

UNO STRUMENTO EFFICACE PER PREPARARSI ALL'ESAME DI STATO

Tracce e casi svolti | Consigli per l'elaborazione di tracce | Glossario

M.L. RAINERI E P. LIMONGELLI

ESAME DI STATO **ASSISTENTE** **SOCIALE**

PROVE SVOLTE

MANUALE PER LA PREPARAZIONE
ALL'ESAME DI STATO – SEZ. B

**ASSISTENTE
SOCIALE
DOMANI**

Erickson

IL LIBRO

ESAME DI STATO ASSISTENTE SOCIALE PROVE SVOLTE

Il libro, secondo di due volumi, rappresenta uno strumento agile, al contempo rigoroso e approfondito, finalizzato alla preparazione all'Esame di Stato per l'iscrizione alla sezione B dell'Ordine Professionale degli Assistenti Sociali.

Il volume, impostato a partire dall'analisi delle tracce assegnate negli atenei italiani negli anni passati, accompagna il lettore nella riorganizzazione degli argomenti teorici.

Nella prima parte si trovano, suddivisi secondo i capitoli del primo volume, numerose tracce svolte da analizzare, e un ampio elenco di temi già assegnati su cui esercitarsi.

La seconda parte propone una raccolta di prove pratiche in base al tipo di utenza e di difficoltà presentata. Ciascun caso viene analizzato nel dettaglio, indicando gli snodi logici che l'assistente sociale dovrebbe prendere in considerazione per costruire il percorso di aiuto e le strategie operative da seguire.

Il testo è completato da consigli per l'elaborazione dei temi e da un prezioso glossario con dettagliati riferimenti normativi e procedurali.

LE AUTRICI

MARIA LUISA RAINERI

Assistente sociale, è professore associato presso l'Università Cattolica di Milano, dove coordina il Dottorato in Social Work and Personal Social Service e insegna nei corsi di Laurea triennale e magistrale in Servizio sociale nelle sedi di Milano e di Brescia.

Il volume offre approfondimenti pratico-teorici utili anche durante il percorso accademico o nel tirocinio professionale

I TEMI AFFRONTATI

- Anziani in difficoltà
- Rapporto di coppia, gravidanza, maternità
- Affidamento e adozione
- Minori in difficoltà
- Difficoltà economiche e grave emarginazione
- Disabilità
- Disagio psichico
- Ambito penitenziario
- Dipendente
- Prostituzione
- Interventi a valenza collettiva

PAOLA LIMONGELLI

Assistente sociale con esperienza nel lavoro con le famiglie, nella salute mentale e nel lavoro sociale di comunità. Dottoressa di ricerca in Sociologia Applicata e Metodologia della Ricerca Sociale presso l'Università degli Studi Milano-Bicocca. Attualmente è ricercatrice e docente presso il dipartimento di Sociologia dell'Università Cattolica di Milano e collaboratrice del centro di ricerca Relational Social Work. Autrice de *Il mio primo anno da... Assistente Sociale* (Erickson, 2022).

€ 27,50



9 1788859110344141

www.erickson.it

INDICE

Introduzione	9
--------------	---

Parte prima

Esercitazioni per le prove scritte

Come scrivere un tema	17
-----------------------	----

Capitolo 1

Ruolo professionale	30
---------------------	----

Capitolo 2

Etica professionale	38
---------------------	----

Capitolo 3

Lavoro sul caso	50
-----------------	----

Capitolo 4

Colloquio e visita domiciliare	66
--------------------------------	----

Capitolo 5

Lavoro con i gruppi e la comunità	76
-----------------------------------	----

Capitolo 6

Lavoro di rete e lavoro interprofessionale	90
--	----

Capitolo 7

Politiche di welfare	108
----------------------	-----

Capitolo 8

Alcune specifiche aree di disagio	132
-----------------------------------	-----

Parte seconda

Analisi di casi per la prova pratica

Come sviluppare la prova pratica	149
Capitolo 9	
Anziani in difficoltà	176
Capitolo 10	
Rapporto di coppia, gravidanza, maternità	210
Capitolo 11	
Affidamento e adozione	226
Capitolo 12	
Minori in difficoltà	236
Capitolo 13	
Difficoltà economiche e grave emarginazione	298
Capitolo 14	
Disabilità	312
Capitolo 15	
Disagio psichico	336
Capitolo 16	
Ambito penitenziario	344
Capitolo 17	
Dipendenze	350
Capitolo 18	
Prostituzione	362
Capitolo 19	
Interventi a valenza collettiva	364
Capitolo 20	
Alcune prove già assegnate	384
Breve glossario	399

COME SCRIVERE UN TEMA

La prima parte di questo volume offre la possibilità di esercitarsi sulle due prime prove da affrontare lungo lo svolgimento dell'esame di Stato, per accedere alla sezione B dell'Albo professionale degli assistenti sociali.

Il volume raccoglie più di quaranta prove estratte negli anni precedenti e svolte da neolaureate (i contenuti sono stati rivisti dall'autrice), in modo da calibrare le attività in base alle capacità di chi ha appena concluso la formazione di base. Inoltre si potrà usufruire di altre tracce non svolte per esercitarsi in autonomia (elencate nella parte finale di ogni capitolo). Quanto proposto va utilizzato come materiale di stimolo con cui confrontare il proprio lavoro personale. Dunque non deve essere inteso come materiale di studio o di ripasso, bensì solo come occasione per comprendere come articolare tracce di diverso tipo.

La normativa non prevede vincoli sulle tipologie di prove. Nonostante ciò, si è osservato che nella grande maggioranza dei casi sono state proposte prove che richiedono lo svolgimento di un tema nella forma di saggio breve. La commissione propone tre temi, uno dei quali viene sorteggiato per lo svolgimento. Il compito richiesto pertanto è simile a quello dei temi affrontati alla scuola secondaria di secondo grado. Ne consegue che i candidati dovranno mostrare non solo un'adeguata preparazione in merito agli argomenti, ma anche una competenza nella costruzione di testi.

Questo tipo di abilità, che fa parte della professione dell'assistente sociale, potrebbe essere stata sviluppata durante il percorso di formazione, in particolare modo durante il tirocinio. Nonostante ciò, si potrebbero incontrare delle difficoltà a causa delle caratteristiche che contraddistinguono un esame di questo tipo. Infatti, il tempo a disposizione del candidato per elaborare il proprio testo è limitato, a volte insufficiente per riprendere e copiare una malacopia. Inoltre, non vi è la possibilità di consultare delle fonti, come accade invece per la preparazione di relazioni o di altri lavori scritti. Altro elemento di difficoltà consiste nella modalità di scrittura. La maggioranza di noi ha sempre meno occasioni per scrivere a mano, preferendo uno strumento digitale (come il computer), che aiuta attraverso diverse funzioni come il copia/incolla, il correttore automatico e il controllo ortografico e

grammaticale. Questi tipi di funzionalità hanno indebolito l'abitudine a gestire la composizione scritta, che invece è richiesta durante l'esame.

Molto probabilmente l'ultima occasione che si è avuta di comporre a mano un tema è stata quella dell'esame di maturità, che potrebbe risalire circa a tre-quattro anni prima. Potrebbe rappresentare un errore l'esercitarsi esclusivamente sullo studio dei contenuti, perché è importante dedicare parte della preparazione anche all'elaborazione scritta delle tracce. L'obiettivo delle pagine che seguono è proprio quello di supportare il candidato in questa parte di studio.

Di seguito proponiamo un possibile schema da seguire per l'elaborazione dei temi. Questo tipo di modello potrà tornare utile anche in altre circostanze lavorative.

Il tempo per allenarsi a scrivere è bene impiegato: avere in mente i contenuti non serve a molto, se poi non disponiamo delle parole per esprimerli. Buon lavoro!

Il testo e il tema

Il processo di scrittura

La composizione di un testo scritto viene oggi considerata non come un'attività statica, ma come un processo, in cui sono riconoscibili più fasi. Le tre principali fasi di scrittura di un testo sono la pre-scrittura, la scrittura e la revisione. All'interno di queste tre aree si possono individuare ulteriori suddivisioni.

Anche se per certi aspetti queste tre tappe seguono un ordine cronologico (prima si riflette, poi si scrive, infine si revisiona), la loro successione non esclude la possibilità di incrociarle: anzi, nella fase di scrittura è normale che si torni indietro e si riveda la struttura pensata nella fase di pre-scrittura, mentre nella fase di revisione è normale modificare qualcosa che si è già scritto o pensato nelle prime due fasi. Proprio in questa disponibilità al cambiamento risiede, del resto, il senso stesso della concezione di testo come processo, sempre in divenire, e non come un dato immutabile e fissato una volta per tutte.

Il tema di esame

L'idea di una scrittura articolata in fasi è valida per qualsiasi tipo di testo scritto, o quasi; ma naturalmente è essenziale calare questo schema nel contesto e nel caso specifico. In particolare, per quanto riguarda la scrittura di un tema di esame, sono necessari alcuni accorgimenti: si deve infatti

prestare attenzione ad alcune caratteristiche che individuano il tema come genere testuale e lo differenziano dagli altri tipi di testo. Alcune sue qualità sono molto banali, ma è bene tenerle presenti. Il tema di esame:

1. È un testo che ha la precisa funzione di comunicare le proprie conoscenze a qualcuno che conosce l'argomento. Si tratta cioè di esprimere con *chiarezza* le proprie conoscenze. Perché un testo sia chiaro, deve essere informativo, esauriente, preciso, coerente e coeso. In esso cioè occorre:
 - dire tutte le cose necessarie;
 - evitare di dire le cose inutili;
 - essere accurati nelle informazioni che si danno;
 - esporre le cose con un filo logico sensato e facile da seguire;
 - usare un lessico corretto e appropriato alla materia, senza salti di registro;
 - essere corretti nell'ortografia, nella morfologia, nella grammatica, nella sintassi, nella punteggiatura.
2. È un testo vincolato a una traccia. Non si può parlare di qualsiasi argomento, ma soltanto di quello che viene richiesto e di tutto quello che viene richiesto.
3. È un testo vincolato anche dal punto di vista del tempo e dello spazio a disposizione. Si deve riuscire a scrivere calcolando bene tempi di scrittura e lunghezza del testo.
4. È un testo che verrà giudicato; è necessario perciò scrivere in modo da facilitare la lettura, anche dal punto di vista della struttura del testo (un testo ordinato, con le idee esposte in modo chiaro e logico è più facile da leggere rispetto a un testo confuso; viene valutato con più favore, se chi legge riesce a capire bene quello che sta leggendo).
5. È un testo che, se scritto a mano, richiede un supplemento di attenzione da parte di chi legge. Si deve perciò presentarlo in modo ordinato e pulito, ad esempio segnalando bene, con un rientro, il cambio di paragrafo; rispettando i margini; scrivendo con una grafia leggibile e regolare. Anche nel caso in cui sia possibile scrivere un testo al computer, è necessario seguire le fondamentali regole di editing: giustificare i margini, usare i rientri a inizio paragrafo (o una riga bianca: l'importante è usare sempre lo stesso metodo), usare in modo corretto gli spazi (ad esempio, non battere uno spazio tra una parola e un segno di punteggiatura).

Pre-scrittura

La fase di pre-scrittura è utile per valutare il contesto: per calcolare il tempo e lo spazio a disposizione, per leggere attentamente la traccia, per trovare e organizzare le idee.

Leggere la traccia

La lettura della traccia e la ricerca delle idee vanno di pari passo. Se si conosce l'argomento le idee emergono naturalmente. È difficile formulare una tipologia delle tracce, perché ogni caso è una storia a sé: spesso, però, le tracce si aprono con un'affermazione generale, a cui segue una richiesta di approfondimento su temi specifici. Nel *leggere la traccia* si deve quindi:

- a) individuare l'argomento generale del tema;
- b) individuare gli argomenti più specifici richiesti dalla traccia;
- c) capire che taglio dare al tema, anche sulla base delle indicazioni fornite dalla traccia (un confronto tra più posizioni, l'esame di un concetto, l'illustrazione di qualche particolare aspetto, ecc.).

