

**SUPSI**

# Seguendo il filo di Arianna

L'assistente sociale comunale: tra missione professionale e vincoli normativi. Il caso di cinque comuni ticinesi.

---

Studente/essa

**Jadranka Milicevic**

---

Corso di laurea

**Bachelor lavoro sociale**

Opzione

**Assistente sociale**

---

Progetto

**Tesi di bachelor**

STUDENTSUPSI

---

Luogo e data di consegna

**Manno 21 febbraio 2022**

*Dedico questo lavoro **al mio compagno**,  
che fin dagli inizi di questa lunga avventura ha creduto in me e mi ha sostenuta.*

***A mia figlia**,  
per le infinite coccole nei momenti di sconforto e per aver gioito con me man mano che la  
fine di questo lungo viaggio si avvicinava.*

***A Nadine**,  
una amica straordinaria, che cinque anni fa ha intrapreso con me questo lungo cammino e  
ancora oggi cammina al mio fianco.*

***A Faidh**,  
per avermi ospitata, sfamata, sostenuta ed incoraggiata.*

***Alla mia grande famiglia allargata**,  
per avermi sopportata.*

*Ed in fine dedico questo lavoro **a me stessa**, per essermi saputa mettere in gioco senza  
risparmiarmi.*

**“L’autrice è l’unica responsabile dei contenuti del presente lavoro.”**

*“Quando Dio domandò a Caino dove si trovasse Abele, Caino, adiratosi, replicò con un'altra domanda: Sono forse io il custode di mio fratello?<sup>1</sup> (...)*

*Che io lo ammetta o no, sono responsabile di mio fratello perché il suo benessere dipende da ciò che io faccio o che mi astengo di fare. Sono un essere morale perché riconosco questa dipendenza e accetto la responsabilità che ne consegue.*

*Nel momento in cui metto in discussione tale dipendenza domandando ragione – come fece Caino – del perché dovrei prendermi cura degli altri, in questo stesso momento abdicò alla mia responsabilità e non sono più un essere morale.*

*La dipendenza del fratello è ciò che fa di me un essere morale. La dipendenza e la morale o si danno insieme o non si danno”*  
*(Bauman, 2003, p. 37-38)*

---

<sup>1</sup> Genesi 4,9.

## Abstract

Il presente lavoro di tesi nasce dalla necessità di comprendere come l'assistente sociale comunale riesce a conciliare nella pratica professionale i propri valori professionali con i vincoli normativi dell'assistenza sociale. Alla base del seguente lavoro, infatti, vi è l'ipotesi che le trasformazioni in atto nel sistema socioeconomico, pongono gli operatori comunali di fronte ad una nuova situazione in cui i dilemmi e le tensioni si sono acuiti a tal punto da rendere molto più complesso, se non addirittura impossibile il processo di conciliazione tra i valori professionali e i vincoli normativi.

Per cercare di rispondere a tale domanda, sono state svolte cinque interviste semi strutturate ad altrettanti assistenti sociali comunali, impiegati in cinque differenti servizi dislocati sul territorio Ticinese, così da poter dare una visione rappresentativa delle caratteristiche del territorio in cui si trovano ad operare.

I dati raccolti sono stati presentati secondo due modalità. Nella prima parte della dissertazione, sono stati evidenziati gli strumenti e le competenze emerse dalle interviste, necessari per far fronte ai dilemmi e alle tensioni insite del lavoro sociale, quali il doppio mandato di aiuto e controllo, la fedeltà verso l'utente e l'istituzione, e i bisogni accertati contro risorse economiche ridotte. Nella seconda parte invece, partendo dal modello di Jones (2003) che identifica tre principali tipologie di fronteggiamento a fronte dei cambiamenti in atto, sono state messe in evidenza le strategie adottate dalle intervistate per poter mantenere una propria integrità di sé.

Alla luce di quanto sopra, dal presente lavoro, emerge chiaramente come la relazione, il colloquio, il lavoro di rete, il confronto e la condivisione, la visione sistemica, l'advocacy e la progettualità rappresentino ancora una sorta di "filo di Arianna" che permette al professionista di districarsi nel "labirinto" della complessità con la quale è quotidianamente confrontato, integrando le proprie risorse, capacità e competenze per mettere in atto una forma di riflessione critica costante, sia nei confronti del proprio operato sia rispetto ai mutamenti strutturali che avvengono ad ogni livello della società, riuscendo così a mantenere una propria integrità. La capacità di adottare strategie di adattamento attivo dipende fortemente dalla percezione delle professioniste di avere un margine di discrezionalità, che all'interno dei servizi sociali comunali sembrerebbe essere ancora presente. Nonostante vi siano degli indicatori di una tendenza alla riduzione di tale margine.

## Sommario

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | Introduzione.....   | 1  |
| 2   | Contestualizzazione.....  | 2  |
| 2.1 | La trasformazione del Welfare State .....                       | 2  |
| 2.2 | L'assistenza sociale in Ticino .....                            | 5  |
| 3   | Neoliberismo e l'impatto sul lavoro sociale.....                | 6  |
| 4   | Metodologia.....  | 9  |
| 4.1 | Obiettivi della ricerca.....                                    | 11 |
| 5   | L'assistente sociale comunale e i suoi valori .....             | 12 |
| 6   | Origini del lavoro sociale.....                                 | 13 |
| 7   | Strumenti e competenze specifiche dell'assistente sociale ..... | 15 |
| 7.1 | La relazione di fiducia e la trasparenza .....                  | 15 |
| 7.2 | Il lavoro di rete e il ruolo di case manager .....              | 17 |
| 7.3 | Il colloquio.....   | 18 |
| 7.4 | Il confronto e la condivisione .....                            | 19 |
| 7.5 | Advocacy.....   | 20 |
| 7.6 | La progettualità.....   | 20 |
| 7.7 | Una visione sistemica .....                                     | 21 |
| 8   | Strategie di fronteggiamento .....                              | 22 |
| 8.1 | Impegno o commitment.....                                       | 22 |
| 8.2 | Adesione dichiarata/opposizione mascherata .....                | 25 |
| 8.3 | Ritiro/burn out.....  | 28 |
| 9   | Conclusioni .....   | 29 |
| 10  | Opere citate.....   | 31 |
|     | Leggi.....  | 34 |
|     | Allegati .....  | 35 |

## SUPSI

### 1 Introduzione

Durante questi anni di formazione ma, soprattutto durante i periodi di pratica professionale, ho avuto modo di riflettere rispetto la dimensione etica e valoriale che caratterizza il lavoro sociale. Seppur la mia esperienza professionale in quanto assistente sociale, ad oggi, sia ancora agli inizi, ho potuto constatare che lo spazio per una riflessione approfondita rispetto ai valori e ai principi che guidano la pratica professionale quotidiana è alquanto ridotto. Come affermano Vecchiato e Villa (1995), la sempre maggior complessità con cui l'operatore sociale è confrontato, la pressione delle richieste da parte del sistema e dell'utenza a cui deve rispondere, i vincoli e le responsabilità con cui è confrontato e le innumerevoli competenze e conoscenze che l'operatore deve possedere per far fronte ad un contesto in continuo mutamento, lasciano poco spazio alle riflessioni e alle implicazioni etiche del proprio operato (Vecchiato & Villa, 1995). La pratica professionale dell'operatore sociale e i processi di intervento che esso adotta verso gli utenti, al fine di innescare un processo di cambiamento, mettono in evidenza come gli operatori sociali si rapportano all'utenza e ciò dipende molto dai valori sottesi all'azione professionale, i quali rappresentano i fondamenti del lavoro di aiuto (Dominelli, 2005).

Il codice deontologico del lavoro sociale rappresenta uno strumento guida che fornisce le fondamenta etiche del lavoro con le persone che versano in uno stato di bisogno e che si trovano a vivere in una condizione di vulnerabilità. Inoltre, dovrebbe permettere all'operatore sociale di sviluppare e rafforzare la propria identità professionale orientandolo nell'esercizio quotidiano della propria professione, sulla base di principi generali quali uguaglianza, autodeterminazione, partecipazione, integrazione ed empowerment grazie ai quali riesce a promuovere la giustizia sociale e la solidarietà, riconoscendo che ogni essere umano è unico nel suo genere (AvenirSocial, 2010).

Riforme di stampo neoliberista hanno introdotto logiche di mercato anche all'interno dei servizi sociali, portando una crescente attenzione a criteri di efficienza ed efficacia che hanno portato ad una continua riduzione della spesa sociale e ad un conseguente abbassamento del livello delle prestazioni offerte dallo stato sociale (Dellavalle & Cellini, 2017). Anche in Svizzera, a partire dalla fine degli anni '90, come emerge dallo studio di Marazzi, Greppi e Soldini (2007), si è potuto osservare un riorientamento dello Stato verso un'economia orientata al mercato che ha portato al delinearsi di due tendenze di base. Da una parte emerge come il divario tra una popolazione tutelata dal sistema delle assicurazioni sociali e una popolazione che vive in condizioni di precarietà, fragilità e marginalità sia in aumento. Le fasce di popolazione più deboli tendono ad essere sempre più emarginate ed escluse dal sistema di protezione sociale. La seconda tendenza che si viene a delineare, è una chiara propensione verso la commercializzazione e managerializzazione dello Stato sociale. Diviene per cui necessario ridefinire le competenze e i ruoli dello Stato e dei diversi attori economici e sociali, al fine di poter orientare il proprio Welfare State verso interventi sempre più mirati basati su criteri di efficienza ed efficacia (Marazzi, Greppi, & Soldini, 2007).

L'operatore sociale comunale è una figura professionale che si sviluppa nel nostro Cantone all'incirca venti anni fa, soprattutto nei Comuni più popolosi. Ad oggi, si contano poco più di 40 comuni sui 115 attuali, che dispongono di questa figura professionale per far fronte alle numerose richieste di aiuto che arrivano dai cittadini domiciliati. Il servizio sociale comunale rappresenta un'antenna sul territorio in grado di captare i segnali di disagio nella popolazione e l'emergere di nuovi bisogni sociali grazie alla sua vicinanza al cittadino. Date le diverse caratteristiche del territorio ticinese, le mansioni e l'interpretazione professionale di tale figura può assumere numerose declinazioni. Infatti, in alcuni comuni l'assistente sociale funge da referente per l'aiuto sociale ed assistenziale, in altri è impegnato nella gestione dell'agenzia AVS e dello sportello LAPS e in altri ancora, la necessità di dotarsi di un professionista del sociale è nata da specifici progetti orientati all'animazione o all'ascolto di giovani e/o anziani (IAS Istituto delle assicurazioni sociali, s.d.).

Il seguente lavoro di ricerca ha l'obiettivo di esplorare l'identità professionale dell'assistente sociale comunale e i suoi valori, in rapporto ai cambiamenti avvenuti nella professione a seguito di politiche sociali sempre più restrittive. Nello specifico mi focalizzerò sulle normative dell'assistenza sociale. Questo lavoro vuole dunque rispondere alla seguente domanda di ricerca: *come l'assistente sociale comunale riesce a conciliare nella pratica professionale i propri valori professionali con i vincoli normativi dell'assistenza sociale?*

Per rispondere a tale domanda mi avvarrò di interviste semi-strutturate a cinque operatrici sociali di cinque Comuni sparsi sul territorio ticinesi. Per meglio rappresentare le peculiarità delle differenti realtà intervisterò le operatrici dei comuni di Lugano, Mendrisio, Bellinzona, Valle di Blenio e Maggia.

## 2 Contestualizzazione

In questo capitolo cercherò di far emergere il contesto nel quale si inserisce la mia domanda di ricerca. Per fare ciò, andremo dapprima a ripercorrere le tappe fondamentali del processo di costituzione dello stato sociale, con uno sguardo attento all'evoluzione storica che ha condotto all'attuale impostazione del Welfare State in Svizzera e in Europa. In seguito, approfondiremo la tematica dell'assistenza sociale ricollegandoci al contesto Ticinese, nel quale si inserisce il lavoro dell'assistente sociale comunale.

### 2.1 La trasformazione del Welfare State

*“Consci che libero è soltanto chi usa della sua libertà e che la forza di un popolo si commisura al benessere dei più deboli dei suoi membri” (Cost., 1999)*

Un sistema sociale, per definizione, si prefigge come scopo quello di garantire ai cittadini un tenore di vita dignitoso e, attraverso l'utilizzo di forme di redistribuzione mirate, cerca di livellare le disuguaglianze. Come evidenzia Saraceno (2013), la nascita del Welfare State nella sua moderna accezione, è riconducibile alla scelta di numerosi stati di convogliare le intenzioni politiche in una progettualità societaria che contempra la strutturazione e la legittimazione di misure volte a fornire garanzie di benessere ad ogni cittadino e cittadina, sulla base di un patto sociale tra istituzione governativa e popolazione (Saraceno, 2013). Sebbene in tutte le società

siano da sempre esistite diverse forme di solidarietà organizzata, volte a tutelare le fasce della popolazione più fragili, è con la presentazione, nel 1942, del celebre piano di Beveridge, che prevedeva un complesso sistema di assicurazione sanitaria obbligatoria e gratuita per tutti che garantisse una previdenza in caso di disoccupazione, vedovanza, vecchiaia e morte, che possiamo parlare di Welfare State. Un sistema universale che ha come obiettivo la redistribuzione della ricchezza dello stato al fine di garantire a tutti un minimo vitale e servizi pubblici di qualità con lo scopo di eliminare le disuguaglianze promuovendo il benessere collettivo (Devastato, 2016).

Lo Stato sociale, si sviluppa dunque a partire dal secondo dopoguerra, in corrispondenza di una forte crescita dell'occupazione e dell'implementazione della produzione basata sul modello fordista. A partire da questo momento, e fino alla metà degli anni '70, lo Stato assume un ruolo centrale nel direzionare lo sviluppo economico in modo da favorire il raggiungimento di un compromesso tra le esigenze della produzione e quelle dei salariati, definito come "compromesso Keynesiano". I lavoratori iniziano così il loro percorso di conquista di diritti e garanzie sociali, nonché un ruolo attivo nella partecipazione ai processi democratici della società (Marazzi, Greppi, & Soldini, 2007).

Lo Stato sociale in Svizzera, se paragonato alla situazione presente in altri stati europei, ha conosciuto uno sviluppo più lento e con importanti disomogeneità regionali, dovuto alle peculiarità dello Stato federale e a conflitti socio-politici fra i vari attori. Nello Stato federale il potere politico è ripartito su tre livelli: Confederazione, Cantoni e Comuni, secondo il principio del federalismo<sup>2</sup> e della sussidiarietà<sup>3</sup>. Ogni livello ha un proprio potere legislativo ed esecutivo mentre il poter giudiziario è di competenza cantonale e federale, il che significa che ogni livello di sovranità è autonomo finché la sua autonomia non viene limitata dal livello superiore determinando così una scala di competenze, in cui in prima istanza il responsabile del proprio benessere è l'individuo, le associazioni private, i Comuni, i Cantoni e in ultimo la Confederazione. La decentralizzazione dei poteri, così come la democrazia diretta<sup>4</sup>, la multiculturalità e il plurilinguismo hanno contribuito ad uno sviluppo frammentato dello Stato sociale, il cui processo di creazione e consolidamento si è sviluppata in quattro fasi principali. La prima fase la si può circoscrivere ai sette decenni che vanno dalla fondazione dello Stato federale nel 1848 fino alla Prima Guerra mondiale. Nasce in questo periodo la prima legge federale del lavoro nelle fabbriche del 1877 volta alla protezione dei lavoratori, soprattutto dei bambini. Sempre in quel periodo viene introdotta l'assicurazione militare nel 1901 che rappresenta la prima vera assicurazione sociale. È tra le due Guerre mondiali che si può identificare una seconda fase caratterizzata dalla nascita di programmi volti all'ampliamento delle politiche sociali, dai quali hanno origine l'assicurazione contro l'infortuni nel 1918 e quella destinata alla copertura della perdita di guadagno per i militi nel 1940. È nello stesso periodo che lo Stato elabora la struttura fondante di quelle che ancora oggi rappresentano le principali assicurazioni sociali che caratterizzano il cosiddetto sistema dei tre pilastri, che dal secondo dopoguerra in poi vengono implementate, fino agli anni '90. Infatti, è in questo periodo che ha avvio la terza fase, che rappresenta ancora una fase di crescita e consolidamento del Welfare State elvetico. Nascono l'assicurazione vecchiaia e superstiti nel 1948 (AVS), l'assicurazione invalidità nel 1960 (AI), l'assicurazione contro la disoccupazione nel 1984 (AD) e nel 1985 si

<sup>2</sup> "Sistema politico (affermatosi dalla fine del sec. 18°) in cui più stati, aventi tradizioni e interessi comuni, si uniscono in confederazione, o uno stato si costituisce in stato federale". (fonte: <https://www.treccani.it/vocabolario/federalismo/>)

<sup>3</sup> "principio secondo cui un'autorità avrebbe una funzione sussidiaria dal momento in cui svolge solo quei compiti che le autorità locali non sono in grado di svolgere". (fonte: <https://www.treccani.it/vocabolario/sussidiarieta/>)

<sup>4</sup> "Forma di governo che si basa sulla sovranità popolare e garantisce a ogni cittadino la partecipazione in piena uguaglianza all'esercizio del potere pubblico". (Fonte: <https://www.treccani.it/enciclopedia/democrazia/>)



consolida il principio dei tre pilastri grazie all'introduzione dell'obbligatorietà della previdenza professionale (UFAS, 2013). Quella che in Svizzera è stata una fase di ampliamento e crescita della struttura del sistema sociale, corrisponde ad un periodo che nel resto dell'Europa è stato fortemente segnato dal passaggio dai cosiddetti "trenta anni gloriosi" alla recessione economica dovuta alla crisi del petrolio degli anni '70, che ha portato ad un rallentamento della crescita economica e all'introduzione di un nuovo modello economico incentrato sul principio di flessibilità nei processi di produzione.

Margaret Thatcher<sup>5</sup> in Gran Bretagna e Ronald Regan<sup>6</sup> negli Stati Uniti incarnano le figure che maggiormente hanno segnato la svolta verso un sistema orientato a politiche economiche e sociali di stampo neoliberale, caratterizzate dalla liberalizzazione del mercato, da uno stato meno interventista che affida al terzo settore una parte importante dell'implementazione di servizi volti a garantire il benessere della popolazione promuovendo così processi di privatizzazione e riduzione della spesa statale destinata alla socialità (Rossi & Sartoris, 1995). Viene così a delinarsi una nuova impostazione in cui il compromesso Keynesiano viene sostituito dal modello neoliberista che pone l'accento su una gestione delle risorse di tipo manageriale, alla base del quale troviamo i principi di efficacia ed efficienza che portano i servizi pubblici a divenire sempre più residuali (Lymbery, 2003).

In Svizzera gli effetti della crisi e l'influenza delle politiche neoliberali si manifestano all'incirca un ventennio dopo rispetto al resto dell'Europa, attorno alla seconda metà degli anni '90, dando avvio a quella che possiamo definire la quarta ed ultima fase dello sviluppo del Welfare State. Questa fase è caratterizzata da due tendenze contrastanti. Da una parte si riscontrano sforzi di riforma volti ad ampliare il sistema di sicurezza sociale, assistiamo infatti, all'introduzione dell'assicurazione malattia obbligatoria nel 1996 e dell'assicurazione maternità nel 2004, come anche l'introduzione della legge sull'armonizzazione e coordinamento delle prestazioni sociali nel 2003, per colmare importanti lacune del sistema di sicurezza sociale. D'altro canto, questa fase è anche caratterizzata da riforme volte a ridurre le prestazioni erogate e ad un maggiore orientamento all'attivazione che diventa il nuovo paradigma alla base dello stato sociale. Degli esempi di riduzione di prestazioni, li possiamo riscontrare nella riduzione del tasso di conversione dal 7,2 al 6,8% nella previdenza professionale, nella riduzione delle indennità di disoccupazione, che da 520 indennità vengono ridotte a 400 per i lavoratori al di sotto dei 55 anni e senza figli a carico nel 2003. Nel 2004 con l'entrata in vigore della quarta revisione dell'AI si introduceva l'intervento tempestivo in ambito AI, con lo scopo di cercare di mantenere la capacità lavorativa dell'assicurato attraverso misure mirate riducendo così di fatto il numero di decisioni a favore di una rendita (UFAS, 2013).

Negli ultimi decenni, la tendenza maggioritaria delle forze politiche ha fatto sì che il Welfare State si rendesse più aderente ad un'impostazione neoliberista, finalizzata alla sempre più massiccia intromissione delle logiche di mercato nell'ambito della sicurezza sociale e alla conseguente anteposizione degli interessi delle imprese a quelli della comunità. Possiamo definire un'impostazione di questo genere con il termine di Welfare mix, ossia lo stato sociale basato in buona parte su servizi e imprese privati che suppliscono l'intervento dello stato in favore di un profitto economico (Marazzi, Greppi, & Soldini, 2007). Vedremo in seguito come le mutazioni del contesto socioeconomico e la conseguente ridefinizione dello Stato sociale influenzino su scala locale anche la realtà ticinese, in particolare per quanto riguarda la

<sup>5</sup> Margaret Hilda Thatcher (1925 – 2013) fu primo ministro del Regno Unito dal 1979 al 1990. (Fonte: <https://www.treccani.it/enciclopedia/margaret-hilda-thatcher/>)

<sup>6</sup> Ronald Wilson Reagan (1911 – 2004) fu president degli Stati Uniti dal 1981 al 1989. (Fonte: <https://www.treccani.it/enciclopedia/ronald-wilson-reagan/>)

tematica chiave del presente lavoro di ricerca, ossia l'operato dell'assistente sociale comunale confrontato con le normative e i vincoli dell'assistenza sociale.

## 2.2 L'assistenza sociale in Ticino

*“chi è nel bisogno e non è in grado di provvedere a sé stesso ha diritto d'essere aiutato e assistito e di ricevere i mezzi indispensabili per un'esistenza dignitosa” (Cost. RU 199 2556, art. 12, 1999)*

Lo sviluppo della Legge assistenziale, come la conosciamo oggi, è il risultato di riforme iniziate dopo la Seconda Guerra mondiale e che fino alla fine del secolo scorso ha conosciuto una lunga fase di ampliamento e di sviluppo che ha portato al riconoscimento dell'assistenza come un diritto del cittadino, sancito nella costituzione federale (UFAS, 2013). L'otto marzo 1971 nasceva in Ticino, la Legge cantonale sull'assistenza sociale (in seguito LAS), al fine di garantire alle persone che sono cadute o stanno per cadere in stato di bisogno, un minimo vitale che ne favorisse l'inserimento sociale e professionale (LAS 871.100, 1971, art. 1 e 3). In Svizzera, l'assistenza sociale è di competenza cantonale e la definizione della soglia di intervento, viene stabilita annualmente tenendo in considerazione le direttive emanate dalla Conferenza Svizzera delle istituzioni dell'azione sociale (in seguito CSIAS) (LAS 871.100, 1971, art. 19). Il Dipartimento della Sanità e della Socialità si avvale dell'ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento (in seguito USSI) per l'esecuzione e l'applicazione della LAS e del suo regolamento. L'USSI è quindi competente per quanto concerne l'emissione della decisione in merito alle prestazioni assistenziali e di inserimento professionale e sociale mentre il Comune, ha il compito di informare e offrire una consulenza al cittadino in merito alle prestazioni dell'assistenza sociale e delle altre prestazioni erogate sulla base della LAPS, sostenendo il domiciliato nella raccolta della documentazione necessaria per la richiesta di prestazioni, oltre ad avere il compito di emanare un preavviso rispetto la domanda di prestazione nei confronti del Cantone (Regolamento LAS 871.110, 2003, art. 1,2, 14, 16a). Il Comune, inoltre, partecipa ai costi dell'assistenza sociale nella misura del 25% (LAS 871.100, 1971, art.32).

Dall'analisi svolta da Chenaux Bieri e Planta (2020) per l'ufficio federale di statistica, la specificità del sistema di sicurezza sociale ticinese che prevede, l'anticipo di alimenti nel caso in cui un coniuge non adempia al suo obbligo, le indennità straordinarie di disoccupazione per persone che hanno avviato un'attività indipendente ma, soprattutto grazie all'introduzione della legge sull'armonizzazione e il coordinamento delle prestazioni sociali (in seguito LAPS), entrata in vigore il 1 febbraio 2003 allo scopo di armonizzare i criteri di calcolo ed erogazione delle prestazioni per evitare la sovrapposizione di quest'ultime e per semplificarne l'accesso al cittadino, hanno consentito al Cantone di mantenere una quota di aiuto sociale che si attesta al 2,7% nel 2019, inferiore rispetto al resto della Svizzera che nel 2018, si attestava al 3,2% (Chenaux Bieri & Planta, 2020).

Nonostante ciò, a pochi anni dal riconoscimento dell'aiuto sociale in quanto diritto del cittadino, inizia a farsi strada il sospetto di abusi. I richiedenti di prestazioni assistenziali vengono percepiti come approfittatori di un sistema generoso, “fannulloni”, tendenzialmente stranieri, che non hanno voglia di lavorare, e per questo si ritiene necessario introdurre una figura che svolga una funzione di controllo. Infatti, nel 2005 ad Emmen nel Canton Lucerna, per la prima

volta si sente parlare di ispettori sociali (Keller, 2019), che hanno il compito di raccogliere informazioni in collaborazione di Comuni, di polizia comunale e cantonale, dell'ufficio dell'ispettorato del lavoro, delle autorità giudiziarie e di altri uffici dell'amministrazione cantonale che gli permettano di verificare che le condizioni per l'ottenimento delle prestazioni siano adempite e non vi siano degli abusi (Regolamento sull'assistenza sociale 871.110, 2003, art. 2a). Il cittadino che fa richiesta di prestazioni assistenziali è tenuto a fornire tutte le informazioni necessarie alla verifica dell'eventuale diritto alla prestazione, oltre a doversi impegnare attivamente nel ridurre il suo stato di bisogno. Le persone che non adempiono a tali obblighi possono incorrere a sanzioni che consistono in una riduzione o soppressione della prestazione stessa (CSIAS, 2021). Dall'analisi svolta da Stefani e Grignola Mammoli (2014) emerge come l'assistenza sociale, inizialmente concepita come aiuto d'emergenza, sempre più nel corso dell'ultimo ventennio ha assunto il ruolo di armonizzatore sociale per tutte quelle persone escluse dal mercato del lavoro e dalle altre assicurazioni sociali federali (Stephani & Grignola Mammoli, 2014).

Come possiamo vedere anche l'assistenza sociale non è immune alle trasformazioni in corso descritte nel capitolo precedente. Nel 2006 si assiste per la prima volta alla riduzione del forfait di base che da CHF 1'030, viene ridotto a CHF 960 mensili, nonostante vi siano studi che dimostrino che tale limite sia troppo basso. Tale riduzione, viene in parte compensata con i forfait integrativi dati ai beneficiari che si impegnano attivamente per ricollocarsi nel mercato del lavoro accettando misure di reinserimento professionale o sociale. La revisione della legge sull'assicurazione contro la disoccupazione del 2011 ha dato un ulteriore impulso verso le politiche di reinserimento professionale anche da parte dell'assistenza sociale (Marazzi, Greppi, & Soldini, 2007).

I mutamenti sopradescritti richiedono ai Comuni uno sforzo non indifferente, sia da un punto di vista finanziario ma soprattutto da un punto di vista organizzativo e formativo degli operatori che nei comuni seguono le persone a beneficio di assistenza sociale (Stephani & Grignola Mammoli, 2014) e che, come abbiamo visto, sono in continuo e costante aumento, oltre a presentare situazioni sempre più complesse. È pertanto evidente come la figura dell'operatore sociale comunale sia coinvolta nel processo di accompagnamento delle persone a beneficio dell'assistenza sociale e allo stesso tempo è inserita in un contesto ambivalente. Da una parte, è chiamata a sostenere l'utenza, e dall'altro è chiamata a adempiere al suo mandato istituzionale che consiste anche nello svolgere un ruolo di controllo sui cittadini. Come vedremo nei capitoli seguenti l'operatore sociale per sua natura è confrontato con dimensioni conflittuali ed è proprio la capacità di quest'ultimo a far conciliare i valori professionali con i vincoli normativi, il cuore del presente lavoro di tesi.

### **3 Neoliberismo e l'impatto sul lavoro sociale**

Il servizio sociale è da sempre considerato una professione chiamata a intervenire in prima linea per rispondere a problematiche complesse e in continua evoluzione, in quanto per sua stessa natura nasce e si sviluppa in contesti di crisi, difficoltà e disagio che a loro volta si originano da contesti in mutamento. La condizione di crisi, dunque, non rappresenta di per sé né un'eccezionalità né una novità per il lavoro sociale e per i suoi operatori, ma sono piuttosto le politiche sociali adottate in risposta a tali condizioni di crisi che inevitabilmente influiscono sulle opportunità e le capacità degli operatori di offrire all'utenza un servizio professionale di

qualità (Ferrario, 2015). Ciò è significativo soprattutto in riferimento ai cambiamenti avvenuti nell'ultimo ventennio, descritti nei capitoli precedenti. Comprendere la complessità e le implicazioni che l'avvento delle politiche neoliberali hanno avuto sul lavoro sociale è necessario ai fini del presente lavoro di tesi, in quanto il contesto è determinante rispetto al modo in cui l'operatore sociale comunale riesce a comprendere e a far collimare i propri valori professionali con l'orientamento politico dell'ente nel quale è ingaggiato.

Come abbiamo visto, già a partire dagli anni Settanta lo Stato sociale e i regimi di Welfare iniziano a deteriorarsi a seguito di una sempre maggiore implementazione di politiche sociali neoliberiste (Lymbery, 2003). Ciò sancisce il passaggio *“da una politica dello Stato che mira ad agire sulle strutture della distribuzione delle risorse a livello del capitale economico e culturale, a una politica che mira a correggere gli effetti della loro distribuzione ineguale, ossia ad una carità di Stato, destinata ai poveri meritevoli”* (Bourdieu, 2015, p. 245-246). Secondo questa logica, in sintesi, il benessere dell'individuo può essere perseguito al meglio soltanto liberando le risorse e le capacità imprenditoriali dell'individuo stesso. *“A ciò si accompagna la convinzione che il managerialismo sia in grado di individuare le strategie migliori per affrontare le problematiche in ogni campo: generiche competenze manageriali sono considerate superiori a competenze specifiche e professionali. Chi sa gestire efficacemente un'azienda, un cimitero o un ufficio saprà gestire anche un servizio sociale”* (Fargion, 2009, p. 88). In quest'ottica, i bisogni budgettari divengono la priorità anche rispetto alla necessità degli individui che versano in condizioni di precarietà. Questo meccanismo comporta una verticalizzazione del sistema sociale stesso, dove la figura dell'assistente sociale viene privata dal riconoscimento della propria funzione e professionalità. L'operatore sociale si distanzia dalle conseguenze del proprio intervento in quanto, ciò che viene messo in atto non dipende essenzialmente dalle capacità decisionali e d'azione del professionista bensì, derivano da elementi teorici definiti da istanze superiori, manager appunto, che orientano le modalità di intervento e le risorse disponibili in funzione della disponibilità economica anziché delle reali richieste della società (Lymbery, 2003).

Il processo di professionalizzazione del lavoro sociale è stato possibile grazie a pionieri che hanno saputo affermare e dimostrare la professionalità dell'intervento degli operatori sociali in quanto professionisti qualificati con titoli di studi universitari e con un ampio bagaglio di competenze, e non come benefattori caritatevoli disposti ad aiutare i più disagiati. La svolta neoliberale ha portato oggi ad osservare un processo inverso, di de-professionalizzazione e frammentazione della figura dell'assistente sociale, in quanto alcune delle competenze specifiche di tale figura vengono trasferite ad altre figure professionali meno formate, dando così vita a tutta una serie di nuove professioni meno qualificate e più orientate a principi economici e non di socialità. Un esempio di tale processo lo possiamo osservare proprio all'interno dell'ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento che impiega operatori socio amministrativi che valutano le richieste di prestazioni assistenziali. Come se quel prefisso *“socio”* bastasse a garantire una presa a carico di tipo sociale, poiché come emerso precedentemente, la complessità della povertà di cui sono portatori richiede una capacità di lettura della situazione con uno sguardo ampio.

L'avvento del managerialismo ha portato alla burocratizzazione del lavoro. Gli operatori sociali si trovano confrontati con un incremento della burocrazia necessaria ad una maggiore rendicontazione alla dirigenza rispetto il proprio operato. L'operatore sociale si trova così a dover giustificare il proprio lavoro per poter affermare la validità e la necessità del servizio. Ne consegue che gli operatori sono messi così sotto forte pressione e che il rischio di passare da operatori autonomi e portatori di competenze qualificate e specifiche a tecnici funzionari è

molto elevato. L'ideologia del managerialismo include anche il processo della mercificazione delle prestazioni offerte dai servizi sociali, privati e in gran parte sovvenzionati dal settore pubblico, dove gli utenti si trasformano a tutti gli effetti in clienti-consumatori, dotati di un potere d'acquisto che dovrebbe permettere loro di selezionare le prestazioni e i servizi dei quali fare uso a propria discrezione. Lo Stato, derogando la responsabilità dei propri interventi al terzo settore, crea l'illusione di una situazione in cui il cittadino è in condizione di operare una libera scelta fra un ventaglio più ampio di servizi, offrendo al contempo sempre meno interventi diretti (Hall, 1999). Questo meccanismo è riscontrabile anche a livello comunale: la presa in carico dell'utenza è limitata ad una casistica ridotta, all'infuori della quale viene messa in atto una forma di re-indirizzamento verso enti esterni. Ha luogo così un cambiamento radicale di paradigma: l'utente diviene cliente e consumatore, e il neoliberismo diviene l'unica ideologia che può garantire al cittadino la libertà per il raggiungimento di un benessere reale e libero dal controllo statale grazie alla supremazia del libero mercato (Fargion, 2009). Allo stesso tempo lo Stato continua ad imporre il proprio controllo e a garantire il contenimento della spesa pubblica attraverso contratti di prestazione ad imprese e organi del terzo e quarto settore, che stabiliscono condizioni chiare e vincolanti per l'erogazione di finanziamenti e implicano verifiche costanti dei parametri in cui l'impresa deve riuscire a rientrare, che si traducono in certificati di qualità. Lo Stato, dunque, si ritira dal suo ruolo di garante del benessere derogando al privato e appoggiandosi sulla concorrenzialità tra servizi, che a loro volta dovranno essere in grado di adattarsi ai criteri di riduzione dei costi. In questo modo la responsabilità può essere fatta rimbalzare da una parte all'altra del sistema senza trovare un colpevole (Dominelli, 2003)

La globalizzazione e l'implementazione di politiche neoliberiste hanno dato luogo a grandi cambiamenti in tutti i livelli della società. In una "società liquida", come viene definita da Bauman (2011), in cui i confini di uno stato, come qualsiasi entità che passa da uno stato solido ad uno liquido, perde i suoi contorni chiari e definiti dando avvio ad un processo di contaminazione reciproca (Bauman, 2011). È proprio secondo questo principio che si genera il processo di internazionalizzazione delle problematiche sociali in quanto lo Stato è maggiormente propenso ad orientarsi verso la promozione di interessi economici globali piuttosto che a reinvestire le risorse nella promozione del benessere sociale all'interno dei confini nazionali. La povertà, di conseguenza, non è più da intendere come problematica che tocca prevalentemente paesi poco sviluppati, ma diventa una realtà in forte crescita nei paesi fortemente sviluppati e ricchi (Dominelli, 2005), come la Svizzera.

A partire dagli anni Sessanta si è assistito ad una graduale trasformazione dei rapporti sociali che ha portato in primis allo smantellamento del concetto di famiglia e del senso comunitario a favore di un incremento dell'individualismo. In questa nuova realtà, la comunità non rappresenta più una risorsa rassicurante a cui attingere e nella quale cercare conforto (Di Nicola, 2017): l'individuo diviene quasi esclusivamente l'unico responsabile dei propri successi e insuccessi escludendo a priori l'influenza significativa agita dal contesto sociale sullo sviluppo dell'individuo, soprattutto quando questo versa in uno stato di bisogno. Ed è proprio nella centralità dell'individuo che vediamo la trasformazione da Welfare a Workfare, il quale pone al centro il lavoro e la capacità dell'individuo di attivarsi. Lo stato è in prima linea nella promozione di politiche incentrate sull'attivazione. In questo ambito si sviluppano quelle politiche di attivazione, come ad esempio, le misure di reinserimento e reintegrazione sociale e professionale dell'assistenza sociale che l'operatore comunale, e non solo, è chiamato ad incentivare e promuovere per attivare il cittadino allo scopo di rendersi indipendente dall'aiuto dello stato e non venire così etichettato come persona immeritevole e approfittatore della

generosità dello Stato. È evidente come in quest'ottica vengano a delinearsi due categorie di utenza. I meritevoli, in quanto capaci di ingaggiarsi attivamente per uscire dallo stato di bisogno e gli immeritevoli che vengono visti come approfittatori, senza tenere in considerazione che diversi fattori, fra cui la situazione congiunturale, le caratteristiche del mercato del lavoro, le condizioni di salute, la scolarizzazione, la cultura ecc. hanno un'influenza rilevante sulla capacità dell'individuo ad ingaggiarsi (Dominelli, 2005).

