

SUPSI

Sportello lavoro e il lavoro *di/in* rete

Analisi dell'integrazione del lavoro di rete in un progetto sociale ticinese

Studente/essa

Lea Bresolin

Corso di laurea

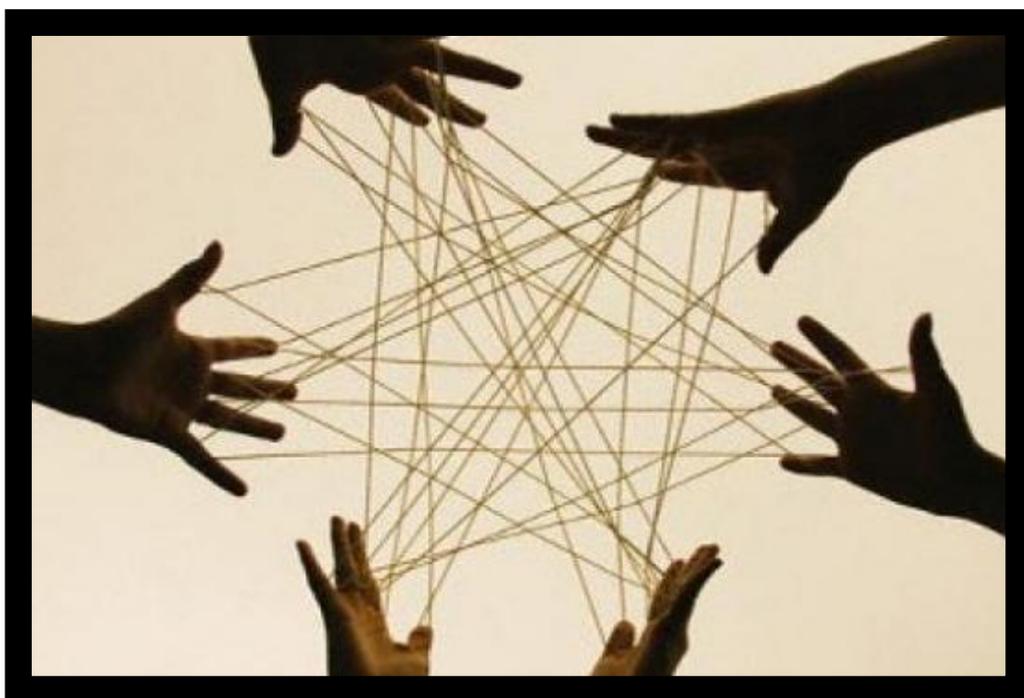
Lavoro sociale

Opzione

Assistente sociale

Progetto

Tesi di Bachelor



STUDENTSUPSI

Luogo e data di consegna

Manno, 11 settembre 2017

“Mettere in discussione sé stessi è il modo migliore per capire gli altri”.
(Michelangelo)

INDICE

1. Introduzione	1
2. Descrizione del contesto lavorativo	3
2.1 I servizi sociali (inter)comunali in Ticino	3
2.2 Il Servizio sociale comunale di Cadenazzo	3
2.3 Sportello lavoro	4
3. Presentazione della problematica affrontata	5
4. Dissertazione	8
4.1 La rete	8
4.1.1 Origine del termine	8
4.1.2 La rappresentazione della rete e il suo funzionamento nel campo sociale	9
4.2 Lavoro <i>dil/in</i> rete	12
4.2.1 La distinzione dei termini	12
4.2.2 La rilevanza delle differenze e la loro complementarità	13
4.3 Il modello unitario centrato sul compito	14
4.3.1 Basi teoriche	14
4.3.2 Caratteristiche e generalità	14
4.3.3 Modello, strategie del compito e <i>lavoro con le reti</i>	16
4.4 Analisi del progetto Sportello lavoro	17
4.4.1 Analisi del territorio	19
4.4.2 Analisi dell'organizzazione in cui opera il professionista	23
4.4.3 Analisi della persona	25
4.4.4 Riflessione sui risultati in relazione agli obiettivi	29
5. Conclusioni	32

BIBLIOGRAFIA

ALLEGATI

1. Introduzione

La mia esperienza professionale passata, inclusa quella appena trascorsa al Servizio sociale intercomunale con sede a Biasca, mi ha portato a riflettere sul lavoro *di rete* e il lavoro *in rete* per quel che riguarda il lavoro sociale in Ticino. Ho potuto riscontrare che vi erano svariati ambiti, come per esempio il sostegno nella ricerca di lavoro, che non potevano godere della presenza di una rete che potesse effettivamente dare uno strumento in più agli assistenti sociali, almeno per quel che riguarda l'ambito comunale, per sostenere gli utenti in questi campi.

Al fine di analizzare e approfondire questo aspetto, il mio interesse si è rivolto a un progetto sociale nato nel Comune di Cadenazzo chiamato "Sportello del lavoro", che nel corso della presente ricerca chiamerò semplicemente Sportello lavoro. È un progetto che si prefigge, grazie alla creazione di legami con le imprese presenti sul territorio del Comune di Cadenazzo e le persone domiciliate, di sostenere sia i datori di lavoro nella ricerca di personale, sia gli individui disoccupati, in assistenza o più semplicemente in ricerca di un impiego a trovare un posto di lavoro, favorendo così anche l'assunzione dei residenti nelle ditte locali. Ogni datore di lavoro ha la possibilità di annunciare un posto vacante a chi si occupa di Sportello lavoro che, in seguito, potrà informare le persone in cerca di un impiego, che hanno aderito al progetto, i cui profili corrispondono a quanto richiesto dall'azienda. Il servizio offerto è gratuito. A mio parere si tratta di un vero e proprio progetto strutturato o, preferisco, sociale e in quanto tale l'ho definito come organizzato all'interno di uno specifico servizio sociale, o tra servizi di diversa natura, e pensato al fine di sostenere e aiutare una determinata utenza nella sua problematica.

Tramite la ricerca svolta ho voluto comprendere in che modo Sportello lavoro si appoggiasse al lavoro *di rete* e al lavoro *in rete*. All'interno del *lavoro di rete* in generale, che per una distinzione di termini verrà chiamato in tutta la ricerca *lavoro con le reti*, si può distinguere tra il lavoro *di rete*, con cui "ci si riferisce ad azioni volte a promuovere connessioni e sinergie tra risorse formali e informali al fine di realizzare un intervento di aiuto. Nel lavoro di rete l'operatore promuove l'attivazione di nuove reti e agisce a sostegno di quelle già esistenti" (Maria Mirabella, 2015); e il lavoro *in rete*, con cui "ci si riferisce al lavoro interprofessionale di norma svolto in équipe in cui diversi professionisti si integrano e coordinano i loro interventi al fine di evitare sovrapposizioni e sprechi di risorse" (ibidem). Nel presente lavoro saranno approfondite entrambe le tipologie. Ho inoltre voluto osservare in che modo la presenza di questo progetto influenza il ruolo dell'assistente sociale perché, in questo caso specifico, funge da principale collegamento tra datori di lavoro e utenti, unitamente al capo dicastero sanità e socialità di Cadenazzo, e infine come l'utenza ha vissuto l'esperienza di partecipare al progetto.

Per poter comprendere la mia scelta e la sua rilevanza a livello professionale, vorrei cominciare con un piccolo *excursus*. Mi è stato detto, fin dall'inizio della mia formazione in Lavoro sociale, che il mestiere di operatore sociale non è definibile in quanto strettamente

collegato alla società e ai suoi mutamenti. La società del XXI secolo è estremamente mutevole, tanto da essere definita da Zygmunt Bauman (2011) come “società liquida”, in cui vi è “la convinzione sempre più forte che l’unica costante sia il cambiamento e l’unica certezza sia l’incertezza” (p.7), e in cui anche i legami umani sono visti come fluidi, cioè “ogni «parte» [come la relazione con un'altra persona] è di «ricambio» e sostituibile [...]” (p.189). Questa liquidità si riflette anche sul mondo del lavoro, in cui viene richiesta sempre più flessibilità ai lavoratori, portando all’aumento del lavoro atipico, portatore di “insicurezza riguardo al futuro, [...] economica [...] e riguardo alla protezione [tutela]” (Segreteria di Stato dell’economia [SECO], 2010). L’insicurezza creata e la presenza di mezzi tecnologici a scapito della manodopera umana hanno portato molte persone a non avere più un posto di lavoro. La disoccupazione e l’assistenza sono in aumento, tanto che in un articolo del sito Ticinonline (*Ticinonline*, 2017) viene annunciato che l’Ufficio del sostegno sociale e dell’inserimento (USSI) dovrà potenziare il suo personale di cinque unità, a causa del forte incremento degli incarti negli ultimi anni. Questa situazione non coinvolge unicamente l’USSI, ma la società per intero: oltre a crearsi un malcontento tra la popolazione attiva a causa dei contributi e quindi anche a una maggiore stigmatizzazione di chi beneficia di aiuti cantonali e non, va a crearsi anche un malcontento diffuso tra chi questi aiuti li riceve, sentendosi sballato e rifiutato, nonostante in quel particolare momento della sua vita necessiti un sostegno.

Nell’articolo 12 del Codice deontologico degli operatori sociali viene detto che “Gli operatori sociali collaborano al superamento dei disagi sociali e sviluppano soluzioni adeguate” (*Avenirsocial*, 2006) ed è questo, a mio parere, che il progetto sociale di Cadenazzo sta cercando di fare: ricercare nuove soluzioni adeguate all’attuale situazione. Per farlo, l’assistente sociale adatta il suo ruolo (come detto, la figura muta con la società) acquisendo nuove competenze, che necessitano strumenti per potersi sviluppare. A mio parere questi strumenti possono essere ricercati e trovati nel lavoro *dil/in* rete ed è per questo motivo che è importante comprendere la sua rilevanza nel Lavoro sociale. Ho dunque deciso di indagare questo aspetto tramite Sportello lavoro, cercando di capire quanto questo progetto sia implicato nella rete, e quali cambiamenti ha portato al ruolo dell’assistente sociale e all’utenza del Comune di Cadenazzo.

Nelle successive pagine verrà presentato dapprima il contesto lavorativo in cui il progetto Sportello lavoro è inserito, per poi giungere alla principale problematica affrontata e ai relativi interrogativi e obiettivi che mi hanno permesso di procedere con coerenza nel lavoro. La dissertazione presenterà inizialmente un approfondimento teorico sulla rete, sul *lavoro con le reti* e, infine, il modello a cui ho voluto fare riferimento. Il corpo centrale del lavoro di tesi continuerà con l’analisi delle interviste svolte con i principali attori implicati nel progetto, che successivamente verrà messa in relazione agli obiettivi del lavoro, per infine giungere alle conclusioni.

2. Descrizione del contesto lavorativo

Il progetto preso in analisi nel presente lavoro di tesi è inserito all'interno di un Servizio sociale comunale, pertanto ho deciso di esporre brevemente il funzionamento di questo tipo di servizio, per poi entrare più nello specifico parlando di quello presente nel Comune di Cadenazzo. Infine entrerò in merito al progetto Sportello lavoro.

2.1 I servizi sociali (inter)comunali in Ticino

In Ticino, secondo la lista "Operatori sociali comunali" (*Assistenti sociali comunali*, 2017) aggiornata al 12 aprile 2017, sono presenti quarantaquattro Servizi sociali (inter)comunali, di cui quaranta comunali, ovvero si delimitano a un solo Comune, mentre altri quattro sono definiti intercomunali perché prendono in considerazione un consorzio di Comuni, spesso limitrofi. Il tipo di prestazioni offerte da questi servizi sono sia pecuniarie, quindi di tipo finanziario, sia reali, ovvero prestazioni che il professionista offre alla persona. La prestazione di base offerta è di sostegno e non di protezione come potrebbe essere per un altro servizio come (p.e) l'Ufficio dell'aiuto e della protezione (UAP), e lo statuto giuridico dell'ente è comunale¹. Sono definiti servizi di bassa soglia, poiché forniscono un primo sostegno di accoglienza, ascolto e informazione, in base al quale si potrà indirizzare la persona, a dipendenza della problematica riscontrata, a enti e servizi sociali predisposti, come anche dare l'accesso a prestazioni e risorse erogate da enti e fondi pubblici e privati. Lo scopo di tali servizi è dunque quello di ascoltare e sostenere la persona grazie a una prima accoglienza. In caso la problematica riscontrata non dovesse ritrovare un sostegno presso un ente predisposto, sarà il servizio stesso a prendere in carico la situazione. Gli operatori sociali che lavorano nei Servizi sociali (inter)comunali sottostanno al Regolamento organico per i dipendenti (ROD) del Comune in cui sono impiegati e il loro mansionario varia da Comune a Comune, poiché la competenza, come detto, è comunale. Il servizio che viene offerto alla popolazione è gratuito e aperto a tutte le persone domiciliate nel Comune di riferimento del servizio.

In rapporto alla "Mappa dei servizi sociali comunali"², aggiornata a luglio 2016, si può notare che non tutti i Comuni dispongono di un servizio sociale comunale. Alcuni sono in fase riflessiva o di progettazione, come Faido, Cugnasco-Gerra, Monteceneri e altri ancora, mentre vi sono dei Comuni che non hanno questo tipo di servizio e, per ora, non intendono adottarlo.

2.2 Il Servizio sociale comunale di Cadenazzo

Il Servizio sociale comunale di Cadenazzo "nasce nel settembre 2014, con lo scopo di fornire ai cittadini domiciliati nel Comune [...] uno spazio d'ascolto e di consulenza per

¹ V. allegato 1: "Servizi pubblici e privati di sostegno alle famiglie e di protezione dei minorenni secondo tipo di prestazione e statuto giuridico".

² V. allegato 2: "Mappa dei servizi sociali comunali".

quanto concerne le problematiche sociali che si possono vivere in alcuni momenti della propria vita. [...]. Il compito principale dell'assistente sociale è quello di guidare i cittadini all'interno della rete di protezione sociale appositamente predisposta dalla Confederazione, dal Cantone e dal Comune, così che essi possano conoscere gli aiuti esistenti e comprendere come attivarli" (*Comune di Cadenazzo*, s.d).

Cadenazzo conta attualmente una popolazione pari a 2'935 abitanti (*Comune di Cadenazzo*, 2017). Da settembre 2014 a settembre 2015, 223 unità di riferimento (UR), ovvero economie domestiche, hanno fatto riferimento al Servizio sociale comunale e da settembre 2015 a settembre 2016 altre 118 UR (in aggiunta a una parte dell'anno precedente) si sono rivolte al servizio³. L'assistente sociale, Silvia Pestoni, lavora attualmente al 50% ed è presente da quando il servizio è nato. Nel giugno del 2016 nasce anche Sportello lavoro e Silvia, insieme alla capo dicastero Natascia Caccia, comincia a occuparsi anche del nuovo progetto.

2.3 Sportello lavoro

Sportello lavoro è un progetto sociale che ha l'intento "di avvicinare il cittadino a tutto quello che ha bisogno in un momento non facile della propria vita" (N. Caccia, intervista, 24 marzo 2017), ovvero poterlo sostenere in una situazione di disagio, come il fatto di non avere un posto di lavoro e dover ricorrere a sostegni come disoccupazione e/o assistenza. Ogni individuo, in base al suo sistema di premesse, che sviluppa a "partire dai contesti di riferimento, dalla propria storia personale, dai pre-concetti e dai pre-giudizi, dalle competenze cognitive, emotive [e] relazionali" (Pirozzi; Nuzzo, 2014) legge la realtà e vi attribuisce un significato, perciò una stessa situazione può essere percepita in modo differente e delineare reazioni differenti. Perdere il posto di lavoro e vivere un iter burocratico (tra disoccupazione, ricerche, agenzie private, ecc.) forse anche prolungato, può portare la persona a un periodo di forte stress emotivo e creare ulteriori situazioni problematiche. È sulla linea di questo ragionamento che la scelta di inserire Sportello lavoro all'interno del Servizio sociale comunale prende una linea logica ben definita. L'assistente sociale comunale ha una buona conoscenza del territorio in cui lavora e può riuscire a instaurare un rapporto di fiducia, grazie alle sue competenze professionali, con chi si presenta al servizio. Può inoltre offrire delle opzioni alternative alle situazioni riscontrate in quanto ha maggiori conoscenze anche a livello di sostegni e prestazioni sociali, enti e servizi.

Ideare un progetto in cui gli attori principali sono il Comune, la popolazione residente e le ditte è una buona strategia per riportare un senso di responsabilità comune e per far sì che il territorio assuma un ruolo in termini di risorsa. "Le realtà territoriali in genere, in quanto corrispondenti ciascuna a un microcollettivo, sono concepibili come *reti*, a motivo

³ I dati sono riconducibili alle statistiche del Servizio sociale comunale di Cadenazzo che, per motivi di privacy, non possono essere pubblicati nel presente lavoro.

Sportello lavoro e il lavoro *dil/in* rete. Analisi dell'integrazione del lavoro di rete in un progetto sociale ticinese.

dei rapporti che all'interno vi si sviluppano, sostenuti da obiettivi comuni; [...]. Rendono il *contesto ambientale più recettivo ai bisogni* di vario genere *ed elastico rispetto alle evenienze*, [...] [diventa] potenziale veicolazione di risorse [...]" (Ferrario, 1992, p.121).

Comprendere quanto il progetto sociale Sportello lavoro si basi sul concetto del lavoro *di/in* rete è un modo per capire quanto questo strumento venga utilizzato in rapporto al contesto presente (ticinese) da un operatore sociale e quanto possa effettivamente essere funzionale. Ritengo che uno dei compiti di un/a operatore/trice sociale sia quello di essere innovativo e trovare nuove strategie operative e nuove ipotesi di intervento a fronte dei disagi presenti nella società. Svolgere una ricerca come quella su Sportello lavoro mi dà modo di provare ad esserlo.

3. Presentazione della problematica affrontata

La principale problematica affrontata nel presente lavoro è la ricerca di lavoro in Ticino e una possibile via per poter aiutare le persone a svolgerla.

Nella mia ultima esperienza di pratica professionale, presso il Servizio sociale intercomunale con sede a Biasca, ho notato che vi erano alcuni tipi di sostegno ai quali non si è potuto dare un seguito a causa della mancanza di strumenti a disposizione dell'assistente sociale. Uno di questi era il sostegno nella ricerca di impiego, che sempre più utenti portavano come problematica. Mi sono dunque chiesta in quale modo l'assistente sociale potesse rispondere al bisogno della persona, nonostante la scarsità di strumenti. Il vicesegretario comunale di Biasca, nonché capo équipe del Servizio sociale intercomunale, era a conoscenza del progetto di Cadenazzo e me ne ha parlato. Il progetto Sportello lavoro mi dava la possibilità di rispondere al problema professionale che mi ero posta, ricercando un nuovo strumento che poteva rendere possibile fornire il sostegno richiesto dagli utenti, ma quanto poteva essere funzionale Sportello lavoro per ovviare alla situazione? Un efficace lavoro con la rete può dare struttura e solidità a un progetto, pertanto chiedermi quanto questo concetto fosse implicato nel progetto stesso era più che lecito. E se il *lavoro con le reti* potesse migliorare non solo il sostegno nella ricerca di lavoro, ma anche il sostegno nella risoluzione di altre problematiche che attualmente sono difficilmente affrontabili? Era una domanda troppo ampia a cui rispondere, pertanto ho deciso di concentrarmi su Cadenazzo e la ricerca di lavoro per poter indagare questo aspetto.

Ho voluto suddividere l'obiettivo generale del lavoro di tesi in sotto obiettivi per poter rispondere agli interrogativi che mi sono posta nel corso del lavoro. L'obiettivo generale corrisponde alla domanda di ricerca, ovvero quanto il progetto Sportello lavoro si basa sul lavoro *di* rete e sul lavoro *in* rete. Comprendere quanto questo influenzi il ruolo dell'assistente sociale e come l'utenza vive l'esperienza di Sportello lavoro possono essere categorizzati come sotto obiettivi, dato che osservare questi aspetti è fondamentale per rispondere alla domanda principale. La collaborazione interistituzionale

fra Comune e Cantone è stato un altro interrogativo che mi sono posta e che permette di indagare sul *lavoro con le reti*.

Per poter decidere quale metodologia adottare per il mio lavoro di tesi, ho prima voluto informarmi su cosa si intendesse esattamente con il termine metodologia. Ho trovato due definizioni distinte: la prima dice che “il termine metodologia [...] viene utilizzato spesso (in modo inappropriato) «come sinonimo di metodo [di ricerca]»” (Payne e Payne, 2004, cit. in Carey, 2013, p.113), mentre la seconda “[...] come uno «schema di idee più corposo che orienta il lavoro dei ricercatori»” (ibidem). Ho voluto dunque affidarmi alla seconda definizione, poiché l’ho ritenuta essere più accurata rispetto alla prima. Inoltre ho potuto apprendere che la metodologia non è solo l’insieme dei metodi utilizzati, ma è portatrice di molti aspetti, tra cui idee e anche “una struttura teorica e filosofica su cui fondare la tesi” (Carey, 2013, p.134). Ho dunque compreso l’importanza strutturale e funzionale che la metodologia ha nello svolgimento di un lavoro di ricerca, e per questo motivo ho impiegato molto tempo a comprendere quale tipologia avrei utilizzato.

Dopo lunghe riflessioni, ho deciso di seguire la filosofia del pluralismo metodologico. Secondo questo tipo di metodologia, scegliere “fin dall’inizio quale metodologia [si utilizzerà] rischia di restringere e semplificare forzatamente il processo di ricerca [...]” (Carey, 2013, p.132). Mi trovo d’accordo con quanto citato e credo anche, in fin dei conti, che la scelta della metodologia dipenda molto dal tipo di ricerca che si vuole svolgere. Nel mio caso, dato che ho deciso di analizzare qualitativamente, tramite interviste, un progetto sociale nuovo del quale si stanno vedendo gli effetti ora, impormi una determinata metodologia avrebbe potuto costringermi in una filosofia di pensiero rigida, che non mi avrebbe permesso di conoscere realmente l’oggetto della mia ricerca, pertanto la scelta è caduta sul pluralismo metodologico. Gianturco (2004), citando Erlandson (1993), esprime perfettamente il motivo per cui ho deciso di seguirla, ovvero quello per cui “Il piano dell’indagine [...] emerge e si sviluppa mentre si raccolgono i dati, si termina l’analisi preliminare e si inizia a descrivere in modo più completo il contesto; un disegno in cui, quindi, l’unica cosa che si deve aver chiara a monte è quella di «stabilire di essere flessibili»” (p.33). Lo strumento che ho adottato per il lavoro di tesi è stato, come già in parte anticipato, l’intervista. Ho svolto complessivamente sette interviste: quattro agli utenti di Sportello lavoro, una a Natascia Caccia (capo dicastero sanità e socialità a Cadenazzo) e Silvia Pestoni (assistente sociale del Comune di Cadenazzo), un’intervista singola a Silvia Pestoni e una a un consulente del Servizio aziende dell’Ufficio regionale di collocamento (URC). La prima intervista in tandem alla signora Caccia e alla signora Pestoni mi ha aiutato a comprendere meglio cosa fosse il progetto Sportello lavoro. L’intervista a Silvia Pestoni invece mi ha permesso di capire il suo ruolo di assistente sociale all’interno del progetto, del servizio e con gli utenti, e se riteneva che il progetto si stesse sviluppando secondo il concetto di lavoro *di rete* e *in rete*. L’intervista con il consulente aziende dell’Ufficio regionale di collocamento (URC) mi ha permesso di comprendere come funziona (in generale) questo ente e quale punto di vista poteva avere

una persona impiegata in un Ufficio Cantonale su un progetto Comunale come (p.e) Sportello lavoro. Gli utenti, invece, sono stati fondamentali per avere un'opinione qualitativa di Sportello lavoro e ho potuto intervistarli grazie alla collaborazione di Silvia Pestoni e Natascia Caccia. Trattansi di quattro uomini in età comprese tra i 30 e i 60 anni, alcuni sono disoccupati, altri hanno una situazione lavorativa precaria, altri ancora si trovano in assistenza e necessitano sostegno per la ricerca. Dei quattro intervistati, due hanno trovato lavoro, mentre altri due non sono ancora stati collocati.

Ho deciso di adottare come strumento l'intervista poiché mi pareva essere lo strumento più funzionale alla ricerca, anche perché "L'intervista in profondità prende sul serio l'idea secondo cui sono le persone direttamente intervistate a conoscere meglio di ogni altro le loro esperienze e sono in grado meglio di ogni altro di riportare come si sono sentite in un particolare evento o circostanza" (Darling e Scott, 2002, cit. in Carey, 2013, p.135). In ogni intervista ho utilizzato un registratore, così da non perdere nulla di quanto raccontato dagli intervistati. In seguito ho provveduto alla trascrizione delle interviste, utile al processo e allo sviluppo della ricerca.

