

SUPSI

Una conduzione efficace

-

Studente/essa

Letizia Zanoni

Corso di laurea

Lavoro Sociale

Opzione

Servizio Sociale

Progetto

Tesi: in che modo il colloquio sistemico strutturato e strategico può essere efficace nel Servizio di accompagnamento sociale di Lugano



Una pagina di Chiaro di luna, Sonata Op. 27 n. 2 di Beethoven

SUPSI

Abstract

Questa idea parte dal desiderio di sviluppare uno strumento fondamentale per l'assistente sociale, ovvero il colloquio. La tesi ha come obiettivo quello di dimostrare che una conduzione nata nell'ambito del counseling e già implementata anche per i colloqui degli insegnanti con i genitori, possa essere efficace anche nel contesto dei servizi sociali, nello specifico nel servizio di accompagnamento sociale della città di Lugano (SAS).

Inizialmente, tramite la revisione della letteratura si mostrerà che la conduzione strutturata e strategica è pertinente alla professione dell'assistente sociale. Si farà riferimento all'ottica sistemica, per quanto riguarda l'aspetto deontologico della professione, e *all'approccio partecipativo* per quanto riguarda il modello operativo.

In seguito, tramite un approccio empirico e qualitativo si dimostrerà l'efficacia di tale conduzione nei colloqui svolti al SAS. Saranno analizzati cinque colloqui condotti in maniera strutturata e strategica. Per rendere maggiormente visibili i risultati, le trascrizioni saranno riportate in una tabella evidenziando la struttura in una colonna e le tecniche di comunicazione in un'altra.

L'analisi dei dati sarà affrontata tramite due sguardi, il primo per valutare se effettivamente la conduzione nei colloqui ha seguito la struttura e le strategie di tale conduzione, e il secondo, tramite lo sguardo di operatori professionisti, si valuterà la pertinenza rispetto alla *carta dei servizi* del SAS.

Dai risultati si noterà che non solo tale conduzione è efficace nel contesto di questo servizio sociale, ma qual ora la conduzione si allontani dalle lingue guida di quella strategica e strutturata si riscontrano maggiori difficoltà nella comunicazione, che in alcuni casi, possono arrivare a minacciare la buona riuscita del colloquio o della relazione di aiuto.

In conclusione, si constaterà che questa struttura è sufficientemente flessibile da essere implementata nei servizi sociali con mandato diverso da quello del SAS.

SUPSI

Il mio ringraziamento va al coraggio e alla resilienza di Beethoven che nella sua sordità e sofferenza ha deciso di seguire la propria passione componendo musica straordinaria fino alla sua morte, rendono chiaro a tutti gli esseri umani che i propri limiti sono strade da percorrere e non muri invalicabili.

Sommario

1.	Introduzione	1
2.	Contesto di riferimento: Servizio di accompagnamento sociale	2
2.1.	Mandato e tipologia di intervento.....	2
2.2.	Tipologia di utenza	2
2.3.	Obiettivi nel colloquio al SAS.....	3
3.	Revisione della letteratura	3
3.1.	L'ottica sistemica nell'intervento sociale	4
3.2.	Il progetto partecipato.....	5
	Sviluppare l'autoefficacia.....	5
	Sviluppare l'empowerment	6
3.3.	Colloquio strutturato e strategico.....	7
	Definizione del colloquio strutturato e strategico.....	7
	La struttura strategica.....	8
	Tecniche comunicative del colloquio strutturato e strategico	10
	Le domande	10
	I movimenti di orientamento.....	11
	Riassunti e parafrasi.....	12
	Movimenti di protezione della relazione: i tre passi.....	13
4.	Metodologia.....	14
4.1.	Metodo della raccolta dei dati.....	15
	Approfondimenti riguardo alle criticità emerse nella raccolta dati.....	16
5.	Risultati e analisi	16
5.1.	Aderenza al colloquio con conduzione strutturata e strategica	16
	Struttura	16
	Apertura	17
	Corpo	17
	Chiusura.....	18
	Preparazione.....	20
	Tecniche comunicative.....	21
	Domande.....	21
	Orientamenti.....	21
	Riassunti e parafrasi.....	22
	I tre passi.....	23
5.2.	La pertinenza dei colloqui con il SAS	24

L'obiettivo all'interno del colloquio	24
L'aspetto relazionale e la rappresentazione dell'assistente sociale	25
6. Riflessioni.....	26
6.1. Gli effetti della struttura sul processo di aiuto	26
La struttura orienta l'operatore a beneficio della persona	26
La struttura come strumento per governare la relazione di aiuto	27
La struttura promuove le risorse della persona accompagnata.....	28
6.2. Gli effetti delle tecniche comunicative.....	28
Le tecniche comunicative agevolano un intervento sistemico.....	28
Le tecniche comunicative promuovono la partecipazione.....	29
6.3. Alcune criticità della conduzione realmente attivata	30
7. Conclusioni	30
7.1. Possibili sviluppi.....	31
7.2. Aspetti personali.....	31
8. Bibliografia	33
9. Allegati	35
I. Creare lo spazio per il cambiamento	35
Le caratteristiche della relazione di aiuto.....	36
II. Definizione del progetto partecipato	38
Fondamenti su cui si basa il progetto partecipato.....	38
III. Tabella domande.....	40
IV. Tabelle colloquio	41
Colloquio Carmen e Gustavo	41
Colloquio Kyla	61
Colloquio Fevour e Aminaah	68
Colloquio Nadir.....	78
Colloquio Beatrice	91
V. Interviste post colloqui.....	99
Intervista post colloquio Carmen e Gustavo a Luc.....	99
Intervista post colloquio Kyla a Luc	100
Intervista post colloquio Fevour e Aminaah a Luc	101
Intervista post colloquio Nadir a Luc.....	103
Intervista post colloquio Beatrice a Manuela.....	104

1. Introduzione

La scelta del tema nasce da una riflessione personale e soggettiva che ho maturato nel corso di varie esperienze personali e professionali concernenti le professioni di cura. Nello specifico, trovo che spesso vi è una distanza tra i modelli operativi e le cornici teoriche dei servizi sociali rispetto all'agire professionale, che si concretizza nella presa a carico delle persone.

In generale, è difficile immaginare che alcuni assistenti sociali non identifichino negli obiettivi delle loro presa a carico l'*empowerment*, l'*autonomia*, l'*autodeterminazione* e l'*inclusione sociale*: si può facilmente presumere che questi sono i valori perseguiti da ogni operatore sociale.

Si riscontra piuttosto che la difficoltà si situa nel riuscire a concretizzare l'atteggiamento professionale auspicato (Marzotto, 2002). Vi sono molti studi che rendono attenti i professionisti sul fatto di non cadere nelle trappole di un operatore che agisca involontariamente, in maniera più o meno consapevole, contro questi principi; un esempio non esaustivo ma decisamente pertinente è rappresentato dai *fantasmi di Enriques*, esposti da Tramma (2018a).

Sono dell'opinione che l'attenzione e la volontà di un professionista non rende necessariamente il suo atteggiamento professionale, è essenziale quindi identificare gli strumenti e/o i modelli che possano guidare l'assistente sociale nel suo agire professionale.

Ho dunque deciso di analizzare uno strumento fondamentale per l'assistente sociale: il colloquio.

Alcuni autori identificano il colloquio come lo strumento per eccellenza dell'assistente sociale (Campanini, 2013) e Cellentani dichiara "che è, soprattutto, in questa dimensione che si determina e condiziona la riuscita o meno dell'intervento" (2015, pag. 103).

Vi è un'ampia letteratura riguardo al colloquio nei servizi sociali, ma risulta difficile trovare uno studio nell'ambito della disciplina che sviluppi nel dettaglio un modello di conduzione efficace.

Durante la formazione si è studiata la struttura del colloquio e alcune tecniche comunicative efficaci e mi sono resa conto che a livello teorico sicuramente un colloquio sistemico, strutturato e strategico è efficace nel contesto del lavoro sociale. Volendo approfondire le mie conoscenze su questo tema, ho avuto molta difficoltà a trovare una letteratura che riguardasse il lavoro sociale. Molte delle tecniche comunicative sono infatti basate su studi e autori rappresentativi della disciplina del *counseling* e nell'ambito dell'insegnamento (Gordon, 2017).

Dunque, mi propongo di valutare in che misura il modello di conduzione sistemico, strutturato e strategico pensato per i colloqui insegnanti-genitori/allievi (Doglio, 2019) sia valido e applicabile anche per i professionisti del lavoro sociale.

Considero che questo studio possa esercitare un'influenza positiva su tre livelli. In primo luogo, per me stessa, poiché l'apprendimento teorico di uno strumento raramente permette di poterlo governare al massimo del suo potenziale; potendo sperimentare e valutare questa conduzione avrò invece modo di interiorizzarla maggiormente nel mio stile professionale. Secondariamente, dato che gli operatori professionisti saranno chiamati a valutare i colloqui che condurrò, acquisiranno maggiori conoscenze rispetto a questo modello e, allo stesso tempo, potranno valutarne gli effetti. È possibile che si aprirà una riflessione critica rispetto ai diversi modi di condurre il colloquio.

Infine, pur cosciente che l'impatto di questo lavoro non produrrà un cambiamento significativo nella letteratura, potrebbe tuttavia offrire un impulso per la ricerca sociale nel costruire un modello di conduzione maggiormente definito.

2. Contesto di riferimento: Servizio di accompagnamento sociale

Il *Servizio di accompagnamento sociale* (SAS) è un servizio offerto dalla Città di Lugano per i domiciliati che sentono il bisogno di avere un supporto nella gestione della propria quotidianità. Spesso gli utenti portano dei bisogni di carattere amministrativo burocratico o finanziario e nel corso della presa a carico emergono altre fragilità. Infatti,

“sovente, la richiesta di aiuto economico può mascherare difficoltà di altro tipo che non emergono in prima istanza, sia per incapacità dell'utente a definire ed evidenziare con chiarezza il suo problema, sia per l'immagine assistenzialistica che i servizi hanno indotto nella popolazione” (Campanini, 2002, pag. 204).

2.1. Mandato e tipologia di intervento

Gli assistenti sociali del SAS intraprendono con le persone un percorso di supporto e/o accompagnamento di tipo sociale, amministrativo e/o gestionale. Se durante l'*assessment* o in altri momenti del processo di aiuto l'assistente sociale si accorge che la persona ha dei bisogni più specifici, si orienta la persona verso l'ente specialistico, ad esempio il settore dell'inserimento socioprofessionale dell'Ufficio del sostegno sociale e inserimento (USSI). Nel proprio mandato il SAS descrive la sua presa a carico in questo modo:

“L'accompagnamento è individualizzato e normalmente vengono concordate con l'utenza la modalità e la frequenza degli incontri. Si possono stabilire appuntamenti settimanali o mensili a seconda della situazione e degli obiettivi stabiliti. La collaborazione con la persona è fondamento della presa in carico e vengono organizzati altresì incontri di rete con ulteriori servizi comunali (*Lugano Network*, servizi di prossimità, ecc.) o con enti esterni. Gli incontri vengono effettuati anche al domicilio delle persone o presso le strutture dove sono collocati i richiedenti.

Per gli assistenti sociali la presa in carico comporta una collaborazione attiva del cittadino al fine di perseguire un obiettivo prestabilito”.

Questi interventi hanno come obiettivo quello di sostenere e accompagnare le persone nei momenti fragili in maniera temporanea o duratura per recuperare o raggiungere l'autonomia e l'*empowerment*, affinché le persone possano emanciparsi dal SAS.

Essendo che l'utenza è così varia, vi sono interventi che richiedono delle semplici consulenze, e terminano nell'arco di qualche settimana, e altre che richiedono un accompagnamento di media o lunga durata, fino ad un accompagnamento che dura per più di un decennio.

2.2. Tipologia di utenza

Le persone, per essere prese in carico al SAS, devono avere due requisiti: essere domiciliate a Lugano ed essere adulte. In seguito, viene valutato se non vi sono servizi nel territorio più specifici (*Pro Infirmis*, *Ufficio dell'aiuto e della protezione UAP*, *Pro Senectute*, *Soccorso operaio svizzero SOS*, ecc.) ed eventualmente vengono indirizzate agli enti preposti.

Si potrebbero distinguere, in maniera molto arbitraria e semplicistica, quattro tipologie di utenza:

- anziani che necessitano di un aiuto nella gestione burocratica (richiesta di prestazioni, pagamenti, attivazione di servizi *Spitex*);
- giovani appena usciti di casa non ancora inseriti nel mondo del lavoro;
- persone migrate in Svizzera che per alcuni requisiti non possono essere seguiti dal SOS;
- persone con situazione diversificate che hanno molti servizi attivi ma nessuno di essi può assumersi la gestione burocratica (utenza con fragilità di dipendenza, psichiche, cognitive).

2.3. Obiettivi nel colloquio al SAS

La maggior parte degli utenti sono accompagnati nella gestione della propria corrispondenza con gli uffici che offrono prestazioni, quali l'*Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento* (USSI), i diversi settori dell'*Istituto assicurazioni sociali* (IAS) e, nel caso di stranieri, l'*Ufficio di migrazione*. Inoltre, gli assistenti sociali presso il SAS hanno il compito di sostenere le persone nella corrispondenza con i diversi enti con cui la persona si interfaccia e che hanno una parte contrattuale o di gestione finanziaria, quali cassa malati, proprietari o amministratori di immobili, aziende telefoniche, *Serafe*, Aziende Industriali Lugano (AIL), ecc. Spesso l'obiettivo del colloquio quindi si manifesta nel compilare formulari, recuperare i documenti necessari richiesti da questi uffici o valutare insieme alle persone i passi per ottenerli. Nei casi dove si possono costruire dei progetti di inserimento nell'ambito occupazionale, l'utenza va sostenuta nel capire quali opportunità potrebbe attivare e bisogna collaborare con altri servizi preposti all'inserimento professionale/formativo.

Durante i colloqui le persone potrebbero portare degli argomenti che riguardano altri ambiti, ad esempio relazionali o valoriali. In questo caso, a dipendenza dal tempo disponibile, l'assistente sociale potrà scegliere di ascoltare e provare ad aiutare la persona a chiarire la propria situazione, con lo scopo di creare una lettura della situazione più consapevole e ipotizzare delle azioni funzionali al cambiamento desiderato dalla persona (punti fondamentali per riuscire ad attivare le risorse della persona per fronteggiare la situazione).

3. Revisione della letteratura

Se storicamente il lavoro sociale nasce dalla carità legata al cristianesimo, a partire da Mary Richmond (1861-1928), che identifica le persone come *capaci*, inteso come persone con abilità e capacità uniche benché vivano in una situazione di fragilità (Marzotto, 2002, pag. 175) vi è stato un cambio di paradigma che ha portato che attualmente il lavoro sociale ha come obiettivo quello di sostenere le persone ad autodeterminarsi (Campanini, 2013). Le nuove tendenze si focalizzano su una visione di inclusione dove l'assistente sociale accompagna la persona a scoprire *il proprio divenire nel mondo*, ovvero quello che per il filosofo Heidegger da senso alla vita della persona (Serbati & Milani, 2013). Viene sostenuta una lettura della persona positiva e ordinata, tale da permetterle di attivare un cambiamento, che Watzlawick definirebbe di tipo 2 (Zini & Miodini, 2014, pag. 25). Marzotto (2002, pagg. 32–41) nella sua introduzione entra nel dettaglio di questi cambiamenti, ma per la comprensione della tesi è essenziale sapere che attualmente l'aiuto sociale è basato su tre principi: di autodeterminazione, di partecipazione, e di *empowerment* (Avenir Social, 2010). Nel corso della revisione della letteratura si mostrerà come le teorie sistemiche e l'approccio partecipativo siano modelli del tutto congrui a questi principi e quindi sarà in questa ottica

che verrà valutata la possibilità di implementare un modello strutturato e strategico per condurre dei colloqui all'interno del SAS delle città di Lugano.

3.1. L'ottica sistemica nell'intervento sociale

L'ottica sistemica si basa sui cinque assiomi postulati nella *Pragmatica della comunicazione umana* (Watzlawick et al., 1971) e sulla rappresentazione dell'essere umano come un sistema. Ogni tipo di comunicazione tra umani avviene tra due sistemi che hanno differenti modi di interpretare il senso della realtà; di conseguenza, per poter comprendere l'altro è necessario chiedere alla persona stessa di raccontarsi e accettare incondizionatamente il senso che la persona espone nel racconto. Questo non significa che la persona ha espresso un senso congruente con la realtà oppure funzionale alla situazione, ma bisogna saper accettare che, in quel momento, la persona agisce e si relaziona a una precisa situazione basandosi sul senso che le attribuisce, indipendentemente se si reputa che sia valido o meno.

Oltre a questa importante rivelazione, l'ottica sistemica ci permette di riconoscere come ogni informazione (comunicazione) perturba il sistema-persona; da questa perturbazione la persona agirà delle modifiche nel proprio sistema per integrare i nuovi messaggi e riconquistare il proprio equilibrio, questo fenomeno nella sistemica viene nominato autoregolazione e identifica il modo in cui ogni persona modifica o meno il proprio sistema di premesse e gli atteggiamenti per rispondere agli input esterni che gli arrivano (Watzlawick et al., 1971).

La consapevolezza che ogni persona ha del proprio sistema di premesse, con il quale legge la realtà, permette di accettare l'altra persona e riconoscerle il diritto di autodeterminarsi senza voler imporre un'opinione sull'altra (Campanini, 2002).

L'assistente sociale, in questa visione, perde il suo ruolo di formatore, per il quale era storicamente nato, per acquistare il ruolo di "agente di cambiamento" (Colaianni et al., 2004), collocandosi come un soggetto esterno che porta stimoli per facilitare il cambiamento auspicato. I motivi e le caratteristiche della relazione di aiuto che stimolano tale cambiamento sono sviluppati nell'allegato *Creare lo spazio per il cambiamento*.

L'ottica sistemica permette all'operatore di essere disposto al cambiamento e ad attivare gli stimoli necessari tramite l'attenzione a leggere i segnali, denominati in questa teoria *feedback*, calibrandosi su di essi; a *riconoscere*, concetto utilizzato sia nell'accezione di *prendere conoscenza* che *legittimare*, il senso che la persona dà alla propria situazione, permettendo così di ricostruire con la stessa una lettura proattiva del proprio vissuto, sviluppando gli atteggiamenti necessari al fronteggiamento. Così si creano i contesti per valorizzare le competenze della persona a poter agire la propria trasformazione e diventare autonoma nella gestione delle proprie fragilità.

Si deduce quindi che quest'ottica è garante di un approccio che soddisfa le caratteristiche del processo d'aiuto proposte da Bartolomei e Passera (Bartolomei, 2011) – unitarietà, globalità, circolarità, specificità e progettualità – e di una visione che sa operare e valorizzare la complessità delle persone e delle loro situazione, caratteristica specifica dei nostri tempi (Cellentani, 2015, pag. 107).

Annamaria Campanini approfondisce nel dettaglio la valenza di implementare questa ottica nell'intervento dei servizi (2002, pagg. 31-59), concludendo che l'ottica sistemica tutela il "valore centrale del servizio sociale, e cioè il rispetto della persona umana nella sua dignità e

libertà, che si traduce in atteggiamenti quali l'accettazione e l'autodeterminazione" (2002, pag. 31).

3.2. Il progetto partecipato

Ogni progetto, per raggiungere gli obiettivi prodotti sulla base del cambiamento auspicabile, necessita di una traccia che orienti la persona e che allo stesso tempo possa essere adattata e modificata nel corso del tempo. Gli obiettivi e il percorso dovranno permettere alla persona di acquisire quelle qualità e competenze che le renderanno possibile creare un proprio posto nella società, una rete che la sostenga nei propri progetti e nei propri desideri, (Tramma, 2018b). Infatti, "progettare significa in ultima analisi aumentare l'efficacia" (Tramma, 2018b, pag. 114). Garantire la partecipazione, dunque, rappresenta un approccio efficace perché offre la possibilità alla persona accompagnata di conoscere e usare uno strumento efficace, il progetto.

Tra le diverse modalità di progettare, per diversi studiosi la progettazione partecipata viene ritenuta la progettazione con maggior margine di successo, rilevante è la ricerca promossa dalla Organizzazione mondiale della sanità (WHO) (Wallerstein, 2006).

Benché la maggior parte degli studi si basino su progetti svolti nella comunità o nell'ambito sanitario, è stato spesso esposto che l'aumento dell'*empowerment sociale* è fortemente correlato all'*empowerment individuale* (Zimmerman, 1999); altri studi e operatori convinti dell'efficacia della progettazione partecipata l'hanno implementata in contesti familiari o con i giovani. Molti esempi della loro efficacia si possono riscontrare nei libri di Serbati e Milani (Milani, 2018; Serbati, 2020; Serbati & Milani, 2013). Tutti questi studi si trovano d'accordo sul fatto che la partecipazione crea la possibilità affinché l'interazione all'interno della relazione di aiuto produca lo spazio per il cambiamento.

Non vi è una univoca definizione del progetto partecipato; nell'allegato *I progetti partecipati* si potranno approfondire le diverse accezioni di alcuni autori, ma in questa sede possiamo definire il progetto partecipato come un contratto tra utente e servizio centrato sul raggiungimento dell'obiettivo co-costruito interno ad una relazione di aiuto.

In questo modo il processo di aiuto avviene facendo proprio il concetto sviluppato da Rosenberg di *educazione reciproca* (2009), dove l'agire dell'operatore sociale costruisce e governa la relazione di aiuto; l'operatore modifica i propri atteggiamenti in base ai *feedback* che riceve dall'utente, garantendo lo sviluppo delle competenze relazionali necessarie al cambiamento auspicato (Milani, 2018). Per questo motivo, in tutte le tappe del processo di aiuto è necessario prevedere che l'utente partecipi attivamente, permettendogli di prendere consapevolezza della propria situazione durante l'analisi della situazione, la comprensione e la definizione della problematica per decidere con i professionisti quali possibili strategie e soluzioni si metteranno in atto.

Per comprendere l'aumento di successo dato dalla partecipazione è necessario analizzare alcuni concetti che nella partecipazione attiva si sviluppano e sono pilastri del successo del progetto.

Sviluppare l'autoefficacia

L'autoefficacia è stata studiata approfonditamente da Bandura (2000), che la definisce come:

"le aspettative che una persona ha di padroneggiare con successo alcune situazioni [...] Si tratta della convinzione di poter affrontare efficacemente determinate prove, di essere all'altezza di determinati eventi, di essere in grado di cimentarsi in alcune attività o di affrontare specifici compiti" (Giusti & Testi, 2006).

L'autoefficacia lavora in reciprocità con l'aumento della partecipazione, creando un circolo virtuoso che porta a garantire il successo desiderato. Sentirsi autoefficaci permette di credere di avere un'influenza sulla realtà, motivando quindi il soggetto ad impegnarsi nelle azioni. Aumenta il livello di resilienza, dato che offre una lettura di protagonismo della propria vita e la speranza di poter agire, che portano ad essere "in grado di controllare il proprio contesto, di vita o lavorativo, di costruirlo e trasformarlo secondo i propri desideri" (Giusti & Testi, 2006, pag. 9). Interessante è comprendere i comportamenti e i pensieri di chi ce l'ha bassa:

"tende ad evitare compiti difficili perché vissuti come minacce; ha basse aspirazioni; sottostima opportunità e potenzialità; riduce il suo impegno e rinuncia facilmente di fronte alle difficoltà; è lento a recuperare il senso di autoefficacia in seguito ai fallimenti e alle delusioni; attribuisce alle sue scarse capacità la mancanza di risultati ed è facile preda dello stress e della depressione" (Giusti & Testi, 2006, pagg. 9–10).

Nota e Soresi (1999) riconoscono che l'autoefficacia aiuta a individuare obiettivi personali di cambiamento, ed è per questo che ogni intervento all'interno del servizio sociale dovrebbe mirare all'aumento e alla protezione del senso di autoefficacia della persona, così da permetterle di individuare i propri obiettivi e percepire il cambiamento non solo come speranza ma anche come possibilità realizzabile.

Sviluppare l'empowerment

L'*empowerment* è inteso come il processo nel quale l'individuo, la comunità o un gruppo di persone esprimono i propri bisogni e partecipano alle strategie e al processo decisionale per la loro soddisfazione, creando una correlazione positiva fra sforzo e risultato (World Health Organization, 1998) e di conseguenza sviluppando il loro senso di autoefficacia. Può essere declinato a livello sociale, culturale, psicologico e individuale.

L'*empowerment individuale* per la WHO "si riferisce soprattutto alla capacità del singolo individuo di prendere decisioni e di assumere il controllo della propria vita" (1998, pag. 16). L'assistente sociale mira a favorire questa capacità, mosso da una visione di redistribuzione del potere sociale per le persone viste come bisognose e vittime, attivandosi per agevolare l'accesso dei diritti delle persone svantaggiate e promuovendo un modello di società equa e solidale (Folgheraiter, 2004). Questa nuova visione, di ridare potere all'individuo, si declina nell'*empowerment relazionale* espresso da Folgheraiter, dove l'operatore si ritrova a ridonare il potere e assumere un ruolo di orientamento, mediatore e sostegno senza sostituirsi o sovrapporsi.

Per Folgheraiter (2004) l'*empowerment* è essenziale per evitare relazioni patologiche di cura, ovvero relazioni che piuttosto che sviluppare le risorse dell'individuo sviluppano una dipendenza al servizio sociale, entrando in un ciclo di perdita delle proprie capacità e di delegazione del proprio benessere all'operatore sociale.

Favorendo l'*empowerment* si attivano le competenze e le risorse atte al fronteggiamento delle situazioni di disagio. In questi termini l'*empowerment* viene definito come processo di riequilibrio e accrescimento del poter personale.

Si reputa necessario essere consapevoli del rischio di cadere nella trappola del "pensare di poter rendere potente l'altro", perché questo andrebbe in contrasto con il concetto stesso di *empowerment*. L'operatore non dovrebbe pensare di poter aumentare l'*empowerment* dell'altro, ma di agire con lo scopo di facilitare la persona a svilupparlo. Dunque, nell'ottica dell'*empowerment*, l'assistente sociale esercita il suo ruolo nel sottile spazio tra la finalità di non distruggere le possibili azioni e decisioni dell'utente e quella di prestare attenzione

affinché esse non accrescano il disagio. Ancora, la responsabilità sentita dalla persona non deve diventare motivo di una reazione paralizzante (Folgheraiter, 2004, pagg. 37–49).

3.3. Colloquio strutturato e strategico

Riassumendo quanto esposto precedentemente, per offrire una possibilità di successo al processo di aiuto e al progetto stesso, la relazione deve essere tutelata e governata dall'operatore sociale: la persona deve sentirsi accolta da parte dell'operatore e deve poter credere lei stessa di agire il cambiamento che permetterà alla situazione di diventare quella desiderata. L'assistente sociale, nell'ottica di essere un agente di cambiamento, dovrà operare per sviluppare autoefficacia ed *empowerment*.

Questi aspetti possono essere prodotti durante il colloquio, definito così:

“una relazione in cui due interlocutori si incontrano ed uno di questi, in virtù delle sue conoscenze e del ruolo che ricopre nell'istituzione, ha il compito di comprendere ciò che accade in questa relazione ed agire in base a questa conoscenza” (Cellentani, 2015, pag. 132).

Purtroppo, raramente si è consapevoli e strategici nella propria conduzione; Zini e Miodini infatti riferiscono che

“la definizione del tempo, la scelta degli obiettivi e degli interlocutori, l'individuazione di un contesto diventano operazioni troppo spesso affidate al caso, al buon senso, alla routine e non acquistano la rilevanza dovuta, non vengono cioè finalizzate strategicamente al processo di aiuto o di programmazione di interventi, così come sarebbe necessario, per garantire scientificità all'operato dell'assistente sociale” (2014, pag. 10).

Definizione del colloquio strutturato e strategico

Per evitare dunque una conduzione spontanea del colloquio, rischiando di maneggiare con casualità lo strumento maggiormente implicato nel successo dell'intervento, è necessaria una conduzione strutturata e strategica finalizzata ad offrire l'approccio proposto da Rogers (Castello, 2021). “Fondamentalmente in questo approccio è l'attribuire al cliente (utente) un ruolo attivo e centrale nel processo di cambiamento, costruire un rapporto di fiducia trasparente e non giudicante, nel quale sperimentare calore, attenzione positiva incondizionata, autenticità e comprensione empatica”, di modo da “rendere i nostri clienti (utenti) capaci di raccontare le loro storie. Per mezzo della esplorazione di questa narrazione, possiamo aiutarli a riscrivere le loro storie in maniera più efficace e quindi incoraggiarli ad agire sulle loro preoccupazioni nel mondo reale” (Calvo, 2007, pag. 15).

Al lettore potrebbe risultare contraddittorio riuscire a condurre un colloquio con una struttura definita, quanto si desidera favorire la partecipazione dell'altro, e dunque agire in base alle interazioni portate dalla persona accompagnata. Di fatto, strutturare un colloquio non significa creare una sceneggiatura già scritta che porti l'assistente sociale a predire l'esito del colloquio. Strutturare un colloquio significa essere consapevoli che vi sono dei tempi ottimali che aiutano l'assistente sociale e l'utente a conoscere ed esplorare la situazione e il senso che la persona ne attribuisce in maniera ordinata e che organizzando abilmente le informazioni date e raccolte, il momento e le fasi del *problem solving* co-partecipato e prendendosi il tempo per congedarsi si produce un senso che rende il colloquio più efficace. Questa consapevolezza deve poi essere esplicitata all'interlocutore di modo che l'utente si senta contemporaneamente guidato e accolto nella sua autodeterminazione.

L'aspetto strategico è rappresentato dallo scopo in cui l'assistente sociale utilizzi le competenze finalizzandole al macroobiettivo dell'*empowerment* e dell'autonomia dell'utente. Ogni intervento, proposta e movimento sono orientati dal doppio obiettivo dell'assistente sociale: tutelare la relazione e raggiungere insieme l'obiettivo co-costruito del colloquio. Obiettivi fattibili ma che meritano e necessitano da parte dell'assistente sociale una scelta consapevole di volerli raggiungere.

Inoltre, avere una tecnica di conduzione permette all'operatore di orientarsi nel "decidere quali domande è utile rivolgere all'utente per comprendere meglio la sua "punteggiatura" e inviare *feedback* che siano d'aiuto per la sua situazione di disagio" (Zini & Miodini, 2014, pag. 26).

La struttura strategica

Il colloquio strutturato necessita di una struttura plastica e ordinata (Doglio, 2019) e si divide in quattro fasi: l'accoglienza, l'apertura, il corpo e la conclusione. Ma prima di descriverle è necessario soffermarsi su una fase che è esterna al tempo del colloquio ma appartiene alla struttura strategica. Questa parte, nominata preparazione, è necessaria per permettere all'assistente sociale di prepararsi ed è premessa per uno svolgimento funzionale del colloquio (Campanini, 2002).