A volte le tracce sono molto vincolanti e indicano già quali punti si devono trattare. Da un certo punto di vista, una traccia ben organizzata è un aiuto per la stesura del tema. Si prenda ad esempio la traccia seguente:

- [1] I Piani di zona: riferimenti legislativi, finalità, contenuti, attori coinvolti e ruolo del servizio sociale.

In questo caso, a un argomento generale (i Piani di zona) vengono già associati cinque aspetti da approfondire. L'importante è non dimenticare nessun punto richiesto e riuscire a trovare qualcosa da dire per ciascuno di essi.

Trovare le idee

La prima cosa da fare, dopo aver letto la traccia, è *trovare le idee*. Ci possono aiutare in questo alcune tecniche piuttosto note: ricordiamo qui le tecniche del grappolo associativo e della mappa delle idee.

- ◆ *Grappolo associativo*. «Si uniscono le idee semplicemente collegandole per associazione in base alla loro affinità: ogni idea richiama l'altra e basta» (Corno, 2012, p. 49). Al centro del foglio si scrive l'argomento principale; intorno ad esso si riportano tutti i concetti che vengono in mente al riguardo. In questa prima fase non importa se ci si ripete, se non si scrive bene, ecc.: ciò che conta è mettere in moto le conoscenze. A questa prima fase seguirà il momento del riordino delle idee, che verranno accostate per affinità, o per differenza, per tematica, ecc.
- ◆ *Mappa delle idee*. È una tecnica in parte simile alla precedente, ma essa già prevede un ordine delle idee. «Si collegano le idee partendo dalle idee più generali che sono più vicine al centro per andare progressivamente verso idee più particolari che si trovano in periferia» (Corno, 2012, p. 49). Si scrive al centro del foglio l'argomento principale, e da quello si fanno partire, come dei raggi, gli argomenti correlati, cercando di muoversi dal

generale al particolare, fino ad arrivare agli esempi. Il vantaggio di questa tecnica è che già mentre scriviamo le idee che ci vengono in mente, diamo loro un ordine di massima, individuando cioè dei nuclei tematici.

Trovare le idee vuol dire anche selezionare le cose da dire: non serve scrivere «tutto», né definire i concetti che si danno per scontati (o al massimo definirli molto velocemente). Dobbiamo sempre tenere presenti anche i limiti di tempo e di spazio: ad esempio, data la traccia [1], è controproducente descrivere per tre pagine che cosa sono i Piani di zona per dedicare poi solo una pagina a tutti i cinque punti richiesti, o dedicare due ore e mezzo a descrivere i riferimenti legislativi e le finalità e dover rinunciare, per mancanza di tempo, a illustrare gli attori o il ruolo del servizio sociale.

Ordinare le idee

Dopo averle trovate, si devono organizzare, *ordinare le idee*: trovare cioè un ordine di esposizione che le valorizzi, che renda il discorso fluido e facile da seguire. Si può ad esempio scegliere di andare dal generale al particolare, di esporre prima le cose più importanti e poi le meno importanti (o viceversa), di seguire un ordine cronologico degli argomenti, di trattare il tema per punti (soluzione comoda, ad esempio, per la traccia dell'esempio [1]) e così via.

Il compito può essere un po' più difficile quando si tratta di esprimere idee e posizioni personali: anche in questo caso, dopo aver trovato le idee, si deve decidere in che ordine esporle. Prendiamo ad esempio un'altra traccia:

- [2] Politiche sociali e interventi di aiuto efficaci implicano un'elevata capacità di lavoro interprofessionale e di collaborazione tra servizi e istituzioni diverse. Il candidato, facendo riferimento a una tematica sociale a sua scelta e alle relative politiche, proponga proprie riflessioni e considerazioni rispetto agli aspetti problematici e ai punti di forza di tale impostazione.

In essa viene richiesto esplicitamente di avanzare «riflessioni e considerazioni» personali. È chiaro che queste riflessioni devono essere ancorate all'esperienza, alla teoria, alla letteratura specifica, e non possono essere semplicemente delle opinioni generali. La traccia [2] però già orienta, quando chiede di individuare «aspetti problematici» e «punti di forza» del lavoro interprofessionale: le riflessioni personali verteranno perciò su questi due aspetti. In questo caso, si può decidere di discutere prima i punti problematici e poi i punti di forza, ma si può anche fare viceversa, o alternarli, ad esempio illustrando i pro e i contro di diversi aspetti di una politica che si conosce bene e che si prende come punto di riferimento concreto per le riflessioni che si stanno svolgendo.

In linea di massima e semplificando un po', quando si devono esprimere le proprie opinioni si individuano tre categorie di ordine delle idee.

- ◆ Si inizia con gli argomenti forti a favore della propria tesi e si prosegue con gli argomenti più deboli. Questa impostazione ha il pregio di mettere subito in luce gli aspetti più convincenti del proprio pensiero; rischia però di perdere mordente nella seconda parte, che deve perciò essere sostenuta da una buona conclusione.
- ◆ Si inizia con gli argomenti deboli e si prosegue, con un crescendo, fino a esplicitare gli argomenti più forti. Il pregio è che in tal modo al lettore resta, alla fine, l'impressione di un'argomentazione convincente; il rischio è di dare un'impressione di debolezza all'inizio.
- ◆ Si inizia e si chiude con argomentazioni forti, come una cornice, mettendo al centro i punti più deboli del proprio pensiero, i punti cioè che si capisce che possono essere soggetti a critiche più serrate, che sono più difficili da dimostrare, che sono meno convincenti. In tal modo, si apre il testo dando l'impressione di forza e lo si chiude con una buona tenuta argomentativa.

Costruire una scaletta

Una volta che si è deciso in che ordine mettere le idee, si stende una *scaletta*. La mappa delle idee offre già una prima possibilità di ordinamento. La funzione della scaletta, intesa come strumento per visualizzare la logica delle proprie idee, è duplice:

- a) fissa l'ordine delle idee (la sequenza in cui sono dette le cose);
- b) fissa la gerarchia delle informazioni.

Il concetto di *gerarchia delle informazioni* è fondamentale. In molti tipi di testo, le informazioni che si trovano non hanno lo stesso peso: alcune unità informative sono superiori alle altre, per importanza, per aderenza al tema, per la loro centralità nel discorso che si sta svolgendo. Ad esempio, si può distinguere fra tre tipi di informazioni (Serianni, 2002, p. 64):

- ◆ unità informative *essenziali*, che non possono mancare (che ne costituiscono l'architettura, lo scheletro principale, le idee portanti); si badi che alcuni tipi di testo contengono soltanto informazioni essenziali: è il caso dei testi di legge o delle istruzioni per l'uso, in cui ogni particolare è necessario e ha il suo perché;
- ◆ unità informative *importanti*, che completano il testo, spiegano qualche aspetto e qualche concetto, approfondiscono le idee essenziali;
- ◆ unità informative *secondarie*, che integrano il testo, ma la cui assenza non pregiudica la comprensione (gli esempi, le riformulazioni di un concetto, i confronti con altre situazioni, ecc.: anche se venissero eliminati, si capirebbe lo stesso).

In una scaletta, quindi, ci sono delle macropartizioni, che possono essere pensate come i «titoli» di ogni paragrafo e che rappresentano le informazioni essenziali. Sotto di esse, come dei sottotitoli, ci sono le idee importanti e le idee secondarie. Al momento di scrivere il tema, ogni paragrafo verrà scritto seguendo le linee decise nella scaletta (anche se, ovviamente, nulla vieta di modificare la scaletta in fase di scrittura, se si ritiene che un diverso ordine sia migliore o un qualche concetto meriti un approfondimento).

Già in questa fase si possono individuare e inserire nella scaletta possibili punti di appoggio: dimostrazioni, esempi concreti, riferimenti alla bibliografia studiata. Quando si scrive, si deve prestare attenzione a motivare sempre le proprie affermazioni e a distinguere tra gli argomenti e gli esempi: un esempio non è un punto dell'argomentazione, ma serve a completare quello che si sta dicendo, o può essere preso come punto di partenza per una discussione.

Articolare il testo in sezioni

Un tema è un testo destinato a far capire al lettore che si conosce un argomento. Si tratta cioè di un testo espositivo, informativo, relazionale: spesso, per questo tipo di testi, si parla di una tripartizione in *introduzione*, *parte centrale* e *conclusione* (si veda al riguardo Corno, 2012, pp. 109 e 159). Non è una vera e propria regola, ma quando si stende una scaletta può essere utile avere in mente una sequenza simile, che prevede tre sezioni.

- ◆ *Introduzione*, paragrafo introduttivo: definisce il problema, i termini della questione; può contenere una limitazione di campo, e selezionare, nel campo dei possibili argomenti, quelli che si ritengono più pertinenti; può indicare come si svolgerà il tema, il taglio che si intende dare al testo (se sarà espositivo, se presenterà posizioni alternative, se seguirà una linea cronologica, ecc.). Importante è non limitarsi a ripetere semplicemente la traccia, ma partendo dalla traccia integrarla, svilupparla, dire già qualcosa di nuovo.
- ◆ *Parte centrale*, paragrafi di sviluppo: individua i sottotemi più specifici, distingue i vari elementi del problema o dell'argomento che si sta trattando. La sequenza di questi sottotemi varia in base all'ordine che si è deciso di dare alle proprie idee.
- ◆ *Conclusione*, paragrafo finale: riprende i punti toccati, ed eventualmente ribadisce o esplicita la propria posizione riguardo al tema («Ecco perché secondo me è preferibile la soluzione A...»); può anche indicare alcuni aspetti che rimangono aperti o problematici.

Quanto devono essere lunghe queste parti? Per un tema di media lunghezza è bene dedicare un paragrafo all'introduzione e uno alla conclusione; la parte centrale varia in base alla quantità di sottotemi che si devono esporre.

Scrittura

Il paragrafo

Una volta che si ha bene in mente che cosa si vuole dire, si comincia a scrivere. Nella scrittura non si scrivono semplicemente delle «frasi», né si scrive un «tema» come blocco monolitico: quando si scrive, si scrive in *paragrafi*. La nozione di paragrafo è importante perché permette di articolare la nostra scrittura in porzioni di testo facilmente controllabili. Intuitivamente, un paragrafo è lo spazio di testo compreso tra due a capo.

Ma oltre a questo, il paragrafo ha anche un significato testuale più preciso; riprendendo la definizione di Corno (2012, p. 112), un paragrafo è «un'unità di pensiero chiara e distinta, dotata di una propria struttura interna unitaria (esattamente come il testo globale al cui interno ricorre) e in cui è riconoscibile uno sviluppo di significato preciso e continuo». In questa definizione entrano alcuni elementi a cui prestare attenzione quando si scrive. Proviamo a osservarla punto per punto:

- ◆ il paragrafo è *un'unità di pensiero*: il paragrafo si caratterizza per il suo contenuto; esprime un'idea; il concetto di *unità* ci dice che non serve inserire al suo interno tante (o troppe) idee e che l'idea che viene comunicata deve essere una e ben definita (come un'unità, appunto);
- ◆ *chiara*: l'idea, il pensiero unitario deve essere facile da individuare;
- ◆ *e distinta*: all'interno del paragrafo l'idea deve essere specifica e diversa dalle idee degli altri paragrafi (individuata, non ripetuta); è per questo che non si mettono insieme contenuti troppo diversi: anche se l'argomento di fondo è sempre lo stesso, quando si cambia l'aspetto di cui si sta parlando è bene cambiare anche paragrafo;
- ◆ *dotata di una propria struttura interna unitaria*: il paragrafo deve essere in sé coerente e coeso; la struttura linguistica deve essere organica e ben ordinata; le frasi devono collegarsi tra loro in modo da formare un blocco di testo compatto (si deve quindi stare attenti alla posizione della frase principale e delle secondarie, e a come le frasi si collegano con le frasi precedenti e successive);
- ◆ *in cui è riconoscibile uno sviluppo di significato preciso*: il paragrafo non deve essere dispersivo; si deve riconoscere una linea logica al suo interno; deve essere costruito in modo da poter essere capito anche come unità individuale;
- ◆ *e continuo*: senza salti logici, coerente.