A sostegno della tesi, ho voluto fare riferimento a Franca Ferrario e al suo "modello unitario centrato sul compito". Questo modello si è sviluppato, grazie alla Ferrario stessa, verso la metà degli anni Sessanta in Italia ed è stato maggiormente consolidato e sviluppato, sempre dalla sua autrice, negli anni Ottanta. Secondo Ferrario (1992), nell'approccio unitario "L'azione dell'assistente sociale assume [...] tre dimensioni, poiché è indirizzata contemporaneamente alle persone, nel e verso l'organizzazione, nel e verso il territorio" (p.52). Inoltre è un tipo di modello con approccio olistico, ovvero prende in considerazione la globalità della persona nella sua dimensione individuale e collettiva. È superata l'idea che non esista influenza tra individuo e ambiente, perciò è importante prendere in considerazione tutto ciò che riguarda persona e il suo contesto di vita. La persona mantiene comunque un ruolo centrale, poiché "L'approccio unitario sottolinea come l'attività diversificata dell'assistente sociale debba fondarsi comunque sulla considerazione del *valore della persona* umana e delle sue potenzialità di sviluppo e cambiamento [...] valorizzandone la soggettività, l'intenzionalità operativa, evitando la demolizione di risorse derivata da frequente sostituzione, la dipendenza dal servizio" (Ferrario, 1992, p.53). Oltre alla centralità della persona, il "modello unitario tende a privilegiare la dimensione del territorio [...]" (Ferrario, 1992, p.52) ed è in questo punto che il *lavoro con le reti*, con le sue strategie, assume importanza. Ferrario (1992) dice infatti che "Le strategie di rete [...] danno concretezza al *lavoro di territorio*, suggerendo chiavi di lettura della realtà, linee di intervento, rappresentando il lavoro di sostegno alle diverse realtà di aiuto naturale, mentre inquadrano l'azione dell'operatore professionale come parzialità produttiva nel processo di soluzione dei problemi" (Ferrario, 1992, p.56). Ritengo dunque che per poter rispondere alla domanda di tesi, e anche agli interrogativi citati a inizio capitolo, il "modello unitario centrato sul compito" sia una buona teoria a cui fare riferimento.

Il secondo autore che ho voluto prendere in considerazione è Fabio Folgheraiter, professore di “Metodi e tecniche del servizio sociale” al Corso di laurea in servizio sociale nella Facoltà di Sociologia dell’Università di Trento.

4. Dissertazione

Il lavoro si prefigge l’obiettivo di comprendere quanto il progetto sociale analizzato si appoggi ai principi del lavoro *di/in* rete e, di conseguenza, quanto questo influenzi il ruolo dell’assistente sociale e il suo rapporto con gli utenti. Il capitolo verrà suddiviso in paragrafi, al fine di seguire il più possibile un percorso logico che possa favorire la comprensione di quanto emerso dalla ricerca. Inizialmente verrà quindi esposto il concetto di rete (le origini, le sue rappresentazioni e il suo funzionamento), per poi giungere al lavoro *di/in* rete (significato e complementarità dei termini), al modello unitario centrato sul compito e infine all’analisi del progetto. Per descrivere il *lavoro di rete nel suo complesso*, verrà utilizzato il termine *lavoro con le reti*, come già citato in precedenza.

4.1 La rete

In questo capitolo verrà descritta l’origine del termine “rete” e la sua rappresentazione e il suo funzionamento nel campo sociale. La gran parte dei riferimenti in questo capitolo sono riconducibili al libro di Franca Ferrario (1992) “Il lavoro di rete nel servizio sociale”.

4.1.1 Origine del termine

“Il termine *rete* è un costrutto sociologico, che comincia a essere utilizzato nella seconda metà degli anni Cinquanta, all’interno della cultura antropologica, nel contesto del Nord-Europa, per rappresentare *il tessuto di contatti e rapporti che la persona costruisce intorno a sé nella quotidianità*” (Ferrario, 1992, p.18).

Inizialmente, dunque, con il termine “rete” ci si riferiva alla persona e non al sistema dei servizi, quindi si prendevano in considerazione i legami che “si [svilupparono] naturalmente nella vita di tutti i giorni” (ibidem).

In seguito altri autori individuarono altri aspetti. Ferrario (1992) cita come John Arundel Barnes, antropologo sociale, individua tre campi di relazione: territorio e lavoro, già utilizzati in sociologia, e le relazioni di parentela, amicizia e vicinato, a cui dona maggiore rilevanza considerandole un terzo campo trasversale agli altri e diverso per ogni persona, poiché basato su scelte soggettive. La conclusione di Barnes fu che questo terzo aspetto completava gli altri due, formando un insieme che rendeva più comprensibili le azioni individuali (p.18). Elisabeth Bott, antropologa, sociologa e psicoanalista, con i suoi studi sulle relazioni coniugali e le interazioni sociali, invece arriva a sviluppare la teoria delle reti a maglia aperta e le reti a maglia chiusa e conclude anche che “non è possibile considerare la struttura interna di una famiglia senza tener conto dell’ambiente in cui vive e si relaziona” (Ferrario, 1992, p.18). Altre discipline, come la matematica, la psicologia o

l'informatica, si sono poi interessate alle reti con "scopi analitici, applicativi o terapeutici" (Ferrario, 1992, p.19).

4.1.2 La rappresentazione della rete e il suo funzionamento nel campo sociale

L'applicazione della rete nel lavoro sociale nasce come esigenza operativa del professionista di poter "intervenire nell'ambiente; di promuovere azioni indirette (responsabilizzazione dei soggetti, sostegno dell'ambiente, delle risorse, degli aiuti naturali), andando al di là dei contesti familiari; di fare partecipare l'ambiente al processo di presa a carico" (Ferrario, 1992, p.25). L'interesse per essa si sviluppa in un contesto di bisogno da parte delle classi più povere, fino ad arrivare alla sostituzione di uno Stato di benessere che non riesce più a occuparsi dei bisogni della popolazione. In questo sottocapitolo si vedrà come la rete assume diverse funzioni, come queste vengono inserite nel contesto del *lavoro con le reti*, quale filosofia porta, quali sono gli assi portanti che attraversano l'intervento di rete e quali azioni vengono compiute dall'operatore nei tre campi della rete, ovvero persona, servizi e territorio.

Ferrario presenta un quadro schematico per poter ricostruire l'ambito applicativo della rete, rilevante per il servizio sociale. Suddivide il potenziale della rete in due funzioni: quella di diagnosi, ovvero la rete può "costituire uno strumento di lettura della realtà" (Ferrario, 1992, p.35) e quella definibile come azione sociale (o intervento operativo), quindi la rete può "rappresentare il prodotto di un lavoro sociale, realizzato attraverso una serie di idonei strumenti di intervento" (ibidem). Per la sua prima funzione di lettura della realtà, si possono individuare e rappresentare i diversi tipi di rete che andranno a formare l'insieme di lettura, vi è infatti la rete primaria, "*il reticolo che esiste intorno alla persona*, che rappresenta l'unità di vita sociale composta di soggetti conosciuti e uniti da rapporti di parentela, amicizia, vicinato, lavoro, con preminente funzione di integrazione della persona nella società" (Ferrario, 1992, p.35), la rete secondaria informale, quindi "*il territorio, considerato come un potenziale reticolo di soggettività e di organismi collettivi*" (ibidem) e la rete secondaria formale, dunque "*il sistema di servizi socio-sanitari ed educativi, considerandoli come una potenziale rete*" (idem). Questa rappresentazione aiuta il professionista a leggere e ricostruire la rete della persona e a comprendere le relazioni che intercorrono tra una e l'altra e quali sono i collegamenti presenti. Questo tipo di ricostruzione permette all'operatore di comprendere la situazione della persona e in quale contesto è inserita, inoltre permette di individuare delle possibili risorse che possono andare a beneficio dell'utente. Per quanto riguarda la seconda funzione della rete, quindi quella di azione sociale, si intende che l'operatore può intervenire sulle reti con lo scopo di rinsaldarle e/o riparlarle. L'operatore sociale può intervenire "a) nel contesto di vita delle singole persone, rivolgendosi alla rete naturale preesistente, integrandola con supporti esterni (rete mista) o ancora collegando il soggetto con le reti artificiali; b) sul territorio, nel rapporto sia con le realtà collettive esistenti e consolidate sia con i gruppi in via di

formazione o da attivare; c) all'interno dello stesso servizio di appartenenza, tra diversi servizi, tra il proprio servizio e le diverse realtà collettive" (Ferrario, 1992, p.36).

L'identificazione della rete in queste due funzioni permette, a mio parere, di integrare la globalità del concetto di rete in quanto tale, poiché espone perfettamente il suo senso diagnostico di strumento operativo e anche quello di strumento d'intervento, di azione, dimostrando che all'operatore sociale viene permesso sia di conoscere l'utente e la sua realtà, sia di potersi agire al fine di aiutare la persona a raggiungere il proprio stato di benessere.

Dopo aver visto come può essere rappresentato il concetto di rete, si andrà ora a inserirlo nel contesto più ampio del *lavoro con le reti*, composto non solo da quanto visto in precedenza ma carico anche di significati politici e culturali.

Si può dire che nel campo del servizio sociale, il *lavoro con le reti* è formato da un intreccio di risorse e strategie che mirano a creare dei legami di relazioni significative, tese al miglioramento del benessere della persona. Oltre a ciò, "è caratterizzato da *significati politici in senso lato* (legati alla consapevolezza che si genera nelle persone rispetto alle condizioni della propria vita e alla partecipazione civica nell'affronto dei problemi sociali) e da significati culturali, in riferimento al disegno di una esistenza più consona ai valori dell'uomo" (Ferrario, 1992, p.65). È importante notare la valenza che viene data alla politica e alla cultura, due aspetti fondamentali in quanto uno prende in considerazione l'individuo che, secondo me, agisce nel suo contesto grazie alla sua consapevolezza e alla sua partecipazione, mentre l'altro aspetto lo trovo più passivo, poiché viene subito, nel senso che è intrinseco alla persona e caratterizza non un solo individuo, ma spesso la società in cui si è inseriti. È importante prendere in considerazione tali aspetti, poiché possono variare da paese a paese, e senza prenderli in considerazione si rischierebbe di tralasciare una parte importante dell'ambiente dell'individuo, sottovalutando, o sopravvalutando, dei contesti che possono essere fonte di risorse, o al contrario, se mal letti, fonte di ulteriore disagio. Vorrei svolgere, in questo punto, un piccolo *excursus*, proprio per sottolineare l'importanza di questi due significati caratteristici del *lavoro con le reti*, soprattutto quello culturale. Vi fu un caso di installazione di pompe d'acqua a energia solare in alcuni villaggi in India, poveri di acqua potabile, ma questo intervento portò conseguenze catastrofiche. "Un certo capo villaggio, ritenendo che l'acqua gli appartenesse, la rivendeva agli abitanti. Un certo villaggio si è trovato invaso da nomadi venuti a installarsi con i loro armenti per approfittare di tale fortuna. Altrove, i ragazzi, la cui funzione era quella di tirare su l'acqua con i secchi, divenuti inattivi, hanno attaccato i villaggi vicini. Delle donne hanno distrutto la pompa per poter continuare, come una volta, a conversare intorno al pozzo tradizionale, [...]" (Gaussens, 1982, cit. in Kilani, 1994, p.54). Nel caso appena descritto era stato pensato un intervento teso al miglioramento del benessere del villaggio, ma è andata a mancare la lettura del significato culturale, come la funzione dei giovani e l'abitudine delle donne di ritrovarsi al pozzo a parlare, che ha portato alla creazione di disagio prima inesistenti. Per questo motivo è importante prendere

in considerazione ogni aspetto che possa caratterizzare il contesto che la persona influenza e in cui viene influenzata. Il *lavoro con le reti* si trova inserito quindi in una *“filosofia che porta a concepire la realtà come reticolare e il fronteggiamento vincente dei problemi come prodotto da un intreccio di forze diverse [...]”* (Ferrario, 1992, p.65). Prendendo in considerazione l'intervento di forze diverse, si presuppone che gli attori che partecipano all'azione sono di diversa natura, perciò vi è l'assunto di base che un operatore non ha l'esclusività di intervento e di competenza, ma va ad amalgamarsi nell'intreccio delle diverse forze in gioco, cioè in rete (Ferrario, 1992, p.65). Fabio Folgheraiter (1990) parla di differenziazione dei servizi, sostenendo che *“la differenziazione dei servizi (un bene) si può rapidamente trasformare in frammentazione (un male), quando non addirittura in aperta contrapposizione e ostilità (un male più profondo, una degradazione del senso della solidarietà)”* (p.208). La differenziazione porta automaticamente a una specializzazione dell'operatore sociale, si pensi già solo al fatto che un'assistente sociale (p.e) che lavora per Pro Infirmis è molto più accorto per quel che riguarda l'Assicurazione infortuni (AI), mentre saprà meno per quel che concerne il funzionamento della Legge sull'armonizzazione delle prestazioni sociali (LAPS), che invece un assistente sociale del Comune conosce molto bene, e viceversa. Non considerarsi complementare ad altri professionisti e pretendere la presa in carico esclusiva può portare a frammentazione, che, come visto, è un male, che potrebbe peggiorare, e a rimetterci sarà il benessere dell'utente. Da questa filosofia di intrecci di forze, discendono due assi portanti che attraversano l'intervento: *“da un lato la collettivizzazione della domanda individuale reale (nel mondo del soggetto richiedente) e potenziale (nell'area di convivenza più ampia), e dall'altro la spinta a sviluppare delle autonomie piuttosto che accogliere la domanda così come viene formulata, attraverso la mobilitazione delle risorse e il loro collegamento sinergico, facendo intervenire l'ambiente, nella presa in carico [...]”* (Ferrario, 1992, p.66).

Le tre dimensioni della rete (utente/persona, servizi, territorio), sono fondamentali nel lavoro sociale in quanto formano la rete della persona, che diventa uno strumento diagnostico e di intervento. In queste tre aree l'operatore può intervenire e agire, e lo fa in modo diverso per ognuno: con la persona *“l'operatore ricuce i nodi di aiuto o reti; lavora con le reti; integra, forma reti; forma o favorisce e sostiene gruppi di auto aiuto; nel servizio/tra servizi: favorisce raccordi istituzionali; crea prassi collaborative nel quotidiano in occasione di progetti; formula progetti di rete (ad esempio, l'assistenza domiciliare ai minori [...]); sul territorio: avvia raccordi nel quotidiano: costruisce connessioni, nel quadro di progetti, tra risorse e con il servizio; ne stimola il potenziamento”* (Ferrario, 1992, p.70).

In questo capitolo si è vista l'origine del termine rete e la sua evoluzione, che si può riassumere dicendo che la rete è da sempre presente nella vita dell'essere umano, ma ha cominciato ad assumere un significato scientifico negli anni Cinquanta riferendosi principalmente a quella che viene definita rete primaria, ovvero che comprende amici,

parenti e vicinato. In seguito si ha cominciato a considerare anche altre tipologie di rete: quella del territorio e quella dei servizi.

Si è poi parlato delle rappresentazioni della rete e del suo funzionamento. È stato infatti visto che la rete assume due funzioni: diagnosi e intervento operativo. La parte diagnostica riguarda la lettura della realtà, e le reti da leggere possono essere rappresentate come primaria, secondaria formale e secondaria informale, mentre la parte riguardante l'intervento ha evidenziato in quali reti l'operatore può intervenire e in che modo. Si è poi visto come queste rappresentazioni sono state inserite nel contesto più ampio e complesso del *lavoro con le reti*, dando un accento particolare ai significati politici e culturali che lo compongono, giungendo così a dare significato anche alla filosofia che accompagna il concetto del lavorare con la rete, i suoi assi portanti e, infine, in che modo l'operatore interagisce con le tre aree della rete.

4.2 Lavoro di/in rete

In questo secondo capitolo verranno discussi i due concetti di lavoro *di* rete e di lavoro *in* rete, quali sono le differenze tra un termine e l'altro, perché è importante distinguerli e in cosa possono essere complementari.

4.2.1 La distinzione dei termini

Nel corso dell'introduzione sono stati citati i due termini "lavoro *di* rete" e "lavoro *in* rete", ho deciso quindi di riportare quanto citato per poter indagare un po' più da vicino queste due tipologie. Con il termine lavoro *di* rete "ci si riferisce ad azioni volte a promuovere connessioni e sinergie tra risorse formali e informali al fine di realizzare un intervento di aiuto. Nel lavoro di rete l'operatore promuove l'attivazione di nuove reti e agisce a sostegno di quelle già esistenti" (Maria Mirabella, 2015). Invece con il termine lavoro *in* rete "[...] ci si riferisce al lavoro interprofessionale di norma svolto in équipe in cui diversi professionisti si integrano e coordinano i loro interventi al fine di evitare sovrapposizioni e sprechi di risorse" (ibidem).

La distinzione principale è che nel caso del lavoro *in* rete, al centro del lavoro ci sono i professionisti, l'équipe che lavora su sé stessa, di cui ci sarà un approfondimento nel prossimo sottocapitolo, mentre nel lavoro *di* rete il campo si amplia e prende in considerazione non solo la persona e il servizio, ma tutta la rete che va a comporre il contesto. Rappresenta il lavoro che l'operatore, o l'équipe, svolge sulla rete. Nel prossimo sottocapitolo vi sarà un approfondimento anche su questo aspetto. Ho voluto distinguere questi due termini in lavoro interno (lavoro *in* rete) e lavoro esterno (lavoro *di* rete), così da rafforzare ulteriormente la loro differenza.

4.2.2 La rilevanza delle differenze e la loro complementarità

Ho voluto collegare il lavoro *in rete* (interno) al livello del “lavoro di rete [con le reti] fra operatori all’interno dello stesso servizio, con diversa estrazione professionale” di Fabio Folgheraiter (2000). Il professore spiega come l’operatore professionale sia ricettore di situazioni sociali difficili e che per questo è una persona con problemi per definizione. Si pone come altruista per professione, ricevendo tutti i problemi di molti altri e, dovendo rispondere in qualità di, appunto, professionista responsabile, necessita di aiuto tecnico e supporto personale continuativi. Questi aiuti e supporti possono giungere grazie alla creazione di momenti relazionali tra professionisti finalizzati al reciproco aiuto (p.38).

È importante ritrovare questi spazi poiché possono essere fonte di sapere, di scambio di esperienze e conoscenza tra pari, un nuovo tipo di “mutuo apprendimento” (Folgheraiter, 2000, p.39) che oltre a fornire spunti di riflessione, fa in modo che i professionisti possano sostenersi emotivamente a vicenda nelle difficoltà che si possono riscontrare a livello professionale. Nella definizione del lavoro *in rete* viene detto che si vogliono evitare sovrapposizioni e sprechi, e ritengo che questa azione sia finalizzata al benessere dei professionisti. Evitare sovrapposizioni, quindi coordinarsi con un altro professionista, riconoscendo la sua esperienza e le sue competenze, aiuta a non sentire di dover *per forza* fare qualcosa, nonostante, magari, la carenza di competenze in quell’ambito (sovrapposizione), rischiando di sprecare energie (spreco) che potrebbero essere dedite ad altro, aiutando così l’operatore (e l’équipe) a essere lucido e a investire le sue energie e competenze in altri interventi più adeguati al suo ruolo e alla situazione. L’effetto benefico di tale lavoro interno si riflette sull’utenza, essendo più funzionalmente seguita e supportata.

Nel lavoro *di rete* (esterno), l’azione è indirizzata verso l’esterno dell’organizzazione in cui il professionista, o l’équipe, opera. Si tratta infatti di andare a collegare reti e servizi di diversa natura in modo tale che si realizzi un intervento di aiuto. “Ogni servizio [...] si trova a poter fornire un «pezzetto», più o meno ampio, di risposta necessaria” (Folgheraiter, 2000, p.32). In questo modo vanno a crearsi nuove reti di sostegno, potenziali fonti di risorse, utili al percorso intrapreso da operatore e utente nella loro relazione di aiuto. Nel caso del sostegno di quelle già esistenti, “l’operatore può agire [...] nel senso di rendere possibile o più probabile la continuità di queste relazioni [...] introducendo supporti esterni [p.e. altri servizi] per migliorarne la qualità” (Folgheraiter, 2000, p.31). Questo può essere utile al ritrovamento di risorse già esistenti, ma forse rimaste latenti nel tempo. Con questa operazione di sostegno, la rete “diventa [...] «altra» da ciò che era, per le nuove possibilità di triangolazione dentro e fuori da se stessa” (Folgheraiter, 2000, p.31).

Ho personalmente intravisto la complementarità di questi due modi di lavorare con la rete nel fatto che uno è dedito al lavoro esterno e (in questo caso) “per” l’utente, nel senso che si vanno a creare reti a “sostegno di”, e vengono rinforzate quelle già presenti, mentre l’altro è un lavoro sull’équipe, sulla dimensione del professionista umano, che necessita di un supporto perché non immune a tutto, quindi che si occupa dell’umanizzazione del

professionista. Sono due modi che vanno a curare interno ed esterno della rete. Curare questi due aspetti porta beneficio al professionista ma soprattutto all'utente, che può collaborare con un'équipe competente e presente, e che può avvalersi di una rete che può sfruttare per poter agire il proprio cambiamento.

4.3 Il modello unitario centrato sul compito

Come esplicitato alla fine del terzo capitolo "La problematica affrontata", il modello a cui ho deciso di fare riferimento per l'analisi del progetto, insieme alla definizione di lavoro *di* rete e di lavoro *in* rete, è il modello unitario centrato sul compito, sviluppato in Italia da Franca Ferrario. Ho scelto questo modello e ho voluto collegarlo al lavoro *dil/in* rete perché ritengo che possa essere l'esempio migliore di integrazione tra *lavoro con le reti* e operatività dell'assistente sociale, essendo che questo modello integra strategie di compito e strategie di rete al fine di rendere efficace e funzionale l'intervento e il sostegno all'utenza.

4.3.1 Basi teoriche

Le basi teoriche che vanno a sostenere il modello unitario centrato sul compito sono principalmente le teorie ecologiche - sistemiche e le teorie cognitive. Il modello, infatti, si concentra sulle relazioni che la persona può andare a creare con altre persone e con l'ambiente circostante, per questo il modello ecologico è adeguato, perché offre le basi per conoscere i movimenti relazionali tra le varie dimensioni, tra soggetti e contesti, e offre inoltre degli strumenti per considerare le situazioni come dei produttori di risorse e come possibilità di autocura (*Metodologia*, 2016-17). Le teorie del cognitivismo danno la visione di un uomo, inteso come essere umano, che è costruttore della sua realtà, poiché capace di apprendimento e consapevole del suo rapporto con l'ambiente. È l'immagine di una persona responsabile, consapevole, autrice delle proprie scelte, in grado di adattarsi alle situazioni e quindi di apprendere, tramite esperienza, come affrontare i propri problemi (*Metodologia*, 2016-17).

Queste due teorie vanno a formare quella che viene definita "mappa concettuale" su cui si fonda il modello unitario centrato sul compito e l'intervento dell'operatore "con le" piuttosto che "sulle" persone. Viene superata la visione del lavoro sul problema per giungere alla concezione del lavorare su problemi affrontabili, grazie a un processo di negoziazione con chi è coinvolto (Fargion, 1996, cit. in *Metodologia*, 2016-17).