La preparazione

Questa particolare fase, esterna al colloquio, è finalizzata a permettere all'assistente sociale di preparare il colloquio. Si deve riflettere e decidere il tipo di colloquio che sarà da affrontare, quali persone invitare, gli obiettivi professionali da raggiungere. Si devono preparare i documenti da compilare insieme alla persona e bisogna valutare le informazioni già in possesso e quelle che ancora sono necessarie. L'assistente sociale per ogni azione descritta dovrà valutare se è rimasto orientato e allineato all'obiettivo dell'utente e, nell'ottica partecipativa, ha attivato la collaborazione della persona al centro del progetto di aiuto, nella modalità in cui essa può partecipare.

Purtroppo, per vari motivi, che possono essere dati dall'organizzazione dell'istituzione o da una visione più soggettiva dell'assistente sociale, questa fase viene gestita superficialmente, se non del tutto elusa.

Si reputa invece che una buona preparazione al colloquio porti all'assistente sociale diversi vantaggi sia di tipo psicologico che organizzativo (Allegri et al., 2017); permette altresì di evitare possibili sviste o di arrivare impreparati al colloquio, compromettendo la fiducia dell'utente.

Prepararsi aiuta l'assistente sociale a sentirsi sicuro e competente offrendo la possibilità di poter aprire il colloquio con in chiaro il punto della situazione.

Diversi studiosi e operatori sociali si sono interrogati su quali punti sono fondamentali in questa fase. Indipendentemente dalle loro basi teoriche si concorda che durante questa importante fase è necessario definire l'obiettivo del colloquio, il tempo e lo spazio in cui questo avverrà e convocare la o le persone che parteciperanno (Allegri et al., 2017; Campanini, 2002; Zini & Miodini, 2014).

L'accoglienza

L'accoglienza è di fatto il tempo da quando la persona arriva nell'ufficio, o sarebbe dovuta arrivare, a quando si inizia il colloquio. In questi pochi minuti si realizzano importanti comunicazioni da entrambi i protagonisti che spesso possono essere sottovalutate. Per esempio, i ritardi, la postura in cui troviamo la persona nell'attesa di essere chiamata, la nostra postura e se andiamo incontro alla persona o meno, con quale disposizione

camminiamo per arrivare alla stanza del colloquio, cosa diciamo durante il tragitto. Sono tutte comunicazioni che portano un significato inerente soprattutto al piano della relazione. Durante l'accoglienza si esprimono molte regole del sistema colloquio-professionale.

Oltre modo è importante non sottovalutare il senso che ogni persona può dare al recarsi all'ufficio; se per l'operatore l'ufficio è il proprio spazio di lavoro, per la persona che arriva l'ufficio è il posto preposto per parlare delle proprie fragilità, ovvero un posto controverso e ambivalente, con aspettative e timori, verso l'ufficio stesso e verso le proprie competenze e capacità. È un luogo carico di significati e il professionista, nell'accogliere la persona, dovrà agire sviluppando dei modi funzionali al sostegno. Già da questa fase l'operatore consapevolmente o inconsapevolmente influenza il processo di aiuto, agisce o non agisce per sviluppare l'*empowerment*, l'autoefficacia e la partecipazione.

L'apertura

L'apertura ha come scopo quello di chiarire ad entrambi i partecipanti gli obiettivi e le regole del colloquio e di norma appartiene ai primi dieci minuti del colloquio.

Per esempio, potrebbe essere necessario esplicitare le regole di comportamento e/o il tempo a disposizione. Inoltre, è in questa fase che se sono presenti persone che non si conoscono tra loro, vanno fatte le dovute presentazioni.

Si potrebbe immaginare che alcune di queste informazioni siano già state comunicate o siano date dal buon senso; tuttavia, evidenziarle in questo momento permette all'assistente sociale di poterle utilizzare nel corso del colloquio senza disorientare la persona o creare dei conflitti. Per esempio, nei casi dove si immagina che una persona potrebbe essere molto logorroica, esplicitare il tempo a disposizione e gli obiettivi permette di poter interrompere la persona senza essere bruschi; ancora, se una persona richiede spesso aiuti che l'ufficio non può dare, ricordare i limiti del proprio mandato rende più facile respingerli difendendo la relazione di aiuto. Lasciare questi aspetti al caso o al buon senso rischierebbe di deteriorare la relazione e aumentare i conflitti.

Prima di concludere questa fase è opportuno anche esplicitare il punto della situazione valorizzando i successi già raggiunti, promuovendo quindi l'autoefficacia della persona, di modo che sarà maggiormente invogliata a partecipare attivamente al colloquio stesso e al proprio processo.

Lo svolgimento, il corpo

Dopo queste fasi, si è pronti e orientati per iniziare il colloquio in sé. Lo svolgimento è la fase meno prevedibile del colloquio.

Vi sono diversi tipi di colloquio in base al tipo di obiettivo, ovvero possono essere *colloqui esplorativi*, per comprendere meglio la situazione dell'altro, *colloqui informativi* o *di consulenza*, per offrire strategie e informazioni utili alla persona, *colloqui atti a risolvere delle situazioni difficili*, *colloqui per valutare la situazione*, e *colloqui per compilare e attivare delle prestazioni*.

Sarà importante che in questa fase si tenga sempre presente l'obiettivo, si evitino slittamenti di temi e argomenti e si mantenga una comunicazione assertiva che riduca il rischio di trovarsi in una relazione conflittuale. Gli strumenti per agire coerentemente a tali aspirazioni verranno elencati nel capitolo successivo.

La conclusione

In questa fase è importante mantenere l'attenzione dovuta. In questo particolare momento si ricapitolano gli aspetti importanti emersi, ci si accorda sulle diverse azioni da intraprendere, e ci si congeda. Spesso a fine del colloquio possono aprirsi nuovi argomenti significativi; in

questo caso, è necessario che l'assistente sociale riconosca la necessità di prendersi del tempo e che organizzi un nuovo colloquio per affrontare tale argomento.

Concludere con chiarezza permette ai partecipanti di riconoscere ciò che è stato fatto durante il colloquio, cogliendone il senso, e permette alle persone coinvolte di esplicitare le aspettative e le azioni che saranno da eseguire in maniera autonoma in un secondo momento.

Il colloquio termina con questa ultima fase, ma è necessario accennare che, al fine di tener conto degli aspetti emersi, l'assistente sociale verbalizzerà quanto accaduto. La documentazione servirà per poter tener conto dei progressi, per essere riletta prima del prossimo colloquio, per trascrivere le impressioni e darne un senso e per permettere in seguito di valutare l'operato dell'assistente sociale singolarmente o in collaborazione con altri professionisti.

Tecniche comunicative del colloquio strutturato e strategico

In questa parte vengono approfonditi gli strumenti che possono essere utili allo sviluppo e alla protezione della relazione di aiuto e che attivano la partecipazione della persona.

Le domande

Come espresso precedentemente, per poter conoscere un sistema senza produrre contrasti è necessario che il sistema possa raccontarsi con il proprio linguaggio. Avvalendosi di questa visione, se usate con consapevolezza, le domande diventano uno strumento pieno di potenzialità. Gordon (2017) definisce l'atto di interrogare un *modo barriera*, ovvero una comunicazione che comporta un ostacolo. Interrogare e verificare in maniera inquisitoria è un modo per ottenere informazioni velocemente ma comporta il rischio di generare ostacoli all'interno della relazione (è quindi da evitare). Per ottenere le stesse informazioni si possono usare domande narrative. Per esempio, piuttosto che domandare "ha portato la documentazione all'Ufficio regionale di collocamento (URC)?", si potrebbe chiedere "l'ultima volta mi ha detto che aveva appuntamento con l'URC per dei documenti; mi racconti come è andata". Oltre a verificare che abbia portato i documenti, con questa domanda ci si apre alla possibilità che la persona riconosca i propri successi oppure gli ostacoli che si sono presentati.

La seconda considerazione è proposta da von Foester (citato da Doglio, 2019, pag. 63) che classifica le domande in *legittime* e *illegittime*. Le domande *illegittime* per von Foester sono quelle domande di cui si conosce la risposta, servono a verificare ma non permettono di generare nuove informazioni. In alcuni casi, l'assistente sociale deve poter verificare delle informazioni, ma in questo caso vi sono modi da adottare che non comportano un atteggiamento inquisitivo nei confronti dell'altra persona. Dovrebbe prevalere il desiderio di conoscere l'altra persona e il suo sistema di premesse, raggiungibile con domande narrative o circolari. Per esempio, al posto di chiedere "è vero che sei stato licenziato perché fai troppe pause?", si potrebbe dire "mi hanno riferito che ti hanno licenziato, vorrei capire secondo te le motivazioni della loro scelta". In questo modo oltre che verificare quanto è stato detto, si apre alla persona la possibilità di interrogarsi sul motivo del licenziamento, sviluppando consapevolezza, oppure potrebbe permettere di scoprire altre ragioni sulle quali poter sviluppare un progetto o attivare delle soluzioni.

Un'ultima considerazione si concentra sullo scopo delle domande poste durante il colloquio; esse sono proposte per poter conoscere l'altro sistema, ed è necessario garantire delle domande che permettano all'altro di sentirsi accolto e invogliato a raccontarsi. È dunque necessario che la persona sappia sempre perché si indaga un determinato aspetto.

Sono da evitare le domande multiple, che creano risposte confuse o incomplete. Inoltre, sono altamente rischiose le domande che hanno all'interno una supposizione non verificata. Al posto di chiedere "Come mai non ha ancora attivato le prestazioni complementari?", domandare prima "Lei è stata informata che nella sua situazione ha diritto alle prestazioni complementari?" evita la possibilità che la persona si senta giudicata o inadatta a gestire le proprie pratiche amministrative, in più permette di comprendere come essa ottenga le informazioni rispetto ai servizi nei territori.

Le domande sono uno strumento diretto per poter sviluppare la partecipazione della persona; la persona rispondendo racconta, esprime e riflette sulla propria situazione. Se le domande vengono poste con un senso logico possono aiutare la persona a collocarsi nella propria situazione, a scorgere le proprie risorse ("Quali passi ha già fatto nell'ottica di ottenere gli assegni famigliari?"), a riconoscere i punti critici ("Quali difficoltà maggiori vede nel riuscire a terminare l'anno scolastico nella sua situazione attuale?") o a riflettere sulle proprie punteggiature ("Cosa pensi che ha portato tua madre a dirti di cercare un appartamento da sola?").

Per concludere, le domande sono un ottimo strumento per poter illuminare alcune parti del sistema e dunque attivare una consapevolezza che stimoli il senso di protagonismo nella propria vita.

I movimenti di orientamento

Per permettere alla persona di partecipare attivamente al colloquio è necessario che la persona stessa sappia cosa si sta facendo e in vista di quale obiettivo. Orientare la persona durante il colloquio significa permetterle di dare senso a ciò che sta avvenendo, di modo che le sue azioni, il contenuto e l'atteggiamento relazionale, saranno vissuti con maggior consapevolezza. I movimenti di orientamento sono effettuati tramite la metacomunicazione.

La metacomunicazione può essere definita come "una comunicazione che riguarda la comunicazione che sta avvenendo tra [...] (gli interlocutori)" (Doglio, 2019, pag. 73).

Per esempio, ogni volta che dobbiamo rifocalizzare il discorso sull'obiettivo è importante metacomunicare perché interrompiamo e non ci chiniamo in maniera approfondita su un argomento che la persona ci sta portando. È auspicabile metacomunicare anche quando chiudiamo un argomento e ne apriamo un altro o quando si pongono delle domande scomode o molto intime, spiegando il motivo e come useremo le informazioni; e in tutte quelle situazioni che potrebbero rompere il flusso del dialogo, disorientare la persona o creare dei conflitti.

La metacomunicazione, oltre ad essere uno strumento che aiuta l'altro ad orientarsi sul contenuto del dialogo, può essere usata per orientare anche sul tipo di relazione che si sta instaurando nell'ottica di mantenere o creare la fiducia, elemento essenziale per la possibilità di poter influenzare positivamente l'altro.

Un momento estremamente esemplificativo di orientamento è quello dell'apertura, dove esplicitando l'obiettivo e il tempo per raggiungerlo si metacomunica sul colloquio stesso. Altri esempi verranno esposti durante l'esposizione dei risultati di questa tesi.

Per riassumere, i movimenti di orientamento vengono quindi agiti per poter trasmettere il senso di essere guidati verso un obiettivo, trasmettendo sicurezza, riducendo il livello emotivo del discorso e creando un allineamento fruttuoso tra i due interlocutori. Questi sono punti essenziali per poter promuovere la partecipazione dell'altro e quindi una comunicazione allineata al modello partecipativo.

Riassunti e parafrasi

I riassunti (e le parafrasi) hanno due scopi principali: il primo è quello di poter offrire un *feedback* all'altro, che può essere a proposito di quello che si è capito e annotato o riguardo a cosa è stato fatto sia nel processo di aiuto sia nello specifico del colloquio, e il secondo può essere utile per poter riprendere la conduzione del colloquio.

Vi sono momenti dove per diverse ragioni ci si trova in una situazione dove sembra di perdere il controllo del dialogo, per esempio quando una persona espone molte informazioni senza un apparente senso logico oppure quando una persona inizia a narrare situazioni non pertinenti all'obiettivo precedentemente concordato (ma importanti per il percorso che si sta percorrendo). In questi momenti è importante riguadagnare la conduzione.

Vi sono tre tipi di riassunti: la *parafrasi*, il *riassunto* e il *riassunto strategico*. Queste diverse tipologie vanno usate con strategia, nel momento utile e perseguendo precisi scopi.

La parafrasi

La parafrasi è dire esattamente la stessa cosa con parole proprie. Questo permette di esprimere che stiamo seguendo ciò che l'altro sta dicendo e che ha un senso anche per noi; stabilisce dunque un allineamento tra due interlocutori. Inoltre, può essere usata per poter riprendere un discorso, per aprire la possibilità di entrare nello specifico o permettere di offrire un aggancio dopo un silenzio. Può essere anche usata per inserirsi nel dialogo dell'altro senza spostare l'attenzione dall'argomento e senza intervenire con dei contenuti non ancora emersi, riportando un equilibrio di comunicazione tra i due interlocutori.

La parafrasi è dunque dimostrazione di un ascolto attivo e orientato a mantenere valorizzata la partecipazione dell'altra persona.

Riassunto

Il riassunto è una sintesi delle cose dette in maniera ordinata e risalta le cose che si ritengono rilevanti. È necessario sapere che dal momento che un riassunto tralascia alcune informazioni è fondamentale chiedere se ciò che abbiamo riassunto è completo oppure se non abbiamo colto alcuni argomenti importanti. Durante una narrazione è possibile che alcuni elementi rilevanti vengano solo accennati, quando magari rappresentano per la persona che sta raccontando un tema centrale.

Il riassunto ha diversi scopi per entrambi i partecipanti. Per il professionista serve a “non perdere il filo, confermare all'altro che lo sta ascoltando con attenzione, essere sicuro di capire quello che l'altro dice, in modo da non rischiare incomprensioni, dare ritmo al colloquio, prendere tempo e capire in che direzione muoversi”. Per la persona è utile a “ricevere una conferma che è ascoltato con attenzione, seguire con più facilità lo svolgersi del colloquio” (Doglio, 2019, pagg. 71–72). In quei casi dove vengono date molte informazioni il riassunto permette all'operatore di “organizzare e sintetizzare il contenuto, dare un ordine logico alle informazioni e ridefinire la richiesta di aiuto” (Zini & Miodini, 2014, pag. 55).

Questi interventi riportano delle informazioni offerte da un'altra persona e possono aver delle punteggiature diverse. La punteggiatura nella sistemica rappresenta l'ordine in cui si decide di dar senso allo scambio o alle azioni osservate, per esempio spesso durante un litigio le punteggiature dei due litiganti sono diverse tra loro, la persona A dice che ha alzato la voce perché B la interrompe, mentre B dice che interrompe A per dirle di abbassare la voce. La punteggiatura influenza il senso che si dà su ciò che accade (Watzlawick et al., 1971).

Modificare una punteggiatura porta, dunque, una perturbazione nel sistema della persona. È importante che l'operatore sociale sia consapevole di questo fatto e che nel caso decida

strategicamente di apportare delle modifiche di rilievo nella punteggiatura, lo faccia con delicatezza e con molta attenzione ai *feedback* dell'interlocutore. È essenziale che l'assistente sociale, se produce delle punteggiature differenti, si accerti che esse non portino un distacco a livello relazionale nel rapporto tra lui e la persona.

Riassunto strategico

Il riassunto strategico è un riassunto con l'obiettivo di orientare la persona su quanto fatto, è una sorta di metariassunto: non viene riassunto quanto raccontato dalla persona o dall'operatore, ma si riassume ciò che è stato affrontato.

Può essere usato quando si passa da un argomento all'altro, per esempio nel caso in cui all'interno del colloquio vi sono più obiettivi da raggiungere, oppure quando si passa da una fase all'altra del colloquio. Per esempio, quando dopo aver raccolto delle informazioni, si passa ad una fase di *problem solving*, oppure all'apertura e chiusura del colloquio per riassumere ciò che è stato fatto e i compiti che si sono definiti.

Un esempio potrebbe essere: "oggi ci siamo incontrati per conoscere la sua situazione, lei ha raccontato le sue difficoltà inerenti alla decisione di divorziare. In seguito, le ho spiegato come il nostro servizio può sostenerla durante questa fase. Infatti, dopo aver individuato insieme i punti prioritari, trovare appartamento e cercare un avvocato divorzista, ci siamo accordati che al prossimo incontro svilupperemo le difficoltà che sente riguardo ai suoi figli e l'aiuterò a compilare il formulario per richiedere il gratuito patrocinio".

Queste tecniche di comunicazione, anche se non richiedono un'attivazione diretta della persona, favoriscono un approccio partecipativo per due motivi. Rendono la persona consapevole che l'operatore sta ascoltando con attenzione (parafrasi e riassunti); in più, la persona sa su cosa e perché è stato fatto l'incontro (riassunto strategico). Questo aspetto agisce sulla partecipazione perché la "restituzione rielaborata delle informazioni date e raccolte dall'utente; comunica all'utente che la sua domanda è stata accolta e che è stata compresa la situazione affettiva che la accompagna" (Zini & Miodini, 2014, pag. 58). Inoltre, il saper di agire con uno scopo e con ordine offre la sensazione di poter essere protagonista diretto nella propria situazione, aumentando il senso di autoefficacia e favorendo dunque la partecipazione.

Movimenti di protezione della relazione: i tre passi

Si è sostenuta più volte l'importanza di difendere la relazione di aiuto da momenti di conflittualità o di sfiducia, per questo motivo si reputa utile illustrare "la strategia dei tre passi" descritta da Quadrino (Doglio, 2019, pag. 77), che permette di declinare una richiesta proteggendo la relazione. Infatti, può succedere che le richieste delle persone che arrivano ai servizi sociali siano richieste non soddisfabili da parte dell'organizzazione.

Questa strategia si articola con il primo passo, costituito dal legittimare la richiesta della persona con una frase semplice e non articolata, in seguito si motiva in maniera chiara e semplice l'impossibilità di accogliere la richiesta e infine si apre con una disponibilità realizzabile.

Si descrivono alcuni accorgimenti per poter permettere di comprendere come sia sempre fattibile questo tipo di strategia. Per esempio, alcuni potrebbero pensare che non tutte le richieste sono legittime; è importante allora riconoscere che il nostro obiettivo primario è riconoscere che il senso dell'altro può anche risultarci fantasioso, utopico o irrealista, ma in ogni caso assume validità nel sistema della persona che sta esponendo la richiesta. È con curiosità e consapevolezza che l'operatore sociale si astiene dal giudicare il senso dell'altro

e lo accoglie per come gli viene dato. Quindi, indipendentemente da cosa pare all'operatore sociale, il senso esiste dal momento che la persona glielo attribuisce.

Nell'esprimere l'impossibilità di poter rispondere alla richiesta è importante non collidere o colludere con la persona; risulta essenziale essere consapevole del proprio ruolo e di quegli atteggiamenti che possono far slittare la relazione di aiuto in altre tipologie.

Altro punto essenziale è essere creativi nella ricerca di un margine di disponibilità che è possibile offrire. Potremmo non poter rispondere, ma potremmo comunque sostenere l'altro a trovare altri servizi, oppure altre risorse per soddisfare il suo bisogno, oppure offrire la possibilità di sostenerlo nella gestione delle emozioni che il rifiuto potrebbe comportare.

Vi è sempre un margine di azione nel quale è possibile operare senza compromettere il nostro ruolo. Ultimo punto che si reputa fondamentale toccare riguarda la necessità che l'operatore internamente sia consapevole dei limiti e delle possibilità del suo ruolo e ne trovi il senso, di modo che eviterà di compromettere l'intervento con il proprio atteggiamento controverso riguardo al ruolo che sta agendo.

4. Metodologia

La professione di assistente sociale ha spesso preso teorie e modelli da altre discipline, le ha fatte proprie declinandole nella pratica e valutando la qualità di tali strumenti (Serbati, 2020). Per questo motivo si è deciso per una tesi empirica qualitativa, valorizzando la metacompetenza di questa professione, ovvero la pratica riflessiva, intesa come osservazione e riflessione continua della pratica sul proprio agire professionale (Thompson, 2016).

La tesi ha come obiettivo quello di valutare se e come la conduzione strategica e strutturata sia efficace nei colloqui svolti presso il SAS. Allo stato della ricerca, i colloqui svolti sono condotti con stili diversi tra loro e in base alle preferenze dell'operatore sociale.

Si è deciso di non interrogarsi su quale stile sia maggiormente efficace perché si reputa che ogni stile abbia le proprie criticità e risorse e risulterebbe un'impresa ardua e poco valorizzante imporre una gerarchia tra le diverse conduzioni. Poter valutare l'operatività di un colloquio strutturato e strategico comporta invece la possibilità di legittimare questo tipo di conduzione senza entrare in conflitto con le preferenze e le conduzioni basate su altre teorie o modelli. Questa visione è conforme a una visione sistemica attenta e che si astenga dal giudicare i sistemi di premesse diversi dai propri.

Per rispondere a questa tesi si è deciso di dimostrare l'efficacia tramite la revisione della letteratura e l'operatività in modo empirico.

Per dimostrare l'efficacia di questa conduzione si è deciso poi di avvalersi di un'ottica congrua al quadro deontologico dei servizi sociali, l'ottica sistemica, e di un modello di progetto confermato nella sua efficacia da diversi studi, il modello partecipativo.

Tramite la revisione si è dunque dimostrato che il colloquio strutturato e strategico è efficace e conforme alla deontologia del servizio sociale.

In seguito, si sono registrati cinque colloqui condotti dall'autrice con la modalità proposta, e gli stessi sono stati valutati sulla base di due indicatori: verificare che il colloquio sia stato condotto in maniera strutturata e strategica e verificare che fosse congruente ai colloqui svolti al Servizio di accompagnamento sociale.

Si riconosce che in questo modo non si è dimostrata l'efficacia di questo tipo di conduzione per il raggiungimento degli obiettivi del progetto con la persona, ma unicamente per l'obiettivo del colloquio; d'altro canto, rispondendo a tale quesito ci si sarebbe dovuti

confrontare con molteplici fattori e con i vincoli temporali che non avrebbero permesso la fattibilità della tesi. Inoltre, nell'ottica di garantire uno studio utile al contesto dei servizi sociali in generale, la tesi mostra che la conduzione strutturata e strategica sia una conduzione presumibilmente congrua ed efficace per i servizi sociali, lasciando la possibilità ad ogni operatore di metterla in pratica nel proprio servizio.

4.1. Metodo della raccolta dei dati

Per rispondere alla tesi si sono registrati alcuni colloqui svolti dalla sottoscritta con la presenza di un assistente sociale impiegato al SAS. A fine colloquio, tramite un'intervista (allegato), svolta per iscritto, l'operatore diplomato che ha assistito al colloquio ha valutato se gli obiettivi del colloquio e la modalità svolta fossero aderenti all'operato del SAS.

Le domande dell'intervista sono state poste per valutare i due aspetti del colloquio strutturato e strategico, ovvero gli aspetti riguardanti l'obiettivo del colloquio e gli aspetti relazionali.

Raccogliendo le registrazioni e le interviste dei professionisti si è rimasti coerenti con la visione sistemica; infatti, si è analizzato questo strumento tramite uno sguardo binoculare: il primo sguardo è stato dato da una persona formata nel colloquio sistemico, strategico e strutturato, l'autrice, e il secondo sguardo è stato garantito dagli operatori che lavorano presso il SAS.

Si ammette che per essere del tutto affini all'ottica sistemica sarebbe stato importante anche valutare la visione dell'utente, chiedendo se si fosse sentito accolto, invogliato a partecipare al colloquio e ben orientato. Si è deciso di non voler valutare anche questo aspetto perché la valutazione della percezione dell'utente rispetto alla modalità della conduzione è un tema ampio che necessiterebbe di essere affrontato su diversi aspetti, e in questa sede sarebbe stato valutato in maniera troppo approssimativa. Inoltre, richiedere questo tipo di impegno ad una persona esterna alla professione avrebbe inciso in maniera significativa sul colloquio. Dato che l'operatrice responsabile della conduzione, l'autrice, non ha potuto costruire sufficientemente la relazione con le persone che hanno partecipato ai colloqui, sarebbe risultato molto difficile valutare l'influenza di tale richiesta sul colloquio (rendendo i risultati con un'attendibilità difficile da valutare).

Si è deciso di registrare cinque colloqui con persone diverse per poter valutare la conduzione con diverse situazioni, diverse prese a carico e diversi stili relazionali. Si è coscienti che il campione non è rappresentativo di tutte le tipologie relazionali e le situazioni con cui i servizi sociali in generale, e il SAS in particolare, si confrontano. Ma conformemente al principio di autodeterminazione delle persone (AvvenirSociale, 2010) e alla visione che ogni progetto debba essere individuale (Bartolomei, 2011) si è consapevoli che ogni tipologia di conduzione deve essere adattata alle caratteristiche individuali del soggetto con il quale stiamo dialogando. Non è tanto la tipologia di conduzione ma l'arte di entrare in connessione con l'altro ad influire su questo aspetto. D'altro canto, se si fosse deciso di analizzare un solo colloquio la poca esperienza dell'autrice avrebbe potuto incidere negativamente e non permettere di rispondere alla domanda di tesi (per scarsità di materiale).

Si è reputato necessario registrare i colloqui poiché, come il secondo assioma della pragmatica della comunicazione umana esprime (Watzlawick et al., 1971), durante una comunicazione vi sono sempre due livelli: il contenuto (*cosa*) e l'aspetto relazionale (*come*). Quest'ultimo può cambiare molto in base alla scelta delle parole usate. Dato che la conduzione è strategica al fine di difendere la relazione di aiuto è importante valutare soprattutto come le informazioni sono state date.

Approfondimenti riguardo alle criticità emerse nella raccolta dati

La richiesta di permesso per la registrazione è stata fatta nella fase di apertura del colloquio. Durante questa fase si è spiegato oralmente che la registrazione sarebbe servita per poter analizzare la conduzione e che quindi si sarebbero esaminati unicamente gli interventi svolti dai professionisti, mentre le informazioni riguardanti la situazione non sarebbero state motivo di studio.

Anche se aver scelto di analizzare i colloqui condotti dall'autrice della tesi ha permesso di poter valutare l'operato in maniera approfondita e dettagliata, senza rischiare di criticare altri stili, questa scelta ha reso maggiormente difficile poter analizzare una conduzione del tutto strutturata e strategica per diversi motivi. La conduzione è una competenza che va esercitata continuamente e che migliora attraverso l'esercizio; purtroppo, l'esperienza dell'autrice è ridotta e quindi anche se la traccia della struttura e alcune tecniche sono state utilizzate non emergono dei "colloqui esemplari". Inoltre, lo statuto di stagista ha richiesto la presenza dell'operatore diplomato; questo ha dato modo di poter intervistare l'operatore sull'andamento del colloquio ma ha anche determinato una conduzione svolta da due persone con stili diversi e non sempre allineati. Inoltre, condurre insieme un colloquio necessita un'ottima intesa tra i professionisti che richiede un'approfondita conoscenza dell'altro operatore e una lunga esperienza che per il tempo in cui si è svolto lo stage non si è potuta creare.

Sarebbe altresì stato utile anche poter agire delle tecniche di *problem solving*; tuttavia, nei casi registrati non si sono presentati problemi così importanti da dover attivare tutte le fasi del *problem solving*. Per questo motivo si è infine deciso di non approfondire questo aspetto nella parte della revisione della letteratura.

5. Risultati e analisi

Per poter valutare la conduzione, come già esposto, sono stati presi in considerazione due aspetti: l'aderenza del colloquio ad una conduzione strutturata e strategica e la pertinenza con l'operato del SAS.

Si è deciso di non allegare le trascrizioni per mantenere l'anonimato, dato che le situazioni sono specifiche al punto da poter identificare le persone anche senza nominativo. Per poter rendere partecipe il lettore in allegato sono state inserite delle tabelle che riportano, parafrasandoli, i contenuti avvenuti durante i colloqui e una breve descrizione della situazione e dei ruoli professionali menzionati.

Inoltre, tutti i nomi all'interno della tesi sono nomi di fantasia, salvo quello dell'autrice.

5.1. Aderenza al colloquio con conduzione strutturata e strategica

L'aderenza verrà valutata tramite l'analisi della struttura del colloquio e l'utilizzo delle tecniche comunicative esposte nel capitolo *Il colloquio strutturato e strategico*.

Struttura

Come accennato nel capitolo *Approfondimenti riguardo alle criticità emerse nella raccolta dati*, non si è potuto prendere nota delle fasi antecedenti all'apertura. Inoltre, la fase iniziale dell'apertura ha un elemento esterno allo scopo del colloquio perché è presente la richiesta e la spiegazione inerenti alla registrazione.

In ogni caso, nei diversi colloqui si può riconoscere la struttura strategica. Vi è un'apertura, un corpo e una chiusura come si può vedere dalle tabelle allegate. In alcuni colloqui la struttura è stata confusa.

Apertura

Tra i diversi colloqui si possono riscontrare alcune aperture molto chiare e definite e altre dove l'apertura è mancata di alcune informazioni o è stata poco definita. Le aperture che sono state ben sviluppate si sono verificate durante i colloqui con Nadir e con Beatrice. Infatti, insieme a Nadir, nel primo caso, abbiamo concordato gli obiettivi dell'incontro ed è presente un orientamento rispetto all'ordine in cui avremmo affrontato gli argomenti:

“Allora, come prima cosa dovremmo fare il rinnovo e poi magari ha delle lettere, cose di questo genere, che ci ha portato.”

“Questo, questo è proprio l'ultima, questo è per l'altra cosa, ... facciamo questo dopo?”

