



Il gomito a colori

Laboratorio di pensiero per rotolare dal caos creativo, alla riflessione condivisa, all'elaborazione di buone prassi

Esiti del percorso formativo per Assistenti Sociali dell'Ambito di Lecco con Daniela Antonini

Nel corso degli ultimi due anni i servizi sociali sono stati coinvolti intensamente in situazioni di sofferenza, dolore e morte che hanno esposto gli Assistenti Sociali ad una condizione di elevata vulnerabilità e fragilità non solo professionale, ma anche personale. La situazione emergenziale legata al Covid-19 ha investito con forza il territorio lombardo, rendendo gli interventi carichi di elementi di stress. Ancora oggi siamo in una condizione incerta, legata all'evoluzione dell'emergenza sia dal punto di vista sanitario che economico, con conseguenze importanti in ambito sociale, soprattutto per persone che già in precedenza si trovavano in una situazione di marginalità e fragilità, ma anche nuovi cittadini che hanno dovuto affrontare difficoltà gravi e inaspettate.

Gli Assistenti Sociali sono stati costretti a cambiare repentinamente il proprio setting di lavoro e le modalità di relazione con le persone, hanno dovuto riorganizzare i processi di erogazione dei servizi e sviluppare nuove modalità creative d'intervento che hanno stimolato a loro volta il tessuto sociale e comunitario. Alla già notevole mole di lavoro quotidiana si è aggiunto l'enorme carico della gestione delle emergenze. A loro volta hanno vissuto situazioni personali di sofferenza e paura.

Per questo motivo è risultato fondamentale trovare e strutturare uno **spazio dedicato di rielaborazione e condivisione emotiva** e, soprattutto, di valorizzazione e analisi critica delle esperienze fatte, in **un'ottica di orientamento al futuro**: un rilancio verso una nuova modalità di esercizio della professione che tenga conto dell'esperienza e dei cambiamenti prodotti, con una forte attenzione alla dimensione deontologica e al ruolo professionale.

Questo prezioso lavoro è stato possibile grazie al corso **"Il gomito a colori"** proposto dall'Ambito di Lecco e dall'Impresa Sociale Girasole a tutte le Assistenti Sociali del territorio. Il corso si è svolto da dicembre 2021 a maggio 2022 ed ha visto la partecipazione di 41 assistenti sociali suddivise in due gruppi. Questo documento intende riassumere e rilanciare i contenuti emersi.

Premessa

La gestione di una situazione di emergenza sanitaria come quella che abbiamo vissuto ha spiazzato i servizi sociali e ogni forma di welfare. Soprattutto nella prima fase pandemica, gli operatori sociali si sono trovati impreparati sia in termini di presa in carico che di capacità di valutazione professionale. Il lavoro del **servizio sociale professionale** è stato svuotato e **privato del principale strumento** che garantiva la costruzione di ogni progetto di aiuto: **la relazione**. Ogni forma di contatto era limitata ed andava effettuata solo in casi di urgenza e con i dispositivi di protezione, oppure con strumenti di videochiamata.

L'emergenza ha costretto alla distanza, ma gli operatori sono riusciti a creare e costruire **nuove vicinanze**, all'interno di uno **Smart Welfare d'emergenza** che, con forme innovative e diversificate, ha consentito di poter continuare a stare accanto e sostenere le persone, ponendo in attenzione e obbligando ad osservare i fenomeni sociali che ne sono derivati: le reti familiari e i rapporti di vicinato sono stati potenziati, aumentando paradossalmente i livelli di interazione, anche se a distanza. Il senso di solidarietà è cresciuto e ha favorito la nascita di richieste spontanee d'aiuto e l'aumento del numero di persone che si sono messe a disposizione per la propria comunità.

