assistenza. Con certi funziona e con certi invece no. Dipende molto da dove si trovano nel loro percorso di vita. Quelli che vengono perchè devono non li agganci mai, gli altri invece sì. Cerco comunque di capire qual è il loro interesse attuale e proporre dunque delle soluzioni alternative utili a migliorare la loro situazione. Questi obiettivi cerco di raggiungerli attraverso il contatto diretto con la persona, dunque colloqui o visite a domicilio.*

4) L'obbligatorietà nella presa in carico presso il SAS quali effetti ha, secondo te, nella relazione d'aiuto?

*L'obbligatorietà porta il giovane a venire al servizio soltanto perchè deve e non perchè vuole farsi aiutare. Quindi non è una relazione d'aiuto ma una relazione di convenienza. L'obbligatorietà fa sì che noi ci occupiamo di molti giovani che probabilmente non ha senso seguire, proprio perchè risultano essere poco collaborativi. È vero che l'obiettivo è di cercare di agganciarlo, ma non sempre questo è possibile. In alcune situazioni, infatti, abbiamo la possibilità di chiudere le prese in carico che risultano essere impossibili, mandandoli direttamente allo sportello LAPS o altri servizi.*

5) È cambiato qualcosa nella metodologia della presa in carico nel servizio?

*Non lo so perché ho iniziato a lavorare al servizio quando già esisteva questa regola. Quindi non posso dire se nella presa in carico con i miei giovani qualcosa è cambiato.*

6) Un sito web potrebbe essere d'aiuto a favorire o mantenere una relazione d'aiuto con il giovane? E in che modo?

*Personalmente non uso molto il web e per come la vedo io non penso possa favorire o mantenere una relazione d'aiuto presso il servizio. Non so nemmeno se i giovani che incontriamo sono dei ragazzi che utilizzano queste metodologie di comunicazione, o comunque, secondo me, solo un piccolo numero.*

*I giovani che seguo in qualità di assistente sociale e con cui comunico per mail o comunque tramite un mezzo di comunicazione di massa sono pochi, però è vero che è una pista che facilita la presa di contatto con il professionista oppure l'espressione di un problema. Ad esempio una ragazza mi ha contattato per mail dicendomi che purtroppo non è stata presa sul nuovo posto di apprendistato. Probabilmente, se non mi avesse scritto, non sarebbe riuscita a dirmelo a voce.*

7) Quali sono, secondo te, i vantaggi e gli svantaggi di una presa in carico attraverso il web?

*Da una parte va bene comunicare dal web ma dall'altra no proprio perché è fondamentale vedere ed incontrare la persona faccia a faccia.*

*Il vantaggio è di riuscire ad agganciarli maggiormente, ma è importante che serva unicamente per quello senza cadere nel rischio di utilizzare il web come unico strumento di comunicazione. Per fare il vero lavoro di sostegno è meglio incontrarsi di persona, quindi utilizzerei il web unicamente come strumento per avvicinare il giovane al servizio.*

*Ritengo, dunque, che uno strumento di questo genere è utile per il servizio, ma non necessariamente per me.*

#### Intervista all'assistente sociale 4

Questa intervista è stata registrata sul cellulare con il consenso della persona. Il discorso contiene dunque quanto detto durante l'incontro.

1) Quanti casi di giovani segui?

*Seguo ventuno giovani.*

2) Quali sono i principali problemi che riscontri con loro?

*I problemi con i giovani sono principalmente legati ai mancati appuntamenti presso il servizio e quando si presentano, invece, manca la metà dei documenti. Un'altra caratteristica che lega i giovani tra di loro è che alcune volte mostrano un certo disinteresse verso la propria situazione di fragilità. Questa situazione nel tempo può cambiare, però spesso all'inizio è così. Inoltre molti giovani raccontano un mucchio di bugie. Di problemi ce ne sono molti altri, ma questi sono i principali.*

3) Quali soluzioni hai cercato di attivare?