Da sempre il lavoro ha avuto un ruolo primario nello sviluppo della nostra società ed è alla base dello sviluppo dei modelli di Welfare State. Infatti, i principali modelli di sicurezza sociale sviluppatasi in Europa si basano sul modello del "breadwinner" ovvero sull'immagine dell'uomo che intraprende un'attività lavorativa in età giovanile per portarla fino alla pensione. Questo modello oggi, si rivela inadeguato poiché non considera i cambiamenti demografici, quale l'invecchiamento, e tanto meno gli importanti e radicali cambiamenti avvenuti nel mercato del lavoro, il quale è caratterizzato da una forte precarietà, è meno sicuro e più frammentato e in questo tipo di contesto la flessibilità del lavoratore è d'ordine. Si fa strada l'immagine di un lavoratore che si mette a disposizione al bisogno, flessibile, docile e disponibile ad attivarsi a condizioni salariali sempre più restrittive. Questi lavoratori rappresentano la classe dei working poor che nonostante abbiano un impiego, e spesso più impieghi contemporaneamente, non arrivano a fine mese e sono costretti a rivolgersi allo Stato per raggiungere il minimo vitale che dovrebbe garantirgli dignità e inserimento sociale come recita l'art. 1 della LAS. Il lavoro invece di essere un diritto inalienabile del cittadino, diventa uno strumento di accettazione e di riconoscimento sociale per cui anche nelle fasce di popolazione più disagiate e a beneficio dell'assistenza sociale si viene a creare una sorta di gerarchia dei più meritevoli. Dando luogo così a fenomeni di razzismo e xenofobia (Garrett, 2019).

L'aumento della povertà che a partire dagli anni Novanta si è via via sviluppata è da ricondurre alle profonde trasformazioni avvenute in tutti gli ambiti di vita a seguito dei processi di modernizzazione e globalizzazione, che hanno portato sì dei vantaggi ma allo stesso tempo hanno cambiato profondamente il lavoro degli operatori sociali che si trovano confrontati con fenomeni di disagio e precarietà che non sono più caratteristici.

Dai capitoli precedenti emerge come le tensioni con cui l'operatore sociale per sua natura si trova a dover fronteggiare nell'ultimo ventennio si siano accentuate ed intensificate. Il professionista si trova così a dover rispondere a bisogni sempre più complessi a condizioni sempre più restrittive e pressanti. Riuscire nella conciliazione dei propri valori professionali con i vincoli normativi diviene così una necessità imprescindibile per poter continuare a garantire un servizio di qualità ed evitare che il lavoro diventi una malattia.

## 4 Metodologia

Nel codice deontologico del lavoro sociale in Svizzera, e nello specifico, al punto sei si legge: *"I professionisti del lavoro sociale devono intervenire in campi e settori di lavoro differenti, a vari livelli di organizzazione e lavorare con destinatari, persone o collettività confrontati con problematiche diverse. La Complessità del mandato del lavoro sociale è originata dall'aspetto pluridimensionale della ricerca del bene comune nei confronti delle persone, dei gruppi o delle comunità interessate. Gestire interessi contrastanti e possibili conflitti di lealtà fanno parte del*

*suo compito. Il confronto con i dilemmi e con le situazioni di tensione è inevitabile e necessario (...) (AvenirSocial, 2010).*

Pertanto, la gestione dei dilemmi è necessaria al fine di riuscire ad accogliere e comprendere la complessità del mandato allo scopo di ricercare il bene dell'altro.

Alla base del seguente lavoro di tesi vi è l'ipotesi che le trasformazioni in atto, descritte nei capitoli precedenti, pongano il professionista di fronte ad una nuova situazione in cui i dilemmi e le tensioni si siano acuitizzate a tal punto da rendere molto più complesso, se non addirittura impossibile, il processo di conciliazione tra i valori professionali e i vincoli normativi. Per questo motivo ritengo, in quanto futura professionista, di fondamentale importanza indagare e valorizzare il sapere degli operatori sociali comunali, al fine di identificare quegli strumenti e quelle competenze caratteristiche della professione che permettono al professionista di fronteggiare quotidianamente tali quesiti.

La domanda alla base del seguente lavoro di tesi può essere quindi così espressa: *come l'assistente sociale comunale riesce a conciliare nella pratica professionale i propri valori professionali con i vincoli normativi dell'assistenza sociale?*

A complemento della domanda sopracitata, sono state sviluppate delle sotto-domande che mi hanno permesso di meglio orientare la mia indagine:

- Quali sono gli strumenti e le competenze tipiche dell'assistente sociale comunale che gli permettono di far fronte alle tensioni e ai dilemmi insiti nella propria professione?
- Quali strategie di conciliazione adotta il professionista per mantenere la propria integrità?
- Di quali margini di discrezionalità dispone l'assistente sociale comunale nella sua pratica professionale quotidiana?

La metodologia di ricerca utilizzata nel seguente lavoro di tesi è quello della ricerca di tipo qualitativo che mira da una parte, ad approfondire atteggiamenti e comportamenti adottati da specifici gruppi sociali, nel mio caso assistenti sociali comunali, e dall'altra ad indagare quelle dimensioni di tensione intrinseche alla pratica del servizio sociale. Per dar voce agli operatori in prima linea mi sono avvalsa di interviste semi strutturate che hanno permesso di mantenere una linea definita rispetto alla domanda di ricerca ma, allo stesso tempo, mi hanno permesso di mantenere una certa autonomia nel caso in cui necessitassi di approfondire ulteriormente le tematiche che man mano emergevano (Carey, 2013).

L'eterogeneità dei compiti e delle funzioni che la figura dell'assistente sociale comunale è chiamata ad assumere a dipendenza delle specificità territoriali in cui si è sviluppata e dove si trova ad operare oggi, mi ha portata a ricercare e identificare un terreno comune e condivisibile da tutte le professioniste da cui partire per sviluppare la struttura dell'intervista. Per questo motivo, per le domande, ho fatto riferimento agli articoli del codice deontologico del lavoro sociale in Svizzera, che rappresenta una sorta di bussola che orienta il professionista nella propria pratica professionale con l'utenza.

La ricerca si è focalizzata sulla figura dell'assistente sociale comunale in quanto più vicina al cittadino che si trova nella condizione di inoltrare una richiesta di prestazioni assistenziali. Infatti, come vedremo in seguito, è per il tramite del Comune che il cittadino avvia le procedure

per inoltrare una domanda di prestazioni assistenziali e seguendo modalità diverse entra in contatto con la figura dell'assistente sociale comunale.

La scelta di intervistare professionisti che si trovano ad operare in realtà geografiche differenti è data dal desiderio di cercare di rappresentare al meglio l'eterogeneità territoriale del Canton Ticino caratterizzata da regioni urbane densamente abitate e da regioni di montagna più discoste e meno popolose. Per questo motivo, sono stati selezionati cinque professioniste provenienti da altrettanti Comuni: tre assistenti sociali comunali dei principali centri urbani (Mendrisio, Lugano, Bellinzona) e due assistenti sociali comunali delle valli minori (Valle di Blenio, Valle Maggia). Quattro intervistate su cinque vantano un'esperienza media di quindici anni nei rispettivi Comuni, questo aspetto è stato volutamente ricercato poiché le operatrici hanno avuto modo di vivere i cambiamenti ampiamente descritti in precedenza e sviluppare le loro strategie. Una delle intervistate per contro, è attiva da pochi anni sul territorio e questo aspetto potrebbe portare alla luce strategie innovative. Il numero totale di interviste svolte risulta ideale, in quanto sufficiente ad offrire una panoramica soddisfacente e al tempo stesso non espone al rischio di sovraccaricare il presente lavoro di tesi con informazioni che poi difficilmente avrebbero trovato modo di essere sfruttate nella dissertazione di un argomento tanto ampio quanto complesso. Inoltre, le limitazioni strutturali quali tempo a disposizione e numero di pagine dell'elaborato, non avrebbero permesso di approfondire maggiormente le tematiche proposte. Proprio per questo è stato scelto di effettuare cinque interviste e concentrarsi sulla qualità delle stesse.

#### **4.1 Obiettivi della ricerca**

Andremo ora a prendere visione dei tre principali obiettivi che guidano il presente lavoro di tesi. I primi due obiettivi, di carattere più generale, ci consentono di proporre un approfondimento sulla globalità del contesto in cui l'assistente sociale si trova ad operare, per giungere in seguito alla questione centrale, ossia quelli che sono gli strumenti a disposizione dell'assistente sociale per poter svolgere il proprio mandato specifico nell'attuale realtà dei servizi sociali comunali.

Il primo obiettivo riguarda l'esplorazione del ruolo dell'assistente sociale comunale e l'approfondimento dei valori e i principi professionali che rappresentano le linee guida dell'assistente sociale. Uno dei livelli d'intervento più vicini agli individui che compongono la società è quello comunale. Nello specifico, l'organizzazione di molti Comuni prevede la presenza di una figura professionale che svolge il ruolo di assistente sociale per i propri domiciliati nel momento e nell'eventualità in cui essi dovessero trovarsi in una situazione di bisogno, definito molto spesso come stato d'indigenza in quanto la povertà rappresenta uno degli eventi per cui l'intervento dell'assistente sociale è maggiormente richiesto. Riscontriamo però casi in cui le veci dell'operatore sociale sono assunte da funzionari e impiegati amministrativi che svolgono funzioni simili, ma non identiche, a quelle dei colleghi con formazione in ambito sociale. Ne consegue che anche l'interpretazione e il valore attribuiti all'intervento specifico dell'assistente sociale divergono a dipendenza di svariati fattori, tra cui le influenze socioculturali particolari del territorio, le tendenze in ambito politico del Comune, le necessità economiche, la specificità dei bisogni che si possono riscontrare in diverse regioni e via discorrendo. Proprio per questo motivo alla base delle domande dell'intervista semi strutturata mi sono basata sui valori espressi dal codice deontologico.



Il secondo obiettivo di ricerca è riassumibile come segue: far emergere le riflessioni degli assistenti sociali rispetto ai punti di tensione che possono sorgere nel contesto della propria operatività a livello comunale. Nello specifico, rispetto alle tensioni messe in evidenza nel codice deontologico, mi sono focalizzata sulle tensioni riguardanti il doppio mandato di aiuto e controllo a cui è chiamato ad adempiere il professionista, i bisogni accertati in contrapposizione alle risorse economiche limitate e il conflitto tra la fedeltà verso l'utenza e verso l'istituzione. È stata inoltre data particolare attenzione alla percezione del professionista di sé in quanto "agente di cambiamento".

Il terzo ed ultimo obiettivo mira a identificare gli strumenti utili nella pratica professionale per far fronte ai sopracitati dilemmi e quali strategie di conciliazione l'assistente sociale comunale adotta, prendendo come riferimento la teoria di Martyn Jones (2000) che identifica tre principali strategie di fronteggiamento (l'ingaggio o commitment, adesione dichiarata/opposizione mascherata e ritiro/burnout) per far fronte ai cambiamenti in atto permettendo al professionista di mantenere una propria integrità. Per integrità, Jones (2000) intende proprio la capacità di "essere fedeli a sé stessi" per cui il professionista, in un contesto in continuo cambiamento mette in a processo che permette di integrare il nuovo senza corrompere il proprio senso di sé e allo stesso tempo far evolvere i propri valori per integrare il nuovo (Jones, 2000).

## 5 L'assistente sociale comunale e i suoi valori

In riferimento al primo obiettivo del seguente lavoro di tesi, nel seguente capitolo andremo ad esplorare le origini della figura dell'assistente sociale comunale evidenziandone i principi e i valori guida specifici; senza dimenticare però, che alla base delle domande sottoposte alle intervistate vi sono i valori e i principi di riferimento riportati dal codice deontologico Svizzero.

Il servizio sociale viene spesso descritto come una professione impregnata di valori, dove il termine "valori" viene spesso utilizzato come sinonimo di principi etici generali. Ma è necessaria una distinzione. Attraverso l'applicazione dei principi nella pratica quotidiana l'operatore dovrebbe riuscire a determinare se sta svolgendo una buona o una cattiva pratica professionale, e di conseguenza riuscire a promuovere i valori etici generali quali la giustizia sociale e la dignità umana espressi nel codice deontologico. La teoria alla base del codice deontologico è che vi siano valori e principi universali e applicabili a tutti gli assistenti/educatori sociali indipendentemente dal contesto o dall'ambito lavorativo in cui essi sono impiegati, ciò non toglie la possibilità che ogni ente o istituzione abbia dei propri valori e principi istituzionali che possono essere caratterizzati da convinzioni politiche, culturali e religiose (Banks, 1990).

Attorno agli anni '60 nel Canton Ticino vennero creati e sviluppati i servizi sociali Cantionali, servizi generici rivolti a tutta la popolazione, senza distinzione di sorta, affetta da disagio di carattere sociale. Alcuni Comuni avevano già implementato dei servizi che rispondevano ad esigenze specifiche comunali. Con l'introduzione, nel settembre del 2003, della Legge sul sostegno alle attività delle famiglie e di protezione dei minorenni, più comunemente conosciuta come Legge per le Famiglie, si vengono a delineare, seppur non esplicitamente, delle nuove dinamiche in merito alla gestione dei servizi sociali cantionali. La nuova legge ha portato ad un indebolimento dell'intervento sociale statale, in quanto tutta quella fetta di popolazione che non rientra nei parametri della nuova legge non aveva più accesso al servizio di consulenza

sociale cantonale che oggi è l'ufficio dell'aiuto e della protezione (in seguito UAP), che ha lo scopo di favorire l'autonomia e la responsabilità delle famiglie, garantendone la protezione. Questa riorganizzazione ha portato i Comuni a doversi confrontare con una nuova situazione che fino ad allora era di competenza Cantonale. La fetta di popolazione che non è più di competenza dell'UAP, ma che necessita di un sostegno, ha portato i Comuni, in quanto ente più vicino al cittadino, ad attivarsi ed iniziare ad implementare servizi sociali che andassero a rispondere ai bisogni di quest'ultimi (Fratini, 2018). È solo negli ultimi venti anni che tale figura professionale si afferma sul territorio ticinese. Ad oggi poco più di 40 Comuni degli attuali 115 dispongono dell'assistente sociale comunale che assume funzioni che possono variare di molto a dipendenza del Comune in cui si trova ad operare. In alcuni comuni l'assistente sociale, oltre ad offrire consulenza, è anche il referente per l'aiuto sociale e assistenziale, in altri ricopre anche il ruolo di curatore e può essere impegnato nella gestione dell'agenzia AVS o viene impiegato in progetti specifici orientati all'animazione e all'ascolto di giovani e/o anziani. Nonostante la grande diversità di mansioni che può ricoprire vi è sicuramente una caratteristica che accomuna questi professionisti, ovvero quella di rappresentare "un'antenna" sul territorio, pronta a captare e raccogliere i disagi e bisogni specifici dei cittadini domiciliati sul territorio comunale (DSS Divisione dell'azione sociale e delle famiglie, s.d.).

Il contesto in continuo cambiamento, le trasformazioni a livello politico-sociale e culturale in cui tale figura è chiamata ad operare comportano una crescente complessità per cui gli vengono richieste elevate competenze ma, nonostante ciò, ancora oggi la sua immagine è poco chiara e soggetta a stereotipi legati al passato (Campanini, 2013). Un'intervistata riferisce che ancora oggi si sente dire, da rappresentanti comunali, che anche prima che il servizio sociale comunale venisse aperto le persone si arrangiavano lo stesso, sotto intendendo che non vi sia stato alcun apporto qualitativo con l'implementazione del servizio sociale all'interno del Comune (intervista a servizio sociale Valle Maggia - allegato 5). La crisi del Welfare State ha contribuito al delinarsi di una professione in cui l'assistente sociale diviene un "agente di cambiamento" (Ruggeri, 2013). In quanto attori attivi della società "I professionisti del lavoro sociale esigono, dai responsabili politici, un ordine politico e istituzionale che consideri in modo paritario tutti gli esseri umani. Tale organizzazione deve concordare con i diritti umani, rispettivamente con i diritti sociali" (AvenirSocial, 2010, p. 8)

Grazie al supporto delle interviste semi strutturate, è stato possibile individuare i principi cardine che orientano la pratica professionale delle operatrici sociali comunali, quali la promozione dell'empowerment delle persone attraverso la valorizzazione delle risorse e delle competenze del singolo, l'autodeterminazione per cui l'individuo sarà portato a compiere le proprie scelte libero da condizionamenti, ed in fine l'autonomia. Oltre a tali principi, le operatrici comunali sono chiamate a sostenere l'utenza nel disbrigo delle pratiche burocratiche amministrative e ad informare i cittadini rispetto il complesso sistema delle assicurazioni sociali e rispetto alle prestazioni di diritto. Grazie alla conoscenza del territorio in cui è chiamata ad operare, l'assistente sociale comunale è in grado di indirizzare le persone in difficoltà verso enti specializzati per una presa in carico più mirata.

## **6 Origini del lavoro sociale**

Prima di inoltrarci nel cuore del seguente lavoro di tesi, ovvero all'analisi di quanto emerso dall'interviste, ritengo necessario ripercorrere le origini del lavoro sociale. Questo tuffo nel

passato ci permetterà di comprendere meglio le evoluzioni e le trasformazioni in atto, oltre a fornirci un ulteriore strumento di lettura.

Fino agli inizi del diciannovesimo secolo, prima del passaggio da un'economia prevalentemente di tipo agricolo ad un'economia industriale, in Europa e nel resto del mondo, l'aiuto alle persone in stato di indigenza (povertà, malattia, orfani, vittime di guerra ecc..) veniva offerto dalla Chiesa che allora rappresentava la più importante istituzione. Fu solo agli inizi del diciannovesimo secolo, a seguito della prima rivoluzione industriale e alla nascita delle fabbriche, che possiamo ricondurre le origini del lavoro sociale professionale. Importanti processi di urbanizzazione e modernizzazione hanno innescato cambiamenti radicali nelle condizioni di vita delle persone e nei valori alla base della società. Inizia a farsi strada una maggiore libertà individuale, il nucleo ristretto delle relazioni familiari, non rappresenta più l'unico riferimento e gli individui iniziano a ricercare sostegno anche al di fuori dei propri rapporti che prima erano principalmente costituiti da una rete familiare, di vicinato o della parrocchia. Fu proprio in quest'epoca di grande fermento che si svilupparono le prime associazioni caritatevoli di natura privata e generalmente laica, mosse da principi umanitari allo scopo di sopperire alle lacune di uno Stato che non riteneva di dover intervenire a tutela delle persone vista l'abbondanza di lavoro e di opportunità. Ed è proprio al lavoro dei volontari di queste organizzazioni caritatevoli, che diviene sempre più strutturato e organizzato, che possiamo ricondurre le origini del lavoro sociale professionale (Bortoli, 1997)

Mary Richmond negli Stati Uniti, Octavia Hill in Inghilterra e Alice Salomon in Germania diedero un contributo innovativo e fondamentale ai fini della professionalizzazione del lavoro sociale. Introducono per la prima volta il concetto di lavoro sociale individualizzato e strutturato, mettendo l'accento sull'importanza della relazione dinamica tra la persona bisognosa (utente) e chi presta l'aiuto (professionista), che ancora oggi è alla base del casework, una delle tre teorie di lavoro sociale. Con l'avvento dell'industrializzazione, la crescita demografica e lo sviluppo dei centri urbani, i bisogni all'interno della società si complessificano e necessitano di nuovi strumenti e risposte, soprattutto di fronte all'incremento della povertà. Alla fine del diciannovesimo secolo, in alcuni paesi europei, fanno la comparsa i primi dispositivi sociali atti alla protezione dei salariati dai rischi legati alla vecchiaia, alla malattia e agli infortuni sul lavoro. Nasce così il moderno stato sociale e con esso la necessità di avvalersi di figure professionali che abbiano come missione quella di creare un legame tra i principi che regolano il diritto in materia di assicurazioni sociali e il vissuto particolare dei singoli individui. Il servizio sociale diviene il prodotto della nuova società moderna caratterizzata da una maggiore complessità alla quale diventa necessario dare una risposta (Bortoli, 2013).

A partire dagli anni cinquanta, anni di grande fermento scientifico e di ricerca e crescita economica, iniziarono a svilupparsi in Europa, e nel resto del mondo, quelle che numerosi autori definiscono come le tre metodologie classiche del lavoro sociale ovvero il *casework*, il *group work* e la *community work*, che hanno contribuito al processo di professionalizzazione di quello che un tempo era considerato come opera caritatevole nei confronti dei disagiati e dei poveri.

Le origini del *group work* risalgono alla fine degli anni trenta ma sarà solo alla fine degli anni cinquanta inizi anni sessanta, attraverso i movimenti giovanili e dalla nuova pedagogia, che si iniziò a riconoscere all'individuo un proprio sapere rispetto alla propria condizione di vita, che porterà ad attribuirgli un maggior valore riportando un certo bilanciamento delle forze di potere tra chi richiede l'aiuto e chi lo presta. La persona diviene così portatrice di sapere e competenza rispetto la sua condizione e l'operatore è chiamato a riconoscere tale sapere

attraverso l'empowerment dell'individuo. Nascono così i gruppi di auto mutuo aiuto che hanno permesso di promuovere l'autodeterminazione delle persone in stato di bisogno, che attraverso l'acquisizione di una maggior fiducia in sé stessi, dipendono in minor misura dalla figura professionale che presta loro aiuto (Dominelli, 2005). Attraverso la mobilitazione comunitaria e all'auto-organizzazione delle persone allo scopo di migliorare le proprie condizioni di vita si arriva allo sviluppo di un nuovo metodo di lavoro sociale, ovvero quello della *community work* (Keller, 2016).

Ricostruire la storia dello sviluppo del lavoro sociale in Svizzera, non è cosa semplice. La decentralizzazione dei poteri dello stato, le diversità culturali e linguistiche che caratterizzano il territorio hanno portato ad uno sviluppo e a una definizione del lavoro sociale frammentato e diversificato. A seconda della regione linguistica cambia la concezione stessa del lavoro sociale. Nella regione francofona, ad esempio, il lavoro sociale viene declinato in tre figure professionali ben distinte, l'assistente sociale, l'educatore e l'animatore socioculturale. Nella regione tedesca invece, vi è la figura di sociopedagogista che non è presente nelle altre aree geografiche. Per quanto concerne la regione italoфона, l'interpretazione del lavoro sociale è riconducibile alla cultura della vicina Italia. Negli ultimi trent'anni le professioni sociali in Svizzera sono triplicate, oltre ai classici percorsi formativi come assistente sociale, educatore ed animatore sociale si è assistito ad una crescente offerta di corsi e formazioni di base che garantiscono conoscenze comuni ad un ampio numero di professionisti che rientrano sotto il cappello del lavoro sociale. Questi processi di diversificazione hanno dato ampio spazio al dibattito sulla frammentazione del lavoro sociale (Jovelin, 2008).

## **7 Strumenti e competenze specifiche dell'assistente sociale**

### **7.1 La relazione di fiducia e la trasparenza**

Il lavoro sociale si basa sul principio che ogni interazione fra persone rappresenti un processo dinamico e potenzialmente evolutivo nella risoluzione delle situazioni problematiche, per le quali l'operatore è chiamato ad intervenire se la relazione alla base è caratterizzata dalla fiducia reciproca (Bruzzone, 2007). Quest'ultimo non si pone infatti nella posizione dell'esperto che propone soluzioni standardizzate al cliente, bensì costruisce relazioni in cui è fondamentale considerare l'esperienza, la volontà e il bisogno della persona che richiede aiuto come parte integrante del processo di soluzione (Folgheraiter, 1999).

La centralità del tema della relazione nel processo di aiuto, è stata evidenziata da parte di tutte le intervistate; questo dato, nonostante rappresenti l'espressione dell'esperienza di un ristretto numero di professionisti rispetto alla totalità dei servizi sociali comunali presenti sul territorio, è estremamente significativo, in quanto da parte di tutte le operatrici coinvolte è stato sottolineato quanto la relazione rivesta un ruolo fondamentale nella definizione della propria identità professionale così come nello svolgimento concreto del proprio mandato e di fronte alle tensioni più o meno percepite. Numerosi sono gli esempi che le professioniste portano di elementi caratterizzanti una relazione funzionale tra l'utenza del servizio sociale e l'operatrice, per citarne alcuni "l'accoglienza e riuscire ad entrare in empatia con la persona, l'ascolto, il saper progettare in modo individualizzato, perché ogni persona è unica, (...)" (intervista a

servizio sociale di Bellinzona – allegato 6). Da questa riflessione possiamo anche comprendere come la competenza del professionista di individuare il bisogno specifico del singolo sia fondamentale in una presa a carico che per definizione non si riduce al solo supporto amministrativo, comunque centrale nella procedura di richiesta di prestazioni assistenziali al fine ultimo dell'ottenimento della prestazione stessa. La relazione rappresenta infatti, lo strumento necessario per approfondire e comprendere quella che, ad uno sguardo superficiale, potrebbe apparire come una situazione di bisogno lineare ma che spesso nasconde una complessità importante, nella quale vediamo implicati bisogni, richieste, necessità che emergono proprio grazie all'instaurarsi di una relazione professionale e ai quali è necessario dare una lettura approfondita e articolata. È dunque imprescindibile “la capacità di entrare in relazione con l'utente e non soffermarsi ad una pratica, alla lettura dei dati e delle informazioni superficiali, ma riuscire ad entrare in relazione con la persona creando una relazione di fiducia” (intervista a servizio sociale intercomunale Valle di Blenio – allegato 3).

Nello specifico, dalle opinioni delle intervistate risulta importante che l'assistente sociale sia in grado, attraverso la relazione, di costruire un rapporto basato sulla fiducia e sulla trasparenza al fine di promuovere un processo di aiuto rivolto alla promozione di un cambiamento evolutivo per la persona: come racconta un'intervistata, “quello che ci distingue dagli sportellisti, dagli amministratori è l'uso della relazione nella dimensione di aiuto, nella dimensione di controllo, nella dimensione di costruzione di un progetto di cambiamento, (...) sia nella dimensione del singolo sia poi nella dimensione del gruppo e della comunità che sono le altre due dimensioni che spesso non abbiamo il tempo di sviluppare. Questa è veramente una componente a mio modo di vedere che contraddistingue la nostra identità.” (intervista a servizio sociale Mendrisio – allegato 4). È proprio attraverso l'importante strumento della relazione che l'assistente sociale riesce a far fronte alla tensione intrinseca al proprio ruolo professionale che si viene a creare tra la dimensione dell'aiuto e quella del controllo, come riporta un'intervistata: “La trasparenza, l'onestà e allo stesso tempo la relazione mi permettono di mettere insieme queste due dimensioni. Quello che cerco di far passare all'utente a livello relazionale è che io sto nella sua squadra.” (intervista a servizio sociale intercomunale Valle di Blenio – allegato 3) È grazie alla relazione, caratterizzata come abbiamo visto da elementi quali la trasparenza, ascolto, empatia, fiducia e non da ultimo la capacità del professionista di approfondire le situazioni critiche con le quali si confronta, che è possibile far collimare le necessità strutturali proprie del sistema sociale con i valori e il mandato di aiuto dell'assistente sociale. In più interviste emerge la necessità di utilizzare la relazione come mezzo per creare una dimensione relazionale di fiducia reciproca per cui l'aspetto del controllo viene vissuto non più come negativo ma necessario ai fini della buona riuscita del progetto e per evitare il degradarsi di una situazione già complessa. Si evince dunque, come questo strumento sia basilare ai fini stessi dell'intervento dell'operatore sociale, ovvero produrre un benefico cambiamento nella situazione della persona in stato di necessità. D'altro canto, il fatto di non riconoscere il giusto valore ed importanza alla relazione comporta il rischio che non ci si interroghi a sufficienza sulla natura dell'intrinseco conflitto che scaturisce ineluttabilmente dalla coesistenza fra queste due dimensioni di aiuto e controllo, scivolando in un assetto rigidamente asimmetrico e autoreferenziale. Riportiamo qui l'esemplificativa asserzione di un'intervistata, che dichiara: “Io non lo vivo tanto questo dilemma tra aiuto e controllo, in quanto tendo molto a chiarire fin dall'inizio quello che è il nostro ruolo, quelli che sono i diritti e doveri, quelli che sono i miei compiti” (intervista a servizio sociale Mendrisio – allegato 5). Un'altra intervistata afferma: “(...) ci confrontiamo con leggi cantonali e federali, con un mansionario interno del servizio; quindi, non è detto che la richiesta può essere accolta perché non collima con le direttive interne del

servizio.” (intervista a servizio sociale di Bellinzona – allegato 6), è possibile interpretare questo genere di posizioni come una strategia di difesa e adattamento inconsciamente messa in atto da operatori e operatrici sociali confrontati con richieste e limiti del sistema non sempre facilmente conciliabili con il proprio mandato.

## 7.2 Il lavoro di rete e il ruolo di case manager

*“A volte è proprio la mancanza di una rete la difficoltà. (...) L’assistente sociale ha questa competenza di mettere insieme, quindi di fungere da case manager mettendo insieme la rete e creando lavoro di squadra. Dove ognuno svolge i suoi compiti ma dove tutti hanno lo stesso obiettivo condiviso.” (intervista servizio sociale intercomunale Valle di Blenio – allegato 3).*

L’assistente sociale lavora in collaborazione con diverse figure professionali in maniera interdipendente e articolata, per garantire un’impostazione d’intervento efficace e globale. L’abilità di cui deve essere dotato è quella di saper riconoscere il sapere altrui e attingerne al fine da integrare le proprie conoscenze e risorse con quelle di altri professionisti e concretizzare un intervento funzionale ed efficiente a beneficio dell’utenza presa in carico (Folgheraiter, 1999). Attraverso la creazione di reti appositamente costruite per soddisfare i bisogni dei cittadini a cui è diretto l’intervento d’aiuto è possibile garantire una presa in carico completa. La sola presenza dell’assistente sociale comunale, infatti, non sempre si rivela sufficiente per dare risposta a necessità complesse che richiedono l’azione coordinata di più figure specialistiche. È proprio la complessificazione delle situazioni con le quali l’assistente sociale si confronta a rendere necessario l’intervento integrato di più figure con competenze diverse, come sottolineato da diversi autori.

Lo sforzo dell’assistente sociale deve dunque tendere alla costruzione di reti funzionali e collaboranti dalle quali attingere risorse utili che permettano di garantire la buona riuscita della presa in carico, soprattutto nei casi di notevole complessità. Collegandoci allo specifico caso di interesse per il presente lavoro di tesi, possiamo affermare che, è altresì fondamentale che l’assistente sociale comunale riconosca l’importanza di tali sinergie e riesca a creare le basi per una buona collaborazione sia tra figure operative all’interno del servizio comunale stesso, sia con operatori attivi in altri servizi e ambiti dell’amministrazione comunale e cantonale. Basi che non sono scontatamente già presenti ma che come spesso succede vanno costruite in base a quelle che sono le specifiche necessità dei servizi. Una delle competenze specifiche della figura dell’assistente sociale comunale è proprio la capacità di costruire legami al fine di implementare le reti sul territorio. Questo permette, tra le altre cose, di poter rendere più fluido e tempestivo l’intero processo relativo alla presa in carico del richiedente: “Oggi, abbiamo una buona collaborazione con gli impiegati che si occupano dell’inoltro delle domande. Con tutti i comuni abbiamo instaurato una buona collaborazione. Adesso lo fanno bene e ci segnalano subito le situazioni difficili. Va tutto molto più in automatico.” (intervista a servizio sociale Valle Maggia – allegato 4). Emblematico è l’esempio portato da una delle intervistate, che riferisce di aver costruito un po’ per volta una collaborazione diretta con le operatrici socio amministrative dell’USSI che si occupano delle domande di prestazione assistenziale. Questa relazione basata sulla fiducia reciproca permette una gestione meno rigida e burocratica delle situazioni. Questi legami divengono così funzionali alla promozione del benessere dell’utenza. È perciò importante che l’assistente sociale si preoccupi di consolidare reti collaborative e funzionali sia interne all’équipe che a tutta l’amministrazione comunale, sia con servizi esterni

sul territorio, necessarie alla promozione del benessere del cittadino. Come riporta un'altra intervistata, "io da sola non posso fare tutto, non ho le competenze per fare tutto e quindi per me è importante poter dire lavoriamo insieme (...) a tutti gli attori presenti sul territorio. Fare degli incontri di rete è uno strumento fondamentale" (intervista servizio sociale intercomunale Valle di Blenio – allegato 3)

L'assistente sociale, come visto, rappresenta la figura ideale per gestire da un lato la complessità della situazione in cui si trova la persona, e dall'altro per identificare e coordinare le figure necessarie alla realizzazione dell'intervento di aiuto. La particolare funzione di *case manager* è indispensabile per una buona riuscita dell'intervento di rete, nel quale tutti gli attori coinvolti sono coordinati da una figura centrale, il *case manager* appunto che, come fine ultimo, ha il raggiungimento di obiettivi condivisi. L'assistente sociale è la figura idonea a ricoprire tale ruolo, grazie alle sue competenze professionali specifiche, che gli permettono di costruire collaborazioni mirate al fine di innescare processi virtuosi di cambiamento. Laddove non si dovesse riuscire a generare cambiamenti significativi si cerca almeno di creare delle relazioni virtuose in cui l'individuo possa sentirsi valorizzato. Ancora una volta emerge la necessità di una presa in carico che non sia finalizzata unicamente all'ottenimento di prestazioni assistenziali, che comunque rimane un aspetto fondamentale per garantire l'esercizio dei diritti dell'individuo, bensì che sia rivolta a soddisfare bisogni che esulano da quelli prettamente economici ed emergenziali. Fondamentale, dunque, la figura dell'assistente sociale che per mandato etico e competenze professionali è in grado di approfondire e di dare una lettura più ampia rispetto alla problematica che potrebbe erroneamente venire ricondotta in maniera esclusiva al bisogno finanziario. Una risoluzione di questo tipo di necessità, infatti, non sempre garantisce la conseguente risoluzione del disagio della persona.

### 7.3 Il colloquio

*"Il fatto di sedersi, parlare, capire, dà anche l'idea di far capire all'altro che stiamo facendo qualcosa di serio, qualcosa che ti permette di cambiare la vita, cambiare la tua situazione e non una cosa superficiale che si riduce a compilare un formulario e a farti portare dei documenti."* (intervista a servizio sociale intercomunale Valle di Blenio – allegato 3)

Il colloquio è uno degli strumenti fondamentali nella pratica dell'assistente sociale. Il processo di aiuto si attua infatti "attraverso il riconoscimento che l'operatore, e in particolare l'assistente sociale, offre al soggetto attraverso una lettura adeguata del problema e una ristrutturazione della domanda rivolta al servizio, tradotta, poi, in una proposta di aiuto che coinvolge il soggetto e ne potenzia le capacità presenti: bisogna lavorare "con" la persona e non "sulla" persona" (Zini & Miodini, 2017, p. 23). La relazione di aiuto si concretizza nella connessione che viene a generare tra chi può fornire aiuto specialistico e competente e la persona che ne richiede l'intervento, conscia che la risposta così ottenuta sarà di un tipo diverso da quella che potrebbe ricevere da altri tipi di sostegno non specialistico o informale. L'individuo che si rivolge all'assistente sociale viene, tramite il colloquio, chiamato a collaborare in prima persona nel processo di cambiamento e attivazione delle risorse latenti. L'assistente sociale si occupa dunque di dedicare del tempo alla pratica del colloquio con i propri clienti, tempo che assume una rilevanza centrale nell'impostazione di un buon intervento di presa in carico ma che spesso, come vedremo, scarseggia. Predisporsi al colloquio richiede al professionista la disponibilità all'ascolto e all'accoglienza (Zini & Miodini, 2017). Ritroviamo testimonianze simili

in tutte le interviste: “Io cerco sempre, almeno una volta, di vedere la persona. (...) So che in altri comuni, dove non è l’assistente sociale che se ne occupa, il tutto avviene allo sportello. La persona porta i documenti direttamente allo sportello e il tutto è molto amministrativo. Nel mio caso, io faccio proprio un colloquio con la persona, dove cerco di capire la sua situazione generale.” (intervista a servizio sociale intercomunale Valle di Blenio – allegato 3). In riferimento alla specificità dell’intervento messo in atto da parte dell’assistente sociale comunale rispetto a quello che può essere un sostegno esclusivamente amministrativo, emerge come, lo strumento del colloquio rappresenti un momento privilegiato ed esclusivo con l’utente per approfondire la tematica ed indagare più a fondo le origini del disagio che lo hanno portato in quel momento a fare domanda di prestazione assistenziale.

