

SERVIZIO SOCIALE:

CHI SIAMO

COSA FACCIAMO

COME OPERIAMO

Chi ha dimestichezza con i siti web, spesso si trova di fronte ad un link che si intitola FAQ che è l'acronimo di Frequently Asked Questions.

I gestori del sito o i programmatori che hanno ideato un certo programma, si preoccupano di anticipare le domande che potrebbero venire dagli utenti, oppure hanno raccolto nel corso del tempo le domande che sono state loro rivolte più spesso, così da evitare che vengano loro chieste sempre le stesse cose.

Sulla nostra rivista abbiamo pubblicato il rapporto delle nostre attività del 2006 e in questo modo abbiamo potuto descrivere i vari servizi e settori di Caritas Ticino. Tuttavia le cifre e le brevi spiegazioni potrebbero risultare insufficienti per capire con più precisione quello che effettivamente facciamo, sia perché il rapporto annuale è indirizzato non a un vasto pubblico ma all'assemblea di Caritas Ticino che è costituita da persone che ci conoscono e seguono da tempo, sia perché è effettivamente difficile raccontare in poche righe la molteplice attività dei nostri servizi.

Dire ad esempio che i nostri programmi occupazionali sono indirizzati alla dignità della persona, che al disagio di una disoccupazio-

ne prolungata offriamo la cura di un lavoro autentico, che cerchiamo strade per affermare che l'età o la scarsa qualifica non sono motivi sufficienti per accantonare un uomo o una donna che possono ancora essere stimati membri del tessuto sociale, non dice nulla sulle giornate passate insieme ai disoccupati, sulle riunioni con gli uffici competenti per trovare una strategia personalizzata, sul tempo trascorso a discutere con gli utenti del programma, che spesso portano problemi che vanno ben al di là del semplice bisogno di un posto di lavoro.

Allo stesso modo, quando parliamo di informazione, della necessità di tradurre in linguaggio televisivo quello che in realtà acquisiamo come un parlato radiofonico, del bisogno costante di trasmettere un pensiero prima che una notizia, dello sforzo di tagliare e riassemble un'intervista per non tradirne il contenuto ma nello stesso tempo cercare di impedire a chi ha il telecomando in mano di abbandonarla dopo i primi trenta secondi, non dice nulla sulle notti passate a comporre pochi fotogrammi, sui di-

battiti infiniti che animano molte nostre pause, che di fatto non esistono perché sono fucina di idee, luogo di approfondimento, ripresa di sconfitte passate, per vedere se ora certi temi non si possano affrontare, con nuovi strumenti.

Non si dice nulla sulla sensazione di essere sempre sulla breccia, come le sentinelle sui bastioni di una rocca assediata, in cui quando si ha l'impressione di aver risolto un problema, se ne trovano altri dieci da affrontare.

Abbiamo pensato allora di rispondere a qualche domanda, relativa al nostro servizio sociale, immaginando le FAQ sull'argomento, anche perché ci siamo accorti che, nonostante continuiamo ad informare, sia sulla rivista, sia con Caritas Insieme TV e radio, le idee intorno al servizio sociale di Caritas Ticino sono abbastanza curiose, spesso imprecise, altre volte inadeguate o piene di aspettative eccessive.



► Consulenza al servizio sociale di Caritas Ticino dalla rubrica C.I.P. Consulenza in pillole di Caritas Insieme in onda su TeleTicino

DOMANDE FREQUENTI

INTRODUZIONE

D. Da quando esiste il servizio sociale di Caritas Ticino?

R. Da sempre, cioè dal 1942, quando Caritas Ticino è stata fondata dall'allora vescovo di Lugano proprio per affrontare il disagio che le fatiche e le traversie della guerra attorno a noi imponevano anche a molti cittadini Ticinesi.

D. È vero che vi occupate di stranieri e rifugiati?

R. No, o meglio, non facciamo differenze di cittadinanza quando accogliamo qualcuno al nostro servizio, ma sono ormai anni che non abbiamo più un settore che si occupa dei rifugiati, (abbiamo gestito l'amministrazione dei rifugiati fino al 1994), mentre non esiste più un settore che si occupa di stranieri, come abbiamo fatto durante la crisi e la trasformazione della realtà balcanica. Entrambi questi servizi del resto non si identificavano con il servizio sociale propriamente detto, che ha continuato invece la sua attività.

D. Quanti siete nel Servizio sociale?

R. gli operatori del servizio sociale sono due, più una parte di segreteria. Si deve d'altra parte specificare che in Caritas ticino la flessibilità è obbligatoria, per cui entrambi gli operatori del servizio sociale si occupano anche di molte altre cose, informazione televisiva su carta e radiofonica, gestione di programmi occupazionali, volontariato, formazione interna, ecc.

COSA FACCIAMO

D. Chi si rivolge al vostro Servizio?

R. I dossiers gestiti ogni anno superano i trecento, che a volte significa una persona sola, ma molto spesso si tratta di situazioni complesse che riguardano una famiglia intera.