“Ok questo lo facciamo dopo, va bene signore? Prima facciamo il rinnovo.”

Mentre durante l'apertura con Beatrice si è accennato al tempo, dato che era la prima volta che Beatrice veniva al servizio, e si è definito l'obiettivo:

“Ok allora, oggi volevamo un po' sapere... abbiamo più o meno tempo un'oretta, siamo arrivati un po' in ritardo noi, quindi magari per le 5/5:15 terminiamo, e volevo un attimo capire come mai ha chiamato, andare un po' nel dettaglio e poi magari possiamo già dire quello che possiamo fare noi”.

Con Fevour e Aminaah l'apertura è stata manchevole di un aspetto importante, ovvero dato che l'obiettivo è stato proposto dalla sorella per Fevour sarebbe stato necessario verificare che anche Fevour fosse d'accordo sull'obiettivo ponendo una domanda circolare di questo tipo: “Fevour, tua sorella ha espresso che siamo qui per discutere dei prossimi passi che vuoi fare rispetto al lavoro, tu di cosa vorresti parlare esattamente?”. Fevour per tutto il colloquio partecipa alla conversazione solo se direttamente interpellata e con interventi molto ridotti; questo potrebbe essere spiegato a partire dalla convinzione che un obiettivo condiviso aumenta la motivazione a partecipare, come espresso nel capitolo *Progetto partecipato*. Di riflesso un obiettivo non condiviso rende la partecipazione poco attiva.

L'apertura avvenuta nel colloquio con Kyla è stata molto breve e si è espresso unicamente un obiettivo, ovvero la compilazione del rinnovo per richiedere le prestazioni di assistenza (PA), dimenticando un altro obiettivo. In realtà, la mancanza che ha questa apertura è spiegabile con una scarsa preparazione; più avanti Luc, l'assistente sociale diplomato, dovrà ricordare che c'è un tema importante da affrontare, l'iscrizione alla disoccupazione. Se io e Luc ci fossimo accordati sugli obiettivi, questo tema sarebbe stato accennato anche durante l'apertura, evitando quindi di doverlo toccare dopo aver annunciato la conclusione del colloquio.

Il colloquio con Carmen e Gustavo ha un'apertura poco definita; parte in maniera confusa, si accenna all'obiettivo di fare il rinnovo, offriamo le informazioni sui passi svolti rispetto agli aiuti finanziari e Carmen chiede chiarimenti. Gustavo sembra che faccia fatica a capire tutto quello che stiamo dicendo e questo porta a non chiudere in maniera ordinata i punti che si dovrà affrontare durante il colloquio.

Corpo

Il corpo possiamo definirlo ben strutturato quando i diversi argomenti sono affrontati in maniera ordinata e con una logica che semplifica i compiti e il senso di quello che stiamo facendo.

Durante lo svolgimento dei colloqui, nella maggior parte, gli argomenti hanno seguito un senso ed erano piuttosto ordinati e completati in un unico momento. Nello specifico, con Nadir si sono affrontati gli argomenti uno dopo l'altro: prima si è completato il rinnovo, nel

quale si è aperto l'argomento del proprietario di casa e al termine della compilazione del rinnovo(PA), si è passati alla corrispondenza con l'Ufficio di migrazione, in seguito si sono guardate le lettere arrivate dalla cassa malati, per finire discutendo i temi riguardanti l'ufficio di assistenza, ovvero la prestazione speciale del mobilio e il rimborso delle spese di trasferta per il lavoro. Per quanto riguarda il colloquio con Kyla è stato affrontato con un unico obiettivo iniziale (il rinnovo) e in seguito si è terminato con ciò che riguardava la ricerca di un nuovo impiego. Anche se l'ordine è stato mantenuto, un argomento che avrebbe dovuto far parte del corpo, il tema della disoccupazione, è stato affrontato dopo l'annuncio della conclusione del colloquio. Questo aspetto, anche se non ha creato particolari difficoltà a Kyla, ha rappresentato una mancanza da parte del conduttore. Inoltre, si è parlato degli estratti conto, quando non erano stati richiesti dall'ufficio che elargisce la prestazione assistenziale.

Il colloquio con Fevour e Aminaah ha compreso una parte di esplorazione rispetto alla situazione di Fevour e ai suoi desideri. È necessario riconoscere che l'esplorazione è stata affrontata in maniera molto superficiale e poco sistemica. In seguito, si è cercato di informare sulle possibilità e i doveri di Fevour. In questo ultimo punto si poteva essere maggiormente chiari, per esempio si sarebbe potuto scegliere di parlare dell'importanza del certificato medico e in seguito aprire il discorso di un accompagnamento dallo psicologo. Invece, si è parlato dell'utilità dello psicologo e poi del certificato medico, per ritornare su cosa comporta andare dallo psicologo per poi riaprire il discorso del certificato medico. Infatti, nella chiusura Fevour non ha compreso la necessità del certificato medico:

“Non ho bisogno di un certificato medico”.

Molto confuso è stato il colloquio con Carmen e Gustavo; infatti, anche se gli argomenti e i compiti sono stati affrontati una alla volta, non sono stati fatti con un senso logico condiviso dai partecipanti. Inoltre, in mezzo al tema del rinnovo si è risposto alla domanda di Carmen rispetto al condono delle tasse, aprendo un argomento che poteva essere affrontato più avanti. Questa scelta è stata tuttavia orientata.

“Adesso sarebbe stato un momento giusto per chiedere a Gustavo come va il rientro ma aspettiamo che arriva”.

Nel momento di parlare degli obiettivi di Gustavo, il padre stava cambiando il pannolino della bambina in un'altra stanza.

Il colloquio con Beatrice ha avuto un corpo ben organizzato. Inizialmente, dopo la narrazione, si sono fatte domande puntuali sulla situazione raccontata, in seguito si è chiesto quali parti non fossero ancora state toccate, per esempio i progetti di Beatrice. Un punto che poteva essere orientato in maniera più ordinata è l'aspetto dell'uscita dell'appartamento della madre e la necessità di fare un rapporto sociale. Questo avrebbe permesso di legittimare maggiormente le domande rispetto alla terapia che Beatrice sta seguendo e non avrebbe richiesto un approfondimento durante la fase di chiusura.

Chiusura

Per quanto riguarda la fase di chiusura si può affermare che in tutti i cinque colloqui gli obiettivi e i contenuti di questa fase sono stati raggiunti, si nota che però la fase di chiusura è stata spesso anticipata: in quasi tutti i colloqui alcuni contenuti, che erano da affrontare durante lo svolgimento, sono stati affrontati nella fase di chiusura, richiedendo quindi un'ulteriore chiusura successiva.

Un altro aspetto che è importante evidenziare è che in tutti i colloqui non vi è stato un vero riassunto strategico, anche se si sono sempre riassunti i compiti che sono stati decisi per ogni attore coinvolto.

In particolare, la chiusura maggiormente chiare e definitiva, in base ai contenuti, è stata quella effettuata con Fevour e Aminaah:

“Ok, allora il 5 maggio ci incontriamo con Manuela, prova a fare questo certificato medico e prova magari anche a chiedere un appuntamento con l’SPS, quello per lo psicologo, se preferisci invece chiamare lo psicologo che hai visto a scuola, puoi provare a vedere anche con questa persona, sarebbe buono. Il certificato è davvero importante, il certificato medico, anche dal dottore, è la cosa più importante adesso da produrre. E poi se serve qualcosa puoi sempre chiamarci o scriverci una mail, ok?”

Si è trattato di una chiusura un po’ affrettata poiché Fevour aveva appena espresso che per lei era abbastanza così. Quindi, anche se effettivamente è stata una chiusura che nei contenuti ha orientato bene la persona, si può immaginare che Fevour non abbia proseguito per ottenere il certificato medico.

Una conclusione piuttosto ben strutturata è avvenuta con Nadir. In questo caso, lui ha contribuito a chiudere in maniera chiara; per esempio, dopo aver riassunto i compiti nostri e suoi, Nadir ha chiesto conferma su qualcosa che avrebbe dovuto fare che non è stato menzionato:

“Noi chiediamo queste due cose all’ufficio USSI, chiediamo all’Ufficio di Migrazione questa cosa della fattura; invece, è importante che voi pensate alla firma per il rinnovo”

“Sì, domani faccio firma a posto”

...

“Allora, io aspetto la richiesta di questo, dopo paga”.

In seguito, ha dato anche una tempistica per quando ci saremmo riaggiornati:

“io allora aspetto cinque giorni così”.

La chiusura svolta durante il colloquio con Beatrice è risultata un po’ spezzata dal fatto che è capitato di richiedere di firmare la dichiarazione di svincolo per ricevere le informazioni da parte del medico e dagli altri uffici.

Senza dubbio al primo incontro, soprattutto se si concorda che gli operatori si attiveranno per ricevere o dare informazioni a terzi, è necessario che la dichiarazione di svincolo venga firmata, ma sarebbe stato ottimale affrontare il tema come ultimo argomento per poi fare il riassunto strategico, esprimere i diversi compiti e infine accordarsi per il prossimo incontro. In questo caso invece si è anticipato la chiusura in questo modo:

“E, allora io penso che appunto, la questione coi debiti si può vedere con SOS debiti e Caritas, la questione della scuola, come abbiamo detto, ti informi un po’ e vediamo cosa scopri, e invece per USSI, partirei che io faccio un po’ di domande, vado nel dettaglio, per capire cosa possiamo e cosa non possiamo, spiegherò bene i passi e magari ci prendiamo un altro appuntamento per aprire la pratica se necessario, per aprire la pratica, o cosa vedere, comunque per vederci, magari fra un mesetto? Magari è troppo in là, facciamo un po’ prima”.

È stato poi affrontato il tema del rapporto sociale, della rete medica e dello svincolo. Questo ha portato a una chiusura che ha dato informazioni parziali.

“Ok, allora, appunto, io farei che per quanto riguarda l’appartamento io nei prossimi giorni mi informo di tutti questi dettagli, poi scriverò un mail e andrei all’appuntamento”

con SOS debiti, magari Caritas risponde, se non risponde fra una settimana puoi riprovare”.

Ci si è dimenticati di affrontare il tema della scuola e la ricerca di apprendistato.

Mentre nel colloquio di Carmen e Gustavo sarebbe stato meglio scegliere di posticipare l'argomento della cassa malati e concludere in orario. Infatti, al termine non vi è stato un riassunto conclusivo, si è semplicemente ricordato di informare l'operatrice di USSI e di chiedere aiuto nel caso dovesse fare la domanda di borsa di studio.

Infine, il colloquio di Kyla non ha avuto una chiusura per nulla chiara, infatti si è terminato offrendole nuove informazioni mai affrontate precedentemente (e lasciando gli argomenti connessi in sospeso):

“Ah un ultima cosa importante, per USSI e la disoccupazione, è che la ricerca di un apprendistato non è calcolato”

La risposta è stata frettolosa:

“No, io sto cercando per assistente di cura, come avevo detto... no, sto già cercando solo come lavoro”.

Preparazione

Prima di concludere l'analisi sulla struttura si reputa necessario analizzare anche la fase della preparazione. Anche se dai dati riportati non è possibile analizzarla direttamente, dai diversi colloqui si è notato che quando gli operatori si sono soffermati poco su questa fase, durante lo svolgimento vi sono stati degli ostacoli importanti.

Per esempio, la scelta dell'orario e della saletta dell'incontro con Carmen e Gustavo è stata poco pensata ed è risultata una scelta non adeguata, come ha riportato anche Luc durante l'intervista allegata: “parte di questo è stato anche il setting della saletta”.

Se si fosse organizzato l'incontro in maniera strutturata e partecipata avremmo definito chi sarebbe venuto all'incontro e saremmo stati consapevoli che sarebbero venuti con la figlia di due anni. In maniera strategica avremmo chiesto l'orario migliore per la bambina evitando di concordare un appuntamento nell'orario del pisolino della figlia, e la madre non si sarebbe dovuta scusare per un atteggiamento giustificato e normale della figlia, il pianto.

Nei casi dove i due operatori non hanno concordato gli obiettivi si è creata poi una struttura confusionaria e vi sono state diverse interruzioni tra un operatore e l'altro. In maniera sottile lo si può notare nel colloquio con Carmen e Gustavo (incomprensioni iniziali date da una conoscenza parziale della situazione) e in maniera evidente nel colloquio con Kyla, quando parte dell'obiettivo dell'incontro è stato affrontato dopo essersi congedati, con le conseguenze esposte nel capitolo precedente.

Si può notare che quando l'assistente non è preparato con e sui documenti vi è una grande dispersione di tempo, per esempio con Kyla si è parlato molto dell'estratto conto, quando non era stato richiesto per la compilazione del rinnovo PA e dunque non era necessario affrontare il tema, e non è stato invece affrontato il tema della disoccupazione; con Nadir non si è portato l'incarto e quindi per alcuni minuti non si è avuto modo di proseguire con il formulario per il rinnovo delle prestazioni. La documentazione, come suggerito da Allegri (2017), risulta parte importante di una buona conduzione.

Si nota come queste mancanze durante il colloquio creano rallentamenti e confusione, sia nei professionisti che nelle persone seguite dal servizio. Inoltre, quando la preparazione non è stata adeguata l'apertura è risultata maggiormente difficoltosa, producendo poi durante lo svolgimento del corpo del colloquio una difficoltà maggiore a mantenere ordine e pertinenza

degli interventi, sia da parte dei professionisti che degli altri (il confronto è con i colloqui dove la preparazione e l'apertura sono state adeguate).

Questo consente di affermare che seguire una struttura permette all'operatore di poter agire in maniera sicura, senza dimenticare degli aspetti importanti che potrebbero influenzare negativamente l'esito del colloquio.

Tecniche comunicative

Per l'analisi delle strategie comunicative si potrà far riferimento alle tabelle allegate, mentre in questo capitolo saranno esposti alcuni esempi di queste strategie.

Domande

Una domanda riflessiva, che ha permesso all'operatrice di comprendere i desideri di Carmen e a Carmen stessa di riflettere sulla realizzabilità dei suoi progetti, è stata esposta riguardo al tema dell'occupazione:

“Hai voglia di fare così tante cose?”

In questo modo si è potuto comprendere cosa stava alla base del progetto di Carmen di concludere la sua formazione universitaria mentre partecipa anche ad un'altra scuola:

“sì, però non lo so, però quello che sì è importante è che non voglio stare un anno aspettando senza fare niente”.

Ponendo questa domanda si sono comprese le priorità di Carmen e in seguito si è potuta offrire una consulenza su questo tema, allineata ai suoi desideri e alla realtà.

Durante il colloquio con Fevour e Aminaah si è posta una domanda aperta (*“Volevate parlare di che cosa?”*) che ha permesso di capire l'obiettivo del colloquio ma anche le dinamiche all'interno del sistema delle sorelle. È stata proprio Aminaah, la sorella di Fevour, a rispondere rispetto ad un obiettivo che apparentemente era desiderato da lei. Abbiamo già esplicitato che in questo caso sarebbe stato opportuno fare una domanda circolare perché ci avrebbe permesso di capire cosa fosse importante per lei. Inoltre, in questo caso sarebbe stato opportuno fare una domanda narrativa direttamente a Fevour per capire cosa fosse successo e quale senso stava dando a quella situazione.

Un'altra domanda che ha permesso di sostenere Kyla a comprendere perché fosse necessario informare l'Ufficio Aiuto agli Studi della decisione di posticipare l'esame pratico di un anno, rendendola maggiormente consapevole, è stata chiedere chiarimenti rispetto all'esame pratico e la correlazione di quest'ultimo con il conseguimento del diploma.

Mentre si può presumere che avremmo potuto evitare di ipotizzare e cercare dove si fosse inceppata la procedura per richiedere la prestazione speciale per un aiuto economico per il mobilio, perdendo tempo e sostituendoci a Nadir, e porre una domanda narrativa: *“Nadir dimmi cosa hai fatto e con chi per richiedere i soldi del mobilio, partendo dall'inizio?”*.

Orientamenti

Come già esposto gli orientamenti possono essere riferiti al contenuto o possono essere relazionali. Sicuramente sono da attuare durante la fase di apertura e di chiusura. In questa sede si prenderanno in considerazione gli orientamenti effettuati durante il corpo, poiché sono meno evidenti. Un buon esempio di orientamento che ha affrontato entrambi i piani è stato attuato nelle prime fasi con Nadir: prima è stato dichiarato che avremmo affrontato il tema della prestazione speciale per il mobilio, dopo aver terminato il rinnovo, poi gli è stato esposto che

“l'ho scritto, così non lo dimentichiamo”.

In questo modo si è rimasti focalizzati sulla compilazione del rinnovo e contemporaneamente Nadir è stato reso consapevole sul fatto che il suo bisogno di chinarsi anche sulla questione del mobilio è stato accolto.

Un momento dove mi è sembrato necessario orientare, si è presentato quando Manuela, assistente sociale diplomata, ha interrotto il colloquio per sottolineare che nell'ambito della sanità si trovano molti posti di lavoro, per poter permettere a Beatrice di capire come mai l'avesse interrotta, ho chiesto a Manuela il motivo, di modo che potesse esplicitare:

“per dire che forse si riesce a sostenerla e ad aiutarla in quella direzione piuttosto che nel commercio”.

In questo modo, Beatrice, oltre a comprendere l'interruzione di Manuela sul suo racconto, è stata anche informata che il suo desiderio di iniziare una scuola nel mondo sanitario è un desiderio realistico e che può essere appoggiato dai servizi territoriali.

Sicuramente un orientamento più deciso nel colloquio con Carmen e Gustavo avrebbe permesso di non allungare i tempi del colloquio. Per esempio, avremmo prima potuto orientare solo sugli obiettivi di Carmen per i prossimi mesi e spiegare che invece i progetti futuri andavano rimandati in un secondo momento, dopo aver compilato tutti i formulari necessari.

Riassunti e parafrasi

Un riassunto particolarmente efficace per il proseguimento del colloquio è stato attuato con Nadir, dopo diverso tempo che provava a spiegare una situazione e ripeteva con parole diverse lo stesso punto, si è deciso di fare un riassunto di quanto era stato capito e chiedere conferma, anche perché le volte che si è parafrasato quello che lui diceva, continuava a rispiegare la stessa cosa:

“Loro sono stati un po' lenti nel capire che c'era già stato il cambio del cognome; quindi, hanno ancora fatto con il cognome vecchio, quanto lei era già iscritta come Iqbal e adesso che c'è stata la richiesta della modifica del cognome stanno facendo pagare 72 Fr. Lei sta chiedendo ma è giusto tutto questo? Corretto?”.

Dopo questo riassunto Nadir ha ancora aggiunto che hanno fatto le procedure con l'avvocato del SOS, ma non ha ripetuto la situazione nuovamente e si è potuto procedere per decidere il prossimo passo per risolvere questa situazione.

Quando Beatrice ha raccontato la sua situazione ha toccato diversi temi in maniera discorsiva, e quindi un po' disordinata. Per riprendere la conduzione del colloquio si è riassunto l'aspetto occupazionale per poi poter fare una domanda inerente alla disoccupazione

“Allora lei è andata a scuola fino a gennaio del 2021 più o meno, 31 gennaio, poi c'è stato un infortunio alla spalla che ha portato a far sì che ha perso diciamo, l'apprendistato che stava facendo, le indennità sono finite anche della malattia, dopo ha fatto richiesta alla disoccupazione?”.

Un riassunto sarebbe stato utile per dare un po' di ordine e senso durante il colloquio con Carmen e Gustavo; infatti, riassumere quanto Carmen ci ha raccontato del suo percorso all'università avrebbe dato senso a quei 15 minuti di colloquio che si sono condotti su questo tema per finire semplicemente dicendo di riportare tutto ad Amelia, operatrice del settore inserimento professionale di USSI: “Carmen ci hai raccontato che ti sei iscritta all'USI per terminare i tuoi anni universitari fatti in *paese di origine*, sembra che quest'anno non potrai accedere; quindi, per maggiori informazioni e anche per trovare un'occupazione che ti fa

piacere, in attesa di iniziare l'USI nel 2023 puoi riferirti ad Amelia mentre quando inizierai potrai venire da noi per compilare la domanda della borsa di studio”.

Mentre durante il colloquio con Beatrice diverse volte si è fatto un riassunto per permettere di poter costruire gli obiettivi del percorso di Beatrice insieme a lei:

“Per capire un attimo la situazione l’idea sarebbe, se ho ben capito, di trovare un apprendistato per partire a settembre per fare la scuola di assistente medico, di mantenere comunque una terapia con uno psicologo e poi di riuscire a trovare un modo per sistemare questi debiti”

in seguito, gli obiettivi sono stati riveduti e ricostruiti per arrivare a

“allora abbiamo detto molto, provo a fare un riassunto: se ho capito bene ci sono queste tre cose, la scuola, cercare l’apprendistato e iniziare per settembre, capire se si può andare a vivere in un appartamento da soli e se la prestazione dell’assistenza si attiverebbe da subito e il risanamento dei debiti.”

Come già esposto, purtroppo, in questi cinque colloqui non si è mai utilizzato il riassunto strategico in maniera chiara.

Forse quello che più si avvicina è stato svolto durante il colloquio con Nadir:

“Adesso abbiamo concluso per il rinnovo e abbiamo guardato le lettere però lei aveva portato questo qua ... questa situazione del mobilio di sua moglie ...”

In questo caso, esplicito anche un’azione di Nadir durante il colloquio. In tutti gli altri casi, si è fatto il punto della situazione, dicendo quali formulari/corrispondenza si erano guardati e riassunto i compiti che si sono stabiliti.

Per esempio, sarebbe stato molto importate e utile un riassunto strategico con Fevour e Aminaah, infatti si sono offerte molte informazioni mescolando un po’ gli aspetti medici con quelli burocratici. Riassumendo tutto il colloquio, avremmo potuto chiarire i punti importanti per la parte burocratica e gli aspetti importanti per la salute di Fevour; magari questo l’avrebbe motivata ad agire per ottenere un certificato medico.

I tre passi

Anche questa pratica è stata sfruttata poco, si è anche riscontrato che non vi sono stati momenti dove sono state fatte delle richieste non pertinenti al nostro ufficio. Si desidera comunque fare due esempi che riprendono un momento avuto durante il colloquio dove sarebbe stato molto utile attivare questa tecnica. Per esempio, quando Carmen ha iniziato a raccontare rispetto all’università e ai suoi progetti futuri, avremmo potuto evitare di andare nel dettaglio e dire “Carmen, benissimo che ti stai muovendo per terminare l’università, è importante che quando la tua situazione cambia, inizi una scuola, trovi lavoro o altro, ci avverti, perché così possiamo informare USSI. Invece, per quanto riguarda l’organizzazione ecc., il nostro servizio non è proprio il più adatto per questi aspetti, puoi informare la tua operatrice dell’USSI e nel caso insieme a lei decidere come procedere. Per te così potrebbe andar bene?”. Questo avrebbe permesso di interrompere Carmen ogni volta che tornava a parlare dei suoi progetti senza rischiare di compromettere la relazione.

Un altro momento dove non si è praticata la tecnica dei tre passi, creando un forte ostacolo di comunicazione, è stato con Fevour:

“Non ho bisogno di un certificato medico.”

“In realtà sì, perché se non vai a scuola, devi avere il certificato medico. È importante.”

“sul cosa no”

Sarebbe stato utile intervenire in questo modo: “È molto comprensibile che tu non voglia far sapere agli altri come stai adesso, ma per la scuola e per ricevere la prestazione dell’USSI è necessario il certificato medico, e nel certificato medico non c’è scritto come stai ma solo che per un tempo determinato non puoi lavorare; sapendo questo, sei ancora dell’idea di non voler andare a fare il certificato medico?”. Questa comunicazione avrebbe permesso di far sentire Fevour accolta nel suo disagio e forse le avrebbe permesso di capire per quale motivo ci si è soffermati molto sul certificato medico.

5.2. La pertinenza dei colloqui con il SAS

Le interviste sono state divise in due aspetti da analizzare: l’aspetto riguardante gli obiettivi e il loro raggiungimento, e l’aspetto riguardante la parte relazionale correlata alla rappresentazione dell’assistente sociale degli operatori che hanno condiviso la conduzione.

L’obiettivo all’interno del colloquio

Dalle risposte di Luc e Manuela, considerando che Luc ha assistito a quattro colloqui e Manuela all’ultimo, si può riscontrare che l’obiettivo è stato ben esposto.

Si riscontra un interessante situazione nel colloquio con Kyla, infatti per Luc l’obiettivo del colloquio andava oltre il rinnovo delle prestazioni dell’assistenza, bisognava informare Kyla riguardo alla disoccupazione. Dato che purtroppo durante la fase della preparazione il confronto con Luc è stato limitato, questo aspetto non è stato esplicitato e quindi non è stato affrontato durante il colloquio se non in maniera affrettata durante la conclusione. Ugualmente si è presentata la stessa situazione con Carmen e Gustavo, creando quindi un vuoto di informazioni rispetto al tema del lavoro di Gustavo, che Luc ha poi dovuto spiegare anche a me. In questo caso, gli effetti sono stati meno importanti perché mentre mi spiegava, ha spiegato anche a Gustavo e l’obiettivo è stato raggiunto in un momento adatto del colloquio.

Per tutti i colloqui gli operatori esperti hanno riconosciuto gli obiettivi come pertinenti al servizio che offre il SAS.

Luc ha ritenuto che in due colloqui, quello con Carmen e Gustavo e quello con Kyla, gli obiettivi sono stati raggiunti, mentre con Fevour e Aminaah ha riscontrato che sarebbe stato importante esplorare maggiormente la situazione anche se ha ritenuto che le informazioni offerte abbiano permesso a Fevour di conoscere i passi necessari per mantenere la prestazione assistenziale e informare tempestivamente lo IAS (Istituto erogatore delle prestazioni finanziarie complete di orfananza). Molto interessante e illuminante è stata la risposta riguardo al colloquio con Nadir: “Sono stati raggiunti in parte, nel senso che le cose sono state fatte nell’obiettivo del colloquio, ma in base all’obiettivo generale del SAS, ovvero favorire l’autonomia e l’empowerment, c’è stata una sostituzione di responsabilità nel reperire le informazioni degli uffici, lavorando sul “per” piuttosto che il “con”.” In questo senso, si riconosce che anche avendo raggiunto l’obiettivo del colloquio, in qualche modo ci si è proposti troppo in modo assistenzialista piuttosto che sfruttare le situazioni che Nadir ha portato per favorire il suo sviluppo dell’autonomia, per esempio avremmo potuto chiedergli di attivarsi lui con il SOS (ufficio che ha seguito Nadir fino alla nostra presa a carico) per ricevere il proprio incarto.

Manuela ha ritenuto che per un primo colloquio l’obiettivo di conoscere la situazione è stato raggiunto anche se si è coscienti che la situazione completa verrà esplorata man mano che verrà a crearsi una relazione di fiducia. Infatti, Manuela ha avuto la sensazione che Beatrice fosse “forse un po’ reticente a parlare della sua complicata situazione”.

I maggiori ostacoli identificati sono stati nella barriera linguistica, infatti con Nadir e Fevour e Aminaah, ovvero quelli per i quali Luc ha definito che gli obiettivi erano stati raggiunti in parte, il fattore linguistico è stato determinante. Altri ostacoli osservati riguardano la fiducia, in entrambi i casi di Fevour e Beatrice si riscontra che la persona non conosceva gli operatori, Fevour perché in realtà è seguita da Manuela e Beatrice perché era al suo primo colloquio nel nostro servizio.

L'aspetto relazionale e la rappresentazione dell'assistente sociale

Nelle interviste si riscontra che solo in un caso non vi sono state delle tensioni osservate, ovvero con Kyla, mentre negli altri colloqui le tensioni esposte sono dovute ai disturbi ambientali (bambini piccoli con i loro bisogni), alle barriere linguistiche che possono creare frustrazioni e incomprensioni e alla difficoltà a raccontare il proprio vissuto. In generale gli operatori hanno riconosciuto che le modalità di conduzione hanno facilitato l'appianamento delle tensioni. In particolare, l'uso della parafrasi e dei riassunti ha aiutato per quanto riguarda le barriere linguistiche. L'ascolto e l'accoglienza sono stati visti come un buon strumento per gestire le tensioni nei diversi colloqui (Beatrice, Fevour e Aminaah), inoltre l'orientamento è stato visto come un modo per evitare tensioni o diminuirle (Kyla, Nadir). Nel momento in cui invece c'è stato poco orientamento (Carmen e Gustavo) si è sentito che non si sono attenuate le tensioni e i disturbi, ostacolando il colloquio. Inoltre, Luc ha esplicitato che richiedere *feedback* e informare senza *voler far capire all'altro qualcosa* è stata una modalità efficace nella gestione delle tensioni (Fevour e Aminaah). Luc in questo caso si riferisce al fatto che abbiamo consigliato a Fevour di andare da uno psicologo senza volerle far capire che per lei sarebbe stato meglio. Personalmente reputo che in ogni caso abbiamo insistito molto e argomentato in maniera un po' confusionaria.

Manuela, rispetto alla visione dell'operatore del SAS, esprime che c'è grande discrezionalità e che ciò che viene valutato è il risultato, mentre Luc ha risposto in maniera più dettagliata; per esempio, ha espresso che nei colloqui dove si è attivata l'autonomia delle persone (Carmen e Gustavo, Kyla) si è stati maggiormente congrui all'operato del SAS, mentre quando l'operatore si è sostituito (Nadir) non si è stati congruenti con l'operato del SAS. Inoltre, ha esplicitato che aver condotto il colloquio con Fevour senza Manuela è stata una decisione forzata dalla situazione ma non ottimale per il colloquio.

Rispetto alla rappresentazione di Luc, l'unico aspetto che ha ritenuto un po' lontano dalla sua rappresentazione è stata la modalità di sostituzione. Mentre Manuela ha esposto che lei non ha una chiara visione di come condurre, ma reputa che ogni operatore ha il proprio stile.

Tra gli accorgimenti finali Luc espone che la sostituzione è molto difficile da evitare nel caso in cui la persona precedentemente è stata seguita da un servizio che, a par suo, si sostituisce spesso e quindi si crea una modalità consolidata nella persona accompagnata. Luc ha notato che la scelta di non posticipare il tema della cassa malati con Carmen e Gustavo ha influito e generato un allungamento dei tempi che ha reso stanchi tutti. A fine colloquio la concentrazione era molto bassa, esattamente come esposto nella revisione della lettura. Inoltre, per quanto riguarda il colloquio con Fevour e Aminaah rimane il dubbio di non essersi soffermati abbastanza su Aminaah e su come quest'ultima viva la situazione della sorella. Mentre Manuela in ultimo ha riferito che durante il colloquio con Beatrice si sono riportate molte informazioni che magari non sono state tutte assimilate. È stato riconosciuto che nel corso dei prossimi colloqui le informazioni non ritenute potranno essere rispiegate.