4.3.2 Caratteristiche e generalità

Il modello unitario si trova incluso nella categoria dei modelli olistici, ovvero modelli "che considerano e affrontano le problematiche sociali nei loro aspetti individuali e collettivi" (Payne, 1994, cit. in *Metodologia*, 2016-17). Inoltre è fondamentale la centralità della persona, perché "[...] L'approccio unitario sottolinea come l'attività diversificata dell'assistente sociale debba fondarsi comunque sulla considerazione del *valore della persona* umana e delle sue potenzialità di sviluppo e cambiamento [...] valorizzandone la

Sportello lavoro e il lavoro *dil/in* rete. Analisi dell'integrazione del lavoro di rete in un progetto sociale ticinese.

soggettività, l'intenzionalità operativa, evitando la demolizione di risorse derivata da frequente sostituzione, la dipendenza dal servizio" (Ferrario, 1992, p.53)

Il modello "pone l'enfasi sul ruolo giocato dall'assistente sociale nell'ente per cui lavora, attribuendo a tale professionista un ruolo di mediazione attiva tra bisogni e domanda sociale da un lato e risorse disponibili o attivabili dall'altro" (Sirimarco & Panebianco⁴). Per questo motivo l'intervento dell'operatore è visto come tridimensionale e circolare, in quanto non solo è indirizzato alle persone, all'organizzazione e nel e verso il territorio, ma anche perché ha il potenziale di sviluppare questi aspetti. "Il *territorio*, ad esempio, non rappresenta esclusivamente l'area di progetti specifici, ma costruisce una dimensione potenzialmente attiva all'interno di ogni azione" (*Metodologia*, 2016-17). I problemi dei singoli vengono ripensati nella dimensione sociale, perché il soggetto è visto come indiscindibile dal suo ambiente, e così si trasformano in uno "stimolo al mutamento e all'invenzione, da cui possono scaturire azioni finalizzate nel contesto ambientale e organizzativo [...]" (Ferrario, 1996, cit. in *Metodologia*, 2016-17), mentre le risorse vengono utilizzate in modo che possano unirsi alle necessità della persona, collegandole fra loro e rinforzandole. Le relazioni di aiuto sono infatti viste come promozionali e abilitanti (*Metodologia*, 2016-17), poiché vogliono favorire lo sviluppo della persona grazie all'utilizzo delle sue risorse e perché si basano sulla collaborazione, ovvero il soggetto partecipa attivamente alle scelte operative del percorso da intraprendere. Per questo motivo, e per far sì che l'operatore limiti il suo campo d'azione (altrimenti troppo ampio), viene formulato un "*progetto globale di intervento*, rispetto al territorio di competenza, che consente la *limitazione del campo d'azione* attraverso la definizione di obiettivi prioritari [centrato sul compito]" (Ferrario, 1992, p.53). Formulare un progetto vuol dire individuare degli obiettivi prioritari, programmare delle tempistiche, delle azioni operative da compiere, individuare le risorse e come utilizzarle, quali attori possono entrare in gioco e stipulare un contratto con la persona con cui lo si intende attuare. Avviene poi la presa in carico, dove l'assistente sociale "agisce nei confronti della persona utilizzando un'ottica bifocale, cioè considera il soggetto inscindibilmente connesso con gli ambienti; nell'esame della situazione, come nel procedere dell'azione, il professionista opera sia nei riguardi della persona che dei soggetti del suo contesto" (Sirimarco & Panebianco). Nel progetto vengono individuati gli obiettivi prioritari e questa operazione porta a "privilegiare l'empowerment, inteso come processo attraverso il quale il soggetto è aiutato ad assumersi responsabilità, partecipando attivamente" (Human, 1990; Doel, 1994, cit. in *Metodologia*, 2016-17), dando in questo modo la possibilità alla persona di sperimentarsi e conoscersi, imparando dalle esperienze e favorendo uno sviluppo personale.

⁴ V. allegato 7: "I modelli teorici di servizio sociale, di Teresa Sirimarco e Daria Panebianco".

Sportello lavoro e il lavoro *dil/in* rete. Analisi dell'integrazione del lavoro di rete in un progetto sociale ticinese.

4.3.3 Modello, strategie del compito e lavoro con le reti

Nel corso della spiegazione del modello, si è visto come l'operatore debba restringere il suo ampio campo d'azione a causa delle difficoltà che si possono riscontrare operando in una realtà complessa come quella in cui si è inseriti. A tal proposito, "La difficoltà a fronteggiare efficacemente l'ampio campo operativo suggerisce l'integrazione con le strategie di compito e del lavoro di rete [con le reti]" (Ferrario, 1996, cit in *Metodologia*, 2016-17).

L'assistente sociale opera in un contesto complesso e intersecato nelle sue diverse dimensioni, per questo motivo inserire le strategie di compito aiuta l'operatore "da un lato ad attenersi al piano della realtà, dall'altro a coinvolgere i soggetti interessati in itinerari operativi praticabili" (Ferrario, 1992, p.54). La necessità di porre attenzione alle strategie di compito nasce dal bisogno di porre dei limiti anche nel modo di agire del professionista, spesso sorpreso da sentimenti di "onnipotenza e impotenza" (Ferrario, 1992, p.54) nel suo agire professionale. L'azione va infatti ridimensionata in base alle caratteristiche di ruolo dell'operatore e alle potenzialità del contesto in cui è inserito. Per ogni utente viene definito, come già esplicitato, un progetto, che dovrà porre degli obiettivi prioritari (negoziati con la persona) e quindi anche delle azioni da svolgere (compiti) per giungere a quegli obiettivi.

I valori e gli orientamenti del *lavoro con le reti*, ovvero "la valorizzazione della persona e delle realtà umane diverse e la forte personalizzazione dell'azione di aiuto" (Ferrario, 1992, p.56) vanno a sostenere l'approccio unitario centrato sul compito. Il modello e *lavoro con le reti* condividono il riferimento teorico dell'orientamento ecologico, che viene integrato con altre teorie, come la teoria dello scambio sociale e la produzione di sinergie (Ferrario, 1992, p.56). Le strategie di rete inserite in questo modello permettono di scegliere i migliori percorsi di presa in carico in base alle risorse personali del soggetto. Per esempio, se la persona riesce a riconoscere e utilizzare le proprie risorse, l'operatore cercherà di delineare un percorso di ridefinizione del rapporto con l'ambiente da realizzare attraverso il soggetto interessato, mentre se invece la persona ha scarse risorse, si andrà a creare un intervento di protezione e accompagnamento, per poterle rinforzare e collegare (Ferrario, 1992, p.56). Il territorio viene inoltre sfruttato come potenziale produttore di risorse, rendendosi direttamente partecipe nell'intervento, lasciando che la persona vi interagisca.

Dunque si è visto che il modello unitario centrato sul compito fa riferimento alle teorie ecologiche - sistemiche e al cognitivism, che vanno a formare la mappa concettuale del lavorare "con", su cui si basa il modello. Rientra nei modelli olistici, ovvero prende in considerazione le problematiche sociali sia nella loro dimensione individuale, sia collettiva. Pone particolare attenzione al ruolo dell'assistente sociale come mediatore tra bisogni e domanda sociale da una parte, e risorse disponibili o attivabili dall'altra e che l'intervento è definito tridimensionale e circolare. Le problematiche sociali possono fungere da stimolo al

mutamento e all'invenzione. La relazione d'aiuto è vista come promozionale e abilitante, in quanto l'intento è che il professionista e l'utente collaborino al fine di mettere in risalto le risorse della persona e della rete affinché la persona stessa possa procedere a un processo di crescita e cambiamento. Per questo è fondamentale la formulazione di un progetto, che aiuta l'operatore a orientarsi sul piano della realtà, restringendo il suo campo d'azione e che, con la definizione di obiettivi prioritari, privilegerà l'*empowerment* della persona, la quale parteciperà attivamente alla formulazione del progetto stesso. Come infine visto, il modello unitario centrato sul compito integra strategie del compito e il *lavoro con le reti*, che sostengono la ricerca di percorsi per la presa in carico.

4.4 Analisi del progetto Sportello lavoro

In questo capitolo verrà analizzato il progetto sociale Sportello lavoro. Inizialmente verrà discusso il progetto in modo un po' più specifico, per poi andare ad analizzare il suo funzionamento in relazione al lavoro *dil/in* rete e al modello unitario centrato sul compito.

Sportello lavoro, come già anticipato nei primi capitoli del lavoro di tesi, è nato nel giugno del 2016 come progetto per il sostegno nella ricerca di lavoro per i residenti del Comune di Cadenazzo e per le ditte del luogo, ed è gratuito. È stato inserito all'interno del Servizio sociale comunale, dove l'assistente sociale ha preso in carico, insieme alla capo dicastero sanità e socialità, il compito di seguire gli utenti del progetto.

Sportello lavoro nasce con l'idea "di avvicinare il cittadino a tutto quello che ha bisogno in un momento non facile della propria vita" (N. Caccia, intervista, 24 marzo 2017) e il progetto vuole poterlo fare per quelle persone che non hanno un'attività lucrativa o si trovano in una situazione economica difficile o precaria. Durante la prima intervista svolta a Natascia Caccia e Silvia Pestoni⁵, la capo dicastero ha ritenuto che la popolazione non fosse sufficientemente informata, o non avesse sufficiente conoscenza dei servizi e dei possibili percorsi da intraprendere in caso di difficoltà sociali, poiché anche per un consulente (p.e) URC, che ha molti incarti, può diventare difficile dedicarsi a fondo a ogni singolo caso e dare effettivamente un ampio campo informativo alla persona, come invece potrebbe fare una realtà più locale. Quindi lo scopo principale del progetto è nato da un bisogno/volontà di poter dare le informazioni e la conoscenza che la popolazione, magari, non riceveva dal territorio.

Come primo passo per far conoscere Sportello lavoro, che la sua ideatrice Natascia Caccia aveva già pensato sedici anni fa, è stato fatto un primo lavoro di promozione che sia la capo dicastero, sia l'assistente sociale, hanno svolto. Come prima fase c'è stato un comunicato stampa alla popolazione e l'invio di una lettera a tutte le ditte locali che annunciava l'esistenza dello sportello, dove i cittadini potevano inviare il loro Curriculum Vitae e dove le ditte potevano annunciare un posto vacante. In seguito c'è stata una

⁵ V. allegato 3: "Trascrizione dell'intervista al Comune di Cadenazzo (venerdì 24 marzo 2017)" Sportello lavoro e il lavoro *dil/in* rete. Analisi dell'integrazione del lavoro di rete in un progetto sociale ticinese.

seconda fase, quella telefonica, in cui sono state contattate le ditte (circa trecento⁶), e infine una terza fase che comprendeva una conferenza in cui si voleva “consolidare tutta la fattispecie” (N. Caccia, intervista, 24 marzo 2017). Il progetto ha così cominciato ad acquisire notorietà, soprattutto col passaparola tra la popolazione. I Curricula Vitae vengono ricevuti tramite posta o tramite e-mail e vengono visionati da Natascia e Silvia il venerdì. È stata creata una tabella in cui vengono inseriti i dati della persona in cerca di lavoro e quale tipo di impiego cerca. Solo l’assistente sociale e la capo dicastero hanno accesso a questa lista. In totale, fino ad ora, sono stati ricevuti trentasei Curricula Vitae, di cui “un paio di questi Curriculum nella lista sono di altri Comuni: uno di Bellinzona e uno di Ascona” (S. Pestoni, intervista, 27 giugno 2017). Dei Curricula ricevuti, meno della metà erano di utenti già presenti nel servizio sociale, mentre gli altri sono stati mandati da persone “esterne” al servizio (ma residenti). Alle persone non domiciliate, che anno inviato il Curriculum, è stato detto che il progetto è ristretto ai residenti del Comune, a cui va la priorità.

Sul sito del Comune di Cadenazzo è possibile leggere di Sportello lavoro e del suo funzionamento. Quando gli imprenditori segnalano un posto vacante, potrebbero, se volessero, farlo pubblicare gratuitamente sul sito, ma praticamente nessuno è disposto a farlo, per questo motivo poche persone si appellano a questo mezzo di comunicazione per poter vedere la disponibilità d’impiego. Il contatto avviene direttamente con chi lavora per il progetto⁷ tramite telefono o per posta elettronica.

Oltre a Natascia Caccia, i datori di lavoro, e Silvia Pestoni, nel progetto sono inclusi (direttamente e/o indirettamente) gli operatori OSA dell’Ufficio del sostegno sociale e dell’inserimento (USSI) e alcuni progetti di altri servizi. Natascia Caccia e Silvia Pestoni hanno provato a prendere contatto con l’Ufficio regionale di collocamento (URC), ma non vi è stato alcun seguito.

Chi lavora per il progetto vorrebbe che fosse più attivo e si vorrebbe riuscire a convincere gli imprenditori a capire l’importanza di assumere persone residenti, inoltre si ritiene che sarebbe funzionale riuscire a implementare la collaborazione con altri Comuni (ognuno avrebbe il proprio Sportello lavoro che potrebbe collaborare con quello di un altro Comune). La prima cosa che si vorrebbe cambiasse, è la mentalità dei datori di lavoro, ovvero si vorrebbe che annuncino la ricerca di personale al Comune, prima ancora che ai giornali. Attualmente vi è anche una stigmatizzazione degli utenti in assistenza o in disoccupazione (da troppo tempo), poiché pare che il datore diffidi di chi si trova in una situazione simile, ma non dovrebbe, in quanto le responsabili del progetto effettuano una selezione a seconda del posto che gli viene comunicato, quindi non dovrebbe esserci la preoccupazione del datore di lavoro che al colloquio si presenti una persona non impegnata. Secondo Natascia Caccia è “la mentalità imprenditoriale che dovrebbe

⁶ V. allegato 5: “Trascrizione dell’intervista a Silvia Pestoni, assistente sociale del Comune di Cadenazzo (27 giugno 2017)”

⁷ Ibidem.

Sportello lavoro e il lavoro *dil/in rete*. Analisi dell’integrazione del lavoro di rete in un progetto sociale ticinese.

cambiare, sia sulla questione dell'assunzione dei residenti sia sulla questione che se chiami il sociale di Cadenazzo non ti ritrovi un caso sociale" (N. Caccia, intervista, 24 marzo 2017). Inoltre, sarebbe auspicabile, un giorno, approfondire il rapporto con i collocatori e i consulenti dell'URC.

Le tre dimensioni considerate dal modello unitario centrato sul compito e dal *lavoro con le reti* sono il territorio, l'organizzazione in cui opera il professionista e la persona, per questo motivo l'analisi verrà suddivisa esplorando, uno per uno, questi campi.

4.4.1 Analisi del territorio

Il territorio a cui si fa riferimento è quello Svizzero, ticinese, più precisamente il Comune di Cadenazzo. È importante limitare il campo al Comune di Cadenazzo, o più generalmente al Canton Ticino, ma è altrettanto importante ricordare che si è inseriti in un contesto più ampio (Svizzera, Europa) che è influenzato da culture e politiche sociali che vanno a dare significato ai contesti più piccoli.

Nella rete il territorio viene "considerato come un potenziale reticolo di soggettività e di organismi collettivi" (Ferrario, 1992, p.35) per poter leggere la realtà in cui l'operatore professionale andrà a inserirsi. L'intervento che può esservi fatto comprende il creare dei legami in questo reticolo e/o potenziare quelli esistenti, ovvero intervenire sulle reti, promuovendo il concetto del *lavoro di rete nel suo complesso*. Per comprendere se Sportello lavoro opera sul territorio seguendo questo concetto, utilizzerò le interviste svolte con Natascia Caccia e Silvia Pestoni⁸, quella svolta singolarmente con Silvia Pestoni⁹ e infine quella fatta con il consulente aziende dell'Ufficio regionale di collocamento (URC)¹⁰. L'analisi comincerà indagando dapprima le azioni svolte da chi ha implementato il progetto, e in seguito verrà discusso il punto di vista dato da chi lavora in un ufficio cantonale a proposito di iniziative comunali come (p.e) Sportello lavoro.

Il problema del trovare un impiego è da sempre presente nella vita di ogni persona, quello che c'è da chiedersi è perché questo progetto, nonostante sia stato pensato molti anni fa, è nato proprio ora; cosa è cambiato nel contesto generale e sul territorio che ha portato a un aumento di questa richiesta di sostegno da parte della popolazione. Come detto inizialmente, i contesti più piccoli sono influenzati da politiche e culture e dai contesti più grandi, e la società, come dice Zygmunt Bauman (2011) è passata da solida a liquida, ovvero vi sono stati dei cambiamenti profondi che hanno portato al mutamento del rapporto con la realtà e gli individui, e dove ora è l'incertezza a essere il sentimento diffuso tra le persone. Questo mutamento è avvenuto ma il contesto (in generale) sembra stia cambiando ora, a una velocità tale che non gli permette di essere adeguato alle situazioni

⁸ V. allegato 3: "Trascrizione dell'intervista al Comune di Cadenazzo (venerdì 24 marzo 2017)

⁹ V. allegato 5: "Trascrizione dell'intervista a Silvia Pestoni, assistente sociale del Comune di Cadenazzo (27 giugno 2017)"

¹⁰ V. allegato 4: "Intervista al consulente aziende URC (venerdì 21 aprile 2017)

Sportello lavoro e il lavoro *dall'in rete*. Analisi dell'integrazione del lavoro di rete in un progetto sociale ticinese.

che gli si presentano. A parere mio, oggi come oggi, ci troviamo proprio in questa situazione. Per questo motivo, secondo mia opinione, nasce Sportello lavoro, un progetto pensato da qualcuno che si è accorto di questo cambiamento e vuole riuscire a sostenere la situazione prima che tutto precipiti. Nell'intervista svolta con Natascia Caccia e Silvia Pestoni mi è stato detto che il Comune è attualmente soggetto a un mutamento, infatti "ha diverse problematiche, perché comunque è confrontata [Cadenazzo] con una popolazione multietnica, quindi sono circa 30 – 35 nazioni diverse, e quindi c'è anche una situazione a livello di integrazione degli stranieri" (N. Caccia, intervista, 24 marzo 2017). Inoltre si ha assistito all'aumento di richieste della popolazione al servizio sociale per il sostegno nella ricerca di lavoro, infatti "c'è tutta una serie di persone che non hanno qualcuno che li segue [...]. Ho percepito che è una cosa che manca e gli utenti un po' la cercano." (S. Pestoni, intervista, 27 giugno 2017). Quindi il cambiamento, grazie a una domanda sociale sempre più presente, è stato notato. Si è anche osservata la mancanza di informazione e il bisogno di avere qualcuno che aiutasse le persone a orientarsi in una realtà che si può ritenere complessa, soprattutto per chi è in Svizzera da poco tempo. Un esempio, forse anche semplicistico ma efficace, può essere quello del Foglio ufficiale. L'assistente sociale racconta di un episodio avvenuto al servizio sociale: "Magari tante donne mi dicono «Ma ... non cercate donne delle pulizie in Comune?» e io dico «guardi, esce il bando sul Foglio ufficiale» e non sa nemmeno che cosa è, però due volte alla settimana escono concorsi di lavoro sul Foglio ufficiale, ma se non sai cosa è e dove andare a prendere le informazioni, si perdono un sacco di concorsi" (S. Pestoni, intervista, 24 marzo 2017).

Questo tipo di informazione, anche se semplice, non sempre arriva alla popolazione, come si può aver notato dall'esempio. La domanda è dunque come si è adoperato Sportello lavoro sul territorio per poter creare legami e sinergie con reti esistenti oppure con nuove reti, al fine di attuare un intervento per trovare nuove soluzioni.

Come spiegato a inizio del capitolo dell'analisi, la promozione sul territorio del nuovo progetto si è suddivisa in fasi. Una di queste comprendeva il contatto telefonico con i datori di lavoro. "[Ho anche fatto] un giro di chiamate per spiegare più nello specifico di cosa si trattava e, probabilmente, [si è creato] un contatto, facilitando la collaborazione [...]" (S. Pestoni, intervista, 27 giugno 2017). Vi è da dire in questo punto che l'aver sfruttato un contatto, come può essere quello telefonico, è stato un buon modo di cominciare a creare un nuovo legame fra ditte del luogo e il progetto, anche se vi è la nota negativa che "per ora [ci sono stati] tanti contatti con gli utenti ma pochi con le ditte" (S. Pestoni, intervista, 27 giugno 2017). Il progetto ha acquisito notorietà anche grazie al passaparola fatto tra la popolazione. La municipale Natascia Caccia, ideatrice del progetto, ha parlato anche informalmente con amici, conoscenti, parenti e vicini del progetto che voleva costruire. Essendo la signora Caccia domiciliata nel Comune, ha giustamente sfruttato l'occasione di consolidare la sua rete primaria, promuovendo le connessioni e le sinergie nella sua rete informale, che poteva espandersi nel territorio andando a promuovere nuovi collegamenti con altre reti. L'utilizzo del sito internet per

pubblicare i posti vacanti è stato anche un tentativo di collegamento tra popolazione e datori di lavoro, i quali, purtroppo, non erano disposti a pubblicare sul sito il posto segnalato. Vi è stata anche una conferenza tenuta da Natascia Caccia e Silvia Pestoni, che ha portato alla diffusione di conoscenza del progetto sul territorio, difatti “alla conferenza che abbiamo fatto c’erano un paio di persone di altri Comuni esterni che erano contenti, [...]” (S. Pestoni, intervista, 27 giugno 2017).

Oltre a ciò, vi è stata l’idea di inserire Sportello lavoro all’interno del Servizio sociale comunale, e questa operazioni, in termini di collegamento di rete sul territorio, è stata strategica, poiché inserire il progetto all’interno del servizio sociale ha fatto in modo che la gente si avvicinasse indirettamente anche al servizio, togliendo in parte lo stigma che viene assegnato a chi lo frequenta, ma, oltre a ciò, vi è stata l’occasione di potenziare un legame già esistente nella rete: quello con l’Ufficio del sostegno sociale e dell’inserimento (USSI). USSI e servizio sociale sono in contatto per quel che riguarda l’assistenza (rinnovo, eventuali problematiche, ecc.), e i progetti chiamati AUP (attività di utilità pubblica). Gli AUP fanno parte del programma d’inserimento professionale dell’USSI. Se la persona viene ritenuta collocabile, si attiva la collaborazione tra Ufficio regionale di collocamento (URC) e Ufficio del sostegno sociale e dell’inserimento (USSI), se invece la persona non è ritenuta collocabile, subentra il servizio sociale e le attività di utilità pubblica. Gli AUP sono “attività svolte in enti pubblici, associazioni, fondazioni e imprese sociali che hanno come obiettivo un riallenamento al lavoro tramite la verifica delle capacità residue delle persone e il mantenimento delle relazioni sociali” (*Ufficio sostegno sociale e inserimento*, s.d.). Perciò, avere Sportello lavoro inserito all’interno del servizio dà una possibilità in più non solo a chi è in cerca di lavoro e non può iscriversi all’Ufficio regionale di collocamento o cerca un’ulteriore *chance*, ma anche a chi frequenta già il servizio sociale per altre situazioni, rafforzando così il legame già presente. Silvia Pestoni nell’intervista del 27 giugno 2017, dice infatti che gli operatori socio-amministrativi (OSA) dell’Ufficio del sostegno sociale e dell’inserimento sono in qualche modo implicati nel progetto in quanto “per certi casi in particolare c’è stata un po’ una collaborazione”. Oltre alla cooperazione con questo ufficio, si è andato a creare un nuovo legame con un altro servizio, lo Sportello di Ascolto Informazione sociale di Soccorso operario Svizzero (SOS), a cui Sportello lavoro fa riferimento in caso vi siano delle persone che necessitano aiuto per comprendere come scrivere una buona lettera di motivazione o il Curriculum Vitae, infatti “se ci sono lavori simili da fare [viene segnalato] a loro, perché sono lì anche per fare questo ed è giusto collaborare [con la] rete e far conoscere anche il loro sportello” (S. Pestoni, intervista, 27 giugno 2017).

Si ha provato anche a creare un legame con una realtà già esistente e consolidata come quella dell’Ufficio regionale di collocamento (URC), che purtroppo non ha avuto seguito. Chiedendo al consulente aziende intervistato se vi sono dei progetti tra Cantone e Comune per quanto riguarda la ricerca di lavoro, come può esserci la collaborazione USSI-URC citata in precedenza, mi è stato detto che “a livello comunale non ci sono

progetti specifici con l'URC. Per evitare uno spreco di risorse (in questo caso creando un doppione) il Comune non deve sostituirsi al servizio URC. Può ev. fare da referente o da organo informativo per i suoi clienti, ma sempre indirizzandoli agli uffici corretti. L'informazione può essere sicuramente gestita meglio" (Anonimo, intervista, 21 aprile 2017). Dall'intervista svolta con il consulente, è emerso che lavorare con la rete per lui ha una connotazione positiva, nonostante ritenga che sia "difficilmente applicabile a 360° in quanto le strutture degli uffici e la burocrazia non lo permettono" (Anonimo, intervista, 21 aprile 2017), e che in altre regioni della Svizzera i Comuni hanno un ruolo per quel che riguarda la disoccupazione, e che per questo motivo non escluderebbe che in futuro possano esserci delle nuove collaborazioni. Secondo lui, per quanto concerne iniziative atte allo sviluppo di collaborazioni interistituzionali, "ogni iniziativa è positiva, in quanto porta a riflettere su una determinata tematica, è importante sviluppare un concetto di miglioramento continuo. Prima di lanciare un'iniziativa bisogna fare una ricerca di mercato e stabilire chiari obiettivi" (Anonimo, intervista, 21 aprile 2017).

Sportello lavoro ha dunque creato nuovi legami con le ditte del territorio tramite il contatto telefonico, e con il territorio in generale, tramite la conferenza svolta da Natascia Caccia e Silvia Pestoni. È stata svolta un'azione di promozione delle connessioni tra rete formale e rete informale, sia tramite il sito internet del Comune, che voleva collegare la popolazione ai datori di lavoro, sia tramite il passaparola fatto da Natascia Caccia, la quale ha svolto un doppio ruolo: da un lato promotrice della rete formale, in quanto municipale e creatrice del progetto, dall'altro di quella informale, essendo cittadina di Cadenazzo ha promosso i contatti nella rete di parenti, amici e vicinato. Si è cercato di potenziare dei legami già esistenti sul territorio come, per esempio, con l'Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento (USSI), e si sono creati nuovi legami con servizi come Sportello di Ascolto Informazione sociale di Soccorso operaio Svizzero (SOS), a favore anche dell'integrazione e la cooperazione interprofessionale per evitare sovrapposizioni e sprechi di risorse ed energie. È stata tentata anche una collaborazione con l'Ufficio regionale di collocamento (URC), principale referente sul territorio per la ricerca di lavoro, ma senza avere un seguito. Secondo quanto emerso si può dire che Sportello lavoro si è adoperato sul territorio per poter creare una rete sufficientemente forte da poter trovare le risorse necessarie al sostegno della ricerca di lavoro per gli utenti. Si può dunque concludere che il progetto, per la dimensione del territorio, si basa sul principio del lavoro *di* rete, avendo creato nuove reti e avendone sostenute altre già esistenti, e sul principio del lavoro *in* rete, avendo integrato e coordinato gli interventi con altri professionisti, con lo scopo di non sovrapporsi e di non sprecare risorse.