#### **7.4 Il confronto e la condivisione**

*“La ricchezza del nostro servizio, essendo in tanti e che non tutti i servizi sociali comunali hanno, è la condivisione. (...). Per avere una comunione di intenti, una linea comune, si discute e da qui la ricchezza. Si mettono insieme le idee, ci si confronta, si cerca di avere una strada unica dove chiaramente uno sta un po’ più sul bordo, e uno un po’ più al centro. Si riesce un po’ a delinearci e avere un po’ meno conflitti proprio inter scambiando le idee e le situazioni” (intervista SAS Lugano – allegato 2).*

Uno strumento che assume particolare importanza per le operatrici sociali intervistate è la condivisione all’interno dell’équipe. La possibilità per le operatrici di confrontarsi e riflettere rispetto alle problematiche e alle difficoltà con le quali si trovano confrontate rappresenta un importante supporto poiché, come riferisce una delle intervistate, non in tutti i servizi sociali comunali hanno le risorse necessarie per poter garantire più operatori soprattutto nei piccoli comuni periferici. Data la complessità con cui le operatrici sono confrontate i momenti di condivisione sembrerebbero assumere la funzione di supervisione. Nel lavoro sociale il coinvolgimento ha un ruolo centrale, poiché solo attraverso un coinvolgimento professionale l’operatore arriva a conciliare le proprie competenze relazionali con quelle tecniche professionali. La supervisione assume un aspetto importante, in quanto offre momenti di riflessione che permettono al professionista di assumere una maggiore consapevolezza delle proprie emozioni e di come queste condizionano il proprio operato (Fargion, 2013). Solo una delle intervistate riferisce della possibilità di avvalersi di supervisioni di gruppo una volta al mese. Esistono varie forme di condivisione del lavoro, come mostrato dalla seguente dichiarazione: “Adesso c’è la collega che è arrivata e quindi su questo sono più che contenta, anche perché mi sono proprio battuta per dividere la percentuale (...) per me è importante potermi confrontare soprattutto su argomenti che non sono il mio.” (intervista a servizio sociale intercomunale Valle di Blenio – allegato 3) Comprendiamo dunque, che il lavoro in team sia una risorsa che aggiunge valore all’operato del singolo. Laddove la collaborazione fra più assistenti sociali è consolidata, gli strumenti impiegati spaziano da momenti di intervizione a supervisioni di gruppo oppure ancora a riunioni d’équipe e a scambi informali quotidiani. Nell’intervento in situazioni complesse risulta chiaro che lo scambio fra professionisti all’interno di uno stesso servizio permette di definire linee di lavoro comuni, per quanto ogni assistente sociale abbia il proprio margine di discrezionalità e l’identità del singolo viene presa in considerazione. Questo è tanto più utile e necessario per l’assistente sociale comunale, quando si tratta di gestire situazioni complesse dove non si mira unicamente a rispondere al mero bisogno economico dell’individuo che richiede prestazioni assistenziali, bensì l’intervento



si sviluppa in funzione di una presa in carico globale e individualizzata dove il fine ultimo è quello di sostenere la persona nel rendersi indipendente dal sistema assistenziale, evitando una cronicizzazione della problematica.

## 7.5 Advocacy

*“(...) ci facciamo portavoce dell’utente verso il sistema di fronte a situazioni ingiuste in cui c’è una perdita di diritti. Perché noi riusciamo ad accorgercene mentre l’utente magari no.”*

*(intervista a servizio intercomunale Valle di Blenio – allegato 3)*

L’advocacy è un concetto che trova le sue origini dal mondo giuridico. Letteralmente si riferisce alla presa di posizione a sostegno di una persona che da sola non è in grado di far valere i propri diritti. Per poter svolgere tale ruolo, l’assistente sociale deve conoscere la legislazione in cui si trova ad operare poiché determina i confini del suo operato, questo non vuol dire però, che l’assistente sociale si limiti ad eseguire e ad applicare le leggi senza una riflessione in merito. Al professionista è richiesta la capacità di adottare una lettura critica rispetto alle politiche sociali in atto e alla legislazione in generale al fine di avviare processi di negoziazione con le varie istituzioni coinvolte e più in generale l’assistente sociale è la figura adatta per poter portare avanti azioni politiche più ampie proprio grazie alle sue competenze (Fargion, 2013). Anche nell’ambito dell’operato all’interno dei comuni il professionista si ritrova a dover fronteggiare situazioni in cui il richiedente di prestazioni assistenziali fatica a vedersi riconoscere i propri diritti. Citando un’intervistata: “quando le persone fragili richiedono degli aiuti potremmo essere uno strumento che si fa da portavoce di questo vissuto di ingiustizia” (intervista SAS Lugano – allegato 2). La componente di advocacy nella pratica dell’assistente sociale comunale è dunque presente e permette di garantire una presa in carico completa delle necessità dell’individuo, a fronte di un sistema di erogazione delle prestazioni che per varie ragioni può porre la persona nella condizione di vedersi negato l’accesso a determinate risorse. Tale funzione assume una certa rilevanza, ad esempio, nel momento in cui gli assistenti sociali provvedono alla verifica del calcolo che ha determinato il diritto alla prestazione assistenziale. Nonostante ciò, emerge un certo senso di impotenza da parte delle intervistate rispetto al farsi portatrici di azioni politiche verso l’alto. Infatti, diverse intervistate affermano che di fronte alle normative o alle direttive non c’è nulla da fare, perché vince sempre la direttiva.

## 7.6 La progettualità

*“È un continuo processo di mediazione, negoziazione, informarsi e capire, ricominciare e poi di nuovo progettare. Si tratta di una progettazione ogni volta in divenire, non si sta mai fermi.”*

*(intervista a servizio sociale intercomunale Valle Maggia – allegato 4)*

Il metodo nel servizio sociale è caratterizzato da un’alternanza fra elementi di pratica ed elementi teorici, orientati secondo una logica sequenziale verso il raggiungimento di obiettivi concordati e condivisi con l’utenza. Il termine sequenziale non deve indurci in errore, poiché la progettazione non rappresenta un processo lineare ma piuttosto dinamico. La dinamicità è data dalla continua valutazione e adattamento degli interventi messi in atto. “Comprendere e sintetizzare le situazioni umane significa muoversi su un terreno estremamente fluido e incerto, in cui la loro definizione non può che farsi per prove ed errori” (Fargion, 2013, p. 130). L’assistente sociale, che lavora in un’ottica progettuale, non si limita dunque ad agire tramite

soluzioni tampone per arginare situazioni d'emergenze, bensì si inserisce in un flusso di eventi nel tentativo di strutturare il suo intervento per promuovere una più ampia concezione della qualità di vita delle persone. Per padroneggiare tale metodologia, si presuppone che la figura professionale con cui l'utenza si interpone, possieda delle competenze di mediazione e negoziazione come emerge dalla citazione riportata a introduzione di questo capitolo. È interessante quanto riportato da un'altra intervistata: "Il fatto di costruire un progetto con degli obiettivi, in cui decidiamo che se a distanza di un tempo prestabilito la situazione non evolve, la persona non ce la fa e rileviamo tutta una serie di fattori di vulnerabilità che si riconfermano; ecco, il fatto di informare la persona di quelli che sono i nostri doveri, secondo me, ci tutela come operatori nella gestione di questa dimensione di controllo" (intervista a Servizio sociale di Mendrisio – allegato 5). Da questo estratto di intervista si intravede una certa ambiguità nella funzione del progetto che invece di rappresentare uno strumento di evoluzione assume una connotazione di controllo e protezione, permettendo all'operatore di "nascondersi" dietro la direttiva.

## 7.7 Una visione sistemica

*"Il vantaggio, mi piacerebbe dire il vantaggio dell'assistente sociale, è che oltre a sapere dove indirizzare l'utente, verso quale servizio o prestazione, è quello che ha (...) un occhio più sistemico, più globale. Non si ferma alla richiesta esplicita, come può fermarsi un impiegato amministrativo giustamente (...)." (intervista a servizio intercomunale Valle di Blenio – allegato 3)*

L'operatore sociale che nella propria pratica professionale adotta un'ottica sistemica è capace di mettersi in secondo piano rispetto all'utenza, poiché consapevole che il sistema relazionale di riferimento delle singole può influire sulla situazione di disagio che la persona si trova a vivere e sulla capacità di quest'ultima di attivarsi nella risoluzione della problematica. Riuscire a mantenere uno sguardo più ampio sulla situazione permette ai professionisti di accogliere la complessità del vissuto della persona e le specificità che lo caratterizzano. Ciò gli permette una lettura più approfondita in merito al bisogno, non soffermandosi semplicemente alla richiesta esplicita dell'utenza, né tanto meno, andando a selezionare il bisogno in base a quanto gli è permesso dal suo mandato. È chiaro che se durante una prima fase di valutazione l'assistente sociale si accorge che quanto richiesto dall'utenza esula dal proprio mandato, dovrà indirizzare quest'ultimo verso il servizio che potrà rispondere al suo bisogno. Una lettura attenta e approfondita del bisogno permette all'assistente sociale, oltre a ostruire progetti individualizzati nei quali l'utenza può identificarsi evitando così soluzioni burocratiche o standardizzate, ad andare oltre le apparenze e a non soffermarsi alla questione meramente finanziaria. Avere la capacità di lavorare in un'ottica sistemica sviluppa un atteggiamento di creatività nell'operatore che sarà così portato a sviluppare e innescare processi virtuosi volti al cambiamento. L'assistente sociale diviene così uno strumento, che grazie alla sua capacità di assumere un atteggiamento non giudicato basato su stereotipi, riesce ad inserire elementi innovativi procedendo per ipotesi e riuscendo così a costruire progetti su misura, consapevole del fatto che vi sono più fattori che concorrono a determinare le capacità del singolo di ingaggiarsi attivamente al fine di uscire dalla propria condizione di disagio. Questa consapevolezza lo porta a non categorizzare l'utenza in meritevoli, non meritevoli, fannulloni, pigri ecc. al contrario gli permette di ricercare la collaborazione di più figure professionali, per poter far fronte alle situazioni di disagio con cui si trova confrontato al fine ultimo di rimanere

fedele ad uno dei valori alla base di una pratica etica, ovvero quella del rispetto della dignità umana e dell'accettazione delle diversità e la promozione dell'autodeterminazione dell'individuo (Campanini, 2017), come ben esemplificato dal seguente estratto d'intervista: "trovo che bisogna sempre valutare la persona, la storia di vita della persona, perché ogni persona è unica. Da lì si può partire per costruire qualcosa." (intervista a servizio sociale di Bellinzona – allegato 6)

## 8 Strategie di fronteggiamento

Come emerso nei capitoli precedenti, il neoliberismo ha portato delle modifiche nell'ambito delle politiche e delle pratiche sociali. L'identità dell'operatore sociale è sottoposta a pressioni trasformative tali per cui, si rende necessario adottare delle strategie che permettano al professionista di mantenere la propria integrità a fronte dei cambiamenti percepiti. Martyn Jones (2003), basandosi sui concetti elaborati da Merton, individua tre modalità principali di fronteggiamento, alle quali gli operatori e le operatrici sociali fanno capo in reazione ai cambiamenti istituzionali (Jones, 2003). Andremo ora ad approfondire le tre strategie sulla base di quanto emerso dalle interviste.

### 8.1 Impegno o commitment

*"Nel lavoro ci sono sempre dei limiti, ma essere creativi e avere un po' di elasticità mentale e ragionare trasversalmente aiuta." (intervista a servizio sociale intercomunale Valle Maggia – allegato 4).*

La prima categoria di risposta descritta da Jones (2003) è quella dell'impegno, o *commitment*, ossia una forma di adattamento attivo tra vecchi e nuovi valori e pratiche che portano alla ricerca di strategie innovative per poter rimanere ancorati ai valori portanti della professione, ridefinendoli al tempo stesso per poterli rendere più congrui al nuovo contesto (Jones, 2003), che viene vissuto, peraltro, in maniera positiva da parte delle operatrici che sottolineano l'importanza della prestazione assistenziale e pur riconoscendone alcuni limiti si cimentano nello sviluppare una visione positiva, promuovendo una coscientizzazione dell'utenza. Parlando delle riduzioni nelle prestazioni finanziarie erogate a favore dell'utenza, un'operatrice afferma che la riduzione è conseguente al riorientamento avvenuto all'interno dell'USSI poiché la presa in carico è più orientata verso la ricerca delle origini del disagio piuttosto che alla semplice erogazione della prestazione stessa, e questo non rappresenta un elemento negativo. Ne consegue che, quello che a priori potrebbe essere interpretato come un evento negativo che sfavorisce l'utenza, viene riletto in un'ottica di opportunità di crescita a livello dell'individuo così come della comunità, divenendo occasione per lavorare sugli aspetti primari della professione quali la relazione di fiducia, l'empowerment, la ricerca di soluzioni evolutive e l'abbandono di una visione vittimistica di sé e di un sistema assistenzialista.

Il fatto di riconoscere alcuni meriti al sistema non implica che ne vengano completamente ignorati i limiti e le criticità, e ciò rispecchia la necessità dell'operatore sociale di sviluppare una capacità di analisi critica rispetto al contesto e al proprio operato, come emerge nell'esempio seguente: "(...) noi in Svizzera abbiamo a disposizione la prestazione assistenziale, che è capillare ed è a beneficio di tutti, mi sembra che si cerca di portare avanti il principio di uguaglianza abbastanza bene (...) Quello che trovo discriminatorio sono, per esempio, i permessi B. (...) Il problema è che domandare l'assistenza quando si ha un

permesso di soggiorno, può implicare una segnalazione all'Ufficio immigrazioni” (intervista a servizio sociale intercomunale Valle Maggia – allegato 4). La capacità di cogliere queste incongruenze permette all'operatore di andare alla ricerca di soluzioni alternative, che spesso vengono descritte come soluzioni tampone, per evitare di mettere l'utenza in una maggiore situazione di disagio.

La necessità di usufruire di spazi di discrezionalità in cui l'assistente sociale possa valorizzare al massimo il proprio sapere professionale e portare innovazione in un'ottica di adattamento positivo è sentita da molte intervistate. Il servizio sociale comunale svolge un'importante funzione di antenna sul territorio, capace di cogliere i cambiamenti specifici del contesto sociale particolare in cui opera grazie alla sua posizione di prossimità con i cittadini. Questo richiede che l'operatore sia costantemente attivo nella ricerca di nuove modalità di risposta ai bisogni emergenti da un lato, e dall'altro alle richieste sempre più costringenti del contesto economico e politico. Nel seguente estratto d'intervista vediamo come la messa in atto di strategie operative volte ad implementare pratiche innovative possa favorire la conciliazione fra i bisogni della comunità e la riduzione delle risorse: “Quello che noi non riusciamo ancora a fare è il lavoro sociale di gruppo, ovvero lavorare con gruppi di persone che possono avere delle problematiche affini. (...) Gruppi molto piccoli, evidentemente, ma dal mio punto di vista la nostra professione deve mantenere un po' il focus, su queste tre dimensioni (individuo, gruppo, collettività). Favorire questi processi che vanno anche nella direzione di ridurre le risorse, perché vedi più persone con gli stessi interventi, ma poi favoriscono il mutuo aiuto che comunque, scientificamente e storicamente, ha sempre dato dei buoni risultati.” (intervista a servizio sociale di Mendrisio – allegato 5). La capacità e la possibilità di offrire una presa in carico individuale e allo stesso tempo poter promuovere progetti di comunità permette alla stessa intervistata di affermare di sentire che in questo modo adempie ai valori della professione. Pertanto, emerge l'importanza per i servizi sociali comunali, di poter implementare risposte di tipo comunitario e collettivo rispetto ad alcuni bisogni, come la solitudine ad esempio, che potrebbero non più arrivare ai servizi, adempiendo così alla loro funzione di “antenna”. Perché pensare di poter dare una risposta esclusivamente in termini di incremento di percentuali lavorative degli assistenti sociali, per poter rispondere al crescente aumento di domande non è sostenibile sul lungo termine. Questo spunto di riflessione ci porta a mettere in luce l'importanza della riflessività e capacità di analisi in ottica critica da parte dell'operatore, che riesce così a svincolare sé stesso e l'utenza da una visione vittimistica, valorizzando le proprie competenze professionali e le risorse dell'utenza, della comunità e del territorio. Promuovendo così, una cittadinanza attiva, in cui vi è una maggiore consapevolezza dell'importanza del singolo all'interno della società, e viceversa l'importanza di una società inclusiva capace di accogliere il disagio come una problematica che riguarda tutta la società e non esclusivamente il singolo. Da quanto riferito da un'intervistata, la società in cui si inserisce l'operato dell'assistente sociale comunale, risulta aver perso quel senso comunitario in grado di accogliere e non discriminare e giudicare le persone che si trovano a vivere un disagio e a beneficiare delle prestazioni assistenziali. “Perché siamo in una società dove forse non c'è ancora questa condivisione del sociale, vista nell'ottica che una situazione così si può migliorare oppure semplicemente accettare. Che alcune situazioni non cambieranno ma continuano ad esserci e ad esistere e che non possiamo nasconderle, non possiamo far finta di niente, non possiamo relegarle in un cantuccio” (intervista SAS Lugano – allegato 2)

Un'altra intervistata descrive il lavoro dell'assistente sociale come “un continuo processo di mediazione, negoziazione, informarsi e capire, ricominciare e poi di nuovo progettare. Si tratta di una progettazione ogni volta in divenire non si sta mai fermi.” (intervista a servizio sociale

intercomunale Valle Maggia – allegato 4), e non come una professione statica che si presta ad offrire soluzioni standardizzate a problemi in continua evoluzione. Ritroviamo questo aspetto anche nella percezione che le operatrici hanno rispetto al riorientamento dell'assistenza sociale, che richiede una partecipazione proattiva sempre maggiore all'utenza stessa e che agli occhi delle intervistate non risulta essere un aspetto negativo: "(...) l'obiettivo primario dell'assistenza è quello di renderlo autonomo finanziariamente. Adesso, negli ultimi anni, l'assistenza sociale si sta muovendo anche per essere molto più progettuale, più volta verso l'inserimento e non solo sull'erogazione dei soldi. Secondo me questo è una buona cosa, anche se a volte viene usata un po' come un ricatto (...) che a volte può essere utile con alcuni utenti." (intervista a servizio sociale intercomunale Valle di Blenio – allegato 3). A fronte di una richiesta di maggior collaborazione tra l'USSI e i servizi sociali comunali, l'operatore attivo nel trovare strategie di riadattamento funzionali riesce a giostrarsi in una dimensione di cambiamento instaurando collaborazioni e relazioni che gli permettono di far fronte ai cambiamenti per cui ancora una volta la relazione risulta essere lo strumento che maggiormente facilita e promuove un ingaggio attivo da parte degli operatori sociali che non si limitano a promuovere attività di utilità pubblica, piuttosto che altre misure di reinserimento, ma cercano attraverso la relazione di sensibilizzare le altre figure professionali. Cercando di creare progetti su misura e condivisi. L'operatore sociale che lavora in un'ottica di ingaggio nonostante la consapevolezza dei limiti con cui per forza di cose si trova confrontato riesce a riconoscere il valore della propria funzione come agente di cambiamento su più livelli. In generale il margine di manovra percepito da tutte le professioniste risulta essere ancora ampio anche se si rilevano delle differenze tra i vari servizi. Dalle interviste svolte ai servizi sociali che operano in regioni discoste, dove l'assistente sociale lavora al medesimo tempo per più comuni, emerge come punto critico la forte influenza delle politiche comunali sulla struttura e l'operatività del servizio sociale. Se da un lato il margine di manovra percepito risulta essere in questi casi più ampio, dall'altro vi è il rischio che il ruolo fondamentale dell'assistente sociale venga frainteso e la sua professionalità venga ridotta ad una funzione amministrativa, portando l'operatore a doversi ancorare saldamente alle basi valoriali della sua professione, come testimonia il seguente estratto d'intervista: "(...) sottostiamo ad ogni Capo Dicastero di ogni Comune, e questo va benissimo. Però, a volte, ci mette nella situazione di avere dei Capi Dicastero che la pensano diversamente in merito al nostro operato, e noi ci ritroviamo nel mezzo. Alla fine, la conclusione è, io cerco di fare quello che credo sia il meglio per il servizio. (...) È un po' complicato stare qui dentro e quindi cerco di mettermi come obiettivo di fare quello che fa star meglio il servizio. Alla fine, l'obiettivo finale, è offrire consulenza agli utenti, e questa è la cosa principale." (intervista a servizio sociale Valle Maggia – allegato 4). In alcune realtà la necessità di orientarsi sempre ai valori del servizio sociale è proprio ciò che permette di dare continuità e senso ad un lavoro che altrimenti rischierebbe di ridursi ad un lavoro pari a quello di un funzionario amministrativo. Nel caso descritto, si denota una forte volontà di agire indipendentemente dalle richieste del sistema, costruendo in maniera autonoma una propria identità e sfruttando i margini di manovra residui dati anche dal contesto geografico che nelle realtà di Valle sembrerebbe meno strutturato offrendo così al professionista una maggiore autonomia nella gestione del proprio lavoro. Allo stesso tempo vediamo come in Comuni più grandi e strutturati, dove la consapevolezza nei confronti del ruolo del professionista è maggiore, vi sia la percezione di un maggior margine di dialogo e negoziazione con i livelli superiori del sistema: "Facciamo anche un lavoro di sensibilizzazione nei confronti della classe politica, che sicuramente sta un po' passando in questi anni. Non c'è più solo l'immagine dell'assistente sociale dietro una scrivania che compila scartoffie, ma ha

tutta una dimensione relazionale altrettanto importante e anche la città può strutturare dei progetti, dei servizi legati ad una buona qualità di vita.” (intervista a servizio sociale Mendrisio – allegato 5).

Un altro esempio di adattamento attivo che permette all'operatore di sfruttare al meglio i cambiamenti in atto è quello riportato da un'operatrice a proposito della sua personale battaglia per l'ottenimento di un cellulare di servizio, con lo scopo di fronteggiare alcune limitazioni strutturali con cui si confronta, come ad esempio la mancanza di tempo. Poter usufruire di un cellulare di servizio, le permette in un qualche modo di “dilatare” il suo tempo di lavoro, fronteggiando così il limite della mancanza di tempo data anche dal fatto di essere impiegata a tempo parziale. “Questo mi permette di ovviare a questa mancanza di tempo e visto che abbiamo gli strumenti tecnologici, usiamoli e cerchiamo di sfruttarli a nostro favore (...). Dobbiamo essere un po' creativi e rendere tutto molto easy, cioè smart. Già abbiamo poco tempo, dobbiamo fare sempre le cose tutte di fretta, quindi dico, almeno facciamole pratiche.” (Intervista a servizio sociale intercomunale Valle di Blenio – allegato 3).

Le intervistate percepiscono la sempre più pressante richiesta di ottimizzazione dei servizi sociali comunali e tutte quante hanno riportato, in varie forme, la riflessione rispetto all'effettiva riduzione di tempo a loro disposizione per dedicarsi alla progettualità e all'innovazione, a fronte dell'aumento di casi che ogni operatore è chiamato a gestire portandole a dover sempre più comprimere la parte creativa del lavoro a favore di una burocrazia sempre più presente. “Sento sempre di più che non si riesce nel nostro lavoro perché c'è burocrazia; quindi, questa parte di creatività che potrebbe aiutare non la vedo. Mi piacerebbe fosse presente e invece è ridotta principalmente dalla burocrazia che è in aumento.” (intervista SAS Lugano – allegato 2) Questo porta i professionisti a gestire sempre più situazioni d'urgenza, proponendo soluzioni che vanno a tamponare nell'immediato l'emergenza a discapito di un lavoro progettuale sul campo. Non sempre risulta dunque possibile applicarsi nel costruire soluzioni innovative.

L'esempio riportato di seguito mette in luce uno degli effetti negativi dell'erosione di risorse, che va ad intaccare una pratica fondamentale e caratteristica del lavoro dell'assistente sociale, ovvero quella della visita a domicilio: “Noi lavoriamo tantissimo in ufficio, certo facciamo le visite domiciliari però per le persone che magari non si muovono o che hanno difficoltà a spostarsi come gli anziani ad esempio. Mentre i giovani li facciamo venire qua. (...) ci siamo accorte che se anche noi riuscissimo ad andare dai giovani (...) incontrandoli al parco piuttosto che al bar si riuscirebbe ad instaurare un certo tipo di relazione che permetterebbe di sbloccare quelle situazioni di stallo. Questo secondo me purtroppo si è perso. Non si fa per mancanza di tempo (...) abbiamo troppi casi e si finisce per fare da tampone” (intervista SAS Lugano – allegato 2). Quest'ultimo spunto ci offre la possibilità di introdurre la seconda strategia di fronteggiamento descritta da Jones (2003), ovvero quella dell'adesione dichiarata e rispettivamente dell'opposizione mascherata che, come vedremo in seguito, differisce dalle modalità fin qui trattate.

## 8.2 Adesione dichiarata/opposizione mascherata

*“A volte mi capita anche di dire “Mi spiace, non sono d'accordo con quello che mi viene chiesto da parte dell'Ufficio XY di controllare questa cosa qua, però la devo fare”. Quindi a volte questo è il vantaggio di potersi “nascondere” dietro all'imposizione per non perdere la fiducia dell'utente.” (intervista a servizio sociale intercomunale Valle di Blenio – allegato 3)*

La seconda categoria è quella che Jones (2003) definisce dell'adesione dichiarata, che fa da contraltare ad una forma di opposizione mascherata. L'operatore che agisce secondo questa modalità sarà portato almeno in apparenza ad applicare le procedure operative senza discostarsi da quanto definito dall'istituzione, scoraggiandosi e provando un senso di impotenza di fronte all'impossibilità di apportare cambiamenti a livello macro e cercando di sopperire a questa percezione negativa agendo verso l'utenza secondo pratiche non sempre accettate dall'ente, a volte spingendosi al limite di quanto consentito (Jones, 2003). In questo modo l'operatore ricerca una maggiore aderenza fra il proprio lavoro e i valori deontologici che lo guidano, ambendo a soddisfare le esigenze dell'utenza laddove percepisce una lacuna strutturale del sistema come afferma la seguente intervistata: "Abbiamo trovato degli escamotage, tra virgolette, come riuscire ad inserire le persone per dei periodi in assistenza facendo riconoscere degli aiuti finanziari che poi non sono stati tolti dalla prestazione all'assistenza sociale perché giustificati, o cose di questo tipo. Siamo riusciti ad ottenerlo, ma tutto nel limite di ciò che è consentito." (intervista a servizio sociale intercomunale Valle Maggia – allegato 4).

Il professionista che opera all'interno dell'istituzione assume un duplice mandato: da un lato è chiamato ad applicare le normative vigenti e approvate dal livello superiore, e dall'altro a rispondere ai bisogni e alle richieste dell'utenza mettendo in atto forme di aiuto efficaci. Il binomio tra aiuto e controllo è percepito dalle intervistate come una caratteristica tipica della figura professionale dell'assistente sociale comunale poiché le due dimensioni non possono essere scisse. Infatti, come abbiamo visto nei capitoli precedenti, il Comune, e i dipendenti comunali, sono chiamati a collaborare con le autorità nel caso in cui si sospettano degli abusi rispetto alla riscossione delle prestazioni assistenziali e a promuovere gli interessi del Comune come ci riporta una delle intervistate: "È chiaro che quando parliamo di assistenza, evidentemente ci sono dei costi importanti anche rispetto alla città, in quanto il Comune partecipa in parte ai costi; quindi, sicuramente il fatto di favorire il più possibile un reinserimento sociale è comunque l'obiettivo principale per poter poi ridurre anche costi a carico della città" (intervista a servizio sociale di Mendrisio – allegato 5) nonostante questo non rappresenti la priorità, come afferma l'intervistata, diviene un elemento da tenere in considerazione. La conciliabilità fra la dimensione dell'aiuto e quella del controllo è direttamente collegata alla capacità delle operatrici di far collimare necessità e a volte finalità intrinsecamente conflittuali. La maggior parte delle intervistate riferiscono che, attraverso l'esplicitazione della propria funzione di controllo nei confronti dell'utenza, gli permette di impostare la relazione sulla fiducia e sulla trasparenza ed è proprio questa caratteristica che gli permette di instaurare una sorta di alleanza con gli utenti, attribuendo l'aspetto del controllo ad un'imposizione esterna e non voluta dal professionista. L'influenza della personale visione dell'operatore gioca naturalmente un ruolo importante in questo processo di conciliazione poiché come riferisce un'intervistata: "C'è chi tende più a rispettare il regolamento dell'istituzione e ad applicarlo in modo rigoroso, dove c'è un inquadramento dove ci sono dei limiti di intervento, e oltre al quale non si spinge; e poi c'è chi tende invece magari a dare più ascolto alle esigenze dell'utente e quindi ad avvicinarsi più alle sue richieste, non dico illegalmente, però si vengono a creare quelle famose sfumature tra una normativa e quello che si può fare." (intervista SAS Lugano – allegato 2). In linea con il pensiero di Jones (2003), possiamo constatare come ad un'apparente adesione corrisponda in molti casi una forma di opposizione a quelle che sono le richieste dell'istituzione. Il margine di discrezionalità dell'operatore sociale diviene così un fattore determinante rispetto alla strategia di conciliazione che quest'ultimo andrà a adottare. Infatti, come abbiamo visto

nel capitolo precedente, la percezione di un margine di manovra ampio porterà l'operatore ad ingaggiarsi attivamente e proporre soluzioni innovative, al contrario, un margine di manovra più ristretto, porterà l'operatore ad assumere un atteggiamento di opposizione più o meno evidente. Uno dei possibili risvolti di una situazione di questo tipo è l'instaurarsi di una sorta di alleanza più o meno esplicita tra utente e operatore, dove quest'ultimo vive in prima persona l'ingiustizia vissuta dall'altro e non sente di poter dare una risposta soddisfacente al suo bisogno, come invece vorrebbe. Fra i fattori che incidono maggiormente sulla percezione di una ridotta capacità di azione finalizzata a fornire risposte adeguate all'utenza troviamo la carenza di risorse messe a disposizione dall'ente. Quest'ultimo, come ampiamente discusso nella parte del presente lavoro dedicata all'esplorazione del contesto socioeconomico in mutamento, persegue obiettivi di efficacia, efficienza ed economicità, dove la percezione di un sovraccarico di lavoro da parte di tutte le intervistate rappresenta un esempio emblematico di questa tendenza. La carenza di tempo, che in alcuni casi è tale, rende necessario per l'operatore il sacrificio di determinate componenti del proprio lavoro fondamentali ricorrendo spesso a quelle che da molte di loro vengono definite come soluzioni tampone, ossia il fornire risposte immediate a bisogni urgenti per far fronte alla mancanza di tempo. "Abbiamo troppi casi e si finisce per fare da tampone" (intervista SAS Lugano – allegato 2). Questa forma di adattamento evidenzia un'adesione a quello che sono le richieste dell'istituzione, ma allo stesso tempo porta l'operatore a adoperarsi per cercare di sopperire alle limitazioni, relegando il lavoro burocratico-amministrativo nelle ore straordinarie come riporta la seguente intervistata: "Mi prendo il tempo. (...) con l'idea di abolire completamente l'idea di sportello (...). Dopo è vero che ci sono momenti in cui ho giornate con solo appuntamenti e tutto il back office me lo faccio dopo il lavoro. E sì, magari faccio su due o tre ore, quello non lo nego. Però, io mi prendo il tempo, perché secondo me l'assistente sociale non lavora come sportello. Lavora prendendosi il tempo da dedicare alla persona" (intervista a servizio sociale intercomunale Valle di Blenio – allegato 3). L'aumento dell'onere burocratico è un fattore caratteristico del sistema sociale odierno che, come abbiamo visto nei capitoli precedenti, corrisponde all'implementazione nei servizi sociali di sistemi di controllo della qualità oltre che a rispecchiare un sistema di sicurezza sociale complesso che genera una lentezza nel disbrigo delle pratiche amministrative a discapito dell'utenza. Questo rappresenta un elemento di contrasto con i valori del servizio sociale poiché riduce fortemente lo spazio relazionale con l'utenza portando le professioniste a trascurare la parte più relazionale, progettuale, e narrativa a favore del disbrigo di pratiche amministrative che risultano essere comunque indispensabili per poter ottenere la prestazione e garantire così che i diritti delle persone vengano applicati. Il lavoro straordinario rappresenta in molti casi il mezzo per riuscire a fronteggiare la dimensione manageriale del lavoro, ricollocando l'intervento dialogico e progettuale al centro della pratica quotidiana poiché come riportato da tutte le intervistate una delle competenze dell'assistente sociale è proprio la capacità di garantire, a fronte anche di limiti strutturali, spazi relazionali con l'utenza. A maggior ragione, in un servizio che funge da antenna sul territorio è fondamentale per le professioniste riuscire a tessere relazioni con i cittadini al fine di veicolare un'immagine del servizio sociale comunale come punto di riferimento per la comunità. Questo importante lavoro relazionale si genera nel rapporto quotidiano di prossimità, come testimoniano le intervistate, secondo le quali il fattore tempo incide in maniera massiccia sulla qualità del proprio lavoro: "avendo meno casi si ha anche più tempo per fare la classica telefonata del tipo "ciao, stai bene? È un po' che non ti sento". Cosa che adesso, purtroppo, slittano sempre più indietro nell'ordine delle priorità, perché ci sono tutte le urgenze, le tempistiche da rispettare e quindi viene un pochino meno questo contatto più



informale che però per l'utente spesso è veramente importante.” (intervista a servizio sociale di Bellinzona – allegato 6).

È emerso in questo capitolo che il margine di discrezionalità è un fattore chiave nel determinare la misura in cui l'operatore riesce a adottare strategie di conciliazione innovative volte ad un'evoluzione positiva. Emerge inoltre, che tale capacità non dipende esclusivamente dalla percezione personale dell'operatore, ma si evidenzia una correlazione tra una carenza di risorse messe a disposizione dal contesto in cui l'assistente sociale opera e l'ampiezza del margine di manovra di cui dispone. Le interviste hanno messo in evidenza che, l'assistente sociale confrontato con situazioni di prolungata pressione in cui risulta difficile individuare elementi di conciliazione, possa percepire una forma di disinvestimento e disillusione rispetto alla propria capacità di apportare un cambiamento.

Se delle tre strategie di adattamento di Jones (2003) le prime due sono funzionali al mantenimento dell'integrità, la terza rappresenta il mancato raggiungimento di questo obiettivo, come vedremo nel seguente capitolo.

### 8.3 Ritiro/burn out

*“(...) fra la discrezionalità e la direttiva, vince sempre la direttiva. (...) Quindi, a un certo punto, bisogna sempre e comunque rispettare il bisogno dell'istituzione dalla quale noi dipendiamo.” (intervista a servizio sociale intercomunale Valle Maggia – allegato 4).*

La terza categoria descritta da Jones (2003) è quella del ritiro, che rimanda al cosiddetto fenomeno del burnout. Questa forma di disinvestimento e disillusione porta il professionista a dissociarsi dalla propria funzione e a non essere più nelle condizioni di adempiere ai propri compiti, arrivando ad assentarsi fisicamente dal luogo di lavoro (Jones, 2003). Sebbene non siano state raccolte testimonianze che segnalino una simile situazione di sconforto, peraltro non facile da far emergere nel corso di interviste il cui contenuto sarebbe stato sottoposto alla rilettura da parte dell'ente comunale, ho potuto riscontrare alcuni indicatori che ci parlano del senso di rassegnazione e disinvestimento da parte delle operatrici intervistate. Come esemplificato dall'estratto seguente: “Di fare la paladina di qualcuno senza avere i mezzi per farlo e combattere contro i mulini a vento, non porta a niente. Neanche per l'utenza. Non è neanche giusto nei loro confronti creare aspettative diverse nei confronti delle istituzioni che non potranno essere realizzate. Quindi, questo negli anni viene ridimensionato, tutta questa voglia di fare di più. Non perché non sia giustificata, ma perché tanto non si arriva da nessuna parte. Si impara a fare con quello che c'è, a starci un po' bene lì dentro e a trovare il sistema di farlo.” (intervista a servizio sociale intercomunale Valle Maggia – allegato 4)

In questo caso possiamo notare come l'operatrice non riesca a fronteggiare la sensazione di impotenza verso la sua capacità di apportare cambiamenti a livelli macro. Si denota una mancanza di ingaggio e una perdita della visione di sé come agente di cambiamento. Tra gli indicatori a cui si faceva riferimento poco sopra ritroviamo sicuramente la percezione da parte di tutte le professioniste intervistate che le risorse umane disponibili, ossia il numero di assistenti sociali operativi nei servizi sociali comunali e la somma delle loro percentuali di lavoro, non siano in equilibrio con la complessità dei casi da gestire e il numero effettivo di pratiche che ogni professionista è chiamato a gestire, come bene emerge nella seguente citazione: “noi siamo sotto effettivo di personale rispetto al numero di casi e alla tipologia di casistica che abbiamo. Purtroppo, però quando si ha a che fare con politici, il Comune piuttosto

che con altre persone, o ti va bene così o ti cerchi un altro posto. Non abbiamo purtroppo strumenti per far cambiare questo, e anche con i dati alla mano è difficile motivare e far passare la necessità di aumentare le risorse.” (intervista a servizio sociale di Bellinzona – allegato 6). La vastità del territorio in cui l’assistente sociale comunale si trova ad operare, associata alla scarsità di risorse economiche ed umane, contribuiscono indubbiamente ad impattare in modo significativo sulla qualità dei servizi offerti e sulla capacità dell’operatore di mantenere un senso di integrità adottando una strategia difensiva per cui: “Una volta che capisci un po’ come fare e come funziona, accetti anche che certe cose non si possono fare e basta. E non bisogna farne una malattia, quindi io questo un pochino l’ho imparato negli anni” (intervista a servizio sociale intercomunale Valle Maggia – allegato 4). Numerosi sono i riferimenti alla carenza di tempo e alla percezione da parte delle professioniste della necessità di riappropriarsi della propria funzione di operatore in prima linea, che sta sul territorio e non prevalentemente dietro ad una scrivania.