6. Riflessioni

Dalle analisi dei risultati si nota come la conduzione strutturata e strategica è una conduzione valida per l'assistente sociale; infatti, laddove le tecniche comunicative e le fasi sono state governate con questa conduzione il colloquio è risultato soddisfacente.

Possiamo inoltre notare che quando la conduzione del colloquio è stata poco aderente alla tecnica strutturata e strategica i professionisti hanno facilitato meno le persone e il raggiungimento dell'obiettivo.

Inoltre, si nota come seguire la struttura e applicare le tecniche di comunicazione aiuta l'operatore ad operare con un approccio maggiormente partecipativo e con una visione sistemica, permettendo quindi di valorizzare e capitalizzare il proprio operato, facilitando il raggiungimento degli obiettivi del servizio e della persona.

Le tecniche comunicative hanno invece permesso di diminuire le tensioni e alla persona di partecipare maggiormente; quando poco attuate, il risultato è stato di avere persone che facevano fatica a capire il senso degli interventi degli operatori, oppure che anche comprendendone il senso avevano maggiori difficoltà a dividerlo.

Inoltre, si può notare che ciò che ha reso difficile una conduzione strutturata e strategica non è dipeso dal SAS e dal mandato, ma piuttosto dalla mancanza di esperienza di chi ha condotto i colloqui. In ogni caso, gli operatori esperti hanno notato che i colloqui condotti in questo modo sono funzionali e allineati al lavoro del SAS.

A seguito dell'esposizione della revisione della letteratura e considerando i dati emersi dalle analisi si reputa interessante riflettere su alcuni aspetti legati alla conduzione strategica e strutturata e su come essa possa effettivamente rendere operativa l'ottica sistemica e l'approccio partecipativo in funzione della professione di assistente sociale.

6.1. Gli effetti della struttura sul processo di aiuto

Da quanto emerso, si è affermato che la struttura porta dei benefici al raggiungimento degli obiettivi. Infatti, la struttura presentata in questa sede è un struttura efficace e si è notato che quando alcune fasi sono state poco agite sono sorti degli ostacoli durante lo svolgimento del colloquio, come suggerito da Zini e Miodini (2014).

Una struttura chiara, oltre a influenzare direttamente l'esito degli obiettivi, comporta dei benefici anche su altri aspetti che, in modo indiretto, concorrono all'obiettivo generale di tutta la presa a carico della persona. Infatti, una struttura di questo tipo si traduce in uno strumento che facilita l'operatore ad orientarsi nel processo che sta attuando con la persona; facilita la conduzione della relazione di aiuto e promuove la partecipazione e le risorse della persona accompagnata.

La struttura orienta l'operatore a beneficio della persona

La struttura crea un'impalcatura per l'operatore sociale che gli permette di affrontare in modo schematico tutti quegli aspetti di cui si deve tener conto per partecipare alla produzione di un processo di aiuto che effettivamente comporti il cambiamento auspicato.

Infatti, seguendo le fasi della struttura strategica, l'operatore è portato a vagliare ogni aspetto in maniera ordinata ed a riorientarsi nel processo di aiuto effettuando una continua valutazione. Questo metodo ha innumerevoli vantaggi esposti da Serbati (2020), tra cui quello di poter riconoscere i progressi della persona e i risultati non ancora raggiunti, valutando anche gli interventi che hanno generato maggior cambiamento e quelli che sono stati poco efficaci. In questo modo, l'operatore avrà modo di trasformare la propria pratica in esperienza professionale e sarà in grado di riconoscere nel proprio stile le risorse

professionali che necessitano di essere maggiormente sviluppate. Questo lo potrà fare nell'ottica di migliorare la propria pratica in funzione di garantire un approccio il più adeguato possibile alla persona che richiede un sostegno.

Per esempio, si è notato che durante il colloquio con Nadir l'approccio è stato troppo sostitutivo. Al prossimo colloquio, si potrà riflettere sul fatto che, in alcuni casi, si potrà cercare di rendere Nadir più partecipe, per esempio decidere di chiedere informazioni telefonicamente durante il colloquio, di modo che lui possa partecipare alla conversazione. Ovviamente se si deciderà di agire in questo senso, sarà necessario organizzare un colloquio con lui per valutare il suo desiderio a emanciparsi dal servizio e se condivide le modalità per renderlo maggiormente partecipe.

Queste riflessioni sono emerse durante l'intervista con Luc, ma durante la fase di chiusura e nella stesura del diario, si riconosce che gli operatori hanno maggiori compiti di quanto ne ha abbia la persona e questo è un dato rilevante che deve rendere attento l'operatore. Infatti, uno squilibrio marcato tra i compiti a favore dell'operatore, può essere sintomo di un approccio troppo assistenzialistico e di una partecipazione limitata della persona nelle sue pratiche amministrative e/o burocratiche.

Come già menzionato durante la revisione della lettura, la struttura offre dei benefici all'operatore anche di ordine psicologico; infatti, permette di arrivare con la sensazione di sapere su che cosa e perché si fa il colloquio e quale è l'obiettivo generale della presa a carico, sviluppando senso di autoefficacia professionale nell'operatore. Inoltre, la persona si sentirà seguita maggiormente, più affidabile e competente: questo può facilitare lo sviluppo della speranza e del senso di autoefficacia nella persona stessa. Bandura nota che collaborare con persone che si immaginano essere efficaci aumenta anche il senso di efficacia degli operatori (Bandura, 2000).

La struttura come strumento per governare la relazione di aiuto

La struttura permette di arrivare preparati al colloquio, producendo un senso di adeguatezza della presa a carico e sviluppando quindi fiducia. Al contrario di quanto successo con Nadir, l'operatore che segue la struttura strategica in ogni sua fase evita di arrivare al colloquio senza documenti o materiali necessari, rischiando di mostrare disattenzione o poca praticità nel proprio ruolo.

Inoltre, conoscendo l'ordine ed essendo ben orientato, l'operatore potrà concentrarsi sugli aspetti che riguardano il piano della relazione. Infatti, si è notato come nel colloquio di Carmen e Gustavo, con una struttura che è stata poco definita, molti aspetti relazionali siano stati poco gestiti. Si sarebbe potuto affrontare il tema dei bisogni della bambina, come anche Luc ha individuato durante l'intervista. Seguendo tutte le fasi richieste da questa struttura si accerta che il *setting* sia favorevole ad una comunicazione con una riduzione massima dei disturbi che si possono riscontrare. Inoltre, nel caso alcuni disturbi non possano essere eliminati, durante l'apertura l'operatore potrà annunciarli, portando la persona a riconoscere che i disturbi non sono dati dalla mancanza di attenzione o inesperienza dell'operatore, bensì da fattori non controllabili. In questo modo si garantisce la protezione della relazione.

Ancora, seguire una struttura permette di non dimenticare alcuni temi importanti per la persona, permettendo quindi di far sentire la stessa ascoltata, come espresso da Beatrice a fine del colloquio:

“No, per me sì, assolutamente [riferito al fatto di aver vissuto una bella esperienza durante il colloquio], ma anche al telefono ti ho detto che sei stata gentilissima ... grazie per la pazienza di avermi ascoltato...”

Un altro aspetto che non è riscontrabile in maniera evidente nei colloqui effettuati è il fatto che avere una struttura permette di agire adeguatamente a diversi imprevisti, per esempio nel caso la persona inizi a divagare molto o ad approfondire alcuni temi poco pertinenti.

Seguendo una struttura si riconosce anche quanti temi sono già stati affrontati e quanti ancora dovranno essere affrontati e questo permette di poter tener sotto controllo il tempo del colloquio. Infatti, questa attenzione non è avvenuta durante il colloquio con Carmen e Gustavo, mentre, nel colloquio con Beatrice, nel momento in cui non si era a conoscenza di alcune informazioni e avrebbe richiesto molto tempo reperirle, si è posticipato questo aspetto ad un altro appuntamento.

La struttura promuove le risorse della persona accompagnata

Oltre ad agire direttamente sull'operatore, la struttura agisce anche sulla persona accompagnata; infatti, permette alla persona di riconoscere che il tempo che sta investendo è utile per il proprio benessere. Per esempio, la situazione che Beatrice ha raccontato all'inizio del colloquio è stata poi esplorata e alla fine si sono decise le azioni da portare avanti per creare un cambiamento auspicato. Questo ordine è stato efficace perché ha una linearità che porta a sentirsi nella possibilità di agire per ottenere dei risultati desiderati e pensati, sviluppando senso di autoefficacia.

Invece, quando la struttura è stata poco chiara e gli argomenti sono stati affrontati con poco ordine, per esempio con Fevour e Aminaah, dove l'esplorazione della situazione è stata poco approfondita e dove si sono mischiate molto la dimensione burocratica e quella della salute, a fine del colloquio si può immaginare che Fevour non abbia trovato utile il colloquio. Ovviamente, coerentemente con l'ottica sistemica, si è consapevoli che non si può obbligare la persona a pensare come le viene suggerito, anzi questo potrebbe produrre un conflitto relazionale, come ha affermato Luc: "Per quanto riguarda i consigli dati, bisogna tener conto del fatto che è impossibile far vedere alla persona ciò che vediamo noi". Possiamo immaginare che con una struttura maggiormente ordinata, con la scelta di attivare maggiormente le tecniche comunicative, magari Fevour non sarebbe comunque andata a richiedere il certificato medico, ma la si sarebbe potuta informare in maniera più chiara rispetto alle conseguenze delle sue azioni e l'operatore avrebbe avuto modo di comprendere maggiormente le sue motivazioni per non voler andare dal medico e forse sarebbe intervenuto in maniera più accettabile e comprensibile per Fevour.

6.2. Gli effetti delle tecniche comunicative

Durante la revisione della letteratura si è affermato che le tecniche comunicative sono strumenti utili per l'intervento dei servizi sociali; permettono all'operatore di governare la propria comunicazione in maniera efficace, sia per esporre che per capire.

Dai colloqui si evidenziano soprattutto tre aspetti che vengono favoriti da questo tipo di comunicazione: l'intervento in ottica sistemica, la partecipazione e la relazione di aiuto.

Le tecniche comunicative agevolano un intervento sistemico

Un esempio negativo di come le tecniche comunicative agiscono in un'ottica sistemica si riscontra, come già affermato, durante il colloquio con Fevour. Non ponendo una domanda circolare, non si è riusciti a conoscere il sistema di Fevour. Lei ha mantenuto per tutta la durata una certa resistenza a comunicare con gli operatori.

Durante il colloquio, si nota che se inizialmente Fevour non spiega in maniera approfondita la sua situazione, ha detto alcune cose, per esempio ha spiegato che non riusciva a capire cosa le fosse successo, ha affermato che la scuola e il posto di lavoro non le piacevano, ma

la professione invece avrebbe anche voluto tenerla. Gli interventi sono però stati poco allineati e Fevour ha smesso di esprimersi limitandosi a rispondere unicamente alle domande dirette e chiuse.

Infatti, la mia risposta dopo l'intervento non era allineata al contenuto

“Per la scuola, questa professione vorrei continuare”,

“Ok, ma hai provato a chiedere per caso alla scuola se potresti cambiare dove stai facendo adesso lo stage?”

Qui non ho capito che anche la scuola non le piaceva. In seguito, Fevour ha detto che voleva terminare la scuola il prima possibile; l'intervento successivo è stato sulla possibilità di finire l'anno. In questo modo, gli interventi non hanno preso atto di quanto Fevour stava comunicando.

Ponendo domande di chiarimento e non di intervento, si sarebbe potuto comprendere meglio cosa preoccupava Fevour.

Nel colloquio con Beatrice, anche in questo caso con l'obiettivo di conoscere meglio la situazione, sono state poste delle domande di chiarimento e narrative, si è spiegato per quale motivo si sono poste, spesso si è fatto il punto della situazione riassumendo quanto Beatrice aveva raccontato, ecc. con l'utilizzo di queste tecniche si è riusciti a comprendere maggiormente la sua situazione e Beatrice ha accolto favorevolmente gli interventi degli operatori.

Le tecniche comunicative promuovono la partecipazione

Un esempio molto chiaro del fatto che le tecniche comunicative promuovono la partecipazione si riscontra nel colloquio con Nadir. Parafrasando, riassumendo, metacomunicando quando non si è capito e quando invece si è capito ha permesso di creare un “clima favorevole e leggero anche nel caso di un ostacolo linguistico”, come ha esposto Luc. Nadir ha partecipato attivamente al colloquio, ha portato spontaneamente le situazioni che necessitavano di un supporto. Allo stesso tempo questo è stato il colloquio dove l'operatore si è maggiormente sostituito nei compiti. Questo suggerisce che anche se l'operatore non ha un approccio partecipativo, le tecniche comunicative sostengono la partecipazione della persona.

Inoltre, anche nel caso con Kyla, vi è stato un momento in cui lei chiede se è necessario informare l'ufficio che offre le borse di studio che non terminerà negli anni previsti. Si è risposto in maniera un po' troppo diretta. Dunque, Kyla ha chiesto maggiori informazioni e in questo caso si è scelto di non rispondere semplicemente con gli obblighi che ha una persona che richiede le prestazioni assistenziali, ma piuttosto si è scelto di accompagnare Kyla a comprendere autonomamente, tramite delle domande, l'importanza di informare questa particolare situazione:

“[...] Non so se ha senso dirlo o meno”

“Ha senso”

“Ok, ma anche se è solo una mezza giornata neanche?”

“Sì, più che altro perché poi quello... sarebbe l'ultimo esame che avresti fatto, esatto?”

“Esatto”

“Sarebbe quello che lascia il diploma?”

“Esatto”

“E quindi alla borsa di studio penso che gli interessa tanto che si decide di non farlo”

“Ok, quindi se io non faccio l’esame pratico, la borsa di studio può decidere di non darmela, la borsa di studio giusto?”

In questo modo Kyla ha riflettuto anche sulle conseguenze della sua scelta, senza che fosse suggerito dall’operatore. Accompagnare la persona tramite le tecniche comunicative permette di rispondere con le informazioni necessarie e attiva un pensiero che si proietta sulle possibili conseguenze.

In conclusione, possiamo affermare che quando si usano le tecniche comunicative esposte ci si avvicina maggiormente ad un’ottica sistemica e alla partecipazione della persona. Come afferma Campanini

“applicando l’ottica sistemica, perciò, si dà spazio al soggetto e alle sue relazioni, si potenzia la capacità dell’assistente sociale di leggere il bisogno, non fermandosi semplicemente a quanto viene richiesto esplicitamente dall’utente, o peggio ancora, selezionando la domanda sulla base delle risposte che il servizio può offrire” (2011, p. 32).

6.3. Alcune criticità della conduzione realmente attivata

Anche se tramite i colloqui si è potuto riconoscere che una conduzione strategica e strutturata che applica le tecniche comunicative esposte è effettivamente uno strumento che supporta l’efficacia del colloquio e che permette di riflettere adeguatamente sugli obiettivi che si vogliono raggiungere tramite l’incontro, in questi cinque casi vi sono stati molti interventi che non erano congrui a questo modello.

Importante è chiarire che non è stato dovuto a delle condizioni esterne all’operatore che ha condotto il colloquio, ovvero le persone interlocutrici, il mandato del SAS o il tempo e le risorse concesse, ma è dovuto alla mancanza di esperienza dell’autrice.

Sicuramente, se si fossero potuti analizzare dei colloqui con un operatore maggiormente abituato e abile ad usare questo tipo di conduzione, ci sarebbero stati molti esempi che supportavano in maniera diretta la validità di questa conduzione. Invece, in questo caso, si è mostrato, piuttosto, che l’assenza di una conduzione strategica e struttura ha comportato molti ostacoli durante il colloquio.

In seguito all’analisi dei colloqui, l’operatrice che ha condotto il colloquio, la sottoscritta, si è resa conto che in molti momenti poteva intervenire con delle tecniche di comunicazione che avrebbero permesso di raggiungere l’obiettivo con meno dispersione e in maniera più precisa. Quindi la conduzione rappresentata è una conduzione che è senza dubbio efficace e anche efficiente ma che necessita di essere esercitata e praticata continuamente.

Per concludere si può affermare che la struttura e le tecniche comunicative possono essere praticabili in ogni colloquio, quello che rende fattibile la sua vera realizzazione e di conseguenza la sua efficacia dipende da quanto l’operatore riesca ad essere effettivamente capace a condurre un colloquio sfruttando tutto il potenziale di questa modalità.

7. Conclusioni

In questa tesi si è voluto dimostrare che una conduzione strategica e strutturata è un tipo di conduzione efficace nei colloqui effettuati all’interno del SAS e, per deduzione, nei servizi sociali.

Durante l’analisi dei colloqui si è anche riscontrato che non solo le tecniche comunicative facilitano la conduzione del colloquio, ma che se non vengono attuate è raro che vi sia una collaborazione e una comprensione elevata tra l’operatore e la persona accolta al servizio.

All'inizio di questo studio, parlando con i colleghi del SAS, si è riflettuto sull'ipotesi che un colloquio strutturato potesse rendere troppo rigida la conduzione. Al termine di questo studio, credo che si sia dimostrato che questo tipo di conduzione invece permetta molto bene di integrare in maniera funzionale gli imprevisti durante il colloquio.

Sicuramente, si può concludere che questo tipo di conduzione, anche se è poco conosciuta e praticata nell'ambito dei servizi sociali, ha delle potenzialità che arricchirebbero la pratica e l'efficacia di questa professione.

7.1. Possibili sviluppi

Credo che questa tesi abbia affrontato un tema molto profondo e ampio che meriterebbe di essere studiato nelle sue molteplici sfumature. Per esempio, sarebbe interessante poter sviluppare uno studio dove nel dettaglio si analizzi ogni intervento dell'operatore svolto in un colloquio, oppure sarebbe interessante valutare una presa a carico con una ricerca longitudinale. Certamente, come già menzionato, sarebbe interessante poter studiare la conduzione tramite lo sguardo delle persone accompagnate dai servizi.

Vi sono molti tipi di possibilità per studiare in maniera approfondita questo tema. In ogni caso, sicuramente è una conduzione che meriterebbe di essere maggiormente presente nella letteratura per gli operatori sociali e non unicamente nell'ambito della consulenza.

Infine, ritengo che questo tipo di conduzione sia sufficientemente flessibile e adeguata alle diverse situazioni relazionali. Potrebbe diventare un modello operativo di fondo per ogni tipo di colloquio, dove si avrebbe la possibilità di aggiungere nelle varie fasi alcuni punti necessari alla specifica tipologia di colloquio.

7.2. Aspetti personali

Aver affrontato una tesi che andasse ad indagare la mia personale conduzione mi ha permesso di poter valutare il mio operato professionale e di rendere la mia esperienza al SAS estremamente ricca e proficua.

Durante il mio *stage*, e a seguito dell'analisi dei colloqui che ho condotto, mi sono resa conto di quante strategie posso sfruttare nel momento in cui mi sento in difficoltà. Tramite la valutazione del mio utilizzo delle tecniche comunicative, ho potuto immaginare quali frasi e comportamenti avrei potuto agire in quello specifico caso; questo esercizio mi ha permesso di usarli in altri colloqui. Nei colloqui che ho successivamente svolto al SAS mi sembra che io sia riuscita a condurre con maggiore fluidità i colloqui. Mi sento più sicura negli interventi che svolgo e presto maggiore attenzione ai *feedback* che ricevo. Evito di pronunciare alcune frasi che inizialmente mi uscivano spontanee e conosco invece delle frasi migliori da utilizzare.

Avere una struttura chiara mi permette di arrivare al colloquio con la sensazione di essere competente e di sentirmi sicura rispetto ad ogni imprevisto.

Inoltre, ho potuto osservare quali tecniche e quali fasi della struttura non fanno ancora parte del mio stile professionale, per esempio ho una tendenza a proporre spesso il mio aiuto diretto piuttosto che valutare insieme alla persona come potrebbe agire in maniera autonoma o con le risorse della propria rete primaria. Ora, che ho consapevolezza di questo aspetto, presto maggiore attenzione a intervenire in maniera più marginale e con un approccio meno sostitutivo.

Mi sono anche resa conto che riuscire a condurre un buon colloquio è un'impresa estremamente impegnativa, ma che perseverando in questa modalità può diventare sempre più naturale migliorare e sviluppare degli interventi efficaci.

Per concludere, vorrei esprimere una mia riflessione personale: registrare un proprio colloquio permette di scoprire molti dettagli che nel corso del colloquio non vengono percepiti. A mio umile parere, pur riconoscendo la difficoltà nel rendere la registrazione una pratica attenta alla *privacy* dell'utente, ogni assistente sociale nel corso della propria esperienza lavorativa dovrebbe valutare un proprio colloquio registrato.

8. Bibliografia

- Allegri, E., Palmieri, P., & Zucca, F. (2017). *Il colloquio nel servizio sociale*. Carocci Faber.
- Arnkil, T. E., Seikkula, J., & Esperia. (2013). *Metodi dialogici nel lavoro di rete: Per la psicoterapia di gruppo, il servizio sociale e la didattica*. Centro studi Erickson.
- AvvenirSociale. (2010). *Codice deontologico del lavoro sociale in Svizzera* (Mauro Martinelli e Fiorenzo Gianini, Trad.).
- Bandura, A. (2000). *Autoefficacia.: Teoria e applicazioni. (Presentazione all'edizione italiana di Gian Vittorio Caprara)*. Edizioni Erickson.
- Bartolomei, A. L. P. A. (2011). *L'assistente sociale. Manuale di servizio sociale professionale*. (5° edizione). CIERRE.
- Calvo, V. (2007). *Il colloquio di counseling. Tecniche di intervento nella relazione di aiuto*. Il Mulino.
- Campanini, A. (2002). *L'intervento sistemico. Un modello operativo per il servizio sociale*. Carocci.
- Campanini, A. (A c. Di). (2013). *Nuovo dizionario di servizio sociale* (2 edizione). Carocci.
- Castello, A. (2021, luglio 21). *Il Counseling: Un'efficace strategia di intervento sociale*. Counseling - Psicologia del lavoro.
- Cellentani, O. (2015). *Manuale di metodologia per il servizio sociale* (5° edizione). Franco Angeli.
- Colaiani, L., Cipriani, R., & Rei, D. (2004). *La competenza ad agire: Agency capabilities e servizio sociale: come le persone fronteggiano eventi inediti e il servizio sociale può supportarle*. FrancoAngeli.
- Doglio, M. (2019). *Modi di dire -Abilità di counselling sistemico per la conduzione del colloquio a scuola*. Edizioni Change.
- Folgheraiter, F. (2004). *Il servizio sociale postmoderno: Modelli emergenti*. Erickson.
- Gius, E. (2007). Chi opera il cambiamento è sempre la relazione. *Animazione sociale, walkie-talkie*(216), 89–91. Animazione Sociale.

- Giusti, E., & Testi, A. (2006). *L'autoefficacia. Vincere quasi sempre con le 3 A*. Sovera Edizioni.
- Gordon, T. (2017). *Insegnanti efficaci: Pratiche educative per insegnanti, genitori e studenti*. Giunti.
- Leone, L., & Prezza, M. (2013). *Costruire e valutare i progetti nel sociale: Manuale operativo per chi lavora su progetti in campo sociale*. Franco Angeli.
- Marzotto, C. (A c. Di). (2002). *Per un'epistemologia del servizio sociale: La posizione del soggetto*. F. Angeli.
- Milani, P. (2018). *Educazione e famiglie. Ricerche e nuove pratiche per la genitorialità*. Carocci.
- Rosenberg, M. B. (2009). *Educazione reciproca*. Esserci.
- Serbati, S. (2020). *La valutazione e la documentazione pedagogica. Pratiche e strumenti per l'educatore*. Carocci.
- Serbati, S., & Milani, P. (2013). *La tutela dei bambini. Teorie e strumenti di intervento con le famiglie vulnerabili*. Carocci.
- Soresi, S. (1999). *Autoefficacia nelle scelte*. Giunti Psychometrics.
- Thompson, N. (2016). *Lavorare con le persone: Far emergere il meglio dalle relazioni*. Centro studi Erickson.
- Tramma, S. (2018a). *L'educatore imperfetto: Senso e complessità del lavoro educativo*. Carocci Faber.
- Tramma, S. (2018b). *Pedagogia sociale*. (3° edizione). Guerini Scientifica.
- Wallerstein. (2006). *What is the evidence on effectiveness of empowerment to improve health?* [WHO Regional Office for Europe's Health Evidence Network (HEN)].
- Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1971). *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*. Astrolabio Ubaldini.
- World Health Organization, Ginevra. (1998). *Glossario O.M.S. Della Promozione della Salute* (E. Barbera & C. Tortone, A c. Di). S.C. DoRS Regione Piemonte.

https://www.dors.it/documentazione/testo/201303/OMS_Glossario%201998_Italiano.pdf

Zini, M. T., & Miodini, S. (2014). *Il colloquio di aiuto: Teoria e pratica nel servizio sociale*. Carocci Faber.

9. Allegati

I. Creare lo spazio per il cambiamento

Quando si tratta di progettare, nel lavoro sociale, si intende

“pensare ad azioni destinate a trasformare volutamente una situazione esistente in una futura, esplicitare una intenzionalità cosciente e organizzata verso cambiamenti auspicati, orientare verso un fine desiderato un insieme di mezzi e procedimenti, porsi degli obiettivi e operare per raggiungerli o, quanto meno, per avvicinarsi il più possibile a essi” (Tramma, 2018b, pag. 114).

In sintesi, l’obiettivo è di facilitare un cambiamento di senso nella persona che gli permetta di attivare le risorse interne ed esterne che permettono di migliorare la propria situazione. Questo concetto si basa sulla visione costruttivista che sostiene che le persone vivono e leggono la realtà in base al proprio sistema di premessa e ai propri costrutti (Watzlawick et al., 1971).

Partendo dal primo assioma della pragmatica della comunicazione, “è impossibile non comunicare” (Watzlawick et al., 1971, pag. 45), è impossibile non influenzare. Dunque, “l’operatore sociale può e deve consapevolmente utilizzare la propria capacità di influenza per costruire la dimensione di aiuto”(Zini & Miodini, 2014, pag. 30). Se influenzando strategicamente possiamo seminare il cambiamento, dobbiamo riconoscere la validità della citazione di Erminio Gius “chi opera il cambiamento è sempre la relazione” (2007).

Risulterebbe una grave negligenza non soffermarsi sul termine “influenzare”; è infatti necessario ricordare che l’assistente sociale agisce con lo scopo ultimo di accompagnare la persona a scoprire *il proprio divenire nel mondo*, per questo motivo è necessario che prima di immaginare di influenzare “*per il suo bene*” la persona, l’operatore si formi e si attrezzi “per essere in grado di valutare i fatti rinunciando al suo punto di vista, cercando di comprendere quello dell’altro e farlo proprio” (Cellentani, 2015, pag. 89).

Gius (2007, pag. 89) evidenzia come sia necessario evitare di collidere con la persona, dunque di non voler influenzare per dar ragione al proprio sistema di premessa ma di responsabilizzarsi sul potere di influenza e farlo consapevolmente.

Influenzare consapevolmente dunque rappresenta la decisione dell’assistente di riconoscere di non sapere precedentemente la soluzione e cosa porterà la realizzazione dell’utente, di non investigare per togliersi una sua curiosità, ma di influenzare la persona affinché lei stessa scopra il proprio divenire nel mondo desiderato. In sintesi, di riconoscere l’obbligo professionale di permettere all’assistito di essere per prima cosa “persona autodeterminante”.

Proseguendo, Gius (2007, pag. 89) esplicita la necessità di difendere la relazione di aiuto anche dal colludere, ovvero di rinunciare al proprio ruolo istituzionale per assimilare la lettura del vissuto della persona. La responsabilità dell’assistente è offrire degli stimoli che permettano di rendere la lettura della realtà maggiormente modificabile, di modo da

supportare lo sviluppo dell'autoefficacia e dell'*empowerment* nella persona. Se si assimila una lettura della situazione catastrofica e imm modificabile, non si garantisce alla persona la possibilità di ricostruire una visione proattiva della situazione (e dunque si dimentica il mandato della propria professione).

Nel corso dei prossimi capitoli si presenterà come la partecipazione dei soggetti coinvolti supporti l'autoefficacia e l'*empowerment* degli stessi per promuovere il cambiamento auspicato.

Le caratteristiche della relazione di aiuto

Prima di comprendere quali azioni l'assistente sociale può agire durante il colloquio, per accompagnare la persona a sviluppare il cambiamento auspicato, è necessario comprendere dove si colloca l'assistente sociale "mentalmente" all'interno della sua relazione con ogni individuo, per evitare la collusione o la collisione.

Spesso le problematiche e le domande proposte dagli utenti potrebbero sembrare uguali, portando l'assistente sociale a giustificare interventi burocratici, repressivi o autoritari, sostenendo che il "*come si è sempre fatto, funziona*". Di fatto, è invece necessario cogliere un aspetto sviluppato dalla psicoanalisi: "ogni incontro non è mai un fatto conosciuto o conoscibile prima del suo svolgersi reale ma un esito sconosciuto alla cui realizzazione partecipano entrambi (gli interlocutori)" (Cellentani, 2015, pag. 86). Se la scelta è di assumere questa postura, per l'assistente sociale è necessario porsi due domande fondamentali, congrue all'ottica sistemica: "Cosa mi sta chiedendo questa persona?" e "Cosa ha portato la persona a rivolgermi questa richiesta in questo momento?".

Un altro punto essenziale per l'assistente sociale è identificare la sua persona all'interno della relazione, sfruttando metacompetenze che sono proprie dell'operatore sociale, l'auto-osservazione e la pratica riflessiva, e che lo rendono consapevole che i suoi sistemi di premesse influenzano la propria valutazione e il proprio interagire. Nello specifico, sembra doveroso riportare le riflessioni proposte da Cellentani (2015)

"la tendenza a voler imporre le regole del gioco [...] Dove il desiderio di impor(le) e controllar(le) è condizionato dalla nostra capacità di accettare l'altro come identità necessariamente differente da noi; vale a dire che tanto meno saremo capaci e disponibili a vedere l'altro come differenza, tanto più saremo portati a volerci imporre nella relazione" (pag. 106)

Necessario è anche ammettere che la relazione è sempre reciprocità (Rosenberg, 2009) ma, allo stesso tempo, quella di aiuto, è "naturalmente" asimmetrica. Riconoscere la sua natura, permetterà all'assistente sociale di essere consapevole di dover agire in funzione di due obiettivi: il primo atto a produrre il cambiamento auspicato e il secondo ad evitare la dipendenza della persona dai servizi.