Il mandato normativo fornito dalla circolare ministeriale n. 1/2020 ha specificato *"non è prevista la sospensione delle attività dei servizi sociali, che anzi, come detto, possono rivestire nell'attuale contesto un ruolo cruciale. Tuttavia, i servizi non essenziali devono essere rimodulati, concentrando le risorse disponibili sugli ambiti cruciali nell'attuale momento, secondo opportune modalità operative. In ogni caso deve essere assicurata la tutela sanitaria degli operatori e degli stessi beneficiari"*.

I vissuti e gli stati d'animo degli operatori

Gli Assistenti sociali hanno sperimentato un forte **senso di solitudine** di fronte a situazioni che non si sentivano in grado di gestire. Le richieste indirizzate al servizio erano di natura differenziata, variegata e urgente: questo ha creato uno stato d'animo di **impotenza e di incertezza** costante.

La fatica è stata incrementata anche dalla riduzione di possibilità di confronto e incontro con gli operatori di servizi specialistici, soprattutto nei piccoli comuni dove l'assistente sociale opera in modo indipendente.

Alle fatiche lavorative si sono aggiunte le difficoltà personali, malattie, lutti, timori e paure per i propri famigliari, generando un **vissuto di inquietudine** che però ha paradossalmente **avvicinato** gli operatori alle persone e viceversa, proprio perché sperimentato da entrambe le parti. Questa difficoltà “condivisa” è stata percepita come **facilitante rispetto alla costruzione di relazioni di aiuto**, anche con persone con cui in precedenza vi erano difficoltà relazionali. Il livello di sofferenza che le persone raccontavano e rappresentavano al servizio ha permesso agli operatori di sviluppare e potenziare ulteriormente la propria **capacità di ascolto e di accoglienza**, aiutando a sostenere paure e angosce soprattutto di chi stava vivendo forme di privazione e che non era emotivamente preparato a farsene carico: anziani chiusi in casa soli, senza alcun contatto con l’esterno, bambini e famiglie che non riuscivano a gestire la didattica a distanza, famiglie senza risorse economiche e alimentari o che stavano vivendo in prima persona lutti e malattia.

Parallelamente gli operatori hanno avvertito il forte **senso di solidarietà** generato dai volontari, dalle associazioni del territorio e dalla collaborazione nata con molti cittadini e realtà comunitarie, che hanno permesso di rispondere a diversi bisogni. Nonostante le grandi difficoltà, infatti, i servizi sociali hanno fornito disponibilità e attenzione verso i cittadini e mantenuto attivi gli interventi necessari, trovando **forme alternative di gestione o di erogazione dei servizi**, allo scopo di sostenere le persone e di soddisfare i loro bisogni. Questo ha fatto riscoprire agli operatori la **dimensione della creatività** e la capacità di far fronte alle difficoltà nonostante le risorse limitate.

La disponibilità ad avvicinarsi all’altro ha favorito anche la creazione di un’**immagine diversa degli operatori**, non solo erogatori di risorse economiche o servizi, ma anche **potenziatori della rete e dei legami relazionali**. Questo è stato possibile anche per la maggior disponibilità di tempo, legata all’organizzazione del lavoro in parte da remoto e alle minori incombenze quotidiane (riunioni, equipe, etc.).

Nonostante siano trascorsi due anni dalla fase acuta della pandemia, la condivisione dei vissuti e delle fatiche ha creato negli operatori un senso di sollievo e di stupore, di solidarietà e vicinanza uno nei confronti dell’altro. Inoltre, grazie al percorso di formazione, hanno avuto modo di rendersi conto del proprio operato e di quanto fatto in fase emergenziale, riconoscendosi capacità professionali e personali di gestione dell’emergenza. Le emozioni sono state una leva per apprendere dalle proprie esperienze e migliorare il proprio essere professionista.

Nuovi concetti di emergenza

Nella fase precedente al COVID, gli operatori percepivano la dimensione dell'emergenza solo relativamente a singoli casi, in cui la fatica si accompagnava alla solitudine nella gestione della situazione contingente, senza supporti o reti di riferimento, con la necessità di fornire risposte immediate e urgenti, generando fatiche e rassegnazione.