La frase regista

Per scrivere bene un testo, si comincia con lo scrivere bene ogni singolo paragrafo. All'interno di un paragrafo ben costruito c'è di solito una frase che ha un ruolo preminente; un buon paragrafo non dovrebbe toccare più di una o due

idee forti. Proprio perché in ogni paragrafo c'è un'idea dominante, nella maggior parte dei casi il paragrafo contiene una frase che esprime con più chiarezza questa idea. In inglese è nota come *topic sentence* (frase argomento); in italiano si usa anche l'espressione *frase regista*, una formula che ha il pregio di mettere in luce la doppia funzione svolta da questa frase. La frase regista, infatti:

- ◆ da un lato, esprime il contenuto del paragrafo (l'idea, l'argomento principale);
- ◆ dall'altro lato, organizza il testo dal punto di vista della struttura (ne fa la regia formale); in tal modo aiuta il lettore a orientarsi nel testo, a seguire il filo logico del nostro discorso (il lettore vede subito quali sono le idee che vogliamo comunicare).

In base al tipo di struttura che vogliamo imprimere al paragrafo, si è soliti distinguere tra diversi tipi; c'è così il paragrafo:

- ◆ di descrizione;
- ◆ per confronto e contrasto (che mette a confronto due o più idee, dati, realtà, ecc., alternative);
- ◆ per problematizzazione (che discute di qualcosa, presenta un'idea e, ad esempio, ne deriva le conseguenze);
- ◆ a domanda e risposta (che si apre con una domanda, a cui si risponde);
- ◆ per enumerazione (che elenca alcuni punti legati al tema principale del paragrafo espresso dalla frase regista).

La lista potrebbe continuare, ma l'importante è riuscire a scrivere un paragrafo in cui la nostra linea di pensiero emerge chiaramente.

Visto che la frase regista esprime l'idea principale del paragrafo, spesso compare al suo inizio. Inoltre, è facile notare come le frasi regista si sovrappongano ai punti essenziali che si erano individuati nella scaletta: se già nella scaletta si scrive una breve frase che illustra il punto fondamentale individuato, quella frase può essere usata o venire riformulata nella frase regista.

Un buon paragrafo deve avere una misura adeguata: di solito, non è formato da una sola frase. Non serve, cioè, andare a capo dopo ogni punto fermo, anzi: troppi a capo frammentano il testo e rendono difficile seguirlo. Tuttavia, non può nemmeno essere troppo lungo e accogliere in sé idee molto varie; in questo caso è meglio dividerlo in due o più paragrafi e sviluppare, in ogni nuovo paragrafo, i contenuti specifici senza confonderli (ritoccando così la scaletta). Come indicazione di massima, i paragrafi sono formati in media da 3-5 frasi e hanno una lunghezza che si aggira intorno alle 8-12 righe: ma si tratta di indicazioni empiriche, per cui non c'è una vera e propria regola. Si deve decidere in base all'argomento che si sta trattando, allo stile che si usa (ad esempio, per dare indicazioni concrete, si usano spesso paragrafi brevi e concisi), al tipo di argomentazione che si è scelta (un paragrafo che confronta due posizioni alternative può essere più lungo di un paragrafo che presenta un concetto singolo), ecc.

Proviamo a prendere un esempio di paragrafo (tratto da M.L. Raineri e F. Corradini, *Linee guida e procedure di servizio sociale*, Trento, Erickson, 2019, p. 14) e a osservare come è costruito (nella trascrizione, la frase regista è sottolineata, i principali connettivi testuali, cioè le parole che uniscono tra loro i concetti e le frasi, sono scritti in corsivo:

- [3] L'intervento professionale dell'assistente sociale si svolge, salvo sporadiche eccezioni, per conto di un ente, pubblico o di Terzo settore. *Ciò che fa l'assistente sociale può essere considerato, dunque, come la concretizzazione dell'azione di aiuto di una organizzazione nei confronti di tutti i cittadini, o di alcune particolari categorie, a seconda delle finalità che l'ente si pone. Detto in altre parole, l'assistente sociale costituisce un «braccio operativo» di un ente. L'ente — come dice il nome — è un'entità astratta, e quindi può agire solo tramite i propri operatori: l'assistente sociale è uno di essi.*

In questo paragrafo, la frase regista può essere considerata la prima frase (sottolineata): è la frase che imposta il contenuto (l'intervento dell'assistente sociale come azione per conto di un ente). Il paragrafo scende poi nello specifico spiegando la relazione che lega l'assistente sociale e il suo ente di appartenenza (o, meglio, un aspetto di questa relazione). La spiegazione concreta viene offerta nella seconda frase, connessa alla prima con un «dunque»: una spia che ci dice che si sta introducendo un'osservazione con valore conclusivo. Subito segue una riformulazione, esplicitamente segnalata dal connettivo «Detto in altre parole»: è una tecnica efficace per ribadire un concetto (in questo caso con l'aiuto di una metafora, di un'immagine icastica come quella del «braccio operativo»). Anche l'ultima frase si collega strettamente alle precedenti con il «quindi», un connettivo che stabilisce una conseguenza con valore conclusivo, e che di fatto ribadisce il concetto sviluppato nel paragrafo: l'ente non può che agire grazie all'intervento dell'assistente sociale. La fine del paragrafo è affidata a un'indicazione specifica, introdotta dai due punti, che qui svolgono funzione di connettivo presentativo e conclusivo.

È degna di nota anche la coerenza lessicale:

- [3] L'intervento professionale dell'**assistente sociale** si svolge, salvo sporadiche eccezioni, per conto di un **ente**, pubblico o di Terzo settore. **Ciò che fa l'assistente sociale** può essere considerato, dunque, come la **concretizzazione dell'azione di aiuto** di una **organizzazione** nei confronti di tutti i cittadini, o di alcune particolari categorie, a seconda delle finalità che **l'ente** si pone. Detto in altre parole, **l'assistente sociale** costituisce un «braccio operativo» di un **ente**. **L'ente** — come dice il nome — è un'**entità** astratta, e quindi può agire solo tramite i propri **operatori**: **l'assistente sociale** è **uno di essi**.

Come si nota, nel testo alcune parole o espressioni ritornano più volte, nella stessa forma o riformulate: così «assistente sociale», «ente» (ma anche «organizzazione», «entità»), «intervento professionale» che è anche «Ciò che fa» e la «concretizzazione dell'azione di aiuto» ed è richiamato dal verbo «agire» e

dall'aggettivo «operativo». Verso la conclusione, i due versanti, quello dell'assistente sociale e quello dell'intervento concreto, si coniugano nella parola «operatori», che indica gli assistenti sociali e insieme comunica l'idea di azione, già presente semanticamente nelle frasi precedenti. Un testo ben costruito è quindi un complesso di idee e informazioni ben strutturate, legate tra loro e che danno luogo a una struttura coesa anche dal punto di vista lessicale.

I connettivi tra paragrafi

Se i paragrafi sono le unità di base di un testo, essi non vivono però in isolamento, ma si connettono tra loro per costruire il testo. Per connettere i paragrafi tra loro, si devono usare in modo appropriato i *connettivi*, cioè le parole che segnalano la logica del discorso. La funzione dei connettivi è quella di rendere più coeso il discorso e di aiutare chi legge a capire quello che abbiamo scritto; naturalmente, i connettivi compaiono anche *all'interno* di ogni singolo paragrafo (come si è visto nell'esempio [3]): ma sono fondamentali anche nei rapporti *tra* paragrafi.

Di solito, si trovano all'inizio del paragrafo, nella prima frase, proprio perché devono unire quello che si sta scrivendo con quello che si è già scritto. In questa operazione di connessione, si deve stare attenti a usare i connettivi giusti. Ad esempio, se si sta descrivendo una conseguenza si possono usare formule come: «Di conseguenza», «Da qui deriva che», «Quali sono gli effetti che...?». Se si sta definendo una causa: «Quali sono le cause...?», «Questo avviene perché...», «Alla radice di tutto questo si trova...», «Infatti». Se si sta descrivendo una serie di fattori, o di argomenti pro e contro, di aspetti da tenere presenti, ecc.: «In primo luogo», «Innanzitutto», «Quindi», «In secondo luogo», «Inoltre», «Infine» (ad esempio, si deve stare attenti a non usare «infine» se il punto che stiamo scrivendo non è l'ultimo). È perciò necessario connettere bene i paragrafi tra loro, fare cioè in modo che il passaggio da un paragrafo al successivo sia chiaro, abbia un senso, segua una logica. La successione dei paragrafi deve far capire qual è la linea di pensiero dello scrivente. Ad esempio, può esserci:

- ◆ un confronto tra due o più diverse posizioni;
- ◆ la descrizione di due o più aspetti diversi di uno stesso problema;
- ◆ la descrizione di un procedimento;
- ◆ la messa in discussione di un concetto, una problematizzazione.

Lo stile

Quando si scrive un tema si deve dimostrare anche la propria capacità di dominare le convenzioni di comunicazione formale. Il discorso sarebbe molto ampio, ma si possono indicare alcuni punti a cui prestare attenzione.

- ◆ Mantenere sempre lo stesso *tempo verbale* (il presente indicativo è di solito il tempo più usato, perché è comodo da gestire, anche se si devono introdurre delle parti al passato o al futuro).
- ◆ Mantenere sempre la stessa *persona*: ad esempio, se si scrive in terza persona o in forma impersonale, stare attenti a non passare alla prima persona.
- ◆ Mantenere un *registro* coerente: adottare una lingua alta, ma senza eccessi di arcaismi o di formule burocratiche («allorquando», «ancorché», «diniego», «in ordine a», «il facente funzione», ecc.); non cadere in colloquialismi o in eccessi di personalità: da evitare, ad esempio, l'uso di punti esclamativi e puntini di sospensione allusivi.
- ◆ Mantenere un *tono oggettivo*, limitare l'emotività: scrivere un testo espositivo e referenziale non vuol dire negare la soggettività; l'io scrivente non scompare: se è necessario esprimere una propria opinione, la si deve esprimere, ma facendo capire che è un parere personale e usando un registro adeguato. Frenare l'emotività vuol dire garantire l'oggettività del testo che si sta scrivendo: i giudizi personali devono essere dichiarati in modo esplicito, e non penetrare nel testo attraverso strategie linguistiche non sempre consapevoli. Nello specifico, è bene evitare l'uso di aggettivi e avverbi qualificativi («una *magnifica* occasione», «uno *stupendo* lavoro d'équipe»), che non comunicano un vero giudizio fondato sui fatti, ma trasmettono un'idea personale e non dimostrata.

Revisione

La revisione è una fase di per sé estremamente importante, anche se spesso trascurata, soprattutto nei casi in cui si deve scrivere velocemente e il tempo a disposizione è poco. È una situazione comprensibile: quando si scrive per un esame, è difficile concedersi il tempo per una rilettura pacata.

Tuttavia, anche nei tempi stretti di un esame, se si riesce a concedersi qualche minuto per la revisione si può sfruttare al meglio la possibilità di una correzione. Se il testo è al computer, la revisione è molto facilitata: le correzioni, anche cospicue, sono immediate e non lasciano traccia; nella scrittura a mano, invece, è più complesso: nella bella copia non si può, ad esempio, spostare un intero paragrafo, se non a prezzo di segnalarlo con frecce e altri espedienti, che si solito sono poco chiari (e in certi casi vietati, perché potrebbero essere interpretati come segni di riconoscimento).