Sembra considerevole riconoscere che la relazione di aiuto dell'assistente sociale è vincolata dal contesto definito dall'istituzione e dalle leggi sociali che, a dipendenza dal caso, offrono o escludono delle prestazioni. Questo è normalmente il motivo scatenante della segnalazione o dell'accettazione dell'intervento del servizio sociale. In questa ambivalenza, l'offrire degli aiuti concreti, che nel caso del servizio di accompagnamento sociale si traducono in aiuti economici o di gestione finanziaria, e l'offrire una relazione che sia basata sulla fiducia, affinché possa generare il cambiamento auspicato, l'assistente sociale si trova a dover governare la relazione mantenendo la fiducia anche nel momento in cui si trova a rifiutare una richiesta dell'utente, a governare le conflittualità intrapersonali e interpersonali con l'utente e con il proprio servizio. Compito dell'operatore è anche riuscire a districarsi tra il

proprio ruolo, i propri valori e le richieste legittime ma a volte non accoglibili da parte dell'utente.

Questi aspetti, che assumono anche una valenza di autorealizzazione professionale, vanno presi in considerazione quando parliamo di relazione di aiuto poiché anche l'assistente sociale è un elemento essenziale, che agisce e interpreta la realtà tramite i suoi aspetti cognitivi ed emotivi.

Per concludere la riflessione sulla relazione di aiuto, sembra vantaggioso elencare le caratteristiche specifiche di tale relazione espressa da Zini e Miodini (2014, pag. 23):

- l'essere particolaristiche (ogni storia è una storia a sé) e diffuse (in numero significativo);
- la ricerca di uno scambio contemporaneo di risorse e "vantaggi strumentali", seguita da un "contratto" per la costruzione di un progetto comune;
- la presenza di un insieme differenziato di risorse;
- la totale assenza di "condizioni" di "vantaggio personalistico" per la costruzione della relazione;
- la presenza di solidarietà;
- la volontarietà "relativa" della relazione;
- l'essere fondata su un elemento di ineguaglianza e di asimmetria di "potere relazionale" tra operatore e cliente;
- la presenza, spesso, di contraddizioni/ambivalenza nei contesti di approcci all'utenza.

II. Definizione del progetto partecipato

Tra gli autori il progetto partecipato assume termini diversi, con alcune sfumature che li differenziano. La progettazione euristica si basa soprattutto sul concetto di ricerca partecipata promosso da Lewin (Tramma, 2018b), che trova margini di applicazione nel concetto della valutazione trasformativa (Serbati, 2020). La partecipazione concertativa, che predilige questo termine per valorizzare che è all'interno della collaborazione e la visione condivisa del problema, che porta a trovare le possibili soluzioni maggiormente raggiungibili (Leone & Prezza, 2013). Altri autori prediligono il termine *dialogico* per esprimere l'idea che solo all'interno del dialogo si possa incontrare l'altro, conoscerlo e creare la relazione (Arnkil et al., 2013): *casa del cambiamento*.

Indipendentemente dal termine usato, si tratta di progetti dove l'utente è messo al centro, non solo come oggetto del progetto ma come soggetto attivo e protagonista.

Possiamo dunque definire il progetto partecipato un contratto tra utente e servizio, centrato sul raggiungimento dell'obiettivo co-costruito intorno ad una relazione di aiuto.

Attivare un processo di aiuto, sviluppato insieme all'utente stesso, rappresenta il cardine della progettazione partecipata e risponde alle diverse strategie che permettono di sviluppare quella macrofinalità, l'*empowerment*, che permette al servizio sociale di non cadere nella trappola dell'assistenzialismo e di raggiungere il tipo di cambiamento che Watzlawick valutava come *cambiamento duraturo* (Giusti & Testi, 2006), ovvero il cambiamento che permette di poter esprimere il raggiungimento dell'obiettivo precedentemente ideato.

Fondamenti su cui si basa il progetto partecipato

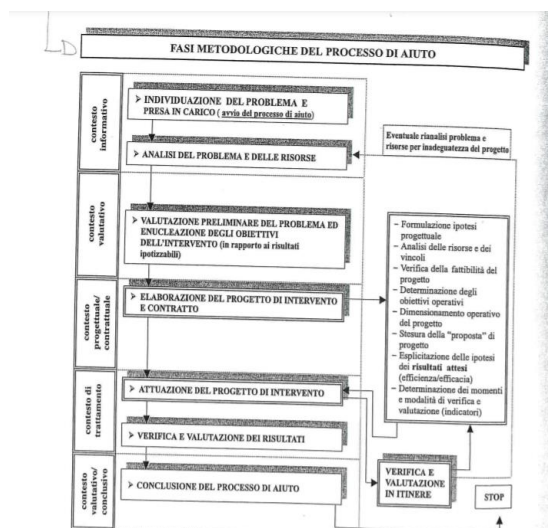
Operare nell'ottica della partecipazione non è del tutto un agire spontaneo, per l'operatore sociale; non solo perché storicamente l'assistente sociale nasce dal bisogno di offrire un aiuto riparatorio e quindi spesso sostitutivo, ma poiché potrebbe minacciare il senso del proprio ruolo professionale. Diventa allora necessario, oltre che potersi basare su teorie che spieghino l'efficacia di questo agire, comprendere e fare propri i fondamenti del progetto partecipato.

Di fatto la co-partecipazione richiede ad entrambi gli attori, l'assistente sociale e l'utente, di attivarsi affinché ci si possa educare reciprocamente nel mantenerla. Questo richiede capacità positive e negative ad entrambi gli attori.

Per evitare che l'assistente sociale sostituisca l'utente nel processo di aiuto è necessario che esso sia consapevole e convinto che "i "problemi" sociali non sono caratterizzati da una causalità lineare; esistono sempre più letture dei bisogni e più ipotesi interpretative; il ruolo dei servizi e degli operatori non è quello di distribuire ricette e soluzioni ma di aiutare ad "aiutarsi", quello di promuovere *empowerment* a livello di individui e di comunità; le persone hanno grandi potenzialità e sono in grado di aiuto organizzarsi, di attivare risorse e di impegnarsi in azioni e progetti delle/dei quali sentono l'utilità ed il significato" (Leone & Prezza, 2013, pag. 45).

Essendo che progettare aumenta l'efficacia dell'intervento, dal momento che l'utente stesso collabora con i professionisti alla progettazione, la partecipazione diventa uno strumento necessario ad aumentare l'efficacia del progetto.

Le tappe che riscontriamo del processo di aiuto, ovvero le tappe della progettazione e della sua attuazione e valutazione, espresso da Bartolomei vengono presentate nell'immagine seguente:



(2011, pag. 178)

Ciò che permette al processo di essere partecipato è la decisione da parte dell'operatore sociale di rendere partecipe e consapevole l'utente in ogni tappa, permettendo quindi di dare senso alla propria situazione e al progetto stesso. In questo modo, quando si tratterà di attuare il progetto, l'utente sarà motivato a realizzarlo aumentando il grado di successo.

III. Tabella domande

<i>Tipo di domande</i>	<i>Definizione</i>	<i>Scopo</i>	<i>Esempio</i>	<i>Accorgimenti</i>
<i>Domande chiuse</i>	La risposta è sì/no o un numero/nome	Informarsi rispetto a qualcosa di oggettivo	Percepisce le prestazioni complementari?	Evitare di farne troppe consecutive, potrebbe dare la sensazione di essere sottoposto ad interrogatorio
<i>Domande aperte</i>	L'interlocutore sceglie quanto rispondere ed approfondire	Permette di conoscere non solo le informazioni ma anche il funzionamento del sistema	Cosa la portata a chiedere il nostro aiuto?	Nel caso fossero troppo aperte, potrebbero generare una risposta poco chiara, oppure aprire un lungo monologo
<i>Domande narrative</i>	Sono domande che chiedono una narrazione dei fatti o delle proprie percezioni	Scoprire senza interrogare le situazioni, verificare le azioni svolte. Dimostra interesse	Mi racconti come è andata quando sua figlia è tornata dall'incontro con il padre?	Le domande narrative possono risultare molto intime, è necessario domandare unicamente se è chiara la pertinenza rispetto all'obiettivo esplicitato precedentemente
<i>Domande circolari</i>	Sono domande che permettono di esplorare altri elementi del sistema	Conoscere informazioni inerenti ad altre persone	Sua madre cosa pensa del suo desiderio di uscire di casa?	È necessario sapere che le informazioni raccolte sono di "seconda mano" e quindi filtrate dal sistema di premessa della persona che risponde. Possono anche essere fatte per permettere in colloquio con più persone "per dire cosa si pensi che pensa/fa/... X". Questo permette a due sistemi di conoscersi, è necessario che vi sia un clima propenso a tale esplorazione
<i>Domande riflessive</i>	Domande che permettono di illuminare aree che prima erano oscure all'interlocutore	Offrire un momento per poter riflettere su alcune situazioni, per aumentare la consapevolezza	Secondo lei, cosa le servirebbe per mantenere pulita la sua casa?	Necessitano di un tempo di riflessione, è importante che si lasci il tempo di rispondere.
<i>Domande di chiarimento</i>	Sono domande che richiedono di approfondire un argomento o di spiegare meglio qualcosa	Permettono all'ascoltatore di rientrare nel dialogo, dimostrano interesse e servono a non perdere alcune informazioni	Mi aiuti a capire meglio, cosa intende quando dice tra lei e suo padre c'è "amaretta"	È necessario, prima di chiedere, valutare se agiamo all'interno del nostro ruolo o se domandiamo per interesse personale. Spesso queste domande possono aprire una risposta confusa. Sarà necessario, in questi casi, saper orientare la persona a rispondere in maniera pertinente alla domanda posta

IV. Tabelle colloquio

Colloquio Carmen e Gustavo

Operatori: Letizia principale conduttrice
Luc assistente sociale diplomato

Persone menzionate: Amelia (operatrice USSI per l'inserimento professionale)
Angela (operatrice USSI per le prestazioni finanziarie)

Breve cenno della situazione di Carmen e Gustavo

Carmen e Gustavo si sono sposati nel loro paese di origine. In seguito, Carmen con la bambina di qualche mese si è trasferita in Svizzera (agosto 2021). Gustavo le ha raggiunte successivamente. Si è domiciliato in dicembre. Ha ricevuto il permesso ad aprile, e dunque per questi mesi la famiglia ha vissuto con le prestazioni assistenziali calcolate senza prendere in considerazione il fabbisogno di Gustavo. I premi della cassa malati di Gustavo non erano coperti. Gustavo da quando ha ricevuto il permesso è anche lui calcolato nell'unità familiare. Carmen parla bene italiano e necessita di un aiuto nella gestione amministrativa. USSI richiede mensilmente di aggiornare la situazione personale e professionale. Questo è il primo rinnovo dove è richiesta la firma di Gustavo e si attiveranno anche i progetti di inserimento per lui. Fin ora hanno delle occupazioni solo nell'ambito sociale, non formativo o professionale.

FASE	Professionisti	Interlocutori	Osservazioni
Apertura	Richiesta di poter registrare il colloquio	Entrambi confermano	
(corpo)	Comunico obiettivo (Rinnovo per le PA) e riassumo sulle azioni intraprese per l'aiuto finanziari (rifiuto da parte ci Croce Rossa, richiesto a Caritas)	Carmen conferma	Chiedo conferma Qui riassumo qualcosa che poteva essere affrontato nel corpo. Sarebbe stato meglio chiedere a Carmen e Gustavo se avessero altre cose da affrontare.
Apertura	Chiedo se Gustavo capisce quello che diciamo	Richiesta di conferma sui premi già pagati/coperti di Gustavo	Domanda diretta chiusa
	Oriento sul fatto che Carmen può prendere il tempo per tradurre	Difficile per Gustavo capire tutto	Metacomunico una nuova regola del colloquio (Carmen può prendere il tempo per tradurre a Gustavo quello che stiamo dicendo) La traduzione rallenta il flusso del colloquio.

			L'apertura non è stata conclusa.
Corpo - Argomento aiuti finanziari	<p>Informo cosa stiamo ancora aspettando (risposta per la fattura dell'intervento del dentista)</p> <p>Luc spiega come le associazioni potrebbero agire e cosa dovrebbe fare Carmen in quel caso (avvisare me)</p> <p>Chiedo se fosse già arrivato qualche informazione</p>	<p>Carmen chiede conferma del proprio comportamento e poi parafrasa quanto gli è stato detto</p> <p>Carmen risponde che tra le lettere non è arrivato nulla</p>	<p>Carmen è molto consapevole e dice molto lei di quello già fatto. LA parafrasi è uno strumento di comunicazione efficace di cui anche gli utenti ne usufruiscono</p> <p>Luc aggiungendo le spiegazioni si rifà sull'esperienza di Carmen. Valorizza l'esperienza di Carmen.</p> <p>Domanda di chiarimento</p> <p>Non è stata dichiarata la fine di questo argomento né l'inizio di cosa avremmo fatto.</p>
Corpo rinnovo	<p>Domanda di conferma sull'annuncio dell'arrivo di Gustavo ad USSI</p> <p>Domanda posta al negativo riguardo a nuovi cambiamenti</p> <p>Confermo rifacendomi</p>	<p>Carmen conferma</p> <p>Carmen ci aggiorna rispetto ai passi per il permesso di Gustavo.</p> <p>Chiede se alcuni punti richiesti per il rinnovo, possiamo farlo insieme (quelli rispetto all'aggiornamento della propria situazione personale e professionale</p>	<p>Era un dato che avrei dovuto saperlo.</p> <p>Domanda suppositiva Sarebbe stato meglio chiedere in positivo, così avrei scoperto altre cose importanti che in seguito sono state presentate</p>

	sull'esperienza della persona		Carmen mi interrompe
Corpo - Documenti per il rinnovo – estratto conto	<p>Mi intrometto spesso ma senza poter dire nulla.</p> <p>Spiego che questo si può scriverlo.</p> <p>Comunico su quale mail inviare l'estratto conto</p> <p>Reagisco positivamente a questa notizia</p>	<p>Carmen spiega gli altri documenti che ha portato per fare il rinnovo.</p> <p>Spiega qualcosa rispetto all'affitto. (l'affitto di aprile non è pagato)</p> <p>Carmen accenna al fatto che ha fatto l'app per i pagamenti. Carmen richiede se può inviare i documenti tramite mail</p> <p>Carmen e Gustavo parlano nella loro lingua per l'invio del documento Carmen spiega che ha fatto l'app per i pagamenti</p> <p>Gustavo nella lingua madre comunica che non</p>	<p>Provo a riprendere la conduzione ma senza successo, perché Carmen continua a parlare Qui sarebbe stato utile che io metacomunicassi meglio che era importante decidere i passi che avremmo fatto e quindi riprendere la conduzione del colloquio e decidessi io se fossimo pronti a parlare dei documenti.</p> <p>Carmen sa bene cosa si deve fare per un rinnovo, ma fa confusione sui contenuti dei documenti Sarebbe stato necessario un riassunto per verificare di aver capito bene, infatti, in seguito si scoprirà che invece il pagamento è stato effettuato.</p> <p>Oriento su come usiamo le mail in ufficio</p> <p>Valorizzo l'autonomia di Carmen</p>

STUDENTSUPSI

	<p>Mostro l'indirizzo sul PC</p> <p>Dico che ci vorrà un po' di tempo fino che ci arriva la mail e che intanto possiamo passare al prossimo cosa richiesta del rinnovo (aggiornamenti situazione)</p>	<p>vede bene l'indirizzo mail</p>	<p>Accolgo il bisogno di Gustavo di leggere la mail mentre faccio lo spelling Metacomunico che è difficile leggere la mail scritta così piccola</p> <p>Oriento che cambiamo argomento</p>
<p>Corpo Rinnovo- Obiettivi personali di Carmen (isciversi all'università e altri progetti)</p>	<p>Dico cosa faremo ora (obiettivi personali)</p> <p>Chiedo maggiori informazioni per l'università</p> <p>Comunico che lo scrivo nel rinnovo</p> <p>Rispondo alle domande chiuse che mi pone Carmen</p> <p>Faccio delle domande di</p>	<p>La bambina piange</p> <p>Carmen traduce per Gustavo Carmen racconta del AUP (occupazione organizzata da USSI) e che lavora e si è iscritta all'università</p> <p>Carmen esprime diverse informazioni e dubbi (su quale università sia migliore e come poter sostenere questo progetto)</p> <p>Altre informazioni e domande di chiarimento sul funzionamento (la borsa di studio, i crediti, ...)</p>	<p>Si mostrano i giochi ecc. che ci sono nella stanza</p> <p>Orientamento</p> <p>Questo comporta un approfondimento che non era necessario, allungando molto i tempi per fare il rinnovo. Oriento sul perché sto scrivendo al PC</p>

	<p>chiarimento rispetto ai passi svolti</p> <p>Le risposte che offro non sono del tutto corrette, Luc corregge</p> <p>Chiedo fra quanto tempo avrà delle risposte concrete</p> <p>Chiedo rispetto alla preferenza e maggiori informazioni sulla facoltà scelta</p>	<p>Carmen spiega che vuole iniziare questo settembre, ma deve avere un certificato di B2 in italiano e che si sta preparando per questo</p> <p>Pianto della bambina Carmen continua e ci comunica che probabilmente molti crediti svolti all'università del suo paese di origine gli saranno riconosciuti</p> <p>Carmen non lo sa. Spiega che preferisce fare la USI e non la SUPSI</p> <p>Carmen fa fatica a sapere come si dice in italiano</p>	<p>Le informazioni sono tante, non servono per il rinnovo e avrei dovuto interrompere per riprendere questo argomento più avanti. Anche perché vengo esposti diversi interrogativi e avremmo potuto prenderci maggior tempo per rispondere a tutto in maniera ordinata, inoltre Carmen e Gustavo sono seguita da un altro professionista per l'inserimento professionale e formativo (Amelia) e sarebbe stato buono appoggiarsi alle competenze del professionista.</p> <p>Carmen fa fatica a parlare in italiano</p> <p>Domanda di chiarimento</p> <p>Domanda di chiarimento ...</p>
--	--	---	---

	<p>Luc l'aiuta</p> <p>Prima parafraso quanto detto e poi chiedo se ho capito rispetto alla borsa di studio</p> <p>Spiego su come ottenere la borsa di studio</p> <p>Apro con un'offerta di farlo insieme</p> <p>Spiego che Luc sarà assento per maggio</p> <p>Ripeto in altre parole che il documento inviato di Carmen non era quello richiesto</p> <p>Luc chiede di intervenire per parlare dell'aspetto degli aiuti e ricordare che Amelia è la persona indicata</p> <p>Luc continua nella spiegazione del sostegno finanziario</p>	<p>Esprime dubbi su come fare la richiesta di borsa di studio</p> <p>Carmen ogni tanto ripete le parole</p> <p>Carmen accoglie l'offerta.</p> <p>Carmen continua a spiegare cosa ha già fatto e il problema dell'equipollenza e che sta aspettando se accettano l'iscrizione</p> <p>Carmen spiega le differenze tra l'università svolta nel paese di origine e in Svizzera</p> <p>Carmen conferma che ha già parlato con Amelia di questo</p> <p>Carmen ci riferisce che non pensa di riuscire ad iniziare a settembre perché gli manca la</p>	<p>Domanda di chiarimento se ho capito bene rispetto ad un tema che aveva già accennato all'inizio e di nostra (SAS) pertinenza</p> <p>Questo mi aiuta a immaginare che segue le mie spiegazioni</p> <p>Oriento sul fatto che Luc (assistente di riferimento di Carmen e Gustavo) potrebbe non essere presente</p> <p>La parafrasi è per rimandare che abbiamo capito cosa sta cercando di dirci Carmen, essendo che le informazioni sono state date in modo disordinato</p>
--	--	--	--

	<p>Luc informa che allora non può fare la domanda della borsa di studio ora</p> <p>Luc continua nelle spiegazioni</p> <p>Luc le chiede di aspettare per terminare la spiegazione.</p> <p>La informo che potrebbe durare comunque cinque anni ma che potrebbe avere pochi moduli a semestre</p> <p>Interrompo per dirle che per organizzarsi può aspettare di avere maggiori risposte</p> <p>Chiedo quali obiettivi ha nel caso non iniziasse l'università</p>	<p>certificazione di italiano e altre certificazioni</p> <p>Carmen parafrasa</p> <p>Carmen interrompe per fare una domanda</p> <p>Carmen spiega che potrebbe fare meno anni perché alcuni moduli dell'università gli a certificati nel paese di origine.</p> <p>Parla di come potrebbe organizzarsi e lavorare insieme</p> <p>Carmen è d'accordo di organizzarsi più avanti, esprime che per lei è importante finire gli studi e che le mancava solo 1 anno</p> <p>Spiega che ne ha parlato con Amelia e forse fa uno stage nella prima infanzia e poi la scuola quando inizia anche l'università</p>	<p>Carmen usa spesso la parafrasi per capire se ha capito</p> <p>Metacomunica perché non le lascia fare adesso la domanda</p> <p>Carmen racconta tante cose. Sarebbe stato importante fare un riassunto per mettere ordine nelle possibilità che ha, oppure se si decideva di non affrontare con lei</p>
--	---	---	--

	<p>Domanda per cercare di capire i suoi reali desideri per il futuro</p> <p>Dico che capisco ed espongo i diversi compiti che ci sarebbero nel caso facesse due scuole nello stesso tempo. Chiudo dicendo che dovrò conciliare anche i bisogni della bambina</p> <p>Luc aggiunge informazioni riguardo a fare più percorsi per quanto riguarda gli aiuti di sostentamento e aggiunge di chiedere ad Amelia</p> <p>Chiedo se ha informato Amelia rispetto a questi corsi</p> <p>Riassumo i corsi di Carmen e chiedo se ne parlerà poi con Amelia</p>	<p>Esprime che non vuole rimanere a casa 1 anno senza fare niente</p> <p>Carmen si rende conto che forse è troppo</p> <p>Carmen ci dice che si trova bene con Amelia e dice che si è iscritta a dei corsi brevi</p> <p>Risponde di no e aggiunge che anche Gustavo sarà seguito da lei e inizia a spiegare di Gustavo</p> <p>Conferma che informerà Amelia e spiega che non riesce a</p>	<p>questo tema metacomunicare e suggerirle di parlare con Amelia</p> <p>Domanda riflessiva</p> <p>Sorta di tre passi Legittimo i suoi desideri</p> <p>L'ultima fase dei tre passi al posto di aprire, commento, infatti faccio un intervento un po' giudicante sarebbe stato meglio chiedere la sua opinione</p> <p>Luc si focalizza a dare le informazioni pertinenti al nostro ruolo e orienta verso Amelia per il resto (Qui è stata la mia inesperienza a prolungare troppo il discorso)</p> <p>Faccio degli interventi per aiutare Carmen a spiegare i corsi brevi</p> <p>Domanda di chiarimento</p> <p>Metacomunico che è meglio affrontare un tema alla volta se no diventa confusionario</p>
--	---	--	--

	<p>Spiego dicendo che una volta confermato il corso lo potremo scrivere sul rinnovo</p> <p>Luc spiega che di questo è meglio parlare con Amelia</p> <p>Io spiego che ci sono delle possibilità per ottenere dei sussidi per questi corsi ma che Amelia è più indicata per rispondere su questo tema</p> <p>Riconfermo l'utilità di parlare con Amelia e informo che ho ricevuto la mail con i documenti necessari</p> <p>Metacomunico che potremmo passare agli obiettivi di Gustavo ma lui sta cambiando la bambina</p>	<p>pagare subito il corso e forse non lo potrà fare questo mese</p> <p>Continua a parlare del corso</p> <p>Carmen conferma che informerà Amelia</p> <p>La bambina spegne la luce della stanza</p>	<p>Oriento sul perché queste novità non le scrivo sul rinnovo</p> <p>Luc si accerta che non sovrapponiamo ad Amelia nei compiti</p> <p>Tramite questo intervento offro una motivazione in più per parlare con Amelia dei suoi progetti occupazionali</p> <p>La bambina deve essere cambiata, parliamo di dove può essere cambiata</p>
Lettera Acconti Tasse	<p>Inizio a spiegare che si devono pagare le tasse in Svizzera</p> <p>Chiedo quando è arrivata Carmen in Svizzera</p> <p>Mi rivolgo a Luc per capire l'ammontare elevato degli acconti</p>	<p>Carmen chiede di aiutarli a capire una lettera che è arrivata (gli acconti delle tasse)</p> <p>Carmen spiega che sono già state fatte</p>	<p>Non so quanto conosco del nostro sistema fiscale</p> <p>Domanda di chiarimento per evitare di rispondere su informazioni che non sono sicura</p>

	<p>Luc spiega che si deve avvertire l'ufficio che sono in assistenza Ipotizzo che sia un forfait Inizio a spiegare a Carmen cosa sono gli acconti e che si deve dire che non pagheranno le tasse</p> <p>Chiedo chiarimenti per capire di che anno sta parlando</p> <p>Spiego che è un'altra cosa questa e che devono avvisare che non devono pagare gli acconti</p> <p>Accolgo le preferenze per avvisare l'ufficio di Carmen e l'aiuto a valutare se riesce ad avvisare da sola</p> <p>Affermo che non si deve pagare e ricordo come abbiamo deciso di agire io e Carmen.</p> <p>Luc spiega i passi fatti con le tasse e spiega meglio gli acconti</p> <p>Luc risponde</p>	<p>Carmen dice che ha già spedito questa cosa</p> <p>Carmen risponde che ha fatto le tasse del 2021</p> <p>Carmen preferisce chiamare e non scrivere una mail</p> <p>Chiede un sostegno e Carmen dice che è troppo da pagare</p> <p>Carmen fa alcune domande di chiarimento</p> <p>Carmen spiega che possiamo fare l'aggiornamento per Gustavo</p>	<p>Domanda di chiarimento</p> <p>Riassumo quanto detto</p> <p>Qui Luc ridice tutta la spiegazione. Può darsi che abbia pensato che l'avessi spiegato male</p> <p>Qui è Carmen che metacomunica la fine dell'argomento</p>
Gestione strumenti tecnologici e Formulario PSAL	Spiego che ci sono problemi con la stampante e mi accorgo che Gustavo perde sangue.	Carmen dice che deve tagliarle ancora le unghie	La bambina l'ha graffiato

	Espongo che questo lo possiamo fare in seguito e riprendo sugli obiettivi di Gustavo	delle mani Carmen ci mostra il formulario PSAL da riempire per Gustavo	Orientamento e posticipo di un argomento per finire prima il rinnovo
Rinnovo - Obiettivi personali di Gustavo <i>Richiesta di Angela sul livello di italiano di Gustavo</i>	Riprendo che Amelia contatterà Gustavo Accenno alla richiesta di Angela Chiedo il livello di italiano perché è da scrivere sul rinnovo Luc interviene per spiegare perché Angela a chiedeva questa cosa (voleva inserirlo subito in un AUP) Chiedo a Luc se Angela sa che Amelia interviene Luc risponde positivamente ma mi dice di scriverlo lo stesso Confermo che Luc l'ha avvisata Ridico che non ha ancora visto Amelia Chiedo chi è Valerio	<i>Carmen parafrasa</i> Carmen traduce e risponde per Gustavo Carmen dice che Angela non sa di Amelia Bambina piange Carmen legge la mail a cui non ha ricevuto risposta Carmen legge la mail inviata ad Amelia e racconta che Gustavo incontra Valerio per parlare italiano Risponde che è un volontario di Pro-	Angela operatrice di USSI <i>Orienta sulla richiesta di Angela</i> AUP: Occupazione sociale /Programma di inserimento promosso da USSI <i>Leggendo quello che scrivo a d'alta voce rendo partecipe</i> <i>Domanda di chiarimento</i> <i>Domanda di chiarimento</i>

	<p>Chiedo se andranno insieme</p> <p>Chiedo se questo orario non è buono per loro</p> <p>Luc dice che per le prossime volte scegliamo un orario diverso</p>	<p>Juventute</p> <p>Carmen risponde ma viene interrotta dal pianto e spiega che la bambina è molto stanca perché per l'appuntamento con noi non ha fatto il riposino</p> <p>Carmen dice che non è un buon orario</p>	<p>Faccio una domanda piuttosto retorica, per permetterle di esplicitare il bisogno di scegliere un orario anche basato sui bisogni della bambina. In questo caso non è stato necessario orientare sul prossimo compito/argomento</p> <p>Non c'è stato orientamento su fatto che i progetti di Gustavo erano terminati. Questo punto nel colloquio è stato affrontato in maniera un po' disordinata. Forse per i diversi ostacoli del contesto (lingua, pianto, ...)</p>
<p>Documenti per il rinnovo - Permesso di Gustavo</p>	<p>Riassumo i punti già affrontati e dico il prossimo punto che manca (il permesso di Gustavo)</p> <p>Rispondo che non è necessario dei documenti e che possiamo scriverlo</p> <p>Chiedo a Luc se devo avvertire Angela che non ci sarà il prossimo mese</p>	<p>Carmen dice quali documenti può produrre (lettera convocazione all'ufficio migrazione)</p>	<p>Orientamento</p> <p>Metacomunico la mia scelta di non ricevere i documenti</p> <p>Si passa al prossimo documento necessario per</p>

			il rinnovo, non comunico la fine di questo tema
Documenti per il rinnovo - Affitti	<p>Elenco gli affitti che sono stati pagati e spiego che Luc ha già scritto tutto e che abbiamo scritto prima per il mese di aprile</p> <p>Elenco ancora tutto quello che serve per il rinnovo e che abbiamo già scritto</p> <p>Luc chiede se paga l'affitto sempre il mese dopo</p> <p>Luc dice come normalmente funziona</p> <p>Riassumo gli affitti e dico che loro hanno pagato ma non figura sull'estratto perché non c'è il mese di aprile e che dall'app lo si può vedere</p> <p>Luc spiega come inviarci il giustificativo Spiego che cancello che non hanno pagato ad aprile</p> <p>Rispondo di sì e chiedo se Gustavo capisce abbastanza</p> <p>Dico a Gustavo che si sta impegnando molto e che se vuole intervenire può parlare <i>lingua madre</i> che magari lo capisco</p>	<p>Carmen dice che ad ogni quattro del mese paga l'affitto</p> <p>Carmen ripete che il 4 paga</p> <p>Carmen dice che paga come dall'inizio</p> <p>Carmen chiede se dunque a marzo ha pagato aprile e dice che ogni quattro paga</p> <p>Carmen conferma e dice che ha pagato il 7 aprile</p> <p>Carmen chiede conferma se a maggio paga per maggio</p> <p>Gustavo dice che capisce ma fa fatica a parlare in italiano</p>	<p>Orientamento su cosa stiamo guardando</p> <p>Riassumo cosa abbiamo già compilato per il rinnovo</p> <p>Ci prendiamo il tempo per cercare tutti i pagamenti riguardanti gli affitti. Infatti, aprile è stato pagato</p> <p>Faccio un intervento di chiarimento</p> <p>Metacomunico cosa sto facendo al PC</p> <p>Seguire il discorso è stato difficile anche per noi che capiamo bene l'italiano, mi accerto che Gustavo possa partecipare</p> <p>Valorizzo l'impegno di Gustavo</p> <p>Questo orientamento sarebbe stato meglio affrontarlo durante l'apertura</p>