## 9 Conclusioni

Andremo ora ad elaborare una riflessione rispetto i principali punti emersi e che hanno permesso di costruire una riflessione in risposta alle domande alla base del presente lavoro.

Riprendendo il titolo della tesi, possiamo affermare che, nonostante gli importanti processi di cambiamento in atto a tutti i livelli della società, gli strumenti ampiamente descritti nella letteratura che costituiscono le fondamenta del lavoro sociale, quali la relazione, il colloquio, il lavoro di rete, la progettualità, la visione sistemica che ne rappresentano alcuni esempi, costituiscono ancora oggi una sorta di “filo di Arianna” che permette al professionista di far fronte alle nuove sfide con cui si trova confrontato e che gli consentono di districarsi nel “labirinto” della complessità con la quale è quotidianamente confrontato, integrando le proprie risorse, capacità e competenze per mettere in atto una forma di riflessione critica costante, sia nei confronti del proprio operato sia rispetto ai mutamenti strutturali che avvengono ad ogni livello della società.

L’assistente sociale comunale, in quanto antenna sul territorio, assume il compito di captare quegli elementi significativi del contesto sociale e farsi portatore di una lettura integrata della realtà in cui opera, anche nei confronti delle rappresentanze politiche, vista la sua posizione privilegiata. Da questo lavoro, emerge chiaramente la volontà delle operatrici di mantenere questa fondamentale funzione, nonostante le risorse risultino essere sempre più scarse, cercando di sfruttare al meglio quanto messo a loro disposizione. Per contro, iniziano ad intravedersi segnali di disinvestimento a seguito di un importante sovraccarico generale principalmente associato all’impressione, che da parte della politica, il sociale rappresenti un costo e non un investimento. Questo riscontro significativo giustifica l’ipotesi che sussista una concreta tendenza dei servizi sociali comunali, nella loro attuale impostazione, a aderire ad un modello neoliberista orientato all’ottimizzazione delle risorse. Tutto ciò influisce, evidentemente, sulla qualità del lavoro e sulla percezione delle operatrici di poter promuovere un cambiamento significativo verso la dirigenza e le istituzioni. È altresì vero che, la maggior parte delle intervistate, riferisce di avere ancora un discreto margine di discrezionalità che diviene così un fattore determinante rispetto alla strategia di conciliazione che le operatrici andranno a adottare. La percezione di un margine di manovra ampio porterà le operatrici ad

ingaggiarsi attivamente, al contrario, un margine più ristretto le porterà ad assumere un atteggiamento adattivo o di opposizione più o meno evidente. La capacità di percepirsi in quanto agenti di cambiamento è direttamente proporzionale alla percezione del margine di discrezionalità.

Emerge il desiderio di tornare a fare un lavoro in prima linea, a stretto contatto con l'utenza e il territorio, promuovendo iniziative rivolte alla comunità e orientando la propria pratica verso il community work riducendo il lavoro prettamente incentrato sull'individuo. Si sente la necessità di uscire maggiormente dagli uffici, per creare collaborazioni fra cittadini, professionisti del sociale e non, servizi sul territorio, rappresentati pubblici sia a livello locale che nazionale. Nonostante questa spinta verso l'innovazione, si percepiscono diversi indicatori di una tendenza opposta, ovvero di rassegnazione e adesione all'attuale modello che porta l'operatore a distaccarsi e assumere una funzione più amministrativa e burocratica. Questa affermazione, che non implica alcun giudizio di valore, ci invita a riflettere, con uno sguardo più ampio, rispetto all'attuale definizione del lavoro sociale. Riflessione che risulta di attualità poiché nel corso del 2020, l'associazione mantello delle professioni sociali in Svizzera, Avenir Social, ha svolto un sondaggio sulla necessità di sviluppare il codice deontologico del lavoro sociale e che porterà ad una nuova versione, presumibilmente nel 2024. Un'intervistata auspica la creazione di una piattaforma, che possa rappresentare un luogo di scambio e confronto tra assistenti sociali comunali dove poter rafforzare la propria identità e creare una coesione tra professioniste. È proprio notizia recente che vi sia il desiderio e la necessità di fondare un'associazione mantello per gli operatori sociali anche in Ticino. Alla luce di quanto esposto precedentemente, e in quanto giovane assistente sociale, non posso che auspicare che questo passo possa rappresentare una concreta opportunità per le assistenti sociali comunali e non solo, per rafforzare l'identità professionale dell'assistente sociale, gettando le basi per la costruzione di un dibattito e una riflessione più ampia rispetto ad una pratica professionale basata sull'etica.

Il presente lavoro di tesi, mi ha permesso di approfondire le caratteristiche della figura dell'assistente sociale comunale e le varie sfumature della sua identità professionale e del particolare contesto in cui si trova ad operare. Ho volutamente scelto di trattare la tematica utilizzando uno sguardo ampio, approfondendo più dilemmi e tensioni con cui il professionista è confrontato, conscia del fatto che ognuno di essi avrebbe potuto essere approfondito singolarmente e sviluppato come spunto per un nuovo lavoro di tesi. Durante la stesura del presente lavoro, più volte mi sono trovata a riflettere rispetto alla dimensione etica del lavoro dell'assistente sociale e più volte mi sono trovata a riflettere di quanto effettivamente l'etica venga poca trattata sia nella pratica professionale quotidiana sia durante la formazione. Ritengo che l'etica meriti uno spazio all'interno del percorso formativo di futuri operatori sociali e in quest'ottica penso che possa diventare un interessante spunto da sviluppare in un futuro lavoro di tesi.

Per quanto concerne le criticità riscontrate durante il presente lavoro, posso sicuramente affermare che una criticità è stata data dalla scelta metodologica di svolgere interviste singole e disgiunte, che se da un lato hanno portato il vantaggio di poter valorizzare il singolo pensiero delle professioniste, dall'altro hanno implicato una possibile limitazione della libera espressione da parte delle intervistate, poiché una parte delle interviste è passata attraverso la rilettura da parte dei vari enti comunali. Questa mia suggestione deriva dal fatto che al

termine dell'interviste e della registrazione, sono emersi degli elementi di riflessione molto interessanti ma che non ho potuto utilizzare a scopo di ricerca. A questo proposito, ho riflettuto rispetto alla metodologia adottata, e ho pensato che questo tipo di tematica avrebbe potuto essere sviluppata attraverso un focus group, in cui il confronto e lo scambio di opinioni tra professioniste in un contesto neutro, rispetto ad una tematica complessa e che coinvolge una riflessione politica, avrebbe permesso una più profonda riflessione oltre a permettere una maggiore libertà di espressione. Un focus group, inoltre, avrebbe forse permesso una maggiore integrazione delle diverse realtà territoriali in cui si trovano ad operare le operatrici.

Il tema che ho voluto trattare in questo lavoro di tesi è una tematica a me molto cara poiché ancor prima di concludere la formazione ho avuto l'opportunità di intraprendere un'attività lavorativa come assistente sociale. Fin da subito ho potuto constatare sulla mia pelle, le difficoltà nel riuscire ad applicare costantemente una pratica professionale che sia aderente ai valori professionali e che porti al centro l'utenza e non si riduca alla risposta immediata al bisogno dell'utenza. Ritengo che sempre di più emerge la necessità per gli operatori del sociale di poter usufruire di spazi di condivisione e confronto. Per non sentirci soli e sole di fronte alle sfide che il futuro ci riserva in quanto come riportato dalla citazione di Bauman in apertura del presente lavoro: "sono responsabile di mio fratello perché il suo benessere dipende da ciò che io faccio o che mi astengo di fare" (Bauman, 2003, p. 37 - 38).

## 10 Opere citate

- AvenirSocial. (2010). *AvenirSocial. Code de déontologie du travail social en Suisse. Un argumentaire pour la pratique*. Berna: AvenirSocial. Tratto da Code de déontologie du travail social en suisse. Un argumentaire pour la pratique .
- Banks, S. (1990). Etica in frammenti: i valori del servizio sociale nel welfare mix. In P. Donati, & F. Folgheraiter (A cura di), *Gli operatori sociali nel welfare mix. Privatizzazione, pluralizzazione dei soggetti erogatori, managerialismo: il futuro del servizio sociale?* (p. 145 - 168). Trento: Erickson.
- Bauman, Z. (2003). Sono forse io il custode di mio fratello. In F. Folgheraiter (A cura di), *La Liberalizzazione dei servizi sociali. Le professioni di aiuto fra concorrenza e solidarietà*. (p. 37-38). Grdolo: Erickson.
- Bauman, Z. (2011). *Modernità liquida*. Roma: Laterza.
- Bortoli, B. (1997). *Teoria e storia del servizio sociale*. Roma: La Nuova Italia Scientifica.
- Bortoli, B. (2013). *I giganti del lavoro sociale. Grandi donne (e grandi uomini) nella storia del Welfare 1526-1939*. Trento: Erickson.
- Bourdieu, P. (2015). *La miseria del mondo*. (A. Petrillo, & C. Tarantino, A cura di) Milano: Mimesis Edizioni.
- Bruzzone, D. (2007). *Carl Rogers. La relazione efficace nella psicoterapia e nel lavoro educativo*. Roma: Carocci Faber.
- Campanini, A. (2013). *Nuovo dizionario di servizio sociale*. Roma: Carocci Faber.
- Campanini, A. (2017). *L'intervento sistemico. Un modello operativo per il servizio sociale*. Roma: Carocci Faber.

- Carey, M. (2013). *La mia tesi in servizio sociale. Come preparare un elaborato finale basato su piccole ricerche qualitative*. Trento: Erickson.
- Chenaux Bieri, N., & Planta, S. (2020, 11). *L'aiuto sociale in Ticino: una panoramica nel confronto nazionale*. Tratto il giorno 08 13, 2021 da USTAT Ufficio di statistica: [https://www3.ti.ch/DFE/DR/USTAT/allegati/articolo/2684dss\\_2020-2\\_3.pdf](https://www3.ti.ch/DFE/DR/USTAT/allegati/articolo/2684dss_2020-2_3.pdf)
- CSIAS. (2021, 01 01). *Conferenza Svizzera delle istituzioni dell'azione sociale*. Tratto il giorno 08 28, 2021 da CSIAS Linee guida: [https://rl.skos.ch/lexoverview-home/lex-RL\\_A\\_1](https://rl.skos.ch/lexoverview-home/lex-RL_A_1)
- Dellavalle, M., & Cellini, G. (2017). Il servizio sociale di fronte alle politiche neoliberiste e al managerialismo. *La rivista delle politiche sociali*, n.1, 55-63.
- Devastato, G. (2016). *Lavoro sociale e azioni di comunità. Metodi e strategie per nuovi spazi comunitari nelle utopie concrete dei Maestri e nelle riflessioni attuali*. Santarcangelo di Romagna: Maggioli Editore.
- Di Nicola, P. (2017). Famiglia: sostantivo plurale. Nuovi orizzonti e vecchi problemi. In P. Di Nicola, *Famiglia: sostantivo plurale. Nuovi orizzonti e vecchi problemi* (p. 11-57). Milano: Franco Angeli.
- Dominelli, L. (2003). Globalizzazione e neoliberismo: come cambia il lavoro degli operatori sociali. In F. Folgheraiter (A cura di), *La liberalizzazione dei servizi sociali. Le professioni di aiuto fra concorrenza e solidarietà* (p. 49-66). Gardolo: Erickson.
- Dominelli, L. (2005). *Il servizio sociale. Una Professione che cambia*. Gardolo - Trento: Erickson.
- DSS Divisione dell'azione sociale e delle famiglie. (s.d.). *Infofamiglie - servizi sociali comunali*. Tratto il giorno 03 5, 2021 da Repubblica e Cantone Ticino: <https://m3.ti.ch/DSS/infomamiglie/?page=415>
- Fargion, S. (2009). *Il servizio sociale. Storia, temi e dibattiti*. Bari: Laterza.
- Fargion, S. (2013). *Il metodo del servizio sociale. Riflessioni, casi e ricerche*. Roma: Carocci Faber.
- Ferrario, P. (2015). *Politiche sociali e servizi. Metodi di analisi e regole istituzionali*. Roma: Carocci Faber.
- Folgheraiter, F. (1999). Lavoro di rete e approccio relazionale: capacità di azione e di empowerment nei processi di aiuto. In P. Donati, & F. Folgheraiter (A cura di), *Gli operatori sociali nel welfare mix. Privatizzazione, pluralizzazione dei soggetti erogatori, managerialismo: il futuro del servizio sociale?* Trento: Erickson.
- Fratini, D. (2018, Settembre). *Lo sviluppo dei Servizi Sociali attraverso i processi aggregativi degli anni Duemila nel Canton Ticino (Tesi di Bachelor)*. Manno: Scuola universitaria professionale della Svizzera Italiana (SUPSI), DSS. Tratto il giorno 03 08, 2021 da <https://tesi.supsi.ch/2307/>
- Garrett, P. (2019). What are we talking about when we talk about "Neoliberalism"? *European Journal of Social Work*, 188-200. doi:10.1080/13691457.2018.1530643
- Hall, C. (1999). Postmodernismo e servizio sociale: quale futuro per la pratica professionale? In P. Donati, & F. Folgheraiter (A cura di), *Gli operatori sociali nel*

- welfare mix. Privatizzazione, pluralizzazione dei soggetti erogatori, managerialismo: il futuro del servizio sociale?* (p. 123-143). Trento: Erickson.
- IAS Istituto delle assicurazioni sociali. (s.d.). *Dipartimento della sanità e della socialità*. Tratto da <https://www4.ti.ch/dss/ias/prestazioni-e-contributi/scheda/p/s/dettaglio/armonizzazione-e-coordinamento-prestazioni-sociali/armonizzazione-e-coordinamento-prestazioni-sociali-laps/>
- Jones, M. (2000, 07 01). *Hope and despair at the front line. Observation on integrity and change in the human services*. Tratto da Sage Journals - International Social Work: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002087280004300308>
- Jones, M. (2003). L'impatto della liberalizzazione sul morale degli operatori sociali. In F. Folgheraiter (A cura di), *La liberalizzazione dei servizi sociali. Le professioni di aiuto fra concorrenza e solidarietà* (p. 207-224). Gardolo: Erickson.
- Jovelin, E. (2008). *Histoire du travail social en Europe*. Parigi: Vuibert.
- Keller, V. (2016). *Manuel critique de travail social*. Losanna e Ginevra: EESP e IES.
- Keller, V. (2019, 01 03). *Les Suisse n'ont pas besoin d'aide sociale!* Tratto il giorno 05 24, 2021 da REISO.ORG Revue d'information sociale: <https://www.reiso.org/document/3865>
- Lymbery, M. (2003). Tra managerialismo ed efficienza: dov'è finito l'impegno sociale? In F. Folgheraiter, *La liberalizzazione dei servizi sociali. Le professioni di aiuto fra concorrenza e solidarietà* (p. 93-114). Gardolo: Erickson.
- Marazzi, C., Greppi, S., & Soldini, E. (2007). *Nuovi bisogni, nuovo welfare. Analisi dell'evoluzione delle prestazioni sociali in Canton Ticino*. Manno: Dipartimento Scienze Aziendali e Sociali (DSAS), Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana (SUPSI).
- Rossi, M., & Sartoris, E. (1995). *Ripensare la solidarietà. Mutamenti economici, crisi della sicurezza sociale e modelli di riforma*. Locarno: Istituto di Ricerche Economiche Armando Dadò.
- Ruggeri, F. (A cura di). (2013). *Stato sociale, assistenza, cittadinanza. Sulla centralità del servizio sociale*. Milano: FrancoAngeli.
- Saraceno, C. (2013). *Il welfare*. Bologna: Il Mulino.
- Stephani, E., & Grignola Mammoli, S. (2014, 09). *L'assistenza sociale, tra lavoro ed esclusione. Un'analisi per qualificare oltre che per quantificare*. Tratto il giorno 09 14, 2021 da USTAT Ufficio di statistica e DASF Divisione dell'azione sociale e delle famiglie: [https://www3.ti.ch/DFE/DR/USTAT/allegati/articolo/2042dss\\_2014-2\\_2.pdf](https://www3.ti.ch/DFE/DR/USTAT/allegati/articolo/2042dss_2014-2_2.pdf)
- UFAS. (2013). *Ufficio federale delle assicurazioni sociali*. Tratto il giorno luglio 4, 2021 da Storia della sicurezza sociale: <https://www.storiadellasicurezza sociale.ch/home>
- UFAS. (2013). *Ufficio federale delle assicurazioni sociali*. Tratto il giorno 07 15, 2021 da Storia della sicurezza sociale svizzera: <https://www.storiadellasicurezza sociale.ch/storia-dei-rischi/poverta>
- Vecchiato, T., & Villa, F. (1995). *Etica e servizio sociale*. (F. Villa, & T. Vecchiato, A cura di) Milano: Vita e pensiero.

Zini, M., & Miodini, S. (2017). *Il colloquio di aiuto. Teoria e pratica nel servizio sociale*. Roma: Carocci Faber.

## **Leggi**

Costituzione federale della Confederazione Svizzera (Cost.) (del 18 aprile 1999), RU 1999 2556.  
<https://www.fedlex.admin.ch/eli/oc/1999/404/it>

Legge sull'assistenza sociale (LAS) (del 8 marzo 1971), 871.100.  
<https://www3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/index.php/raccolta-leggi/legge/num/392>

Regolamento sull'assistenza sociale (del 18 febbraio 2003), 871.110.  
<https://m3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/index.php/raccolta-leggi/legge/num/393>

## **Allegati**

Allegato 1: Canovaccio intervista semi strutturata

Allegato 2: Intervista SAS servizio di accompagnamento sociale di Lugano

Allegato 3: Intervista servizio sociale intercomunale Valle di Blenio

Allegato 4: Intervista servizio sociale Valle Maggia

Allegato 5: Intervista servizio sociale Mendrisio

Allegato 6: Intervista sociale Bellinzona



## **Allegato 1: Canovaccio intervista semi strutturata**

### Ruolo professionale e motivazioni

- 1. Come nasce il servizio sociale comunale? A quali bisogni è chiamato a rispondere?**
  - a. Quali sono le finalità e gli obiettivi che persegue il servizio?
  - b. Quali valori sono alla base dell'intervento del servizio sociale comunale?
  - c. A che tipo di utenza si rivolge il servizio?
  - d. Come è strutturato il servizio sociale? Come è composta l'équipe
  - e. Da quanti anni lavora presso il servizio e quali sono i suoi compiti
  
- 2. Quali motivazioni l'hanno portata ad intraprendere la professione di assistente sociale?**

### Introduzione alla tematica

- 3. Come avviene la segnalazione al servizio delle persone a beneficio di prestazioni assistenziali?**
  
- 4. Saprebbe dirmi quanti casi segue il servizio sociale, di persone a beneficio della prestazione assistenziale?**
  - a. Ha notato una variazione nel numero di prese a carico di questo tipo? Saprebbe identificarne i motivi? (argomentare)
  
- 5. Ritieni che la figura professionale dell'assistente sociale sia necessaria nella presa a carico delle persone a beneficio dell'assistenza sociale? Se sì saprebbe spiegarmi per quali motivazioni? (argomentare)**

### Corpo centrale

Nel codice deontologico si legge:

*“il lavoro sociale è legato a un triplice mandato: il primo, che riceve dalla società e dai committenti, consiste nel doppio mandato dell'aiuto e del controllo, il secondo consiste nel rispondere alle richieste, implicite o esplicite dei beneficiari del lavoro sociale; il terzo consiste nel connettere le conoscenze professionali e le discipline affini ai principi dei diritti umani e della giustizia sociale. Questo terzo mandato porta i professionisti a dover gestire possibili conflitti tra il primo e il secondo mandato”*

- 6. Come vive e gestisce questo primo mandato di aiuto e controllo? (argomentare) Quali strumenti ritiene di avere a sua disposizione nella gestione di tale conflitto?**

Nel codice deontologico si legge: *“Il confronto con i dilemmi e con le situazioni di tensione è inevitabile e necessario in particolare tra:”*

- attesa degli utenti e i limiti del mandato e dell'intervento del professionista.
- la lealtà verso i destinatari e la lealtà verso il datore di lavoro, le istituzioni, committenti, le autorità competenti
- non rilevare e divulgare fatti, per esempio alle autorità o ai datori di lavoro, per proteggere gli utenti
- bisogni accertati e risorse economiche limitate, che sfociano in misure di risparmio

**7. Potrebbe farmi degli esempi di situazioni in cui ha vissuto tali dilemmi e come li ha affrontati? Nella pratica professionale come riesce a far fronte a tali dilemmi?**

Nel codice deontologico si legge che:

*“un obiettivo del lavoro sociale è quello di incoraggiare i cambiamenti, permettendo alle persone di rendersi autonomi anche nei riguardi del lavoro sociale stesso”*

**8. Ritiene che l'assistente sociale, riesce a promuovere tale cambiamento?**  
argomentare

*Dal codice deontologico si evince che i principi dei diritti umani della dignità umana (uguaglianza, autodeterminazione, partecipazione, integrazione, empowerment), e della giustizia sociale (rifiuto di ogni discriminazione, riconoscimento delle differenze, giusta ripartizione delle risorse, denuncia di pratiche ingiuste, solidarietà), sono fondamentali per la professione.*

**9. Ritiene che con gli strumenti e le risorse a sua disposizione riesce a adempiere a tali principi?**

- a. Ci sono aspetti della sua pratica professionale maggiormente aderenti all'identità professionale e vi sono al contrario aspetti che si discostano?

## **Allegato 2: Intervista SAS servizio di accompagnamento sociale di Lugano – 07.05.2021**

### **Mi può spiegare com'è nato il servizio sociale comunale a Lugano?**

La nascita del servizio accompagnamento sociale, nonché il servizio sociale comunale di Lugano, è nato nel 2004. Nasce dalla fusione dell'ufficio del tutore, perché a Lugano centro, presso il Municipio in piazza riforma, esisteva l'ufficio del tutore e dalla fusione dei servizi sociali di Breganzona, Pregassona e Viganello quando erano Comuni a sé. Quando c'è stata la fusione nel 2004 questi due uffici si sono integrati in un unico servizio che è il SAS. Con la fusione sono state riprese entrambe le figure professionali impiegate, ovvero gli assistenti sociali dei comuni singoli e le figure dei curatori. Inizialmente la sede è stata istituita qui a Pregassona dove ci troviamo attualmente. Invece adesso abbiamo due sedi, questa che è la sede principale, e un'altra sede che si trova a Lugano Centro. Prima della sede a Lugano centro, che si trova in via Carducci accanto all'agenzia AVS, la seconda sede è stata organizzata a Breganzona, vicino all'autorità regionale di protezione 3.

### **Da quanto tempo lavora presso il servizio?**

Io lavoro dal 2006. Quindi due anni dopo la creazione del servizio. Inizialmente avevo assunto la funzione di assistente sociale mentre da due anni a questa parte, dal 2019, sono diventata la responsabile del servizio al 50% mentre per il restante 50% ho comunque mantenuto la mia funzione di assistente sociale. Questo cambiamento nella mia funzione è dovuto al distacco di tutte le case anziani del comune, degli asili nidi e dal centro educativo minorile (CEM) Casa Primavera che erano sotto gli istituti sociali, portando nel 2018 alla creazione di un ente autonomo, chiamato così, distaccato dal Comune. Questo ente praticamente regola tutte le case anziani e i nidi d'infanzia. Il responsabile di prima del servizio sociale ha seguito questo ente autonomo, mentre per il servizio sociale è stato istituito un concorso sia interno che esterno e sono arrivata io. Quindi, per sintetizzare la domanda, lavoro nel servizio dal 2006 come assistente sociale e dal 2019 sia come assistente sociale sia come responsabile del servizio.

### **Come è composta l'equipe?**

Allora. Diciamo che ci sono in atto diversi progetti e quindi ci stiamo ingrandendo. Inizialmente il servizio è nato con pochi assistenti sociali, infatti erano solo due e tre curatori. Poi a poco a poco il numero si è ingrandito. Attualmente abbiamo quattro figure di curatori per una percentuale totale del 390%, di cui tre al 100% e una figura al 90%. Inoltre, da un po' di tempo, abbiamo dovuto assumere un curatore in più a seguito di una malattia di lunga durata e che vorremmo mantenere. Quindi, ricapitolando, sono quattro curatori formalmente più una per la quale speriamo di riuscire ad ottenere il posto in più. Gli assistenti sociali sono in totale sei. Qui nella sede di Pregassona ci sono tre assistenti sociali, di cui una sola al 100%, una al 70% e una al 50%, mentre nella sede che si trova in centro a Lugano sono altre tre, una al 70% una al 100% e uno 60%, di cui quella al 100% è stata appena assunta. Quindi quando parlavo di ampliamento e proprio perché sono aumentate le domande, le richieste su una popolazione di 63'000 abitanti c'era da aspettarselo, soprattutto a seguito della pandemia. A supporto di curatori e assistenti sociali, ci sono quattro amministrativi, quindi quattro segretari per un una percentuale totale del 380%, di cui una figura al 100% presso la sede di Lugano centro e le restanti tre, due al 100% e una al 80% sono qui nella sede di Pregassona.

### **Quali finalità, obiettivi e valori persegue il servizio sociale comunale?**

La finalità principale, come può immaginare, è quella di rispondere alle richieste del cittadino. Quindi il cittadino si rivolge al Servizio sociale con una determinata richiesta, e l'obiettivo è dare una consulenza sociale e/o un supporto a corto, medio, lungo termine di accompagnamento, con lo scopo finale di rendere la persona, che si rivolge al servizio, autonoma. Essendo noi un servizio molto generalista l'obiettivo è proprio quello di rispondere a tutte le richieste portate dal cittadino offrendo un sostegno alla popolazione domiciliata nel Comune. Noi abbiamo posto il cittadino al centro. Quando prima si parlava di pandemia e di telelavoro, il nostro servizio ha puntato tantissimo proprio sul fatto di non abbandonare queste persone. Chiaramente adottando tutte le prescrizioni dettate dal Comune, dal Cantone e della Confederazione, ma tenendo in considerazione anche le esigenze delle persone fragili che si rivolgono al nostro servizio.

### **Quali sono le motivazioni che l'hanno portata ad intraprendere questo percorso professionale?**

Agli inizi mi ero orientata in una direzione tutta tutt'altro che quella sociale, infatti ho fatto il liceo economico. Poi durante il mio percorso mi sono resa conto che mi piaceva l'ascolto, ascoltare le persone. Parlavo un po' meno ma ascoltavo di più e soprattutto avevo una certa sensibilità rispetto alle persone fragili. L'empatia mi sembrava essere una caratteristica che mi appartenesse. Riflettendo poi sul percorso post liceale ho proprio pensato di orientarmi verso delle formazioni sociali, che potessero rispondere alle mie caratteristiche personali e quindi mi sono iscritta, oramai parecchi anni fa, all'università a Losanna di scienze sociali e pedagogiche, che comprendeva anche un ramo della prima infanzia. Questo mi ha permesso di avvicinarmi ai miei desideri e intraprendere un percorso che rispecchiasse la mia identità e le mie caratteristiche personali.

### **Saprebbe dirmi quante persone segue il vostro servizio sociale che sono a beneficio dell'assistenza sociale o hanno inoltrato una domanda di assistenza sociale?**

Allora. Il numero esatto ora non glielo saprei dire. So le segnalazioni che riceviamo costantemente, ma il numero delle domande d'assistenza dovrei estrapolarlo e potrei darglielo a parte. Forse ho qualcosa rispetto ai giovani poiché il nostro il servizio ha un occhio attento soprattutto ai giovani, perché uno dei nostri obiettivi è di evitare l'inoltro della domanda LAPS. Se penso ai giovani, ad esempio, come servizio sociale noi seguiamo circa 49 casi di giovani in assistenza. Il totale delle persone in assistenza seguite dal SAS sono invece 145. Però se penso al totale dei casi da noi seguiti, e se devo fare una stima più o meno, più della metà sono persone che si rivolgono al nostro servizio che hanno problematiche finanziarie e che quindi sono costrette ad aprire una nuova domanda di assistenza o sono già beneficiarie di prestazioni USSI.

### **A suo modo di vedere c'è stato un incremento negli ultimi anni di domande di assistenza? Vi è una collaborazione con lo sportello LAPS che si occupa di raccogliere le domande?**

Per domande di assistenza sicuramente la tendenza è in aumento. Esattamente non saprei darle i dati, ma da quello che abbiamo potuto percepire, soprattutto nell'ultimo anno, ovvero dal 2020 quindi nell'anno legato alla pandemia, c'è stato un aumento. Adesso abbiamo proprio

tutti gli strascichi perché regolarmente, per non dire settimanalmente, abbiamo nuove richieste che ci vengono inoltrate e sono legate proprio a questioni finanziarie. C'è una collaborazione con l'ufficio, con lo sportello LAPS. La fortuna di lavorare in un servizio sociale comunale è che si hanno facilitazioni con i diversi servizi e soprattutto il nostro servizio sociale è a strettissimo contatto con la LAPS, con l'ufficio dell'intervento sociale. Quando inoltriamo le domande abbiamo proprio contatti diretti via e-mail e telefono per la raccolta documentazione, per avere facilitazioni. E questo chiaramente ci avvantaggia.

**Se ho capito bene, la domanda di assistenza può essere anche inoltrata tramite il vostro servizio sociale?**

Si. Nel senso che passa comunque dallo sportello LAPS perché la legge lo impone. Però noi abbiamo accesso, quindi possiamo scaricare i formulari, possiamo compilare insieme alla persona la domanda, raccogliamo la documentazione e poi la inoltriamo ai colleghi della LAPS. Se manca della documentazione ce lo segnalano, e quindi è sicuramente una facilitazione per l'inoltro della domanda.

**Succede anche il contrario? Ovvero che una persona che non passa dal vostro servizio ma si dirige direttamente allo sportello LAPS, vi venga poi segnalata in consulenza sociale dallo sportello?**

Si, assolutamente. Spesso succede proprio che i funzionari della LAPS si accorgono che, ad esempio, una domanda continua a trascinarsi perché manca sempre della documentazione o che la persona fatica a raccogliere e presentare tutta la documentazione, e quindi ce la segnala. A volte invece è la persona stessa ad esternare delle problematiche, e quindi il personale dello sportello LAPS ci segnala la persona. A quel punto noi prendiamo contatto con la persona e assumiamo un po' la situazione e aiutiamo e sosteniamo la persona ad inoltrare la domanda, nonché approfondire tutte le varie problematiche che ci possono essere.

**Come spiega questo aumento di situazioni di disagio economico e il conseguente aumento di domande di assistenza?**

Mah. Sicuramente la società, e soprattutto nell'ultimo periodo il mercato del lavoro, la pandemia che ha portato alla chiusura di diverse attività, hanno fatto sì che la precarietà delle persone aumentasse. Si evidenzia, secondo me in questo periodo, quanti lavori precari, sottopagati o con condizioni contrattuali che portano a tipologie di contratti precari esistono. Sono soprattutto queste persone che poi si rivolgono al servizio sociale e che poi fanno richiesta di assistenza. Come, ad esempio, tante donne che arrotondavano con dei lavoretti o persone che avevano tre o quattro lavori a percentuali diverse o su chiamata. Quindi tutto questo humus di precarietà che esisteva, che in un modo o nell'altro stava a galla traballante, si è messo in evidenza. Va da sé che l'aumento delle domande è arrivato automaticamente dopo tutta questa situazione che ha portato alle chiusure e a questa crisi. In più direi anche che c'è stato un aumento di conflitti e disagi familiari. Conflitti in famiglia di giovani o genitori che non sopportano più situazioni in cui il figlio non fa niente, che non trova il lavoro. Riceviamo sempre di più segnalazioni di questo tipo, e ne stanno arrivando sempre di più. Il figlio si trova magari fuori casa, senza un'entrata, senza alloggio e anche a livello psicologico si ripercuote un po' su tutte le problematiche.

**Facendo riferimento alla complessità che si può celare dietro ad una domanda di prestazioni dell'assistenza sociale, ritiene che il profilo dell'assistente sociale, come figura professionale, è necessaria nella presa carico di questa tipologia di utenza?**

Certo. Sicuramente occorre un professionista. Nel senso che l'assistente sociale incarna bene, secondo me, la figura che può sostenere. E direi di più. Secondo me bisognerebbe avere ancora più professionisti. Quindi costruire una rete perché non è più sufficiente solo l'assistente sociale. Spesso c'è bisogno e si necessita la figura dello psicologo, la figura di un medico che collabori, di uno spitem per riuscire nella presa in carico di situazioni sempre più complesse. Situazioni complesse in cui si centralizza la figura dell'assistente sociale che coordina ma che facilita la collaborazione di operatori esterni e professionisti esterni.

**In questo senso vede la figura dell'assistente sociale come un case manager, come un coordinatore della rete?**

Ad un certo punto, quando le situazioni sono molto complesse, sì. Poi è vero che ci sono delle situazioni per cui la figura dell'assistente sociale di riferimento è sufficiente, proprio perché magari la persona necessita solo di un inquadramento, una rassicurazione. Però sempre più notiamo che nonostante si abbia questa opportunità, e la persona abbia questa opportunità, i problemi sono talmente complessi e di varia natura, che poi alla fine occorre sempre attivare altre figure professionali esterne.

**Quali competenze, caratteristiche ritiene che debba avere la figura dell'assistente sociale per poter svolgere poi la sua professione?**

Mi auspico che chi sceglie questa professione sicuramente deve avere delle capacità relazionali non da poco. Perché il fatto di non essere giudicante, di rimanere neutra, di dare delle risposte che non siano del nostro vissuto, ma che siano proprio neutre è molto difficile e complicato, ed implicano veramente un esercizio. Perché poi, più lo si fa come un automatismo più magari poi si tende a dire "io farei così". Quindi sicuramente queste capacità relazionali percentualmente direi debbano essere la maggior parte. Vedendo poi la complessità del nostro sistema, e che lo diventa sempre di più, bisogna avere anche delle competenze e delle conoscenze rispetto alla legislazione e rispetto al nostro sistema sociale. Bisogna essere aggiornati anche sui vari cambiamenti, che oramai lo vediamo anche con il coronavirus, ci sono delle nuove direttive, ci sono dei nuovi aiuti che vengono attivati quindi essere in grado anche di conoscere tutte queste leggi legate alle assicurazioni sociali e ai vari cambiamenti. Quindi un mix di competenze umanistiche e tecniche.

**Nel codice deontologico si legge che il lavoro sociale è legato a un triplice mandato: il primo, che riceve dalla società e dai committenti, che consiste nel doppio mandato dell'aiuto e del controllo, il secondo consiste nel rispondere alle richieste implicite o esplicite dell'utenza e il terzo consiste nel connettere le conoscenze professionali e le discipline affini ai principi dei diritti umani e della giustizia sociale. Questo terzo mandato porta poi il professionista a dover gestire possibili conflitti tra il primo e il secondo mandato. Lei come gestisce questo conflitto tra la funzione di aiuto - controllo da una parte e dall'altra parte dover rispondere ai bisogni delle persone?**

La ricchezza del nostro servizio, essendo in tanti e che non tutti i servizi sociali comunali hanno, è la condivisione. Noi svolgiamo delle riunioni settimanali dove è vero che discutiamo delle nuove segnalazioni, ma dove l'obiettivo è proprio quello della condivisione dei casi e delle

situazioni. È un momento di confronto molto importante. A volte è molto difficile e molto personale. C'è chi tende più a rispettare il regolamento dell'istituzione e ad applicarlo in modo rigoroso, dove c'è un inquadramento dove ci sono dei limiti di intervento, e oltre al quale non si spinge; e poi c'è chi tende invece magari a dare più ascolto alle esigenze dell'utente e quindi ad avvicinarsi più alle sue richieste, non dico illegalmente, però si vengono a creare quelle famose sfumature tra una normativa e quello che si può fare. E quindi è importante al nostro interno avere una linea comune, perché è già capitato che gli utenti dicano "io vado da lei perché..." oppure "io non vado da lei e vado dall'altra assistente sociale", va da sé che ognuno ha il suo carattere, ha la sua impronta, magari si preferisce un assistente sociale piuttosto che l'altro. Per avere una comunione di intenti, una linea comune, si discute e da qui la ricchezza. Si mettono insieme le idee, ci si confronta, si cerca di avere una strada unica dove chiaramente uno sta un po' più sul bordo, e uno un po' più al centro. Si riesce un po' a delinearci e avere un po' meno conflitti proprio inter scambiando le idee e le situazioni. A mio avviso spesso magari non ci accorgiamo che abbiamo delle riflessioni o delle maniere di pensare che però forse sono date da situazioni di stress oppure sono delle reazioni di pancia e quindi in questa maniera, proprio attraverso la condivisione, secondo me si riesce a essere più lucidi.

#### **Intravede altri strumenti all'infuori della condivisione?**

Molto difficile. L'esperienza forse. Però penso che proprio per questa sorta di conflitto vedo la condivisione. Uno potrebbe dire "vado a vedere il codice deontologico, lo strumento è quello, cosa è meglio fare?" Però, siccome lavoriamo con le persone, e secondo me è proprio quello l'aspetto difficile, che una normativa non potrebbe mai darti la soluzione, se non dove stare dentro e dove essere inscatolati, però null'altro. Quindi altri strumenti che non quello della condivisione non ne vedo. Altro strumento la supervisione di gruppo che applichiamo mensilmente.