4.4.2 Analisi dell'organizzazione in cui opera il professionista

La seconda analisi è quella dedicata all'organizzazione in cui opera il professionista.

Per il *lavoro con le reti* l'operatore può intervenire "all'interno dello stesso servizio di appartenenza, tra diversi servizi, tra il proprio servizio e le diverse realtà collettive". (Ferrario, 1992, p.36), e nel rapporto con il servizio/tra servizi "favorisce raccordi istituzionali; crea prassi collaborative nel quotidiano in occasione di progetti; formula progetti di rete [...]" (Ferrario, 1992, p.70). Il modello unitario centrato sul compito, invece, "pone l'enfasi sul ruolo giocato dall'assistente sociale nell'ente per cui lavora, attribuendo a tale professionista un ruolo di mediazione attiva tra bisogni e domanda sociale da un lato e risorse disponibili o attivabili dall'altro" (Sirimarco & Panebianco). Ho interpretato la mediazione tra bisogni e domanda sociale, come la capacità di riuscire a dare lo spazio sia ai bisogni dell'utente (come ascolto, accoglienza e sostegno), sia alla richiesta principale che viene portata (come può essere il voler trovare un lavoro), affinché venga intrapreso un percorso con l'utente che gli permetta di soddisfare entrambi. La mediazione tra risorse disponibili o attivabili ho voluto invece tradurla come la capacità di individuare quali risorse sono già presenti e attive, e quali invece sono presenti ma non ancora attivate, quindi potenzialmente attivabili, e riuscire a renderle compatibili con le necessità della persona grazie all'integrazione del *lavoro con le reti*. Sportello lavoro è un progetto inserito all'interno del Servizio sociale comunale ed è diventato un servizio in più offerto da questo ufficio, per questo è importante individuare la mediazione avvenuta tra bisogni e domanda sociale, e risorse disponibili o attivabili da parte dell'assistente sociale prima di Sportello lavoro, e quali interventi di rete sono stati/vengono messi in pratica all'interno di questo progetto. Per questa parte di analisi verrà utilizzata l'analisi delle interviste svolte con gli utenti¹¹ e l'intervista svolta con l'assistente sociale Silvia Pestoni¹².

Sportello lavoro nasce dalla necessità delle persone di essere maggiormente informate, sostenute e ascoltate per quel che riguarda la ricerca di lavoro e le loro situazioni personali. Infatti, dall'analisi delle interviste svolte con gli utenti, emerge che la motivazione per cui si sono rivolti al nuovo progetto è l'esperienza negativa avuta con altri servizi del territorio. Avendo notato il bisogno da parte degli utenti che si presentavano al servizio sociale per avere sostegno nella ricerca di lavoro, è stato creato Sportello lavoro. Al momento dell'intervista, l'assistente sociale mi ha detto che i Curricula Vitae ricevuti erano trentasei, di cui una parte era di persone in assistenza che già frequentavano il servizio sociale e che erano già in cerca prima della creazione del progetto, ma "[...] non è solo la persona in assistenza, ma anche chi [...] vorrebbe rientrare nel mercato del lavoro, o chi non ha una necessità di reddito però vorrebbe rimettersi in gioco." (S. Pestoni, intervista, 27 giugno 2017), e la maggior parte dei Curricula apparteneva a questa categoria. Dal numero di Curricula pervenuti al servizio, si può notare come effettivamente

¹¹ V. allegato 6: "Analisi delle interviste svolte con gli utenti".

¹² V. allegato 5: "Trascrizione dell'intervista a Silvia Pestoni, assistente sociale del Comune di Cadenazzo (27 giugno 2017)".

vi fosse un bisogno da parte degli utenti già presenti, ma anche una domanda più ampia non ancora espressa da parte della popolazione residente. Ipotizzo che la richiesta più ampia sia giunta dopo l'implementazione del progetto per il fatto che la popolazione non doveva riferirsi direttamente al servizio sociale, ma a un altro tipo di servizio, probabilmente con una connotazione meno stigmatizzante. Anche Silvia Pestoni commenta: "Siamo arrivati anche a conoscenza di situazioni che senza Sportello lavoro non sarebbero arrivate al servizio sociale, perché prima non si avvicinavano, perché c'è lo stereotipo del «caso sociale», invece avvicinandosi al servizio grazie anche a Sportello lavoro il pregiudizio è stato accantonato" (S. Pestoni, intervista, 27 giugno 2017). L'assistente sociale può quindi avvicinarsi anche ad altre persone, che poi possono esprimere altri bisogni, oltre alla richiesta di trovare un impiego, dando così la possibilità di concentrarsi su altre situazioni affrontabili, che possono poi portare ad affrontate infine il problema ritenuto principale dalla persona, ovvero trovare un impiego. Tale situazione, a mio parere, può essere identificata come la mediazione tra bisogni e domanda sociale.

È bene ora vedere quali risorse disponibili o attivabili sono state, e vengono, utilizzate in Sportello lavoro. Grazie al legame con il Servizio sociale comunale, vi erano già delle risorse disponibili, come i contatti già esistenti con il Comune, quindi anche il potere d'influenzamento del Comune su questi contatti, che può essere positivo o negativo, le persone che ci lavorano, che possono anche andare a influenzare la loro rete primaria diffondendo conoscenza e nuovi possibili legami, e il contatto politico sul territorio, essendo il Comune un organismo sociale che assolve compiti pubblici (*Confederazione Svizzera*, 2017). Inoltre vi era anche il legame con l'Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento (USSI). Ho identificato le risorse attivabili con il territorio, l'Ufficio regionale di collocamento (URC), le ditte locali, altri servizi presenti sul territorio e le persone con le loro risorse personali. Per vedere se la mediazione è avvenuta, dato che ho voluto considerare la mediazione come la capacità di rendere queste risorse compatibili con le necessità dell'utente grazie al *lavoro con le reti*, si andrà a indagare quali azioni di rete sono state svolte dall'assistente sociale. Come citato all'inizio, nel *lavoro con le reti* nel servizio o tra servizi, l'operatore interviene "[favorendo] raccordi istituzionali, [creando] prassi collaborative nel quotidiano in occasione di progetti e [formulando] progetti di rete" (Ferrario, 1992, p.70) e può intervenire anche "all'interno dello stesso servizio di appartenenza, tra diversi servizi, tra il proprio servizio e le diverse realtà collettive" (Ferrario, 1992, p.36). Si può dire che il professionista ha favorito raccordi istituzionali, grazie al collegamento creatosi con altri servizi, come può essere lo sportello di Soccorso operaio Svizzero (SOS) e ha anche creato una prassi collaborativa in occasione di un progetto, ovvero ha creato un contatto e un metodo operativo di collaborazione con i datori di lavoro locali in occasione di Sportello lavoro. È intervenuto all'interno del proprio servizio, aggiungendo al servizio sociale Sportello lavoro, un "nuovo volto" che ha favorito l'avvicinamento della popolazione, attenuando l'idea dello stereotipo del "caso sociale". È intervenuto tra diversi servizi, prendendo contatto con l'Ufficio regionale di collocamento

(URC) e anche tra il proprio servizio e la realtà collettiva, ovvero ha preso un nuovo ruolo che fino adesso era stato attribuito unicamente a servizi predisposti (generalmente a URC e agenzie di collocamento private), ma che ha la finalità di essere complementare e non un sostituto. “[...] trovo che siamo un complemento nuovo perché non c’è quasi da nessuna parte questo Sportello del lavoro, che non deve essere una sovrapposizione di quello che c’è già perché non ha senso [...]” (S. Pestoni, intervista, 27 giugno 2017). Dato quanto emerso, si può identificare quanto fatto con la mediazione tra risorse presenti o attivabili, in quanto vi è stato un effetto sulla persona, che si vedrà nella successiva analisi.

Si può concludere che anche nella dimensione dell’organizzazione in cui opera il professionista ci sia stato lavoro *di* rete, in quanto vi è stata l’attivazione di nuove reti e l’azione a sostegno di quelle già esistenti (p.e. USSI) e anche lavoro *in* rete poiché, favorendo raccordi istituzionali (anche se informali) il professionista ha fatto intervenire altri servizi che possono occuparsi di determinati aspetti, non competenti, o non adeguati in quella situazione, al ruolo dell’assistente sociale.

4.4.3 Analisi della persona

L’ultima analisi è quella dedicata alla dimensione della persona. Partendo dalla considerazione di alcune caratteristiche del modello unitario centrato sul compito (progetto, centralità della persona, ruolo dell’assistente sociale), si andrà a esplorare la dimensione della persona tramite il ruolo giocato dall’assistente sociale con gli utenti in Sportello lavoro. L’intento è quello di vedere se la dimensione della persona ha avuto uno sviluppo grazie all’intervento del professionista, che in questo caso rappresenta il progetto insieme alla capo dicastero, e quali caratteristiche del *lavoro con le reti* sono state implicate in questo potenziale sviluppo. Per questa parte verrà utilizzata l’analisi delle interviste svolte con gli utenti¹³ e l’intervista svolta con l’assistente sociale Silvia Pestoni¹⁴.

Sportello lavoro si basa in parte sui concetti teorici del modello unitario centrato sul compito: vi è innanzitutto la presenza un “*progetto globale di intervento*, rispetto al territorio di competenza, che consente la *limitazione del campo* d’azione attraverso la definizione di obiettivi prioritari [centrato sul compito]” (Ferrario, 1992, p.53), infatti Sportello lavoro si limita al territorio di Cadenazzo e ha l’obiettivo di informazione e sostegno alla popolazione residente in cerca di un impiego; in secondo luogo vi è la filosofia della centralità della persona, ovvero quell’idea secondo cui l’operatività dell’assistente sociale deve “fondarsi comunque sulla considerazione del *valore della persona* umana e delle sue potenzialità di sviluppo e cambiamento [...] valorizzandone la soggettività, l’intenzionalità operativa, evitando la demolizione di risorse derivata da

¹³ V. allegato 6: “Analisi delle interviste svolte con gli utenti”

¹⁴ V. allegato 5: “Trascrizione dell’intervista a Silvia Pestoni, assistente sociale del Comune di Cadenazzo (27 giugno 2017)”

Sportello lavoro e il lavoro *dil/in* rete. Analisi dell’integrazione del lavoro di rete in un progetto sociale ticinese.

frequente sostituzione, la dipendenza dal servizio” (Ferrario, 1992, p.53); infine vi è un terzo punto fondamentale, ovvero il ruolo che viene giocato dall’assistente sociale. Per il modello unitario centrato sul compito, l’assistente sociale svolge un’azione tridimensionale e circolare: tridimensionale perché, considerando l’individuo indiscindibile dal suo ambiente, si indirizza nel e verso il territorio, all’organizzazione e alla persona; circolare perché, essendo ritenuto mediatore tra bisogni e domanda sociale da una parte e tra risorse disponibili o attivabili dall’altra, ha la possibilità di potenziare e sviluppare ogni dimensione citata. Per comprendere meglio la dimensione della persona, si andrà dapprima a indagare come interagisce l’assistente sociale con essa, per poi vedere quali cambiamenti possono esservi stati e per quali ragioni.

Dall’intervista con l’assistente sociale Silvia Pestoni, si sono potute evidenziare delle azioni svolte dall’assistente, o alcuni strumenti utilizzati, che le hanno permesso di esplorare e conoscere maggiormente la dimensione della persona, la realtà che la circondava e la situazione del singolo. Uno strumento, per esempio, è quello delle statistiche, che solitamente viene usato all’interno di un servizio, ma che nel servizio sociale di Cadenazzo non era mai stato utilizzato in questo modo. “Mi sono resa conto che avevo uno strumento in più per conoscere gli utenti. Prima non avevo mai tenuto delle statistiche [...]: quanti sono collocabili, quanti non lo sono, chi già lavora, chi non lavora. [...] Questa è una cosa a cui non avevo mai pensato. [È utile] per inquadrare un po’ meglio la realtà [...]” (S. Pestoni, 27 giugno 2017). Viene anche detto che quando qualcuno lascia il Curriculum Vitae, lo si incontra per un colloquio, e “magari non è una persona seguita dal Servizio sociale, ma [...] in quel momento [...] porta il bisogno di avere un lavoro [...]” (S. Pestoni, intervista, 27 giugno 2017), e questo porta anche ad avere una maggiore vicinanza alla popolazione, con la quale si può poi approfondire che cosa cerca, e altri aspetti che stanno dietro alla ricerca di lavoro. Altri strumenti utilizzati dall’assistente sociale sono il colloquio, il *lavoro con le reti* per quanto possibile e “dare fiducia all’utente e farlo sentire accolto e ascoltato” (S. Pestoni, intervista, 27 giugno 2017).

Per integrare nell’analisi l’operato dell’assistente sociale con la dimensione della persona, verrà ora esposta l’esperienza degli utenti prima di Sportello lavoro e poi con Sportello lavoro, citando infine come ritengono che l’assistente sociale li abbia sostenuti e cosa pensano del progetto.

L’utente A.¹⁵ ha un lavoro, che però non è sufficiente per mantenerlo economicamente e per questo motivo è in assistenza. È venuto a conoscenza di Sportello lavoro quando si è rivolto all’assistente sociale per il rinnovo dell’assistenza. Non è ancora stato collocato, anche se è stato comunque creato un potenziale contatto con una ditta di metalcostruzioni. L’utente B. ha scoperto Sportello lavoro grazie a Natascia Caccia ed è stato collocato. Silvia Pestoni lo ha informato sugli aiuti Cantionali AFI/API (Assegni

¹⁵ Per motivi di privacy non verranno divulgati i nomi degli utenti intervistati, verranno infatti citati come utente A. (UT-A), utente B. (UT-B), utente C. (UT-C) e utente D. (UT-D).

Sportello lavoro e il lavoro *dall’in rete*. Analisi dell’integrazione del lavoro di rete in un progetto sociale ticinese.

familiari integrativi; Assegni di prima infanzia), e con il datore di lavoro si sono messi d'accordo che lui avrebbe fatto una formazione interna di otto mesi, per poi essere assunto a tutti gli effetti, a quel punto non avrebbe più percepito AFI/API, poiché avrebbe avuto un lavoro e una paga fissa che gli permettevano di mantenere la sua famiglia. L'utente C. ha perso il lavoro, finito le indennità e infine è arrivato a beneficiare degli aiuti assistenziali. Ha più di 50 anni e si sente negare un posto di lavoro quando rivela la sua età al datore, nell'intervista ha commentato dicendo "[...] non mi vogliono più" (UT-C). È stato però collocato grazie a Sportello lavoro in un impiego al 50%. L'utente D. è l'ultimo utente della lista. Si tratta di una persona con un'attività in proprio che però non si trova in un buon periodo economico, per questo ha cominciato a cercare un altro lavoro. Si è informato in Comune e ha scoperto dell'esistenza di Sportello lavoro, così gli è stata presentata Silvia Pestoni. D. non è ancora stato collocato.

Le esperienze precedenti a Sportello lavoro avute dagli utenti sono state con la disoccupazione, quindi con l'Ufficio regionale di collocamento (URC), con le agenzie di collocamento private e infine alcuni hanno avuto esperienze con le Attività di utilità pubblica (AUP). Generalmente sono state esperienze vissute negativamente e i commenti degli intervistati lo dimostrano: "[...] l'agenzia non mi ha mai procurato un lavoro, anche perché chiamano prima i frontalieri. [...] io non ci vado più, in questa agenzia, perché sono falsi e bugiardi." (UT-A), "Quando vai in disoccupazione sei un numero, né più, né meno" (UT-B), "Parliamoci chiaro, in disoccupazione se ne sbattono le balle tutti, [...]. [...] Sono insoddisfatto su tutto quello che riguarda la ricerca del lavoro" (UT-C), "La disoccupazione non si è interessata. In disoccupazione tu sei dentro nel quadro, ti fanno tribolare e poi alla fine ti scade il termine e niente, non fanno niente, [...]" (UT-D). Si sono rivolti a Sportello lavoro perché hanno trovato un ambiente più familiare, un posto a cui si può dare fiducia, e inoltre anche perché il Comune è stato riconosciuto, almeno da un utente, come luogo a cui rivolgersi in caso di bisogno. Le speranze e le aspettative principali erano quelle di ricevere informazioni, alternative utili, risposte e soluzioni adeguate alle situazioni vissute dall'utenza che, spesso, sente di non essere ascoltata e presa seriamente in altri luoghi da cui dovrebbe ricevere sostegno. Il progetto sembra essere stato determinante per i collocamenti avvenuti. Gli utenti si sono trovati bene a collaborare con Sportello lavoro, poiché hanno riscontrato disponibilità e impegno da parte di chi ci lavora. Hanno sentito di ricevere, oltre al sostegno per la ricerca di lavoro, un ulteriore aiuto a livello psicologico e umano, poiché l'assistente sociale si è occupata anche di altri aspetti, come l'assistenza, o di altre problematiche che potevano mettere la persona in una situazione di disagio personale, che non gli permetteva di essere lucida per quel che riguardava altri aspetti della sua vita: "È stato determinante sotto tutti i punti di vista: mi hanno aiutato sia per l'assistenza che per la ricerca di lavoro. [...]. [Mi sono trovato] Molto bene" (UT-B); "[...] sono davvero disponibili, si può parlare, risolvono anche i problemi [...] ti aiutano un po' a risolvere i nodi [...]" (UT-C).

Gli utenti che hanno aderito al progetto ma che non hanno ancora trovato lavoro, sono ancora in cerca. Anch'essi si trovano bene a contatto con l'assistente sociale, che li sostiene e li accompagna nel loro iter personale, grazie ai contatti che crea con i datori di lavoro e con la rete di servizi per occuparsi anche di altre problematiche (come l'assistenza). Si riscontra fiducia nelle figure di chi lavora in Sportello lavoro, poiché gli utenti affermano di sapere che se ci dovessero mai essere delle possibilità di impiego, verrebbero informati tramite e-mail, o per telefono, da Silvia o da Natascia. Viene riscontrata anche soddisfazione nell'aver scelto di partecipare al progetto. L'insoddisfazione per l'attuale situazione del mercato del lavoro in Ticino emerge dai commenti degli intervistati, ma anche che aver trovato un luogo in cui non si percepisce di essere trattati come dei numeri rende l'utenza più tranquilla e disponibile: "Silvia mi aiuta con l'assistenza, mi manda delle e-mail e soprattutto la Natascia mi chiama. Silvia mi ha messo in contatto con questo datore di lavoro." (UT-A); "Mi manda delle e-mail oppure mi chiama." (UT-D).

Considerando quanto emerso, si può notare che gli utenti hanno subito un cambiamento: dalla sfiducia nel territorio e nel mercato del lavoro, all'aver un punto di riferimento che li ha resi più tranquilli e fiduciosi. Sicurezza e fiducia sono state rese possibili probabilmente grazie alle azioni svolte dall'assistente sociale all'interno dei colloqui, alla maggiore conoscenza acquisita grazie a nuovi strumenti, e al *lavoro con le reti* svolto. Si possono infatti evidenziare le azioni di rete agite grazie, per esempio, all'utente B, che tramite gli Assegni familiari di base (AFI) e gli Assegni di prima infanzia (API), che l'assistente sociale ha aiutato a conoscere e a richiedere, mette in risalto il lavoro fatto nella rete sul contesto della sua vita. L'utente, infatti, oltre al non avere un'occupazione, si trovava in una situazione economica difficile, che non gli permetteva di fare ulteriori formazioni di lunga durata, per questo è stata trovata una soluzione che, negoziata in seguito con il datore di lavoro dall'utente e dai responsabili di Sportello lavoro, gli ha permesso di avere una situazione economica meno precaria e l'occasione di svolgere una formazione interna al futuro posto di lavoro. Un altro esempio può essere quello dell'assistenza. Gli utenti che beneficiano di questo aiuto hanno spesso a che fare con rinnovi e richieste di informazioni sul funzionamento dell'ufficio, e in questo si può vedere il lavoro con la rete fatto dal professionista che, in questo caso, lavora (direttamente o indirettamente) con l'Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento (USSI). Oltre a ciò, grazie al contatto intrattenuto con i datori di lavoro, l'assistente sociale ha potuto integrare la rete che aveva con i datori, con quella dell'utente.

Si è potuto vedere anche un impegno nel voler conoscere maggiormente la realtà del Comune, tramite le statistiche, e le persone che lasciavano il Curriculum Vitae, andando a esplorare altri aspetti oltre alla ricerca di lavoro grazie alla relazione diretta che avveniva tramite colloquio. La familiarità e la vicinanza che potevano crearsi grazie a questo tipo di impegno, a mio parere, sono emerse nell'analisi delle interviste. Si può quindi concludere

che la dimensione della persona si è sviluppata grazie all'azione dell'assistente sociale tramite il *lavoro con le reti* svolto. L'aver evidenziato questo sviluppo, favorisce anche l'analisi dell'organizzazione in cui opera il professionista, in quanto ora si può affermare che è avvenuta la mediazione tra risorse attivabili o potenziali.

Inoltre grazie all'analisi sulla dimensione del territorio e su quella dell'organizzazione in cui opera il professionista, si può dire che l'assistente sociale, data la sua tridimensionalità d'intervento, ha agito secondo il concetto del lavoro *di* rete e del lavoro *in* rete anche in questa sfera. Infatti, come detto nel capitolo sulla complementarità dei termini *di* e *in* rete, gli effetti di questi due tipi di lavoro si riflettono sull'utenza, essendo uno dedicato al lavoro esterno (lavoro *di* rete, con tutte le reti formali e informali) e l'altro a quello interno (lavoro *in* rete, tra professionisti), perciò essendo che si è potuto notare che nelle prime due dimensioni analizzate vi è stata questa modalità, e che anche la dimensione della persona ha avuto uno sviluppo, si può dire che indirettamente e direttamente c'è stato lavoro *dil/in* rete anche nell'area della persona.