Sono più le donne degli uomini, generalmente adulti.

D. Accogliete qualsiasi richiesta?

R. Sì, se per questo si intende che ascoltiamo tutti, prima di indirizzarli, no, se si intende che ci occupiamo di qualsiasi situazione, perché Caritas Ticino, come ogni organizzazione moderna, che lavora in rete, definisce il suo spazio di intervento in modo complementare agli altri servizi o associazioni che si trovano sul territorio, come Pro Infirmis, per chi ha un problema di invalidità fisica, gli uffici cantonali o comunali di sostegno sociale e inserimento, le associazioni di autoaiuto o di solidarietà, fino alla rete delle conoscenze personali o di amici di Caritas Ticino, che nel tempo sono venute a contatto con noi, magari trattando situazioni precedenti.

D. Tolle le situazioni che indirizzate ad altri, a voi cosa resta?

R. Intanto bisogna precisare che indirizzare non significa solamente indicare numero di telefono o via delle altre associazioni, ma spesso prendere contatto con loro, verificare la situazione dell'utente rispetto alle sue risorse e alle sue necessità di supporto da parte di altri enti. Detto questo, rimangono numerose situazioni che non rientrano nella categoria di coloro che debbono essere presi a carico da altri.

Sempre più spesso negli ultimi anni si rivolgono a noi persone con situazioni complesse, in cui è necessario un grosso lavoro di analisi prima di decidere un qualsiasi intervento. Situazioni di indebitamento, problemi di relazioni familiari, difficoltà personali, conflitti con altre istituzioni, questioni giuridiche, disagio sociale, difficoltà di riconoscimento della propria situazione come è realmente, problemi legati a scelte difficili, cura degli anziani, accoglimento di maternità, difficoltà legate all'alloggio o all'occupazione ecc.

COME OPERIAMO

D. Concretamente quando una persona si rivolge a voi cosa fate?

R. Il nostro intervento si può dividere per comodità di schematizzazione in più fasi:

1. L'accoglienza

Non sempre è la persona interessata a rivolgersi a noi, a volte sono i familiari, a volte i conoscenti, a volte altri enti, parroci, medici, amici, ecc. Un passo importantissimo è che alla fine sia il diretto interessato a rivolgersi al nostro servizio. Noi possiamo suggerire delle motivazioni a coloro che ce lo hanno segnalato, così che tentino di convincerlo, ma deve essere lui o lei a prendere contatto con noi. Spesso si è equivocato su Caritas Ticino e sul nostro servizio sociale, pensando si trattasse di un ente con un fondo a disposizione per l'erogazione di contributi economici, ma questo da molti anni non è più vero, sia perché raramente un contributo economico è realmente risolutivo, sia perché preferiamo analizzare con la persona la sua situazione per capire se e come un eventuale contributo possa essere utile a risolverla. Come ogni servizio che si rispetti, la domanda deve nascere realmente da chi ha un bisogno, altrimenti, non possiamo intervenire e siamo costretti a non prendere in considerazione richieste anche se ci sembrano molto fondate.

2. L'analisi del problema

Prima di incontrare la persona che si rivolge al nostro servizio non sappiamo cosa ci aspetta, ma siamo pronti ad affrontare qualsiasi situazione, da quello che noi definiamo un turista dei servizi sociali, che generalmente ogni estate si rivolge al nostro servizio, perché viene da un qualche paese europeo e stranamente ha subito un furto di documenti e soldi, mentre doveva

assolutamente recarsi da qualche parte per un ipotetico lavoro, alla giovane mamma che non sa se tenere il suo bambino, perché ha paura di non avere risorse per affrontare la maternità, alla famiglia che si trova senza copertura della Cassa Malati, perché ha un debito dei premi, al cinquantenne che ha un debito di 30.000 franchi diviso fra vari creditori e vorrebbe da noi un prestito che lo estinguesse per avere un solo creditore anziché 20. In questi casi il primo passo è quello di chiarire il problema, di aiutare la persona a comprendere il reale bisogno a costo di sembrare insensibili, di mettere di fronte alla persona la realtà, che a volte è migliore di quello che immagina, a volte invece è più cruda di quanto le sue illusioni vogliano fargli vedere. Per fare questo non è sufficiente il colloquio, anche se è importantissimo, ma è necessaria la documentazione, la dimostrazione della situazione con attestati tangibili. Una delle esperienze frequenti è la delusione delle persone che vengono da noi e siccome ci spiegano come stanno le cose dal loro punto di vista, si aspettano che noi interveniamo fidandoci della loro parola. Noi invece chiediamo documentazione che ci aiuti a comprendere, non per sfiducia nei loro confronti, ma perché spesso è proprio il confronto con la realtà delle carte che dimostra l'entità di un problema. A volte, oltretutto, il problema è meno grave di quello che l'utente immaginava, perché non ha saputo leggere le carte che

aveva fra le mani: un caso tipico è la lettura dei certificati dell'Ufficio Esecuzione che non sono sempre di facile lettura, perché riportano lo stesso debito più volte, facendolo sembrare molto più grande di quello che è, oppure la confusione fra attestato di carenza beni e precepto esecutivo, che hanno una rilevanza ben diversa per la reale situazione debitoria.