La pandemia ha portato una variazione al concetto di emergenza per gli Assistenti Sociali, con un significativo **passaggio dal bisogno individuale a un bisogno collettivo e di comunità**, che ha richiesto la strutturazione di interventi diversi. Questa nuova ottica ha aperto a **nuove collaborazioni e a un nuovo modo di ragionare l'aiuto e il significato della rete**. Questo livello interpretativo è intrinseco nel lavoro sociale, ma gli operatori tendono a dimenticarlo in quanto immersi dal lavoro quotidiano con i casi.

Oggi il concetto di emergenza si è ridimensionato e ha permesso di interrogarsi su quali sono i criteri che fanno percepire una situazione come urgente e a strutturare risposte mirate anche con strumenti innovativi. Ciò implica la **capacità di costruire progetti personalizzati, con obiettivi sul breve, medio e lungo periodo** e con la definizione di **momenti di valutazione e verifica**, al fine di vivere la situazione di emergenza con maggior consapevolezza e di costruire percorsi di aiuto efficaci ed efficienti.

La fase emergenziale ha anche permesso di **scoprire maggiori risorse nelle persone che accedono ai servizi**: i servizi hanno rielaborato la loro tendenza a sostenere e supportare persone che in realtà posseggono e celano capacità e potenzialità inaspettate.

Tutto ciò ha consentito un **rafforzamento delle risorse professionali** degli Assistenti Sociali e la consapevolezza di essere in grado di gestire le situazioni contingenti facendo riferimento alla propria metodologia professionale.

Buone prassi facilitanti



SOSTENERE LA RIFLESSIVITÀ DELLA PROFESSIONE

ANGOLO DI PENSIERO PROFESSIONALE

Nonostante le urgenze, nel corso della pandemia gli Assistenti Sociali hanno avuto maggior tempo a disposizione per dedicarsi alla riflessione e questo ha giovato e migliorato l'intervento professionale.

Sarebbe importante strutturare un tempo settimanale fisso, una mattinata a settimana ad esempio, in cui gli operatori non abbiano appuntamenti o riunioni, dedicato a riflettere, organizzare il lavoro settimanale, rielaborare quanto succede nel servizio.

SPAZI DI PENSIERO COMUNE

Le forme già presenti di scambio tra colleghi, ad esempio gli incontri tra gli Assistenti Sociali di Polo, ben si prestano ad essere spazi di costruzione di riflessione condivisa sulla professione, di scambio di buone prassi, di lettura dei bisogni del territorio, di formazione o anche di supervisione. Questi stessi luoghi potrebbero inoltre divenire spazi di incontro e scambio con operatori di altri servizi che lavorano in stretta connessione con il servizio sociale, superando la dimensione prevalente dell'incontro individuale. Ciò richiede di proseguire nella strutturazione già in essere a livello territoriale, rafforzando l'investimento anche individuale nella partecipazione.



COSTRUIRE NUOVE MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

ACCESSO AI SERVIZI

La necessità di definizione di tempi di riflessione e di organizzazione temporale del proprio lavoro si accompagna con la necessità di filtrare gli accessi delle persone al servizio. Da questo punto di vista il ricevimento delle persone tramite appuntamento ne agevola l'accesso e permette di offrire a ciascun cittadino uno spazio di ascolto dedicato ed esclusivo. In pandemia si è rilevato che questa modalità ha abbassato i livelli di conflitto e contrasto con gli operatori e ha permesso un maggior senso di tranquillità nella gestione degli interventi. Ha ridotto i tempi di attesa, la permanenza nei corridoi e permesso all'operatore di organizzare meglio il proprio lavoro. A "valle" del periodo pandemico l'esperienza realizzata permette di raccogliere elementi utili per un ripensamento dell'organizzazione del servizio sociale, anche considerando l'attuale integrazione tra il lavoro del Servizio Sociale di Base e quello degli sportelli sociali territoriali.