4.4.4 Riflessione sui risultati in relazione agli obiettivi

Dall'analisi è emerso che nelle tre dimensioni considerate vi è stato sia lavoro *di* rete, sia lavoro *in* rete. L'analisi della sfera della persona ha evidenziato come gli effetti dell'utilizzo di questa strategia abbia portato soddisfazione e nuova speranza alle persone che hanno partecipato al progetto. Il ruolo dell'assistente sociale è stato influenzato e vi è stata la possibilità di acquisire nuovi strumenti, come un nuovo modo di utilizzare le statistiche, e competenze, come l'approfondimento maggiore delle situazioni degli utenti e le competenze legate al lavoro di implementazione del progetto. È giusto ricordare però che la linea che separa lo sviluppo di un ruolo, come quello dell'assistente sociale, dalla sovrapposizione con un altro professionista può essere molto sottile e bisogna ben delimitare quali possono essere i confini tra l'uno e l'altro, per questo sarebbe importante sviluppare maggiormente delle collaborazioni interistituzionali, quindi concentrarsi ancora di più sulla dimensione del territorio. Il miglior servizio sul territorio con cui approfondire un rapporto sarebbe, a mio parere, probabilmente l'Ufficio regionale di collocamento (URC) che è il principale ufficio che si occupa di collocamenti professionali. Vengono infatti collocate persone in cerca di lavoro che si iscrivono all'ufficio e che vengono ritenute "collocabili". Esiste anche un altro servizio offerto da questo ente, chiamato Servizio aziende, che esiste dal 2008 e il cui compito è quello di tenere i contatti con le aziende del territorio, così che, se dovessero essere in cerca di personale, sarà il consulente aziende a ricercare un possibile candidato nella banca dati dell'URC. L'obiettivo di questo ufficio è di ridurre il tempo di permanenza dell'assistito in disoccupazione e, nel caso dei consulenti aziende, di soddisfare il cliente, ovvero l'azienda. L'obiettivo va perseguito e capita anche che l'assistito venga sanzionato per mancata presenza a un colloquio o ricerche non effettuate. Praticamente nessun collocatore ha una formazione sociale o come psicologo, e vi sono molti incarti per ogni collocatore, pensare quindi di seguire la persona anche

nelle sue problematiche sociali è impensabile. Vi è anche da considerare che si può essere ritenuti collocabili, mediamente collocabili, difficilmente collocabili, o non collocabili. Se non si è ritenuti collocabili non ci si può iscrivere all'ufficio e ci si deve cercare un posto di lavoro per conto proprio. Se ci sono persone in assistenza non ritenute collocabili, nei Comuni con presente un servizio sociale, è quello a subentrare, in accordo con l'Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento (USSI), per poter inserire queste persone in Attività di utilità pubblica (AUP). Quindi l'approfondimento di questa conoscenza non solo aiuterebbe meglio a delineare i ruoli, ma anche a capire che possono, e come possono, essere complementari l'uno con l'altro. Anche nell'intervista con Natascia Caccia e Silvia Pestoni¹⁶, viene detto che il Comune, essendo una realtà più piccola e, talvolta, familiare, può lavorare sulle "zone grigie", quindi per quelle persone che hanno finito le indennità e sono in assistenza e per la persona non ritenuta collocabile che deve cercare lavoro da sola, e quindi in queste situazioni non si confondono i ruoli di un ufficio e l'altro. Secondo me vi è un altro aspetto che si potrebbe andare ad approfondire in questa ipotetica collaborazione, ovvero quello delle persone iscritte all'URC ma ritenute "difficilmente collocabili". Lavorare sull'aspetto del "difficilmente", ovvero andare a indagare perché è creduta tale, è un lavoro che potrebbe maggiormente competere a una persona con formazione sociale, piuttosto che a un collocatore che non ha competenze in questo senso, e nemmeno il tempo, data la mole di lavoro presente. L'Ufficio regionale di collocamento vede, probabilmente, la presenza di un progetto come Sportello lavoro come un doppione, e quindi uno spreco, ma a mio parere ci potrebbero essere diversi aspetti, quelli citati, su cui discutere che potrebbero andare a vantaggio dell'URC e degli altri attori coinvolti. Il potenziamento con la rete dell'Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento (USSI) può essere possibile ma a mio parere non fondamentale, in quanto le persone in assistenza richiedenti un sostegno per la ricerca a Sportello lavoro erano meno rispetto alle persone esterne. Nella prima analisi (territorio) viene detto che i contatti con le ditte sono meno di quelli con gli utenti, in questo caso probabilmente sarebbe funzionale ricercare nuovi metodi di contatto tra progetto e datori di lavoro, come stabilire degli incontri, o chiamare le ditte con più frequenza (anche ogni due o tre mesi). Inoltre, nell'intervista a Natascia Caccia e Silvia Pestoni¹⁷, viene detto che gli imprenditori solidali sono pochi e che la mentalità imprenditoriale dovrebbe cambiare, ma il punto rimane "come". Nel nostro contesto si parla spesso di frontalieri che arrivano e "ci rubano il lavoro", ma non è il frontaliere il problema, né il datore di lavoro, il vero problema rimane il funzionamento del sistema degli oneri sociali. È vero che vi sono delle casse pensione che cercano di mitigare la differenza dei contributi dovuti dal datore di una persona giovane e di una persona un po' più matura tramite un maggiore tasso del salario coordinato rispetto a quello legale (*Le prestazioni finanziarie nella sicurezza sociale svizzera, 2016-17*), ma è anche vero che questo non basta. Molte persone, soprattutto

¹⁶ V. allegato 3: "Trascrizione dell'intervista al Comune di Cadenazzo (venerdì 24 marzo 2017)"

¹⁷ Ibidem.

verso i 50 anni e più, fanno fatica a trovare un nuovo posto di lavoro perché al datore di lavoro costano troppo: perché sono diplomati, perché hanno esperienza, perché tra qualche anno andranno in pensione e si dovrà cercare un'altra persona o perché hanno un'età per cui i contributi sociali sono elevati. Anche l'impresa deve poter pagare le proprie spese e ha il diritto di avere il suo margine di guadagno, ma con il sistema attualmente in vigore, si andrà sempre di più verso una situazione per cui le persone mature non potranno avere un posto di lavoro. In futuro però sarà maggiore la popolazione attiva, e non saranno tutti giovani e a basso costo:

“Secondo lo scenario di riferimento la popolazione attiva aumenterà dell'11% entro il 2045, raggiungendo i 5,3 milioni di persone. L'incremento della popolazione attiva risulta maggiore se espresso in termini di equivalenti a tempo pieno (+13% a 4,6 milioni), il che è parzialmente spiegabile con la presenza di gradi occupazionali più elevati tra le donne. Secondo lo scenario "alto" entro il 2045 ci si attende a un continuo aumento delle persone attive fino a 6 milioni (+24%); nel caso dello scenario "basso", il numero di persone attive crescerà dell'1% entro il 2020 per poi calare di nuovo lievemente fino al 2045 (4,7 milioni; -2% rispetto al 2014). L'invecchiamento demografico risulta da un forte incremento del numero di persone di età pari o superiore ai 65 anni rapportato alla popolazione attiva. Nel 2014, tra le persone di età compresa tra i 20 e i 64 anni ne sono state registrate 33 di 65 anni e più. Secondo lo scenario di riferimento, entro il 2045 questo valore salirà a 56 persone (scenario "alto": 53; scenario "basso": 59).” (*Confederazione Svizzera*, 2015).

Immagino vi sarà l'obbligo, prima o poi, di comprendere come questa situazione potrebbe evolvere, perché avendo ascoltato l'opinione di persone residenti in Ticino e in cerca di lavoro, ho potuto percepire insoddisfazione e, soprattutto, preoccupazione riguardo alla questione dei costi. Spesso ho sentito dire “costo troppo”, e l'utente C è arrivato a dire che le ditte private non lo vogliono più a causa della sua età.

Sportello lavoro ha, in fin dei conti, dato un luogo sicuro alle persone che sentono di non essere più accettate o volute, magari per le loro situazioni personali, magari perché si sentono inadeguate, ma il progetto di Cadenazzo gli ha fatto riscoprire la fiducia in loro stesse, riuscendo a sfruttare le loro risorse, valorizzandole.

Si può dire, infine, che la risposta alla mia domanda di ricerca è positiva, Sportello lavoro si basa sul concetto del lavoro *dii* in rete, e lo fa il più possibile, o almeno per quanto l'ambiente lo rende possibile. Ovviamente ci saranno sicuramente dei legami da rafforzare e altri da creare.

5. Conclusioni

Sportello lavoro è un progetto sociale nuovo che, da quanto emerso, opera basandosi sul principio del lavoro *dil/in* rete e lo fa per quanto i limiti dell'ambiente in cui è inserito glielo consentono. Il concetto su cui vorrei soffermarmi in questa prima parte di conclusione è quello del "fare la differenza". Il mio percorso come operatrice sociale è solo all'inizio, ma da quello che ho potuto osservare nella mia breve esperienza è che siamo sempre all'interno di un continuo cambiamento della società, che porta a problematiche nuove che ognuno conduce con sé nei diversi servizi e che necessitano una pianificazione d'intervento nuova, che non sempre esiste, almeno in quel momento. La domanda che mi pongo è se la figura professionale dell'operatore sociale sia adatta al contesto di oggi. Ho visto situazioni, storie di vita, che non potevano essere "prese in carico da un servizio predisposto", perché non c'era il servizio predisposto. Non c'è un servizio per sostenere una famiglia che si trova sia in assistenza, sia con un figlio malato di cancro che ha bisogno di cure, né un servizio che possa aiutare un'anziana signora sia con gli aiuti domiciliari a casa per la sua disabilità fisica, sia con le sue problematiche familiari con l'ex marito. Però esiste una rete di servizi predisposti e di professionisti, che andrebbe utilizzata. Si è visto, come detto, che Sportello lavoro cerca di sfruttare questa rete nel modo più funzionale possibile, ma mi domando come operano gli altri servizi in Ticino, come (p.e) un'associazione, piuttosto che un'istituzione cantonale, o una comunale, o una fondazione, o altri progetti presenti sul territorio. La mia analisi si è voluta limitare a un progetto, ma non posso fare a meno di riflettere sulle altre situazioni presenti. Nemmeno il contesto esterno ai servizi si è dimostrato sempre aperto e disponibile ad accogliere l'idea di collaborare con la rete. In questi casi mi domando cosa possa fare un operatore sociale. L'articolo 5 (condotta nei confronti di utenti/clienti) del Codice deontologico degli operatori sociali, al paragrafo 4 dice che gli operatori "Promuovono e accompagno gli utenti/clienti verso una maggior autonomia e responsabilità. Rispettano la libertà di opinione e di decisione degli utenti/clienti" (*Avenirsocial*, 2006). Come si accompagna un utente verso una maggior autonomia e responsabilità, se si è limitati nel poterlo fare? Si farebbe capo alle risorse disponibili, oppure a quelle attivabili, assumendosi anche il rischio che non possano (o non vogliano) essere attivate. A quel punto subentra la "flessibilità" dell'operatore, il suo sapersi adattare alla situazione, il suo saper essere e saper fare, la relazione d'aiuto come strumento, la fiducia, la fortificazione di vecchi legami con reti già presenti, ma mi domando se questo investimento di energie da parte di una sola persona possa essere sostenibile. Giustamente si negoziano strumenti, risorse e obiettivi con l'utente, ma potrebbe capitare di dare "per scontato che gli utenti siano in grado di valutare e scegliere con cognizione di causa che cosa è vantaggioso rispetto alle difficoltà che vivono [...]" (Olivetti Manoukian, 2010), quando in realtà non è sempre così, e quindi è compito dell'operatore fare in modo che la persona sia in condizione di poterlo fare. Quello che intendo dire è che si cerca sempre di riflettere sul proprio operato e di migliorare, perché si vuole poter trovare un percorso nuovo, più funzionale per l'utente e anche per

Sportello lavoro e il lavoro *dil/in* rete. Analisi dell'integrazione del lavoro di rete in un progetto sociale ticinese.

l'operatore, che possa fare la differenza, che possa rendere umana la figura dell'operatore, che gli consenta di non sentire di "dover fare" sempre e subito, ma di poter riflettere con calma e rispondere in modo adeguato all'utente, per aiutarlo, perché "un conto è la richiesta - «voglio una casa, un lavoro, dei soldi ...» - un conto è la domanda sottesa alla richiesta. La richiesta in genere ha un contenuto preciso, la domanda invece è carica di significati impliciti" (Gius, 2007, p.89), per questo è importante prendersi il tempo, e non voler rispondere immediatamente, anche perché continuando a dare principale rilevanza solo alla richiesta "[...] le persone continuano a chiedere anche dopo aver ottenuto risposta ai loro bisogni" (ibidem). Io non ho modo di sapere se una maggiore integrazione del lavoro con le reti nel contesto ticinese possa essere o meno questa "differenza", ma sento che qualcosa potrebbe mutare, anche solo la creazione di reti a breve termine, descritte nell'articolo di Franca Olivetti Manoukian (2005), ovvero reti che lavorano temporaneamente insieme su un determinato problema/obiettivo, potrebbe farla. In parte già si utilizza questo sistema di reti a breve termine, ma con degli ostacoli che Manoukian (2005) è riuscita a evidenziare, come operatori che non vogliono o non possono staccarsi (emotivamente) dalle proprie abitudini operative, la possibilità che vi siano competizione e desiderio di imporre il proprio punto di vista, il non sopportare di non avere una risposta operativa immediata, in quanto in questa modalità vi è riflessione sull'organizzazione dei ruoli e dei compiti, o ancora la presenza di tensioni tra l'organizzazione abituale e quella temporanea, o il rischio che se il lavoro viene avviato bene possono essere trascurate o sottovalutate (involontariamente) le esigenze di verifica (p.27). Dunque, probabilmente, quella differenza che, almeno io, sto cercando, mi chiedo se possa essere trovata in una maggiore integrazione di questa mentalità di intrecci, legami e sinergie, cercando di andare oltre a gelosie e attaccamenti, oltre le abitudini operative, oltre la propria "zona di *comfort*". Come professionista, un giorno, mi vorrei prendere la possibilità, o il diritto, dipende dai punti di vista, di rischiare.

Vi è da dire che un traguardo importante è stato comunque raggiunto dal progetto di Cadenazzo, ovvero l'avvicinamento della popolazione al servizio sociale grazie all'inserimento al suo interno del progetto stesso. Nel lavoro è stata citata una parte dell'intervista fatta all'assistente sociale, dove veniva detto che le persone si sono avvicinate di più al servizio passando da Sportello lavoro, poiché, probabilmente, il nuovo servizio offerto era meno stigmatizzante rispetto al servizio sociale, in quanto si rischiava meno di cadere nello stereotipo del "caso sociale".

La tendenza ad attribuire a coloro che chiedono un sostegno a un servizio sociale una connotazione negativa sembra, purtroppo, molto diffusa e si fonda sull'idea, a mio parere, che una determinata condizione sia da ricondurre esclusivamente alla responsabilità individuale e allo scarso impegno dei singoli. Eppure, "[...] i problemi sociali non [sono] già dati, ma [sono] delle costruzioni sociali, dipendono cioè dalla mediazione delle diverse rappresentazioni che persone e gruppi hanno del problema, [...]" (Marabini, 2005, p.2). È ovvio che attribuire la causa del problema di qualcuno a quel qualcuno, deresponsabilizza

il resto del contesto, che però influenza il singolo ed è responsabile del reinserimento di quella persona, e del suo percorso di reintegrazione. A mio parere è importante quindi lavorare con la rete coinvolgendo tutte le reti, perché “I Servizi sono oggi chiamati a rilanciare la questione che i problemi sociali sono problemi della collettività, non esternalizzabili, non delegabili, [...]” (ibidem). In questo punto è la figura dell’operatore sociale che diventa importante, poiché forse, operando in questo modo, lo stereotipo del “caso sociale”, dell’emarginato, andrà ad affievolirsi, facendo così comprendere alla collettività che ogni persona può trovarsi in una situazione di disagio, e che nessuno è migliore di un altro perché in quel momento non richiede aiuto.

Nel lavoro di tesi è inoltre emerso che la richiesta di sostegno era ampia, non si limitava solamente a chi già frequentava il servizio sociale, ma anche ad altre persone residenti (la maggior parte di chi ha inviato il Curriculum Vitae, non frequentava il servizio) e per questo motivo l’assistente sociale ha operato con la rete, grazie a Sportello lavoro, ma ha anche dovuto acquisire nuove competenze. Si sa che, appena diplomati, non si avranno tutte le conoscenze per operare in qualsiasi posto di lavoro, ci vuole esperienza e l’apprendimento di nuove competenze, e questo apprendimento non finirà mai, data la complessità della realtà e la specificità di ogni situazione portata nei servizi. Viene dunque richiesta flessibilità e capacità di adattamento, si viene in un qualche modo “specializzati” per quel posto di lavoro specifico. Nel caso di Sportello lavoro l’assistente sociale è andata oltre le consuete competenze richieste a un operatore sociale, è entrata in un altro campo, quello dell’inserimento lavorativo. In un certo qual modo si è specializzata acquisendo competenze “altre” da quelle usuali. La specializzazione può essere anche un bene, se integrata con altri professionisti, in quanto viene offerto “un «pezzetto», più o meno ampio, di risposta” (Folgheraiter, 2000, p.32) da ognuno, ma un male se è solo un servizio a fornire la risposta. In questo caso, se non può essere sfruttato il lavoro con la rete, subentra, appunto, un ampliamento delle competenze professionali, che da un lato può essere ritenuto positivo, data la “figura mutevole” dell’operatore sociale, può voler dire un’evoluzione, come invece può essere visto negativamente, perché potrebbe significare la sovrapposizione con un altro ruolo. Come già esplicitato nella parte riflessiva dell’analisi, il confine tra sovrapposizione e funzionalità può essere molto sottile ed è per questo che la comunicazione fra servizi e reti è fondamentale. Rimane da chiedersi quanta comunicazione ci sia.

Infine vorrei dedicare quest’ultima parte di conclusioni al lavoro di tesi svolto e alla mia esperienza nel redigerlo. È sicuramente stato un lavoro impegnativo, ma credo che le scelte che ho fatto mi abbiano aiutato a costruire un lavoro coerente con l’idea iniziale. Spero che possa avere delle ricadute pratiche ed essere utile a estendere l’esperienza di Sportello lavoro. Vorrei che ve ne fossero almeno a livello di pensiero, di riflessione, affinché la situazione evolva in un qualche modo, perché ho visto persone insoddisfatte, preoccupate, che si sentono abbandonate e trattate con superficialità, in generale, e che cercano certezze in una società di incertezze, e se Sportello lavoro è un’alternativa valida,

allora vorrei che venisse sfruttata. Ci saranno probabilmente delle cose da ridefinire se questo progetto dovesse espandersi sul territorio, per esempio, il fatto che non potrà essere una sola persona a occuparsene nello stesso servizio (almeno un paio di assistenti sociali, secondo me), e che non potrà sempre essere il capo dicastero di ogni Comune a doversi prendere questa responsabilità. Inoltre vi è da considerare il limite che non tutti i Comuni dispongono di un servizio sociale, a mio parere il miglior luogo in cui inserire un progetto simile, dato il suo scopo. Se dovessi un giorno lavorare in un ambiente in cui il lavoro con le reti è parte della mentalità collettiva, allora penserò di lavorare in un luogo in cui la solidarietà vince sulla liquidità della società di oggi.

BIBLIOGRAFIA

Fonti bibliografiche

Bauman, Z. (2011). *Modernità liquida*. Bari: Laterza&Figli Spa.

Carey, M. (2013). *La mia tesi in servizio sociale*. Trento: Erickson.

Dispensa del modulo *Metodologia del servizio sociale* a cura di D. Realini. Anno scolastico 2016/2017. Manno: DEASS.

Dispensa del modulo *Le prestazioni finanziarie nella sicurezza sociale svizzera* a cura di M. Monigatti. Anno scolastico 2016/2017. Manno: DEASS.

Ferrario, F. (1992). *Il lavoro di rete nel servizio sociale*. Roma: La Nuova Italia Scientifica.

Folgheraiter, F. (1990). *Operatori sociali e lavoro di rete*. Trento: Erickson.

Folgheraiter, F. (2000). *L'utente che non c'è. Lavoro di rete e empowerment nei servizi alla persona*. Trento: Erickson.

Gianturco, G. (2004). *L'intervista qualitativa*. Milano: Angelo Guerini e Associati Spa.

Gius, E. (2007). *Chi opera il cambiamento è sempre la relazione*. Animazione sociale, 2007 (n. 216), 89 – 91.

Kilani, M. (1994). *Antropologia. Una introduzione*. Bari: Dedalo.

Marabini, C. (2005). *Partnership e lavoro di rete. Il rapporto con il contesto*. In G. Concato, L. Mariotti Culla (a cura di), *Supervisione per gli operatori penitenziari. Il progetto "Pandora" con i gruppi di osservazione e trattamento*, collana "Politiche e servizi sociali", Milano: Franco angeli.

Olivetti Manoukian, F. (2005). *Lavorare in modo integrato tra operatori e tra servizi*. Pedagogika.it, IX (3), 24 - 27.

Olivetti Manoukian, F. (2010). *Cambiamento, operatori, servizi*. Prospettive sociali e sanitarie, 2010 (n.4).

Slide del modulo *Politiche e interventi in ambito familiare, opzione assistenti sociali* a cura di I. Pau-Lessi. Anno scolastico 2016/2017. Manno: DEASS.

Slide del modulo *Processi comunicativi e relazionali* a cura di F. Pirozzi e A. Nuzzo. Anno scolastico 2014/2015. Manno: DEASS.

Fonti elettroniche

Assistenti sociali comunali. (s.d). *Chi siamo*. Sito degli assistenti sociali comunali. Recuperato il 14 agosto 2017 da <https://operatorisocialicomunali.jimdo.com/chi-siamo/>

Comune di Cadenazzo. (s.d). *Ufficio attività sociali e di sostegno*. Sito del Comune di Cadenazzo. Recuperato il 3 agosto 2017 da <http://www.cadenazzo.ch/index.php?node=308&lng=1&vis=2&rif=75ae18491f>

Comune di Cadenazzo. (2017). *Albo comunale*. Sito del Comune di Cadenazzo. Recuperato il 12 agosto 2017 da http://www.cadenazzo.ch/downdoc.php?id_doc=1862&lng=1&i=1&vis=2&rif=cc7d749d20

Confederazione Svizzera. (2017). *Diritto federale*. Sito della Confederazione Svizzera. Recuperato il 29 agosto 2017 da <https://www.admin.ch/opc/it/classified-compilation/20012210/>

Confederazione Svizzera. (2015). *Comunicato stampa*. Sito della Confederazione Svizzera. Recuperato il 31 agosto 2017 da <https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/popolazione/evoluzione-futura.assetdetail.39914.html>

Cronaca. (2017, 5 luglio). Sito di Ticinonline. Recuperato il 10 luglio 2017, da <http://www.tio.ch/News/Ticino/Attualita/1153644/5-nuove-assunzioni-all-assistenza-entro-fine-anno/>

Immagine di copertina tratta da: <https://dignitadellavoro.it/wp-content/uploads/2015/03/rete.jpg>

Mirabella, M. (2015). *Il lavoro di rete nel servizio sociale*. Sito di Assistente sociale nel mondo. Recuperato il 18 maggio 2017, da <https://assistentesocialenelmondo.wordpress.com/2015/11/10/il-lavoro-di-rete-nel-servizio-sociale/>

Segreteria di Stato dell'economia [SECO]. (2010). *Comunicati*. Sito della Confederazione Svizzera. Recuperato il 17 luglio 2017, da <https://www.news.admin.ch/newsd/message/attachments/20652.pdf>

Ufficio sostegno sociale e inserimento. (s.d.). *Programmi di inserimento*. Sito della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie (DSS). Recuperato il 24 agosto 2017, da <http://www4.ti.ch/dss/dasf/ussi/cosa-facciamo/programmi-di-inserimento/>

ALLEGATI

- Allegato 1 Copia scheda “Servizi pubblici e privati di sostegno alle famiglie e di protezione dei minorenni secondo tipo di prestazione e statuto giuridico”
- Allegato 2 Copia “Mappa dei Servizi sociali comunali”
- Allegato 3 Traccia dell’intervista al Comune di Cadenazzo
- Allegato 4 Trascrizione dell’intervista al Comune di Cadenazzo (venerdì 24 marzo 2017)
- Allegato 5 Traccia dell’intervista al consulente aziende URC
- Allegato 6 Intervista al consulente aziende URC (venerdì 21 aprile 2017)
- Allegato 7 Traccia dell’intervista a Silvia Pestoni, assistente sociale del Comune di Cadenazzo
- Allegato 8 Trascrizione dell’intervista a Silvia Pestoni, assistente sociale del Comune di Cadenazzo (27 giugno 2017)
- Allegato 9 Traccia dell’intervista svolta con gli utenti
- Allegato 10 Analisi delle interviste svolte con gli utenti
- Allegato 11 I modelli teorici di servizio sociale di Teresa Sirimarco e Daria Panebianco

Allegato 1 – Servizi pubblici e privati di sostegno alle famiglie e di protezione dei minorenni secondo tipo di prestazione e statuto giuridico

servizi pubblici e privati di sostegno alle famiglie e di protezione dei minorenni secondo tipo di prestazione e statuto giuridico

SERVIZI O STRUTTURE	TIPO DI PRESTAZIONI		PRESTAZIONI DI:		STATUTO GIURIDICO DELL'ENTE				
	PECUNIARIE	REALI	SOSTEGNO	PROTEZIONE	PRIVATI	COMUNALI	CANTONALI		
							DSS	DECS	DI
1. Ufficio dell'aiuto e della protezione		■		■			■		
2. Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani	■		■	■			■		
3. Nidi dell'infanzia e centri extrascolastici		■	■	■	■	■			
4. Famiglie diurne		■	■	■	■				
5. Servizi di assistenza e cura a domicilio		■	■	■		■			
6. Centri educativi per minorenni		■		■	■	■			
7. Spazio Ado		■		■	■				
8. Equipe Adoc		■		■	■				
9. Centri di accoglienza per genitori e figli		■		■	■				
10. Famiglie affidatarie		■		■	■				
11. Punti di incontro e di passaggio		■		■	■				
12. Servizio di accompagnamento educativo		■		■	■				
13. Associazioni di aiuto ai genitori	■	■	■	■	■				
14. Associazioni per la formazione dei genitori		■	■	■	■				
15. Associazioni per la formazione infanzia		■	■	■	■				
16. Consulenti matrimoniali e familiari		■	■	■	■				
17. Centri di pianificazione familiare		■	■	■			■		
18. Colonie estive di vacanza		■	■	■	■	■			
19. Centri giovanili		■	■	■	■	■			
20. Servizio medico psicologico		■	■	■			■		
21. Servizi scolastici di sostegno		■	■	■				■	
22. Servizi sociali comunali	■	■	■	■		■			
23. Servizio educativo minorile		■	■	■					■
24. Progetto Mentoring		■	■	■	■				
25. Case Management		■	■	■				■	
26. Istituto delle assicurazioni sociali	■	■	■	■			■		
27. Ufficio del sostegno e dell'inserimento sociale		■	■	■			■		
28. Sportelli LAPS	■	■	■	■		■			

STUDENTSUPSI

Allegato 3 – Traccia dell'intervista al Comune di Cadenazzo

Sportello lavoro

1. In cosa consiste il progetto?
2. Quando è nato? O meglio, quando è stato attivato il progetto?
3. Quali sono gli attori e i ruoli che giocano in questo progetto?
4. Da quando vi è il progetto, ci sono stati dei cambiamenti rispetto al metodo utilizzato prima?
5. Come vedete il futuro di questo progetto? Come vorreste che si sviluppasse?