*Soprattutto all'inizio, in certe situazioni, se il giovane richiede la prestazione assistenziale faccio arrivare i soldi in cassa comunale: il giovane è dunque obbligato a presentarsi al servizio per ritirarli. In questo modo il ragazzo è maggiormente agganciato a me. Questa strategia mi permette di vederlo regolarmente e dunque di seguirlo in modo approfondito. Se invece il giovane non si presenta ai diversi appuntamenti fissati, ma deve fare il rinnovo dell'assistenza, cerco di indirizzarlo allo sportello LAPS così è costretto a far la fila (perché ovviamente ci sono molte persone) e dunque aspettare. In questo modo forse la prossima volta si ricorda dell'appuntamento. Principalmente, per entrare in contatto, con il giovane utilizzo il dialogo.*

4) L'obbligatorietà nella presa in carico presso il SAS quali effetti ha, secondo te, nella relazione d'aiuto?

*Tutto sta nel creare un rapporto di fiducia. Sicuramente all'inizio non è facile: il giovane infatti è obbligato a passare dal servizio e dunque non viene di sua spontanea volontà. Ci sono giovani spiazzati, che non hanno voglia di essere seguiti e con il quale ci vuole più tempo a costruire una relazione d'aiuto, altri invece molto contenti di avere qualcuno con cui parlare delle proprie difficoltà proprio perché non hanno un punto di riferimento o una*

*rete familiare / sociale a cui rivolgersi. Per questa categoria di ragazzi la relazione è maggiormente facilitata e positiva.*

5) È cambiato qualcosa nella metodologia della presa in carico nel servizio?

*Non posso dire se è cambiato qualcosa poiché ho sempre lavorato con questa regola. Sicuramente per noi assistenti sociali è cambiata la mole di lavoro. A livello di progetti non saprei: all'inizio si diceva che noi professionisti dovevamo trovare delle alternative alla richiesta di assistenza, dunque proporre dei progetti, dei lavori eccetera. Possibilità che al giorno d'oggi sono difficili da offrire. Alcune volte si indirizza il giovane al Dicastero giovani ma purtroppo non è più come una volta.*

6) Un sito web potrebbe essere d'aiuto a favorire o mantenere una relazione d'aiuto con il giovane? E in che modo?

*Devo dire che non ci avevo mai pensato. È vero che adesso è uno degli strumenti più utilizzati dai ragazzi. Quindi perché no? Non ho nessun tipo di chiusura nei confronti di una possibile strategia di questo tipo, anzi si possono sempre trovare nuove modalità lavorative. Forse per il giovane può essere stuzzicante vedere un servizio come il nostro, che alcune volte risulta essere molto paternalistico, avvicinarsi al loro mondo e dunque al loro modo di fare e di comunicare. Non ho una grande fantasia in questo senso, si potrebbe provare sicuramente, ma personalmente non saprei nemmeno da che parte cominciare. Dovremmo far capo a qualcuno che si intende bene e che potrebbe aiutarci.*

7) Quali sono, secondo te, i vantaggi e gli svantaggi di una presa in carico attraverso il web?

*Il vantaggio è di poter agganciare il giovane sul territorio. Quindi aver la possibilità di potersi muovere dove lui si sa muovere. Questo sistema, sicuramente, è un punto a favore per la struttura e per il professionista. Uno svantaggio invece è di non poter comunicare con il giovane di persona ma attraverso un mezzo, verrebbe quindi a mancare tutto l'aspetto importante legato al rapporto faccia a faccia e dunque della comunicazione non verbale. Il rischio è che la relazione si instauri unicamente tramite il web, e sono dell'idea che sicuramente questo elemento impoverisce la relazione d'aiuto tradizionale.*

## Intervista all'assistente sociale 5

Questa intervista è stata registrata sul cellulare con il consenso della persona. Il discorso contiene dunque quanto detto durante l'incontro.

1) Quanti casi di giovani segui?

*Seguo diciotto casi circa, nel senso che alcuni di loro superano i venticinque anni di età o comunque sono nell'anno del compimento dei ventisei.*

2) Quali sono i principali problemi che riscontri con loro?

*Ogni giovane che si rivolge al servizio presenta una problematica differente proprio perché ognuno di loro arriva con una sua storia e quindi le richieste sono svariate. Quello che io ho riscontrato, da quando lavoro presso il servizio, è che la maggior parte di loro ha una formazione scolastica o professionale non conclusa. Spesso il giovane arriva con una richiesta specifica che sono i soldi ma noi professionisti cerchiamo di programmare insieme all'utente un progetto che lo aiuti a trovare una formazione o insomma un percorso differente all'assistenza.*

*Successivamente ci sono giovani con problemi relazionali o familiari e di alloggio. Questi sono comunque problemi risolvibili a corto termine, la ricerca di una formazione o di un apprendistato è un percorso prolungato nel tempo e per questo motivo la presa in carico risulta essere più lunga.*

3) Quali soluzioni hai cercato di attivare?