#### **Sempre dal codice deontologico leggiamo che uno degli obiettivi del lavoro sociale è quello di incoraggiare il cambiamento, permettendo alle persone di rendersi autonome nei confronti del servizio sociale stesso. Ritieni che tale obiettivo possa essere perseguito attraverso lo strumento dell'assistenza sociale?**

Riuscire è una grande parola, nel senso che sicuramente uno degli obiettivi è rendere autonome le persone. Poi difficilmente si riesce a ottenerlo per determinate situazioni, quindi quando si vede già che la persona è semi autonoma, chiede solo delle cose puntuali, va da sé che ci si informa, si accompagna, si fa la consulenza, si fa il formulario se necessario farlo e la cosa finisce lì. Quando invece abbiamo quelle situazioni complesse, diventa difficile. Perché a quel punto bisogna capire perché non arriva il cambiamento, e le ipotesi possono essere diverse. A volte non arriva perché è comodo. Le persone a volte si appoggiano completamente al servizio perché è comodo così. Perché l'assistente sociale gli fa le cose, e a quel punto bisogna allora affrontare la situazione. Ad esempio, dicendo "io le ho insegnato come fare, il nostro incarico è terminato qui". Però è molto delicato e difficile, perché alcune persone vengono perché hanno bisogno di venire. Altre invece è lampante che sono veramente in difficoltà per questioni magari di salute psichica o fisica. Quindi bisogna proprio scavare di più per rendersi conto se è una presa in carico a lungo termine o addirittura si può riflettere se istituire una richiesta di curatela, perché ci rendiamo conto che non sarà mai possibile rendere autonoma la persona. Però è difficile. Abbiamo tante situazioni che sono anni che seguiamo, non sono da curatela perché anche per la curatela ci vogliono comunque delle condizioni ben precise, dei certificati medici ben precisi ma sappiamo che se provassimo

a lasciare le persone senza un accompagnamento si impasticciano e rischiano di finire per strada perché non riescono a pagare l'affitto ad esempio.

**Prima faceva riferimenti a situazioni di complessità. Cosa secondo lei, in queste situazioni, può favorire un processo di cambiamento e cosa invece lo limita facendo riferimento agli strumenti che abbiamo a disposizione nella pratica professionale?**

Pensando ad un percorso di autonomia, sicuramente procedere per obiettivi è qualcosa che può portare la persona ad una autonomia. Quindi all'inizio si fa una consulenza iniziale, si raccoglie quella che è la richiesta e si cerca di capire insieme alla persona quali soluzioni si possono trovare. Durante il percorso si forniscono man mano gli strumenti alla persona per cercare di renderla autonoma. Quindi, ad esempio, se l'obiettivo è valutare se la persona è in grado di lavorare al 100% o meno, perché dice che riesce a lavorare meno, perché si sente stanca, perché ha dei problemi di salute ecc..., come obiettivo avremo quello di valutare tramite il medico se ha senso inoltrare una domanda AI o meno. Se poi la domanda AI non dovesse portare all'ottenimento della rendita, allora vediamo perché non la ottiene. Se la stanchezza è dovuta ad un aspetto psichico e che magari con una psicoterapeuta, ad esempio, si può lavorare o no. Andando per gradi, escludendo danni alla salute piuttosto che altre problematiche. Naturalmente cambiano poi gli obiettivi e gli strumenti e si potrebbe pensare ad un inserimento professionale con degli stage. Quindi anche in questo caso si collabora con una rete esterna. Secondo me, procedendo per obiettivi e prendendo gli input di ritorno, si costruisce il percorso. Si cerca man mano di responsabilizzare la persona a procedere e a rendersi autonoma. Se la prima volta la si accompagna, la seconda le si dice "ecco adesso hai visto dov'è e come fare, ora prova te a fissare i prossimi appuntamenti". Ponendo degli obiettivi man mano si genera un processo di empowerment della persona stessa. Ma anche il lavoro di rete è fondamentale. Io sono convinta che sia molto importante il lavoro di rete, perché poi succede che la persona continua a venire al servizio sociale e lo utilizza un po' come punto di riferimento esclusivo dove anche l'assistente sociale si affeziona e poi diventa veramente difficile sciogliere questa relazione di fiducia che si è creata. Quindi può capitare che anche nei casi in cui si è ristabilito un certo benessere e si siano risolte diverse problematiche, la persona non si sente ancora sicura per procedere da sola quindi, a poco a poco è importante aprirsi all'esterno. Per permettere alla persona di muoversi sempre di più anche al di fuori del nostro servizio e questo lo si fa anche attraverso il lavoro di rete. Chiaro che se la persona viene solo per l'amministrativo, c'è da chiedersi, continuiamo a seguirlo o meno? Oppure dobbiamo istituire una curatela? Essendo il nostro un servizio generalista è normale che possiamo affrontare diverse situazioni e poi valutiamo se agganciare ad altri servizi o continuare noi con la presa in carico.

**Pensando allo strumento dell'assistenza sociale, lei pensa che, per come è organizzata e strutturata, permette una presa a carico individualizzata?**

Si. Il nostro obiettivo è chiaramente quello di seguire le persone. L'assistente sociale segue il proprio caso dove la persona è al centro. Però sicuramente è una presa in carico individuale.

**Nel codice deontologico si legge che l'assistente sociale persegue diversi principi, tra cui quello della dignità umana che riassume i principi di uguaglianza, autodeterminazione, partecipazione, integrazione, empowerment e quello della giustizia sociale, ovvero il rifiuto di ogni tipo di discriminazione delle differenze, giusta**



**ripartizione delle risorse, una denuncia di pratiche ingiuste e solidarietà. Secondo lei l'assistente sociale, dato il suo doppio mandato di controllo e aiuto, riesce a adempiere a queste finalità?**

Purtroppo, devo dire sempre meno. Perché è la società che sta andando in quel senso. Le persone che sono e che vivono un po' ai margini della società, che hanno un loro trascorso, una loro storia difficile e che magari a volte esprimono malamente, attraverso atti anche sconsiderati, ma che sappiamo essere dettati nella maggior parte delle volte da situazioni di malessere e disagio, per queste persone ci sono sempre meno possibilità. L'assistente sociale ha una posizione che gli permette di approfondire la situazione e sa che ci sono delle motivazioni. Ci sono tutta una serie di caratteristiche che hanno portato la persona a essere disperata. Dall'altra parte è vero anche che ci sono delle istituzioni che inquadrano, che impongono dei limiti o semplicemente delle condizioni e dei criteri e quindi un'immagine delle persone che si adegui bene alla società. Questo contrasto, secondo me, è sempre più forte e quindi è molto difficile lottare tra questi due estremi e riuscire a patteggiare con l'amministrazione di un immobile, ad esempio, per dare l'appartamento a un povero disperato che non ha soldi che magari ogni tanto può combinare qualche disastro perché magari le sue problematiche di salute lo possono portare a spaccare una finestra se non prende regolarmente la sua terapia. Quindi diventa un lavoro di mediazione. Cercare di spiegare, che poi non è che si può dire molto di più se non portare la fragilità della persona. Ora ho fatto l'esempio dell'amministrazione, ma poi ci sono tantissimi altri contesti come quello lavorativo. Basti pensare ad esempio per gli inserimenti dei giovani in uno stage o le difficoltà nel trovare un datore di lavoro disposto ad assumere un giovane con delle fragilità per un apprendistato. Perché quello che conta oggi è l'immagine. Quindi per questo secondo me diventa sempre più difficile, diciamo che non c'è ancora un terreno fertile per cui questi discorsi si possono fare apertamente. Non c'è ancora lo spazio per uno scambio aperto e che permetta alla persona di essere accolti nella giusta maniera quindi, la persona non viene vista come "il poverino" e non deve essere neanche "no non lo prendo" ma piuttosto un "troviamo una via per collaborare per questa situazione". Se c'è un problema sappiamo che possiamo rivolgerci uno all'altro per trovare delle soluzioni. Ecco, questo tipo di transizione è sempre più difficile

**Quindi è la mancanza di una sensibilità della società che manca secondo lei?**

Sì. Sia sensibilità che di fiducia in quello che si potrebbe costruire, che poi magari non si costruisce, ma che però non è colpa di nessuno. Ecco la ricerca di tutti questi accorgimenti, secondo me, viene a mancare sempre di più. Perché siamo in una società dove forse non c'è ancora questa condivisione del sociale, vista nell'ottica che una situazione così si può migliorare oppure semplicemente accettare. Che alcune situazioni non cambieranno ma continuano ad esserci e ad esistere e che non possiamo nasconderle, non possiamo far finta di niente, non possiamo relegarle in un cantuccio.

**Quindi lei come concilia la sua rappresentazione del suo ruolo e di quello che la spinge a fare questo lavoro, con i limiti che vede poi nella pratica quotidiana della professione?**

Sicuramente mi definisco una ottimista di natura e poi nel nostro lavoro dobbiamo già partire con l'idea che non ci sostituiamo alla persona, però possiamo dare come una fiaccola, una luce a questa persona. Poi che la persona decida di seguirla o meno, non dipende da noi. Non dobbiamo diventare quelle che si incarnano nelle salvatrici. Io sono consapevole del fatto che il nostro lavoro è bello proprio perché, prima di tutto cerchiamo di aiutare le persone. Già

questo può essere un buon motivo, un valido principio che ci fa andare avanti nel conciliare tutti questi contrasti. E poi che nel profondo degli occhi di una persona che non sta bene, si può intravedere il momento giusto per dare un input che poi può portarla veramente ad un cambiamento.

**Nella sua pratica professionale, ci sono degli aspetti, degli elementi che meglio aderiscono alla sua idea della professione e altri invece che si discostano maggiormente?**

Sicuramente il senso di giustizia si avvicina tantissimo nel senso che, nel mondo ce n'è tanta di ingiustizia e quindi è vero che quando le persone fragili richiedono degli aiuti potremmo essere uno strumento che si fa da portavoce di questo vissuto di ingiustizia. Bisogna poi vedere se è vero questo sentimento di ingiustizia, se non ha fondamento, oppure effettivamente ha un fondamento perché ci manca di attivare degli aiuti, oppure possiamo aiutare la persona in un'altra maniera. Quindi sicuramente il sentimento di giustizia nel lavoro che sto praticando sento che ne fa parte. Invece che si discosta di più nella professione è forse quel fatto che usiamo sempre meno la creatività. Bisogna essere un po' creativi nel nostro lavoro, più creativi nella ricerca di soluzioni e nella creatività delle soluzioni che si possono trovare. Sento sempre di più che non si riesce nel nostro lavoro perché c'è la burocrazia, quindi, questa parte un po' di creatività che potrebbe aiutare non la vedo. Mi piacerebbe fosse presente e invece è ridotta principalmente dalla burocrazia che è in aumento. Se una volta bastava, per una domanda LAPS, spiegare bene la situazione, la fragilità e non si aveva ancora, ad esempio, il certificato medico perché la persona non riesce neanche alzarsi dal letto per recarsi dal medico, adesso senza il certificato la domanda non va avanti e si sospende la procedura. Quindi se prima c'era comunque una maggiore collaborazione oggi giorno con la burocrazia si dice che si capisce la situazione ma che però per completare la domanda è necessario il certificato medico. Questo è un aspetto che un po' mi disturba e che a mio modo di vedere allontana un po' l'assistente sociale da quello che dovrebbe essere il suo lavoro.

**Ritornando al concetto di giustizia a cui si riferiva in precedenza, come riesce a far sì che il punto di vista dell'utente o comunque questo senso di giustizia passi anche a livelli superiori, e non rimanga nella dimensione tra professionista e utente?**

Quello è difficile. Nel senso che farla passare è molto difficile, perché si hanno anche probabilmente ideologie diverse. Mi è capitato di insistere da farmi venire il mal di pancia, cercando di descrivere meglio la situazione, di approfondire con dei rapporti ma, nonostante ciò, però a volte purtroppo non passa. Con l'utenza devo dire è al contrario, magari l'utente si sente trattato ingiustamente invece non lo è. Allora si cerca di spiegare, di paragonare le situazioni, magari in generale dicendo: "guarda che non è che capita solo a te, è così perché c'è una legge che dice arrivo fino a qui più in là non può andare, capisco che tu hai mille altri problemi e quindi avresti bisogno di più, ma ciò non è possibile". Poi quello che vive l'utente non lo possiamo capire fino in fondo e a volte si consiglia di condividere il suo vissuto con un medico, uno specialista per condividere la frustrazione e per far sì che la persona si senta un po' alleggerito. A volte il senso di ingiustizia rimane, ma proprio perché secondo me, ci sono anche altre problematiche. Se invece al contrario, son convinta che questo senso di ingiustizia è concreto, ad esempio ad una persona vengo ridotte le prestazioni e io sono convinta che sia ingiusto porto avanti questo mio convincimento insieme all'utente. Se nonostante il mio intervento la decisione non viene rivista quindi a un certo punto si arriva al tetto, a quel punto condivido con l'utente quanto abbiamo tentato e i passi che sono stati intrapresi ma che

purtroppo oltre non si può andare, e nonostante anche io possa vivere nella stessa maniera l'ingiustizia cerco di trovare altre strade. Cercare di voltare pagina ed investire l'energia in altro per non disperderla inutilmente.

**Per concludere, se dovesse pensare a qualcosa che le permetterebbe di svolgere al meglio la sua professione cosa chiederebbe?**

Ohhh, questa è una domanda facile e che tutti chiederebbero. Meno casi e più tempo! Noi lavoriamo tantissimo in ufficio, certo facciamo le visite domiciliari però per le persone che magari non si muovono o che hanno difficoltà a spostarsi come gli anziani ad esempio. mentre i giovani li facciamo venire qua. È vero che adesso stiamo collaborando sempre di più con il servizio di prossimità però ci siamo accorti che se si riuscisse ad andare anche dai giovani (quando necessario e non sempre lo è) che hanno una situazione di famiglia o rete distrutta, che hanno delle situazioni croniche (sospensione degli studi, senza attività lavorativa), incontrandoli al parco piuttosto che al bar si riuscirebbe ad instaurare un certo tipo di relazione che permetterebbe di sbloccare quelle situazioni di stallo. Questo secondo me purtroppo si è perso. Non si fa per mancanza di tempo, c'è la necessità di avere la possibilità, per ogni situazione, di approfondirla maggiormente. Noi come tanti altri servizi ad esempio l'UAP, abbiamo troppi casi e si finisce per fare da tampone. Sicuramente la relazione la si costruisce perché dopo un periodo di tempo che la persona arriva qua la persona ha fiducia e si trova bene ma manca quell'accompagnamento anche negli aspetti più banali che l'assistente sociale non può fare per una mancanza di tempo e risorse ma che sarebbero importanti per la riuscita del progetto. Quindi ad esempio accompagnare il giovane dall'orientatore che, da solo non riesce ad andare perché si dimentica o non si sveglia quindi invece di dire va beh non ci è andato, almeno inizialmente avere il tempo di dire "OK ti vengo a prendere io e andiamo insieme. Arrivo mezz'ora prima... Un po' quello che svolge poi la figura di prossimità; quindi, questo tipo di accompagnamento dovrebbe essere incrementato e attivato maggiormente nei diversi servizi sociali comunali. Noi seguiamo per anni diversi giovani, ma rimangono lì. Nel senso, vengono, fanno il rinnovo dell'assistenza e poi rimangono lì perché non hanno poi neanche le risorse per investire. Quindi, ci vorrebbe proprio un accompagnamento.

**Inizialmente il servizio sociale comunale nasceva un po' come servizio di prossimità, vicino al cittadino?**

Eh sì, esatto, però adesso è talmente sollecitato e le richieste sono talmente diversificate che questo pezzo non si può fare. No, assolutamente, non si riesce più a farlo.

### **Allegato 3: Intervista servizio Intercomunale Valle di Blenio – 19.05.2021**

#### **Per iniziare potrebbe dirmi come nasce il servizio sociale comunale e a quali bisogni è chiamato a rispondere?**

Il servizio sociale comunale a Serravalle c'è dal 2012 e nasce con l'aggregazione dei tre comuni, Malvaglia, Ludiano e Semione. Di base si è sempre occupato di tutto quello che sono le prestazioni LAPS (assistenza, assegni integrativa di prima infanzia ecc..). Inoltre, rappresenta un sostegno all'agenzia AVS per i casi più complessi per quel che riguarda le prestazioni complementari o per richieste particolari, dove va fatto un sostegno più importante al cittadino. Quindi, di base, si occupa di tutte le prestazioni sociali svizzere, mentre poi c'è tutta la presa in carico del disagio come difficoltà legate alle sostanze, difficoltà relazionali familiari, situazioni familiari complesse e disfunzionali, abuso di sostanze, situazioni di degrado in generale. Questi sono un po' gli scenari che il servizio sociale vede. Dal primo maggio 2021 è partito il progetto servizio sociale di valle, che copre tutta la popolazione del distretto di Blenio, circa 5'700 abitanti. Dal servizio sociale comunale di Serravalle è diventato un servizio intercomunale che copre il comune di Serravalle, il comune di Acquarossa, che già aveva un servizio sociale comunale, ed è stato creato il servizio sociale comunale a Blenio che in precedenza ne era sprovvisto. Per questo nuovo progetto è stata assunta una nuova assistente sociale e quindi ora siamo due assistenti sociali, entrambe impiegate al 40%, e ci occupiamo di seguire tutta la valle. Per questioni organizzative la valle è divisa in due, io ero già impiegata al comune di Serravalle e ho continuato a seguire col mio 40% gli utenti di Serravalle, mentre la collega segue per un 20% il comune di Acquarossa e il restante 20% quello di Blenio. Un altro aspetto è la collaborazione con i servizi presenti sul territorio. Nel senso che, come assistente sociale del Comune, è importante fungere da antenna. Quindi se c'è un problema c'è l'assistente sociale del comune che accoglie, fa la prima presa in carico e porta a delle soluzioni, ma dove necessario si attivano i servizi specializzati come Pro Infirmis, Pro Senectute, autorità di protezione, Pro Juventute ecc... Aggiungendo un po' in merito al tipo, e i valori alla base dell'intervento, è importante il non giudizio. Di fronte una persona che arriva, evitare qualsiasi tipo di giudizio, anche se io dico sempre che è impossibile non giudicare, il giudizio viene però è importante esserne consapevole e poi che non vada a influenzare in maniera disfunzionale l'intervento. Osservazione sistemica, per me è sempre importante vedere il sistema della persona, chiedersi cosa ci sta dietro, ad esempio, ad una difficoltà economica, il lavoro, la famiglia, una difficoltà con il compagno/a. Quindi avere un approccio sistemico alla situazione e non ragionare per causa effetto. Poi quello che cerco di fare a volte è difficile, altre volte viene meglio, è di non sostituirmi all'utente ma di renderlo proattivo nell'aiuto promuovendo l'empowerment, per aiutare la persona a diventare autonoma. A volte il rischio di sostituirsi c'è perché manca il tempo, mancano risorse, manca questo e quindi "faccio io e via". Naturalmente alla base vi è sempre l'obiettivo di costruire un rapporto di fiducia. A livello di organigramma, il servizio sociale sottostà alla cancelleria comunale come lo è l'agenzia AVS. L'unico criterio necessario per una presa in carico da parte del nostro servizio è che la persona sia domiciliata nel comune in cui si rivolge. Quindi l'utenza va dal bambino o meglio dalle famiglie al giovane fino all'anziano. Io lavoro per il servizio da due anni. Riassumendo il mio ruolo è di raccogliere i bisogni del territorio e analizzare la situazione e vedere poi se ci sono dei servizi specifici da attivare o è sufficiente una presa a carico, magari più puntuale per una richiesta, magari di una prestazione specifica che inizia e termina. Io nel dubbio dico sempre: "C'è una domanda? Provate a scrivermi, provate a

chiamarmi, poi magari non sono io direttamente che aiuta però magari posso segnalare a chi può aiutare". Il mio motto è "diamo a Cesare quel che è di Cesare". Io sono l'assistente sociale se posso aiutarti bene se no, ci sono i vari professionisti che hanno studiato la determinata professione. Però nel dubbio di scrivere, poi qualcosa si trova sempre.

**È interessante quello che diceva a proposito del "diamo a Cesare ciò che è di Cesare" e poi "io sono l'assistente sociale e faccio l'assistente sociale". Potrebbe approfondire in cosa consiste il lavoro dell'assistente sociale?**

Nello specifico dell'assistente sociale comunale diciamo che è lo specialista delle prestazioni, ovvero di tutte le prestazioni che compongono il sistema di sicurezza sociale in Svizzera. Quello che sa cos'è una disoccupazione, cos'è il principio di sussidiarietà ecc.... Poi per le questioni più tecniche, come ad esempio può essere un calcolo, un diritto o non a queste prestazioni, non mi sento di dire che è lui il professionista, perché ci sono gli uffici competenti che hanno i loro impiegati specialisti di questo tema ai quali rivolgersi. Quindi, secondo me, l'assistente sociale è colui che naviga in queste prestazioni e che accompagna l'utente a navigare in queste prestazioni. Dopo, le cose più tecniche, ripeto, diamo a Cesare quel che di Cesare. Questo anche perché gli utenti spesso, essendo un servizio gratuito, arrivano con richieste di tipo giuridico e legale. Io dico sempre "guarda dalle mie conoscenze, so che..." si va magari con l'utente a cercare l'articolo di legge. Però per una consulenza giuridica io dico sempre "andate dall'avvocato, perché non è il mio mestiere". È importante subito mettere in chiaro queste cose, io sono l'assistente sociale posso fare questo questo e questo. Posso aiutarti a far questo ma per questo vai qui e per quest'altro vai là. Anche per evitare di fare cose di cui non sia in grado.

**Ritornando alla conoscenza dell'assistente sociale, del sistema di sicurezza sociale svizzero, cosa lo contraddistingue rispetto ad un altro impiegato che conosce il sistema? Che caratteristiche ha l'assistente sociale?**

Il vantaggio, mi piacerebbe dire il vantaggio dell'assistente sociale, è che oltre a sapere dove indirizzare l'utente, verso quale servizio o prestazione, è quello che dice "Ok, il tuo bisogno è quello di fare una richiesta di assegno assistenza sociale. Però vedo anche che sei una mamma che lavora a tempo parziale, sei oberata perché il papà non c'è, la nonna è anziana e non può tenere il bambino. Di cosa hai bisogno per evitare di esaurirti?". Allora ecco quello che ha l'assistente sociale; un occhio più sistemico, più globale. Non si ferma alla richiesta esplicita come può fermarsi un impiegato amministrativo, giustamente, al bisogno finanziario, ed evadere la richiesta. Ma piuttosto dire ok, evadiamo la richiesta della prestazione, poi però andiamo a vedere, cos'altro ti può aiutare? Quindi attiviamo magari l'asilo nido? attiviamo una mamma diurna? Ecco tutte queste cose secondo me, l'assistente sociale ha il tempo e il compito di farlo a differenza di un impiegato amministrativo che non è il suo compito, perché il suo compito è quello di evadere una richiesta di prestazione. L'assistente sociale ha quest'occhio sistemico e curioso e che è stato formato ad avere e per il quale una domanda in più te la butta là, mentre l'impiegato amministrativo no. Quindi questo è il vantaggio dell'assistente sociale. Il valore aggiunto.

**Quali motivazioni l'hanno portata a intraprendere questa professione?**

Eh, questa domanda la fanno sempre, anche durante tutto il periodo formativo. Mah, in sé una vera e propria motivazione non mi viene in mente. Se non quella di aiutare una persona, anche se solo a livello finanziario, che poi in realtà gli si vanno a risolvere tutta una serie di cose

anche a livello psichico, perché poi la persona, di fronte ad un disagio finanziario, immancabilmente presenta anche un disagio psichico, quale sia la causa e quale la conseguenza poco importa, mi dà soddisfazione. Un esempio che mi viene in mente è quello di una signora che è arrivata da me due anni fa con una situazione debitoria importante senza nessuna prestazione attiva. Nel giro di due anni sono riuscita ad attivare la rendita AI, le prestazioni complementari e adesso la sua situazione finanziaria è stabile. Siamo riuscite a risanare i suoi debiti e questo ha portato ad un benessere non solo da un punto di vista economico ma più generale. Questo mi dà soddisfazione, sono contenta perché lei è contenta. Se ho delle conoscenze che posso offrire ben venga. È questa la mia motivazione.

**Saprebbe dirmi quante persone a beneficio delle prestazioni dell'assistenza sociale sono seguite dal vostro servizio?**

Al momento per il comune seguo circa una ventina di persone che beneficiano di assistenza. Per alcune di loro c'è una presa in carico più importante. Poi dipende sempre anche come l'USI emette la richiesta di rinnovo. Chi ha una situazione finanziaria che varia, come ad esempio chi lavora ad ore, chi ha dei conteggi di disoccupazione parziale ecc..., spesso la scadenza per il rinnovo è mensile. In questi casi io vedo la persona tutti i mesi perché io mi occupo di seguirli dalla richiesta fino a che sono in assistenza. Sono persone che vedo più regolarmente. C'è chi il rinnovo in dieci minuti è fatto, perché la documentazione è completa. Altri invece che necessitano una presa in carico più importante. Sia per la parte amministrativa, perché hanno difficoltà nella raccolta della documentazione, e a volte anche proprio perché la richiesta di assistenza è solo uno dei motivi, ma poi sotto ci sono tutta una serie di altre questioni. Non ho notato un aumento particolare se non adesso in questo periodo Covid. Non tanto subito nella prima ondata, quanto nella seconda. Tante persone che nella prima ondata hanno potuto beneficiare delle prestazioni introdotte per il COVID, nella seconda le hanno terminate e si sono trovate a dover fare richiesta dell'assistenza. Parecchi giovani purtroppo, oppure persone che interrompono le formazioni poi entrano in assistenza, poi riescono, poi rientrano. C'è un po' questo "switchare" da una prestazione all'altra.

**Saprebbe dirmi per quanto tempo le persone rimangono a beneficio dell'assistenza e che sono seguite dal vostro servizio?**

Purtroppo sono prese in carico lunghe, nel senso che la persona entra in assistenza perché è l'ultima spiaggia finanziaria. Perché ha esaurito le indennità disoccupazione o non ne ha mai avuto diritto. In generale noto che spesso ci sono tante persone in assistenza da tanto tempo e che quindi non sono attive nel mercato del lavoro e nell'economia in generale. Mi chiedo come mai? In quei casi emergono quelle io chiamo problemi di salute grigi. Non sono problematiche eclatanti, quindi non vengono considerati dall'assicurazione invalidità. Però, allo stesso tempo non permettono alla persona di inserirsi nel mercato del lavoro. Spesso, in queste situazioni io cerco di fare sempre un percorso con un medico, perché queste persone, che sono da tempo in assistenza, hanno un medico, uno psichiatra che li segue e lì si va ad indagare. Allora può capitare che la domanda di assistenza sfoci in una richiesta di rendita, e da lì dopo si attiva tutta un'altra macchina. Però la presa in carico è lunga e io li seguo finché ce n'è bisogno.

**Come avviene la segnalazione al servizio delle persone a beneficio delle prestazioni assistenziali?**

La persona sa che di norma per richiedere l'assistenza deve andare in comune. Alcune persone vengono direttamente da me perché sanno che sono io ad occuparmi della prima richiesta. Se invece si rivolge alla cancelleria viene deviata da me e io prendo contatto con la persona. Adesso con il Covid, soprattutto ad inizio pandemia, si faceva tutto via e-mail o via telefono. Però io cerco sempre, almeno una volta, di vedere la persona. Quindi trasmetto la check list con tutti i documenti, spiego quali documenti servono, spiego come funziona e dopodiché incontro la persona. So che in altri Comuni, dove non è l'assistente sociale che se ne occupa, il tutto avviene allo sportello. La persona porta i documenti direttamente allo sportello, tutto molto amministrativo. Nel mio caso io faccio proprio un colloquio con la persona, dove cerco di capire la sua situazione generale, con chi vive, dove vive, che scuole ha fatto, che relazioni ha, cosa svolge, come mai è arrivato a chiedere l'assistenza ecc... Quindi faccio un po' un'anamnesi per capire la situazione. Mandiamo sì avanti la domanda di assistenza, ma questa non è forse l'unica soluzione che si può intraprendere. Soprattutto perché il rischio è che, se un utente vede che l'unica soluzione è l'assistenza, poi tende a "sedersi". L'assistenza è uno strumento per dire vediamo cosa altro possiamo fare.

**Ritiene che l'assistenza sociale sia uno strumento che le permette di promuovere i valori dell'autonomia e dell'empowerment della persona di cui mi diceva precedentemente?**

Sì, teoricamente. Nel senso che, in prima battuta, l'utente fa la richiesta di assistenza perché ha bisogno di soldi. Quindi, ha bisogno di un'autonomia finanziaria che gli permetta quantomeno di sopravvivere. Quindi l'obiettivo primario dell'assistenza è quello di renderlo autonomo finanziariamente. Adesso, negli ultimi anni, l'assistenza sociale si sta muovendo anche per essere molto più progettuale, più volta verso l'inserimento e non solo sull'erogazione dei soldi. Secondo me questo è una buona cosa, anche se a volte viene usata un po' come un ricatto. Della serie, "se tu non fai un AUP a quel punto lì non ti do le prestazioni" che a volte può essere utile con gli utenti. Perché, ripeto, il rischio delle persone che vanno in assistenza a volte è quella di dire "Ok, sono in assistenza, ho il mio fabbisogno e quindi sto bene e va bene così". Perché magari non è consapevole che il suo benessere non è dato solo dal fatto che ogni mese ha i suoi soldi ma, è dato da molti aspetti come ad esempio avere un'attività, avere una giornata strutturata ecc... L'assistenza sì, ma se gli utenti sono seguiti anche da un assistente sociale, è meglio. Perché l'assistente sociale è più vicino alla persona e quindi può spronarlo su tutta quella parte che è più sociale mentre l'operatore dell'USSI svolge un lavoro più amministrativo. E ci sono sempre più persone che fanno capo all'assistenza e questo genera un sovraccarico di lavoro. Secondo me l'assistenza, sempre di più, dovrebbe rivedere questo aspetto, perché è sì una prestazione finanziaria, però chi arriva a quel punto lì, si perché non ha soldi però dietro c'è comunque sempre qualcosa. Un disagio, delle difficoltà, delle indigenze anche a livello relazionale, persone povere di relazioni e che quindi necessitano di una presa a carico più sociale.

**Ritiene quindi, vista la complessità descritta sopra, che la figura dell'assistente sociale sia necessaria nella presa a carico di questa tipologia di utenza?**

Assolutamente sì. Nel senso che ci sono i casi, quelli specifici, come ad esempio operaio che ha un infortunio piuttosto che a beneficio di indennità perdita di guadagno per malattia e che sono giunte al termine, ma per la quale nel frattempo è stata inoltrata una domanda di rendita AI. Fa richiesta di assistenza come prestazioni ponte in attesa di ricevere una risposta da parte dell'AI. Una volta ricevuta la sua rendita, esce dall'assistenza. Quindi, in questi casi qua, la

presa a carico può essere benissimo svolta da un impiegato amministrativo. Purtroppo nella maggior parte dei casi le persone che arrivano in assistenza è perché sono all'ultima spiaggia. Hanno già esaurito tutti i diritti di tutte le prestazioni o addirittura non li hanno mai avuti. Ci sono persone che stagnano all'interno del sistema assistenza. Se lì stagnano vuol dire che c'è una difficoltà. Perché, secondo me, l'obiettivo dell'assistenza è essere temporanea, e invece per tante persone è l'ultima spiaggia sulla quale può solo rimanere. Se non c'è una figura esperta, che può dire stai lì per l'aspetto finanziario però vediamo di mettere a posto tutto il resto, che magari questo mettere a posto tutto il resto gli permette di cambiare spiaggia. Diciamo che l'assistente sociale magari ha le competenze per poter tirar fuori le persone dall'assistenza.

**Saprebbe descrivermi in cosa consistono le competenze specifiche dell'assistente sociale?**

Innanzitutto la relazione. Ovvero la capacità di entrare in relazione con l'utente e non soffermarsi ad una pratica, alla lettura dei dati e delle informazioni superficiali, ma riuscire ad entrare in relazione con la persona creando una relazione di fiducia. La capacità di creare una rete. A volte è proprio la mancanza di una rete la difficoltà. Magari la persona ha sì il medico, lo psichiatra, la sorella che lo aiutano, però tutte queste persone tra di loro non si parlano e quindi lavorano a compartimenti stagni. L'assistente sociale ha questa competenza di mettere insieme. Quindi di fungere da case manager mettendo insieme la rete e creando lavoro di squadra dove ognuno svolge i suoi compiti, ma dove tutti hanno lo stesso obiettivo condiviso. Quindi tutte queste competenze qua. E poi anche competenze comunicative che sono molto importanti e che, secondo me, non tutti sono stati formati ad avere. La gente parla spontaneamente, mentre l'assistente sociale no perché ha acquisito delle competenze comunicative attraverso le quali riesce far passare certi messaggi all'utente e riuscendo ad acquisire fiducia da parte dell'utente che identifica l'assistente sociale come una persona di fiducia e che quindi magari riesce a convincerla a fare certe cose. Fare quindi una sorta di coaching.

**Dal codice deontologico leggiamo che: il lavoro sociale è legato a un triplice mandato: il primo consiste nel doppio mandato dell'aiuto e del controllo. Il secondo consiste nel rispondere alle richieste implicite ed esplicite dei beneficiari del lavoro sociale ed il terzo consiste nel connettere le conoscenze professionali e le discipline affini ai principi di diritti umani e della giustizia sociale. Questo terzo mandato porta il professionista dover a volte gestire dei conflitti. Come gestisce lei questo primo mandato di aiuto e controllo? Quali strumenti reputa di avere a sua disposizione?**

È un binomio molto particolare. Nel senso che uno è dipendente dall'altro, non possono essere scissi per quanto concerne l'assistente sociale comunale. L'aiuto viene chiesto dall'utente che ha un bisogno. Quindi sono chiamata ad accompagnare l'utente verso la ricerca della soluzione, che può essere l'assistenza. Dall'altro c'è l'assistenza che ti dice, ok, ma mi serve che tu lo controlli e il controllo sta nel chiedergli di raccogliere la documentazione, verificare, seguirlo regolarmente, vedere che porta tutto. Da un lato, quando tutto va bene, è un binomio funzionale. Quello che però io verbalizzo fin dall'inizio è che questo controllo c'è. Dico all'utente che io, quando lui mi porta ad esempio un estratto conto perché è la cosa che secondo me è la più intima, io sono tenuta a guardarlo tutto nel dettaglio e vedere le varie transazioni perché mi viene chiesto di farlo. Quindi io cerco sempre di essere trasparente con l'utente. Gli dico dove controllo e cosa devo controllare e lui ne è al corrente. Non mi è mai capitato di dover



fare delle segnalazioni all'assistenza per abusi. Dopo io dico sempre che un utente è anche bravissimo a nascondere le cose e quindi... So che però l'ufficio dell'assistenza ha il loro servizio di ispettorato interno tramite il quale fanno i vari controlli. A livello concreto non pesa, questo compito però c'è. A volte mi capita anche di dire "Mi spiace, non sono d'accordo con quello che mi viene chiesto da parte dell'Ufficio XY di controllare questa cosa qua, però la devo fare". Quindi a volte questo è il vantaggio di potersi "nascondere" dietro all'imposizione per non perdere la fiducia dell'utente. Perché il rischio maggiore è proprio quello di perdere la fiducia, che è la cosa più importante. Questo gioco comunicativo a volte aiuta a non perdere la relazione. Quindi nella situazione in cui c'è un po' questo conflitto gli strumenti che ho sono la trasparenza, l'onestà e allo stesso tempo la relazione, che mi permettono di mettere insieme queste due dimensioni. Quello che cerco di far passare all'utente a livello relazionale è quello di dire che io sto nella sua squadra. Il mio compito è aiutare l'utente. È vero che mi viene chiesto un controllo, però il mio obiettivo del mio controllo è che lui possa avere dei benefici e non di perdere dei diritti. Io dico sempre che se non mi dichiarate un conto e se lo vengono a sapere, ti richiedono i soldi indietro e questo andrebbe a creare un ulteriore problema. Cerchiamo di non accumulare problemi e debiti e facciamo le cose in ordine e trasparenti. La maggior parte, forse mi è andata a me di fortuna, sono tutti collaboranti e capiscono. Perché, spesso quando arrivano all'assistenza sono all'ultima spiaggia non hanno proprio nulla, quindi hanno poco anche da nascondere.