Quando si scrive a mano, l'ideale, naturalmente, sarebbe quello di stendere una brutta copia: revisionata la brutta copia, ci si può permettere di agire ulteriormente anche in fase di copiatura in bella.

Ma in che cosa consiste la revisione? I piani su cui agire sono molteplici. Si devono valutare:

- ◆ Informazioni e ordine delle idee: passare in rassegna i punti principali per verificare di aver detto tutto e di averlo detto bene; rileggersi le frasi regista da cui si sono sviluppati i paragrafi; verificare di aver esposto le proprie idee in modo ordinato, con un filo logico unitario e riconoscibile.
- ◆ Aderenza alla traccia: verificare di non aver tralasciato nessuno dei punti richiesti dalla traccia, ma di aver trattato tutti gli argomenti, e di non aver parlato di qualcosa che la traccia non richiede (di non essere andati «fuori tema»).
- ◆ Coerenza: verificare che i connettivi testuali, le spie che segnalano il nostro filo logico, siano tutti al posto giusto e svolgano la loro funzione (provare a leggere solo quelli, per capire se il discorso fila).
- ◆ Coesione: verificare di non aver fatto cambiamenti di persona (ad esempio, controllare di aver sempre usato la prima persona o l'impersonale, ecc.) o di tempo (controllare di aver scritto sempre al presente o al passato, ecc.).
- ◆ Correttezza ortografica, grammaticale, sintattica.

È facile capire che la revisione è un procedimento complesso e spesso lungo. Il consiglio, nell'impossibilità di una revisione che si prenda tutto il tempo che merita, è di andare a verificare per prima cosa gli aspetti su cui sappiamo di essere più deboli. Ad esempio, se so, perché me ne sono reso conto nella mia storia di scrittura, che ho difficoltà con le «a con l'acca», con i verbi al modo indefinito come il gerundio, e che uso un po' a casaccio i connettivi «infatti» e «perciò», posso provare a controllare almeno questi miei punti deboli.

Può essere utile, per la revisione, prepararsi una lista di controllo (e scriverla sul foglio di brutta copia), in modo da avere dei punti precisi da verificare nel rileggere il proprio testo.

Bibliografia essenziale

Il libro di Dario Corno è un ottimo manuale per imparare a scrivere testi referenziali, tecnici, saggistici: spiega, ad esempio, le fasi della scrittura, le tecniche di strutturazione del testo (mappe, scalette), come si costruiscono i paragrafi, come si struttura una relazione.

Il libro di Luca Serianni è un'agile introduzione a vari aspetti della testualità: spiega ad esempio la differenza tra oralità e scrittura, che cosa sono i linguaggi settoriali (della medicina, del diritto, della burocrazia), come si fa un riassunto, come si usa la punteggiatura.

Corno D. (2012), *Scrivere e comunicare: La scrittura in lingua italiana in teoria e in pratica*, Milano, ESBMO.

Serianni L. (2002), *Italiani scritti*, Bologna, il Mulino.

7 Politiche di welfare

TRACCE SVOLTE

> TRACCIA 33

Le difficoltà dei sistemi di welfare occidentali sono divenute palesi in questi ultimi decenni e hanno sollecitato proposte alternative di diverso segno. Il candidato esponga sinteticamente i punti chiave del dibattito.

Un possibile svolgimento (incentrato sulla tematica della disabilità)

Il welfare state istituzionale, che ha trovato il suo culmine tra gli anni Settanta e gli anni Ottanta, cercava di offrire ai cittadini un ventaglio di servizi utili a rispondere ai loro bisogni. Il benessere si doveva costruire sulla possibilità di erogare prestazioni tali da abbattere le difficoltà in cui le persone potevano trovarsi. Lo Stato auspicava di garantire un sistema sicuro e per amministrare tale sistema chiedeva ai cittadini uno spirito solidaristico in quanto contribuenti (che si realizzava nel pagamento delle tasse), nonché la fiducia.

Tuttavia, nel corso degli anni, si è reso evidente il fatto che gli interventi del welfare state non eliminavano i bisogni: mentre alcune richieste risultavano soddisfatte, ne emergevano di nuove. L'aumento della spesa sociale è stata una delle preoccupazioni che ha stimolato l'ipotizzare nuove soluzioni. Inoltre ci si è resi conto che il sistema del welfare istituzionale, oltre a non raggiungere gli obiettivi che si pone, ostacola l'empowerment degli individui e li rende dipendenti dai servizi. Un altro rischio è quello di disincentivare l'attitudine all'aiuto reciproco e diminuire le occasioni di solidarietà tra le persone.

Al fine di favorire il contenimento dei costi diminuendo la spesa sociale, si è pensato di introdurre la logica di mercato. A partire dagli anni Novanta, i sistemi di welfare europei hanno assunto sempre più un assetto di welfare mix, volto a fa-

vorire la concorrenza tra erogatori di prestazioni socio-assistenziali. Nel welfare mix non è il settore pubblico che, oltre a valutare il bisogno, eroga il servizio: l'erogazione spetta a organizzazioni di Terzo settore e/o a organizzazioni di mercato che, tramite il sistema degli appalti e dei voucher, operano in regime di concorrenza. Ciò dovrebbe garantire maggior qualità ed efficienza. Inoltre, la presenza di più erogatori dovrebbe dare al cittadino/utente l'opportunità di scegliere. Questo è il motivo principale per cui si parla di «utente/consumatore»: la persona che utilizza un servizio dovrebbe poter scegliere se «acquistarlo» dalla cooperativa X, dall'associazione Y o dall'azienda Z.

Il sistema tuttavia appare lacunoso, poiché non è chiaro come l'utente possa esercitare il proprio diritto alla scelta, dal momento che, proprio perché sta vivendo una situazione di difficoltà, può non riuscire a orientarsi in un panorama così complesso. Per aiutarlo, è stata introdotta la figura del case manager, il quale dovrebbe facilitare il soggetto, aiutandolo a leggere i suoi bisogni e contemporaneamente proponendogli un progetto apposito, che resti dentro i confini del budget stabilito. In collegamento all'introduzione della logica della concorrenza, si è cercato di applicare anche ai servizi socio-assistenziali — ma anche a quelli sanitari — un'ottica managerialista, che comporta la definizione di budget predefiniti di cui gli operatori che lavorano sul campo (ad esempio gli assistenti sociali, gli educatori, i medici, ecc.) devono tenere conto nel realizzare gli interventi. Il problema è che i dirigenti che decidono i budget sono spesso lontani dal lavoro sul campo e così gli operatori si trovano in difficoltà a mediare tra le richieste dei dirigenti e le necessità degli utenti.

Un'altra strategia per abbattere i costi e, contemporaneamente, restituire dignità alla persona è la deistituzionalizzazione. Da oltre vent'anni, le politiche sociali sono orientate a favorire la domiciliarità e la «normalizzazione», per questo cercano di intervenire nel luogo più vicino alla persona: la sua casa e la sua comunità. Ciò richiederebbe però di uscire dall'idea che il benessere è dato dai servizi (logica che si fatica ad abbandonare), senza passare all'estremo opposto negando la necessità dell'intervento dei professionisti.

Serve invece un'azione sinergica che coinvolga il sistema pubblico, il mercato, il Terzo settore, il Quarto settore e la società civile. Questa sinergia è l'idea alla base del cosiddetto welfare societario, basato sulla programmazione partecipata e sulla promozione dell'empowerment dei singoli, dei nuclei familiari, dei gruppi e delle comunità.

Non credo che questa idea abbia come unico scopo la riduzione dei costi di un welfare sempre e comunque oneroso, semmai che uno scambio proficuo tra realtà diverse possa essere un'occasione importante per incentivare l'incontro tra persone, aumentare la riflessività di ciascuno (anche degli operatori) e utilizzare tutte le risorse, anche quelle di cui talvolta ci si dimentica, come l'esperienza personale. Infine, il welfare societario può aumentare le possibilità di coinvolgimento nella

«care» di un maggior numero di soggetti motivati a essere uomini e donne attenti alla loro comunità e pronti a dimostrarsi solidali.

> TRACCIA 34

Il contributo originale del Terzo settore nei nuovi scenari del welfare locale.

Un possibile svolgimento

Quattro settori si muovono nel panorama del welfare: gli enti pubblici, il mercato, il Terzo settore (cooperative – L. 381/91; associazioni di volontariato – L. 266/91; fondazioni, ecc.) e il Quarto settore, che comprende utenti e caregiver che sempre più vogliono porsi come interlocutori nelle scelte politiche che li riguardano, anche quelle a livello locale che più direttamente incidono sulla quotidianità della vita delle persone. Queste quattro categorie di attori hanno dato un contributo diverso nel panorama del welfare. Fino a tutti gli anni Settanta (e questo orientamento ancora persiste in buona misura) il welfare state istituzionale era caratterizzato dalla presenza degli enti pubblici come fornitori quasi esclusivi di servizi e prestazioni sociali. Nel tempo, anche con l'avvento della globalizzazione, i bisogni sono aumentati e si sono diversificati, i costi sono cresciuti e continuano a crescere. Inoltre, si è rilevato che il welfare state comporta il rischio di creare dipendenza passiva (assistenzialismo) che non fa crescere e non responsabilizza le persone.

Negli anni Novanta si è assistito a un consistente sviluppo della sussidiarietà verticale: ne danno grande rilievo la legge sull'Ordinamento delle autonomie locali (L. 142/90), la legge sul trasferimento delle deleghe dallo Stato alle regioni (L. 59/97), la legge quadro sull'assistenza (L. 328/00). Più faticosa, invece, è l'attuazione della sussidiarietà orizzontale che, comunque, sta portando nel panorama del welfare nuovi attori che diventano interlocutori «alla pari» dell'ente pubblico. Tra questi interlocutori un ruolo centrale è ricoperto dal Terzo settore.

Il Terzo settore nasce dai «mondi vitali»: ciò significa che cooperative sociali, associazioni di volontariato, ecc., nascono nelle comunità, dalla gente che segue la tendenza tipica degli esseri umani a unirsi per affrontare insieme i propri bisogni e per migliorare le proprie condizioni di vita.

Il Terzo settore, però, è stato spesso considerato come «a servizio» dell'ente pubblico finanziatore, oppure come sostituto «temporaneo» dell'intervento pubblico, carente nel fornire alcuni servizi.

Nell'attuale panorama di welfare si evidenzia un altro pericolo.

L'ente pubblico assume sempre più acquirenti delle prestazioni socio-assistenziali e affida la funzione di erogatori di prestazioni ad aziende profit o a organizzazioni

di Terzo settore. Secondo l'orientamento liberista, questi soggetti erogatori vengono posti in concorrenza tra loro. La concorrenza dovrebbe offrire «il meglio» a livello di efficienza, efficacia, economicità e possibilità di scelta per l'utente.

Il pericolo per il Terzo settore è quello di perdere la sua caratteristica fondamentale, che è quella di essere un soggetto estraneo alle logiche del mercato, un soggetto che nasce «dalla gente», dai vissuti, per le persone. Il fatto di doversi muovere come un'azienda che deve fornire prestazioni tecniche, efficienti, efficaci ed economiche per vincere la concorrenza sul mercato rischia di snaturare il Terzo settore.

Esso dovrebbe invece cercare di rimanere fonte di risposte creative ai problemi perché «filo diretto» con la comunità, promotore di interventi la cui caratteristica fondamentale sia l'umanità, dovrebbe continuare ad attivare reti, a essere stimolo, impulso anche per l'ente pubblico.