*È chiaro che per ogni giovane c'è una soluzione diversa proprio perché hanno vissuti differenti. Comunque, come già detto in precedenza, l'obiettivo è di sostenere il giovane a trovare e finire una formazione o un apprendistato. Molti giovani, infatti, arrivano al servizio dicendo che vogliono lavorare e guadagnare, però chiaramente non hanno una formazione conclusa e quindi il loro desiderio diventa difficile da ottenere. Durante il colloquio cerco di farli ragionare spiegando che la formazione è un impegno ma che, al giorno d'oggi, serve. Se non hanno in chiaro cosa vogliono fare li si manda al servizio d'orientamento. Se invece sono già allacciati all'assistenza o in disoccupazione li si manda al bilancio giovani (dove ci sono delle proposte di occupazione), al progetto Macondo (che aiuta il ragazzo a capire cosa voler fare nel futuro), eccetera. Se invece ci sono i presupposti per una domanda di AI si propone una riqualifica.*

4) L'obbligatorietà nella presa in carico presso il SAS quali effetti ha, secondo te, nella relazione d'aiuto?

*Di principio, durante i colloqui, metto subito in chiaro che se il giovane non è interessato e dunque non vuole essere collaborativo chiudo la presa in carico. Chiaramente vengono da noi perché il Comune di Lugano ha messo questa specifica regola e dunque la relazione d'aiuto risulta essere maggiormente difficoltosa.*

*Con alcuni giovani è più facile lavorare mentre con altri meno. Ci tengo a costruire una relazione d'aiuto con il ragazzo che ha le risorse e che si impegna a risolvere la sua situazione di difficoltà.*

5) È cambiato qualcosa nella metodologia della presa in carico nel servizio?

*Non ho mai avuto una metodologia specifica, nel senso che a seconda del giovane e della situazione che si presenta mi comporto in modo diverso. Cerco di valutare quale sia la direzione migliore da prendere e la propongo al ragazzo. È vero che nel percorso poi mi capita di cambiare le modalità con cui affronto i colloqui o la presa in carico. Questo perché il giovane all'inizio può sembrarti in un modo ma poi con il passare del tempo confermarti il contrario. Alcuni invece si esprimono poco durante l'incontro ma poi per mail ti raccontano la loro vita. Per questo motivo non ho una modalità ben precisa. Vario anche in base ai rimandi che il giovane mi manda: da lì posso poi capire quale atteggiamento adottare.*

6) Un sito web potrebbe essere d'aiuto a favorire o mantenere una relazione d'aiuto con il giovane? E in che modo?

*A me, sinceramente, non è mai venuto in mente, però è vero che potrebbe essere uno strumento utile nel senso che effettivamente i giovani lo usano e potrebbe dunque avvicinarli a noi.*

*Secondo me, e visto che gli strumenti sul territorio sono pochi, una strategia di questo tipo potrebbe favorire la relazione d'aiuto con il giovane. Un sito web potrebbe essere utile se offre la possibilità di collaborare con altri servizi, come ad esempio l'ufficio del lavoro, piuttosto che le aziende private eccetera. Quindi che sul sito ci fossero anche delle possibilità di formazione oppure offerte di stage o apprendistato.*

7) Quali sono, secondo te, i vantaggi e gli svantaggi di una presa in carico attraverso il web?