Allegato 4 – Trascrizione dell'intervista al Comune di Cadenazzo (venerdì 24 marzo 2017)

N.C = Natascia Caccia, capo dicastero; **S.P** = Silvia Pestoni, Assistente sociale; **L.B** = Lea Bresolin, studentessa SUPSI

Durata complessiva dell'intervista: 30 minuti

1. In cosa consiste il progetto?

N.C: Diciamo che è un'idea già abbastanza vecchia, nel senso, ce l'avevo già 16 anni fa, perché comunque ero già in ambito politico, poi non avevo trovato nessuno che credesse. Come in tutte le situazioni, devi sempre trovare qualcuno che creda nel progetto e che quindi si dà da fare. Poi, come in tutti i progetti, comunque bisogna anche essere molto realisti perché il Ticino è abbastanza diffidente; ci sono magari già delle strutture consolidate e devi fare un attimino attenzione ad andare a equilibri. Al di là di questo, l'idea era semplicemente di avvicinare il cittadino a tutto quello che ha bisogno in un momento non facile della propria vita, e quindi la questione dello sportello del lavoro era semplicemente di fare questo annuncio per le persone che, appunto, sono disoccupate. Noi abbiamo un lista, il Comune ha una lista, però ecco, tramite la divulgazione di un comunicato stampa è stato detto che, appunto, sarebbe stato disponibile questo sportello del lavoro, questo servizio, dove uno poteva portare il suo Curriculum Vitae e noi, indirettamente e direttamente, abbiamo comunque mandato una lettera a tutte le aziende presenti sul territorio di Cadenazzo invitandole, annunciando, che c'era questo sportello, al che, questa è stata la prima fase della lettera, poi c'è stata una seconda fase di telefono e una terza fase dove abbiamo fatto comunque ancora delle conferenze per consolidare tutta la fattispecie.

È chiaro che si sa perfettamente che il mondo del lavoro oggi, le aziende ... devi avere delle aziende sensibili alla problematica, ossia che, quando un posto di lavoro è vacante, non vanno a prendere il frontaliere subito, ma cercano di adoperarsi sul territorio per trovare delle persone che sono comunque all'altezza o che comunque possono fare una formazione per ottemperare poi alla posizione mancante. Questo è stato un po' il discorso, poi comunque abbiamo preso contatto con l'URC, quindi il consigliere di Stato Christian Vitta sa del progetto, perché poi io l'ho incontrato in maniera informale, perché ogni tanto viene dove lavoro io, e mi ha detto "No, ma è un bel progetto, sicuramente è un progetto sociale, ci vorrebbe forse ...", perché poi, i casi ... se tu parti dal presupposto che vedi subito la persona, la persona di riferimento qui, chiaramente, è Silvia, puoi subito intervenire dando dei consigli mirati, perché magari c'è qualcuno che non sa quelle informazioni, è per questo che poi ... adesso Silvia ha fatto un lavoro eccellente con il nuovo sito, dove metterà delle nuove informazioni perché manca la comunicazione, manca l'informazione: le persone non sanno dove orientarsi o che cosa fare, soprattutto in un territorio come Cadenazzo che ha diverse problematiche, perché comunque è

confrontata con una popolazione multietnica, quindi sono circa 30 – 35 nazioni diverse, e quindi c'è anche una situazione a livello di integrazione degli stranieri.

L.B: Ok, quindi è nata da voi in sé l'idea.

N.C: Sì.

2. Da chi (o cosa, quale bisogno) è nato? Perché?

N.C: Ma, è nato da un bisogno, appunto, del fatto che il singolo non sa, non conosce, ed è chiaro che a livello Cantonale un consulente ha magari 200 casi e non potrà mai seguire come in una realtà locale, ecco, una realtà Comunale dove, diciamo, è molto sollecitata Silvia anche per altre questioni, però è anche altrettanto vero che se vede qualcuno riesce subito, bene o male, a inquadrare la situazione e anche a fornire quelle informazioni che la persona non ha.

L.B: Ok, quindi è tanto, comunque, a scopo informativo, un po' per direzionare: "cerco questo tipo di lavoro, potete aiutarmi" e voi date la informazioni "per".

N.C: Sì, le info, ma parallelamente, se ci dovesse essere l'annuncio, è chiaro che poi lo giriamo. È successo con un paio di casi che, comunque, sono stati sistemati.

3. Quando è nato? O meglio, quando è stato attivato il progetto?

N.C: Effettivamente a metterlo in piedi è stato giugno (2016) e quindi come tutti i progetti ci vuole il tempo, perché devi consolidarlo, perché devi comunque insistere verso l'utenza, verso le ditte. È una sfida questa, è una sfida veramente, detto fatto, perché gli imprenditori solidali sono pochi. Abbiamo fatto una conferenza di *Professioni del futuro* e c'era un'orientatrice che, tra l'altro si mette a disposizione per un'intervista con te, si chiama Shayda Askari, e lei diceva, giustamente, che le aziende solidali sono poche. Ce ne era una, lì, quella sera, *Cippà Trasporti*, che collabora, e che quindi vuole, appunto, prendere delle persone locali, sul territorio, e ha fatto un esempio la signora Roberta Cippà, la proprietaria, che ha detto "io ho avuto un caso recente: sono 6 mesi che ho un nuovo collaboratore, che è un ex manager, guadagnava molti soldi, si è voluto re-impiegare nel mondo lavoro tramite un'altra professione", quindi bravi che scelgono persone locali da formare. Essendo al confine uno potrebbe sempre decidere di prendere un frontaliere, è più facile, per una questione del *dumping* salariale e tutta una catena che poi si attiva. Dovrebbero essere più responsabili gli imprenditori: prendere le persone di qua per creare un circolo economico di sostegno. Il *network* deve funzionare nel senso che il Comune deve avere rapporti con il Cantone, devono parlarsi molto di più, perché chiaramente ci sono uffici Cantionali che tra di loro non si parlano nemmeno perché, se tu hai magari una persona che è in disoccupazione e poi magari passa in assistenza, assistenza e disoccupazione non si parlano e poi magari c'è un caso anche di AI [invalidità] in mezzo e, guarda.. è successo che proprio nella concretizzazione non si parlano, quindi bisogna insistere molto sul *network*, spingere su questi assi.

4. Quali sono gli attori e i ruoli che giocano in questo progetto?

N.C: Comune e Cantone e poi i vari uffici del Cantone perché chiaramente a dipendenza della problematica che sussiste.

L.B: Ok, ma i ruoli specifici che avete? Nel senso, voi accogliete l'utente, gli date informazioni, ma gli altri che sono interni a questo progetto che ruolo hanno?

N.C: Hanno un ruolo attivo, pari al nostro, nel senso che, chiaramente, magari loro hanno una posizione vacante che noi non abbiamo e viceversa, o magari noi facciamo una segnalazione di una persona che magari riteniamo idonea a fare poi un percorso formativo diverso, magari una persona in assistenza; si parla con lei e le si dice "guarda, c'è questa possibilità di essere assunti in questa azienda, magari conviene fare una formazione di 6-7 mesi", le facciamo fare un AUP e poi quella persona viene integrata.

L.B: Con quale mezzo? Perché io ho sentito parlare di una piattaforma elettronica, però non so se è vero che c'è.

S.P: Sul nostro sito dici?

L.B: Non so ... il tipo di comunicazione che voi avete con le aziende è via telefono, internet, avete un canale specifico?

N.C: L'ho spiegato prima, nel senso che , per il momento abbiamo fatto tutto l'indirizzario, quindi abbiamo mandato una comunicazione ufficiale tramite lettera, successivamente è stato fatto il contatto telefonico e bene o male sanno l'indirizzo.

L.B: Quindi, io Azienda, se ho un posto libero chiamo voi Comune e vi avverto "guarda che ho questo posto qua".

N.C: Sì, sì, o anche via mail.

5. Da quando vi è il progetto, ci sono stati dei cambiamenti rispetto al metodo utilizzato prima?

N.C: Qualche caso sì, però ripeto, gli imprenditori ... calcola che qui hai una fascia di industrie che comunque è abituata alle imposte alla fonte, quindi è un dato significativo, non son venuti a chiedere a noi semplicemente perché hanno altre strategie a livello di loro mercato.

S.P: Sicuramente quello che abbiamo notato è che l'utente è contento. Il fatto di avere un posto dove può sentirsi accolto e dove può parlarne.

N.C: Secondo me il bene primario è questo.

S.P: Noi li abbiamo convocati tutti e li abbiamo visti, anche se non sono miei utenti perché magari in generale non hanno particolari problematiche per cui li ho seguiti, però sono venuti qua. Abbiamo guardato il CV [Curriculum Vitae], mi hanno raccontato la loro storia. A volte abbiamo anche detto che il CV non andava bene e che la persona poteva

migliorarlo qui e là, l'abbiamo indirizzata allo sportello di ascolto del SOS a Bellinzona, perché li aiutano proprio a fare il Curriculum e quindi ... il problema è che tante volte, l'abbiamo visto anche con il concorso del fotografo, c'è anche gente che ti manda magari una mail in un italiano un po' così, buttato là, e tu saresti poi quello che lo deve assumere, con un CV dove vi erano anche degli errori grammaticali, e magari sono già pure passati dalla disoccupazione, e non fanno una grande impressione già a me che non devo assumerli, figurati a un datore di lavoro. Non dico che sia tutta lì la colpa ma sicuramente non aiuta. Magari persone non particolarmente informate o che non parlano l'italiano come lingua madre, a volte pensano che basti mandare il CV.

N.C: Non se ne rendono conto perché non vengono consapevolizzati. Sembra quasi che "sì ok, ho visto questo, bom basta, vai a fare un piano occupazionale e buona notte al secchio", invece no, ci dovrebbe essere dietro tutta una questione di vedere esattamente che cosa ha fatto la persona, di far trasparire, valorizzare, le sue competenze, perché chiaramente un capo del personale HR se vede un Curriculum del genere non lo prende neanche in considerazione, invece magari la persona merita.

6. Prima avete detto che l'URC è a conoscenza del progetto, però non fa parte del progetto.

N.C: Noi abbiamo visto più di una volta Fabiano Vanza e Elia Sgroi e so che loro comunque si adoperano sul territorio di Cadenazzo e ogni tanto lo si sente.

L.B: Però non fa parte integrante di questo progetto.

N.C: Parte integrante è un po' difficile, capisci, perché sembra quasi una situazione che ... non dico che gli si va a portar via il lavoro, però se dovesse veramente funzionare, anche per dire, tra 1 anno abbiamo veramente dei risultati eclatanti è logico che qualcuno si porrà anche delle domande, perché come mai un Comune ci arriva e una situazione a livello Cantonale ... o anche solo adesso con determinati casi in assistenza, sto pensando a 2 o 3 persone, erano da tanti anni in assistenza e bene o male noi siamo riusciti a collocarli, quindi uno si dovrebbe fare delle domande: perché loro [il Comune] ci arrivano e noi [URC] non ci arriviamo?

È chiaro che se poi dovessimo avere dei risultati, allora vuol dire che ci dovrebbe essere una riforma a livello dell'URC.

L.B: Ok, però era inteso più ... parte integrante nel senso che vi danno una mano.

N.C: Questa è già stato consolidato quando abbiamo visto 2 o 3 volte Fabiano Vanza, non è che non abbiamo fatto questo, o che non è parte integrante, è parte integrante in una maniera ancora un po' non ben chiara, ecco.

Non capisco, con Vitta gliel'ho detto e lui mi ha detto "Sì, forse bisognerebbe limare qualcosa", ma poi alla fin fine io non l'ho più sentito. Non posso andare a obbligare le persone: se una persona si vuol far sentire bene, se no noi continuiamo per la nostra

strada e vedremo comunque di trovare altre sinergie, altre situazioni. Oggigiorno non possiamo dire che abbiamo un accordo scritto Comune – Cantone, non sarebbe realistico, non sarebbe corretto.

7. Lo vedreste come sviluppo futuro?

N.C: Ripeto, noi abbiamo già chiesto questa cosa, quindi non dipende da noi. Nel senso, se ho chiesto 2 o 3 volte, o prendono in considerazione questa cosa qui e dicono apertamente una volta per tutte la loro posizione, se no ... però, secondo me, torna il discorso di prima iniziale sulla questione del *network*, quindi avere persone che vogliono fare *network* con gli altri, che credono nel progetto, perché tutto secondo me può aiutare. È vero quello che ha detto Silvia, il cittadino si sente molto più sicuro, si sente veramente accolto e ascoltato soprattutto, che è una cosa che oggigiorno ... tutti parlano ma nessuno ascolta.

S.P: In tanti ci hanno proprio detto di essere contenti di essere venuti anche solo quell'ora.

N.C: Sì perché non è che illudi nessuno, perché noi siamo diretti e lo diciamo apertamente, ma il fatto di venire qui ed essere ascoltati, essere indirizzati è importante, fondamentale, perché poi c'è dietro tutta una questione del disagio sociale che provano. Se sono persone che non stanno bene, devono comunque trovare qualcuno, un appoggio morale da persone che ascoltano e le indirizzano.

8. Come vedete il futuro di questo progetto? Come vorreste che si sviluppasse?

N.C: Sicuramente questo è un test pilota, il futuro secondo me è semplicemente uno, che si riesca a essere molto più operativi e riuscire a convincere questi imprenditori a capire l'importanza di assumere le persone residenti e poi sarebbe bello implementare la collaborazione con altri Comuni. C'è stato qualche Comune che ha chiesto, come il Comune di Monteceneri, che ha chiesto del nostro Sportello del lavoro, sono venuti 2 o 3 volte, l'ultima volta con il Sindaco al Municipio.

L.B: Potrebbe anche essere che, se altri Comuni lo adottano, il Cantone si fa un po' più interessato e questa formalizzazione potrebbe anche avvenire volendo.

S.P: Trovo che, adesso, la cosa che sarebbe davvero bella è che se una ditta cerca qualcuno la prima cosa che pensa è "Lo dico al Comune" e non "Lo metto sul giornale", quindi che cominci a venire qua. Però quello che noto, che potrebbe essere un *problema*, è che pensano che le persone che magari sono a casa da un po' di tempo, in assistenza o in disoccupazione, non meritano forse quanto uno che sta già lavorando, nel senso che vedo che ci sono un po' di resistenze. Pensano che chiamando il Comune assumerebbero solo casi sociali che non hanno voglia di fare.

N.C: Non è così e dovrebbero vederla in un'altra ottica, in più ci sarebbe lei [Silvia] che li conosce ed è in grado di sapere pregi e difetti e affidabilità, è una sorta di *scouting*, è

come se facessimo una selezione, alla fine, per determinati posti, perché possiamo sapere se quella persona è veramente affidabile o, quello che magari è venuto [riferimento a un caso avuto], gli sono stati proposti tre lavori ma non li ha presi in considerazione, ma quella è colpa della persona, dopo così capisci il soggetto e perché sta ancora in quella situazione lì, ma ci sono anche altre persone che si danno da fare e hanno voglia di reintegrarsi nel mondo del lavoro, ma è vero quello che dice Silvia sull'imprenditore, sulla diffidenza che c'è.

L.B: La mentalità del contesto.

N.C: Sì, è la mentalità imprenditoriale che dovrebbe cambiare, sia sulla questione dell'assunzione dei residenti sia sulla questione che se chiami il sociale di Cadenazzo non ti ritrovi un caso sociale, ma una persona che ha voglia di lavorare e mettersi in discussione. Sarebbe anche importante, a livello Cantonale, che invece di lasciare le persone in assistenza facessero tutto un altro discorso a livello di riqualifica e non bocciassero magari certe idee o certi corsi, come per esempio, in un posto manca quello con la patente del muletto, ma non spendiamo 800.- CHF per fargliela fare. Secondo me dovrebbero davvero fare una riforma sia a livello di assistenza che di disoccupazione, se no sembra quasi che questo circolo lo vogliano mantenere. Mi spiace ma sono arrivata a questa conclusione, se no c'è davvero qualcosa che non va.

9. Faccio un po' l'avvocato del diavolo: prendo Silvia, che lavora con questo progetto. Il ruolo che lei ha come assistente sociale, non potrebbe andare in conflitto con un ruolo come quello del collocatore dell'URC se lei si prende la responsabilità di dire "conosco la persona, prendo contatto con l'imprenditore"?

N.C: No, io non la vedo così, loro la vedono così, ma in realtà secondo me è una figura complementare. Si parte dal solito discorso; nel *network* si deve lasciare da parte tutto quello che sono le gelosie, le competizioni e altro. La finalità deve essere quella di collocare la persona, poi, se viene dal Comune o se viene da un altro posto, l'importante è che la persona venga riabilitata nel mondo del lavoro e che le venga data una seconda possibilità, questo è importante secondo me.

S.P: La differenza con il collocatore è che comunque loro controllano il disoccupato, che faccia il suo dovere come le ricerche di lavoro, vada ai colloqui, ecc.. questo non è il mio ruolo. Non diamo mai il CV alle ditte senza il consenso della persona, non possiamo neanche, a livello di *privacy*. Quando abbiamo la segnalazione del posto, abbiamo la lista con i profili, la guardo, valuto e quando trovo la persona la contatto e le dico di farsi viva in quella ditta perché cercano, però, poi, se lo fa o no ... non possiamo farci niente. Per me sta qui la differenza. Siamo molto attenti a dare dati sensibili, e non li diamo mai alle ditte, cerchiamo invece di responsabilizzare la persona, anche il collocatore lo fa ma deve nel contempo controllarla, noi non lo facciamo. Se diamo proposte a una persona e lei non si presenta mai, dopo un o' smettiamo di proporglieli e non segnaliamo più.

10. Provo a mettermi nei panni di qualcuno in cerca di lavoro: potrei andare in confusione. Devo andare all'URC ma posso anche andare in Comune, allora dove devo andare? Per questo la domanda sulla confusione dei ruoli. Potrebbe nascere un problema.

N.C: No, le cose sono chiare perché noi le spieghiamo chiare, trasparenti e dirette, diciamo esattamente come stanno le cose, quindi vedo difficile quello che dici tu. Le penso tutte le conseguenze. Sono consapevole del progetto che abbiamo e del ruolo che abbiamo. Personalmente ci credo molto e penso che anche Silvia ci creda ed è veramente importante secondo me non dimenticare che la finalità è l'utente, il resto non è importante.

11. Ho una parente che lavora per l'URC e ha il ruolo di consulente aziende e lei dice che è vero che l'obiettivo è il benessere dell'utente, ma nella realtà va sempre a finire che l'obiettivo primario è collocarlo, poi dove, come, quando, non ha importanza, quindi trovo che le finalità siano diverse in un certo senso.

N.C: Parto dal presupposto che se una persona non sta bene non potrà mai rendere al 100%. La psicologia insegna che se una persona non è integra in tutti i suoi aspetti, non potrà dare il massimo e stare bene, quindi si può anche obbligare una persona a fare piani occupazionali ecc, ma si rischia ancora una volta di procurarle dei danni.

L.B: Quello sì, sono d'accordo, ma forse mi sono espressa male io. Intendevo che, non l'utenza, ma i due uffici cozzano.

N.C: Secondo me non cozzano così tanto, è una questione a livello di *network*, dove dovremmo riuscire a essere complementari, come detto prima, perché appunto lo sportello del lavoro comunale potrebbe essere tranquillamente parte integrante del loro *network*, perché chiaramente lei [Silvia] vede, sa, conosce la storia dalla A alla Z della persona, il collocatore di turno non può sapere la A e la Z di una persona, perché saranno 200 casi e lo vede una volta ogni mese o ogni due mesi o quello che è, e poi gli fa il colloquio di mezz'ora o un'ora, non si possono inquadrare le persone, non puoi sapere le competenze/particolarità della persona, e quindi è tutto un altro discorso secondo me.

S.P: trovo anche che il Comune può lavorare un po' sulle "zone grigie" di quelle persone che non sono in disoccupazione effettivamente, perché ce ne sono anche tanti, non chiaramente solo quelli che hanno finito la disoccupazione e sono in assistenza, che quindi in un qualche modo li vedi, però non so, tipo la casalinga che adesso i figli sono grandi e il marito, sì, lavora, però lei vorrebbe per qualche ora trovar qualcosa ma non va a iscriversi in disoccupazione, anche perché se non hai né indennità né niente, sono i primi (quelli della disoccupazione) a disincentivare la sua iscrizione, anche se potrebbe comunque essere seguita da un collocatore ma ... ci sono, appunto, tutta una serie di personaggi che non sono in disoccupazione quindi non si va a cozzare con nessun altro ufficio perché nessuno semplicemente si occupa di loro.

N.C: Esatto. Sono abbandonati a sé stessi, soprattutto magari la persona che per 20 anni ha fatto la casalinga.

S.P: Le parliamo anche del foglio ufficiale. Magari tante donne mi dicono “Ma ... non cercate donne delle pulizie in Comune?” e io dico “guardi, esce il bando sul Foglio ufficiale” e non sa nemmeno che cosa è, però due volte a settimana escono concorsi di lavoro sul foglio ufficiale, ma se non sai cos’è e dove andare a prendere le informazioni, si perdono un sacco di concorsi. Magari, appunto, anche dove hai buone *chance*, perché in un Comune piccolo si cerca sempre anche di guardare dov’è domiciliata la persona ... Prima vedi loro, però tante, appunto, non sanno nemmeno che c’è fuori il concorso, quindi quello lo noto spesso, soprattutto del Foglio ufficiale. È vero che non è così facile capirlo e accederci come invece un giornale o un sito internet.

N.C: C’è anche la questione dei *working poors*, quindi comunque abbiamo persone che magari lavorano in una fascia determinata e cercano qualcosa d’altro e anche lì magari non tutti si iscrivono alla disoccupazione.

S.P: Quelli che sono in assistenza soprattutto.

L.B: Bene, per me è tutto. Dovrò sviluppare il tutto con il mio professore di tesi. Ovviamente vi terrò informate. Vi ringrazio del tempo che mi avete dedicato e della disponibilità.

Allegato 5 – Traccia dell'intervista al consulente aziende URC

1. Dal suo punto di vista di professionista, cosa ne pensa del lavorare in rete? È una risorsa o un limite?
2. Parlando di rete, a livello Cantonale l'USSI tiene i contatti, per esempio, con l'URC per poter reintegrare nel mercato del lavoro gli assistiti idonei a poterlo fare. A livello comunale vi sono dei progetti? Se no, a quali condizioni ed entro quali limiti si potrebbe pensare a una collaborazione a questo livello e, quindi, con gli assistenti sociali comunali (se facciamo il paragone possono essere l'USSI dei Comuni)?
3. Crede potranno esserci delle collaborazioni interistituzionali nel futuro di uffici come l'URC? Perché sì / perché no.
4. Infine, cosa ne pensa di iniziative, ad esempio Comunali, atte allo sviluppo di collaborazioni interistituzionali, indipendentemente dal fatto che possano esserci o meno?

Allegato 6 - Intervista al consulente aziende URC (venerdì 21 aprile 2017)

Premessa: le informazioni riguardanti i primi due punti sono state raccolte dalla studentessa Lea Bresolin. Le risposte alle domande tre, quattro, cinque e sei sono opinioni datemi dall'intervistato.

1. Scopo del Servizio aziende URC

L'URC non è visto bene dall'esterno; viene giudicato, per questo motivo è stato creato il Servizio aziende, che permette di avere un altro approccio, con un altro viso, verso gli imprenditori del territorio. Il Servizio esiste dal 2008, prima di quell'anno si trovava allo sbaraglio; è stato voluto e riorganizzato dal Consigliere di Stato Christian Vitta, anche perché intervenire sul mercato del lavoro era un punto forte della sua campagna elettorale. Da giugno 2016 a dicembre 2016 è stata fatta una grossa campagna pubblicitaria, per far sì che si creasse un buon nome del Servizio aziende, il cui obiettivo è ridurre il tempo di permanenze dell'assistito in disoccupazione e soddisfare il cliente, che evidentemente è l'azienda. Il Servizio è stato pensato per aziende "piccole" che magari non dispongono di un ufficio delle risorse umane efficiente e preparato a gestire le assunzioni del personale, ed è gratuito. Il consulente si presenta personalmente nelle aziende, spiega qual è il suo lavoro, crea un rapporto di fiducia con chi è a capo e ricerca posti vacanti che in seguito tenterà di colmare cercando il profilo adatto tra le potenziali persone collocabili; i profili vengono ricercati nella banca dati URC, che è visibile a livello federale. Anche le persone che beneficiano dell'assistenza possono essere collocate, se effettivamente sono ritenute tali e se sono iscritte all'URC.