INTEGRARE O RINNOVARE GLI STRUMENTI PROFESSIONALI E LE MODALITÀ DI LAVORO

TELEFONATE SOLIDALI

Mantenere un ascolto attivo delle persone attraverso attività strutturate (ex. telefonata settimanale) permette alle persone di continuare a relazionarsi con gli operatori in un'ottica di vicinanza empatica (la telefonata solidale ha lo scopo di favorire l'ascolto, non di fare comunicazioni). Questa prassi necessita di una corretta individuazione delle persone cui rivolgerla, ma può affiancare il più ampio e articolato intervento dell'Assistente Sociale.

La percezione professionale di questi interventi potrebbe apparire riduttiva se paragonata ad un intervento in presenza, ma in realtà è emersa forte riconoscenza per l'ascolto e la vicinanza dimostrata con telefonate ripetute, che hanno permesso alle persone di sentirsi pensate e capite da qualcuno.

Questo aspetto deontologico e empatico era rafforzato da un dettame normativo: la circolare ministeriale 1/2020 indicava che il contesto emergenziale avrebbe potuto avere effetti particolarmente forti su soggetti già caratterizzati da elementi di fragilità, sia di tipo fisico che psicologico. Confermava quindi la necessità di potenziamento di una pro-attività dei servizi di ascolto, anche per via telefonica e telematica delle persone in carico (cfr. art. 22, comma 2, lett. i della legge 328/2000).

VIDEO CHIAMATE ONLINE, PIATTAFORME E MESSAGGISTICA

Il colloquio online è uno strumento efficace per alcune tipologie di persone, così come la partecipazione a riunioni con colleghi da remoto. Questi nuovi strumenti consentono infatti ottimizzazione dei tempi e risparmio di risorse (anche a livello ecologico) e favoriscono immediatezza degli scambi comunicativi. Gli Assistenti Sociali hanno analizzato e riconosciuto i rischi di tali strumenti (distrazione, limitata possibilità di osservazione etc..) acquisendo consapevolezza dei comportamenti necessari per ridurli.

I colloqui a distanza hanno permesso di aumentare il livello di sicurezza dell'operatore, ad esempio nel caso di soggetti aggressivi, garantendogli maggior tranquillità e aumentando l'avvicinamento alle persone, elementi importanti nella gestione del colloquio, per abbassare i livelli di difesa personali e professionali. D'altra parte le persone, fuori da un setting formalizzato quale quello dell'ufficio pubblico, hanno manifestato maggior disponibilità e apertura. La relazione interpersonale non può essere sostituita da nessun altro tipo di intervento, ma è innegabile che nel periodo pandemico l'utilizzo di piattaforme come WhatsApp quali strumenti di comunicazione con le persone e con i colleghi ha facilitato il mantenimento della relazione e la prosecuzione delle collaborazioni.

COMUNICAZIONE E SOCIAL MEDIA

Potenziamento dei social media come metodologia di diffusione delle informazioni, a tutela del diritto dei cittadini all'informazione e all'accesso alle prestazioni, in linea con l'art 15 del nostro nuovo Codice Deontologico *"L'assistente sociale mette a disposizione della persona le proprie conoscenze, competenze, strumenti e abilità professionali, costantemente aggiornati, al fine di conseguire la massima efficacia negli interventi"*.

Pur non essendo un aspetto di diretta gestione degli assistenti sociali, si è riconosciuto il ruolo fondamentale svolto nel corso della pandemia per favorire l'accesso alle risorse (art. 41 Codice Deontologico). La cura della comunicazione è stata fondamentale in un periodo in cui le persone avevano la necessità di informazioni e chiarimenti in merito alle nuove procedure di accesso ai servizi, alle forme di aiuto e supporto economico o relazionale.