*Il web è sicuramente uno strumento a loro portata. Ovviamente bisogna avere qualcuno che lo aggiorna. È inoltre uno strumento al quale si può accedere sempre: se hai bisogno di un'informazione alle 20.00 di sera puoi trovare sempre le risposte alle tue domande. Il nostro servizio, avendo degli orari d'ufficio, non è sempre raggiungibile.*

*Il web però porterebbe ad una mancanza di una relazione faccia a faccia. Il giovane fa fatica a relazionarsi e con questa strategia le sue capacità comunicative si riducono ancora di più. Avviene ancora di più lo stacco tra operatore e utente. Con i colloqui e gli appuntamenti invece si ha la possibilità di incontrare il giovane di persona e dunque di avere un contatto diretto con il portatore di bisogni.*

*Un ulteriore svantaggio è che il soggetto potrebbe interpretare male il messaggio. Quando ci si confronta di persona questo succede di meno perché hai la possibilità di ripetere e rispiegare. Sul web ognuno è libero di interpretare lo scritto come meglio crede.*

## ALLEGATO 2

Assistenti sociali	Casi seguiti	Problemi riscontrati con i giovani	Soluzioni attivate	L'obbligatorietà della presa in carico quali effetti produce	Cambiamenti nella metodologia della presa in carico	Web: favorire o mantenere una relazione d'aiuto	Vantaggi e svantaggi del web
Risposta AS 1	17 casi	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; mancanza timo di studio</li> <li>&gt; figli di fam. già conosciute ai servizi</li> <li>&gt; mancanza di aspettative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; valorizzare colloqui</li> <li>&gt; incontri regolari</li> <li>&gt; cercare strade alternative all'assistenza</li> <li>&gt; progettualità</li> <li>&gt; sostenere giovane e famiglia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; chi vuole essere aiutato si fa aiutare</li> <li>&gt; chi è obbligato non si fa aiutare</li> <li>&gt; timidezza</li> <li>&gt; microfrangimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; si</li> <li>&gt; metodolgia classica funziona fino ad un certo punto</li> <li>&gt; rivedere modalità (sia al professionista trovare alternative)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; si</li> <li>&gt; e-mail permette di superare la questione imbarazzo</li> <li>&gt; non sa se i professionisti siano pronti ad utilizzare tale strumento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; vantaggi: più vicini ad alcune utenze</li> <li>&gt; svantaggi: comunicazione non verbale, mancanza di strumento da considerare</li> </ul>
Risposta AS 2	6 casi	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; mancanza di formazione</li> <li>&gt; posto di lavoro</li> <li>&gt; scarsa fiducia</li> <li>&gt; poche aspettative nel servizio/professionista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; focus di un incontro</li> <li>&gt; collaborare con uffici di competenza</li> <li>&gt; stimolare fiducia</li> <li>&gt; incoraggiati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; effetto positivo per il professionista (può approfondire meglio alcuni aspetti)</li> <li>&gt; giovani che vogliono farsi aiutare e giovani che non vogliono</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; no</li> <li>&gt; sono però aumentati i giovani presi in carico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; si</li> <li>&gt; utile una chat di gruppo per il confronto</li> <li>&gt; paura per chat individuale</li> <li>&gt; web: non basta ma buona soluzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; vantaggi: risolvere alcune questioni in anticipo</li> <li>&gt; svantaggi: no contatto visivo e corporeo</li> </ul>
Risposta AS 3	12 casi	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; chiedono assistenza</li> <li>&gt; segni alti da altri servizi, dunque già conosciuti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; far capire loro che il servizio è una risorsa</li> <li>&gt; capire quale è il loro interesse</li> <li>&gt; trovare una soluzione alternativa all'assistenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; chi è obbligato costruisce una relazione di competenza (non ha senso seguirli)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; non può dirlo, è arrivato dopo l'istituzione della regola</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; no</li> <li>&gt; però può essere una pista che facilita la presa di contatto con il professionista o l'espressione di un problema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; vantaggi: eggingia il giovane</li> <li>&gt; svantaggi: non incontri la persona "scuola-faccia"</li> </ul>
Risposta AS 4	21 casi	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; mancati appuntamenti</li> <li>&gt; districesse per la situazione problema</li> <li>&gt; razzantiana bugie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; soldi in cassa comune</li> <li>&gt; indirizzarli allo sportello</li> <li>&gt; utilizzare il dialogo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; chi è obbligato non viene per sua spontanea realtà</li> <li>&gt; alcuni sono spazzati ed altri felici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; non lo sa, ha sempre lavorato con questa regola</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; perché no?</li> <li>&gt; per il governo può essere straziante vedere che un servizio come il nostro si avvicina al loro mondo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; vantaggi: eggingia il giovane</li> <li>&gt; svantaggi: inanca contatto diretto con il giovane</li> </ul>
Risposta AS 5	18 casi	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; formazione scolastica o professionale non conclusa</li> <li>&gt; problemi relazionali, familiari e di alloggi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; sostenere il giovane</li> <li>&gt; puntare alla formazione o apprendistato</li> <li>&gt; indirizzarli al servizio orientamento, bilancio giovani o Macrocity</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; la relazione è più difficile se obbligata</li> <li>&gt; mettere in chiaro da subito che si deve essere collaborativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; non lo sa, non ha mai avuto una metodologia specifica</li> <li>&gt; con ognuno approccio diverso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; si</li> <li>&gt; buona idea se si collabora anche con altri servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; vantaggi: strumento a loro portata</li> <li>&gt; svantaggi: manca il faccia-faccia, interpretare male i messaggi</li> </ul>