Tasso di collocamento dei posti vacanti aperti: 50%.

2. Ruolo dei collocatori e dei consulenti

Lo scopo dei collocatori è quello di diminuire il tempo di presenza dell'assistito in disoccupazione; spronare la persona a trovare il lavoro da sola; risparmiare sanzionando. Dopo queste informazioni è difficile credere di vivere positivamente l'esperienza all'URC con i suoi collocatori. Praticamente nessuno ha una formazione sociale o come psicologo, inoltre, dovendo seguire le normative dell'ufficio, non vi è molta scelta: gli obiettivi sono quelli e vanno perseguiti. Quindi, una persona che già si trova in un momento frustrante della propria vita, deve anche confrontarsi con una situazione rigida, ricoperta di regole e leggi, dove il collocatore ha poco margine di manovra e dove la sanzione scatta non appena viene commesso un errore, come non presentarsi a un colloquio.

Lo scopo del consulente aziende è, come detto prima, ridurre il tempo di permanenza dell'assistito in disoccupazione, come per i collocatori, ma inoltre, come obiettivo aggiuntivo, vi è il voler soddisfare il cliente, che è l'azienda, riuscendo a trovare la persona corrispondente al profilo richiesto nella banca dati dell'URC.

3. Dal suo punto di vista di professionista, cosa ne pensa del lavorare in rete? È una risorsa o un limite?

Lavorare in rete è una cosa positiva, permette di gestire in maniera più oculata tutte le risorse, coordinare meglio i vari interventi e le misure. Si ha una maggiore visione d'insieme del caso da seguire. Tuttavia è difficilmente applicabile a 360° in quanto le strutture degli uffici e la burocrazia non lo permettono.

4. Parlando di rete, a livello Cantonale l'USSI tiene i contatti, per esempio, con l'URC per poter reintegrare nel mercato del lavoro gli assistiti idonei a poterlo fare. A livello comunale vi sono dei progetti? Se no, a quali condizioni ed entro quali limiti si potrebbe pensare a una collaborazione a questo livello e, quindi, con gli assistenti sociali comunali (se facciamo il paragone possono essere l'USSI dei Comuni)?

Esatto, L'USSI e L'URC hanno un rapporto di collaborazione regolamentato, questo porta sicuramente vantaggi alla persona in cerca di lavoro: un unico interlocutore, strategie di reinserimento, maggiore controllo ed efficacia ... Così come anche c'è un accordo tra URC-UFAM [attuale UAP] per la gestione di casi complessi dove si necessita l'intervento di un assistente sociale. A livello comunale non ci sono progetti specifici con l'URC. Per evitare uno spreco di risorse (in questo caso creando un doppione) il Comune non deve sostituirsi al servizio URC. Può ev. fare da referente o da organo informativo per i suoi clienti, ma sempre indirizzandoli agli uffici corretti. L'informazione può essere sicuramente gestita meglio.

5. Crede potranno esserci delle collaborazioni interistituzionali nel futuro di uffici come l'URC? Perché sì / perché no.

In altre regioni della Svizzera il Comune gioca già un ruolo più importante (per esempio in fase di iscrizione del candidato alla disoccupazione), dunque non posso escludere che non ci siano in futuro nuove collaborazioni.

6. Infine, cosa ne pensa di iniziative, ad esempio Comunali, atte allo sviluppo di collaborazioni interistituzionali, indipendentemente dal fatto che possano esserci o meno?

Ogni iniziativa è positiva in quanto porta a riflettere su una determinata tematica, è importante sviluppare un concetto di miglioramento continuo. Prima di lanciare un'iniziativa bisogna fare un'approfondita ricerca di mercato e stabilire chiari obiettivi.

Allegato 7 – Traccia dell'intervista a Silvia Pestoni, assistente sociale del Comune di Cadenazzo

1. Come funziona nello specifico sportello lavoro? Come è organizzato?
2. Quali costi ci sono per il Comune?
3. Quanti utenti si sono rivolti allo Sportello Lavoro?
4. Nel sito del Comune, in un area dedicata a Sportello lavoro, si legge: *In un contesto economico che viviamo di questi tempi è fondamentale che il Comune si attivi concretamente e sia vicino alle persone in difficoltà. In tal senso, il Municipio di Cadenazzo, su iniziativa della capo dicastero, ha deciso di creare un servizio gratuito denominato "sportello del lavoro". Il funzionamento è molto semplice: ogni datore di lavoro avrà la possibilità di annunciare i posti vacanti della sua azienda al Comune siano essi fissi, temporanei, stage o apprendistati all'indirizzo di posta elettronica: sociale@cadenazzo.ch. Il servizio Comunale competente si occuperà di aggiornare il sito internet in modo da tenere al corrente i cittadini e nel contempo verrà data comunicazione personale ai disoccupati ed alle persone in assistenza corrispondenti al profilo indicato. [...]*¹⁸.

Dunque sul sito quanti posti disponibili ci sono segnalati dalle aziende tramite Sportello lavoro? Sai dirmi una media mensile, o annuale, di segnalazioni ricevute dalle imprese? In quanti, indicativamente, hanno fatto riferimento a questo progetto, sul sito, per ricercare un posto di lavoro?

5. Hai il ruolo di assistente sociale qui a Cadenazzo, quali nuove mansioni, o anche attività sia a livello informale, sia formale, ti ha portato il progetto? Hai dovuto acquisire nuove competenze per poter integrare il tuo ruolo nelle attività del progetto?

Quali strumenti utilizzi?

6. Vi sono delle reti di servizi, aziende, enti locali e territoriali, uffici e servizi cantonali (UMA, USSI, ...) da cui ricevete sostegno o a cui date sostegno? Vi è la promozione di nuove reti come quelle citate?
7. La rete dei professionisti? Chi è implicato? Magari altri assistenti sociali, collocatori, ...
8. Potresti affermare di operare secondo i principi del lavoro in rete (l'integrazione e la collaborazione dell'intervento interprofessionale volto a evitare sprechi di energie e

¹⁸ <http://www.cadenazzo.ch/index.php?node=432&lng=1&vis=2&rif=7a2a8e8f69> (20 giugno 2017)

sovrapposizioni) e del lavoro di rete (creazione di legami e sinergie tra i vari tipi di rete (primaria, secondaria informale, secondaria formale)?

9. Ci sono state delle conseguenze/cambiamenti per l'utenza? Ci sono dei riscontri?

10. Esistono, secondo te, le condizioni per una trasferibilità del progetto in altri comuni?

Allegato 8 – Trascrizione dell'intervista a Silvia Pestoni, assistente sociale del Comune di Cadenazzo (27 giugno 2017)

S.P = Silvia Pestoni, Assistente sociale di Cadenazzo **L.B** = Lea Bresolin, studentessa SUPSI **Durata:** 45'

1. Come funziona nello specifico sportello lavoro? Come è organizzato?

S.P: Allora, adesso è passato un annetto da quando abbiamo cominciato a contattare tutte le ditte di Cadenazzo per Sportello lavoro, e quindi: inizialmente il mio compito era stato quello di scrivere a tutte e poi in seguito fare anche un giro di chiamate per spiegare più nello specifico di cosa si trattava e, probabilmente, creando anche un contatto, facilitando la collaborazione, e poi abbiamo un po' pubblicizzato lo Sportello del lavoro, ma neanche più di quel tanto, diciamo che è andato più col passaparola anche e quindi riceviamo spesso dei Curriculum vitae, sia qui allo sportello [ufficio di Silvia], sia per e-mail e, dopo, mi trovo con Natascia il venerdì e guardiamo i curriculum. Ci sono magari dei curriculum che hanno delle cose che mancano, o ci sono informazioni che non sono chiare ecc. allora in quel caso richiamiamo l'utente, spesso lo vediamo anche a colloquio per cercare di inquadrare un po' di più la situazione e dopo lo inseriamo in una tabella Excel, dove ci sono scritte tutte le persone che sono attivamente alla ricerca di un lavoro, e quindi se arriva qualcosa o vediamo che ci sono dei posti, anche esterni, gli facciamo sapere.

Per ora abbiamo avuto tanti contatti con gli utenti ma pochi con le ditte. Quindi va un po' tutto per vie traverse, magari per conoscenze o la Natascia, quest'anno, ha contattato personalmente diversi responsabili di posti di lavoro però non solo a Cadenazzo, e quindi spesso è passato un po' più velocemente così, più che per Cadenazzo in sé.

L.B: Quindi siete andati anche verso l'esterno?

S.P: Non l'abbiamo pubblicizzato verso fuori però automaticamente, già per questioni private o per lavoro si conoscono altre realtà e quindi se ne parla, oppure è capitato di un signore che non ha la ditta a Cadenazzo ma lui è di Cadenazzo e quindi sapendo del progetto ci ha contattato, anche se ha una ditta nel Locarnese.

2. Quali costi ci sono per il Comune?

S.P: Non ha nessun costo perché comunque fa parte del mio lavoro quindi lo inserisco nella mia percentuale lavorativa, anche abbastanza liberamente, nel senso che a dipendenza di cosa ho da fare nella giornata, magari riesco a fare qualcosa anche per lo sportello, se no lo faccio il giorno dopo. Pubblicità in sé ne abbiamo messa sul sito, abbiamo fatto una conferenza che però abbiamo tenuto io e Natascia, che siamo già dipendenti del Comune, senza invitare relatori esterni che dovessero essere pagati, poi abbiamo inviato lettere e fatto telefonate, quello sarà costato qualcosina, ma sono costi di cancelleria. Quindi niente costi in particolare.

3. Quanti utenti si sono rivolti allo Sportello Lavoro?

S.P: Per intanto abbiamo ricevuto 36 Curriculum Vitae. Diciamo che la maggior parte li abbiamo ricevuti, però un'altra parte era di utenti già in assistenza e che so già che cercano, quindi utenti che già seguivo a cui ho chiesto il Curriculum per inserirli in questa lista. Un paio di questi Curriculum nella lista sono di altri Comuni: uno di Bellinzona e uno di Ascona. A loro abbiamo detto che era un progetto ristretto ai domiciliati e se proprio usciva il posto adatto a loro gli facevamo sapere, però la priorità nostra sono i domiciliati. Non possiamo nemmeno permetterci, chiaramente, di estenderlo a tutto il Ticino, ma di concentrarci su Cadenazzo. Devo dire che anche alla conferenza che abbiamo fatto c'erano un paio di persone di Comuni esterni che erano contenti, la trovavano una bella idea e che ci vorrebbe di più nei Comuni qualcosa di simile.

L.B: Quindi quello che tu hai percepito un po' dagli utenti (domanda mia) è che sentono che ci sta la presenza di questo progetto.

S.P: Quello che ho percepito io è che chi è in ricerca di un lavoro cerca di seminare il più possibile per avere più possibilità, quindi qualunque cosa in più è ben vista e poi non dobbiamo dimenticare che c'è anche una gran parte di persone che non è più in disoccupazione, ma comunque cerca, quindi non è solo la persona in assistenza ma anche chi magari è sposato e il coniuge lavora e guadagna abbastanza, ma vorrebbe rientrare nel mercato del lavoro, o chi non ha una necessità di reddito però vorrebbe rimettersi in gioco. C'è tutta una serie di persone che non hanno qualcuno che li segue, non hanno il collocatore, perciò sapere che c'è comunque qualcuno, almeno in Comune, che ha sott'occhio il fatto che stai cercando in quell'ambito lì e che se c'è qualcosa te lo fa sapere, ti dà quella *chance* in più. Ho percepito che è una cosa che manca e gli utenti un po' la cercano.

4. **Nel sito del Comune, in un area dedicata a Sportello lavoro, si legge:** *In un contesto economico che viviamo di questi tempi è fondamentale che il Comune si attivi concretamente e sia vicino alle persone in difficoltà. In tal senso, il Municipio di Cadenazzo, su iniziativa della capo dicastero, ha deciso di creare un servizio gratuito denominato "sportello del lavoro". Il funzionamento è molto semplice: ogni datore di lavoro avrà la possibilità di annunciare i posti vacanti della sua azienda al Comune siano essi fissi, temporanei, stage o apprendistati all'indirizzo di posta elettronica: sociale@cadenazzo.ch. Il servizio Comunale competente si occuperà di aggiornare il sito internet in modo da tenere al corrente i cittadini e nel contempo verrà data comunicazione personale ai disoccupati ed alle persone in assistenza corrispondenti al profilo indicato. [...]*¹⁹.

Dunque sul sito quanti posti disponibili ci sono segnalati dalle aziende tramite Sportello lavoro? Sai dirmi una media mensile, o annuale, di segnalazioni

¹⁹ <http://www.cadenazzo.ch/index.php?node=432&lng=1&vis=2&rif=7a2a8e8f69> (20 giugno 2017)

ricevute dalle imprese? In quanti, indicativamente, hanno fatto riferimento a questo progetto, sul sito, per ricercare un posto di lavoro?

S.P: Di posti pubblicati sul sito ne abbiamo veramente pochi, perché è capitato che ci dicessero che c'era ma non volevano che fosse pubblicato sul sito e allora, in questo senso, guardavamo di più noi la lista degli utenti e lo facevamo sapere ai profili un po' più ideali, così potevano chiamare la tal ditta perché cerca qualcuno. Quindi sul sito ne abbiamo messi pochi. Quando riceviamo delle segnalazioni chiediamo noi di poter caricare sul sito il posto. È un'offerta che abbiamo, loro non devono pagare niente al Comune di Cadenazzo, ma fino ad ora non mi sembra una cosa che abbia interessato molto. Quando chiedevamo di poterlo caricare hanno quasi sempre detto di no.

L.B: Quindi, quanti hanno fatto riferimento al sito per cercare lavoro? È servito pubblicarli?

S.P: Diciamo che c'è stato un momento dove c'è stato forse più lavoro per un solo posto, nel senso che era arrivata una ricerca di impiego per un fotografo, però era una persona che faceva da riferimento per un'altra ditta che non abbiamo capito quale fosse, quindi era già un annuncio un po' vago, e sono arrivate, mi pare, 15 candidature, la maggior parte neanche da Cadenazzo, e quindi lì è stato proprio un lavoro il fatto di rispondere a tutti, rispondere anche a delle domande perché volevano chiaramente avere qualche informazione in più che però non avevamo neanche noi. Da quell'esperienza abbiamo imparato che se mettiamo qualcosa sul sito deve essere un annuncio chiaro e magari si dovrebbe anche specificare da qualche parte che chiunque si faccia vivo che non è di Cadenazzo non riceverà una risposta o qualcosa di simile. È forse brutto da dire però ... se si tratta di uno Sportello del lavoro Comunale non ha troppo senso prendere chi viene da fuori.

L.B: Quindi, dato che molti non sono pro alla pubblicazione sul sito del posto di lavoro, è più tuo il lavoro di chiamare l'utente per avvisare del posto.

S.P: Sì, in generale sì.

5. Hai il ruolo di assistente sociale qui a Cadenazzo, quali nuove mansioni, o anche attività sia a livello informale, sia formale, ti ha portato il progetto? Hai dovuto acquisire nuove competenze per poter integrare il tuo ruolo nelle attività del progetto?

S.P: Sicuramente la parte iniziale del dover pubblicizzare lo Sportello del lavoro. Abbiamo passato molte mattine solo a chiamare le ditte. Questa cosa faceva parte del progetto e quindi l'ho chiaramente fatta, però non so quanti assistenti sociali abbiano promosso magari un progetto di questo tipo, passando tante mattine al telefono, spiegando ecc. però è un investimento che è necessario fare per cominciare, quindi da quel lato lì non è stato tanto un lavoro con gli utenti come quello più classico che faccio, però se fai un progetto bisogna un po' anche adattarsi e fare altri tipi di lavori che comunque sai che sono a

termine e finalizzati a pubblicizzare il progetto che stai per cominciare. Quindi è un po' quello che è stato un po' diverso dal solito, se no più che altro mi sono resa conto che avevo uno strumento in più per conoscere gli utenti. Prima non avevo mai tenuto delle statistiche, anche di chi è in assistenza: quanti sono collocabili, quanti non lo sono, chi già lavora, chi non lavora. È impegnativo, perché lo faccio ogni trimestre, quando arrivano i conteggi trimestrali dall'USSI, però devo dire che è utile perché, adesso dico una cifra indicativa, se sono 60 UR in assistenza solo a Cadenazzo, il numero sembra grande per un Comune piccolo, però se inizi anche a vedere che 30 di loro sono in attesa di AI, o sono in malattia, o non collocabili, poi non so, altri 10 sono quasi in età da pensione, altri 10 sono rifugiati, alla fine proprio un nocciolo di persone che è senza lavoro, sta cercando e fa fatica a integrarsi è una piccola parte di chi è in assistenza. Questa è una cosa a cui non avevo mai pensato. Perlomeno questo a Cadenazzo, poi è un lavoro che sarebbe carino anche estendere in altri Comuni, in altri Servizi sociali, per inquadrare un po' meglio la realtà del Comune. Questo è stato utile, sia farlo, sia tenere una statistica annuale/trimestrale di quello che succede. Col fatto, non solo delle statistiche, ma anche che incontriamo chi ci lascia il Curriculum, che magari non è una persona seguita dal Servizio sociale, ma che però in quel momento ci porta il bisogno di avere un lavoro o di avere un lavoro diverso da quello che ha ecc. si ha una maggiore vicinanza alla popolazione e anche agli utenti con cui magari non sempre vai ad approfondire cosa cercano, come cercano il lavoro, perché la maggior parte delle volte, purtroppo, mi sono resa conto che l'utente è abbastanza inadeguato nella modalità che usa per ricercare un lavoro, nel senso che magari manda in giro un Curriculum Vitae con degli errori ortografici o di italiano, lettere di candidatura scritte un po' così, magari va a presentarsi di persona lasciando un Curriculum con magari delle informazioni a metà, ecco, ci sono veramente tante cose dove già l'utente di per sé può migliorare, poi non vuol dire che trova lavoro più facilmente, però sono già degli intoppi che si possono risolvere e se magari uno non è iscritto a un ufficio di collocamento, non è seguito, e continuerà per anni a usare questa modalità e nessuno gli dirà mai "guarda che c'è qualcosa che non va", perché anche con le candidature del fotografo, che la maggior parte sono arrivate per e-mail, tanti hanno scritto in modo informale, senza usare un minimo di forma, un minimo di quel qualcosa a cui il datore di lavoro fa attenzione. Anche il datore di lavoro ha le sue esigenze. Ci sono molte cose che abbiamo potuto affinare e consigliare all'utente. Ho potuto anche testare l'utente, che è una cosa che un assistente sociale fa, sì, ma forse per altre questioni. Ci sono persone che si lamentano che non hanno un posto di lavoro da molti anni, poi gli segnali tre posti di lavoro e c'è sempre qualcosa che non va, e allora inizi chiederti se il problema sia il lavoro o la persona. Bisogna poi capire cosa c'è dietro per aiutarlo a reinserirsi nel mondo del lavoro. Ci si stupisce di tante cose.

L.B: Pensi dunque che le competenze che già avevi erano sufficienti per questo ruolo in Sportello lavoro o ne hai acquisite di nuove?

S.P: Mi è bastato come base, però non avevo mai approfondito a certi livelli determinati aspetti e quindi da quel lato li cerco sempre di ricordarmi di approfondire più cose, ovvero non prendere solo il Curriculum e poi dire “cerca”, ma approfondire quello che sta dietro. Quindi sì, ho acquisito nuove competenze.

Quali strumenti utilizzi?

S.P: Colloquio, senz'altro, lavoro di rete, anche con la difficoltà di creare la rete di ditte o di datori di lavoro, e ci si lavorerà ancora su questo aspetto, cercando di migliorare un po'.

Quello che avevamo cominciato a fare, era collaborare con il consulente aziende dell'URC, ma abbiamo avuto solo un paio di incontri iniziali e poi alla fine non c'è più stato uno scambio. Forse lì sarebbe stato interessante collaborare un po' più attivamente. Da parte nostra non l'abbiamo più contattato, anche perché di annunci non ne abbiamo avuti tanti, sarebbe interessante che anche l'URC dia l'ok e partecipi attivamente, se no è un po' difficile. Altri strumenti ... come detto, approfondire, soprattutto all'interno del colloquio, e dare fiducia all'utente e farlo sentire accolto e ascoltato, perché spesso, appunto, arriva gente non seguita che non sa dover sbatter la testa e l'utente perlomeno quello che sa è che c'è qualcuno che può pensare a lui se arriva qualcosa, un posto di lavoro. È stato un po' un modo per agganciare gli utenti anche per altre cose, tipo che poi chiamano per chiedere informazioni per altre cose, per esempio come fare per la richiesta di aiuti allo studio e dopo si crea una collaborazione pian piano più forte. Anche tabelle e statistiche sono degli strumenti che utilizzo, soprattutto per chi è in assistenza, di chi è iscritto all'URC non abbiamo i dati. È più facile con chi è all'USSI, perché con l'operatore lavoriamo molto bene, c'è molto scambio e diciamo che è molto più facile, tra virgolette, tenere sotto controllo l'utente perché abbiamo questo strumento di controllo dell'USSI, anche per quel che riguarda il rinnovo. Viene convocato allo Sportello lavoro ma non viene, lo puoi segnalare all'USSI dicendo che non sta collaborando e da quel lato lì è un po' più facile, anche per gli AUP. Con lo scambio di riesce a conoscere meglio la persona e a sapere cosa fa e cosa non fa, anche se non ci è mai capitato di sanzionare con USSI tramite Sportello lavoro, perché non c'è una collaborazione [ufficiale].

6. Vi sono delle reti di servizi, aziende, enti locali e territoriali, uffici e servizi cantonali (UMA, USSI, ...) da cui ricevete sostegno o a cui date sostegno? Vi è la promozione di nuove reti come quelle citate?

S.P: Secondo me sarebbe più da approfondire la collaborazione con l'URC, ma per ora non è stato fatto. Con l'USSI c'è sicuramente la collaborazione e con le ditte, almeno con quelle con cui abbiamo avuto a che fare, c'è uno scambio, ma più che altro nel momento del loro bisogno. Quando hanno necessità di qualcuno, si cerca il profilo e si dice alle persone di chiamarli, e una volta che hanno trovato la persona ideale cade un po' tutto. A parte questo, sostegni finanziari non li riceviamo da nessuno e noi non sosteniamo nessuno in questo senso qui, è più qualcosa di rivolto agli utenti di Cadenazzo, a chi cerca

impiego qua, più che dare sostegni esterni, perché vuol essere un sostegno alla popolazione.

L.B: E cercare di allargare la rete? Quindi crearne e sostenerne una nuova?

S.P: Sì, cioè, lo Sportello del lavoro ideale è un posto dove qualunque datore di lavoro che si trova sul suolo del Comune dove c'è lo sportello, prima ancora di scrivere al giornale o di annunciare sul sito che cercano un posto, chiama lo Sportello del lavoro e chiede se c'è qualcuno del posto che sta cercando, e invece vediamo che anche chi è di Cadenazzo e cerca qualcuno di Cadenazzo, leggiamo l'annuncio sul giornale e questo è un peccato, però forse è più una questione di abitudine che fin'ora ... uno magari ha visto la lettera e la telefonata che abbiamo fatto, però non gli viene in automatico chiamarci, credo ci siano anche da smussare i pregiudizi, perché c'è un po' questa paura che noi abbiamo solo i casi sociali da segnalare e questa forse è una cosa negativa di avere Sportello lavoro sotto il Servizio sociale. C'è da dire che va contro lo Sportello lavoro segnalare gente che già sappiamo che non mette impegno e non vuole collaborare, anche perché sarebbe una brutta pubblicità per il progetto, dunque anche noi li selezioniamo prima di segnalare dei posti di lavoro. Magari con il passaparola, con l'abitudine, in futuro sarà più facile avere una rete un po' più stretta con i datori di lavoro che adesso manca.

L.B: Ma voi, per esempio, fate dei promemoria ai datori di lavoro? Tipo "ehi, c'è il nostro sportello se hai bisogno!".

S.P: Per ora no. Abbiamo mandato le lettere in giugno [2016] e fatto le telefonate in autunno [ibidem], però da allora non abbiamo più fatto niente, ma effettivamente sarebbe da pensarci. Bisogna pensare a come e farlo. Le telefonate erano state utili proprio per passare bene l'informazione. Non siamo riusciti a raggiungere tutti, però una buona parte la abbiamo raggiunta.

7. La rete dei professionisti? Chi è implicato? Magari altri assistenti sociali, collocatori, ...

L.B: Ne avevamo già parlato nella prima intervista, in parte. Principalmente ci siete tu, Natascia, gli imprenditori e gli utenti. Ci sono altri attori coinvolti?