**A proposito di dilemmi e tensioni, sempre nel codice deontologico delle professioni sociale si legge che: "Il confronto con i dilemmi e con le situazioni di tensione è inevitabile e necessaria in particolare tra: l'attesa degli utenti e i limiti del mandato e dell'intervento del professionista, la lealtà verso gli utenti e dall'altra parte verso il datore di lavoro e le varie istituzioni ed autorità, non rivelare e divulgare i fatti alle autorità o datori di lavoro per proteggere i dati e le informazioni degli utenti, bisogni accertati e risorse economiche limitate del sistema che sfociano in misure di risparmio".**

**Queste sono alcune delle dimensioni di tensione citate nel codice deontologico. Le è già capitato di trovarsi in questo tipo di dilemmi e quali strumenti ritiene di avere a sua disposizione nell'affrontarli?**

Ora uno dei principali dilemmi, tra il bisogno di aiuto dell'utente e il sistema, sono le tempistiche. Perché l'utente, quando arriva, è spesso già in una situazione di disagio e spesso siamo appunto in una situazione di urgenza, perché in quel momento per l'utente il problema è oggi. Dall'altra parte abbiamo un sistema amministrativo lento che richiede tutta una serie di documenti, di verifiche, di procedure, che da un lato comprendo ma che dall'altro però non aiutano a rispondere al bisogno urgente dell'utente. Dopo che sia realmente urgente o meno è un altro discorso. Questo è uno dei primi dilemmi che vedo, e di fronte a quelle a questo c'è una tensione legata al fatto che io mi dico "devo riuscire a fare qualcosa". Perché sentire questo disagio da parte dell'utente e vedere questa lentezza da parte del sistema è frustrante. Quello che cerco sempre di fare è di trovare delle soluzioni immediate, ad esempio facendo delle richieste di aiuto finanziario ad associazioni. Quindi cerco di tamponare il disagio imminente. Allo stesso tempo però cerco di fare un lavoro anche di presa di consapevolezza e di presa di responsabilità dell'utente, per cercare di capire come mai è arrivato così in extremis e adesso tutto è urgente. Quindi nel mentre magari sto anche sollecitando i vari uffici, che a volte ti vengono incontro, altre meno. Questo per quanto concerne quel senso di ingiustizia. Per ciò che invece riguarda il segreto professionale, io lo dico sempre ai miei utenti,

guardate che io sottostò al segreto professionale. Anche con i colleghi c'è una comunicazione, però io essendo dislocata qua frequento poco i colleghi e quindi non c'è una comunicazione puntuale per i casi, quindi non c'è un passaggio di informazioni se non solo per cose riguardanti il caso. Le cartelle sono bloccate e io sono l'unica ad averne accesso. Quello che può capitare in una realtà piccola è che la gente si conosce quindi, io magari posso venire a sapere informazioni sia da colleghi che da utenti stessi. Ma questo è legato alla dimensione della valle. Rispetto a questo aspetto, ad esempio, se un collega mi fa una segnalazione, anche a volte sotto forma di battuta, quello che cerco di dire è che se mi fa una segnalazione ufficiale va bene, ma così tanto per dire, io non posso farmene niente. Quindi cerco di essere trasparente anche su questo. In particolare, con l'utente, quando vorrei poter comunicare con qualcuno della sua rete, che sia il medico, che sia un ufficio, chiedo procura all'utente o lo condivido prima con l'utente. Perché se l'utente non mi dà l'ok io non mi muovo. E qui richiamo il fatto che io non mi sostituisco a lui. Quindi se devo chiamare il medico, lo chiamiamo insieme. Il segreto professionale per me ha un valore molto importante ed è necessario per creare una relazione di fiducia. Perché se l'utente non si fida, si fa poco o niente. Mentre per ciò che riguarda invece la protezione del minore, lì sono tenuta a informare per obbligo e per legge. Non nego che questa è la cosa più impegnativa. A me capita che l'autorità mi dia dei mandati di controllo. Quindi significa che io devo vedere regolarmente delle famiglie per vedere soprattutto a livello economico finanziario come si gestiscono. Raramente a livello proprio di nucleo familiare. E poi devo fare dei rapporti e fin qua va bene, perché il mandato mi viene dato. Laddove invece io ho il sospetto rispetto ad una famiglia che sto seguendo, ma che non vedo regolarmente ma intravedo delle situazioni precarie è più difficile. Da una parte ho la fiducia della persona, e dall'altra però, da qualche parte, c'è qualcosa che non torna. Quindi in queste situazioni c'è della frustrazione della tensione. La legge mi dice che sono obbligata a segnalare all'autorità se percepisco, ma allo stesso tempo, molto probabilmente, rischio di perdere la relazione. Infatti, fino a tre anni fa, l'assistente sociale era un delegato ARP per il comune, ma con il mio arrivo si è deciso di non farlo più fare all'assistente sociale perché ci sarebbe un conflitto di interesse. Oggi mi capita di fare delle udienze in autorità e accompagnare l'utente come assistente sociale dell'utente non per l'ARP, quindi è preponderante la parte dell'aiuto. Il mio primo obiettivo è aiutare il cittadino a uscire da una situazione di disagio, di problema, di difficoltà qualunque esso sia. Il controllo, ripeto, viene dal sistema. Diciamo che è pesante a livello di rigidità, perché i tempi sono lunghi. Forse questo pesa più a me che all'utente. Però come dico anche con l'utente dobbiamo farcene una ragione, questo ci chiedono, portiamo pazienza. Diciamo che il sistema si è comunque snellito in alcuni frangenti, dove cercano comunque di avere più persone che seguono i casi, persone di riferimento però sono molto rigidi e di questa rigidità ne risente poi la dimensione dell'aiuto.

**Dal codice deontologico vediamo che un obiettivo del lavoro sociale è quello di incoraggiare i cambiamenti, permettendo alle persone di rendersi autonomi anche nei riguardi del lavoro sociale stesso. Ritiene che lei, con le risorse a sua disposizione, riesca a promuovere tale cambiamento?**

Allora. Su base teorica ti direi di sì. Le risorse che secondo me mancano sono quelle umane, sia nel senso di numero di persone, perché adesso con l'avvento dei dispositivi informatici, queste prestazioni sono sempre più automatiche. Infatti, basta inserire due parole e ti stampo una decisione di diritto o meno di prestazioni. Dietro quella decisione ci sono dei soldi, ma ci deve essere anche una persona che segue la decisione; quindi, cerca di dare progettualità alla persona che ne beneficia, e questo viene a mancare. Quindi mancano persone, sia

numericamente ma anche a livello di tipologia di figura che sta dietro queste decisioni. Bisogna capire che ruolo dare a questi OSA, operatori socio amministrativi. Che formazione hanno avuto? Capisco che sia complesso seguire dei casi complessi. Sono persone che, secondo me hanno proprio bisogno della figura dell'operatore sociale. Perché se no il rischio è che la persona si perda.

**Quali sono, secondo lei, gli elementi che le permettono di promuovere questo cambiamento e cosa invece lo limita?**

Allora. Nella pratica è la chiarezza e la condivisione con l'utente. Costruire un progetto condiviso e chiarire che non siamo qua seduti ad aspettare la prestazione. Avanzare perseguendo degli obiettivi. Allo stesso tempo la comunicazione, quindi essere chiari, essere trasparenti e poi lavorare in rete con i servizi presenti sul territorio. Quello che è limitante sono le richieste del sistema. Il sistema arriva tutti i mesi a richiedere certe cose e quindi, a volte, richiede puramente documenti, quando invece dovrebbero essere nostri alleati. A volte non lo sono perché io vorrei lavorare più progettualmente, mentre l'assistenza non me lo permette perché spesso si concentra sulla documentazione. Spesso l'utente percepisce l'assistenza come un banco che dà soldi e non si rende conto che dietro c'è una persona, soprattutto adesso in questo periodo del Covid. E proprio quella persona, secondo me, dovrebbe seguire il progetto insieme a me perché io non posso farlo da sola. Quindi questo è un po' limitante. Ripeto, questa mancanza di risorse umane che vengono a mancare, ma perché non vengono messe a disposizione dall'alto.

**Quali strumenti allora le permetterebbero di portare dei cambiamenti ad un livello più alto?**

Secondo me bisognerebbe fare molto più lavoro di rete, nel senso che, per me, il lavoro di rete sta alla base del mio lavoro. Ribadendo la frase di prima "diamo a Cesare quel che di Cesare", proprio perché io da sola non posso fare tutto, non ho le competenze per fare tutto e quindi per me è importante poter dire lavoriamo insieme al medico, insieme all'OSA dell'assistenza, lavoriamo insieme all'OSA dell'inserimento e a tutti gli attori presenti sul territorio. Fare degli incontri di rete è uno strumento fondamentale, e purtroppo ora con il Covid è sparito. Questo secondo me si ripercuote poi ad un livello progettuale sui singoli utenti. E questo per me manca tanto.

**Facendo riferimento all'importanza di lavorare in rete, come vive invece il fatto di lavorare da sola?**

Allora. Adesso c'è la collega che è arrivata e quindi su questo sono più che contenta, anche perché mi sono proprio battuta per dividere la percentuale. Inizialmente è stato difficile perché, l'utente se "incazzato", si "incazza" con te perché ci sei solo te che sei la più vicina. Non va ad arrabbiarsi con l'ufficio dell'assistenza. Forse però non è poi così negativo, perché mi dico che io un "incazzatura" del mio utente la prendo magari in un altro modo rispetto a come potrebbe prenderla un impiegato amministrativo. Però, per me, è importante potermi confrontare soprattutto su argomenti che non sono il mio. Quindi, a livello medico ad esempio, io ho bisogno del medico che mi dice "guarda la persona non può rientrare nel mercato del lavoro inoltriamo la domanda di una rendita" e che poi mi supporti. Anche essere appoggiata per poter far passare il messaggio dell'utente, perché magari l'utente non è d'accordo, poi magari gliela dice il medico, e allora si fa. Il medico è una figura che io uso spesso, come carta,

soprattutto con gli anziani, perché gli anziani se glielo dice il medico curante e allora è vero e va bene.

**Dal codice deontologico vediamo come i principi dei diritti umani e della dignità umana (uguaglianza, autodeterminazione, partecipazione, integrazione, empowerment) e quelli della giustizia sociale (rifiuto di ogni discriminazione, riconoscimento delle differenze, la giusta ripartizione delle risorse, denuncia di pratiche ingiuste, solidarietà), sono fondamentali per la professione. Ritiene che con gli strumenti e le risorse a sua disposizione riesce a adempiere a tali principi?**

Allora sì. Perché sono i principi messi in atto tutti i giorni. A volte più consapevolmente, a volte meno. Però adesso, proprio leggendo queste parole, pensando alla denuncia di pratiche ingiuste, il nostro sistema è difficile da capire. A volte nemmeno noi professionisti siamo in grado di leggere una tabella di calcolo e di capire cosa ci sta dietro. Di conseguenza immagina per alcuni utenti che hanno ancora meno competenze, anche scolastiche, di fronte a una decisione così. Non sanno neanche cosa stanno leggendo. Poi però la società ti dice che sta al cittadino essere in grado leggere e verificare la correttezza. Il sistema mette sull'individuo e sulla responsabilità individuale. Spetta al cittadino informarsi, dimostrare, e questo porta alla diminuzione della responsabilità comune. È proprio qui che, secondo me, si vede l'importanza del nostro ruolo. Noi abbiamo anche il compito di riformulare in parole più semplici, adeguate, adattando la comunicazione per riuscire a mettere in comunicazione il cittadino e il sistema. A volte ci facciamo portavoce dell'utente verso il sistema di fronte a situazioni ingiuste in cui c'è una perdita di diritti. Perché noi riusciamo ad accorgercene mentre l'utente magari no. Perché, ripeto, un impiegato amministrativo non è tenuto a leggere tutte le decisioni di prestazioni, mentre l'assistente sociale, secondo me, deve e ha il tempo di verificare e valutare. Naturalmente bisogna poi anche spiegare alla persona per renderlo partecipe, consapevole di quello che sta facendo lui. Non sta ricevendo 1.000 fr. al mese, così, cioè spiegare cosa ci sta dietro. Fare un'educazione alla prestazione, che se l'assistente sociale non c'è nessuno è tenuto a farlo. Una sorta di educazione alla cittadinanza.

**Lei diceva che l'assistente sociale ha il tempo di verificare e valutare. Che rapporto ha lei con il fattore tempo nella sua pratica professionale?**

Più che ho il tempo, mi prendo il tempo. Nel senso che sì, il lavoro è tanto. Soprattutto nell'ultimo periodo. Le faccio l'esempio della mia collega impiegata amministrativa in Cancelleria. Lei si occupa dello sportello e prende tutti i telefoni. Quindi, quando arriva una persona che deve fare una richiesta di assistenza complicata, la dovrebbe fare allo sportello. Ma tra una telefonata e l'altra qualcosa potrebbe essere sfuggito, non si crea relazione. Mentre nel mio caso, con l'idea di abolire completamente l'idea di sportello, l'idea di telefoni come se non ci fosse un domani, voglio prendermi il tempo e mi prendo gli appuntamenti. Le persone per fare una richiesta devono prendere l'appuntamento perché così in questo modo io mi prendo il tempo. Dopo è vero che ci sono momenti in cui ho giornate con solo appuntamenti e tutto il back office me lo faccio dopo il lavoro. E sì, magari faccio su due o tre ore quello non lo nego. Però io mi prendo il tempo, perché secondo me l'assistente sociale non lavora come sportello. Lavora prendendosi il tempo da dedicare alla persona. Perché anche a livello poi di fiducia, ma di proprio rapporti e di sensibilità, il fatto di sedersi, parlare, capire dà anche l'idea di far capire all'altro che stiamo facendo qualcosa di serio, qualcosa che ti permette di cambiare la vita, cambiare la tua situazione e non una cosa superficiale che si riduce a compilare un formulario e a farmi portare dei documenti. Mi prendo il tempo, perché nella realtà

piccola che è la valle, è possibile. Però, torno a dire, mancano le risorse umane, manca il tempo. Perché le persone sono troppo poche e hanno tante cose da fare, di conseguenza lasciano via la parte magari più umana, più progettuale, più narrativa, mettiamola così. Mancano comunque delle risorse. Sì, perché essendo una realtà piccola, Serravalle ha poco più di 2000 abitanti e io seguo circa 20 casi di persone con l'assistenza e ho circa 60 dossier che seguo in totale per due giorni di lavoro, riesco a prendermi il tempo ma se penso ai casi di assistenza che può avere una Lugano (...) ecco, di sicuro è più complicato. Poi qua è tutto molto più vicino, quindi se ho un buco di 5 minuti posso dire all'utente di passare che guardiamo al volo. È molto più informale perché ho improntato molto anche il servizio sull'informalità. Infatti, per questo mi sono battuta senza troppa fatica, ad avere il cellulare di servizio e ho un numero Whatsapp. Questo significa che la persona riceve un documento, fa la foto me la manda e io ce l'ho subito. Questo mi permette di ovviare a questa mancanza di tempo e visto che abbiamo gli strumenti tecnologici, usiamoli e cerchiamo di sfruttarli a nostro favore. Tanti, ad esempio, mi lasciano i documenti nella buca lettera e mi mandano un messaggio, così so che li devo prendere e posso andare avanti con il lavoro. Dobbiamo essere un po' creativi e rendere tutto molto easy, cioè smart. Già abbiamo poco tempo, dobbiamo fare sempre le cose tutte di fretta, quindi dico, almeno facciamole pratiche.

**Cosa secondo lei le permetterebbe di svolgere al meglio la sua professione?**

Il lavoro di rete, e chiederei più risorse umane. Vero che stiamo andando verso la tecnologia, quindi tutto si sta riducendo a degli schermi, però nel nostro campo non servono. Perché il rischio è che le persone poi dietro gli schermi ci rimangono. Dietro ad una richiesta di prestazione, come nel caso di una persona in assistenza, non c'è solo un foglio. C'è dietro una persona che ci tiene, che mi aiuta in un percorso, che poi ci sia l'assistente sociale del comune va bene. Però da sola non può farcela. È tutto il sistema che deve collaborare. È importante anche la formazione di queste persone, perché non sono più i beneficiari di assistenza di una volta. Adesso ci sono tanti giovani, e quindi dobbiamo spezzare questa spirale ed intervenire subito. Manca il tempo di essere progettuali, quindi il tempo di chinarsi e fare una presa in carico educativa per la quale gli operatori dell'assistenza non sono formati. Forse perché non è l'obiettivo dell'assistenza o meglio, non è un obiettivo primario. Perché quello primario è garantire il fabbisogno minimo. Bisognerebbe proprio cambiare l'ottica della prestazione in sé. Ora si stanno muovendo un po' in quella direzione, con questo progetto inserimenti. Però è poco conosciuto, non so che figure professionali stanno dietro a questo progetto. Un operatore sociale avrebbe un occhio più progettuale. E poi ha una fascia di età limitata, nel senso che va dai 18 ai 25 e dagli over 45. Però, la maggior parte dei miei utenti, sono proprio tra quelle due fasce di età.

**Per quale motivo secondo lei, visto le competenze dell'operatore sociale, non è una figura impiegata nell'assistenza sociale?**

L'operatore sociale, avendo una formazione universitaria, costa troppo e quindi per questo vengono poi create nuove figure come OSA che, per quanto abbia tutte le competenze innate di comunicazione, pazienza, non ha una formazione adeguata oltre a non essere pagato per svolgere un tipo di lavoro progettuale come lo è quello dell'assistente sociale. Ma poi magari lui non vuole nemmeno fare l'assistente sociale. L'OSA si trova in una posizione che deve fare delle cose per le quali non ha studiato. Immagino che si creino anche delle frustrazioni in quelle persone.

#### **Allegato 4: Intervista a servizio sociale a Vallemaggia – 20.05.2021**

##### **Per iniziare potrebbe dirmi come nasce il servizio sociale comunale e a quali bisogni è chiamato a rispondere?**

Il servizio è nato a settembre del 2016 dopo anni e anni di discussioni tra i vari comuni della valle Maggia. Soprattutto quelli principali, Cevio, Maggia, Avegno e Gordevio, nel senso che sono quelli più grossi. Abbiamo inoltre le valli laterali Lavizzara e Rovana e complessivamente nel nostro territorio siamo attorno ai 5000 abitanti, più o meno. Le valli laterali hanno deciso di aderire tutte tranne Linescio che non ha firmato la convenzione intercomunale. Ma loro, in qualità di comuni limitrofi, vanno su chiamata. Quindi loro ci contattano e poi vanno su tariffa oraria. Alla fine dell'anno pagano la prestazione che hanno richiesto, perché in un anno potrebbe succedere che non fanno richiesta. Mentre per i comuni che hanno aderito alla convenzione intercomunale, la ripartizione del costo totale dell'operatore sociale, avviene proporzionalmente al numero di persone domiciliate nel comune che va a determinare una percentuale di partecipazione al costo totale. Poi ogni Comune paga in base a tale percentuale. Negli anni abbiamo avuto sempre più utenti. Quindi siamo passati da 60, 80, 90, fino all'anno scorso che erano 103 se non erro. Quest'anno 2020-2021, noi facciamo sempre rapporto d'attività a fine settembre, nell'ottica nel consiglio comunale di fine anno; quindi facciamo sempre una statistica che parte da settembre fino alla fine di agosto; e quest'anno abbiamo già superato largamente i 90 dossier e siamo solo a maggio. Il numero dei casi è in costante aumento. Quello che fa la differenza è che il servizio sociale è partito con un 70%, (50+20). Poi è diventato solo un 50%. Poi dopo era diventato un 90%, poi un 60%, per arrivare ad oggi che siamo due operatrici sociali al 50% per un totale del 100%. Questo aumento di percentuale ci dà la possibilità di far fronte, magari, un pochino di più alle esigenze del territorio. Perché quando avevamo 80 utenti c'era solo un 50% era più difficile di oggi che, è vero abbiamo più casi, ma siamo due persone per un totale del 100%. Quindi ci siamo io e la collega, e ci suddividiamo un po', nell'arco della settimana, delle giornate. Abbiamo anche dei giorni che lavoriamo entrambe in modo da poter avere almeno un'intervisione settimanale. Di solito il lunedì mattina. Gli altri giorni invece, lavoriamo sole anche perché cerchiamo di suddividerci sui comuni. Questo è un tema un po' in fase di cambiamento, perché inizialmente la sede principale era solo nel Comune di Cevio. Poi la richiesta è stata quella di cercare di essere più presenti a livello di cancellerie comunali su Maggia, Avegno e Gordevio. Quindi avevamo destinato giornate specifiche dove eravamo lì, presenti in sede, poi con il coronavirus, e l'esigenza di avere più spazi allargati ecc., ci hanno chiesto di rinunciare alle presenze anche se adesso su Avegno e Gordevio stiamo ricominciando, mentre a Maggia abbiamo perso l'ufficio. Attualmente stiamo navigando un po' a vista e siamo molto itineranti. La base è sempre stata a Cevio, a livello di archivio di casi e di documentazione giravamo con la valigetta e il computer portatile. Abbiamo anche il telefono portatile. Abbiamo organizzato tutto in modo che tutto sia accessibile anche da casa e da qualunque sede. Non abbiamo niente collegato a nessun server comunale proprio per avere questa possibilità di mobilità. La comodità c'è perché così possiamo lavorare ovunque. I limiti ci sono perché comunque non hai la stampante, non c'è lo scanner, tutte queste cose che servono per lavorare e che quindi richiede molta organizzazione. Tu parti la sera del lunedì che sai che giovedì avrai un incontro là, e devi già avere tutto perché martedì magari sei in un altro Comune. È tutto organizzato e pianificato e questo richiede parecchio tempo ma poi ci si abitua. Abbiamo anche la timbratura tutta su un'applicazione sul telefono. Ora tutta questa organizzazione mi sembra acquisita, ma

ci siamo arrivati veramente cammin facendo; è stata lunga. Con il tempo ci si abitua, come adesso con l'home working, che era una cosa che non avevamo mai fatto, ora l'abbiamo introdotta mezza giornata a testa. Perché comunque, quando si tratta di fare tutti gli istoriati, tutti i rapporti li puoi fare anche da casa, non hai bisogno di chissà cosa. Devi svuotare la tua testa e ti serve il computer e la tua testa. Però il resto del tempo, avere tutto in giro, ogni tanto è un po' complicato. Per tornare alla tua domanda, a che bisogni risponde il servizio, diciamo che la richiesta dei Municipi e dei Comuni che hanno richiesto questo servizio, era quella di dare una risposta, un sostegno, da un punto di vista di assicurazioni sociali, di aspetti legati alla socialità, per quanto riguarda il territorio della valle Maggia. Devo dire che fundamentalmente l'obiettivo che perseguiamo è sempre quello di esserci. Di dare una risposta alle richieste. L'unica clausola è che, le persone che si rivolgono a noi, devono essere domiciliati nei Comuni sovvenzionati. La fascia di età va dagli 0 ai 100 anni. Seguiamo tutti quelli che fanno richiesta nel limite delle nostre possibilità, cerchiamo di dare un aiuto, di offrire una consulenza e di fare quello che ci viene richiesto. Questa è un po' l'esigenza comunale, il bisogno del territorio è vastissimo. Spazia dalle collaborazioni ARP ad una semplice consulenza su un sussidio cassa malati, a una collaborazione in rete con le scuole medie. C'è veramente di tutto e facciamo un po' tutto. Io lavoro al servizio da settembre 2016, quindi da quando ha aperto. Ho cominciato con un 20%, avevo un bambino. Poi dopo sono passata al 50. Quando la collega lasciato ho preso in mano tutto il servizio da sola al 50, poi sono andata in congedo maternità e hanno trovato una supplente che, quando sono rientrata, è rimasta incinta lei e non è più tornata. Quindi è arrivata la mia attuale collega. Adesso dovremmo essere più o meno fisse.

### **Quali motivazioni, l'hanno portata a intraprendere questa professione?**

Questa domanda me la sono fatta anch'io quando l'ho letta. Ma sai, ho finito il liceo e mi interessava l'ambito sociale. Ho sempre fatto Colonia con bambini con handicap, è sempre stato un ambiente vicino alla mia famiglia. Mia sorella lavora a Pro Infirmis, l'altra sorella insegna alle medie, mia mamma lavora per una Fondazione, casa nostra è sempre stata piena di gente. Ho fatto degli stage, mi è piaciuto e sono andata avanti. Non è che ho ricevuto la chiamata, ma penso che chi sceglie di fare questa professione debba piacergli la gente. Devi essere un po' socievole, aver voglia di parlarci con la gente, ecco, se ti piacciono le cavie e i laboratori forse non è il tuo mestiere. La differenza tra l'assistente sociale e l'educatore è tutto quell'aspetto legato alla burocrazia, all'amministrazione che ti deve un po' interessare e lo devi capire. In realtà non è la cosa che più mi piace del nostro lavoro, lo faccio perché c'è. C'è altro che mi piace di più di questo lavoro. Ovvero l'aspetto sociale, del sostegno dell'aiuto. Mi dà qualcosa che riconosco di più di un aiuto sulla burocrazia. Però anche quello serve, visto che ai giorni nostri serve veramente tanto ed è comunque bello sapere di riuscire a dare una mano in queste cose qua. Se però la carta fa schifo anche lì, non puoi fare questo lavoro. Io penso che questi due aspetti vadano anche in base un po' a come è fatta la persona. Io ho finito la formazione nel 2010. Ho lavorato un po' in vari ambiti, in ospedale, alla sclerosi multipla e poi qua. Però un po' di colleghi li vedi e vedi che, a dipendenza di come è fatto il personaggio, si dedica più alla relazione con l'utenza piuttosto che a fare le cose d'ufficio. C'è comunque l'esigenza di fare entrambe le cose. Bisogna sempre arrivare a fare qualcosa, quindi un po' di tempo li viene sacrificato. Certo, dipende un po' come sei fatto tu. Io non riesco a dare una percentuale, ho sempre questa idea che comunque le persone vanno viste, vanno incontrate, vanno integrate nel lavoro. Faccio sempre un po' fatica a fare solo una chiamata a mandar via il documento e non vedere neanche la persona, non è una cosa che mi corrisponde molto.

Anche rispetto ai Comuni, non è che ci dicono come dobbiamo fare questo lavoro, perché è una cosa che sappiamo fare meglio noi, tra virgolette, nel senso che ci dicono, sapete poi voi come farlo il vostro lavoro. Ecco, è chiaro che l'imposizione viene dal fatto che se il formulario per la domanda di prestazione complementare è lunghissimo e ci vuole una vita a compilarlo ci vorrà una vita per tutti.

### **Come avviene la segnalazione al servizio delle persone a beneficio delle prestazioni assistenziali?**

Le persone che hanno bisogno di fare domanda di prestazione assistenziale si rivolgono allo sportello comunale. Non siamo noi che inoltriamo le domande. Per inoltrare una domanda di assistenza all'USI bisogna avere un'autorizzazione firmata dal Comune in cui viene inoltrata la domanda. Ci sono pochi servizi che possono fare loro direttamente la domanda, il carcere è uno di quei servizi che ha la possibilità di inoltrarle direttamente. Per tutti gli altri si deve passare dal Comune. Il Comune ha una quota parte. Corrisponde una partecipazione ai costi dell'assistenza sociale del 25%, e quindi ha un ruolo attivo nella domanda. È per questo che la domanda deve essere inoltrata tramite lo sportello comunale che si trova all'interno delle cancellerie comunali. Nei nostri Comuni c'è sempre una persona di riferimento, che è un po' il collega più esperto della cancelleria comunale, che ha il compito di accogliere le richieste. C'è questa famosa check list di documenti che la persona deve portare, e poi il Comune cerca di valutare la situazione. Questo viene fatto in primo luogo da loro perché devono marcare la data della prima richiesta, perché questa fa stato anche retroattivamente. Quindi, questa è una cosa che loro devono certificare. In passato, le situazioni più complesse dove si intuiva che la persona avrebbe avuto difficoltà a recuperare la documentazione necessaria, ci venivano segnalate dallo sportello LAPS comunale e in seguito inviate a quello Regionale, che nel nostro caso è a Locarno. Oggi, abbiamo una buona collaborazione con gli impiegati che si occupano dell'inoltro delle domande. Con tutti i comuni abbiamo instaurato una buona collaborazione. Adesso lo fanno bene e ci segnalano subito evitando le situazioni difficili. Va tutto molto più in automatico. Con il 2020 è partito questo nuovo progetto con l'Ufficio inserimenti nel Cantone e abbiamo deciso di prendere a carico a tappeto, quindi di passare tutte le persone a beneficio di prestazioni assistenziali della Vallemaggia, circa una cinquantina, per cercare di valutare ogni caso in modo più personalizzato. Nell'ottica dell'inserimento socioprofessionale abbiamo veramente deciso di valutare tutte le domande che sono state fatte allo sportello. Quindi le persone arrivano al nostro servizio perché indirizzate dal funzionario della cancelleria, oppure a volte arrivano le persone che si auto segnalano e, discutendo, si capisce che potrebbero avere bisogno di fare una domanda di assistenza e noi li accompagniamo. Però il passaggio si fa sempre dal Comune, perché poi sono loro che fanno la segnalazione allo sportello LAPS. Un secondo colloquio adesso si fa solo telefonico, poi mandano tutto a Bellinzona. Adesso tutte le nuove segnalazioni ci vengono inoltrate proprio nell'ottica di questo progetto di inserimento. Quindi viene già detto anche alla persona che, come beneficiari di prestazione assistenziale, hanno diritto alla prestazione, ma hanno anche il dovere di essere inseriti qualora fossero considerati inseribili nel mercato del lavoro.

### **Ritiene che la figura dell'assistente sociale sia necessaria nella presa a carico di persone a beneficio di prestazioni dell'assistenza sociale?**

Necessario non c'è niente. Ci sono dei Comuni che vanno avanti, ancora oggi, senza l'assistente sociale, quindi vuol dire che la necessità è sempre relativa. Ancora oggi si sente



dire che prima il servizio sociale comunale non c'era e si arrangiavano lo stesso. Sicuramente è vero. La questione è un'altra, è il livello che si vuole raggiungere, la qualità. Cosa vuol dire arrangiarsi? Cosa vuol dire invece avere un sostegno? Quindi non parlerei di necessità, ma di utilità e di qualità. Cioè il fatto di sapere che se si vede una persona in difficoltà, con questo tipo di domande, di burocrazia, di amministrazione, e sapere di avere l'assistente sociale a cui posso fare riferimento e alla quale poter segnalare un disagio è sicuramente utile. È stato bello anche per i colleghi dello sportello comunale perché comunque hanno potuto delegare tutta una serie di cose che ora non devono fare più loro. Oppure queste cose non le facevano perché non avevano tempo e quindi la persona non veniva aiutata completamente.

**Quali caratteristiche ritiene che abbia l'assistente sociale per riuscire a veicolare questa qualità nella presa a carico?**

Il nostro servizio è impostato innanzitutto con un colloquio che, di solito, dura almeno un'ora. Poi c'è un ascolto della problematica e una presa a carico che cerca di approfondire i diversi aspetti del bisogno della persona. Le cancellerie comunali, magari non per mancanza di sensibilità, perché sono proprio tutti molto bravi, ma per mancanza di tempo, e poi in fondo non hanno neanche il mandato per farlo, ogni tanto si limitano un po' a quello che devono fare, giustamente, perché non hanno il tempo di approfondire. Noi invece se riceviamo una segnalazione ci prendiamo il tempo di ascoltare e di approfondire. Credo che quello che facciamo noi rispetto a loro è proprio l'approfondire la tematica. Dopo spesso il nostro intervento spazia, non si riduce solo al fare la domanda di assistenza. Il che spesso comporta tutta un'altra serie di interventi da parte nostra e da parte della persona stessa. Si cerca di andare un po' più nel dettaglio. La relazione fa parte della nostra formazione. Comunque abbiamo imparato le diverse tecniche di colloquio e abbiamo acquisito tutta una serie di competenze comunicative e relazionali. Voglio sperare che a qualcosa siano servite.

**Dal codice deontologico leggiamo che: il lavoro sociale è legato a un triplice mandato: il primo, consiste nel doppio mandato dell'aiuto e del controllo. Il secondo consiste nel rispondere alle richieste implicite ed esplicite dei beneficiari del lavoro sociale; e il terzo consiste nel connettere le conoscenze professionali e le discipline affini ai principi di diritti umani e della giustizia sociale. Questo terzo mandato porta il professionista dover a volte gestire dei conflitti. Come gestisce lei questo primo mandato di aiuto e controllo e quali strumenti ritiene di avere a sua disposizione, nella pratica professionale, nella gestione di tale mandato?**

Il fatto di avere un po' di esperienza adesso negli anni, è sicuramente un aiuto a livello della professionalità. Perché non mi ritrovo mai in una impasse legata al "vorrei che la persona potesse avere riconosciuto più fabbisogno e invece non è così". Quello che è la legge sull'assistenza sociale è, e non si cambia. Questo non è più un problema per me, forse lo è stato in passato. Non mi ricordo neanche a dire la verità, però è una cosa che è acquisita per me adesso. Quindi, da un punto di vista della direttiva, mi è molto chiaro e ho imparato, anche con gli anni di esperienza, che da questo non ci si può discostare molto. Di fare la paladina di qualcuno senza avere i mezzi per farlo e combattere contro i mulini a vento non porta a niente. Neanche per l'utenza. Non è neanche giusto nei loro confronti creare aspettative diverse nei confronti delle istituzioni che non potranno essere realizzate. Quindi, questo negli anni viene ridimensionato, tutta questa voglia di fare di più. Non perché non sia giustificata, ma perché tanto non si arriva da nessuna parte. Si impara a fare con quello che c'è, a starci un po' bene lì dentro e a trovare il sistema per farlo. Quando si capisce che una persona ha delle esigenze

si fa tutto quello che si può. Ecco, cerco di fare tutto quello che posso, però faccio quello che posso e non vado più a cercare quello che non posso. Quindi se posso fare un aiuto finanziario lo faccio. Se posso trovare un sistema per chiedere ai Municipi cose diverse, lo abbiamo già fatto ed è anche stato capito e accettato. Abbiamo trovato degli escamotage, tra virgolette, come riuscire ad inserire le persone per dei periodi in assistenza facendo riconoscere degli aiuti finanziari che poi non sono stati tolti dalla prestazione all'assistenza sociale perché giustificati, o cose di questo tipo. Siamo riusciti ad ottenerlo, ma tutto nel limite di ciò che è consentito. Una volta che capisci un po' come fare e come funziona, accetti anche che certe cose non si possono fare e basta. E non bisogna farne una malattia, quindi io questo un pochino l'ho imparato negli anni.

**Prima diceva “si impara a fare con quello che c'è e a starci un po' bene lì dentro e a trovare il sistema per farlo”. Potrebbe spiegarmi cosa le permette di stare bene lì dentro?**

Nel lavoro ci sono sempre dei limiti, ma essere creativi e avere un po' di elasticità mentale e ragionare trasversalmente aiuta. Perché non è tutto bianco e nero. Ci sono delle cose che si possono fare, ti faccio un esempio. Quando c'è stata tutta questa situazione del Covid e di dover fare la spesa per le persone che non potevano più uscire di casa, avevano anche chiuso il tavolino magico. Noi abbiamo anche il mandato di gestire le tessere del tavolino magico in tutta la valle e, come sai, le persone che usufruiscono del tavolino è perché hanno serie difficoltà economiche. Considera che in Valle Maggia abbiamo la Coop e la Migros e abbiamo la Denner a Maggia. Ma Lidl e Aldi, quindi merce a prezzi bassi, qui non ce ne sono. Questo vuol dire che bisogna andare fino a Locarno con il bus, e il biglietto costa tantissimo. Quindi, alla fine, quello che avrei risparmiato sulla spesa, lo devo usare per il trasporto e si arriva a non avere più nessun tipo di vantaggio. Nel nostro caso, spesso, erano gli operai comunali incaricati di fare la spesa per gli over 65. Con il Comune di Cevio, ad esempio, c'era una buona rete di operai comunali, e c'era il servizio degli scout che dava una mano. Devo dire che era tutto ben organizzato. Mandare una persona a fare la spesa ha portato anche degli svantaggi diciamo, perché, chiaramente, loro fanno la spesa e prendono i prodotti che ci sono e che scelgono loro, e questo ha portato a far lievitare i costi della spesa. Perché, magari, l'anziano avrebbe preso il latte della Budget che ha un certo costo ma che ha più litri piuttosto che la pasta di un'altra marca e così via. Se la persona si ricordava di specificare la marca, ecc..., naturalmente l'operaio comunale lo sapeva, ma non tutti si ricordavano. Quindi le spese lievitavano, e stava diventando un po' complesso per chi aveva la tessera del tavolino magico. Quindi abbiamo proposto al Comune di anticipare loro la spesa e, invece di chiedere il rimborso, proporre un rimborso sotto forma di aiuti di utilità pubblica per il comune. La nostra proposta è stata accettata dai municipali del Comune di Cevio in questo caso, perché noi lavoriamo su vari comuni, ma poi ognuno ha la sua sovranità. Non è che poi per tutti i **Comuni** funziona allo stesso modo. Questo è un esempio di un progetto abbastanza innovativo che tra l'altro non ha funzionato neanche così tanto bene, perché poi nella pratica effettiva, una volta conclusa tutta questa cosa, ci siamo ritrovati con le mense riaperte, il tavolino magico riattivato, ma poi non si aveva effettivamente una proposta di attività adeguate a queste persone da proporre all'interno del Comune. Ancora adesso abbiamo delle cose sospese e da recuperare. Vabbè, però ecco, l'idea c'era ed è stata una cosa che ho trovato nuova e carina. È stata una proposta che comunque ha funzionato lì sul momento, con i limiti del caso. Adesso l'abbiamo visto e forse un domani il Municipio mi dirà di no, non lo facciamo più. Però ecco era per farti un esempio di essere creativi.