## ALLEGATO 3

### Intervista a Stefanie Monastero e Anna Grignoli

Questa intervista è stata registrata sul cellulare con il consenso delle persone. Il discorso contiene dunque quanto detto durante l'incontro.

Stefanie Monastero è un'operatrice di prossimità e lavora per il servizio di prossimità della città di Lugano. Anna Grignoli invece lavora per il Dicastero Integrazione ed Informazione Sociale e si occupa più della parte legata all' Informazione Sociale, si occupa inoltre delle campagne di promozione e delle colonie.

1) Quali sono le attività che proponete ai giovani?

Stefanie:

*Parlo a nome del servizio di prossimità: noi come servizio non proponiamo attività vere e proprie. Siamo a disposizione dei giovani se hanno bisogni particolari e li accompagniamo in progetti di vita. Noi non siamo come il Dicastero Giovani che organizza specifiche attività come ad esempio palco ai giovani o park and ride etc. Attività in quel senso non ne proponiamo.*

Anna:

*Noi come Dicastero invece proponiamo e organizziamo ad esempio Vivi Lugano, che è legato maggiormente ai bambini.*

Stefanie:

*Più che attività noi, come servizio di prossimità, offriamo ai giovani la nostra disponibilità e le nostre risorse in caso di bisogno o nel caso in cui il giovane presenta un certo tipo di problematica. Ma non solo... : se i giovani hanno dei desideri, il nostro obiettivo è accompagnarli nei progetti di vita. Ad esempio se un ragazzo ci chiede di aiutarlo ad organizzare una festa, gli operatori di prossimità mettono a loro disposizione il sostegno e gli strumenti utili a raggiungere quel bisogno / obiettivo. Il nostro scopo è lavorare sul bisogno, sulla volontà e sulla positività.*

Anna:

*Oltre a Vivi Lugano facciamo anche degli stand di prevenzione. Siamo presenti all'interno di eventi come Palco ai Giovani con uno stand di prevenzione per le dipendenze. In questi stand facciamo alcuni concorsi: i giovani posano per alcune foto con dei cartelloni inerenti*

*al tema che proponiamo. Questa foto la pubblicano su Facebook e il giovane che riceve più mi piace vince il concorso. Più che una attività è un momento di prevenzione ed informazione.*

2) Quali sono gli strumenti più utilizzati per comunicare con il giovane?

Stefanie:

*Come servizio di prossimità per comunicare con i giovani utilizziamo principalmente gli SMS: il giovane ad esempio, se deve disdire un appuntamento contatta l'operatore tramite SMS. Ogni operatore ha inoltre un indirizzo e-mail che però è poco utilizzato.*

*Abbiamo un profilo Facebook che è usato principalmente come mezzo di informazione. Un altro mezzo che utilizziamo per il passaggio delle informazioni è il sito internet della città di Lugano in cui vengono spiegati i diversi servizi e il sito internet creato dal servizio di prossimità [www.thevan.ch](http://www.thevan.ch). Il The Van è infatti un furgone utilizzato durante il lavoro. Per informare i giovani utilizziamo anche i volantini.*

*Il metodo di comunicazione più gettonato è comunque il messaggio tramite cellulare, gli altri strumenti servono principalmente per informare.*

Anna:

*Come Dicastero invece offriamo il sito internet della città, una pagina Facebook e i telefoni. Tramite telefono sono spesso i genitori dei bambini iscritti alle diverse colonie a contattarci. A breve comunque la Città di Lugano farà un lavoro di aggiornamento del sito per cambiarne la struttura e per facilitarne la ricerca delle informazioni. Il sito viene rivisto anche per renderlo più snello e interessante per chi ricerca le informazioni. Da quest'anno le iscrizioni alle colonie saranno fatte tramite il sito.*

*I diversi mezzi utilizzati per informare e comunicare con i cittadini sono gestiti e aggiornati ogni giorno da più persone.*

3) Questa strategia porta riscontri positivi?