La L. 328/00 dà rilevanza alla sussidiarietà orizzontale e al ruolo del Terzo settore, ad esempio nella costituzione dei Piani di zona (art. 19) in particolare nella partecipazione ai tavoli tecnici. Secondo alcuni studiosi, tuttavia, anche questa Legge dà ancora scarso rilievo a quelle che sono le reali potenzialità del Terzo settore. Vede ancora il Terzo settore come destinatario di sostegno da parte dell'ente pubblico che deve riconoscerlo, sostenerlo, ecc.

Leggendo il Capo I, art. 1, comma 4 della Legge 328/00 si trova: «Gli enti locali, le regioni e lo Stato, nell'ambito delle rispettive competenze, riconoscono e agevolano il ruolo degli organismi non lucrativi di utilità sociale, degli organismi delle cooperative, delle associazioni e degli enti di promozione sociale, delle fondazioni e degli enti di patronato, delle organizzazioni di volontariato [...]». Già da questa dizione emerge come lo Stato non consideri appieno il Terzo settore come soggettività sociale autonoma, ma come destinatario di benefici e iniziative «calate dall'alto»: se il pubblico «riconosce e agevola» non si pone come interlocutore paritario.

Anche il Libro bianco sul welfare, che illustra le linee di governo, giudica negativamente la Legge 328/00 perché dà scarsa importanza al Terzo settore e pone poca attenzione alla sussidiarietà orizzontale.

A questa situazione cerca di porre rimedio il Codice del terzo settore del 2017. All'interno del Codice viene stabilito che gli ETS hanno finalità di pubblica utilità come la pubblica amministrazione e per tale ragione sono chiamati entrambi ad avviare forme di collaborazione attraverso strumenti come quelli, per esempio, della co-programmazione e della co-progettazione dei servizi.

Nell'ottica di un lavoro autenticamente «sociale» sarebbe necessario che gli operatori, all'interno di qualsiasi ente o organizzazione si trovino concretamente a operare, sappiano riconoscere che le organizzazioni di Terzo settore costituiscono una risorsa sociale di enorme importanza se, restando fedeli alla propria natura, si basano sul sostegno partecipato e solidale di gruppi di cittadini sensibili ai problemi delle loro comunità.

I Piani di zona: riferimenti legislativi, finalità, contenuti, attori coinvolti e ruolo del servizio sociale.

Un possibile svolgimento

Il Piano di zona è uno strumento che riguarda i processi decisionali e l'individuazione di strategie per la buona riuscita delle politiche sociali. È il documento risultato dell'attività di pianificazione e del processo di programmazione. Nel campo dei servizi sociali queste attività sono fondamentali: rappresentano l'ossatura del sistema con cui si intende offrire sostegno ai cittadini, mettono insieme gli interessi dei soggetti coinvolti e individuano gli strumenti specifici di azione. La pianificazione e la programmazione permettono di concertare gli obiettivi da raggiungere, solitamente entro un certo periodo di tempo, indicando le prescrizioni generali e soprattutto le risorse necessarie, umane e finanziarie. Grazie a queste attività è possibile dare garanzia dei diritti sociali ai cittadini.

Il legislatore ha promulgato la Legge 8 novembre 2000, n. 328, «Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali» che indicava proprio nei Piani (il Piano nazionale, il Piano regionale e appunto il Piano di zona) lo strumento di riordino del sistema integrato di interventi e servizi sociali. Il concetto di «zona» è introdotto dalla legislazione nazionale, la quale dispone che i Comuni siano associati in ambiti territoriali, che concorrano a definire un piano utilizzando le risorse ad essi assegnate dal Fondo nazionale per le politiche sociali. Si prevede che tale attività sia svolta a tutela dei diritti della popolazione, d'intesa con le Aziende sanitarie locali, sulla base delle indicazioni del Piano nazionale e del Piano regionale. Le associazioni tra Comuni hanno rappresentato una novità nel sistema di welfare: sono intese come i soggetti più adeguati, rispetto ai comuni singoli, per essere titolari delle funzioni di programmazione locale nel campo dei servizi sociali. In alcuni casi (come in Lombardia) la Regione indica ai Comuni associati le linee guida per la programmazione a livello locale.

I riferimenti legislativi di base per quanto riguarda il Piano di zona si trovano nella citata Legge 328/00, nella Legge 8 giugno 1990 n. 142 «Ordinamento delle autonomie locali» e nell'art. 118 della Costituzione, in cui si afferma il principio della sussidiarietà verticale.

La L. 328/00 indica all'art. 3 il metodo della programmazione e i suoi principi, che sono alla base dei Piani di zona, approfonditi nell'art. 19. Il Piano di zona è uno strumento fondamentale attraverso cui i Comuni, con il concorso di tutti i soggetti attivi nella programmazione dei servizi e delle prestazioni, possono disegnare il sistema integrato di interventi sociali. Il legislatore fa riferimento a un processo nel

quale si prenderanno decisioni da trasformare in azioni nell'ambito territoriale. Nella legge si indicano le modalità di gestione del Piano: l'unitarietà sul territorio, il governo di rete, la logica di partnership tra Comune e comunità locale.

Nel testo della legge sulle autonomie locali si parla poi di Accordo di programma, strumento giuridico preferenziale tramite il quale il Piano di zona viene approvato e i diversi attori coinvolti si assumono la responsabilità di realizzare gli interventi concordati insieme. Esso prevede gli obiettivi e indica i soggetti che devono realizzarli; prevede inoltre attraverso quali misure e con quali finanziamenti debbano essere realizzate queste operazioni.

Secondo la L. 328/00 il Piano di zona individua e contiene gli obiettivi, le priorità di intervento, i mezzi e gli strumenti per la loro realizzazione; in base a un'analisi dei bisogni e delle risorse (sia finanziarie che professionali, formali o non) del territorio. Inoltre, contiene le indicazioni sui requisiti di qualità e le modalità organizzative per la fornitura delle prestazioni. In esso devono trovare spazio anche gli strumenti di razionalizzazione della spesa e le strategie di coordinamento per garantire l'integrazione e la collaborazione tra i vari servizi, pubblici e privati, e le diverse prestazioni. Altre finalità del Piano di zona sono la realizzazione di iniziative di formazione e di aggiornamento per gli operatori.

Il Piano di zona risponde dunque a finalità importanti. Il suo scopo strategico è soprattutto quello di favorire la creazione di interventi validi perché reticolari. Le azioni previste dovrebbero essere flessibili e bisognerebbe essere in grado di individuare e poi stimolare le varie risorse che la comunità locale può possedere. È importante che il Piano riesca a realizzare il passaggio da un modo di governare il sistema in capo solo all'ente pubblico, a un modello in cui a programmare e ad agire siano anche soggetti del privato sociale e della società civile, adeguatamente mobilitati, supportati e coordinati.

Gli attori coinvolti nella definizione del Piano di zona e nella sua adozione, attraverso l'accordo di programma, possono essere numerosi. È prevista infatti la partecipazione dei Comuni associati, di altri enti pubblici come la Provincia, dell'Azienda sanitaria locale e delle organizzazioni del Terzo settore. Il documento viene creato utilizzando una programmazione partecipata, cioè aperta a più soggetti. Al Comune, quale soggetto più vicino ai bisogni dell'utenza, è attribuito il ruolo di guida dei vari attori coinvolti.

Il servizio sociale ricopre un ruolo significativo nella programmazione e nella realizzazione degli interventi del Piano di zona. Per poter costruire un piano ottimale, l'assistente sociale può cercare la collaborazione dei colleghi negli altri Comuni e successivamente attivarsi per creare una connessione tra le attività delle istituzioni, compresi i servizi sanitari, e quella delle parti sociali, che sono spesso espressione della collettività.

Il Piano di zona dovrebbe avere l'importante obiettivo di riuscire a dare garanzia di realizzazione e di efficacia degli interventi programmati. Esso dovrebbe contenere

azioni effettivamente realizzabili, in tempi congrui e in modo adatto alle esigenze. Questo tratto che caratterizza il documento evidenzia quanto possa essere decisivo il contributo del servizio sociale. La professionalità dell'assistente sociale, infatti, è importante per leggere i bisogni dei cittadini, individuare le risorse esistenti o attivabili e proporre agli altri soggetti coinvolti delle soluzioni organizzative che permettano a tutti di confrontarsi sulle finalità e sui modi per raggiungerle. Le competenze dell'assistente sociale possono venire impiegate per creare un clima di partecipazione allargata, che permetta di ipotizzare le strategie migliori basandosi sulla conoscenza del territorio e sulle esperienze e conoscenze di tutti gli attori.

Un assistente sociale, ad esempio, è il professionista che meglio può coinvolgere e collegare i vari servizi o gli altri soggetti che prendono parte alla costruzione del Piano, come le organizzazioni di Terzo settore, l'Azienda sanitaria, le scuole, le organizzazioni di volontariato o ecclesiastiche, ecc. I responsabili dei Servizi socio-assistenziali hanno poi un ruolo specifico all'interno dei Tavoli tecnici, dove si elaborano le proposte da fare al Tavolo politico, indicando gli obiettivi e le risorse a cui fare riferimento nei vari settori. Anche in questa sede il contributo offerto dall'assistente sociale è molto importante, a partire dalla fase di analisi del contesto, nella quale vengono raccolti dati sulla domanda e sull'offerta dei servizi. Il servizio sociale è competente a dare informazioni sui bisogni effettivi emersi sul territorio, magari indicando quali sono le aree di maggior disagio o quali nuovi problemi sono stati osservati o sembrano emergere. D'altro canto, si proporrà anche una mappatura dei servizi presenti sul territorio. Questa mappatura sarà tanto più utile quanto più realizzata considerando e coinvolgendo non solo chi opera nel settore pubblico, ma anche chi presta la propria azione nel privato sociale. Questo importante lavoro condiviso sarà la base su cui fondare le decisioni e formulare le proposte da offrire al Tavolo politico, che delinea le modalità di azione e i contenuti effettivi per realizzare gli obiettivi.

> TRACCIA 36

Nel gergo delle politiche sociali sempre più spesso vengono utilizzate espressioni come «welfare societario», «welfare plurale», «welfare comunitario», «welfare sussidiario». Tali dizioni, usate in genere come sinonimi, intendono indicare un'innovativa concezione dello stato sociale. Quale?

Un possibile svolgimento

Il termine inglese *welfare* viene tradotto in italiano con la parola «benessere». Parlando di politiche sociali, questo è appunto l'obiettivo centrale che esse si pro-

pongono di raggiungere. Lo Stato sociale, infatti, è uno Stato che si prende carico, attraverso servizi e prestazioni, del benessere dei propri cittadini, cercando di assicurare loro sicurezza, eguaglianza e integrazione sociale.

Sempre più lo Stato sociale è concepito in modo innovativo rispetto al passato: si pensa che le garanzie siano da ricercare sollecitando la partecipazione dei cittadini nella costruzione e nella gestione degli interventi che li riguardano. Questa nuova concezione si affianca, in modo tutt'altro che lineare, ad altri modelli di welfare.

Secondo l'idea del welfare state istituzionale, tipica degli anni dal secondo dopoguerra, è lo Stato che si fa carico di garantire a tutti (in maniera universalistica) il soddisfacimento dei bisogni fondamentali. Poi, in seguito alla crisi fiscale ma anche politica, sociale e culturale, è stata elaborata una diversa concezione, quella del «welfare mix», che prevede la partecipazione di organizzazioni di mercato e di privato sociale a un mercato assistenziale regolato dal meccanismo della concorrenza, con lo Stato che assicura agli utenti bisognosi il budget per l'acquisto delle prestazioni.

A partire dagli anni Novanta si è sviluppata una terza idea, quella del «welfare plurale». Nella legislazione nazionale italiana — con la riforma degli enti locali, le leggi sul volontariato e sulle cooperative sociali — è aumentata l'attenzione nei confronti del principio di sussidiarietà. Si parla di «welfare sussidiario» perché attribuisce importanza alla collaborazione tra pubblico e privato, ma soprattutto alle forme di collaborazione tra i cittadini, con iniziative del tutto informali o con lo sviluppo di organizzazioni di privato sociale. In questa concezione del welfare, tutti i soggetti hanno titolo a partecipare in modo attivo alla produzione del proprio benessere.