REGISTRAZIONE E RACCOLTA DEI DATI

Nel corso della pandemia sono stati strutturati strumenti di rilevazioni degli interventi, in parte su richiesta dell'ente per giustificare e motivare le attività da remoto, in parte per mappare i bisogni dei cittadini. Le rilevazioni hanno fornito dati e rendiconti relativi all'operato dei servizi che permettono di avere un quadro chiaro degli accessi e dei bisogni dei cittadini, oltre che a rappresentare il carico di lavoro degli operatori e le innumerevoli attività che svolgono. La razionalizzazione ed omogeneizzazione delle modalità di rilevazione è un obiettivo cui tendere, con ricadute su più livelli: dalla programmazione degli

interventi, alla riorganizzazione dei servizi e del lavoro degli operatori, alla comunicazione tra i diversi stakeholders del sistema territoriale, ecc...

SMART WORKING

Gli operatori valutano positivamente la possibilità di utilizzare, per una parte del proprio tempo-lavoro, lo smart working, poiché favorisce il potersi dedicare in modo più attento all'insieme delle proprie attività e funzioni. Tuttavia, sono emerse criticità rispetto all'esperienza realizzata durante il periodo pandemico, che richiedono la co-costruzione di accordi tra tutti i soggetti implicati. Lo smart working, se correttamente regolamentato e gestito, rappresenta una modalità interessante di miglioramento non solo del benessere degli operatori, ma anche della qualità del loro lavoro, con ricadute in primis sui cittadini.



POTENZIARE LE RETI DI PROSSIMITÀ

POTENZIAMENTO DELLA RETE SOCIALE

Nonostante la distanza relazionale, la percezione è che l'emergenza abbia favorito la vicinanza empatica fra i cittadini, riducendo la distanza fra persone e servizi sociali, alimentando e ampliando la solidarietà comunitaria e la voglia di mettersi al servizio dell'altro. La capacità del servizio sociale professionale, in questa fase di lavoro frenetico, è stata quella di riconoscere e coltivare tali risorse, di nutrirle e farle consolidare nel tempo successivo all'emergenza.

E' quindi importante mantenere e rafforzare il lavoro di promozione e cura delle reti, di cui gli operatori riconoscono la centralità, pur faticando ad "organizzarla" nella quotidianità lavorativa, carica di gestione della casistica. Contribuire a "*promuovere, sviluppare e sostenere politiche sociali integrate, finalizzate al miglioramento del benessere sociale e della qualità di vita dei membri delle comunità, con particolare riferimento a coloro che sono maggiormente esposti a situazioni di fragilità, vulnerabilità o a rischio di emarginazione*" (art. 39 Nuovo codice deontologico) è un compito fondamentale del servizio sociale professionale.

ALLEANZE CON SOGGETTI DIVERSI

Nel corso della pandemia l'Assistente Sociale ha lavorato alla costruzione o al rafforzamento di nuove relazioni (farmacisti, medici di medicina generale, volontari, protezione civile, ecc) favorendo la costruzione di percorsi di aiuto con le persone. Di particolare rilievo la collaborazione avviata fuori dai canali più tradizionali dei servizi sociali (associazioni, enti o privato sociale, ecc.), con gli esercizi commerciali, fondamentale per la consegna della spesa a domicilio e altre attività (ad ex. pranzi sospesi). Il lavoro di interazione e connessione, ma anche lo scambio circolare di informazioni sostenuto

dall'assistente sociale, ha permesso la conoscenza e l'accesso ai servizi di persone prima sconosciute e che, nonostante i bisogni, non ritenevano di poter usufruire delle forme di aiuto messe in campo. L'assistente sociale è inoltre stata riconosciuta come presenza significativa nel territorio di appartenenza.

Da questo punto di vista, è necessario continuare ad investire nel costruire, rafforzare e mantenere momenti di incontro periodici e continuativi con soggetti diversi del territorio, attraverso modalità da definire con i Comuni e le diverse realtà implicate.