			<p>Si parla un po' liberamente della similitudine delle lingue.</p> <p>Questo serve ad alleggerire un po' il clima e a far partecipare anche Gustavo. E facciamo alcuni interventi di valorizzazione dei progressi di Carmen con l'italiano.</p>
<i>Interruzione dove io non sono presente</i>	Dico che esco dalla stanza		<p>Esco dalla sala per andare a prendere le stampe.</p> <p>Metacomunico questo fatto</p>
Chiusura del Rinnovo e comprensione sul funzionamento del rinnovo	<p>Comunico che abbiamo terminato con il rinnovo e riassumo il tutto</p> <p>Leggo quello che ho scritto</p> <p>Esprimo che è importante che Gustavo capisce questa parte e informo di fermarmi se Gustavo non capisce.</p> <p>Le ricordo che se si informa con Amelia è possibile che USSI glielo copra e vado avanti con l'elenco di ciò che abbiamo fatto</p> <p>Luc conferma</p>	<p>Carmen parafrasa</p> <p>Carmen mi interrompe per sapere come pagare il corso della Croce Rossa</p> <p>Carmen chiede alcuni chiarimenti rispetto al funzionamento del rinnovo, soprattutto chiede conferma rispetto alla data del versamento</p> <p>Spiega che chiede perché l'affitto il padrone vorrebbe riceverlo per il primo del mese e dice che</p>	<p>Oriento sulla conclusione dell'obiettivo del colloquio</p> <p>Motivo perché leggo, serve per rendere partecipe Carmen e Gustavo di ciò che abbiamo appena fatto.</p> <p>Sarebbe stato utile fare un riassunto strategico qui.</p> <p>Metacomunico per Gustavo</p> <p>Firmano il formulario del rinnovo</p>

		però lei l'ha avvertito	
	Le dico che ha fatto bene.		
Accertamento se Gustavo sa il nostro ruolo e sul rinnovo	<p>Chiedo a Gustavo se è in chiaro sul nostro ruolo</p> <p>Luc conferma che è da fare con Amelia Chiedo se il corso le è stato proposto da Amelia oppure l'ha trovato da sola</p>	<p>Per Gustavo è chiaro Carmen ci informa che ogni passo che ha fatto ha sempre spiegato tutto a Gustavo e spiega che Gustavo vorrebbe fare un corso di italiano e trovare un lavoro e chiedere la convalidazione. Gustavo le dice che però questo chiede ad Amalia</p> <p>Spiega che è stato proposto da Amelia</p>	<p>Mi accerto che Gustavo capisca il nostro ruolo e quello che facciamo (questo aspetto poteva essere tematizzato a fine dell'apertura)</p> <p>Domanda di chiarimento, per accertarmi che Amelia saprà cosa le chiederanno</p>
Lettere arrivate/altri compiti -Formulario PSAL	<p>Mi informo se sono arrivate delle lettere che non capiscono</p> <p>Spiego la pensione</p> <p>Spiego i contributi</p>	<p>Carmen vuole prima compilare qualcosa ed esprime in maniera confusionaria cosa dovremmo fare (formulario PSAL per Gustavo)</p> <p>Carmen rispondo con i termini specifici (AVS)</p>	<p>Mi ricordo che aveva già accennato che avremmo dovuto compilare il formulario PSAL</p> <p>Decido di spiegare direttamente i contributi personali Mi rifaccio con l'esempio di quanto già fatto con Carmen</p>

	<p>Spiego che il formulario è per iniziare a pagare i contributi e chiedo come si preferisce compilarlo</p> <p>Spiego il numero AVS e altre cose e chiedo maggiori informazioni su alcuni aspetti</p> <p>Spiego che per un altro appuntamento possiamo organizzarci affinché non scombussoliamo gli orari della bimba</p> <p>Luc informa che probabilmente l'operatore che riceverà il formulario ci contatterà per avere maggiori informazioni Chiedo se a loro va bene che rispondiamo al loro posto e informo che dovremmo fare lo svincolo per Gustavo</p>	<p>Gustavo vuole scrivere lui</p> <p>La bambina piange</p>	<p>Compilazione del formulario PSAL (Persone Senza Attività Lucrativa) Sfrutto il formulario per spiegare alcuni aspetti della nostra burocrazia e per ricevere maggiori informazioni rispetto alla situazione della famiglia</p> <p>Continuiamo la compilazione del formulario PSAL</p>
<p>Accenno allo Svincolo</p>	<p>Luc informa che probabilmente l'operatore che riceverà il formulario ci contatterà per avere maggiori informazioni Chiedo se a loro va bene che rispondiamo al loro posto e informo che dovremmo fare lo svincolo per Gustavo</p>	<p>Rispondo positivamente</p>	<p>Aver chiesto il loro permesso di poter rispondere al posto loro mi ha ricordato che non avevamo lo svincolo firmato da parte di Gustavo. Informare di quello che facciamo quando gli utenti non ci sono è importante per la loro partecipazione</p>
<p>Formulario PSAL</p>	<p>Accenno a cosa serve lo svincolo e come la usiamo Spiego che questo lo faremo e che me lo scrivo per non dimenticarlo</p> <p>Spiego cosa si deve mettere nelle osservazioni e dato che c'è molto da scrivere in italiano mi propongo di scriverlo al</p>	<p>Carmen chiede cosa sia lo svincolo (procura) e poi si risponde da sola</p>	<p>Orientamento</p> <p>Continuiamo a compilare il formulario</p>

Svincolo	<p>posto di Gustavo</p> <p>Luc interviene dicendo che già che fa lo svincolo per Gustavo, lo farà anche a Carmen nuovo</p> <p>Informo che abbiamo concluso con il formulario e che devono solo firmare e ricordo che abbiamo anche terminato il rinnovo Chiedo se vogliono inviare loro il formulario o se preferiscono che ci pensiamo noi</p> <p>Luc chiede di firmare lo svincolo</p> <p>Luc spiega che è cambiato l'indirizzo del SAS</p>	<p>Gustavo accetta</p> <p>Carmen risponde che oggi non riescono a passare o a inviarlo</p> <p>Carmen chiede perché deve ancora firmarlo</p>	<p>Mentre scrivo comunica ad alta voce quello che metto, per renderlo partecipe</p> <p>Riassumo i punti già affrontati</p>
Chiusura / si riapre un ultimo argomento CM	<p>Chiedo se hanno altre domande o lettere da farci vedere perché se no concludiamo Luc ammetta che è durato un po' troppo</p> <p>Comunico che dobbiamo prendere il tempo per capire bene tutto</p> <p>Rispondo che non si tratta dei premi. Luc aggiunge che sono prestazioni</p>	<p>Carmen ci mostra delle lettere della CM: non capisce come mai le sono arrivati dei solleciti</p> <p>Carmen chiede di che mese sono le fatture</p>	<p>Metacomunico che serve ancora tempo.</p> <p>Ordiniamo tutti i fogli Dividiamo quello che può essere coperto da USSI e il resto</p>

	<p>Chiedo se è arrivato altre lettere</p> <p>Luc risponde che dal momento che è in assistenza lo riceve. Specifica dal mese di febbraio.</p> <p>Chiedo nuovamente se è arrivato altro, spiegando che non capisco a cosa si riferisce</p> <p>Luc dice che mancano tutte</p> <p>Chiedo se hanno i mezzi per pagarla</p> <p>Luc afferma che ha capito e spiega il significato delle lettere (richiamo sul comportamento adottato diverso dalla polizza) e spiega che devono prima</p>	<p>Carmen chiede conferma se significa che sono i trattamenti fatti</p> <p>Carmen si assicura che Gustavo riceve il pieno sussidio</p> <p>Carmen chiede conferma su come chiedere correttamente le fatture divise tra LCA e LaMal</p> <p>Carmen riferisce che ha portato tutto</p> <p>Carmen risponde che ha portato tutto e non capisce cosa dovrebbe mancare Aggiunge che l'unica fattura è per l'ufficio di migrazione ma che pagano loro</p> <p>Risponde che deve</p>	<p>Domanda di chiarimento Sembra che manchino delle parti, ma non lo posso sapere e quindi domando piuttosto che dire che avranno delle lettere in casa che non hanno portato (un intervento così potrebbe ledere la relazione)</p> <p>Metacomunico perché rifaccio la stessa domanda</p> <p>Carmen sembra confusa da quanto detto da Luc e diventa un po' incerta (era l'effetto che non si voleva ottenere)</p>
--	--	---	--

	<p>chiamare il call center e poi andare dal medico</p> <p>Luc spiega meglio facendo vedere la polizza</p> <p>Dico che il sollecito non è per un ritardo del pagamento ma per il comportamento e gli avverto che potrebbero scegliere di non coprire alcune prestazioni e aggiungo che devono sempre chiamare la CM salvo nei casi urgenti o di ginecologia.</p> <p>Luc spiega che alcuni funzionamenti della CM</p> <p>Luc spiega che molte CM agiscono in questo modo e ricorda di leggere sempre bene i contratti</p> <p>Luc esprime che le CM hanno l'obiettivo di far soldi e riporta l'esempio che Gustavo si è affiliato troppo presto e infatti i premi da ottobre a gennaio non sono coperti</p> <p>Luc dice che però è a posto ora.</p> <p>Interrompo per far firmare la richiesta di pagare le partecipazioni della CM a USSI e le dico che il resto</p>	<p>Carmen spiega che hanno fatto alcuni controlli, ma dice che è strano che prima devono chiamare</p> <p>Carmen risponde con un italiano poco chiaro</p> <p>Carmen non capisce perché è cambiata la polizza e dice che non ha mai firmato nulla in questo senso</p> <p>Carmen racconta che la CM l'ha fatta da sola</p> <p>Carmen e Gustavo parlano nella loro lingua madre</p>	<p>Sembra che Carmen sia ancora un po' confusa</p> <p>L'ostacolo della lingua si fa più presente, immagino che sia perché non capisce bene come e perché deve agire</p> <p>Intervento rischioso perché potrebbe colludere</p>
--	--	---	---

	<p>può buttare via.</p> <p>Luc risponde che non sono per il pagamento, ma per il comportamento</p> <p>Luc rispiega come si devono comportare e dice che molte CM sono così</p> <p>Spiego le diverse modalità di affiliarsi alla LaMal, i diversi modi per pagare meno il premio e finisco spiegando il loro modo.</p> <p>Rispondo che dipende dalla polizza della bambina</p> <p>Luc spiega come viene rinnovato il contratto con la CM e come disdire e che ogni tanto ci sono dei cambiamenti che devi agire per evitarli</p>	<p>Carmen chiede cosa sono i solleciti</p> <p>Carmen traduce per Gustavo</p> <p>Carmen dice che il loro medico di famiglia è il centro medico</p> <p>Carmen chiede se devono chiamare anche per la bimba</p> <p>Carmen afferma che non ha firmato questa tipologia di CM</p> <p>Carmen parafrasa quello che ha detto Luc</p>	<p>Si capisce che gli interventi di prima non hanno aiutato Carmen a capire</p> <p>Carmen non ha ancora capito</p> <p>Decido di spiegare facendo diversi esempi.</p> <p>Sembra che ora abbia capito</p>
Chiusura	<p>Ricapitolo quello che abbiamo fatto, e riassumo le cose che verranno fatte nel prossimo futuro</p> <p>Rispondiamo che non lo sappiamo</p>	<p>Gustavo chiede se Amelia parla la sua lingua madre</p>	<p>Qui avremmo potuto accogliere meglio questa richiesta, probabilmente</p>

		Carmen ricorda altre cose che si devono fare e che io non ho menzionato	<p>per Gustavo un colloquio in italiano è molto impegnativo.</p> <p>Qui sarebbe stato necessario prendersi il tempo per fare un riassunto strategico. Perché verso la fine è stato molto confuso.</p>
--	--	---	---

Colloquio Kyla

Operatori: Letizia principale conduttrice
 Luc assistente sociale diplomato
 Professionisti menzionati: Leonardo (amministrativo di USSI)

Breve cenno della situazione di Kyla

Kyla è una ragazza che studia ed è al 3 e ultimo anno della SSPSS per diventare OSS (operatore sociosanitario). Ha deciso di non fare l'esame pratico e di posticiparlo all'anno prossimo, concludendo la formazione un anno più tardi. Riceve le prestazioni assistenziali e ogni mese viene a fare il rinnovo (richiesta per ricevere il versamento da USSI).

Fase	Operatori	Interlocutore	Osservazione
Apertura	Richiesta di registrazione Esplicitazione dell'obiettivo (rinnovo) dell'incontro	Risponde positivamente	<p>In questo caso non ho informato su altre cose, infatti nella chiusura mi accorgerò che ho dimenticato una parte</p> <p>Per ovviare a questa cosa avrei potuto chiedere se ci sono altri argomenti da affrontare</p>
Corpo Rinnovo	Confermo di aver ricevuto i documenti Avverto che posso dirle la data della fine della prestazione USSI	Ipotizza la data	<p>Nell'ottica di rendere autonoma Kyla il rinnovo lo compila lei</p>
Cambiamenti e uffici da avvertire	La informo che ho segnato il cambiamento del reddito di lavoro e chiedo conferma Le confermo la data e le dico di scrivere con calma	Kyla conferma il cambio e chiede se può iniziare a scrivere gli obiettivi personali	<p>Mi accorgo che il mio intervento l'ha distratta da</p>

STUDENTSUPSI

	<p>Chiedo se ha avuto già dei colloqui</p> <p>Le suggerisco di rispondere riguardo alla borsa di studio Apro il discorso sulla nuova situazione di Kyla e del fatto che dovrebbe avvertire l'ufficio degli aiuti allo studio</p> <p>Le chiedo se l'esame pratico rilascia il diploma e in seguito le spiego che le scelte che allungano gli anni di studio sono da motivare</p> <p>Le rispondo che non lo so, ma le confermo che deve avvertire</p> <p>Luc rispiega</p> <p>Luc comunica di avvertire</p>	<p>Ci informa che sta cercando lavoro e che vede che ci sono molti posti vacanti</p> <p>Kyla comunica che non sono ancora chiusi i concorsi ma è convinta che la chiameranno e chiede cosa scrivere nell'osservazioni</p> <p>Si domanda se è necessario dato che salta solo l'esame pratico</p> <p>Chiede se rischia di perdere la borsa di studio</p>	<p>quello che stava scrivendo Metacomunico che le lascio il tempo per scrivere</p> <p>Domanda di chiarimento ed esplorativa</p> <p>Alla domanda chiusa di Kyla rispondo in maniera chiusa, ma questo non le chiarisce molto il concetto. Decido di porre delle domande in modo che possa risponderci da sé.</p> <p>Kyla comprende che la borsa di studio potrebbe cambiare la propria decisione in base a questa informazione</p> <p>Qui sarebbe stato opportuno fare un tre passi Infatti, Luc ripete meglio le informazioni da fornire</p>
--	--	--	--

	<p>anche USSI che nel mese di giugno fare gli esami scritti</p> <p>Chiedo a Kyla se si ricorda se abbiamo già avvertito che ha posticipato l'esame pratico</p> <p>Oriento che vado a cercare questa informazione Le chiedo se ci saranno altri cambiamenti</p> <p>Le ricordo di avvisare che la borsa di studio non ha ancora inviato la decisione</p> <p>Luc chiede qualcosa a proposito della CM</p> <p>Io e Luc ci confrontiamo sulla mia possibilità di firmare il rinnovo.</p>	<p>Non ricorda</p> <p>Risponde di no</p> <p>Conferma di aver sistemato</p>	<p>Prima di dare le informazioni permetto a Kyla di rispondere.</p> <p>Intervento per sviluppare consapevolezza</p> <p>Questa domanda sarebbe dovuto essere posta prima di iniziare il rinnovo, giusto a fine apertura perché riguardava un'indicazione data nel colloquio precedente</p>
Allegati (estratto conto)	<p>Espongo gli allegati che servono, ed esprimo che ho bisogno di chiarimenti sull'estratto conto</p> <p>Le spiego che alcuni estratti sono molto più dettagliati e le comunico che non si capiscono alcuni movimenti</p> <p>Le chiedo se intendesse</p>	<p>Kyla si domanda se è corretto che sia così dettagliato</p> <p>Kyla chiede se non è una prestazione da parte</p>	<p>Per una mia disattenzione ci concentriamo su qualcosa che non è richiesto</p>

STUDENTSUPSI	<p>USSI</p> <p>Faccio alcune ipotesi per capire da dove arriva il versamento</p> <p>Luc avverte che l'estratto è meglio che il resoconto dei movimenti</p> <p>Le confermiamo che non può essere così</p> <p>Luc chiede se ha l'e-banking</p> <p>Le dico che poi lo può spedire tramite mail</p> <p>Rispondo positivamente e le spiego che si deve capire da dove arrivano. Faccio l'esempio di Zalando</p> <p>Luc domanda chiarimenti</p> <p>Confermo che l'ha</p>	<p>nostra</p> <p>Kyla spiega che sono improbabili</p> <p>Kyla esprime una possibilità</p> <p>Kyla decide che chiederà l'estratto conto</p> <p>Racconta che ci ha provato ma non è riuscita ad attivarla</p> <p>Afferma che torna alla banca e ci riproverà e chiederà l'estratto</p> <p>Chiede se può fare una foto</p> <p>Chiede rispetto ad una prestazione USSI (mobilito) che le sembra che non le sono arrivati</p>	<p>Spesso ci confondono con USSI creando alcune incomprensioni, sarebbe stato importante spiegarle nuovamente il nostro ruolo e la relazione che abbiamo con USSI</p> <p>Domande con delle ipotesi</p> <p>Qui inizia qualcosa di molto simile ad alcune fasi del problem solving, vedere delle possibili soluzioni e decidere infine come risolvere la questione.</p>
--------------	---	--	--

	<p>ricevute e riguardano il movimento che non capivamo</p> <p>Luc ribadisce che è importante portare l'estratto conto e non i movimenti e il motivo</p> <p>Informo sui possibili risvolti se non vengono spiegati alcuni movimenti</p> <p>Luc ipotizza di scrivere qualcosa per spiegare la situazione</p> <p>Domando se gli darà a suo padre</p> <p>Spiegare la prassi di USSI Domando un chiarimento per un altro versamento</p> <p>Domanda di come viene fatta la busta paga</p> <p>Luc domanda quali mesi chiede USSI</p> <p>Rispondo che non era chiesto</p> <p>Luc dice che allora non è da mettere</p> <p>Informo Kyla di quello che stiamo dicendo e spiego che non è necessario mettere gli estratti conto</p> <p>Luc dice che per ora non è necessario e che deve</p>	<p>Chiede se possiamo controllare che magari si tratta del versamento di cui parlavamo prima</p> <p>Kyla dice sì</p> <p>Chiede cosa fare con Zalando</p> <p>Non lo sa</p> <p>Chiede il giorno, e ipotizza che possono essere del lavoro.</p> <p>Kyla si accorge di non aver mai fatto attenzione ai versamenti</p> <p>Kyla vuole però capire i propri versamenti</p>	<p>Domanda di chiarimento</p> <p>Domanda circolare per capire come funziona</p> <p>Per rendere partecipe del nostro scambio e per orientare Kyla che non è più necessario spiegare i versamenti Sarebbe stato utile esplicitare e ammettere</p>
--	---	--	---

	<p>essere inviato tutto quello richiesto</p> <p>Domanda a Luc se non pensa che Leonardo ha dimenticato di richiedere l'estratto</p> <p>Oriente e parafraso quello detto da Luc</p> <p>Ripropongo di guardare queste cose quando sarà necessario e introduco quello che potrebbero chiedere per il rinnovo del mese successivo</p> <p>Luc domanda quando è stata l'ultima volta che ha chiesto l'estratto conto</p> <p>Spiego come si legge l'estratto conto con degli esempi</p> <p>Luc aggiunge altri esempi (Twint) e cosa calcola USSI</p> <p>Luc risponde di sì e spiega come USSI calcola e se non è spiegato toglie dalla propria prestazione l'acconto ricevuto</p>	<p>Kyla spiega la propria busta paga</p> <p>Kyla conferma che ha capito, ma vuole ancora capire alcuni versamenti</p> <p>Kyla pensa che parliamo di lei</p> <p>Kyla controlla la busta paga e me la spiega</p> <p>Kyla afferma che richiederà l'estratto conto</p> <p>Kyla domanda se poi capirà tutti i versamenti dall'estratto conto</p> <p>Kyla chiede se si deve vedere tutto quanto</p>	<p>che ci siamo soffermati su qualcosa di non utile</p> <p>Infatti, Luc interviene e orienta in maniera più chiara</p> <p>In questo colloquio mi interfaccio molto con Luc e questo ogni tanto crea incomprensioni con Kyla</p> <p>Così da poter essere più chiari (io ho spiegato in maniera confusa)</p>
--	--	---	--

		Kyla risponde che ha capito	Non esplicito che abbiamo finito con la parte del rinnovo
Altri temi Disoccupazione	Domando se ha ricevuto altre lettere Dico che abbiamo fatto tutto e chiedo a Luc se c'è altro da fare Ricorda la questione della disoccupazione Riassumo quanto detto la volta precedente e aspetto conferma Spiego i passi necessari Luc domanda dal giorno Esprimo che abbiamo concluso Luc spiega meglio i passi	Kyla si ricorda Kyla comunica che Leandro gliela già spiegato	Questo doveva essere annunciato durante l'apertura Domanda aperta per essere sicuro che sa esattamente il momento in cui deve agire Non mi sono coordinata con il collega
Chiusura / si riapre	Ricordo un altro compito (avvertire la borsa di studio) Chiedo come vorrà rifare il prossimo rinnovo, ci sono due opzioni Luc aggiunge un'altra opzione: farlo a fine mese Le ricordo che può scegliere in base a cosa le è più comodo Luc aiuta per l'organizzazione del	Kyla ringrazia di averglielo ricordato Kyla non sa decidere Kyla preferisce farlo il prima possibile e motiva che vorrebbe iniziare ad essere meglio organizzata con queste cose	Chiusura fatta in maniera difficile. Senza una chiarezza.

	<p>prossimo appuntamento</p> <p>Confermo che lo deve richiedere solo se è richiesto nella lettera</p> <p>Luc accenna a ricordare la differenza tra apprendistato e lavoro per la disoccupazione</p> <p>Luc le ricorda che può cercare un apprendistato fino al 14</p>	<p>Kyla vuole conferma se deve o no chiedere l'estratto conto</p> <p>Kyla afferma che sta cercando solo come lavoro</p> <p>Kyla riafferma che cerca solo come lavoro</p>	<p>Luc orienta me su come normalmente fa con Kyla</p> <p>Siamo già tutte e tre in piedi</p> <p>Questo punto è stato affrontato in un momento sbagliato. Probabilmente se avessimo affrontato il discorso della disoccupazione in maniera chiara Luc si sarebbe ricordato di spiegare questo punto prima.</p>
--	---	--	--

Colloquio Fevour e Aminaah

Operatori: Letizia principale conduttrice
Luc assistente sociale diplomato

Professionisti menzionati: Manuela (assistente SAS referente di Fevour in vacanza)

Breve cenno della situazione di Fevour e Aminaah

Fevour e Aminaah sono sorelle e hanno un permesso rifugiato. Sono arrivate in Svizzera con altri fratelli e il padre. Il padre è morto da poco tempo. Attualmente loro con un'altra sorella e il fratello vivono insieme da soli. Sono passate da qualche mese dal SOS (ufficio per l'accompagnamento iniziale dei rifugiati) al SAS. Aminaah è seguita a Luc. Fevour da Manuela. Fevour e Aminaah ricevono le prestazioni dall'assistenza integrativa all'orfananza dell'AVS in attesa della decisione delle prestazioni complementari. A questo punto non sappiamo molto della situazione di Fevour. La sua datrice di lavoro ci ha informato che è da diverso tempo che non va a lavorare e Aminaah ci ha contattato per un incontro con Fevour.

FASE	Operatori	Interlocutori	Osservazioni
Apertura	<p>Richiesta per registrare</p> <p>Domanda per chiarire obiettivo dell'incontro</p>	<p>Entrambe acconsentono</p> <p>Aminaah rispondere che sua sorella Fevour vuole smettere di lavorare ma non si sente sicura</p>	<p>Dato che l'incontro è stato chiesto da loro</p> <p>Sarebbe stato utile fare una domanda a Fevour su cosa lei vorrebbe dal colloquio</p>

<p>Corpo – Esplorazione della situazione</p>	<p>Domando per chiarimento (cosa non piace lavoro o il posto)</p> <p>Chiedo maggiori informazioni sull'ambiente</p> <p>Chiedo a Luc se vuole dire qualcosa</p> <p>Luc chiede chiarimento perché non si capiva se è la professione che non piace più o il posto</p> <p>Chiedo se ha chiesto già alla scuola se può finire l'anno</p> <p>Voglio proporre qualcosa ma chiedo a Luc se vuole fare altre domande</p> <p>Luc chiede quando vorrebbe terminare</p> <p>Domanda se Fevour abbia chiesto alla scuola cosa succede se termina il lavoro</p>	<p>Fevour risponde professione e ambiente</p> <p>Fevour dice che da un mese è cambiato tutto e non sa dare senso</p> <p>Risponde che non piace la scuola, la professione si</p> <p>Fevour non ha comunicato nulla alla scuola, ma dimentica le cose. Sembra che faccia fatica a ricordare e mettere la concentrazione</p> <p>Fevour risponde subito</p>	<p>Riassume quello che ha detto Fevour e poi fa una domanda</p> <p>Le risposte di Fevour non chiariscono cosa non piace</p> <p>Qui non capisco la sua risposta, e prima di fare questa domanda (che non prende atto di quello che ha appena detto Fevour) avrei potuto chiedere cosa vorrebbe fare oppure chiedere se si sente motivata, comunque, a concludere l'anno scolastico)</p> <p>Sarebbe stato meglio chiedere maggiori informazioni e spiegare perché le chiediamo, rifarsi all'obiettivo del colloquio.</p> <p>Fa la domanda che non ho posto io prima</p> <p>Domanda circolare</p>
--	--	---	--

	<p>Spiego che si può terminare l'anno scolastico anche senza lavoro e chiedo se è stato richiesto</p> <p>Chiarisco con delle cose concrete (esami)</p> <p>Luc chiede da quanto non va a scuola</p> <p>Luc chiede se va a scuola</p> <p>Luc chiede se si è già parlato con il responsabile al lavoro</p> <p>Luc chiede chiarimenti</p> <p>Chiedo se Fevour è andata da una persona che le hanno consigliato</p> <p>Chiedo se si ricorda il nome</p> <p>Per capire che potesse essere faccio molte domande</p> <p>Luc fa delle ipotesi</p>	<p>Aminaah chiede se ha capito corretto con una parafrasi</p> <p>Fevour interviene e dice che non riesce ad impegnarsi a scuola</p> <p>Fevour non capisce</p> <p>Fevour non risponde, Aminaah dice tre settimane</p> <p>Risponde che ha parlato con qualcuno che aveva un contatto</p> <p>Fevour è vaga, Aminaah dice che era uno psicologo. Fevour dice che non è sicura di questo. Aminaah chiede se le ha fatto delle domande</p> <p>Fevour non risponde</p> <p>Risponde Si</p> <p>Non lo ricorda</p> <p>Fevour risponde che l'ha vista a scuola</p>	<p>Esplorazione dei passi già intrapresi. Fevour aveva già risposto che non ha chiesto nulla alla scuola</p> <p>Domanda suppositiva</p> <p>Domanda di chiarimento</p> <p>La risposta non è chiara, non si capisce con chi ha parlato. Non si capisce se è per la lingua o per altro</p> <p>Domanda di chiarimento</p> <p>Domanda chiusa, la risposta produce solo un'affermazione</p> <p>Dato che ci ha detto che dimentica le cose, per sapere il nome evito una domanda suppositiva</p> <p>Questo disorienta maggiormente Fevour che risponde solo all'ultima domanda</p>
--	--	---	---

	<p>Chiedo cosa le ha detto se l'ha aiutata</p> <p>Dico che va bene, ma le chiedo se ha detto qualcosa rispetto a cosa fare con la scuola</p> <p>Domando se ha un altro appuntamento</p> <p>Rispondo che va bene</p> <p>Luc propone di richiede un altro appuntamento quando e se si sente bene</p> <p>Chiedo se si è trovata bene</p> <p>Chiedo se le andrebbe bene rincontrarla</p> <p>Argomento un lato positivo nell'incontrarla (capire come andare avanti)</p> <p>Chiedo di nuovo se va a scuola</p>	<p>Aminaah risponde ma anche lei non lo sa</p> <p>Favour dice che è privato</p> <p>Favour non risponde a questa domanda ma dice che avrebbe avuto un altro incontro ma non è andata perché non si sentiva bene</p> <p>Dice che non sta bene da due settimane</p> <p>Favour risponde con un proverò</p> <p>Favour dice che non c'è stato modo di capirlo</p> <p>Favour risponde con un boh</p> <p>Favour dice che ci penserà</p>	<p>Domanda doppia</p> <p>Avrei dovuto metacomunicare maggiormente, spiegare perché faccio alcune domande, e quale è l'obiettivo</p> <p>Domanda di verifica sui passi che sta facendo</p> <p>Qui sarebbe stato opportuno invece rispondere accogliendo il disagio in maniera più chiara</p> <p>Domanda chiusa ed esplorativa perché vorrei capire se Favour ha davvero intenzione di richiamarla o se invece non vuole</p> <p>Qui forse ho spinto,</p> <p>... e la risposta è stata accomodante, ma forse non autentica</p> <p>Faccio una domanda per riaprire il discorso scuola Avrei potuto invece fare un riassunto o comunque un orientamento rispetto a questo cambio di argomento</p>
--	---	---	---

	<p>Chiedo cosa fa la scuola ora, faccio qualche esempio di azioni che potrebbe fare</p> <p>Chiedo chiarimenti sul telefono</p> <p>Luc chiede chiarimenti se hanno rotto solo la SIM o anche il telefono</p> <p>Luc offre alcune possibilità per il telefono, poi spiega cosa succede se ci si licenzia. Ovvero che se trova subito un apprendistato può terminare l'anno scolastico e le suggerisce di cercare un altro posto</p> <p>Luc chiede conferma di quello che ha capito</p>	<p>Favour risponde di no</p> <p>Favour dice che aspettano una sua risposta Aminaah riassume cosa ha fatto la scuola (mandato mail, chiesto progetti di Favour) e poi dice che Favour e lei hanno rotto la SIM del telefono</p> <p>Risponde si</p> <p>Risponde solo la SIM</p> <p>Aminaah dice che Favour potrebbe cambiare idea, ma deve oggi andare a firmare la fine del contratto</p> <p>Aminaah risponde che è già da una settimana che glielo hanno chiesto ma che hanno preso tempo</p>	<p>Domande multiple</p> <p>Forse questo intervento è stato troppo anticipato e non prende in considerazione quello che fin ora Favour ci ha raccontato</p>
Certificato medico	Spiego che per evitare di andare al lavoro si può chiedere un certificato medico, chiedo se ha visto un dottore		Accolgo la possibilità di dare la disdetta, ma la informo che ci potrebbe essere un'altra possibilità