Utilizzando un altro sinonimo, si parla di «welfare comunitario»: il sistema ha la funzione di promuovere il benessere di tutte le persone della comunità basandosi sull'apporto della comunità stessa. Le risorse del territorio (la disponibilità di singoli interessati, la cooperazione sociale, il volontariato, i gruppi di auto/mutuo aiuto) diventano i punti di forza per la protezione sociale e per la costruzione del benessere.

Questa configurazione di Stato sociale è connessa a nuovi modi di considerare l'aiuto, da intendersi maggiormente orientato all'empowerment e alla partecipazione da parte degli utenti. Nella convinzione che le situazioni di difficoltà derivano spesso dall'indebolimento delle relazioni tra gli individui, il nuovo disegno di Stato sociale si fonda sulla convinzione che si possa migliorare attraverso l'attivazione e il supporto di reti e servizi attenti alla persona e alle sue relazioni. Il Terzo settore e i contesti informali di aiuto, basati sulla solidarietà, sulla partecipazione e capaci di produrre beni relazionali, vengono considerati i più adatti a creare e aumentare il benessere. Essi sono i soggetti in grado di generare un capitale sociale associativo, cioè reti di relazioni cooperative e affidabili che sostengono il pieno sviluppo degli individui e dei gruppi stessi.

Secondo la concezione del welfare societario, il benessere si realizza operando con, su e attraverso le relazioni. La società stessa è intesa come la principale risorsa per aiutare e supportare se stessa. La protezione sociale non viene più concepita come esito atteso di servizi e prestazioni erogati dallo Stato o da enti convenzionati, ma viene ricercata nell'intrecciarsi delle relazioni. Sono proprio queste che diventano le più efficaci reti di protezione sociale. Lo Stato sostiene le relazioni di tipo familiare come importante risorsa da valorizzare, incentiva e supporta le innovative forme di associazionismo e di rappresentanza. L'innovazione risiede anche in questo: si vuole dare importanza alla libertà e si cerca di responsabilizzare la società stessa, cioè i suoi singoli soggetti, per far sì che siano loro i primi ad agire e a organizzarsi, con il sostegno dello Stato, per il proprio benessere.

Conseguentemente a tutto ciò, è auspicabile che gli operatori che lavorano oggi nei servizi di welfare cerchino di potenziare soprattutto le «naturali» risorse solidaristiche presenti nelle comunità.

> TRACCIA 37

Il pensiero neoliberista ha, in questi decenni, significativamente inciso nella struttura dei maggiori sistemi di welfare europei. Il candidato chiarisca sinteticamente il senso di questa affermazione.

Un possibile svolgimento

In questi decenni si è diffuso, all'interno dei sistemi di welfare europei, il pensiero neoliberista, e uno degli Stati più rappresentativi in questo senso è la Gran Bretagna. La riforma sociosanitaria del 1990 ha segnato un profondo cambiamento nella concezione dell'intervento dello Stato in campo assistenziale. Da una posizione di unico erogatore di servizi sociosanitari, lo Stato ha assunto una posizione «sussidiaria» rispetto alle organizzazioni private: lascia alle organizzazioni private, di mercato e/o di Terzo settore, il compito di realizzare le prestazioni di assistenza, intervenendo solo dove tali organizzazioni non si attivano. Si parla di welfare mix proprio per la presenza di un «miscuglio» di diversi soggetti impegnati sul fronte dell'assistenza.

L'idea è quella di creare un contesto simile a quello del mercato, in cui ci siano diversi competitori. Il meccanismo della concorrenza dovrebbe funzionare da principio regolatore: l'organizzazione che riesce a mettere a disposizione i servizi migliori come rapporto qualità/prezzo dovrebbe raccogliere le preferenze degli utenti e, quindi, lavorare di più e assicurarsi il fatturato. Invece le organizzazioni poco efficaci e/o troppo costose avrebbero pochi clienti e quindi fallirebbero, uscendo così dal mercato.

In questo quadro, il cittadino assume il ruolo di «consumatore», invece che quello di semplice «utente». Egli ha la possibilità di scegliere tra più servizi offerti e di acquistare quello che gli sembra più adeguato. Il sistema di welfare, in tal modo, dovrebbe assumere un orientamento consumerista, cioè attento alle preferenze del consumatore: l'opinione di chi usufruisce delle prestazioni socio-assistenziali dovrebbe influenzare sia la realizzazione dei servizi, sia le politiche sociali.

In realtà, la realizzazione di un vero e proprio mercato assistenziale non è così semplice.

In primo luogo, perché l'utente/consumatore possa acquistare le prestazioni che gli servono bisogna che disponga delle risorse economiche necessarie. Tali risorse possono venire assicurate dall'ente pubblico tramite contributi economici o strumenti come i voucher assistenziali. Si parla di quasi-mercato assistenziale (e non di mercato vero e proprio) appunto perché, di fatto, lo Stato mantiene un ruolo decisivo nel finanziare l'acquisto dei servizi.

Ma la realizzazione di un regime di concorrenza incontra un secondo tipo di problema: l'utente che si trova a dover scegliere tra le varie prestazioni per effettuare i propri acquisti, proprio per le difficoltà di vita che sta attraversando e per le quali ha bisogno dell'assistenza, è un soggetto debole, che non sempre è in grado di decidere da solo cosa vada meglio per la sua situazione. Per ovviare a questo inconveniente, è stata prevista la figura del case manager (detto anche care manager). Si tratta di un operatore che fa da «consulente per gli acquisti» all'utente/consumatore: partendo dai bisogni della persona e dal budget a disposizione, il case manager aiuta l'utente a decidere che prestazioni acquistare.

Il ruolo di case manager viene spesso affidato ai social worker, portando a un notevole cambiamento nel loro lavoro. C'è una perdita delle funzioni operative di implicazione diretta con l'utente, e un aumento di funzioni organizzative-gestionali, volte a creare un pacchetto personalizzato di prestazioni. Nell'ottica neoliberista, dunque, l'assistente sociale non offre più prestazioni dirette all'utente, ma assume la funzione di mediatore tra utente e prestazioni. Diventa un agente di collegamento capace di aiutare l'utente a scegliere tra i diversi servizi offerti.

In parte, questo ruolo organizzativo c'è anche nel welfare state istituzionale. La differenza fondamentale è che, nel welfare mix liberista, le prestazioni vengono scelte fra quelle prodotte da tante organizzazioni diverse (non solo pubbliche, ma anche private a scopo di lucro, o private non profit) e, soprattutto, bisogna attenersi a un budget di spesa definito in partenza.

Dunque, il pensiero neoliberista ritiene che introdurre i meccanismi del mercato e della concorrenza in campo assistenziale sia una buona soluzione per rendere il sistema più efficace e più efficiente. Per riuscire a costruire un «vero» mercato sono stati introdotti meccanismi di finanziamento come i voucher e figure di consulenza come i case manager.

Tuttavia, nonostante ciò, la trasformazione degli utenti in consumatori resta qualcosa di critico. Anche con la consulenza del care manager, non tutti gli utenti risultano davvero in grado di scegliere: pensiamo ad esempio a un anziano senza famiglia che soffre di demenza senile in grado avanzato. Inoltre, certe prestazioni dopo essere state «acquistate» risultano molto difficili da cambiare, anche se non soddisfano: continuando con l'esempio, se per l'anziano con demenza si «acquista» un posto in una residenza sanitaria assistenziale, sarà difficile spostarlo, anche se non si trova bene, perché un trasferimento potrebbe renderlo ancor più disorientato e confuso. Inoltre, proprio come avviene nel mercato dei beni, le scelte di acquisto possono dipendere da vari fattori psicologici, che non sempre vanno in direzione del migliore interesse della persona: nello scegliere la RSA si rischia di mettere al primo posto aspetti relativamente marginali (ad esempio che sia in una bella zona, con un bel panorama, o in mezzo al verde) trascurando aspetti essenziali (ad esempio, la preparazione del personale).

Un altro punto critico è che, secondo alcune analisi, il meccanismo della concorrenza non porta alcun vantaggio sul versante della spesa pubblica. Questo avviene perché l'ente risparmia sul costo della singola prestazione (perché, ad esempio, l'appalto viene vinto dalla RSA con la retta più bassa), però le spese per gestire tutte le procedure di appalto e poi per controllare che tutto funzioni annullano quello che si risparmia sulla retta.

In conclusione, è difficile dire se le idee dei neoliberalisti funzionino davvero per migliorare i sistemi di welfare e il benessere dei cittadini. Hanno comunque introdotto una nuova visione dell'utente come qualcuno che ha titolo ad esprimere il suo parere, da rispettare e da soddisfare per il suo potere di scelta, invece che qualcuno a cui si «elargisce» aiuto perché è un povero bisognoso, e questo si può considerare un notevole cambiamento nella direzione di un maggiore rispetto delle persone in difficoltà.

> TRACCIA 38

I principi e gli orientamenti delle politiche sociali di *community care*. Il candidato definisca tale pratica e ne metta in rilievo le caratteristiche importanti per la professione di assistente sociale.

Un possibile svolgimento

*Ormai ogni Stato, qualunque sia il governo in carica, ha assunto la *community care* come orientamento della propria politica di welfare. La *community care* si fonda sul presupposto che è preferibile per le persone che necessitano di prestazioni socio-assistenziali rimanere all'interno della propria comunità locale di appar-*

tenenza anziché essere inserite in strutture residenziali a carattere macro-istituzionale, organizzate appositamente per fornire prestazioni di cura e di assistenza. Alla base della community care vi è il principio di «normalizzazione», secondo cui ogni soggetto, anche con disabilità grave, ha diritto a una vita quanto più possibile simile alla vita che conduceva prima dell'insorgere della disabilità, o a quella delle persone considerate «normali», qualora la disabilità sia congenita.

Gli interventi di community care sono quindi finalizzati a far fronte alle necessità dei soggetti all'interno del loro abituale contesto di vita, integrando, se necessario, le risorse familiari e sociali del soggetto con servizi a carattere diurno presenti sul territorio.

Se ciò non è possibile sono considerati interventi di community care anche gli inserimenti in strutture residenziali sia a carattere temporaneo, al fine di sollevare momentaneamente la famiglia dal compito di cura nei confronti del soggetto, sia a carattere permanente, qualora non sia possibile assicurare al soggetto la cura e l'assistenza necessaria presso il proprio domicilio.

L'obiettivo primario è comunque quello di restituire i compiti di cura e assistenza alle persone che fanno parte della rete sociale della persona e, in primo luogo, alla famiglia. Questi soggetti vanno rivalutati rispetto alla loro capacità di affrontare i compiti di vita sia nella quotidianità sia nei momenti critici e di disagio e deve essere valorizzato il ruolo attivo delle famiglie nella formulazione di proposte e di progetti, così come è indicato all'art. 16 della Legge 328/2000. Non bisogna dimenticare che i migliori conoscitori delle proprie necessità sono proprio i soggetti che vivono il disagio, che avvertono i problemi: quindi, è proprio da loro stessi che può emergere la risposta più efficace e più adeguata. Privare loro di questa possibilità significa ridurre, se non annullare, il loro senso di empowerment.

I riferimenti normativi della community care possono essere individuati nella Costituzione italiana all'art. 2 (doveri di solidarietà politica, economica e sociale), all'art. 5 (autonomia delle comunità locali) e all'art. 118 (principio di sussidiarietà).

Le radici della community care si possono individuare nel movimento di deistituzionalizzazione, che in Italia ha avuto come prima tappa significativa la L. 180/78, e che in anni più recenti ha portato alla chiusura degli istituti per minorenni. Anche nella L. 328/00 possiamo individuare alcuni principi base della community care, in particolare il principio di domiciliarità. La L. 104/92 sull'handicap afferma i principi fondanti la community care, ossia il principio che la persona con disabilità debba, se possibile, continuare a vivere presso la propria famiglia e nella propria comunità.