Stefanie:

*Al servizio di prossimità la comunicazione attraverso gli SMS è la strategia più efficace, è il sistema che funziona meglio. I due siti internet non so bene in quanti l'hanno visto, sicuramente sono strumenti utilizzati maggiormente dai servizi o dai genitori dei ragazzi per la ricerca delle informazioni.*

*La pagina Facebook, come spiegato in precedenza, è utilizzata principalmente per informare. Con questa strategia possiamo avere dei riscontri positivi in quanto la*

*comunicazione è immediata: i giovani hanno la possibilità di mettere mi piace alle diverse fotografie e ai diversi stati postati sulla pagina. I mi piace sono spesso immediati.*

*Abbiamo dunque riscontri positivi per quanto riguarda la comunicazione con gli SMS. Sul cellulare gli operatori ricevono ogni giorno un messaggio: a dipendenza degli accompagnamenti da fare si ricevono un tot di messaggi al giorno. Per quanto riguarda il sito internet credo sia importante avere un sito per la ricerca di informazioni.*

*Gli strumenti che abbiamo noi al servizio, oltre agli SMS, sono quindi più a livello informativo, spesso, infatti, la comunicazione è unidirezionale. Noi come servizio aggiorniamo i diversi siti e le persone hanno la possibilità di leggere e seguirci.*

Anna:

*Effettivamente per quanto riguarda gli strumenti utilizzati al Dicastero, la comunicazione è unidirezionale. L'anno scorso abbiamo cercato di creare un canale comunicativo per le giovani mamme di Lugano creando un gruppo attivo su Facebook. A questo gruppo si sono iscritte molte mamme, ma oltre a cliccare mi piace non ce stato riscontro. Anche con i giovani su Facebook di scambi comunicativi veri e propri non ci sono.*

4) Un sito web, secondo voi, potrebbe favorire o mantenere una presa in carico presso il Servizio Accompagnamento Sociale?

Stefanie:

*Il Servizio Accompagnamento Sociale ci riporta spesso questa difficoltà nel comunicare e rimanere agganciato al giovane. Penso sia dovuto anche in parte dall'ambiente formale in cui avvengono i colloqui. Noi come servizio di prossimità siamo facilitati ad incontrare il giovane proprio perché l'incontro può avvenire al di fuori dell'ufficio, come ad esempio al bar o al parco. Questo permette al giovane di sentirsi maggiormente a suo agio e dunque di raccontarsi. Un motivo ancora più incisivo sulla relazione d'aiuto è l'obbligatorietà che i giovani hanno di passare presso il SAS. Il servizio di prossimità non obbliga nessuno a presentarsi al servizio. Quando si inizia un percorso è perché il giovane ha espresso un bisogno. Se il giovane non vuole essere seguito noi non possiamo obbligarlo.*

*Credo che come servizio abbiamo la possibilità di lavorare sulla volontà della persona e per questo motivo siamo maggiormente facilitati a creare una relazione d'aiuto.*

*Un sito web per il Servizio Accompagnamento Sociale può essere da una parte molto interessante, dall'altra invece limitante. Un sito web come ad esempio [www.coraggio.ch](http://www.coraggio.ch) che è gestito da professionisti, è uno strumento che facilita la relazione d'aiuto perché ci sono persone esperte che rispondono alle tue domande. Questo sistema può però essere anche limitante perché il contatto rimane quello e non va oltre. Un sito web presso il SAS*

*potrebbe dunque essere una strategia di comunicazione immediata e per questo motivo è importante che vi sia uno scopo ben preciso.*

*Bisognerebbe sfruttare questa strategia per poi portare il ragazzo a presentarsi di persona al colloquio con l'assistente sociale.*

Anna:

*Un sito web per favorire e mantenere una relazione presso il Servizio Accompagnamento Sociale può essere una buona idea. È importante capire come strutturarlo. Bisogna definire bene quale sia lo scopo del sito: se per informarsi, per comunicare o per ricevere consulenza. È dunque da valutare e definire uno scopo preciso.*

5) Quali sono i pro e contro di una strategia simile?