	<p>Chiedo se è convinta</p> <p>Spiego che il certificato medico serve anche per la scuola</p> <p>Luc chiede chiarimento, ipotizzando</p> <p>Riprendo sul fatto che Fevour decide lei, e spiego che in ogni caso il certificato medico è utile anche per le assenze scolastiche</p> <p>Luc spiega perché il certificato è importante, per USSI per evitare delle sanzioni.</p>	<p>Fevour dice che lei vuole licenziarsi</p> <p>Risponde di sì</p> <p>Aminaah risponde che la sorella non vuole andare a scuola</p> <p>Fevour spiega che non capisce a scuola, che non riesce a leggere e a lavorare e che deve decidere lei</p> <p>Fevour risponde che non è difficile, ma non riesce a concentrarsi</p>	<p>Qui prima di spiegare sarebbe stato importante fare una domanda esplorativa per sapere i motivi di Fevour</p> <p>La spiegazione è stata poco chiara, sarebbe stato necessario chiedere se avessero capito. Qui non prendo atto di quello che dice Fevour e non metacomunico il motivo</p> <p>Forse dovevo orientare la mia risposta e dire che questo le permetteva di non cambiare lo stato da studente a persona non occupata e una volta affrontato questo argomento passare alle conseguenze PC e USSI</p> <p>Qui io e Luc abbiamo due obiettivi diversi e questo porta ad una conduzione disordinata (io vorrei accertarmi che Fevour conosca le sue possibilità, Luc vuole accertarsi di spiegare cos'è un certificato medico e che verrà richiesto)</p>
Psicologo	Poi propone e consiglia un incontro con uno		Metacomunica come vede Fevour e

	<p>psicologo. Chiede se può lasciare infine il contatto del SPS.</p> <p>Luc dice che può rifletterci ancora</p> <p>Aggiungo che gli psicologi possono lasciare il certificato medico</p> <p>Confermo quanto detto da Fevour e spiego cosa si può fare con uno psicologo, riprendendo l'obiettivo, sapere cosa fare nel futuro e che è libera di parlare solo di quello che vuole lei</p> <p>Luc orienta su due importanti dimensioni, la scelta professionale e la salute e cerca di mostrare una priorità</p> <p>Luc ripropone lo psicologo</p> <p>Spiego che c'è anche la possibilità di incontrare con i familiari se si preferisci, e spiego che può essere utile anche per i familiari, quindi anche per Aminaah</p> <p>Luc chiede per dare il contatto</p> <p>Luc chiede conferma anche a Fevour</p> <p>Luc accetta e lascia i contatti</p> <p>Luc e lo spieghiamo come ci si arrivi fisicamente Aggiungo che nel caso non si trova bene con uno</p>	<p>Fevour risponde va bene</p> <p>Fevour risponde sì sì</p> <p>Risponde che questo dipende da lei</p> <p>Aminaah rinforza quello che dice Luc</p> <p>Fevour dice sì Aminaah chiede il contatto e dice che vanno</p> <p>Aminaah suggerisce di chiamarli subito con noi</p> <p>Fevour dice no</p>	<p>che è una sua opinione e che loro possono agire come desiderano</p> <p>Non sembra convinta</p> <p>Dopo la spiegazione riporto le parole usate durante la definizione dell'obiettivo</p>
--	--	---	--

<p><i>Cambiamento del medico</i></p>	<p>può cambiarlo, come anche si può cambiare il medico di famiglia</p> <p>Luc riassume quanto ho detto</p> <p>Chiedo se vuole cambiare medico</p> <p>Luc continua la sua spiegazione</p>	<p>Aminaah chiede anche se vale anche per lei</p>	<p>Qui forse avremmo potuto chiedere come mai non vuole, o chiedere se ha domande rispetto a tutto quello che è stato detto.</p> <p>Qui non si è lasciato il tempo di rispondere</p>
<p>Certificato medico</p>	<p>Chiedo, per quanto riguarda la scuola, se va a firmare oggi la disdetta dell'apprendistato</p> <p>Spiego che sarà da avvisare la scuola quando sarà firmato il proscioglimento</p> <p>Le dico i passi che poi dovrà fare, e dico che serve il certificato medico</p> <p>Luc mi interrompe e chiarisce alcune cose</p> <p>Spiego cosa contiene il certificato medico</p> <p>Luc spiega anche il segreto professionale</p>	<p>Favour conferma</p> <p>Aminaah chiede come avvisare</p>	<p>Riorientamento verso l'argomento scuola, chiedo conferma di quanto detto prima</p> <p>Luc vuole assicurarsi che sia chiaro che nel certificato medico non viene descritta la situazione specifica. Immagino perché Favour è piuttosto riservata sulla sua situazione attuale</p>
<p>Psicologo</p>	<p>Chiedo se Favour pensa che per lei sia positivo andare da uno psicologo</p> <p>Luc le dice che può andare anche non subito, nella prossima settimana</p> <p>Aggiungo che forse è positivo non aspettare</p>	<p>Favour risponde non ora, fra un po'</p>	<p>Domanda riflessiva e di chiarimento</p> <p>Suppongo che abbia capito</p>

	<p>troppo tempo</p> <p>Esplicito che non ho capito</p> <p>Riassumo quanto detto del chiedere subito un appuntamento</p> <p>Luc chiede se hanno altre domande</p>	<p>Le sorelle parlano nella loro lingua madre</p> <p>Aminaah risponde che aspettare peggiora le cose</p> <p>Non rispondono</p>	<p>Metacomunicato</p> <p>Chiusura del tema psicologo. La possibilità di attivare uno psicologo non è stata svolta con un approccio partecipativo. Abbiamo parlato molto, e chiesto poco.</p>
Prestazioni USSI e PC	<p>Oriento che cambio discorso e le informo che è arrivata la decisione di USSI</p> <p>Luc afferma che ora che la situazione di Fevour è cambiata, sarà da richiedere la revisione con Manuela Chiede conferma di alcuni aspetti a Fevour</p> <p>Luc spiega il calcolo e spiega che ora senza lo stipendio deve cambiare</p> <p>Chiedo se Fevour ha capito bene</p> <p>Propongo una data per l'appuntamento con Manuela</p>	<p>Fevour risponde che non lo sa</p> <p>Fevour capisce e conferma che porta i documenti domani</p> <p>Risponde di sì</p>	<p>Cerco un calcolo per farle capire cosa dice Luc</p> <p>Richiedo un feedback prima di concludere il colloquio</p>
Finta Chiusura	<p>Riassumo quanto detto da Luc e le dico cosa deve fare e portare per il prossimo appuntamento</p>		

<p>Riapre sul certificato medico e sulla disdetta</p>	<p>Le spiego che per la scuola deve darlo</p> <p>Rispiego il contenuto del certificato medico e faccio un esempio su pezzo di carta e ripropongo lo psicologo</p> <p>Rispondo che si possono andare oggi, chiedo conferma a Fevour ma non risponde</p> <p>Luc spiega anche che è possibile che con il certificato medico non la possono licenziare</p> <p>Spiego a Fevour che il certificato la protegge dall'andare al lavoro, che con il certificato medico non ti licenziano, non si va al lavoro ma si prende lo stipendio. Chiedo se vede la parte positiva nell'avere il certificato</p> <p>Chiedo se Fevour vuole dirci cosa ha detto anche</p>	<p>Fevour dice che non ha bisogno del certificato medico</p> <p>Non vuole che ci sia scritto nulla</p> <p>Aminaah chiede se possono farlo oggi</p> <p>Aminaah chiede se deve averlo per la prossima volta che la vediamo</p> <p>Aminaah chiede chiarimenti</p> <p>Fevour non risponde Aminaah spiega che le vacanze Fevour le ha finite. Dice che ora vanno dal medico Parlano nella lingua madre</p>	<p>Sorta di tre passi Sarebbe stato utile fare un movimento dei tre passi meno lungo e confuso e fare l'ultimo passo di apertura</p> <p>Questa era un'informazione da attivare molto prima. All'inizio. Il licenziamento è stato al limite del legale e questa era l'informazione più importante da dare. È stato affrontato molte volte, ma mai in maniera chiara.</p> <p>Metacomunicato ed esplicito una domanda</p>
---	--	---	--

	<p>a noi</p> <p>Chiedo conferma</p> <p>Lascio le indicazioni per il prossimo incontro e concludiamo</p>	<p>Fevour vuole chiudere</p> <p>Conferma</p>	<p>Riassumo le cose importanti</p> <p>Luc e Aminaah si organizzano per i loro incontri</p>
--	---	--	--

Colloquio Nadir

Operatori: Letizia principale conduttrice

Luc assistente sociale diplomato

Persone menzionate: Carlo (operatore SOS MigrAzione, referente fino al passaggio SAS)

Luise (ex-operatrice SOS MigrAzione, referente della coppia)

Isabella (ex-amministrativo URAR, referente della coppia)

Antonio (amministrativo URAR, referente fino al passaggio USSI)

Lidia (Operatrice SOS IN-LAV, attualmente referente della coppia)

Breve cenno della situazione di Nadir e Raya

Nadir Iqbal è spostato con Raya (*cognome da nubile Aftar*) da pochi mesi. Raya dal matrimonio si è trasferita da Nadir. Nadir e Raya ricevono le prestazioni dall'assistenza. Nadir fa un AUP e Raya attualmente non è abile al lavoro. Nadir e Raya sono passati da qualche settimana al SAS, prima erano seguiti dal SOS. Come anche sono passati a ricevere i soldi dell'assistenza per i rifugiati (URAR) a quelli generali (USSI). Durante questo passaggio l'operatore di riferimento URAR ha cambiato lavoro e uguale l'operatrice SAS. Questo ha avuto la conseguenza che il passaggio da un servizio all'altro è stato difficoltoso. Tra le pratiche in sospeso, ci hanno riferito che hanno fatto la procedura per il cambio di cognome di Raya sul permesso. Purtroppo, c'è stato un disguido.

FASE	Operatori	Interlocutori	Osservazioni
Apertura	<p>Richiesta del permesso di poter registrazione</p> <p>Obiettivo (rinnovo e corrispondenza)</p>	<p>Acconsente</p> <p>Ci mostra le lettere che sono arrivate</p>	
Corpo - Rinnovo	<p>Esplicito che prima faremo il rinnovo e poi le altre cose</p> <p>Esplicito che noi non vediamo il suo incarto</p>		<p>Preparazione poco attenta</p> <p>Tra gli incarti lasciati in ufficio lo avremmo avuto, qui non abbiamo pensato che contrariamente al solito, non avevamo ancora il diritto di vedere la documentazione da parte di USSI/URAR</p>

	<p>Luc chiede conferma sul ricevimento della prestazione per aprile</p> <p>Chiedo conferma del mese di prestazione</p> <p>Chiedo se vi sono stati cambiamenti</p> <p>Tento di posticipare l'argomento</p> <p>Chiedo conferma se parliamo dello stesso Antonio</p> <p>Comunico che lo faremo dopo il rinnovo e che me lo sono marcato</p> <p>Io e Luc ci confrontiamo per recuperare i documenti</p> <p>Spiego che aspettiamo Luc con l'incarto</p>	<p>Conferma, ma dice che è arrivato in ritardo</p> <p>Conferma per aprile</p> <p>Dice di no, aggiunge che non sono arrivati i soldi per il mobilio</p> <p>Spiega che Antonio gli ha riferito che avevano diritto a 500 fr</p> <p>Conferma</p> <p>Nadir spiega cosa era richiesto per il rinnovo e ci informa che ci ha lasciato la lettera a noi</p>	<p>Antonio dell'URAR</p> <p>Orientamento</p> <p>Tempo risparmiabile nel caso si fosse stata fatta una preparazione</p>
<p>Rinnovo – obiettivi personali Nadir</p>	<p>Comunico cosa possiamo già fare del rinnovo (obiettivi personali)</p> <p>Chiedo se lo fa ancora</p> <p>Ridico che fra due mesi finirà</p>	<p>Nadir dice che adesso è al Tavolino</p> <p>Nadir racconta cosa fa E quando finirà</p>	<p>Metacomunicazione</p> <p>Domanda per permettergli di dire un po' di più</p> <p>Parafraso quello che dice Nadir non parla molto bene l'italiano e si ripete spesso, per farli capire che ho capito e per dare un esempio della corretta costruzione della frase, ripeto spesso quello che dice</p> <p>Arriva Luc con l'incarto</p>

<p><i>Documento estratto conto</i></p> <p><i>Documento permesso</i></p>	<p>Esplicito che l'incarto ci serviva.</p> <p>Esplicito che è quasi già compilato Chiedo se è stato Nadir o sua moglie a compilarlo</p> <p>Dico che praticamente il rinnovo è fatto</p> <p>Affronto un'altra situazione, servono entrambe le firme per richiedere il rinnovo. Chiedo se la moglie riesce a passare nei prossimi giorni</p> <p>Affermo che la soluzione proposta va bene e aggiungo cosa sto facendo al PC</p> <p>Dico quanto ho scritto sul rinnovo riferito all'occupazione di Nadir</p>	<p>Risponde che ha solo mandato i fogli e precisa che ha anche mandato l'estratto conto</p> <p>Nadir dice che manca il permesso</p> <p>Nadir riferisce che non può ma lui può riportare il foglio firmato</p>	<p>Il rinnovo è già stato in parte compilato</p> <p>Orientamento sulle tempistiche</p> <p>Nadir trova una soluzione senza il nostro appoggio</p> <p>Oriente su cosa sto facendo e parafraso quanto detto prima che Luc arrivasse</p> <p>Io e Luc ci coordiniamo sul modo di fare il rinnovo (a mano o al PC)</p> <p>Riassumendo chiudo l'argomento e permetto a Nadir di aggiungere nel caso in cui dovesse mancare qualcosa</p>
<p>Rinnovo – obiettivi personali Raya</p>	<p>e chiedo anche gli obiettivi personali di Raya</p> <p>Ripeto quello che ha detto</p> <p>Ricordo che ha un certificato medico ancora valido, e chiedo se Raya è riuscita ad andare ad informarsi sull'operazione</p>	<p>Nadir ricorda che la moglie non lavora</p> <p>Cerca una parola in italiano per lui complicata</p>	<p>La parafrasi aiuta a Nadir ad aggiungere elementi</p> <p>La parte della preparazione rispetto allo storico l'ho fatta e qui mi ha aiutato a capire cosa</p>

	<p>che le hanno consigliato</p> <p>Suggerisco che potrebbero accompagnarla</p>	<p>Nadir dice che ha troppa paura</p> <p>Nadir posticipa questo discorso</p>	<p>cercasse di dire Nadir</p> <p>Forse questo intervento non è stato positivo per Nadir</p>
<p>Rinnovo - documenti</p> <p><i>Estratto conto</i></p>	<p>Esplicito che sto guardando i documenti richiesti e che controllo gli accrediti e spiego perché</p> <p>Luc precisa un termine che ho usato impropriamente</p> <p>Elenco quello che sto guardando nel dettaglio</p>	<p>Nadir mi aiuta a capire alcuni crediti</p>	<p>Oriento quello che faccio con l'estratto conto</p> <p>Elencando rendo partecipe Nadir che può avere controllo su quello che sto guardando e può collaborare nel controllo del documento così che questa azione la facciamo insieme</p> <p>Non oriento sulla fine di questo aspetto</p>
<p><i>Permesso B</i></p>	<p>Io e Luc ci confrontiamo su alcuni aspetti professionale</p> <p>Chiedo conferma degli altri documenti</p> <p>Luc dice che va a fare la scansione</p> <p>Chiedo quando è arrivato il permesso</p>	<p>Risponde i due permessi</p>	<p>Chiedo conferma per restituire lo spazio a Nadir</p> <p>Orientamento</p>
<p><i>Giustificativi pagamento</i></p>	<p>Gli dico che essendo che abbiamo la copia del permesso alcuni documenti non servono più per il rinnovo</p>	<p>Nadir racconta come è andata</p> <p>Nadir mostra gli affitti</p>	<p>Oriento sul motivo del perché alcune lettere che sono state richiesto ora non vengono allegate al rinnovo</p> <p>Nadir inizia a far vedere tutta la posta, una lettera</p>

	<p>ha spiegato la situazione</p> <p>Confermo e riassumo la conversazione che ha avuto Luc e gli chiedo se vuole aggiungere qualcosa</p> <p>Luc aggiunge la reazione del proprietario (minaccia la disdetta) ed esplicita che la trova una persona dura</p> <p>Non capiamo</p> <p>Luc conferma che c'è stato un ritardo con USSI e che normalmente questo ritardo non c'è. Ripete che ha aggiornato anche il proprietario a proposito di questo, conclude dicendo che ora starà al proprietario decidere</p> <p>Spiego il quadro legale per le disdette ed esprimo che reputo che nella loro situazione non ci sono gli estremi,</p> <p>Aggiungo che però può essere pesante ricevere sempre i solleciti.</p>	<p>proprietario è arrabbiato</p> <p>Racconta che lo sollecitano sempre per il ritardo nel pagamento dell'affitto</p> <p>Nadir parla di una mail</p> <p>Nadir spiega meglio</p>	<p>in ritardo l'affitto, ma i soldi dell'assistenza arrivano sempre dopo il 4 e dunque è qualcosa che Nadir non può cambiare.</p> <p>Intuisco che per Nadir ricevere i messaggi da parte del proprietario non lo fa sentire bene. L'intervento ha lo scopo di informare Nadir che il proprietario è stato informato che lui è regolare nei pagamenti</p> <p>Rischio di colludere</p> <p>Voglio assicurarmi che Nadir è informato che nel caso il proprietario non si comporta in maniera legale rispetto ad una disdetta, noi lo accompagneremo a sostenere i propri diritti</p> <p>Legittimo i sentimenti di Nadir di disagio rispetto ai solleciti</p>
<p>Conclusione del rinnovo</p>	<p>Informo che i punti sono a posto e chiedo a Luc se vuole aggiungere che il</p>		

	<p>prossimo mese lui non sarà presente</p> <p>Luc spiega a Nadir che chiederà di fare una decisione più lunga</p> <p>Luc spiega che normalmente con USSI funziona diversamente e spiega che se decideranno diversamente, potrà fare il rinnovo con me</p> <p>Oriento che il rinnovo è fatto e chiedo chiarimenti sulle firme</p> <p>Parafraso quanto detto da Nadir. Informo sugli orari per poterlo portare. Mi informo sulle condizioni di salute della moglie</p> <p>Esprimo il mio dispiacere e passa al prossimo argomento</p>	<p>Nadir ci informa che quando era seguito dal SOS i rinnovi duravano un anno</p> <p>Nadir risponde che lo porta alla moglie e poi Nadir lo riporta qui</p> <p>Nadir ci spiega che Raya soffre il ciclo</p>	<p>Rende partecipe Nadir del nostro confronto</p> <p>Orientamento Domanda di chiarimento per verificare che Nadir si ricorda l'organizzazione rispetto al far firmare la moglie</p> <p>La spiegazione è esposta con un italiano molto base ed è difficile capire esattamente quello che dice</p> <p>Orientamento</p>
Corrispondenza Ufficio Migrazione	<p>Luc chiede se hanno già fatto la richiesta con il cognome corretto</p>	<p>Nadir spiega che è arrivata una fattura per il permesso della moglie che non pensa sia corretto perché all'inizio l'avevano inviato con il cognome da nubile e ora l'hanno dovuto richiedere con il cognome del marito</p> <p>Risponde di sì, ma che c'è stata una fattura</p>	<p>L'ostacolo della lingua in questo caso complica molto la comprensione</p>

<p>STUDENTSUPSI</p>	<p>Luc fa una domanda di chiarimento per capire cosa hanno già pagato e cosa manca</p> <p>Chiedo le date sui documenti. Spiego che ricordo la situazione (richiesto di cambiare da Aftar a Iqbal)</p> <p>Informo che ho capito la domanda e dico se Nadir vuole sapere se è corretto che deve pagare lui la fattura</p> <p>Luc riassume la situazione e chiede chiarimento per i pagamenti</p> <p>Io informo che sto guardando le date. Confermo che il cognome di Raya al momento della richiesta del primo permesso era già Iqbal.</p> <p>Esprimo che ho capito cosa sta dicendo</p> <p>Informo che possiamo provare a chiedere noi all'ufficio, che proviamo a spiegare la situazione e che chiederemo se è corretto la fattura</p>	<p>Nadir non sa rispondere perché normalmente il SOS gestiva tutto</p> <p>Nadir cerca di fare una domanda</p> <p>Nadir spiega che la colpa dell'errore non è sua</p> <p>Nadir risponde di sì</p> <p>Nadir ci spiega che sa che ogni nuovo permesso deve pagare, ma chiede se è giusto che paga perché ha richiesto un nuovo permesso perché hanno errato il cognome</p> <p>Nadir ci informa che ha già chiamato l'ufficio ma non hanno risposto</p> <p>Nadir ripete che il cognome era giusto ma che loro lo hanno fatto</p>	<p>Dato che per Nadir spiegare questa situazione risulta difficoltoso, metacomunico, così sa che non dovrà rispiegare tutto</p> <p>Metacomunico che ho capito la domanda e la riformulo</p> <p>Era la stessa domanda posta prima, ma con parole più semplici</p> <p>Abbiamo rifatto la stessa cosa di prima: Luc chiede chiarimenti per la prima fattura ed io per le date del permesso</p> <p>Immagino che per Nadir sia importante ricevere conferma che stiamo capendo cosa dice</p> <p>Qui avremmo potuto chiamare insieme l'ufficio</p>
---------------------	---	--	---

	<p>Ridico quello che ha detto Nadir e chiedo infine se ho capito corretto</p> <p>Informo i nostri passi, spieghiamo che proviamo a capire cosa possiamo fare per evitare di pagare la fattura</p> <p>Confermo che ho capito che per quanto riguarda i passi che Nadir e Raya dovevano fare sono stati fatti e che quindi chiederò cosa è successo. Annuncio che forse dovremo scrivere qualcosa</p> <p>Lo informo che non lo so ancora se è necessario che è una possibilità</p> <p>Luc comunica che ci sono anche altri modi per non pagare, per esempio le associazioni</p> <p>Spiego meglio cosa intende</p> <p>Confermo che se hanno fatto un errore è giusto che lui lo dica e che non paghi e faccio una copia della lettera</p>	<p>sbagliato</p> <p>Nadir conferma che è così</p> <p>Nadir ci informa di altre cose che sono successe per richiedere il permesso con il cognome aggiornato</p> <p>Nadir è d'accordo a scrivere</p> <p>Nadir dice che lui paga, solo che non è sicuro che deve pagarlo</p>	<p>Riassunto di quanto detto e richiesta di conferma</p> <p>Probabilmente do troppe informazioni, con Nadir è importante dare le informazioni in modo semplice seno lo si confonde, spiegare cosa potrebbe succedere è da fare solo in casi necessari</p> <p>Fare la copia della lettera e tenerla ha un po' il significato che è da ora sarà nostra responsabilità gestire quanto scritto nella lettera e che possiamo terminare di parlare su questo argomento</p>
--	--	---	--

Condono contributi personali	<p>Faccio alcune domande</p> <p>Spiego che questa è la risposta di una cosa fatta le volte scorse (la richiesta di condono per i contributi personali AVS). Chiedo se preferisce che la corrispondenza la teniamo noi o loro</p>	<p>Ci mostra una lettera</p> <p>Nadir risponde che non ha fatto nulla lui</p> <p>Esprime che preferisce che la teniamo noi</p>	<p>Domande esplorative per verificare quanto si ricorda di questo tema che abbiamo affrontato insieme</p> <p>Questo era qualcosa che potevamo ricordare all'apertura, dicendo che la richiesta del condono a noi non era ancora arrivata</p>
Firma rinnovo	<p>Luc dice dove si deve firmare per il rinnovo</p> <p>Comunico cosa abbiamo fatto e cosa dovremo ancora fare</p>	<p>Nadir chiede nuovamente conferma sulla modalità di firmare</p>	<p>Questa parte è stata fatto dopo perché le stampe devono essere fatte in un'altra sala</p> <p>Una sorta di riassunto strategico</p>
Prestazione speciale per mobilio	<p>Luc conferma le parti del regolamento</p> <p>Chiedo di raccontare gli avvenimenti rispetto al mobilio</p> <p>Espongo gli accordi che avevamo fatto con Carlo (operatore SOS)</p> <p>Confermo e ricordo che Carlo ha preso i casi di Luise</p>	<p>Nadir aggiunge i dettagli che mancavano</p> <p>Nadir risponde che Antonio aveva confermato i soldi per il mobilio, poi ha chiesto al SOS e gli hanno detto di scrivere una lista, che gliela ha inviata.</p> <p>Nadir non ricorda Carlo, lui lavorava con Luise e dopo lei ha smesso di lavorare</p>	<p>Domanda narrativa</p> <p>Oriente sul ruolo dei diversi professionisti</p>

	<p>Luc fa delle domande di chiarimento per capire a che punto è la pratica</p> <p>Informo Luc e Nadir del punto, Luis ha inviato la lista, Carlo si sarebbe informato perché l'assistenza non aveva ancora deciso. Concludo che però ora Carlo ha detto che sarà nostro compito capire perché l'assistenza non risponde</p> <p>Esprimo che ci mancano i documenti e faccio delle domande per capire se riusciamo a recuperare i documenti</p> <p>Luc fa delle ipotesi su dove potrebbe essersi fermata la lista del mobilio</p> <p>Spiego cosa non sappiamo e cosa faremo a dipendenza da quello che scopriamo e chiedo se Nadir ha con sé una lista dei mobili</p> <p>Informo Nadir che ora non serve, riassumo quanto detto prima e spiego che nel caso servirà la mail glielo richiederò</p>	<p>Nadir dice che ora però tutte le pratiche le fa solo con noi</p> <p>Nadir non sa esattamente spiegare,</p> <p>Nadir ricorda i passi ma non ha dei documenti, invece ci mostra molte mail</p> <p>Nadir dice che ha una mail dove c'è la lista con il mobilio da coprire, inizia a cercarla tra le mail</p> <p>Nadir vuole la conferma</p>	<p>Evitiamo di cercare di capire come mai ecc. Alla fine, in maniera implicita tra me e Luc decidiamo che possiamo occuparci anche di questo</p> <p>Sembra che a parer suo dovesse già essere a posto</p> <p>Ricapitolo tutte le informazioni che abbiamo rispetto a questo tema</p> <p>Metacomunico che per noi senza documenti è difficile e faccio delle domande chiuse per capire di quali documenti Nadir è in possesso</p> <p>Ricapitolo cosa sappiamo e cosa ci manca e propongo delle strategie</p> <p>Orientamento</p>
--	---	---	---

	<p>Affermo che è USSI che decide</p> <p>Chiedo se è una domanda o un'affermazione</p> <p>Confermiamo che ricorderemo al nuovo operatore che Antonio aveva già deciso positivamente</p> <p>Rispiego tutti i passi che faremo</p>	<p>che gli arriveranno i soldi</p> <p>Nadir dice che dovrebbe riceverli"</p> <p>Nadir vuole che chiediamo se riceverà i soldi, perché Antonio glieli aveva confermati</p> <p>Nadir suggerisce di scrivere una nuova lista</p>	<p>Metacomunico che non ho capito</p> <p>Riassunto conclusivo sul tema</p> <p>È stato una sorta di problem solving, ma la soluzione viene data e attivata da me, e questo non è un buon esempio di problem solving cooperativo. Ma dimostra più un aspetto assistenzialista</p>
<p>Altri aspetti finali</p> <p>Posto di Lavoro e coperture spese</p>	<p>Chiedo se sono arrivate altre cose o se Nadir ha altre domande</p> <p>Confermo che finché è seguito da Lidia (Coach Job) deve chiedere a lei</p> <p>Luc informa sulle pratiche che farà con Lidia</p> <p>Luc informa che si deve chiedere ad USSI questa parte</p> <p>Chiedo quando ha chiesto a Lidia per questo rimborso</p> <p>Ipotizzo che forse Lidia</p>	<p>Nadir chiede per il proprio lavoro, se chiede a noi SAS o ancora a Lidia (SOS)</p> <p>Nadir chiede anche come fare per ricevere il risarcimento di dicembre della trasferta</p> <p>Nadir risponde qualche</p>	

	<p>era in vacanza</p> <p>Ipotizzo di aspettare una settimana ancora e se non ci sono risposte allora proveremo noi a capire come mai non c'è stato ancora il rimborso</p> <p>Esplicito che non avevo capito che era passato un mese e annuncio che allora chiameremo noi USSI</p> <p>Luc esprime alcuni ostacoli nostri per capire questa parte</p> <p>Spiego perché Luc ha detto questo e apro verso le possibilità che potremmo fare noi.</p> <p>Chiedo conferma se ho capito bene la risposta che vuole sapere Nadir</p>	<p>settimana</p> <p>Nadir spiega meglio, Lidia ha risposto che USSI non ha ancora risposto</p> <p>Nadir ci mostra la mail che ha risposto Lidia</p> <p>Nadir conferma</p>	<p>Scopro che tutto è stato chiesto parecchio tempo prima</p> <p>Metacomunico che ora ho capito meglio la situazione</p> <p>Sorta di tre passi, spiego che non possiamo fare noi, ma che potremmo comunque chiedere di aggiornarci</p>
Chiusura	<p>Chiudo dicendo cosa faremo noi e cosa dovranno fare i signori Iqbal</p> <p>Chiedo se preferisce una chiamata o una mail</p> <p>Accetto di chiamarlo e lo avverto che se scopro che dobbiamo fare molte cose con lui chiederò un appuntamento</p> <p>Accetto i termini e saluto</p>	<p>Nadir chiede conferma su come sarà informato delle cose che scopriremo</p> <p>Risponde che preferisce una chiamata</p> <p>Nadir dice che aspetterà circa cinque giorni per ricevere la chiamata</p>	<p>Orientamento sui prossimi passi</p>

Colloquio Beatrice

Operatori: Letizia principale conduttrice
 Manuela assistente sociale diplomato

Breve cenno della situazione di Beatrice

Beatrice è una ragazza che si è appena segnalata al SAS. Ha raccontato che ha diversi debiti e che deve trovare un appartamento perché sua madre non vuole più che viva con lei. Prima dell'incontro le ho lasciato i contatti di SOS Debiti e Caritas