Gli interventi chiamati di community care possono venire concepiti secondo orientamenti diversi delle politiche sociali.

Secondo la concezione più tradizionale, mettere in atto interventi di community care significa provvedere alla fornitura di prestazioni presso il domicilio dell'utente. Queste prestazioni possono essere assicurate direttamente dall'ente pubblico

(nel modello del welfare state istituzionale) oppure possono venire realizzate da organizzazioni di Terzo settore o di mercato, finanziate dall'ente pubblico attraverso una gara di appalto e/o con modalità tipo i voucher assistenziali (nel modello del welfare mix). In entrambi i casi, si tratta di ciò che viene chiamato con l'espressione «care in the community» (assistenza nella comunità), di cui alcuni esempi sono: l'assistenza domiciliare alla persona, i pasti a domicilio, il telesoccorso, ecc.

Con l'espressione «care by the community» (assistenza da parte della comunità), invece, si intende un'assistenza in cui la famiglia e le persone vicine all'utente assumono un ruolo centrale nel prendersi cura di chi ha bisogno di aiuto. Questo ruolo dei soggetti «informali» (caregiver familiari, vicini, volontari, ecc.) dovrebbe venire sostenuto dal sistema di welfare e intrecciarsi, quindi, con le prestazioni assistenziali assicurate da operatori professionisti che, appunto, non si sostituiscono all'aiuto informale, ma lo integrano e lo sostengono.

Seguendo questa seconda concezione della community care è dunque auspicabile che i servizi, e in particolare l'assistente sociale, si assumano il compito di integrare le diverse istanze, il naturale e il formale, l'organizzato e lo spontaneo. Per rendere praticabile questa prospettiva l'assistente sociale dovrebbe divenire facilitatore di rete, dovrebbe stimolare, valorizzare le iniziative che provengono dal basso, applicando la strategia operativa dell'empowerment in modo da consentire alle persone direttamente interessate di avere un ruolo attivo in tutti i processi che le riguardano.

> TRACCIA 39

Il coinvolgimento di utenti, familiari e cittadini attivi nella programmazione delle politiche socio-assistenziali locali è ritenuto sempre più necessario per rispondere in modo adeguato ai bisogni sociali. Il candidato discuta criticamente tale affermazione e riferisca possibili esempi o buone prassi coerenti con essa.

Un possibile svolgimento

Il coinvolgimento di utenti, familiari e cittadini attivi nella programmazione delle politiche socio-assistenziali è un'idea riconducibile alla prospettiva societaria, che si è sempre più affermata negli ultimi anni. Il modello del welfare societario prevede che le politiche socio-assistenziali sostengano le iniziative emergenti dalla società civile e delinea l'idea di una Pubblica amministrazione che si occupi sia di governare il finanziamento delle prestazioni di aiuto che la società civile è pronta a erogare, sia di costruire condizioni favorevoli affinché le persone partecipino

con il proprio contributo di idee e di riflessione alla costruzione dei servizi e delle iniziative volte al miglioramento del benessere della popolazione.

Questo modello di welfare si differenzia quindi nettamente da quello del welfare state istituzionale e da quello del welfare mix neoliberista.

Nel welfare state, infatti, gli utenti possono scegliere o meno se richiedere una prestazione, ma non sono coinvolti nel pensare e nel decidere circa il loro benessere. Caratterizzante questo modello è una logica prettamente sanitaria, in cui l'utente è considerato il semplice portatore del problema, direi quasi colpevolizzato di questa sua situazione problematica, mentre l'operatore è il risolutore della situazione, colui che detiene la soluzione.

Nella logica del welfare mix, invece, si considera l'utente come cliente e/o consumatore, cioè come colui che «acquista» la prestazione che ritiene più adatta ai propri bisogni, dal miglior fornitore, se necessario con l'aiuto del case manager. Questa figura deve, per così dire, accompagnare l'utente nelle sue scelte.

Entrambi i modelli, del welfare state e del welfare mix, sono incentrati su un'idea unidirezionale dell'aiuto: da una parte ci sono gli esperti, incaricati di trovare soluzioni e di fornire prestazioni, dall'altra le persone in difficoltà. Il modello del welfare societario, invece, pone la relazione tra esperti e cittadini interessati come elemento centrale nelle politiche di welfare. Connessi a tale dimensione troviamo i principi di solidarietà, sussidiarietà ed empowerment. L'idea è che a partecipare alla programmazione delle politiche socio-assistenziali locali non debbano essere soltanto gli organismi della Pubblica amministrazione (Enti locali, Province, Regioni, Stato), ma anche altri soggetti: sia organizzazioni di privato sociale, sia persone fisiche, famiglie e gruppi informali. Questi «nuovi» soggetti sono considerati risorse preziose per la programmazione, perché dispongono di competenze esperienziali derivanti da una situazione problematica fronteggiata nel corso della propria biografia di vita, oppure perché particolarmente sensibili e/o connotati da paradigmi relazionali e solidaristici.

Orvviamente ogni territorio porta con sé una storia, che influenza non solo i bisogni emergenti, ma anche le iniziative che si sviluppano per quel territorio. Un esempio può essere quello del Trentino: un territorio particolarmente colpito da problemi alcolcorrelati e quindi sensibile a questo tipo di difficoltà. In questa zona è stato «importato» da Zagabria negli anni Ottanta e si è sviluppato nella società civile un movimento oggi ben conosciuto: il Club per gli alcolisti in trattamento (CAT). Con il passare del tempo, l'associazione che a livello provinciale riunisce tutti i vari Club è diventata un'interlocutrice importante degli enti locali per la programmazione delle politiche e dei servizi di contrasto ai problemi di alcol. Grazie alla collaborazione fra l'Associazione e gli enti locali è stato creato il Servizio di alcolologia (un servizio pubblico) e gli operatori professionisti, sociali e sanitari, quando incontrano pazienti o utenti con problemi alcolcorrelati li invitano a partecipare ai Club.

Ci sono anche altre iniziative da citare in rapporto alla programmazione partecipata: ad esempio, familiari di persone malate di mente che si sono resi conto che solo associandosi ad altri familiari con il medesimo problema avrebbero potuto aiutarsi reciprocamente e, nel contempo, fare sentire la propria voce. Sono iniziative che puntano sulla forza della relazione, della propria esperienza e dell'empowerment, inteso proprio come potenziamento della capacità di agire. Un empowerment relazionale nel senso che, potenziando l'altro, potenzio anche me stesso e quindi la capacità di agire nasce, si sviluppa e riesce ad andare a beneficio di altri nella stessa condizione, e nell'intera comunità.

> TRACCIA 40

La problematica delle nuove povertà: la candidata/il candidato delinea brevemente le caratteristiche del fenomeno, gli strumenti di rilevazione e le modalità di intervento del servizio sociale.

Un possibile svolgimento

La tematica delle nuove povertà ha acquisito sempre più interesse nell'ambito del servizio sociale e delle politiche a causa del mutamento socio-economico che ha investito il nostro Paese nell'ultimo decennio. Generalmente il tema della povertà, oltre a riferirsi all'area del disagio economico, è associato ad aree classiche di disagio come la disoccupazione, il problema abitativo o l'abuso di sostanze. Recentemente si è iniziato ad associarlo alle questioni di vulnerabilità e di esclusione. Infatti, alcune delle caratteristiche descritte precedentemente permangono, ma si sono aggiunti nuovi fattori che determinano le condizioni per l'impoverimento sia materiale sia relazionale.

Prima di procedere con l'analisi richiesta dalla traccia, è utile dare una definizione del concetto di povertà. Questo fenomeno si distingue in due modalità: povertà assoluta e povertà relativa. La prima fa riferimento a una condizione di vita di un soggetto che non è in grado di acquistare i generi essenziali e di prima necessità; la seconda fa riferimento alla capacità di spesa di un individuo in un determinato contesto sociale ed economico.

Le cause della povertà risalgono all'attuale crisi economica, causata dai mutamenti economici internazionali e nazionali, come gli effetti dei fallimenti delle banche. Inoltre, l'altro ruolo fondamentale è stato giocato dalla crisi occupazionale che ha investito in particolar modo l'Italia. Con la delocalizzazione delle industrie nei Paesi con una più bassa fiscalità, provocando numerosi casi di disoccupazione, e con la riduzione delle tutele dei lavoratori, inducendo a condizioni di estrema precarietà, si sono determinate una maggiore visibilità delle povertà

già esistenti e una maggiore attenzione dei diversi fattori di vulnerabilità e di esclusione sociale.

Queste caratteristiche strutturali, tipiche di una povertà che potremmo definire materiale, si associano alle fragilità sul piano relazionale e culturale. È bene però fare una distinzione del fenomeno delle cosiddette nuove povertà. I nuovi poveri sono coloro che fino a qualche tempo fa avevano una certa stabilità, ma che a causa dei cambiamenti appena descritti si trovano ad affrontare una situazione di incertezza e di precarietà. Le nuove forme di povertà invece fanno riferimento alla mancanza di fattori protettivi e di supporto in casi di difficoltà (cioè povertà relazionale). Tale dimensione sembra incidere con maggiore forza nell'attuale contesto storico. Queste due dimensioni si intrecciano profondamente, ne conseguono quindi la presenza di soggetti vulnerabili dal punto di vista sociale e che potrebbero incorrere in un'eventuale esclusione sociale.

Le fragilità a cui si fa riferimento sono ad esempio le separazioni e i divorzi, che generano la formazione di famiglie monoparentali a monoreddito (le cosiddette famiglie atipiche). Questa condizione provoca l'annullamento del compito di famiglia come agenzia di welfare. Pertanto ai problemi economici che derivano dalla separazione o dal divorzio si aggiunge una fragilità relazionale e materiale delle famiglie, che non sono più in grado di offrire supporto. La fragilità relazionale incide sul successo dei progetti di vita individuali. L'impossibilità di usufruire del capitale sociale (che deriva da contesti familiari e relazionali positivi) rende ancora più vulnerabili i soggetti rispetto alle chance per il futuro e per affrontare le difficoltà.

Altra condizione di fragilità è la salute fisica e psichica derivante anche da malattie invalidanti. In queste circostanze vi è l'impossibilità di lavorare, dovendo così contare su un solo reddito per le cure. A ciò si aggiunge un'eventuale impossibilità di usufruire del supporto della rete familiare o perché assente o perché non capace di prendersi cura del proprio caro.

Oltre alle condizioni sociali, si aggiungono fattori di rischio di tipo culturale, come ad esempio l'educazione, la formazione e le aspettative di vita. La povertà relazionale aumenta la possibilità di non riuscire a superare positivamente le condizioni materiali ed economiche avverse. Fenomeni che si possono associare alla condizione descritta riguardano l'abuso di sostanze «legali», come il cibo, e l'adozione di comportamenti compulsivi, ad esempio nel lavoro o nello shopping.

Il profilo dei soggetti che sono coinvolti corrisponde a persone con scarso livello di formazione e di scolarizzazione, soprattutto uomini sopra i 40 anni, che non sono in grado di inserirsi nuovamente sul mercato del lavoro. Il rischio è che in seguito trovino lavoro in posizioni occupazionali di livello inferiore a quello precedente (sia professionalmente sia economicamente). L'incidenza vi è soprattutto per chi appartiene alla categoria di famiglia atipica.

Pertanto si assiste a un quadro dove vi sono numerosissime famiglie che non sono più in grado di sostenere le spese straordinarie, che hanno un solo reddito e che tendono a modificare i loro investimenti economici (spesa, vacanze, ecc.).

Altro profilo è quello dei giovani che, non godendo dei diritti sociali dei lavoratori più anziani a causa di contratti di lavoro poco tutelanti e a termine, sperimentano una condizione di elevata precarietà che incide sui progetti futuri.