Stefanie:

*Un punto a favore di questa strategia è che potrebbe portare il giovane ad accettare un colloquio faccia – faccia con il professionista. Quindi se questa strategia viene utilizzata come ponte per instaurare una relazione vera con il professionista il web potrebbe essere un punto a favore.*

*Un punto a sfavore di questo strumento è che richiede un grande investimento di tempo, in quanto devi continuamente aggiornarlo. Si fa dunque fatica a gestirlo.*

Anna:

*In passato una collega del Dicastero gestiva un profilo Twitter. Un giorno questa persona ha lasciato il lavoro e gli altri si sono ritrovati nel dover gestire questa pagina. Questo per dire che non sempre i professionisti hanno le competenze necessarie per gestire e aggiornare di continuo un social network di questo genere.*

## ALLEGATO 4

### Intervista a Dario Gennari di Ingrado

Questa intervista è stata registrata sul cellulare con il consenso della persona. Il discorso contiene dunque quanto detto durante l'incontro.

Dario Gennari è un operatore sociale presso Ingrado e si occupa della gestione del sito Web nominato Safe Zone.

1) Com'è nato il portale Safe zone?

*Di per sé l'idea di Safe zone deriva da un modello web di consulenza generale creato in Germania. Safe zone invece è più specifico in quanto offre una consulenza online, in forma anonima, sulle dipendenze.*

2) Quali sono gli obiettivi?

*L'obiettivo è quello di permettere alle persone di ricercare delle informazioni sulla problematica legata alle dipendenze e di trovare una consulenza, come pure creare un canale alternativo che va a toccare le persone dipendenti ma anche quelle non dipendenti. Toccare dunque una popolazione target un poco differente.*

*L'obiettivo non è quello di sostituire una presa in carico classica e nemmeno di cercare di portare la persona ad un incontro faccia – faccia. Questo, con il passare del tempo, può succedere, ma non è l'obiettivo di Safe zone.*

*In passato avevamo una consulenza attraverso un sito web molto rudimentale, in cui l'obiettivo era di avere un contatto alternativo con le persone che presentano un certo tipo di problematica e mirare successivamente ad una presa in carico classica: far venire la persona a colloquio. Con Safe zone può succedere ma non è detto, il professionista potrebbe stare mesi e mesi a chattare o scambiare mail con le persone senza che necessariamente si presentino al servizio.*

*Questo canale dovrebbe facilitare la presa di consapevolezza di avere un problema di dipendenza proprio perché c'è l'anonimato e l'immediatezza delle risposte alle domande.*

*Gli obiettivi sono poi declinati nello specifico: offrono, infatti, una chat individuale, di gruppo, uno spazio di auto-valutazione (composto da test molto semplici che portano la persona a riflettere) ed uno luogo in cui vengono esposti i servizi in grado di aiutare la persona a risolvere la sua problematica.*

*Safe zone è maggiormente appropriato alla fascia di età giovanile perché i giovani sono più portati ad utilizzare questo tipo di strumento. Per questo motivo il portale sulle dipendenze è stato rivalutato ed adattato il progetto ai giovani, dai 18 ai 35 anni.*

3) Quali sono le aspettative?

*Le aspettative di questa modalità operativa sono quelle di avere una rispondenza da questo tipo di pubblico.*

4) Quali sono le motivazioni che vi hanno spinto a dividere il sito in sei offerte precise?

*L'obiettivo era quello di avere una proposta articolata, con la dimensione individuale e quella di gruppo, quindi aumentare il più possibile l'offerta. Ci sono, infatti, un po' tutte le possibilità.*

*Un aspetto importante e fondamentale di queste offerte è l'anonimato. I professionisti, infatti, non possono sapere con chi scrivono. Le persone spesso non vogliono uscire allo scoperto, oppure parlare della propria problematica di dipendenza. In queste offerte è dunque garantito l'anonimato, che facilita l'espressione del proprio racconto e della propria storia di vita.*

5) Avete dei riscontri sull'efficacia?