S.P: Gli operatori OSA dell'USSI, che per certi casi in particolare c'è stata un po' una collaborazione, se no scriviamo, anche se la collaborazione non è reciproca, allo Sportello ascolto e informazione sociale del Progetto Ri-partire [SOS], soprattutto quando si tratta di scrivere Curriculum ecc. Ci hanno contattato loro, ma hanno contattato un po' tutti i Comuni più o meno un anno fa, per pubblicizzare questo sportello a Bellinzona, e anche in altre zone, dove ci sono operatori sociali in disoccupazione che fanno un programma temporaneo e gli aiutano a scrivere lettere di motivazione, CV, ... quindi adesso, se ci sono lavori simili da fare, lo segnaliamo a loro perché sono lì anche per far questo ed è giusto collaborare in rete e far conoscere anche il loro Sportello. Alcuni sono andati ed è

andata bene. Se no, come detto prima, sarebbe da approfondire con i collocatori e i consulenti aziende dell'URC. Però, ecco, credo che da parte loro ci sia la paura di avere una sovrapposizione inutile che crea confusione, ma vorremmo che capissero che siamo qualcosa in più, non solo per chi è in disoccupazione, ma soprattutto per chi non lo è.

8. Potresti affermare di operare secondo i principi del lavoro in rete (l'integrazione e la collaborazione dell'intervento interprofessionale volto a evitare sprechi di energie e sovrapposizioni) e del lavoro di rete (creazione di legami e sinergie tra i vari tipi di rete (primaria, secondaria informale, secondaria formale)?

L.B: A me pare che con la questione dello Sportello ascolto e informazione sociale tu stia attuando il lavoro in rete.

S.P: Sì, esatto. Direi che si lavora su più fronti nel lavoro in e di rete e trovo che siamo un complemento nuovo perché non c'è quasi da nessuna parte questo sportello del lavoro, che non deve essere una sovrapposizione di quello che c'è già perché non ha senso. Ma quello che succede in comune, un po' anche con il Servizio sociale, è che si lavora un po' sulle "zone grigie" di chi non è seguito da un ente specifico e quindi si crea qualcosa di un po' nuovo per evitare che ci siano persone senza nessun riferimento e qua l'unico criterio è il domicilio, mentre altri Servizi hanno altri criteri un po' più restrittivi (permesso, età, ecc.). Sarebbe bello farsi conoscere dagli utenti che cercano lavoro, ma anche da chi lavora già in quest'ambito e quindi si potrebbe collaborare più facilmente.

9. Ci sono state delle conseguenze/cambiamenti per l'utenza? Ci sono dei riscontri?

S.P: In generale l'utenza ha preso bene la presenza di questo progetto e quello che ho notato è che sentono di avere qualcuno vicino che sta lavorando per lui e può essere una risorsa in più, che non va a sostituirsi a nulla ma semplicemente una *chance* in più che si può dare. Ad esempio questo signore che ha la ditta nel Locarnese ma vive qui, non ha segnalato né all'URC, né ai giornali, però ha saputo dello sportello e ha detto al Comune di mandargli qualcuno se ve ne era l'occasione, quindi è stata data questa possibilità che altrimenti, senza Sportello lavoro, non ci sarebbe stata.

Vi sono stati dei cambiamenti nel mio modo di lavorare con loro, perché abbiamo proprio visto chi cerca lavoro seriamente e ci tiene, e ha anche le modalità adeguate, chi ci tiene ma non ha le modalità adeguate e chi dice di tenerci perché magari si vergogna di essere in assistenza, allora dice che vuole lavorare ma poi in realtà cosa sta facendo veramente per trovare lavoro? E quindi in quel modo lì capisci anche con chi hai a che fare e lavori in modo diverso, quindi ci sono state delle ricadute. La cosa che mi ha stupito è che la maggior parte non sapeva cosa fosse il Foglio ufficiale e gli ho spiegato dove trovarlo e come usarlo. Siamo arrivati anche a conoscenza di situazioni che senza Sportello lavoro non sarebbero arrivate al Servizio sociale, perché prima non si avvicinavano perché c'è lo stereotipo del "caso sociale", invece avvicinandosi al Servizio grazie anche a Sportello

lavoro il pregiudizio è stato accantonato. Chiunque può avere bisogno di un momento di sostegno nella vita.

10. Esistono, secondo te, le condizioni per una trasferibilità del progetto in altri comuni?

S.P: Secondo sarebbe bello se ci fosse in tutti i Comuni, idealmente. È chiaro che alla fine a Cadenazzo abbiamo più o meno 300 ditte [252], e in altri più grandi magari ce ne sono di più e diventa più facile trovare quelle con cui collaborare, perciò se si estendesse in Comuni un po' più grandi, anche solo a S. Antonino che è abbastanza commerciale ... perché no. Magari c'è già l'operatore sociale. Ti prende il tempo lanciarlo e seguire l'utente, ma fa parte del compito dell'assistente sociale, è una cosa in più che puoi offrire. Abbiamo avuto contatto con il Comune di Monteceneri, ma non siamo ancora andati avanti molto, però anche altri Comuni e Municipali erano interessati. Chiedevano cosa era e come funzionava, per vedere se anche da loro poteva essere utilizzato, quindi sì.

Allegato 9 – Traccia dell'intervista svolta con gli utenti

1. Come ha scoperto dell'esistenza di sportello lavoro? Perché ha deciso di rivolgersi al Comune piuttosto che un altro ufficio come l'URC o altre agenzie di collocamento?
2. Quali aspettative e speranze ha/aveva decidendo di fare capo a Sportello lavoro?
3. Quali esperienze ha avuto prima di arrivare a chiedere sostegno tramite Sportello lavoro? (disoccupazione, assistenza sociale, tentativi di inserimento non andati a buon fine, ...)
4. Lei è stato collocato tramite Sportello lavoro?

No:

- È ancora in cerca?
- Come si trova con questo progetto?
- Come viene sostenuto dall'assistente sociale?
- È soddisfatto di aver scelto di rivolgersi a Sportello lavoro?

Sì:

- Il progetto è stato determinante per questo suo collocamento?
- Si è trovato bene?
- Senza Sportello lavoro, a chi si sarebbe riferito?

Allegato 10 – Analisi delle interviste svolte con gli utenti

Domande	Risposte	Tendenze e ipotesi di significato
<p>5. Come ha scoperto dell'esistenza di Sportello lavoro? Perché ha deciso di rivolgersi al Comune piuttosto che a un altro ufficio come l'URC o altre agenzie di collocamento?</p>	<p>UT-A: Ogni mese faccio il rinnovo dell'assistenza, e una volta che sono andato mi hanno detto che avevano un progetto nuovo per aiutare chi vive qui a trovare un lavoro [...]. Mi hanno chiamato Silvia e Natascia e mi hanno chiesto alcuni certificati di lavoro e il Curriculum, poi mi hanno registrato [tabella Excel] e mi hanno detto che era per darmi una possibilità di trovare lavoro qua. [...] loro mi hanno informato che c'è questa possibilità qua. [...] loro sanno che sto cercando lavoro. Già lavoro per un'associazione ticinese* in collaborazione con la Polizia da anni, però non ho lavoro sufficiente. [...]... cerchiamo di aiutarci.</p> <p>UT-B: Io conosco Natascia, [...]. [...] quando vai in disoccupazione sei un numero, né più, né meno, [...] ti faccio un esempio, molto pratico, quando tu insegni a 200 ragazzi una materia ottieni un risultato, se tu insegni a 10 ragazzi la stessa materia ottieni un risultato molto più amplificato e questo è un po' il discorso alla base dello Sportello del lavoro, che serve a aiutare più sul lato anche psicologico, sul lato di fiducia della persona, perché una persona, quando arriva nell'ufficio del lavoro [...] nessuno ti chiede com'è, come stai, quali problematiche hai, qual è la situazione, [...]. [...] a livello municipale cosa succede: il Municipio già conosce le persone che ci sono nel Comune, quindi la persona viene già trattata in maniera completamente diversa e può essere supportata meglio, perché questo è anche un po' il discorso. [...] lo sono</p>	<p><u>Tendenze</u></p> <p>Esistenza progetto: Tre utenti su quattro sono venuti a conoscenza del progetto tramite Natascia Caccia e Silvia Pestoni. Uno si è informato domandando direttamente alla cancelleria Comunale come poteva fare per la ricerca di lavoro.</p> <p>Motivi per cui si sono rivolti al Comune e non a un altro ufficio: esperienze passate negative, ambiente più familiare, il Comune riconosciuto come luogo in cui chiedere informazioni.</p> <p><u>Ipotesi di significato</u></p> <p>Il progetto si è espanso a livello conoscitivo grazie all'impegno della sua creatrice, Natascia Caccia, e in seguito all'aiuto dell'assistente sociale Silvia Pestoni. Averlo creato a livello Comunale ha permesso di aumentare l'informazione a disposizione dell'utenza residente.</p> <p>Altri uffici, come l'Ufficio regionale di collocamento, sono stati vissuti in maniera negativa</p>

	<p>andato in un posto di lavoro*, dove, con Sportello lavoro, ci siamo messi d'accordo che loro mi assumono per 8 mesi a spese del Cantone tramite AFI/API. [...] cercavano un rappresentante del servizio tecnico, manutentore, e quelli del Cantone mi hanno detto che dovevo fare la scuola che dura 2 anni, per avere un attestato, però parlando con loro [del posto di lavoro] hanno detto che non serviva, perché hanno già assunto una persona che aveva questo attestato e hanno dovuto fargli fare 6 mesi di introduzione interna a loro spese, perché questo non sapeva niente. Allora mi hanno detto: "Preferiamo farti questa formazione interna per 8 mesi e poi a settembre/ottobre parte il contratto" e io lavorerò a tutti gli effetti per loro. Avrò comunque i tre mesi di prova [...]. [...]. Questo progetto è interessante anche per la soluzione che ha trovato la Natascia di fare, innanzitutto un mese di prova dal datore di lavoro, [...]. [...]. Secondo me non ci sono le persone che fanno qualcosa di innovativo all'interno della struttura, sono tutte troppo quadrate. Siamo dei numeri. La disoccupazione è diminuita perché sono diminuite le indennità. [...]. [...] Il Cantone dovrebbe dire: "Ogni Comune si dovrebbe organizzare" poi il Cantone fa da supervisore, secondo me, e il progetto Sportello lavoro, al quale altri Comuni, tra l'altro, sono interessati, secondo me è una soluzione per aiutare le persone. [...] ci vogliono più persone che lavorano con le persone che sono in assistenza, perché le persone che sono in assistenza sono dentro in un tunnel un po' pericoloso, [...]. [...] Quando tu vieni trattato come un</p>	<p>dall'utenza a causa della loro logistica. Al contrario, gli utenti si sono sentiti ascoltati e accettati da chi opera in Sportello lavoro. Altre opzioni, come le agenzie di collocamento private, sono state, nella maggior parte dei casi, vissute in maniera negativa.</p>
--	---	--

	<p>numero non sei nessuno, quando invece vai al tuo Comune sei il cittadino di quel Comune e ti conoscono, è già più familiare. Viene percepito come una speranza, [...]. Quello che loro fanno [Sportello lavoro], dovrebbero farlo alla disoccupazione ma non hanno il tempo materiale per poterlo fare, e quindi loro devono concretizzare. Il problema è che quando arrivi percepisci che il collocatore è oberato e ha poco tempo. [...].</p> <p>UT-C: Per via di Natascia Caccia. [...] dopo si è aggiunta la Silvia, [...].</p> <p>UT-D: [...] mi sono informato e ho trovato il progetto, allora mi hanno presentato la signora Silvia. [...] Il Comune è il riferimento dove andare a informarti su come fare certe cose, ecco, tutto lì. [Perché non al URC?] Perché quello che mi è venuto in mente è di andare direttamente al Comune perché il Comune quello che ti dà un appoggio e ti informa su cosa devi fare. [...].</p>	
<p>6. Quali aspettative e speranze ha/aveva decidendo di fare capo a Sportello lavoro?</p>	<p>UT-A: Spero di trovare lavoro, questo dipende da loro, insomma, anche dal datore di lavoro. Ho la speranza, anche se sono sicuro che mi aiutano, perché la Silvia e la Natascia sono brave e so che mi chiamano se c'è una possibilità di lavoro.</p> <p>UT-B: Chiaro che, quando si riesce a trovare una soluzione con loro come l'ho trovata io, le speranze sono alte. [...] abbiamo visto che in un lasso di tempo che varia dal mese ai due mesi siamo riusciti a trovare delle soluzioni, quindi questo è importante, ed erano molte di più di quelle che avevamo con la disoccupazione. [...] mi presentavo</p>	<p><u>Tendenze</u></p> <p>Aspettative e speranze: Avere risposte, alternative, informazioni supplementari, eventuali soluzioni, trovare un impiego.</p> <p><u>Ipotesi di significato</u></p> <p>Le speranze e le aspettative principali sono quelle di ricevere informazioni, alternative utili, risposte e soluzioni valide alle situazioni vissute dall'utenza che,</p>

	<p>nei luoghi di lavoro, ma la risposta era sempre la stessa. Poi gli dici l'età*, dicono che ci sono gli oneri sociali alti, anche se c'è l'esperienza con uno più giovane si risparmia, [...]. Quindi, quando si ha una possibilità come questa [Sportello lavoro] di approfondire e trovare delle soluzioni, o delle alternative, [è importante]. Questa è la speranza. [...] Loro cercano di trovare una soluzione al problema, per quello Sportello del lavoro è importante, perché parte dal tuo Comune e la speranza è di trovare qualcosa vicino a casa, [...].</p> <p>UT-C: Io ho solo detto che è una cosa utile, perché anche il paese stesso offre un servizio del genere. Parliamoci chiaro, in disoccupazione se ne sbattono le balle tutti, allora adesso questa è la verità. [...] Una volta che sei arrivato a due anni, finisce tutto. Dicono che la disoccupazione diminuisce, sono d'accordo, ma aumenta l'assistenza. Uno che è buttato in assistenza è arrivato alla fine del tragitto. Io ho 55 anni e cosa vado a cercare cosa in una ditta privata, non mi vogliono più. [...] Costo troppo perché sono diplomato, costo troppo. Allora uno dice che ne prende tre dall'Italia, false paghette, quelle palle lì che girano, che non sappiamo esattamente come funzionano, ma ci sono, sei mani fanno più di due e siamo sempre meno, il problema è quello. Bello che c'è, solo che i giovani se ne sbattono le balle, non hanno voglia di venire qua [in Comune] a chiedere il lavoro, è quello che è il problema. Magari i più anziani sono ancora vogliosi di fare qualcosa, ma la gioventù, con i soldi che prendono, quelli preferiscono star giù alla stazione a raccontare le loro cose tutto il giorno, al</p>	<p>spesso, si sente di non essere ascoltata e presa seriamente da altri luoghi in cui dovrebbe ricevere sostegno.</p>
--	---	---

	<p>posto di andare a lavorare e lì è anche il sistema che non funziona.</p> <p>UT-D: [...] Mi aspettavo che mi dissero una risposta. [...].</p>	
<p>7. Quali esperienze ha avuto prima di arrivare a chiedere sostegno tramite Sportello lavoro? (disoccupazione, assistenza sociale, tentativi di inserimento non andati a buon fine, ...)</p>	<p>UT-A: agenzia di collocamento, ma l'agenzia non mi ha mai procurato un lavoro, anche perché chiamano sempre prima i frontalieri. [...] io non ci vado più, in questa agenzia, perché sono falsi e bugiardi. [...].</p> <p>UT-B: Disoccupazione, assistenza, un AUP l'anno scorso di un mese, e due settimane in un paese del Locarnese*, [...] [...]. Poi il primo AUP di un mese è andato a buon fine ed ecco. [...].</p> <p>UT-C: [...] disoccupazione [...] uffici di lavoro temporaneo, [...]. Sono insoddisfatto su tutto quello che riguarda la ricerca del lavoro.</p> <p>UT-D: [...] La disoccupazione non si è interessata. In disoccupazione tu sei dentro nel quadro, ti fanno tribolare, e poi alla fine ti scade il termine e niente, non fanno niente, su 100 ne collocano forse 3, le altre 97 non trovano. [...] ho una ditta e cerco di mandarla avanti, intanto aspetto una risposta dalla Silvia. [UT4 ha una ditta, che non sta andando bene e quindi sta cercando un altro lavoro].</p>	<p><u>Tendenze</u></p> <p>Esperienze precedenti: Disoccupazione (URC), agenzie di collocamento, AUP.</p> <p><u>Ipotesi di significato</u></p> <p>Nonostante la moltitudine di possibilità di sostegno, l'utenza non si è sentita soddisfatta in nessuna di esse. L'aver trovato un'ulteriore opzione, più piccola e familiare, definibile anche "più vicina", le ha permesso di sentirsi accolta e di aprirsi a nuove possibilità nel mondo del lavoro.</p>
<p>8. Lei è stato collocato tramite Sportello lavoro?</p>	<p>Sì.</p> <ul style="list-style-type: none"> Il progetto è stato determinante per questo suo collocamento? <p>UT-B: Certamente sì, [...]. È stato determinante sotto tutti i punti di vista: mi hanno aiutato sia per l'assistenza che per la ricerca di lavoro.</p>	<p><u>Tendenze</u></p> <p>Sportello lavoro Sì:</p> <p>Determinante: Sì.</p> <p>Trovato bene: Sì.</p> <p>Altri riferimenti: Dove avrebbero trovato sostegno positivo.</p>

	<p>UT-C: Certo, senz'altro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si è trovato bene? <p>UT-B: Molto bene.</p> <p>UT-C: Io ho da fare con la Silvia da più di un anno, che è una persona fantastica, la Natascia è una persona fantastica anche lei, e veramente sono due persone fantastiche e chi ha da fare con loro è sempre ben servito, veramente in tutti i sensi, perché sono davvero disponibili, si può parlare, risolvono anche i problemi e penso che oggi tanta gente che è a casa come me in assistenza, ti spiegano dove devi andare, ti aiutano un po' a risolvere i nodi, [...].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Senza Sportello lavoro, a chi si sarebbe riferito? <p>UT-B: Bella domanda. [...] Ho avuto la fortuna che Natascia ha creato questo Sportello lavoro, mi sarei comunque affidato alla sua energia. Mi ci sono aggrappato, alle sue energie, perché ne avevo sprecate tante e poi si ha bisogno di queste persone energiche. [...].</p> <p>UT-C: Io sono dovuto andare a Bellinzona e la referente USSI mi ha rimandato da Silvia, ma se mi avesse mandato da pinco pallino ci sarei andato, perché non so come funziona la faccenda e non vado da solo a sbattere contro il muro, [...] In assistenza hai bisogno di essere tranquillo perché se no dai i numeri, vai giù in cantina e non ti tiri più fuori. Ho sempre trovato persone che mi hanno detto "c'è sempre una via d'uscita" e quello è vero, però poi sei anche tu che devi fare. Ma la persona di riferimento te la danno loro, poi se ti aiutano meglio, se no sei morto.</p>	<p><u>Ipotesi di significato</u></p> <p>Il progetto sembra essere stato determinante per i collocamenti avvenuti. Gli utenti si sono trovati bene a collaborare con Sportello lavoro, poiché hanno riscontrato disponibilità e impegno da parte di chi ci lavora. Hanno sentito di ricevere, oltre al sostegno per la ricerca, un ulteriore aiuto a livello psicologico e umano, poiché l'assistente sociale si è occupata anche di altri aspetti, come l'assistenza, o di altre problematiche che potevano mettere la persona in una situazione di disagio personale, che non gli permetteva di essere lucida per quel che riguardava altri aspetti della sua vita.</p>
--	---	--

	<p>No.</p> <ul style="list-style-type: none"> • È ancora in cerca? <p>UT-A: Sto ancora cercando con loro e sono sicuro che se c'è qualcosa mi chiamano, [...].</p> <p>UT-D: Sì.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Come si trova con questo progetto? <p>UT-A: Mi trovo bene, Silvia e Natascia sono brave, lavorano seriamente, si vede che cercano di aiutarci.</p> <p>UT-D: Bene.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Come viene sostenuto dall'assistente sociale? <p>UT-A: Silvia mi aiuta con l'assistenza, mi manda delle e-mail, e soprattutto la Natascia mi chiama. Silvia mi ha messo in contatto con questo datore di lavoro.</p> <p>UT-D: Mi manda delle e-mail oppure mi chiama.</p> <ul style="list-style-type: none"> • È soddisfatto di aver scelto di rivolgersi a Sportello lavoro? <p>UT-A: Sì, veramente. Se non mi aiutano loro, allora chi mi aiuta? Come vedi, il mercato del lavoro in Ticino è messo male per chi abita qui. Ticinese, straniero o svizzero che abita qui vengono licenziati e vengono sostituiti con i frontalieri che vengono e occupano il lavoro. [...]. I disoccupati in Canton Ticino sono ticinesi, svizzeri e stranieri che abitano qua.</p> <p>UT-D: Certo.</p>	<p><u>Tendenze</u></p> <p>Sportello lavoro <u>NO</u>:</p> <p>In cerca: Sì</p> <p>Come si trovano: bene, si vede l'impegno.</p> <p>Tipo di sostegno ricevuto: creazioni contatti esterni, e-mail, chiamate, assistenza.</p> <p>Soddisfazione: Sì.</p> <p><u>Ipotesi di significato</u></p> <p>Utenti che hanno aderito al progetto ma che non hanno ancora trovato lavoro, sono ancora in cerca. Si trovano bene a contatto con l'assistente sociale, che li sostiene e li accompagna nel loro iter personale. Si riscontra fiducia nelle figure di chi lavora in Sportello lavoro, poiché gli utenti affermano di sapere che se ci dovessero mai essere delle possibilità di impiego, verrebbero informati tramite e-mail, o per telefono. Viene riscontrata anche soddisfazione nell'aver scelto di partecipare al progetto. Emerge l'insoddisfazione per l'attuale situazione nel mercato del lavoro in Ticino, e anche tranquillità e disponibilità perché non si percepisce di essere trattati in modo superficiale.</p>
--	--	---

Allegato 11 – I modelli teorici di servizio sociale

La presente dispensa integra il programma d'esame del corso di Metodi e Tecniche di Servizio Sociale I per l'a.a. 2009-2010, allo scopo di fornire un approfondimento sui modelli teorici di riferimento. [...] si prefigge l'obiettivo di presentare un panorama degli approcci teorici il più ampio possibile. [...]

Prof.ssa Teresa Sirimarco

(Alla realizzazione di questo lavoro ha collaborato la dott.ssa Daria Panebianco)

[...]

10. Il modello unitario centrato sul compito

Si delinea a partire dagli anni '60, ma si sviluppa alla fine degli anni '80. La paternità viene attribuita a Ferrario e possiamo affermare che il modello si consolida quando si comincia a diffondere l'idea di intervento sociale in cui il lavoro sui singoli si interfaccia con il coinvolgimento comunitario.

Viene definito "unitario" perché non propone interventi differenziati rispetto ai diversi interlocutori; è un approccio olistico che considera le problematiche sociali tenendo in considerazione contemporaneamente la loro dimensione individuale e collettiva.

Pone l'enfasi sul ruolo giocato dall'assistente sociale nell'ente per cui lavora, attribuendo a tale professionista un ruolo di mediazione attiva tra bisogni e domanda sociale da un lato e risorse disponibili o attivabili dall'altro. Non a caso quando si utilizza tale modello si parla di intervento tridimensionale, in quanto investe simultaneamente tre dimensioni:

- persona
- organizzazione in cui si lavora
- territorio circostante

Questo modello affonda le sue basi teoriche nelle teorie sistemiche ed ecologiche, nell'approccio classico centrato sul compito, nella psicologia dell'io e nel cognitivismo, utile a considerare la complessità delle problematiche sociali.

Vi è uno spostamento dell'attenzione dalla dimensione dei processi psichici a quella delle dinamiche interattive tra persona e ambiente circostante, nonché l'affermazione della tendenza a comprendere le azioni in termini di motivazioni.

L'assistente sociale è dunque impegnato non solo nella soluzioni di problemi, ma anche nel rafforzamento dei legami sociali. Agisce nei confronti della persona utilizzando un'ottica bifocale, cioè considera il soggetto inscindibilmente connesso con gli ambienti; nell'esame della situazione, come nel procedere dell'azione, il professionista opera sia nei riguardi della persona che dei soggetti del suo contesto.

Una notevole importanza è attribuita al progetto di intervento individualizzato, che prevede compiti operativi realizzabili nella realtà e che trova la sua traduzione nello strumento del contratto. A tal proposito è opportuno sottolineare l'importanza che ricopre la variabile

tempo: progettare interventi con tempi definiti dovrebbe fungere da stimolo per l'utente ed evitare la sua passività.

In sintesi, si può affermare che il modello unitario centrato sul compito sia ancorato a cinque sistemi:

- 1) sistema di attori di cambiamento (persone da coinvolgere nel progetto)
- 2) sistema utente
- 3) sistema risorse
- 4) sistema azioni
- 5) sistema spazio-temporale (tempi e luoghi di svolgimento degli interventi).

[...].