INNOVARE GLI INTERVENTI SOCIALI

BUONI SPESA

Questo strumento ed i relativi bandi hanno favorito gli interventi di supporto ai nuclei familiari in difficoltà economica, agevolando, per il contenuto e la forma, l'accesso ai servizi di persone non conosciute. L'intervento ha avuto una natura fortemente "assistenziale", che ha portato all'erogazione a pioggia di supporti alimentari. D'altra parte può essere considerata una misura efficace, cui dare continuità inserendola nelle generali azioni di sostegno economico, ma supportata da adeguata valutazione e attraverso la definizione di criteri di accesso chiari e regolamentati.

DIGITALIZZAZIONE

La pandemia ha costretto all'utilizzo di modalità online per l'accesso a servizi e misure. I cittadini si sono rivelati più pronti e capaci di quanto ci si aspettasse ed il lavoro è divenuto più agile e veloce.

Si ritiene necessario proseguire il percorso di digitalizzazione avviato, sia per facilitare le persone e ottimizzare i tempi di lavoro degli operatori, sia per l'accesso a misure economiche e a bandi, sia per le attività quotidiane degli Assistenti Sociali (ex. costruzione di liste broadcast tramite strumenti di servizio funzionali all'uscita dei bandi; prenotazione appuntamenti online, ecc..).

CUSTODE SOCIALE

Il servizio di custodia sociale attivato in fase di inizio pandemia ha fornito un supporto fondamentale ai servizi sociali. Gli operatori ne hanno riconosciuto l'importanza e il ruolo centrale, che ha permesso un maggior contatto con le persone e facilitato il coordinamento delle tante azioni messe in campo. Si valuta molto positivamente la scelta di molti comuni, avvenuta già a fine 2021, di sostenere l'inserimento nei Poli territoriali dei custodi sociali, in continuità con quanto sperimentato nel periodo pandemico (per altri Comuni del territorio è una scelta già consolidata da molti anni). Dall'altra parte, per poter essere efficaci, l'interazione con il servizio sociale deve essere costantemente attiva, anche attraverso attività di scambio di conoscenze (tra assistenti sociali e custodi) sia relative ai bisogni delle persone cui si rivolge il servizio, sia alle reti e realtà territoriali ingaggiabili in azioni di "custodia sociale diffusa".

PARTECIPANTI AL PERCORSO FORMATIVO

Astigiano Lucia
Barachetti Chiara
Bertozzi Marta
Bonacina Elena
Cianci Angela
Cogliati Jessica
Colombo Chiara
Corno Marta
Di Benedetto Mary
Donghi Chiara
Farrugia Emma
Gasperini Clara
Gerosa Laura
Giaconia Carmela
Guanella Alice
Guerra Roberta
Lombardo Valeria
Losio Debora
Manzoni Alessia
Matacera Rita
Muttoni Lorena
Panico Loredana
Pautasso Franca
Pirovano Elisa
Pozzi Sara
Ratti Giovanna
Ravelli Laura
Redaelli Susanna
Ricci Veronica
Rigamonti Letizia
Rigamonti Jessica
Riva Stefano
Rocca Barbara
Rondalli Linda
Rossi Libera
Scordo Isabella
Sironi Marta
Suraci Caterina
Traverso Elena
Turati Eleonora
Valente Sara

con la docenza di Daniela Antonini

Assistente Sociale e socia fondatrice dello studio di formazione e consulenza *creAzioni sociali*, che sperimenta percorsi formativi e di accompagnamento allo svolgimento della professione di Assistente Sociale.

Tutor del corso

Gaviano Raffaella
Menaballi Sara

Per valorizzare il percorso e in particolare l'importanza della rete e di un approccio comunitario alla professione, in collaborazione con l'ufficio comunicazione di Impresa Sociale Girasole e grazie alla creatività di una tirocinante del Corso Grafico del Centro Professionale Consorzio Consolida, è stato creato un breve video, che racconta cos'è "il gomitolo a colori".

[CLICCA QUI PER VEDERLO](#)