FASE	Operatori	Interlocutori	Osservazioni
Apertura	Chiedo il consenso alla registrazione Indico il tempo disponibile e l'obiettivo del colloquio (capire la situazione e vedere cosa noi possiamo fare)	Acconsente	Primo incontro Orientamento per le tempistiche
Corpo – Esplorazione della situazione <i>Vecchia professione e disoccupazione</i>	Riassumo la parte professionale (con infortunio) e chiedo un chiarimento sulla disoccupazione Chiedo chiarimenti Provo a chiudere l'argomento e aprirne un altro Spiego in grande linea le prestazioni finanziarie e di altro genere che l'URC offre, e dico che riguardo a questo dovremmo aspettare la loro decisione. Apro un altro argomento con una domanda	Beatrice racconta gli ultimi due anni della sua vita Risponde che aveva iniziato a fare la domanda di disoccupazione ma non l'ha conclusa. Si era rimessa insieme al ex. Dice che l'ha rifatta e che ora deve inviare della documentazione Interrompe per dire che dubita che ne avrà il diritto Spiega che ha abitato con il suo ex per un periodo ma che non ha pagato alcuni affitti e che ha avuto un lavoretto	Tocca diversi temi: relazionale, professionale, abitativo, finanziari Riassumo la parte dell'occupazione Orientamento Beatrice riprendere l'argomento Orientamento rispetto a non affrontare un tema se prima non abbiamo le informazioni da parte degli uffici
<i>Arretrati Affitti e Cassa Malati e altre spese importanti</i>			

STUDENTSUPSI

<p>Progetto occupazione futura</p>	<p>Chiedo chiarimento per capire a chi fosse attestato il contratto</p>	<p>Aggiunge che oltre agli affitti a nome suo ha anche arretrati con la CM</p>	<p>Domanda di chiarimento</p>
	<p>Chiedo se è morosa o meno</p>	<p>Risponde che non apre la posta al vecchio indirizzo, ma non pensa</p>	<p>Domanda esplorativa Implicitamente tra me e Manuela ci accenniamo di guardare sul programma se è morosa CM</p>
	<p>Domando per la macchina</p>	<p>Spiega che l'ha ancora ma vorrebbe vederla, è utile per un lavoretto che ora sta facendo ma ha deciso che le spese della trasferta sono maggiori dalle entrate (Divoraa)</p>	<p>Questa domanda poteva essere contestualizzata</p>
	<p>Chiedo maggiori informazioni sulle ricerche di lavoro</p>	<p>Risponde che sta cercando ovunque, soprattutto apprendistato</p>	<p>Domanda narrativa</p>
	<p>Chiedo se per concludere la scuola o per un altro indirizzo</p>	<p>Risponde che lo stesso lavoro non può più farlo per i dolori alla spalla.</p>	<p>Domanda di chiarimento rispetto ai suoi desideri futuri in ambito occupazionale</p>
	<p>Manuela avverte che non figura come morosa CM</p>	<p>Beatrice continua e dice che cerca come ASM o impiegata di commercio. Preferisce la prima</p>	
	<p>Manuela comunica che è un settore dove si trovano posti di lavoro</p> <p>Chiedo a Manuela perché ha detto questo</p>		<p>Non capisco il suo intervento e chiedo chiarimenti, questo permette a Manuela di spiegarlo anche a Beatrice</p>

<p><i>Psicologo</i></p>	<p>Manuela spiega che se ci sono sbocchi professionali è più facile che i servizi appoggiano la scelta</p> <p>Comunico che possiamo passare al prossimo argomento (psicologa)</p> <p>Chiedo se si fosse trovato bene con lo psichiatra</p> <p>Spiego che la CM paga la cassa malati ma sono incerta sulle modalità e chiedo chiarimenti a Manuela</p> <p>Manuela precisa le informazioni e le dice che forse la psicologa potrebbe essere coperta</p> <p>Chiedo dove abita la psicologa</p> <p>Ipotizzo che è probabile che non sarà coperta</p> <p>Manuela propone di iniziare già a cercare qualcuno qui</p> <p>Confronto tra me e Manuela rispetto ad alcuni psicologi nel</p>	<p>Beatrice ci dice quanto vorrebbe una professione sanitaria</p> <p>Spiega che sta facendo delle sedute regalate ma che finiranno e che anni fa è stata seguita da uno psichiatra</p> <p>Esprime che non si era trovata bene e che vorrebbe continuare anche dopo che finirà le sedute ma con qualcun altro e qui a Lugano</p> <p>Beatrice risponde in un'altra nazione</p>	<p>Orientamento</p> <p>Domanda di chiarimento Dal non verbale mi era sembrato che non fosse stato un percorso piacevole per Beatrice e volevo capire se potesse essere una risorsa o meno</p> <p>Intervengo per evitare false speranze e completare la situazione anche a Manuela</p> <p>Qui io e Manuela pensiamo a cose diverse, Manuela pensa che sia meglio andare da subito da uno psicologo qui, io di sfruttare fino all'ultimo le</p>
-------------------------	---	--	---

<p><i>Cassa Malati</i></p> <p><i>Debiti e associazioni</i></p> <p><i>Abitazioni e rapporto con la madre</i></p>	<p>territorio</p> <p>Chiedo per quanto avrà ancora le sedute</p> <p>Spiego che Manuela ha guardato e non è morosa CM e spiego che è ancora coperta Riassumo quanto ho capito della situazione (ricerca di apprendistato e inizio scuola a settembre, continuare con lo psicologo e sistemare i debiti)</p> <p>Parafroso quello che ha detto</p> <p>Le rispondo che voglio rifletterci su questo e che prima volevo capire l'aspetto dell'abitazione, riassumendo quanto mi aveva detto durante la telefonata</p>	<p>Risponde per ancora 4 o 5 mesi e dice che si trova bene, e che se iniziasse con qualcun altro comunque vuole terminare le sedute con lei Esprime anche il dubbio per gli arretrati che ha con la CM</p> <p>Beatrice racconto che ha chiamato i contatti che le ho dato per il risanamento dei debiti</p> <p>Spiega cosa gli hanno risposto e che dovrà ricontattare ma non sa quanto aspettare</p> <p>Beatrice spiega che non è sicura delle date, ma che la situazione a casa è difficile e che la madre le ha chiesto di cercarsi un posto il prima possibile</p>	<p>sedute già pagate senza un'altra terapia in contemporanea. Infatti, per un attimo non facciamo partecipare Beatrice.</p> <p>Riassunto per capire cosa abbiamo già affrontato e potermi allacciare ai passi che Beatrice ha svolto con SOS debiti</p> <p>Domanda narrativa</p> <p>Per permetterli di raccontare di più</p> <p>Riassunto così che Beatrice non ripeta le informazioni che mi ha detto e allo stesso tempo aggiorno Manuela</p>
---	--	--	---

<p><i>Futura scuola</i></p>	<p>Manuela informa sulle possibilità di disdetta e informa sui doveri dei genitori</p> <p>Esprimo che dato che si ha un po' di tempo che potremo vedere come evolve dopo che la madre avrà incontrato una collega del SAS</p> <p>La rendo attenta che probabilmente la scuola è a Locarno</p> <p>Le suggerisco che potrebbero anche avere dei posti di apprendistato. Rifaccio un punto della situazione e le chiedo di spiegarmi di più su SOS debiti</p>	<p>Spiega la situazione relazionale con sua madre. Trova positivo uscire di casa e afferma che anche per la scuola sarebbe più vicina</p> <p>Beatrice si vuole informare</p> <p>Beatrice conferma che ha un appuntamento con SOS debiti</p>	<p>Orientamento rispetto di non approfondire adesso il tema</p> <p>Orientamento dei punti affrontati e tornare a parlare dei debiti</p>
<p><i>Debiti e associazioni</i></p> <p>Passi da poter fare rispetto alla situazione</p> <p><i>SOS Debiti</i></p>	<p>Spiego un po' cosa possono offrire e chiarifico ciò che loro fanno e ciò che possiamo fare noi rispetto alla situazione finanziaria,</p> <p>e le lascio l'indicazione di muoversi con loro autonomamente.</p> <p>Riprendo l'argomento appartamento e le chiedo da quanto abita da sola</p>	<p>Beatrice è d'accordo di attivare questa associazione</p>	<p>Domanda di chiarimento</p>

<p><i>USSI e uscire di casa</i></p>	<p>Le spiego che ho chiesto questo per capire se USSI accetterebbe di darle le prestazioni dato che ha meno di 25 anni. Poi, spiego come agisce USSI rispetto all'appartamento, cioè che per la sua età è possibile che non possa scegliere da sola di andare a vivere da sola e che voglio informarmi maggiormente con USSI rispetto alla sua specifica situazione.</p>	<p>Risponde da un anno, un anno e mezzo.</p>	<p>Metacomunico il motivo della mia domanda</p>
<p><i>Scuola e apprendistato</i></p>	<p>Chiedo se ha contattato la scuola</p> <p>Manuela suggerisce alcuni progetti che aiutano a trovare un posto di lavoro. Ne aggiungo un paio anche io</p>	<p>Beatrice informa che senza un apprendistato non si può iscriversi</p>	<p>Sarebbe stato importante aprire qui il discorso del rapporto sociale</p>
<p><i>Situazione alloggio e convivenza</i></p>	<p>Faccio un riassunto dei tre punti importanti (scuola, appartamento e USSI, debiti) e chiedo se ho dimenticato qualcosa</p> <p>Manuela sottolinea i doveri genitoriali</p> <p>Manuela ribadisce i doveri genitoriali di accudimento</p> <p>Aggiungo che la madre verrà informata delle sue possibilità e dei doveri, e annuncio che andremo a</p>	<p>Beatrice conferma che alcuni li conosce già e è già andata a vedere</p> <p>Beatrice sottolinea l'importanza dell'appartamento, perché la madre non l'accetta più in casa</p> <p>Beatrice espone che dopo quello che le ha fatto passare, non vuole pesarle più</p>	<p>Riassunto dei punti emersi</p>

	<p>capire se può uscire con le prestazioni di USSI e quindi avrò bisogno di maggiori informazioni</p> <p>Faccio delle domande mirate</p> <p>Concludo dicendo che mi informerò e le farò sapere</p> <p>Spiego quali aiuti esistono sul territorio e le modalità in cui lavorano e le</p>	<p>Beatrice risponde</p> <p>Beatrice apre l'argomento debiti e associazioni</p>	<p>Domande di chiarimento/esplorative e oriento sul motivo del perché le faccio</p>
Chiusura anticipata	<p>Riassumo i punti importanti e i passi rispettivi che ognuno farà e propongo un altro incontro dopo che avremo ricevuto le informazioni</p> <p>Manuela interviene per capire meglio fra quanto possiamo rincontrarci e spiega che per dirle se può cercare appuntamento o meno possiamo anche avvertirla tramite una chiamata</p>		
Rapporto sociale	<p>Spiego cos'è un rapporto sociale dicendo che si dovrà valutare la situazione relazionale</p> <p>Ripeto le ultime parole di Beatrice a forma di domanda</p> <p>Esprimo che non ho capito bene se alla fine la madre è seguita o meno</p>	<p>Beatrice spiega che la madre voleva andare da uno psicologo</p> <p>Racconta qualcosa</p>	<p>Definisco un termine specifico della professione, di modo che Beatrice possa capire l'intervento di Manuela</p> <p>Questo tema era da affrontare prima</p> <p>Il rapporto sociale apre la questione sui "testimoni" del rapporto tra madre e figlia</p> <p>Per permetterle di raccontare di più</p> <p>Il racconto è confuso</p> <p>Metacomunico e faccio una domanda di chiarimento</p>

	<p>Manuela chiede maggiori informazioni rispetto agli psicologi di Beatrice</p> <p>Manuela chiede il nome dello psichiatra</p> <p>Manuela spiega potrebbe essere utile per il rapporto sociale e che non si chiederà lo specifico ma che verrà richiesto solo il periodo in cui è stata seguita e chiede il permesso di poterlo contattare</p> <p>Manuela spiega meglio cosa chiederà</p> <p>Manuela spiega che il dottore certificherà solo che era presente un disagio</p> <p>Chiedo il nominativo anche della psicologa del paese di origine</p> <p>Manuela informa che anche la psicologa potrebbe scrivere due righe rispetto a conto tempo vede Beatrice</p> <p>Spiego che solo se sarà necessario fare un rapporto sociale chiederemo</p>	<p>Dice che la madre non è andata dallo psicologo</p> <p>Racconta la presa a carico dello psichiatra (che ha visto 2/3 volte) e che la psicologa la vede via videochiamata</p> <p>Beatrice dà il nominativo</p> <p>Beatrice è d'accordo</p> <p>Beatrice racconta il motivo del perché è andata dallo psichiatra</p> <p>Beatrice non ricorda il cognome</p>	<p>Il racconto è carico di emotività e confuso</p>
Procura	<p>Introduco la necessità della procura del SAS per richiedere le informazioni e come la usiamo.</p>	<p>Beatrice termina la mia frase di spiegazione e</p>	

		firma	
Chiusura Finale	<p>Riassumo i compiti</p> <p>Oriento su come ci sentiremo la prossima volta e spiego il ruolo di Manuela e il mio</p> <p>Durante i saluti, spiego che le fatture le può portare al SOS debiti</p>	Beatrice aggiunge altri compiti che farà	<p>Ne dimentico un paio</p> <p>Dato che non abbiamo guardato i documenti che ha portato prima di salutarla mi è sembrato necessario valorizzare e orientare su questo punto.</p>

V. Interviste post colloqui

Intervista post colloquio Carmen e Gustavo a Luc

L'intervista che faremo fa parte della tesi *Una conduzione efficace* e serve a valutare in che misura la conduzione del colloquio è congruente rispetto al mandato del SAS e del ruolo dell'assistente. Le risposte verranno riportate complete e anonimizzate.

Raggiungimento dell'obiettivo

Quali obiettivi erano stati ideati prima del colloquio?

Obiettivo rinnovo e dare info in merito alle questioni lavorative di Gustavo da parte di Angela

In quali aspetti sono congruenti con il mandato del SAS?

L'aiuto nella compilazione del formulario per il rinnovo delle prestazioni assistenziali fa parte del mandato del SAS per favorire man mano la compilazione in autonomia presso lo sportello LAPS. Dall'altra parte, fa parte del mandato e della collaborazione che ha con USSI far comprendere le comunicazioni che possono arrivare da altri uffici e che magari non son sempre facili da comprendere. In generale, il SAS collabora, se necessario, con ogni servizio del territorio.

In che misura sono stati raggiunti?

Sono stati raggiunti attraverso la spiegazione, in questo caso è stato un po' lungo l'incontro, ma eravamo confrontati con diversi disturbi dell'ambiente.

Se non sono stati completamente raggiunti: quali aspetti non hanno permesso il raggiungimento?

In questo caso sono stati raggiunti

Rispetto a questi aspetti e il modo di condurre il colloquio, avresti fatto diversamente per raggiungerli?

Avrei tagliato un po' di più alcune situazioni in cui il colloquio è stato prolungato e avrei cercato di gestire di più la modalità di richiesta che porta con sé Carmen, in quanto spesso porta diverse tematiche ed altre richieste che rischiano di far perdere il filo di ciò che si sta facendo, in seguito avrei eventualmente rimandato il rimandabile in un ulteriore colloquio. Lo stesso anche per mantenere il contatto e far emergere i

diversi progressi di ogni incontro. Esplicitando però dall'inizio il tempo massimo del colloquio.

Aspetti relazionali interni al colloquio

In quali momenti hai notato delle tensioni durante il colloquio?

Nel momento in cui la bambina ha pianto, quando ha acceso e spento la luce, quanto il padre ha dovuto cambiarla, quando lei l'ha graffiato, quando ha disegnato sulla scrivania.

Riconosci nel mio atteggiamento/conduzioni aspetti che hanno permesso di appianare le tensioni?

Sei stata molto accogliente, hai tuttavia dilungato molto sul rinnovo, forse avresti potuto intervenire di più sul mettere a proprio agio la famiglia e la bambina nel momento in cui doveva cambiare il pannolino (ma sono io che sono intervenuto senza lasciarti lo spazio di farlo)

Riconosci nel mio atteggiamento/conduzione aspetti che hanno sviluppato o aumentato i momenti di tensioni?

Allungando con i tempi a fine colloquio ho avuto la sensazione che tutti fosse molto stanchi e è stato difficile mantenere la concentrazione. Parte di questo è complice anche il setting della saletta

In che misura questi atteggiamenti/conduzione sono congruenti al ruolo dell'assistente all'interno del SAS?

Hai dato seguito alle richieste e agli obiettivi del servizio, sia per quanto riguarda il sostegno nelle pratiche burocratiche/finanziarie (nel caso specifico, sostenendo anche attraverso gli ostacoli linguistici) e hai risposto alle domande sulla cassa malati e le richieste di impiego delegando ai servizi appositi (e dunque consigliando di chiamare chi di dovere, lasciando l'autonomia) e lasciando apertura rispetto a ciò che ci compete (es, richiesta della borsa di studio).

In quali aspetti vedi che la conduzione rispecchia la tua rappresentazione dell'assistente?

L'accoglienza e la sicurezza rispetto alle indicazioni date, lasciando la possibilità alla persona di autodeterminarsi e di provare da soli (come nelle chiamate specifiche che dovranno fare loro).

Quali atteggiamenti invece reputi che esulano dalla tua rappresentazione dell'assistente sociale?

Ogni tanto ho l'impressione che ancora prima di lasciare la possibilità alla persona di provare a fare un'attività, ti proponi di farlo tu.

C'è stato qualcosa che ti sembra importante riportare della conduzione del colloquio che non è stato detto?

La questione della cassa malati sul quale ci siamo soffermati. Dato che era già passato molto tempo, per spiegare le lettere della cassa malati sarebbe stato meglio prendere un nuovo appuntamento.

Intervista post colloquio Kyla a Luc

L'intervista che faremo fa parte della tesi *Una conduzione efficace* e serve a valutare in che misura la conduzione del colloquio è congruente rispetto al mandato del SAS e del ruolo dell'assistente. Le risposte verranno riportate complete e anonimizzate.

Raggiungimento dell'obiettivo

Quali obiettivi erano stati ideati prima del colloquio?

Fare il rinnovo e sottolineare i prossimi compiti (avvisare borsa di studio, iscriversi in disoccupazione e URC dopo il 15 maggio, e verificare che la persona sia in chiaro del

Una conduzione efficace

fatto che USSI non riconoscerà come ricerca di un impiego la ricerca di un apprendistato dopo il termine della scuola.

In quali aspetti sono congruenti con il mandato del SAS?

Si, simile alla risposta per l'altro colloquio [Carmen e Gustavo]. Perché si tratta del rinnovo e della collaborazione con USSI e dare informazione sui diritti e doveri rispetto agli uffici

In che misura sono stati raggiunti?

Pienamente, anche nel riassunto Kyla era in chiaro sul da farsi (bisognerà verificare se darà seguito ai compiti)

Se non sono stati completamente raggiunti: Quali aspetti non hanno permesso il raggiungimento?

Sono stati raggiunti

Rispetto a questi aspetti e il modo di condurre il colloquio, avresti fatto diversamente per raggiungerli?

Non avrei fatto altrimenti, anche perché le informazioni che non state riferite all'inizio, poi sono state comunque trasmesse, permettendo il raggiungimento dell'obiettivo del colloquio

Aspetti relazionali interni al colloquio

In quali momenti hai notato delle tensioni durante il colloquio?

Non ho notato tensioni, hai gestito abbastanza bene la tendenza di Kyla a portare diverse domande contemporaneamente come spesso fa Carmen

Riconosci nel mio atteggiamento/conduzione aspetti che hanno permesso di appianare le tensioni?

Hai esplicitato i momenti per eseguire i diversi obiettivi/compiti del colloquio, rimandando le domande e le altre richieste al momento successivo del rinnovo.

Riconosci nel mio atteggiamento /conduzione aspetti che hanno sviluppato o aumentato i momenti di tensione?

Nessun momento di tensione creato dalle tue modalità.

In che misura questi atteggiamenti/conduzione sono congruenti al ruolo dell'assistente all'interno del SAS?

L'accoglienza e la sicurezza rispetto alle indicazioni date, lasciando alla persona la possibilità di autodeterminarsi e decidere in maniera autonoma.

In quali aspetti vedi che la conduzione rispecchia la tua rappresentazione dell'assistente?

Vale la stessa risposta di prima

Quali atteggiamenti invece reputi che esulano dalla tua rappresentazione dell'assistente sociale?

In questo caso nulla

C'è stato qualcosa che ti sembra importante riportare della conduzione del colloquio che non è stato detto?

In questo caso nulla

Intervista post colloquio Fevour e Aminaah a Luc

L'intervista che faremo fa parte della tesi *Una conduzione efficace* e serve a valutare in che misura la conduzione del colloquio è congruente rispetto al mandato del SAS e del ruolo dell'assistente. Le risposte verranno riportate complete e anonimizzate.

Raggiungimento dell'obiettivo

Quali obiettivi erano stati ideati prima del colloquio?

Ascoltare Fevour e verificare se possiamo dare seguito a delle eventuali richieste

Una conduzione efficace

In quali aspetti sono congruenti con il mandato del SAS?

L'accoglienza e ascolto attivo, saper indicare i servizi appositi e i passi da intraprendere in merito a questioni burocratiche fanno parte del mandato SAS. Nonostante si possa pensare che un ufficio comunale ci sia il rischio di dimenticarsi che non siamo semplicemente dei funzionari.

In che misura sono stati raggiunti?

Forse avremmo potuto indagare di più attraverso l'esplorazione, ma allo stesso tempo abbiamo rispettato i limiti e la rigidità che imponeva Fevour, forse non era ancora pronta ad aprirsi completamente (anche perché non siamo noi i suoi referenti soliti) l'importante è stato accogliere, far passare il messaggio che non è sola e che possiamo sostenerla e indicare cosa sia meglio fare in determinate situazioni

Se non sono stati completamente raggiunti: Quali aspetti non hanno permesso il raggiungimento?

La relazione di fiducia (perché non siamo noi i riferenti soliti), l'ostacolo della lingua, lo stato psicofisico di Fevour, le barriere culturali

Rispetto a questi aspetti e il modo di condurre il colloquio, avresti fatto diversamente per raggiungerli?

Avrei aspettato Manuela per farlo insieme, tuttavia quando hanno chiamato avevano la necessità di vederci subito e lei era in vacanza (tuttavia noi non siamo un servizio che lavora sull'emergenza).

Aspetti relazionali interni al colloquio

In quali momenti hai notato delle tensioni durante il colloquio?

In tutto il colloquio, un po' meno alla fine.

Riconosci nel mio atteggiamento/conduzione aspetti che hanno permesso di appianare le tensioni?

La spiegazione specifica con le domande per verificare la comprensione e il tono di voce "pacato", soprattutto non cercare di far comprendere la questione a tutti i costi come la vedi tu, ma spiegare ed esplicitare ciò che è il tuo pensiero, lasciando alla persona la possibilità di decidere autonomamente

Riconosci nel mio atteggiamento /conduzione aspetti che hanno sviluppato o aumentato i momenti di tensione?

Forse abbiamo insistito molto sulla questione dello psicologo e del dottore ma credo sia stato importante non lasciar correre e spiegare che può esserci una rete e che non deve per forza tenersi tutto dentro, soprattutto se spaventata e se questa situazione le fa male.

In che misura questi atteggiamenti/conduzione sono congruenti al ruolo dell'assistente all'interno del SAS?

Non è congruo il fatto che ci siamo sostituiti all'AS di riferimento; tuttavia, siamo stati presenti come servizio e abbiamo accolto e ascoltato dando i rimandi generali che potevamo dare

In quali aspetti vedi che la conduzione rispecchia la tua rappresentazione dell'assistente?

Vale la stessa risposta di prima, in questo caso l'ascolto e l'accoglienza è stata ancor più decisiva. Per quanto riguarda i consigli dati bisogna tener conto del fatto che è impossibile far vedere alla persona ciò che vediamo noi, quindi, dobbiamo utilizzare gli strumenti per permettere alla stessa di arrivarci autonomamente.

Quali atteggiamenti invece reputi che esulano dalla tua rappresentazione dell'assistente sociale?

Una conduzione efficace

Nonostante sia importante individuare risorse all'interno della rete primaria (in questo caso Aminaah), forse abbiamo fatto troppo affidamento su di lei caricandola di una responsabilità un po' grande

C'è stato qualcosa che ti sembra importante riportare della conduzione del colloquio che non è stato detto?

Non attualmente, forse nella riflessione dei prossimi giorni potranno emergere nuove consapevolezza, sicuramente lo scambio tra colleghi è un buon strumento.

Eventualmente abbiamo la possibilità di riportare questi aspetti nel prossimo colloquio.

Intervista post colloquio Nadir a Luc

L'intervista che faremo fa parte della tesi *Una conduzione efficace* e serve a valutare in che misura la conduzione del colloquio è congruente rispetto al mandato del SAS e del ruolo dell'assistente. Le risposte verranno riportate complete e anonimizzate.

Raggiungimento dell'obiettivo

Quali obiettivi erano stati ideati prima del colloquio?

Compilare il rinnovo e offrire la consulenza e ascolto sulle loro richieste rispetto alla corrispondenza

In quali aspetti sono congruenti con il mandato del SAS?

È il classico colloquio che offriamo al SAS

In che misura sono stati raggiunti?

Sono stati raggiunti in parte, nel senso che le cose sono state fatte nell'obiettivo del colloquio, ma in base all'obiettivo generale del SAS, ovvero favorire l'autonomia e l'empowerment, ci è stata una sostituzione di responsabilità nel reperire le informazioni degli uffici, lavorando sul per piuttosto che il con.

Se non sono stati completamente raggiunti: Quali aspetti non hanno permesso il raggiungimento?

Le barriere linguistiche, e la difficoltà da parte di Nadir di sapere come agiscono gli uffici in Svizzera

Rispetto a questi aspetti e il modo di condurre il colloquio, avresti fatto diversamente per raggiungerli?

Avrei proposto di telefonare insieme e far provare lui per quanto potesse farcela, ed essere lì per aiutarlo nell'esprimersi

Aspetti relazionali interni al colloquio

In quali momenti hai notato delle tensioni durante il colloquio?

In generale ci sono state delle difficoltà rispetto alle barriere della lingua e rispetto alla conoscenza della burocrazia. Non conoscevamo neanche bene la situazione, e Nadir fa abbastanza fatica a spiegare bene tutto quello che vuole dire.

Riconosci nel mio atteggiamento/conduzione aspetti che hanno permesso di appianare le tensioni?

Le tensioni no, ma vorrei sottolineare che ci siamo molto sostituiti e questo non è positivo

Riconosci nel mio atteggiamento /conduzione aspetti che hanno sviluppato o aumentato i momenti di tensione?

Sì, perché confermavi spesso che capivi e rispiegavi e chiedevi conferma se aveva capito

In che misura questi atteggiamenti/conduzione sono congruenti al ruolo dell'assistente all'interno del SAS?

Una conduzione efficace

Il funzionamento ideale sarebbe il lavorare con e non per.

In quali aspetti vedi che la conduzione rispecchia la tua rappresentazione dell'assistente?

La conduzione, in particolar modo l'esplicitazione dell'obiettivo, l'orientamento più volte, le parafrasi, la richiesta di feedback e i feedback dati. Comunque, benché ci fossero degli ostacoli linguistici si è creato un clima favorevole e leggero

Quali atteggiamenti invece reputi che esulano dalla tua rappresentazione dell'assistente sociale?

Personalmente io avrei evitato di sostituirmi e non mi sarei proposto sul fatto che avremmo fatto noi, anche se lui aveva detto che ci aveva già provato, avrei riprovato insieme

C'è stato qualcosa che ti sembra importante riportare della conduzione del colloquio che non è stato detto?

Purtroppo, in questo caso, oltre ad una tendenza al sostituirsi notata in più casi di un servizio specifico con cui collaboriamo che porta la persona ad essere poco autosufficiente e abituato che il servizio fa per lui e non con lui, c'era anche la difficoltà che l'operatore che seguiva la famiglia ha cambiato posto di lavoro, il passaggio con l'operatore successivo non è stato esaustivo. E colui che ci ha fatto il passaggio non conosceva bene la situazione. Infine, c'era anche la questione legata agli incarti di USSI, perché non solo era il primo rinnovo con USSI e non più con URAR, ma anche l'operatore URAR ha dato le dimissioni e il nuovo non era molto esperto.

Intervista post colloquio Beatrice a Manuela

L'intervista che faremo fa parte della tesi *Una conduzione efficace* e serve a valutare in che misura la conduzione del colloquio è congruente rispetto al mandato del SAS e del ruolo dell'assistente. Le risposte verranno riportate complete e anonimizzate.

Raggiungimento dell'obiettivo

Quali obiettivi erano stati ideati prima del colloquio?

Conoscere la situazione e capire il bisogno specifici e dare le prime risposte

In quali aspetti sono congruenti con il mandato del SAS?

Rientrano completamente nel mandato del SAS

In che misura sono stati raggiunti?

Abbastanza completamente per essere un primo incontro

Se non sono stati completamente raggiunti: Quali aspetti non hanno permesso il raggiungimento?

Raggiunti

Rispetto a questi aspetti e il modo di condurre il colloquio, avresti fatto diversamente per raggiungerli?

È possibile che avrei condotto il colloquio diversamente ma avrei indagato le stesse tematiche approfondendo gli stessi argomenti.

Aspetti relazionali interni al colloquio

In quali momenti hai notato delle tensioni durante il colloquio?

Non mi sembra che ci siano stati dei momenti di tensione durante il colloquio, forse un po' di reticenza da parte della giovane nel raccontare la sua complicata situazione.

Riconosci nel mio atteggiamento/conduzione aspetti che hanno permesso di appianare le tensioni?

Non essendoci state delle tensioni non è stato necessario, ho comunque sempre cercato di far sentire a suo agio la giovane.

Riconosci nel mio atteggiamento /conduzione aspetti che hanno sviluppato o aumentato i momenti di tensione?

No, mi sembra che si fosse sentita accolta: ha anche scherzato e fatto alcune battute durante il colloquio.

In che misura questi atteggiamenti/conduzione sono congruenti al ruolo dell'assistente all'interno del SAS?

All'interno del SAS gli assistenti sociali hanno ampio margine di libertà nella conduzione nei loro colloqui, importante è il risultato che si ottiene...

In quali aspetti vedi che la conduzione rispecchia la tua rappresentazione dell'assistente?

Per quanto mi riguarda non ho una particolare rappresentazione per la conduzione dei colloqui di un assistente sociale, al limite riconosco il mio modo personale di condurre degli incontri che si discosta un po' dal tuo ma questo non può avere una valenza di "giudizio".

Quali atteggiamenti invece reputi che esulano dalla tua rappresentazione dell'assistente sociale?

Nessuno in particolare.

C'è stato qualcosa che ti sembra importante riportare della conduzione del colloquio che non è stato detto?

Le cose che ritenevo importanti le ho dette direttamente durante il colloquio e per un primo incontro mi sembra si sia detto molto, forse anche troppo: a volte non conoscendo le persone si ha tendenza a dire cose che magari le persone non sono in grado di comprendere, questo poi lo si può poi verificare più avanti nella presa a carico.