**Rimanendo sui dilemmi e tensioni, nel codice deontologico delle professioni sociali si legge che: il confronto con i dilemmi e con le situazioni di tensione è inevitabile e necessaria in particolare tra: l'attesa degli utenti e i limiti del mandato e dell'intervento del professionista, la lealtà verso gli utenti e dall'altra parte verso il datore di lavoro e le varie istituzioni ed autorità, non rivelare e divulgare i fatti alle autorità o datori di lavoro per proteggere i dati e le informazioni degli utenti, bisogni accertati e risorse economiche limitate del sistema che sfociano in misure di risparmio. Queste sono alcune delle dimensioni di tensione citate nel codice deontologico. Le è già capitato di trovarsi in questo tipo di dilemmi e quali strumenti ritiene di avere a sua disposizione nell'affrontarli?**

Rispetto all'attesa dell'utente e al bisogno dell'utente che fa richiesta al servizio, e quello che si può effettivamente garantire, secondo me, la cosa più importante da subito è cercare di essere il più possibile trasparenti e sinceri. Un po' rispetto al nostro intervento e al nostro lavoro, non dare false speranze. Dire che noi proviamo, facciamo, chiediamo anche rispetto all'assistenza, proviamo a fare la domanda, ma poi vediamo cosa rispondono loro. Non sono mai io che dico sì, gliela daranno. Aspetto sempre di vedere quale sarà la risposta. Quando c'è un bisogno che è giustificato e si può fare una domanda di aiuto finanziario, si cerca sempre di farla. Ma laddove non c'è niente da fare, e magari c'è già un bel po' di debito che si accumula, ci vuole anche una buona dose di realismo. E si deve cercare anche di andare avanti così. Quello che si mette in atto in queste situazioni è piuttosto una presa di coscienza della realtà, fare il punto della situazione. Dove è stato necessario ho anche segnalato le persone a SOS debiti per cercare di trovare soluzioni in questo senso. Però ci sono delle situazioni dove non si può. Se c'è una persona in AVS con le complementari che ha 200.000 franchi di debito, difficilmente riuscirà, con 50 franchi al mese, a recuperare tutto il debito. Bisogna fare un po' di calcoli e dire che questi andranno tutti ACB (attestato carenza beni) e andiamo avanti così. L'obiettivo cambia, non fare nuovi debiti, quindi ti aiuterò a fare questo. Ecco, si cerca un po' di essere realisti, riguardare la situazione in faccia e senza fare grandi promesse perché non è fattibile. Questo non lo vedo un grande dilemma, nel senso che il dilemma lo vedo nella persona, per la situazione che è anche tragica, però per me non è un grande dilemma. Nel senso che il mio lavoro è fare il possibile con quel che c'è in quel determinato momento. Non sperare che la situazione sia diversa. Sì, potremmo farlo, ma non ci porta da nessuna parte. Quello che ho un po' imparato, è che fra la discrezionalità e la direttiva, vince sempre la direttiva. Noi siamo dipendenti di un'istituzione, dobbiamo rispettare in primis quella. Quindi, a un certo punto, bisogna sempre e comunque rispettare il bisogno dell'istituzione dalla quale noi dipendiamo. Quando si riesce ad avere un po' più di discrezionalità, lì dentro si cerca in tutti i modi di fare l'interesse della persona che ha fatto la richiesta, però sempre nel limite del possibile. Se parla di segreto professionale e sempre tutto molto grigio. Non è mai tanto facile capire bene. Noi adesso, dopo anni, abbiamo una buona collaborazione e riusciamo anche gestire bene il segreto professionale. Però sono tematiche che non sono sempre facili da affrontare, perché nei comuni piccoli sembra che tutti sappiano tutto di tutti. Si cerca comunque di essere il più professionali possibili, ma poi si viene a sapere che in realtà loro fanno più di te. A volte si scopre che potersi dire le cose con più trasparenza diventa più facile ai fini del lavoro. La mia idea è cercare di essere il più possibile leale al servizio sociale, perché verso i Comuni si fa un po' fatica dal momento che sono tanti e diversi fra di loro, ma si cerca di fare quello che chiedono. Ma a volte, per accontentare uno è scontento l'altro. Siamo ancora in una fase dove stiamo cercando di creare una linearità uguale per tutti e condivisa da tutti. Poi

sono appena cambiati tutti i Capi Dicastero, e forse questo andrà a cambiare di nuovo tutto. Dobbiamo veramente imparare a star lì dentro senza avere mai troppe certezze. Non è tanto facile, ci vuole tanta pazienza anche rispetto all'assistenza. Perché uno dei mandati iniziali del nostro servizio doveva essere quello di provare a ridurre il numero di persone in assistenza, ed erano una cinquantina. Adesso sono leggermente diminuiti. Un po' perché quelli che erano in attesa di AI adesso hanno una rendita, un po' perché siamo riusciti a inserirli nel mondo del lavoro, ma sotto forma di AUP, quindi rimangono comunque a tutti gli effetti beneficiari di prestazione. Devo dire che un po' si sono ridotti, ma non credo che sia per forza grazie alla presenza del nostro servizio. È vero che da quando ci siamo abbiamo cambiato le carte in tavola, e chi arriva è obbligato a confrontarsi con un discorso di reinserimento. Questo non vuol dire che per forza verrà reinserito. Ci sarà un confronto con noi, una valutazione della situazione. Questo forse limita un po' quelle situazioni, che stavano tanto scomode ai Municipi, di persone che entrano in assistenza e ci rimangono per anni. Questo adesso è un po' cambiato e credo che sia anche una soddisfazione anche per la popolazione.

**Prima diceva che cerca di mantenere la lealtà verso il servizio più che verso il Comune. Potrebbe spiegarmi meglio cosa vuol dire?**

Nel senso che noi siamo dipendenti dei Comuni, quindi loro decidono per noi e noi dobbiamo rimanere lì. Noi siamo un servizio intercomunale che cerca di offrire un servizio a tutta la popolazione della Valle Maggia, indipendentemente dal fatto che tu sia di Maggia o di Cevio o della Rovana. Cerchiamo di offrire lo stesso servizio per tutti i Comuni che però non sono uguali tra di loro. Hanno servizi diversi. Anche similitudini, però sono diversi tra loro. Noi siamo l'unico servizio intercomunale così tanto inserito nei Comuni, e comune a tutti. Perché è vero che c'è l'ARP che copre tutto il territorio della valle Maggia ed è connessa a tutti i Comuni, però ha un altro tipo di mandato e funziona in modo diverso. Ha più autonomia. Noi invece sottostiamo al Comune di Cevio per quanto riguarda la questione delle risorse del personale, ma poi sottostiamo ad ogni Capo Dicastero di ogni Comune, e questo va benissimo. Però, a volte, ci mette nella situazione di avere dei Capi Dicastero che la pensano diversamente in merito al nostro operato, e noi ci ritroviamo nel mezzo. Alla fine, la conclusione è, io cerco di fare quello che credo sia il meglio per il servizio e aspetto che loro si mettano d'accordo e/o cerchiamo di trovare una soluzione che vada bene per tutti. Certe volte non si trova e quindi non si fa più niente. È un po' complicato stare qui dentro e quindi cerco di mettermi come obiettivo di fare quello che fa star meglio il servizio. Alla fine, l'obiettivo finale, è offrire consulenza agli utenti, e questa è la cosa principale. Poi ci sono tutta una serie di progetti collaterali, come per esempio il grande progetto degli inserimenti di personale in assistenza, che in un qualche modo si riferisce a tutti i beneficiari del nostro servizio che sono domiciliati nei vari Comuni. Se lì ci sono delle diatribe tra Comuni, io devo cercare di fare in modo che tutti ricevano lo stesso trattamento, quindi cerco di fare quello che posso.

**Come riesce a far sì che tutti ricevano lo stesso trattamento nonostante le difficoltà sopra elencate?**

Eh, non ci riesco, non sempre. Faccio quello che posso attraverso la relazione per far passare determinati messaggi su diversi livelli. L'obiettivo è sempre quello di lavorare in rete. Dare le informazioni a tutti, cercare in tutti i modi di essere il più trasparente possibile. Poi a volte non te ne accorgi, ma non lo fai perché magari ti sei scordato di dire una cosa, perché pensavi di poterla fare; invece, loro ti dicono che l'avresti dovuta chiedere ecc. Altre volte allora tu dici tutto, perché allora così l'hai detto, e certi ti dicono, non c'è mica bisogno che mi dici tutto (...),

quindi non sai mai bene. Però è vero che informare di più è sempre meglio che informare di meno, e quindi ti dici, cos'è il bene per il mio servizio e per me come professionista che ci lavoro dentro? Devo cercare in qualche modo di stare bene qui. Quindi l'idea è di diventare sempre più professionalizzata. Non nel senso di diventare cavillosi, ma nell'aver delle prassi. Con la mia collega su certe cose ci confrontiamo, e portiamo alla seguente riunione dei Capi Dicastero questa tematica e cerchiamo, da lì in avanti, di istituire una prassi che sia sempre uguale, in modo che da lì siamo sicuri che abbiamo deciso quello, andremo avanti su quello ed è chiaro per tutti. È vero che con il territorio che cambia, le nuove esigenze da un punto di vista anche di assistenza sociale, di assicurazioni sociali in generale cambiano le cose. Noi cominciamo a fare e poi ci accorgiamo che dobbiamo anche coinvolgere Capi Dicastero e cercare di capire come farlo. È un continuo processo di mediazione, negoziazione, informarsi e capire, ricominciare e poi di nuovo progettare. Si tratta di una progettazione ogni volta in divenire, non si sta mai fermi.

**Dal codice deontologico vediamo come un obiettivo del lavoro sociale è quello di incoraggiare i cambiamenti, permettendo alle persone di rendersi autonomi anche nei riguardi del lavoro sociale stesso. Ritieni che lei, con le risorse a sua disposizione, riesca a promuovere tale cambiamento?**

L'assistenza sociale è una grande prestazione perché comunque va a coprire in extremis tutte quelle situazioni drammatiche dove non ci sono altri aiuti. E questo porta inevitabilmente a un cambiamento in positivo, comunque, dal mio punto di vista. Perché per le situazioni che vedo io, l'assistenza sociale arriva veramente a dare quel contributo finanziario di copertura di spese fondamentali che aiuta la persona a camminare con le sue gambe. Nel senso che per lo meno i costi della cassa malati e l'affitto sono pagati e non siamo qui ogni tre per due a dire dove va a vivere adesso e come farai a fare la fisioterapia se hai la cassa malati ma non la paghi. Quindi, questo è sicuramente un aiuto se andiamo all'osso della questione. Poi, se invece cominciamo a guardare le situazioni nel dettaglio, una volta che sono già a beneficio della prestazione, quello che bisogna fare per continuare a beneficiarne sul lungo termine è un po' diverso. Il nostro sistema è molto complicato. Ad esempio, a livello dei rimborsi, come e cosa devo fare per fare rimborsare le spese dentarie, oppure i costi elettricità, cosa mi viene riconosciuto e cosa no, a chi lo devo chiedere, come devo fare per farmi riconoscere, ecc. L'assistenza riconosce qualcosa che poi però magari non è riconosciuta nello stesso modo dalle prestazioni complementari ecc... Ci sono delle persone che fanno fatica lì dentro, ed è molto facile che noi in questo tipo di situazioni rimaniamo in maniera più regolare. Questo non aiuta molto all'autodeterminazione, non è una via che porta all'autonomia. Anzi, può creare dipendenza, se così si può chiamare e non mi piace molto come termine. Perché da qualche parte, l'idea è di avere un servizio al quale far capo, come può essere il servizio sociale dove c'è l'assistente sociale che mi aiuta e io beneficio di un servizio e non la vedo come dipendenza, perché la dipendenza sembra quasi che sottintenda una colpa da qualche parte. Non mi sembra giusto che le persone, in qualche modo, debbano a tutti i costi puntare a essere dipendenti in questo senso, perché l'alternativa è la curatela. Ci sono delle situazioni dove noi consigliamo la curatela, perché diventa troppo da gestire. Però mi sembra anche bello poter essere una via di mezzo che non per forza porti a tutti i costi sempre questa soluzione per chi ancora ce la fa. Fin dove ce la fanno da soli, si cerca veramente di spronarli e motivarli e l'ultimo pezzo cerchiamo di farlo noi. L'idea è di sostituirci il meno possibile, ma se c'è una cosa che so esattamente che farà fatica a fare sul lungo termine, conoscendo l'utente, li darò una mano io a farlo. Se poi mi accorgo che questo per tre anni sta diventando sempre più

complicato da gestire anche per il servizio andrò a proporre la curatela. Però è una cosa che vedo molto in valutazione e in divenire. Cerchiamo di non avere situazioni croniche, troppo dipendenti appunto. Però mi piace pensare che comunque possiamo concederci delle valutazioni anche nell'arco degli anni. Una situazione cambia tanto e anche le persone.

**Dal codice deontologico vediamo come i principi dei diritti umani e della dignità umana (uguaglianza, autodeterminazione, partecipazione, integrazione, empowerment) e quelli della giustizia sociale (rifiuto di ogni discriminazione, riconoscimento delle differenze, la giusta ripartizione delle risorse, denuncia di pratiche ingiuste, solidarietà), sono fondamentali per la professione. Ritiene che con gli strumenti e le risorse a sua disposizione riesce a adempiere a tali principi?**

Ma, se penso anche ad altri paesi e al fatto che noi in Svizzera abbiamo a disposizione la prestazione assistenziale, che è capillare ed è a beneficio di tutti, mi sembra che si cerchi di portare avanti il principio di uguaglianza abbastanza bene, perché comunque il fabbisogno per una persona che vive da sola in un appartamento con un determinato affitto è uguale per tutti. Ci sono delle regole che sono uguali per tutti, e questo mi sembra bello. Quello che trovo discriminatorio sono, per esempio, i permessi B. Quando si parla di stranieri e della possibilità per loro di beneficiare dei servizi e di alcune prestazioni come, soprattutto, AFI/API e poi anche l'assistenza (...) Il problema è che domandare l'assistenza quando si ha un permesso di soggiorno, può implicare una segnalazione all'Ufficio immigrazioni. Essere segnalati all'Ufficio immigrazioni, soprattutto se si ha qualche debito e si fa una domanda di prestazione assistenziale, che per loro significa non essere in grado di auto mantenersi in questo paese che non è il loro paese di origine, può sfociare anche in una richiesta di espulsione dalla Svizzera. Situazioni che purtroppo abbiamo già vissuto nel nostro servizio. Persone che hanno anche dei figli e che magari vivono qui da anni. Magari in queste situazioni subentra anche la mia emotività. Bambini che vivono qui da undici anni che, di punto in bianco, perché i genitori hanno un'attività indipendente con la quale non riescono a sbarcare il lunario, che però nel frattempo hanno accumulato debiti perché non volevano chiedere l'assistenza perché avevano paura di essere segnalati, ma che poi alla fine vengono segnalati lo stesso proprio a causa dei tanti debiti, poi sono stati espulsi. Sono situazioni che mi hanno fatto male, a livello personale mi hanno dato dispiacere. Dopo io posso metterci l'etichetta di discriminazione, però se parlo con altre persone del nostro Cantone mi dicono non è discriminazione. Perché è la legge, ed è così, e quando ci si riferisce all'Ufficio immigrazioni per discutere queste cose, non è di quello che si parla. Secondo questi uffici si tratta di leggi messe in pratica e rispettate. Però poi a me capita di trovarmi in situazioni, con persone con il permesso B che potrebbero avere diritto agli AFI/API se avessero il domicilio da 5 anni, ma che purtroppo non hanno. E grazie a quegli aiuti, magari, riuscirebbero a non fare debiti e a non richiedere l'assistenza e quindi non avere lo spauracchio della segnalazione e dell'espulsione. Se avessero accesso a questi aiuti potrebbero arrivare ad aspettare che i figli siano un po' più grandi per poter ricominciare a lavorare e sbarcare il lunario, e poi diventare domiciliati a tutti gli effetti, senza debiti, e diventare cittadini interessanti anche per il Comune, per il Cantone e per la Confederazione, se guardiamo sempre più su. Questi aiuti invece non vengono dati perché la legge è così, e di conseguenza si arriva quella situazione che descrivevo prima. Su questo però io non posso farci niente.

**Secondo lei l'assistente sociale rappresenta una professione che può portare a dei cambiamenti a livello della società?**

No. Sono un po' disillusa forse? Nel senso che voto, sono una cittadina, ho degli ideali che sicuramente mi aiutano a portare avanti quello che penso sia giusto. Lo insegnerò anche ai miei figli e magari voteranno come me, magari no, non lo so. Però ecco, io non penso che (...) Avessimo un portale, per rispondere alla tua ultima domanda su cosa mi permetterebbe di svolgere al meglio la professione, dove poter esprimere le nostre idee e i nostri punti di vista, dove poter dire quello che si pensa, sarebbe un aiuto e sarebbe nell'interesse di tutti. Perché avere qui una famiglia che all'inizio viene aiutata, ma poi diventa buona contribuente è interessante anche per la Confederazione. Potrebbe essere bello anche per noi come Stato come Svizzera no? Ecco avere un portale dove segnalare queste situazioni potrebbe essere qualcosa che posso fare attivamente come assistente sociale sul territorio. Però mettermi a fare una crociata, oggi non mi sentirei di farlo. Perché nel mio piccolo lo faccio nel Comune con quello che posso fare. Però portare dei cambiamenti a livello legislativo, non saprei neanche da che parte cominciare, non mi ci sento. Mentre nella mia pratica professionale quotidiana; per comodità potrei dire che va bene così, ma poi ci sono tante piccole cose che sarebbero utili per lavorare meglio. Come avere più tempo da dedicare alle cose, all'utenza, essere meno stressati, avere sempre una buona collaborazione, avere reti che funzionano, tutti i Comuni che capiscono bene le esigenze del servizio e il nostro ruolo, una grande attenzione politica nel sociale. Ecco, se volessimo allargare potrei parlare per tre ore. Però ecco, nella pratica quotidiana si cerca di fare quello che si può con quello che si ha. Quindi sfruttare al meglio le risorse che abbiamo, perché se ne avessimo di più, di certo la qualità aumenterebbe.

## **Allegato 5: Intervista a Servizio sociale di Mendrisio – 27.05.2021**

### **Per iniziare potrebbe dirmi come nasce il servizio sociale comunale e a quali bisogni è chiamato a rispondere e se può descrivermi come è organizzato?**

Il servizio sociale del Comune è nato intorno agli anni 90, vanta una lunga storia di servizio sociale che poi si è evoluto da tutti i punti di vista nel corso degli anni. Sia a livello di struttura dell'équipe, sia a livello di impostazione metodologica del servizio. È nato chiaramente per rispondere a quelli che sono i bisogni dei cittadini di Mendrisio e sicuramente ha come obiettivo quello di offrire una consulenza polivalente alla cittadinanza. È un servizio di prossimità, quindi tra i valori troviamo la vicinanza e la prossimità al cittadino. Il che vuol dire che chiunque tra i cittadini domiciliati a Mendrisio può rivolgersi al servizio sociale per delle informazioni piuttosto che per delle richieste puntuali di presa carico. Noi ci occupiamo in modo prevalente di persone maggiorenni, quindi dai 18 anni in su, e di famiglie. Negli anni chiaramente servizio si è anche un po' strutturato sulla base di quelle che sono state le organizzazioni dei servizi cantonali. Io lavoro qui da 12 anni e comunque già all'epoca, quello che adesso è l'UAP, si stava trasformando da servizio sociale polivalente a servizio di aiuto e protezione. Quindi cominciavano a non occuparsi più di quelle che erano le problematiche delle famiglie, le problematiche sociali, amministrative, economiche delle famiglie, ma si occupavano prevalentemente di aspetti legati alla genitorialità. Per questo motivo con il tempo il servizio è andato proprio a strutturarsi come un servizio polivalente nei confronti di tutta la popolazione. Famiglie comprese. Il nostro servizio, in modo particolare, si articola in antenna sociale e antenna anziani, abbiamo voluto rilevare questa differenza. Il servizio anziani, lo dice la parola stessa, è rivolto alle persone dai 65 anni in su. È lo stesso servizio di base, di consulenza polivalente ma rivolta alle persone anziane. La differenza rispetto alla Pro Senectute è sicuramente il concetto di prossimità e di vicinanza, noi raccogliamo tutte quelle che sono le segnalazioni di persone anziane. Se si tratta di richieste di informazioni, richieste puntuali di presa a carico brevi, ce ne facciamo carico noi. Se si tratta invece di situazioni dove c'è la necessità di una rete di mantenimento a domicilio, quindi ci sono già delle situazioni di precarietà a livello di salute, noi poi segnaliamo a Pro Senectute. Il servizio è organizzato su due sedi. C'è una sede principale a Mendrisio e una sede cosiddetta di montagna a Besazio. Il nostro è un servizio che si è anche ampliato nel corso degli anni. Mendrisio ha avuto due tappe aggregative. La prima nel 2009 ed è quanto ho iniziato a lavorare io, la seconda nel 2013 quando è entrata un'altra collega. Attualmente il servizio è composto da 5 assistenti sociali per un totale di circa 270%. Io sono, come Capo Settore, la responsabile del servizio, e con me lavorano due colleghe sulla montagna al 50%. Altre due colleghe, sempre a tempo parziale, qui a Mendrisio. Io ho ancora una piccola parte di casistica, ma mi occupo in modo prevalente di lavoro sociale comunitario, poi di coordinamento dell'antenna sociale e dell'ufficio famiglie e giovani. Lavoro al 60% e da quest'anno collaboro con la SUPSI come docente di lavoro sociale, al secondo anno nel modulo del lavoro con le famiglie.

### **Quali motivazioni, l'hanno portata a intraprendere la professione di assistente sociale?**

Allora, innanzitutto io ho studiato in Italia. Ho fatto 5 anni di università, quindi ho fatto la laurea breve in servizio sociale a Milano e poi due anni integrativi a Trieste. Sicuramente c'è una propensione riguardo a tutto quello che è la sfera sociale, quindi l'approccio dialogico relazionale con le persone, il fatto di poter essere messa nella condizione di offrire una presa a carico e di essere coinvolta in un processo di aiuto nei confronti della popolazione



vulnerabile. Dall'altro però anche un po' l'interesse su tutto il tema delle politiche sociali, della pianificazione e della programmazione dei servizi, che è quello di cui mi sto tra l'altro occupando in modo prevalente in questi ultimi anni, quindi tutta quella dimensione di analisi dei fenomeni sociali in chiave propriamente professionale, in chiave poi di riorganizzazione dei servizi è sicuramente un aspetto che mi interessa molto.

**Come avviene la segnalazione al vostro servizio delle persone a beneficio delle prestazioni assistenziali?**

All'interno del nostro Dicastero abbiamo l'ufficio antenna sociale, lo sportello LAPS e l'ufficio attività sociali; quindi, ci sono diverse modalità di segnalazione. La competenza per tutto quello che riguarda le domande di assistenza, è dei colleghi amministrativi dello sportello LAPS. Le segnalazioni possono avvenire in due modi; la prima è che durante la procedura della richiesta di assistenza emerge una problematica che può essere ricollegata al nostro servizio, dove i colleghi funzionari identificano una situazione di estrema vulnerabilità, problematiche economiche gravi, persone che sono già indebitate, che non hanno più risparmi piuttosto che problematiche di carattere sociale, lavorativo, relazionale, e allora li segnalano al nostro servizio. Oppure, succede che le persone si rivolgono direttamente a noi perché sono in difficoltà e noi attiviamo, contestualmente alla presa carico, anche la domanda di assistenza. Chiaramente non tutte le persone in assistenza del Comune vengono seguiti dal servizio sociale, sia nel senso di presa a carico iniziale, sia riguardo al discorso dei rinnovi. Nel senso che, tantissime persone fanno i rinnovi e le varie pratiche attraverso gli sportelli LAPS, alcuni invece rimangono agganciati a noi qualora riteniamo che il rinnovo diventa lo strumento per mantenere un aggancio, per mantenere un monitoraggio per poter verificare alcune situazioni particolari. Noi, come servizio sociale, l'anno scorso abbiamo seguito 368 casi, e di questi però io non so quanti sono a beneficio di prestazione assistenziale. Il trend sicuramente di questo ultimo anno, è che le domande di assistenza sono rimaste praticamente invariate. Perché comunque sono subentrate tutta una serie di prestazioni. Le cosiddette prestazioni Covid, che hanno tamponato il ricorso alla prestazione assistenziale e che per queste categorie di persone la domanda è ancora stabile rispetto agli anni scorsi. Probabilmente, nonostante ci sia un aumento esponenziale delle segnalazioni di disagio economico e sociale all' antenna, non sono ancora arrivati agli sportelli LAPS perché hanno ancora le prestazioni ponte o il prolungamento della disoccupazione. Questa è un po' una lettura che diamo noi. L'unico dato che invece abbiamo riguardo al numero di casi in assistenza sociale è sulla fascia di età tra i 18 e 25. Anni. A Mendrisio abbiamo 19 casi di giovani in assistenza, che è un dato molto ridotto rispetto al numero dei dati cantonali. Di questi 19, 9 sono seguiti dal nostro servizio. Questa è l'unica fascia d'età che noi vediamo sempre. Nel senso che noi abbiamo un accordo con lo sportello LAPS, per cui tutti i giovani tra i 18 e 25 che si annunciano per una prima domanda vengono segnalati, e noi li vediamo almeno una volta. Li vediamo proprio per fare un po' il punto della situazione, per capire in maniera tempestiva se fare una segnalazione alla collega dell'assistenza, per poter attivare le misure tempestivamente. Alcuni li seguiamo noi, altri invece vengono seguiti da altri servizi, perché si vuole intervenire precocemente al fine di garantire dei progetti di reinserimento. Molto spesso si tratta di reinserimenti formativi, perché la buona parte di questi giovani hanno alle spalle "dropp out" scolastici e problematiche di questo tipo, con una prognosi estremamente critica e di vulnerabilità riguardo all'inserimento lavorativo. In Ticino si parla di 1000 giovani tra i 18 e 25 anni beneficiari di prestazioni assistenziali. Noi ne abbiamo solo 19, quindi la domanda è, dove sono questi giovani? Come mai non riusciamo ad agganciarli? Perché probabilmente ci sono, ma non arrivano ai servizi.

Noi al momento, non ho però dati esatti, abbiamo in prevalenza persone beneficiarie nella fascia dai 45 anni in su, che è quello che emerge anche dalle statistiche cantonali.

**Facendo riferimento alla storia delle persone che beneficiano di assistenza sociale, ritiene che la figura dell'assistente sociale sia necessaria nella presa a carico queste persone?**

Direi non per forza, perché non tutte le persone che entrano in assistenza hanno problematiche di carattere sociale che comportano la necessità di arrivare ai nostri servizi. Se penso a tutta quella fascia di popolazione, che per tutta una serie di ragioni ha perso il lavoro e che hanno profili anche medio alti, probabilmente queste persone hanno bisogno prevalentemente di coaching, di esperti nel campo del reinserimento lavorativo e non hanno per forza problematiche sociali. Noi spesso veniamo sollecitati da persone che cercano lavoro e che hanno bisogno di un bilancio di competenza, di un riorientamento; quindi noi possiamo fare dei pezzettini riguardo a questo, ma non è il nostro lavoro e non ci vogliamo neanche sostituire ad altri servizi. Io direi che la risposta è no a 360°. Bisogna proprio un po' capire quelle che sono le situazioni. Poi è chiaro che c'è una fetta altrettanto importante che invece necessita di un accompagnamento, di un lavoro di motivazione riguardo il reinserimento. Tra questi sicuramente io avrei un focus sui giovani, rispetto al fatto di attivare almeno le reti. Un aspetto su cui noi lavoriamo molto è l'attivazione di una rete attorno alla persona, quindi, in questo caso, assumere quella che può essere la funzione del case manager. Il fatto di poter attivare una rete attorno a queste persone è sicuramente una delle nostre competenze e quindi, in questo caso, è importante verificare se la persona necessita di una rete, poi dopo può proseguire anche indipendentemente dalla nostra presenza.

**Facendo riferimento alle competenze dell'assistente sociale, saprebbe dirmi quali sono le competenze specifiche di questa figura professionale oltre allo svolgere la funzione di case manager?**

Ma allora, sicuramente il lavoro di rete è l'aspetto, secondo me, principale. Poi ovviamente il fatto di poter fare in modo che la persona possa beneficiare di tutte quelle che sono le prestazioni di diritto. Quindi avere una panoramica su quelle che sono le prestazioni cantonali attuabili, e poi quelle comunali. Noi abbiamo tutta una serie di prestazioni che la persona può richiedere a determinati criteri e quindi ecco, sicuramente una conoscenza a livello amministrativo e legislativo di quelle che sono le procedure da attivare in quanto aventi diritto. Tra le due sono, dal mio punto di vista, entrambi importanti. Io insisto molto su questo discorso del lavoro sul territorio, della rete, proprio perché noi, per esempio, abbiamo tutta una serie di progetti. Abbiamo per esempio, uno sportello budget, di consulenza budget in collaborazione con SOS debiti, al quale possiamo inviare delle persone. Abbiamo dei servizi con cui collaboriamo, e finanziamo anche dei bilanci di competenze per poi poter veramente costruire delle collaborazioni mirate con le persone, affinché rientrino in tutta una serie di circuiti riabilitanti e di cambiamento. Avere veramente una visione a 360° su quello che può essere un progetto che viene costruito insieme alla persona. A volte però, anche il fatto di prendersi il tempo per costruirlo questo progetto, perché poi non tutti sono pronti da subito. Alcuni ti chiedono espressamente questo, altri necessitano di tempo. È sempre molto soggettivo essere pronti a (...). È chiaro che quando parliamo di assistenza, evidentemente ci sono dei costi importanti anche rispetto alla città, in quanto il Comune partecipa in parte ai costi; quindi, sicuramente il fatto di favorire il più possibile un reinserimento sociale è comunque l'obiettivo principale per poter poi ridurre anche costi a carico della città. Però non è quello l'aspetto che

ci vincola. Perché se una persona è pronta si lavora in una certa direzione, altre volte se una persona non è pronta e non ha le condizioni, evidentemente rimane lì.

**Facendo riferimento alla deontologia professionale, nel codice deontologico leggiamo che: il lavoro sociale è legato a un triplice mandato: il primo, consiste nel doppio mandato dell'aiuto e del controllo. Il secondo consiste nel rispondere alle richieste implicite ed esplicite dei beneficiari del lavoro sociale; e il terzo consiste nel connettere le conoscenze professionali e le discipline affini ai principi di diritti umani e della giustizia sociale. Questo terzo mandato porta il professionista dover a volte gestire dei conflitti. Come gestisce lei questo primo mandato di aiuto e controllo e quali strumenti ritiene di avere a sua disposizione, nella pratica professionale, nella gestione di tale mandato?**

Mi sento di dire che abbiamo prevalentemente il mandato di aiuto e quindi di presa a carico e di consulenza. È vero che la dimensione di controllo c'è sempre da qualche parte, se vogliamo, sono un po' due le dimensioni di controllo. Una è legata chiaramente alla verifica che non ci siano degli abusi da parte di persone che beneficiano di prestazioni. Quindi, per fare un esempio banale, è quando noi scopriamo che una persona in assistenza magari lavora in nero o percepisce altre prestazioni. L'altra dimensione invece, è quella del controllo legato proprio alla qualità di vita. Io non lo vivo tanto questo dilemma tra aiuto e controllo, in quanto tendo molto a chiarire fin dall'inizio quello che è il nostro ruolo, quelli che sono i diritti e doveri, quelli che sono i miei compiti. Quindi, è vero che questa dimensione del controllo può esserci, dal mio punto di vista, e dopo 20 anni di esperienza, è soprattutto legato a situazioni dove ci sono persone veramente molto vulnerabili, che si lasciano poco seguire, che vivono in condizioni un po' precarie. In questi casi è chiaro che la dimensione del controllo emerge nel momento in cui siamo chiamati a fare delle segnalazioni alle autorità di protezione piuttosto che segnalare delle situazioni di pericolosità personale e sociale. Però anche in queste situazioni, tendenzialmente, io ne parlo sempre con le persone. Il fatto di costruire un progetto con degli obiettivi, in cui decidiamo che se a distanza di un tempo prestabilito la situazione non evolve, la persona non ce la fa e rileviamo tutta una serie di fattori di vulnerabilità che si riconfermano; ecco, il fatto di informare la persona di quali sono i nostri doveri, secondo me, ci tutela come operatori nella gestione di questa dimensione di controllo. Bisogna impostare la presa a carico sulla trasparenza che, tra l'altro, adesso ci viene comunque richiesta in maniera precisa dall'ARP riguardo alle segnalazioni. Informare la persona che comunque si va in una certa direzione, noi siamo tenuti a segnalare. Questo potrebbe aiutare, dal mio punto di vista, a superare questa dimensione di controllo, o comunque almeno ad esplicitarla. Quindi, di per sé, lo strumento diventa poi la relazione. Se penso ad alcune situazioni particolarmente vulnerabili in cui siamo arrivati a fare una segnalazione in ARP, piuttosto che mettere una misura, in una situazione coatta, che poi è diventata anche una presa a carico nella quale la persona ha accettato la misura, perché dietro c'era tutta una serie di obiettivi condivisi.

**Rimanendo sui dilemmi e tensioni, nel codice deontologico delle professioni sociali, si legge che: il confronto con i dilemmi e con le situazioni di tensione è inevitabile e necessaria particolare tra: l'attesa degli utenti e i limiti del mandato e dell'intervento del professionista, la lealtà verso gli utenti e dall'altra parte verso il datore di lavoro e le varie istituzioni ed autorità, non rivelare e divulgare i fatti alle autorità o datori di lavoro per proteggere i dati e le informazioni degli utenti, bisogni accertati e risorse economiche limitate del sistema che sfociano in misure di risparmio. Queste sono**

**alcune delle dimensioni di tensione citate nel codice deontologico. Le è già capitato di trovarsi in questo tipo di dilemmi e quali strumenti ritiene di avere a sua disposizione nell'affrontarli?**

Sicuramente ne ho affrontati tanti di diversi tipi. Andando un po' nella direzione degli input che vengono dati nella domanda, se io penso a tutto quello che è il discorso economico, evidentemente molte volte dobbiamo gestire la frustrazione delle persone che vivono con una prestazione che dal loro punto di vista non è soddisfacente perché di minimo vitale, perché hanno tutta una serie di problematiche, e a volte veramente ci troviamo in situazioni dove abbiamo esaurito la possibilità di intervenire e sostenere. Quindi siamo di fronte a persone molto sofferenti da questo punto di vista. Chiaramente noi non siamo una banca, non siamo un ente erogatore fine a sé stesso, anzi possiamo dire che, forse anche in senso positivo, in questi ultimi 10 anni sono ridotti anche decisamente i contributi che noi possiamo dare da enti privati, e quindi la presa a carico è molto più improntata sul perché si è in questa situazione. Cosa non funziona nella gestione del budget, e quindi entrare più nello specifico e dire; "ok non ci sono soldi". A questo punto discutiamo di altro se c'è la disponibilità. Quindi, di nuovo lo strumento della relazione come strumento significative della nostra professione. Il discorso della lealtà anche qui richiama il fatto di dover chiarire quelli che sono diritti e doveri anche da parte nostra, di dover segnalare i comportamenti inadempienti. Come, ad esempio, una persona che mi dice "io lavoro", è chiaro che io devo chiarire che dobbiamo richiedere una revisione di prestazione complementare, perché comunque lei ha un cambiamento della sua situazione. Qua c'è scritto questo, quindi io sono tenuta a segnalare questo cambiamento. Rispetto al discorso della divulgazione dei dati, evidentemente ci sono delle situazioni dove anche noi siamo preoccupati per l'incolumità di alcune persone, quindi evidentemente lì, ci vediamo un po' costretti a segnalare alle autorità. Però ripeto, anche qui, il fatto di informare la persona del fatto che comunque noi siamo tenuti dalla nostra deontologia professionale a segnalare quelle situazioni che per noi possono diventare decisamente critiche per la persona, ci tutela. Si cerca sempre attraverso la relazione e il dialogo di chiarire il perché dei nostri interventi. Ecco, noi non lavoriamo sui minori, quindi non abbiamo tutta quella parte che è più sensibile riguardo le competenze genitoriali che molte volte sono quelle che creano i problemi maggiori. Per quanto concerne le risorse economiche limitate del sistema, che poi sfociano in misure di risparmio, è vero che la tendenza è essere più restrittivi, però tutti hanno diritto a ricevere il minimo vitale, e questo rimane, dal mio punto di vista, il nostro punto forte. Il fatto di vivere in un sistema che ti garantisce un minimo vitale, che non per forza vuol dire avere un'alta qualità di vita e potersi concedere tutta una serie di cose, ma il partire da quello che c'è, e non da quello che non c'è. È chiaro che poi noi ci attiviamo, laddove è possibile, per integrare, per far fronte all'emergenza e supportare, sostenere. Però nella mia esperienza ho visto pochissime situazioni di persone che avevano il frigo vuoto. Proprio questa mattina, per esempio, ho risposto ad un questionario della scuola universitaria di Zurigo sui senzatetto. Mi dico, è una realtà che comunque qui non abbiamo. Nel senso che qui, si ti capita di vederne, ma se devo quantificare saranno 2 o 3, ma neanche 2 o 3 all'anno. Perché, fortunatamente un posto alle persone viene sempre comunque trovato e garantito. Il che non vuol dire che vivono in condizioni per forza dignitose, però un minimo c'è. Chiunque arriva in Svizzera, pur rischiando poi delle sanzioni amministrative relative ai permessi, può chiedere delle prestazioni sociali. E queste non le neghiamo a nessuno no? Anche qui, il fatto di dover informare le persone che hanno il permesso B e che fanno domanda di assistenza. Noi diamo tutta una serie di informazioni che poi portano, in pochissimi casi, a rinunciare ad inoltrare la domanda di assistenza. Queste persone, comunque, con una rete informale, riusciamo in qualche modo

ad aiutarli e a tamponare la situazione. Tutto sommato è vero, il minimo vitale è diminuito, le persone fanno fatica, poi integriamo col tavolino magico, con i buoni, con delle piccole forme di sostegno e di supporto di altro tipo. Ecco, quindi, che la rete diventa un altro strumento fondamentale oltre alla relazione.