*Non sappiamo quanto sia efficace questo portale perché non sta funzionando, nel senso che la gente non chiama. Ci sono stati pochissimi contatti, ma questo a mio avviso è dovuto e legato all'aspetto promozionale che è stato parecchio carente. Questa strategia, organizzata a livello federale, è stata pensata bene ma la parte di promozione è molto scarsa. Se un prodotto è invisibile è normale che la gente non lo utilizza. Sarebbe interessante fare un'indagine sulla conoscenza di questa offerta.*

*Inizialmente, quando abbiamo lanciato Safe zone in radio qualcosa si è mosso, poi con il passare del tempo non più. È vero che poi spesso ci vuole tempo prima che lo strumento diventi maggiormente operativo e gettonato.*

*Abbiamo cercato di divulgare i nostri opuscoli ma senza grandi esiti proprio perché sono stati lasciati nei servizi sociali ma non distribuiti a tutta la popolazione del Ticino. Quando si forza la mano, però, indirizzando la persona a fare un qualcosa essa sparisce.*

*Il progetto pilota termina nel 2016 ed il rischio è che visti i risultati finisca lì, ed è un grosso peccato. Il problema è che venga etichettato come il progetto dispendioso dove c'è stato un grande investimento che è finito nel nulla.*

*Questa modalità, questo vettore è il futuro.*

6) Safe zone serve a facilitare o mantenere una presa in carico presso Ingrado?

*Serve per mantenere questo tipo di presa in carico, dunque attraverso il mezzo. Se il sito web di prima aveva l'obiettivo di portare la persona a colloquio, quello di oggi ha l'obiettivo di prendere in carico la persona attraverso il web.*

*Molti dicono che un approccio di questo tipo non è una vera e propria presa in carico poiché è una relazione virtuale, ed il virtuale non è reale. Non è vero, quella relazione è comunque una realtà: quando interfaccio con qualcuno è la mia realtà, anche perché nel mio cervello la dopamina viaggia. Io mi immagino chi c'è dall'altra parte dello schermo.*

*Safe zone può dunque facilitare l'espressione della problematica della persona e dunque il raccontarsi, ma non per forza mantenere o portare il soggetto a rivolgersi ad un servizio in grado di aiutarlo.*

7) Quali sono, secondo lei, i vantaggi e gli svantaggi di un sito web nella relazione d'aiuto e nella comunicazione?

*Il vantaggio è che un portale come questo abbassa la soglia di entrata perché permette ad alcune persone che magari mai chiamerebbero o passerebbero da un servizio come il nostro di raccontarsi e soddisfare la propria richiesta in un altro modo. Creiamo una situazione maggiormente favorevole in modo che il soggetto si attivi per fare qualcosa.*

*Il web nella relazione d'aiuto porta la persona ad essere più onesta, risulta infatti essere meno difficile comunicare le proprie problematiche. Il linguaggio diventa dunque disinibito. Mettiamo che la persona comunica al professionista di avere un problema con l'alcol, se lo fa di persona potrebbe arrossire, se lo fa attraverso un mezzo no.*

*Ritengo importante sottolineare che Safe zone non vuole sostituire la relazione faccia a faccia ma offrire alla popolazione uno strumento in più per eventualmente ricercare aiuto.*

*Riflettendo non vedo grandissimi svantaggi perché se emerge che il portale e dunque le consulenze individuali o di gruppo, non basta a riportare il benessere alla persona c'è comunque uno spazio che mostra i servizi in grado di aiutare specificatamente il soggetto. È difficile fare il passo dalla presa in carico attraverso il web da quello faccia a faccia.*

*Uno svantaggio evidente è che non posso comunicare con la persona osservando il suo non verbale e dunque la sua espressione corporea.*

*I professionisti che utilizzano il portale sono però istruiti a leggere ed interpretare i messaggi della persona. Ovviamente questa strategia non è indicativa come il non verbale della persona. Chi utilizza il mezzo e diventa un esperto capisce un po' di più la comunicazione degli utenti.*

# ALLEGATO 5

ESEMPIO VISIVO DI UN POSSIBILE SITO WEB PER IL SERVIZIO ACCOMPAGNAMENTO SOCIALE