3. Il riconoscimento delle risorse disponibili

Uno dei principi fondamentali del pensiero che abbiamo sviluppato in Caritas Ticino è che, contrariamente a quanto si pensa, non viviamo in un regime di mancanza, ma in uno stato di abbondanza di risorse, purché le si cerchi e le si sappia utilizzare. Prima di stabilire che non si può far nulla in una determinata situazione, bisogna infatti vagliare numerose possibilità, così che anche un autofallimento, che apparentemente può sembrare una resa di fronte a difficoltà insormontabili, ma che può rappresentare una risorsa, perché permette alla persona di ricominciare realmente da capo, senza rimanere intrappolato in un circolo vizioso, in cui per sanare debiti vecchi si troverebbe costretto a crearne sempre di nuovi, senza mai uscire dalla spirale debitoria. Insieme all'utente o alla famiglia, in collaborazione con tutti gli enti coinvolgibili, cerchiamo quindi, una volta analizzato il problema a fondo, di trovare quali sono le risorse che si possono mobilitare. A volte si tratta semplicemente di aiutare la persona ad avere una maggiore lucidità riguardo al suo problema, altre volte, bisogna ricorrere a strumenti di controllo della sua situazione,

oppure è necessario suggerire soluzioni a cui non aveva pensato o verificare perché quelle che ha tentato di mettere in atto non hanno funzionato.

4. L'attivazione delle risorse

Il protagonista dell'intervento è la persona interessata, quindi quanto più è possibile, si promuove la sua autonomia nel prendersi carico di se stesso, aiutandolo al minimo indispensabile. Questo è l'ideale, ma naturalmente non ci spaventa il lavoro e spesso dobbiamo essere noi ad intervenire, pur mantenendo l'attenzione a non sostituirci all'utente quando sia possibile. Più la situazione è complessa, maggiori sono gli sforzi congiunti da mettere in atto, in una sinergia che vede coinvolti spesso più enti e persone. In questo caso il nostro ruolo è spesso di coordinamento, per evitare dispersioni, sovrapposizione di interventi, spreco di energie alla ricerca di soluzioni inadeguate.

5. La verifica dell'andamento

A parte i casi in cui è sufficiente una consulenza per orientare le persone verso altri enti, spesso dobbiamo seguire il loro iter, per esempio, quando offriamo l'organizzazione di un budget mensile e aiutiamo le persone o le famiglie a seguirlo per un certo periodo. Non è poi detto che le situazioni si risolvano in tempi brevi, anche se questa è la tendenza ordinaria, per ragioni le più diverse, attesa di una risposta da parte di enti da noi contattati, o più semplicemente, la necessità della persona di raccogliere la documentazione necessaria ad una analisi realmente efficace della sua situazione.

6. La correzione degli strumenti

Una caratteristica del nostro servizio è la flessibilità, per cui il fatto di aver deciso una strategia non significa che dobbiamo mantenerla a tutti i costi, qualora si

verifichi che non è più valida. Se per esempio abbiamo aiutato una persona in un certo momento con un contributo economico, perché pensavamo che potesse essere risolutivo, non significa che l'anno successivo la persona può rivolgersi a noi, trovandosi nelle stesse difficoltà, perché può significare che nonostante quello che speravamo non è stata in grado di mantenere il rigore necessario per non creare nuovi problemi, oppure sono insorte difficoltà tali che un aiuto economico non servirebbe, mentre sarebbe più appropriato il ricorso ad un intervento dell'ufficio del sostegno sociale e inserimento o un altro provvedimento Laps.

7. La chiusura del dossier

Un dossier può essere chiuso per varie ragioni:

- si sono raggiunti gli obiettivi concordati
- si è ottenuto tutto quello che ragionevolmente si poteva, anche se non è tutto quello che avremmo voluto
- la persona ha abbandonato il contatto con noi, sia che abbia o non abbia risolto i suoi problemi.

D. Ci sono situazioni davanti alle quali vi arrendete?

R. Certo, sono quelle in cui le persone non accettano di assumersi la loro parte, sperano che noi interveniamo, mentre loro restano passive. Oppure quelle in cui a tutt'oggi non esiste soluzione o, almeno, noi non ne abbiamo trovata una. Ci sono circostanze, come un grave lutto, una malattia lunga e difficile, il frantumarsi di un nucleo familiare, in cui il nostro compito è un accompagnamento partecipe, stando accanto alle persone, condividendo per quanto possibile, la fragilità umana, scoprendo che abbiamo ancora molto da imparare circa la dignità e sono coloro che pensavamo di aiutare, ad insegnarcelo, non per la loro condizione, ma nonostante essa. ■