**Dal codice deontologico vediamo come, un obiettivo del lavoro sociale è quello di incoraggiare i cambiamenti, permettendo alle persone di rendersi autonomi anche nei riguardi del lavoro sociale stesso. Ritieni che lei, con le risorse a sua disposizione riesca a promuovere tale cambiamento?**

Chiaro che questo rimane l'obiettivo. Nel senso che noi lavoriamo con i problemi sociali, il nostro obiettivo è trasformare questi problemi, sia sul micro che sul macro, se penso alle problematiche legate a un lavoro sociale comunitario. Rimanendo nel micro, le variabili sono differenti, in alcune situazioni riusciamo e in altre non riusciamo, ma questo dipende anche da quelle che sono le attitudini personali. Nel senso che noi abbiamo degli strumenti metodologici che vanno ad analizzare il problema delle persone in termini di criticità e risorse. È chiaro però che laddove ci sono delle buone risorse ci sono più chance per realizzare questi cambiamenti. In questi però partecipano sia quelle che sono le componenti personali, come lo stato di salute sia fisico che psichico, sia la rete familiare, che rappresenta un supporto importante e che da questo punto di vista può promuovere il cambiamento. Poi è chiaro che ci sono dei limiti oggettivi legati al mercato del lavoro che sono il problema principale. Nel senso che, la maggior parte delle persone che seguiamo, vediamo delle persone molto motivate che farebbero qualunque cosa, ma che oggettivamente, non hanno chance in termini di reinserimento. Così come invece ci sono persone che non sono assolutamente motivate. Quindi, il discorso del cambiamento è sempre il nostro obiettivo. Secondo me, a volte, anche la bassa soglia può essere un cambiamento o può essere un obiettivo su cui lavorare. Quindi l'obiettivo può essere, semplicemente per alcuni, non accumulare più debiti, non peggiorare le proprie condizioni di vita. Quindi ecco che il cambiamento, te lo costruisci in maniera anche molto micro, nella quotidianità. Intervengono, ripeto, variabili sia strutturali, sulle quali possiamo fare poco, sia degli aspetti di motivazione e di supporto individuale, sui quali riusciamo ad incidere un po' di più. Laddove non si riesce a lottare per dei grossi reinserimenti, si cerca almeno di creare delle reti di relazioni virtuose. Creare dei luoghi di relazione, dove comunque queste persone possono sentirsi valorizzate nei vari ruoli. Penso, ad esempio, ai progetti di Pro Senectute che abbiamo nel mendrisiotto, lavoro sociale comunitario, i punti di incontro, i punti di lavoro sociali, il ritrovo, il baratto, dove comunque vengono inserite persone in assistenza che ritrovano il piacere di lavorare al bar, di scambiare i libri, di essere in un contesto positivo, che non è, con il dovuto rispetto, raccogliere le foglie al parco del OSC, e non è smistare i vestiti di Caritas, ma ha un altro significato relazionale. Dobbiamo, secondo me, a fronte anche dei limiti strutturali, garantire a queste persone almeno questa dimensione di mutualità, di relazioni, dove ritrovarsi in un ruolo e nello star bene con gli altri, visto che non riusciamo a risolvere le problematiche di reinserimento. È chiaro che noi possiamo attivarci per seguire le persone, ma se poi non ci sono i posti di lavoro, non ci sono i datori di lavoro che danno delle possibilità a queste persone... lo penso anche ai giovani che hanno tutta una serie di vulnerabilità, di fattori di rischio e che nessuno vuole assumere, perché si prende l'apprendista che è uscito con le note più alte e facciamo una grossa fatica ad inserire anche gli altri. Quindi, a fronte di questi limiti strutturali, secondo me ci vorrebbero delle figure, che probabilmente non siamo noi, che fanno da collegamento, che lavorano con le ditte, con le imprese, che sensibilizzano, che seguono concretamente l'inserimento di questi giovani e di queste

persone. È una cosa che noi non possiamo fare. Perché queste persone spesso necessitano anche di un accompagnamento educativo. Con i numeri e i carichi di lavoro che abbiamo, diventa difficile poter lavorare su questi aspetti. Per questo ci sono, sempre di più, queste figure di consulenti all'inserimento. Sia all'interno del Cantone, sia nei servizi privati che fanno proprio da collegamento tra i servizi sociali, le imprese e il privato.

**Facendo riferimento al carico di lavoro di cui parlava in precedenza, ritiene che ci sia un equilibrio tra le risorse e quanto viene richiesto al servizio sociale?**

Si può dire che vi è un carico sempre maggiore, questo è sicuro. Nel senso che i numeri tutto sommato restano abbastanza stabili, a parte questo anno pandemico nel quale in antenna sociale si ha un aumento esponenziale di situazioni. Ci sono più del 40% di segnalazioni in più rispetto all'anno scorso. In generale la casistica in questi anni è rimasta su questi numeri, circa 350 / 370, ma le situazioni sono sempre più complesse, sempre più sfaccettate sotto diversi punti di vista. Sempre più persone tornano a richiedere delle prestazioni, quindi noi diamo delle prestazioni puntuali e mirate piuttosto che delle prese a carico di medio lungo termine. Il fatto è che queste persone regolarmente ritornano, perché si tratta di quella fetta di popolazione a basso reddito che appena ha dei cambiamenti imprevisti finisce nel disagio, che li porta poi a dover ricorrere costantemente al servizio per tutta una serie di supporti e di domande. Quindi, sicuramente la complessità della casistica è un fenomeno che rileviamo dall'analisi della nostra realtà, anche legata alla tendenza demografica e all'evoluzione dei modelli familiari. C'è una percentuale molto elevata di famiglie monoparentali, con una vulnerabilità economica e lavorativa. La proporzione fra carico di lavoro e risorse a disposizione non è tanto equilibrata. Nel senso che adesso noi stiamo riflettendo sulla possibilità di potenziare un po' il servizio. Da un lato dobbiamo offrire risposte ai nostri cittadini, quindi chiaramente stiamo aumentando delle percentuali lavorative. Però, in termini di politiche, di scelta strategica, dal mio punto di vista, è importante anche pensare a delle risposte differenti. Ovvero, il fatto di andare a sviluppare progetti di lavoro sociale comunitario, quindi di lavorare nei quartieri con dei progetti (...). Noi stiamo lavorando in alcuni quartieri con l'obiettivo di creare delle case di quartiere, dei punti di quartiere, dove inserire persone beneficiare di prestazioni che possano avere un ruolo, coordinare, aprire degli spazi e lì fare in modo di favorire un incontro a livello multigenerazionale. Da un lato per dare risposte collettive a delle problematiche che potrebbero non arrivare più ai servizi. Penso alla solitudine, penso alle informazioni. Non vogliamo solo dare una risposta in termini di aumento di ore dell'assistente sociale per dare risposte ai bisogni puntuali, ma trovare delle risposte differenti. Perché, in una logica di welfare redistributivo, rischiamo di entrare in una logica in cui aumenterà sempre di più questa percentuale. Quindi, passata l'emergenza, stiamo cercando di lavorare su questi progetti per i quali abbiamo già identificato due spazi dove abbiamo degli operatori che vanno e trascorrono il pomeriggio e dove possono dare informazioni a 5, 10 persone. Queste persone possono aiutarsi, sostenersi, sviluppare collaborazioni e mutualità. Stiamo lavorando in questa direzione, sulla prossimità, sulla vicinanza e su dei progetti di tipo comunitario.

**Per concludere vorrei leggerle quest'ulteriore passaggio ripreso dal codice deontologico: i principi dei diritti umani e della dignità umana (uguaglianza, autodeterminazione, partecipazione, integrazione, empowerment) e quelli della giustizia sociale (rifiuto di ogni discriminazione, riconoscimento delle differenze, la giusta ripartizione delle risorse, denuncia di pratiche ingiuste, solidarietà), sono fondamentali**

**per la professione. Ritiene che con le risorse a sua disposizione, oggi riesce a adempiere a tali principi?**

Domanda difficile. Nel senso che noi nel nostro piccolo ci siamo dotati di strumenti metodologici all'interno della nostra cartella informatica, che citavo prima. La scheda problema e la scheda progetto sono degli strumenti che puntano molto al riconoscere le risorse e la partecipazione delle persone, e a costruire un progetto di cambiamento con le persone. In quella che è la presa a carico, mi sento di dire che stiamo cercando di metterle in atto. Questi sono strumenti interni che ci siamo costruiti in un processo di consulenza e di supervisione con un docente esterno, con un supervisore, che secondo me, a livello metodologico, vanno a garantire, nel limite del possibile, la qualità della prestazione. Poi è chiaro che attiviamo tutta una serie di progetti, anche piccoli, che vanno nella direzione di coinvolgere le persone e di favorire la cittadinanza. Ci stiamo un po' muovendo in quella direzione, sia sul verso individuale che sul verso collettivo, così come stiamo lavorando molto con i soggetti collettivi. Vuol dire con le reti del nostro territorio, per fare in modo che anche i nostri partner poi possano garantire questo tipo di diritti. Facciamo anche un lavoro di sensibilizzazione nei confronti della classe politica, che sicuramente sta un po' passando in questi anni. Non c'è più solo l'immagine dell'assistente sociale dietro una scrivania che compila scartoffie, ma ha tutta una dimensione relazionale altrettanto importante e anche la città può strutturare dei progetti, dei servizi legati ad una buona qualità di vita. Mendrisio, dal 2017, partecipa al progetto "Comune in salute", e quindi all'interno del progetto ci sono tutta una serie di focus sulle vulnerabilità delle diverse categorie. Il tema del favorire la solidarietà intergenerazionale attraverso dei progetti tra l'Ufficio famiglie e giovani, antenne anziani, piuttosto che il lavoro nei quartieri, vanno in questa direzione. Chiaramente con risorse abbastanza limitate, però ci proviamo, si fa quel che si può. Sono comunque abbastanza soddisfatta. Non possiamo nemmeno pensare di aumentare le risorse, perché poi avremo altri tipi di problematiche. Per cui ci proviamo nel nostro piccolo e questo sicuramente è uno degli aspetti, che a mio avviso, rientra nell'identità professionale. Una cosa che dico sempre agli studenti che arrivano è che le scartoffie amministrative sono uno strumento, e che quello che ci distingue dagli sportellisti, dagli amministratori è l'uso della relazione nella dimensione di aiuto, nella dimensione di controllo, nella dimensione di costruzione di un progetto di cambiamento. Abbiamo quello, questa è la nostra differenza. Sia nella dimensione del singolo, sia poi nella dimensione del gruppo e della comunità, che sono le altre due dimensioni che spesso non abbiamo il tempo di sviluppare. Questa è veramente una componente a mio modo di vedere che contraddistingue la nostra identità. La relazione nel qui e ora, che ci connota in maniera specifica rispetto ad altre figure. Quello che noi non riusciamo ancora a fare è il lavoro sociale di gruppo, ovvero lavorare con gruppi di persone che possono avere delle problematiche affini. Adesso, per esempio, stiamo facendo un lavoro di gruppo sugli operai avventizi. Sono gli operai dell'ufficio tecnico comunale assunti con dei contratti a termine e stiamo facendo un lavoro sia individuale che di gruppo sul bilancio di competenze. Ci stiamo immaginando per il prossimo anno, per esempio, dei bilanci di competenza per gruppi target come, ad esempio, tutta quella fetta di donne relativamente giovani che devono rientrare nel mondo del lavoro. Questa dimensione spesso non si riesce tanto a concretizzare, per cui stiamo cominciando a riprendere un po' a lavorare sui gruppi di persone che hanno determinate caratteristiche comuni. Gruppi molto piccoli evidentemente, ma dal mio punto di vista la nostra professione deve mantenere un po' il focus su queste tre dimensioni. Favorire questi processi che vanno anche nella direzione di ridurre le risorse, perché vedi più persone con gli stessi interventi, ma poi favoriscono il mutuo aiuto che comunque, scientificamente e storicamente, ha sempre dato dei buoni risultati. Se io penso

alla presa a carico individuale e anche ai progetti di comunità che abbiamo in corso, sento che sto facendo l'assistente sociale. Non sento neanche di avere troppo né la dimensione del burocrate, né troppo la dimensione del controllo. È un aspetto che probabilmente va a periodi. Probabilmente il fatto di avere risorse finanziarie molto limitate, ti toglie da tutta questa cosa perché non puoi chiedere soldi a destra e manca; quindi, fai un altro tipo di lavoro. Ma è una riflessione, a volte se uno ha il bancomat pronto, tendenzialmente ti viene da passare subito alla prestazione strettamente assistenziale, mentre invece il fatto di lavorare più in un'ottica progettuale la sento chiaramente più vicina alla mia professione. Poi ci sono situazioni in cui si danno risposte più puntuali e mirate, ma rimane comunque l'obiettivo di mantenere un aggancio, di verificare, di monitorare. Quindi tutto sommato la valutazione è positiva.



## **Allegato 6: Intervista a Servizio sociale di Bellinzona – 28.05.2021**

### **Per iniziare potrebbe parlarmi di come nasce il servizio sociale comunale, a quali bisogni è chiamato a rispondere e come è organizzato?**

Il servizio sociale comunale nasce nel '91 e doveva essere un progetto pilota di un anno, perché si erano resi conto che con l'inizio della disoccupazione c'erano sempre più persone che avevano bisogno di un supporto a livello sociale. Quindi hanno messo un'assistente sociale che si occupava, appunto, dei domiciliati di Bellinzona e l'avevano messa in prova per un anno. Siamo ancora qui dopo trent'anni. All'inizio è stato assunto un'assistente sociale che si occupava solo di questioni sociali, poi gli hanno dato anche il compito di curatore, quindi collaborava con la delegazione tutoria dei tempi. Nel 2006 il Municipio ha deciso di suddividere questi ruoli, quindi hanno assunto il curatore della città di Bellinzona. Così l'assistente sociale si occupava della parte sociale, mentre il curatore assumeva le curatele date dalla CTR. Nel 2012/13, non ricordo bene, è stato implementato il ruolo del curatore, quindi è stato assunto un secondo curatore. Quindi, a quei tempi, erano 2 curatori al 100% e un assistente sociale al 100%. Poi chiaramente con la grande Bellinzona c'è stato un ampliamento, ma mica poi di tanto, perché siamo due assistenti sociali e mezzo e copriamo i 13 comuni della grande Bellinzona, poi ci sono tre curatori. Nel nostro ufficio c'è anche il Servizio giovani e famiglie, e la nostra direttrice è anche presidente dell'ARP di Giubiasco. Recentemente è uscito il concorso per un educatore di strada che andrà ad ampliare il nostro organico. I curatori stanno sotto i mandati dell'ARP, mentre gli assistenti sociali possono avere segnalazioni di persone domiciliate nella grande Bellinzona. Possono essere auto segnalazioni o segnalazioni da terzi, come ad esempio altri servizi sul territorio oppure medici ecc. Quindi attualmente siamo due assistenti sociali al 100%, fra cui io che lavoro per il servizio sociale comunale da circa dieci anni e mezzo, e una al 50%. Tre curatori, e da settembre un operatore di prossimità. Le finalità alla base del lavoro del servizio sociale comunale sono quelle di accogliere le persone in un momento per loro difficile e accompagnarli, in teoria, verso l'autonomia e l'indipendenza. Questo non sempre accade, perché ci sono utenti che seguiamo da anni ma che non hanno le risorse per poter fare quel passo in più per essere indipendenti.

### **A partire da quali bisogni si è deciso di assumere una nuova figura professionale, come l'operatore di strada?**

Diciamo che dell'operatore di prossimità se ne parla da molto tempo, da quando io ho iniziato a lavorare qua. Ci sono sempre state comunque delle interpellanze, da parte specialmente dei socialisti, per avere questa figura che già c'era a Lugano e che poi è stata inserita anche a Locarno, ma è sempre stata reputata non necessaria da parte del Municipio fino all'anno scorso. Verranno assunte due persone al 50% per tutto il territorio della grande Bellinzona, perché ci si rende conto, ma questa è la mia visione, che forse ci sono tanti giovani che passano la giornata in stazione o comunque in diversi luoghi della città, senza andare a scuola. Si cerca di investire sui giovani per costruire un futuro, magari su 10 se ne salva uno, ma almeno quell'uno, si è salvato.

### **Quali motivazioni, l'hanno portata a intraprendere la professione di assistente sociale?**

Diciamo che è capitato un po' per caso il lavoro di assistente sociale. Ero partita con una formazione convinta di fare l'infermiera, poi durante il primo stage mi sono resa conto che non era la professione che volevo fare perché c'era poco contatto con le persone soprattutto a causa delle tempistiche. Una conoscente di famiglia mi ha proposto di provare a restare in

ospedale, ma di andare a fare lo stage al servizio sociale perché conosceva l'assistente dei tempi. Ho fatto lo stage e mi sono innamorata della professione, che ai tempi non era per niente conosciuta. Infatti la SUPSI, con indirizzo assistente sociale, esisteva solo da quell'anno. Prima, chi voleva fare l'assistente sociale, doveva andare a Losanna o comunque oltre Gottardo. A quei tempi era una professione conosciuta grazie ai film, e quindi aveva una connotazione negativa ed era poco conosciuta sul territorio. Il numero di assistenti sociali si è implementato negli anni, e anche vari comuni hanno iniziato a introdurre i servizi sociali comunali, inizialmente anche a percentuali ridotte. È una professione giovane per la nostra realtà trovo che adesso da una quindicina di anni a questa parte, da quando ho iniziato a lavorare come diplomata, è cambiato tantissimo il modo di lavorare e di approcciarsi alle persone.

### **Come avviene la segnalazione al vostro servizio delle persone a beneficio delle prestazioni assistenziali?**

Le segnalazioni possono arrivare da più parti. È possibile che la segnalazione ci venga fatta direttamente dall'OSA di riferimento dell'assistenza, quindi dell'USSI. Adesso, con la pandemia è chiaramente un po' cambiato, perché si tende a ridurre il più possibile i colloqui per le direttive anti-pandemia. Però normalmente, in periodo pre-pandemico, quando l'OSA si rendeva conto che c'erano delle difficoltà nella gestione dei rinnovi, per ritardi con conseguente perdita di diritti, segnalavano la situazione e si faceva un primo colloquio insieme, proprio per cercare di agganciare queste persone. La collaborazione con l'USSI è qualcosa che non c'è sempre stato ma è qualcosa che ho costruito io negli anni. Nel senso che ho cercato sempre di creare delle piccole reti funzionali per gli utenti alle quali loro possono rivolgersi, e allo stesso tempo ho cercato di far capire il ruolo di ogni elemento della rete, perché spesso gli uffici vengono confusi. Quindi, era importante per me, far sì che l'utente sapesse di avere una persona di riferimento all'interno dell'assistenza che si occupa di determinate cose, mentre io sono un'altra figura che si occupa di altre cose. Perché spesso confondono l'assistenza sociale con l'assistente sociale e viceversa. Allo stesso tempo le segnalazioni possono arrivare dalle persone stesse che si rendono conto di avere delle difficoltà, chiedono aiuto direttamente a noi. I casi che ci vengono segnalati dall'USSI, forse, sono quelli un po' più complessi e difficili sia da agganciare sia poi da seguire. Ho guardato la statistica, e a fine 2020 avevamo attive come servizio sociale, 388 utenti. In realtà si tratta di 388 dossier, il che vuol dire che un dossier può essere composto da più persone. Nel mio caso, ad esempio, gestisco 172 dossier e poco più di un 1/3, quindi circa 71 dossier, riguardano persone a beneficio dell'assistenza. Dal primo gennaio del 2021 ci sono già state altre 45 nuove segnalazioni che si aggiungono ai dossier già attivi. In quest'anno di pandemia mi aspettavo una crescita maggiore, ma la crescita l'ho vista maggiormente negli ultimi anni. Una crescita dovuta, molto probabilmente, ad un disinvestimento sulla famiglia, che è più fragile rispetto al passato. Quindi il genitore che dice al giovane "non ti sopporto più, ti butto fuori di casa", i giovani che hanno una mancanza di formazione, perché i giovani che a 18 anni non hanno una licenza, spesso finiscono in assistenza e spesso è perché è una soluzione comoda. Nel senso che l'assistenza garantisce un'entrata e quindi il giovane si "siede" e non deve fare nulla. Cioè, perché mi devo alzare alle sei del mattino per andare a lavorare? Quindi ho notato un incremento specialmente nei giovani e, purtroppo, nelle persone che restano senza lavoro e che hanno più di 45 anni. È scesa anche l'età in cui si fa fatica a trovare lavoro. Un altro aspetto sono le tempistiche. Io faccio domanda di invalidità, ci mettono più di due anni a dare una risposta, e quasi tutti

finiscono in assistenza in quel periodo per poter vivere. Sono diversi gli elementi che hanno contribuito all'aumento dei casi.

**Facendo riferimento alla storia delle persone che beneficiano di assistenza sociale, ritiene che la figura dell'assistente sociale sia necessaria nella presa a carico di questa tipologia di utenza?**

Sì, io ho sempre detto che addirittura ci dovrebbe essere un assistente sociale all'interno dell'USSI, perché ci sono dei comuni, per esempio quello di Arbedo, che non ha l'assistente sociale. Quindi le persone che sono a beneficio di prestazioni assistenziali, ma non solo, non hanno un punto di riferimento. Trovo molto importante intervenire tempestivamente sulle situazioni, perché intervenendo e prendendo a carico le situazioni, si possono evitare anche solo l'indebitamento eccessivo, gli sfratti e tutte queste cose. Inoltre, trovo interessante che l'USSI non ha più solo lo scopo di erogare la prestazione, ma è orientata nel cercare un inserimento anche attraverso attività di utilità pubblica, e quindi si possono creare dei progetti condivisi con l'assistenza proprio per cercare di far uscire, specialmente i giovani, dalle prestazioni assistenziali. Investiamo tanto sui giovani con MIDADA, piuttosto che altre associazioni, come il recupero della licenza media tramite il progetto mentoring ecc... Si cerca veramente di costruire il progetto piano piano, approccio che, quando ho iniziato a lavorare, non esisteva assolutamente. L'USSI, nella maggior parte delle volte, non conosceva nemmeno la persona, era solo evadere delle pratiche amministrative per erogare la prestazione. Era un modo diverso di lavorare. Il rinnovo dell'assistenza io lo uso anche come aggancio. Nel senso che magari concordo con l'OSA di riferimento dell'utente di farmi il rinnovo della richiesta mensilmente che, da una parte genera più lavoro è vero, ma allo stesso tempo mi permette di mantenere l'aggancio con l'utente e iniziare a fare un certo tipo di lavoro con lui. Quindi, iniziamo a vedere un po' gli aspetti amministrativi e valutazioni del budget. Tutte queste cose che, alla fine, sono prevenzione.

**Prima diceva che a suo modo di vedere anche all'interno dell'USSI sarebbe necessario avere la figura di assistente sociale. Quali competenze specifiche ritiene che abbia l'assistente sociale rispetto all'operatore socio amministrativo?**

Mah, semplicemente già per il fatto che l'OSA di riferimento, ad esempio, quando c'è un giovane che vuole uscire di casa chiede il rapporto all'assistente sociale, se un Comune non ha l'assistente sociale, questo crea loro delle difficoltà. Perché la maggior parte di loro non ha una formazione specifica in ambito sociale, la maggior parte sono impiegati di commercio, quindi non hanno competenze in ambito sociale. Avere l'assistente sociale all'interno dell'USSI, a mio modo di vedere, può portare ad una riduzione dei tempi e anche dei costi. Perché è vero che l'assistente sociale costa di più di un operatore socio amministrativo, ma sul lungo termine, secondo me, viene a costare meno. Spesso i ragazzi vengono collocati in albergo, ci stanno mesi. Questo, oltre ad essere una soluzione non idonea per il ragazzo, è anche un costo importante per la collettività, in quanto paghiamo anche noi tramite le tasse. Quindi, una competenza specifica dell'assistente sociale è l'accoglienza e il riuscire ad entrare in empatia con la persona, l'ascolto, il saper progettare in modo individualizzato, perché ogni persona è unica, non si usa per tutti lo stesso modello. Perché sappiamo benissimo che non funziona.

**Facendo riferimento alla deontologia professionale, nel codice deontologico leggiamo che: "il lavoro sociale è legato a un triplice mandato: il primo, consiste nel doppio**

**mandato dell'aiuto e del controllo. Il secondo consiste nel rispondere alle richieste implicite ed esplicite dei beneficiari del lavoro sociale; e il terzo consiste nel connettere le conoscenze professionali e le discipline affini ai principi di diritti umani e della giustizia sociale. No? Questo terzo mandato porta il professionista dover a volte gestire dei conflitti (...)"**. Come gestisce lei questo primo mandato di aiuto e controllo e quali strumenti ritiene di avere a sua disposizione, nella pratica professionale, nella gestione di tale mandato?

Quello che secondo me bisogna costruire è, innanzitutto, la relazione. Nel senso di costruire una relazione che porta l'utente ad aver fiducia nell'operatore, così che poi non vede più il tuo controllo come una cosa negativa, ma capisce che lo fa perché c'è un bisogno, o per evitare comunque che la situazione peggiori. Io dico sempre all'utente che la trasparenza è tutto. L'utente può dirmi di non essere d'accordo, non mi è piaciuto quello che hai detto, ma se ne discute e si affronta la situazione invece che uscire da qui e poi magari parlare male fuori senza affrontare la situazione. Il dialogo è molto importante con le persone proprio per evitare i conflitti. A volte succede che l'utente non capisce perché stai agendo in un determinato modo. Soprattutto perché tante volte per loro, il loro bisogno è quello immediato mentre noi vediamo più in là perché abbiamo uno sguardo da esterni alla situazione e capiamo che il loro bisogno non è quello che stanno esplicitando, ma ci sono dei bisogni impliciti maggiori e molto più importanti da mettere a posto prima. E se non c'è la trasparenza in una situazione così, poi si entra in conflitto, perché tu cerchi di non lasciar aggravare la situazione. In queste situazioni è determinante il dialogo, la trasparenza, la relazione per cercare di portare avanti il progetto.

**Rimanendo sui dilemmi e tensioni, nel codice deontologico delle professioni sociali si legge che: "il confronto con i dilemmi e con le situazioni di tensione è inevitabile e necessaria in particolare tra: l'attesa degli utenti e i limiti del mandato e dell'intervento del professionista, la lealtà verso gli utenti e dall'altra parte verso il datore di lavoro e le varie istituzioni ed autorità, non rivelare e divulgare i fatti alle autorità o datori di lavoro per proteggere i dati e le informazioni degli utenti, bisogni accertati e risorse economiche limitate del sistema che sfociano in misure di risparmio". Queste sono alcune delle dimensioni di tensione citate nel codice deontologico. Le è già capitato di trovarsi in questo tipo di dilemmi e quali strumenti ritiene di avere a sua disposizione nell'affrontarli?**

Praticamente giornalmente ci confrontiamo con la necessità di una risposta immediata dell'utenza e l'impossibilità di dargliela, ma non tanto perché tu non vuoi dargliela ma perché ci sono delle tempistiche che non sempre dipendono da me, ma dipendono dai tempi dell'evasione della domanda che sono lunghi. Però, l'utente chiaramente si è rivolto te e si sfoga su di te quando si sente frustrato, e che non capisce perché bisogna aspettare tanto. Quindi ci ritroviamo quotidianamente confrontati con i limiti e le risorse che possiamo mettere in atto. Non sempre è facile farlo capire. Perché, io capisco che se uno è senza soldi gliene frega ben poco di sapere che l'USSI va in scaletta per evadere le domande. In queste situazioni si cerca di trovare delle soluzioni che io chiamo tampone. Anticipando ad esempio dei soldi che poi andrò a recuperare dall'assistenza. Questo mi permette di attenuare un attimino il suo malessere e il suo disagio. È chiaro che conflitti e dilemmi ci sono sempre. A volte si fanno delle cose, che si sa potrebbero essere negative per l'utente e quindi ti chiedi se effettivamente rompere un po' questo silenzio per poterlo veramente aiutare. Per esempio, con le segnalazioni all'ARP, ho imparato negli anni che comunque a essere trasparente e dirgli le cose come stanno e che intendo procedere con una segnalazione in ARP e delle motivazioni

che mi hanno portata a prendere questa decisione è importante. Perché, a mio modo di vedere, ci sono delle volte che quello che si sa, se non si agisce, potrebbe avere delle ripercussioni molto, molto più gravi rispetto al tenere le informazioni per noi. Per quanto concerne i bisogni accertati e le risorse sempre più limitate, è chiaro che il sociale viene sempre visto come un debito e non come un qualcosa da investire per ridurre i costi sul lungo termine. Perché l'assistente sociale costa, gli spazi costano e noi non guadagniamo nulla. Hanno tutti la tendenza a dire, va bene, mettiamo il servizio, ma lo riduciamo al minimo. Infatti, noi siamo sotto effettivo di personale rispetto al numero di casi e alla tipologia di casistica che abbiamo. Purtroppo, però quando si ha a che fare con politici, il Comune piuttosto che con altre persone, o ti va bene così o ti cerchi un altro posto. Non abbiamo purtroppo strumenti per far cambiare questo e anche con i dati alla mano è difficile motivare e far passare la necessità di aumentare le risorse. Forse perché il lavoro che svolgiamo non viene visto in un'ottica di prevenzione, ma piuttosto in un'ottica di rispondere a bisogni puntuali. Forse è proprio questo che bisogna cambiare anche a livello politico.

**Visto quanto detto in precedenza ritiene che non vi sia un riconoscimento della professione dell'assistente sociale?**

Eh sì. Nel senso che se vogliamo fare un confronto dei servizi sociali comunali sul territorio ticinese, il sopra Ceneri è molto scoperto rispetto al sotto Ceneri. Forse c'è ancora quell'idea che l'aiuto sociale, magari nelle valli piuttosto che nei paesini è ancora quello tra vicini e quindi non si vede ancora, come magari in una Bellinzona che è una città più grande, il bisogno effettivo della popolazione. Negli ultimi anni anche i politici si stanno rendendo conto che effettivamente i problemi ci sono, i disagi ci sono e forse se si interviene prima, si possono anche limitare.

**Dal codice deontologico vediamo come, un obiettivo del lavoro sociale è quello di incoraggiare i cambiamenti, permettendo alle persone di rendersi autonomi anche nei riguardi del lavoro sociale stesso. Ritiene che lei, con le risorse a sua disposizione riesce a promuovere tale cambiamento?**

Diciamo che tutto, non proprio tutto, ma buona parte dipende dalla collaborazione dell'utente. Nel senso che io posso costruire un bellissimo progetto, ma se l'utente non partecipa, il mio progetto cade dopo due giorni. Io dico sempre ai miei utenti che sono loro gli attori della propria vita. Io posso essere lì da parte, accompagnarli e sostenerli, fargli vedere le risorse che loro non vedono, dare gli strumenti anche per poter raggiungere determinate risorse. Ma se loro non ne hanno voglia, oppure sono altalenanti e quindi, oggi ci sono, domani non ci sono, difficilmente riusciremo a ottenere un cambiamento. Io però ho visto che se le persone hanno veramente voglia di cambiare la loro situazione, ce la possono fare. Ho utenti che hanno veramente stravolto la loro vita, la loro condizione, e se li incontro ancora oggi si fermano e salutano. Quindi vuol dire che hanno anche un bel ricordo del lavoro svolto. Ci sono utenti che è stato un fallimento e che magari girano via la faccio quando li incontri. È chiaro che devi fare i conti anche con questo, non puoi pensare di salvare tutto il mondo. E sì, le risorse sono molto limitate, sono limitati agli aiuti sul territorio e sono limitate anche le tue competenze. Io però, come dicevo prima, trovo che bisogna sempre valutare la persona, la storia di vita della persona, perché ogni persona è unica. Da lì si può partire per costruire qualcosa. È un lavoro a due o a rete se ci sono più servizi coinvolti. Trovo che con l'utenza bisogna sempre tenere i limiti perché io non sono la loro amica piuttosto che altre cose, quindi il mio ruolo loro lo devono

capire. Ci sono dei limiti, dei paletti che io devo rispettare anche nei loro confronti chiaramente, e quando vengono capite queste cose, secondo me funziona.

**Per concludere vorrei leggerle quest'ulteriore passaggio ripreso dal codice deontologico: "i principi dei diritti umani e della dignità umana (uguaglianza, autodeterminazione, partecipazione, integrazione, empowerment) e quelli della giustizia sociale (rifiuto di ogni discriminazione, riconoscimento delle differenze, la giusta ripartizione delle risorse, denuncia di pratiche ingiuste, solidarietà), sono fondamentali per la professione". Ritiene che con le risorse a sua disposizione, oggi riesce a adempiere a tali principi?**

Diciamo che l'identità professionale, un po' le mie conoscenze, le mie competenze, grazie sicuramente all'ascolto, al riuscire a entrare in empatia, che non è sempre semplice, perché purtroppo ci sono anche quelle persone che a pelle si fa fatica, ma bisogna comunque riuscire a trattare tutti gli utenti in modo uguale. Non è sempre facile perché in fin dei conti siamo umani, abbiamo delle emozioni, abbiamo anche noi i nostri vissuti e quindi non è sempre una cosa così scontata. Bisogna avere soprattutto flessibilità, perché per arrivare dal punto A al punto B, con qualcuno si deve passare da Z, e con l'altro invece si va per via diretta. Quindi la difficoltà, come le dicevo prima, sta nel bisogno di avere tutto subito. Le pretese, perché ultimamente è "tu devi". Invece no, al massimo è "noi dobbiamo". Nel senso di cercare di coinvolgere l'utente, ma l'idea che c'è è che tutto è un po' dovuto. Nel senso che io mi trovo in difficoltà, quindi ho diritto ad avere determinate cose che però non è sempre così. Anche noi ci confrontiamo con leggi cantonali e federali, con un mansionario interno del servizio, quindi non è detto che la richiesta può essere accolta perché non collima con le direttive interne del servizio.

**Quali aspetti della sua pratica professionale sono più aderenti all'identità professionale e quali invece lo sono meno?**

Forse i limiti imposti dalle direttive, perché magari tu vorresti, sai che dovresti fare determinate cose per poter far andare meglio una situazione e dall'altra parte sai che non puoi farlo perché ci sono comunque delle direttive imposte dal tuo datore di lavoro alle quali devi sottostare. Questi sono sicuramente i limiti che ti impongono. E dall'altro, come le dicevo, l'ascolto, la flessibilità, la relazione, sono tutte delle competenze che si mettono in atto proprio per il non giudicare, il tener fuori anche la propria vita privata, perché ci possono essere delle situazioni che fanno scattare determinate cose per dei nostri vissuti. Tutte queste cose sicuramente contribuiscono all'identità professionale.

**Ritiene che, visti i limiti dati dalle direttive interne, ci sia comunque un margine di intervento dell'assistente sociale?**

Diciamo che noi abbiamo la fortuna di essere abbastanza liberi nell'azione, e abbiamo la possibilità di discutere se ci sono delle cose che non funzionano, e se noi riteniamo che fatti in un determinato modo potrebbero avere più successo, se ne può discutere. È chiaro che poi ci si può spingere fino a un certo punto. Però devo dire che mi reputo comunque fortunata perché non abbiamo delle restrizioni tali da compromettere il nostro operato. Siamo noi a determinare un progetto piuttosto che la tipologia dell'intervento con l'utente. Svolgiamo visite a domicilio, anche se adesso con la pandemia sono meno ma se no le facciamo. A dipendenza delle situazioni, svolgiamo la visita a domicilio, spesso accompagnati dalla polizia comunale. Se sono situazioni che non conosciamo e che vengono segnalate dall'ARP in cui viene

richiesto un sopralluogo, per direttive interne si fa con l'agente di quartiere. Non è sempre semplice, perché la polizia non è sempre vista come una cosa positiva, anzi spesso ha una connotazione piuttosto negativa, e quindi è difficile far accettare all'utente, che a volte già accetta difficilmente l'assistente sociale, anche la polizia. Non sempre ci accolgono benissimo, però poi quando capiscono che siamo lì per aiutarli e non per giudicarli, piuttosto che deriderli, perché c'è anche chi ha questi sentimenti, ti accolgono e si riesce bene o male a lavorare. Ci sono anche quelli che assolutamente non vogliono però, come dicevo prima, non si può pretendere che funzioni sempre tutto alla perfezione.

**Cosa la aiuterebbe a svolgere al meglio la sua professione?**

La diminuzione dei casi sicuramente. Nel senso che avendo meno casi sia ha anche più tempo per fare la classica telefonata del tipo "ciao, stai bene? È un po' che non ti sento". Cosa che adesso, purtroppo, slittano sempre più indietro nell'ordine delle priorità, perché ci sono tutte le urgenze, le tempistiche da rispettare e quindi viene un pochino meno questo contatto più informale che però per l'utente spesso è veramente importante.