Inoltre vi sono le donne, coloro che sono state espulse da comparti produttivi tipici femminili e difficilmente «riassorbibili» a causa dei possibili futuri progetti di vita come matrimonio o filiazione.

Infine, abbiamo gli anziani soli per motivi di vedovanza o assenza di rete familiare, che rischiano maggiormente di incorrere nell'esclusione sociale.

Il servizio sociale ha un ruolo di primo piano per affrontare l'area delle povertà. Può intervenire in progetti con obiettivi sia a breve sia a lungo termine. L'ottica d'intervento dell'assistente sociale non è necessariamente volta a proporre interventi inerenti alla povertà materiale, bensì anche a quella relazionale. Come appena descritto, i principali fattori di vulnerabilità sociale che incidono sull'esclusione sociale sono quelli legati alla fragilità delle relazioni e alla presenza di uno scarso capitale sociale. Pertanto appare opportuno intervenire con progetti sia sul lavoro sul caso sia a valenza collettiva, con azioni che favoriscano relazioni significative in grado di sopperire alla fragilità. In questo modo l'assistente sociale, dopo essere intervenuto sull'urgenza della situazione, potrà prevedere progetti per prevenire l'insorgere della situazione acuta. Prima di procedere con diverse tipologie di progetti, è necessaria una preliminare rilevazione della portata del fenomeno sul territorio.

La rilevazione può avvenire tramite l'utilizzo di dati quantitativi, come ad esempio i dati statistici forniti dall'ISTAT, che possono descrivere la dimensione del fenomeno nel territorio nazionale, regionale e locale. Per approfondire il caso specifico di un territorio, si potrebbe ipotizzare la rilevazione del numero di accessi al servizio sociale e di richieste di contributi economici o di interventi di supporto alla povertà. Inoltre, potrebbe essere opportuno rilevare dei dati quantitativi attraverso interviste a persone cardine del territorio (responsabili dei centri d'ascolto e di enti del Terzo settore che si occupano della tematica). Infine, per avere una fotografia completa del fenomeno, potrebbe risultare necessario indagare sulla percezione che hanno i cittadini (dati qualitativi). L'attività potrebbe essere realizzata attraverso interviste a campione di cittadini appartenenti a diverse classi sociali. Quest'ultima analisi potrà risultare utile soprattutto per la progettazione di un lavoro sociale di comunità.

Una volta costruito il profilo del fenomeno con i dati quantitativi e qualitativi, il servizio sociale potrà iniziare a ipotizzare la possibile pianificazione delle risposte. È da rilevare che anche i servizi sociali sono stati colpiti dall'attuale crisi economica, imponendo austerità nelle proposte di intervento. Ciò significa assenza d'in-

genti investimenti su interventi tipicamente in risposta alla povertà materiale. La L. 328/00 prevede come misura di contrasto alla povertà e di sostegno al reddito il cosiddetto «reddito minimo d'inserimento». Tale misura però non è stata attuata definitivamente in modo omogeneo in tutta Italia, a causa dell'approvazione delle modifiche al titolo V della Costituzione (L. costituzionale 3/2001), che non ha introdotto un fondo nazionale destinato all'integrazione del reddito minimo.

Il servizio sociale quindi potrà mettere in campo interventi di aiuto economico concreto, in misura diversa in base all'ordinamento interno dell'ente locale di riferimento. I tipi d'intervento a cui si fa riferimento sono: erogazione continuativa di integrazione al «minimo vitale», in caso di situazioni di vulnerabilità costante, come ad esempio una disabilità; erogazione a favore di nuclei familiari con disagio economico, che posseggono al loro interno soggetti destinatari di maggiori tutele, come ad esempio minori; contributi straordinari per situazioni contingenti specifiche, come ad esempio il pagamento delle utenze di luce e gas. Nel caso di interventi urgenti con obiettivi di breve periodo, è possibile ipotizzare l'accesso ai servizi della borsa viveri, delle docce pubbliche, delle mense e dei dormitori, offerte dal Terzo e Quarto settore.

Accanto a queste formule di erogazione, il servizio sociale può provvedere all'erogazione di voucher per accedere a servizi, come ad esempio centri diurni o servizi per l'inserimento lavorativo, in modo da rafforzare i fattori protettivi, riducendo la vulnerabilità e l'esclusione sociale.

La proposta di progetto che potrà essere formulata con l'assistente sociale costituirà l'occasione di approfondire anche i fattori di povertà relazionale che hanno portato alla richiesta d'aiuto. In sostanza questi tipi d'intervento potrebbero gettare le basi per avviare una riflessione sui fattori di vulnerabilità, per consentire di accrescere una maggiore consapevolezza delle fragilità e per individuare ulteriori strategie di sostegno non in senso materiale. Il progetto non si concluderà con la mera erogazione, ma l'assistente sociale potrà concordare un monitoraggio volto a valutare l'andamento e la possibile modifica della finalità.

Nel caso di una pianificazione secondo la logica del lavoro sociale di comunità, invece, saranno proposti progetti che prevedono la partecipazione attiva di più interlocutori del territorio. Questa progettazione a valenza collettiva ha la finalità di sviluppare sinergie in un'ottica di sussidiarietà orizzontale. Tale aspetto potrebbe essere essenziale soprattutto in vista della riduzione delle risorse del servizio sociale. Non solo, ma potrebbe costituire l'occasione per sviluppare momenti di riflessione con la comunità locale, permettendo di favorire l'emersione di relazioni basate sulla fiducia e sulla reciprocità in grado di raggiungere un buon livello di capitale sociale, capace di intervenire sugli elementi di vulnerabilità sociale e sulle situazioni di esclusione conclamata. In particolar modo sarà opportuno costruire collaborazioni con il Terzo e Quarto settore, capaci di offrire maggiori risorse in termini di relazioni, empowerment e capitale sociale.

13 Difficoltà economiche e grave emarginazione

PROVE PRATICHE

> CASO 41

Angela vive con i suoi figli, Marco di cinque anni e Luca di dieci, in un alloggio di edilizia popolare; non lavora e il marito è morto circa un anno dopo la nascita di Marco. Angela in passato ha svolto diversi lavori, ma dopo la nascita di Marco e la morte del marito non è stata più in grado di riprendere l'attività lavorativa, a causa di alcuni problemi di salute derivanti, anche, da un abuso di alcol. Gli affitti e le utenze domestiche non vengono pagate regolarmente e, dopo diversi solleciti di pagamento, la signora si rivolge all'assistente sociale del suo Comune di residenza per un aiuto economico. *Il candidato indichi le possibili forme di intervento del servizio sociale per rispondere alla richiesta della signora Angela.*

Finalità

La richiesta di Angela all'assistente sociale consiste in un aiuto economico per pagare gli affitti e le utenze arretrate. L'assistente sociale per poter concedere un contributo economico necessita di sviluppare un progetto, assieme all'utente, che possa aiutare la persona a diventare nuovamente autonoma.

Tenendo presente la richiesta della signora, la finalità dell'assistente sociale potrebbe essere:

a) fare in modo che Angela possa disporre di un reddito sufficiente.

Oltre alla richiesta esplicita della signora Angela, sarebbe opportuno che l'assistente sociale valuti la situazione nel suo complesso per raccogliere eventuali altre necessità di aiuto, con particolare riguardo ai bisogni e alla tutela dei figli minori e al problema legato all'abuso di alcol.

L'assistente sociale potrebbe quindi formulare altre possibili finalità:

- b) fare in modo che Angela riesca a prendersi meglio cura di sé rispetto all'abitazione, al lavoro, alla dipendenza da alcol;
- c) assicurarsi che i minori dispongano di quanto necessario per una crescita adeguata;
- d) fare in modo che Angela riesca a prendersi cura dei suoi figli in maniera efficace;

È necessario tenere presente che la richiesta della signora riguarda attualmente la sola sfera economica, perciò l'assistente sociale non dovrebbe dare per scontato che queste ulteriori finalità vengano accettate e condivise dalla signora.

Informazioni da raccogliere per la valutazione iniziale

Per poter procedere con la valutazione iniziale andrebbero considerati i seguenti elementi.

- a) L'attuale situazione economica complessiva del nucleo familiare.
 - A quanto ammontano le entrate? Ci sono probabilmente altre fonti di reddito, considerato che la signora non sta lavorando da anni.
 - Le principali uscite: quanto spende per sé? Quante e quali sono le spese fisse mensili (ad esempio, canone di affitto, utenze domestiche)? Vi sono altri debiti o pagamenti in sospeso? Quali spese ci sono per i figli? Vi sono spese sanitarie legate ai problemi di salute della signora?
- b) Il lavoro.
 - Che tipi di lavoro ha svolto la signora? Ha perso l'ultimo lavoro per decisione propria o del datore di lavoro? Per quali motivazioni? Quali competenze ha Angela, oltre a quelle legate alla sua esperienza lavorativa? (ad esempio, sa cucire, sa lavorare a maglia, ecc.).
- c) Il punto di vista di Angela.
 - Cosa pensa Angela della situazione? Oltre alla richiesta di aiuto economico, ha in mente qualche progetto per superare il problema economico? Ha in mente di cercare un nuovo lavoro?
 - Vi sono altre figure che potrebbero aiutarla e sostenerla in questo momento di difficoltà e che potrebbero essere contattate? Quali persone frequenta?
 - Ha già avuto contatti con altri servizi per affrontare la problematica legata alla dipendenza da alcol?

Tutti questi temi andranno affrontati nel corso del primo colloquio con Angela, oppure in momenti successivi, proponendo alla signora di effettuare assieme un'analisi più ampia della sua situazione personale e familiare, che comprenda anche l'aspetto della genitorialità e della problematica legata al bere.

Analisi delle informazioni e definizione degli obiettivi del progetto di intervento

Dall'analisi delle informazioni iniziali e in base alla priorità dei problemi emersi, l'assistente sociale potrebbe ipotizzare le seguenti linee di intervento.

- ◆ Se il problema delle utenze insolute rischia di portare alla sospensione, ad esempio, dell'energia elettrica o dell'acqua, potrebbe essere utile far presentare ad Angela un'istanza di contributo economico *una tantum*, come da lei stessa richiesto, dopo aver verificato che abbia i requisiti previsti dal regolamento comunale per l'erogazione di sussidi economici. Il contributo servirebbe esclusivamente per tamponare la possibile situazione di emergenza.
- ◆ Aiutare Angela ad avere nel medio-lungo termine un'entrata fissa mensile così da poter garantire l'autosufficienza del nucleo familiare. Se Angela ha i requisiti per potervi accedere, si potrebbe proporle di presentare domanda per il Reddito di Cittadinanza/l'Assegno di Inclusione o simili (►). Attraverso l'analisi preliminare e il quadro di analisi, sarà possibile con Angela andare a definire il Patto per l'inclusione sociale o il Patto per l'inclusione sociale semplificato, al fine di assicurare livelli minimi di benessere e prevedere dei percorsi personalizzati di reinserimento nel mondo del lavoro (attraverso dei tirocini sociali o tramite un percorso con il Centro per l'Impiego) e al contempo garantire un'entrata economica che le permetta di disporre di un reddito sufficiente.
- ◆ Aiutare Angela ad affrontare il problema legato all'alcol. Dalla descrizione non è dato sapere se Angela è già in carico a qualche servizio, o come durante il colloquio abbia esplicitato all'assistente sociale questo problema. Potrebbe essere opportuno approfondire con la signora questa difficoltà, anche per comprenderne meglio le ricadute sull'accudimento dei figli, e provare a proporre un contatto con l'apposito servizio specialistico (SerT, SerD, Servizio alcolologia o quant'altro: le denominazioni variano a seconda delle organizzazioni locali).
- ◆ Supportare Angela nell'accudimento dei figli: capire assieme a lei se vi sono delle difficoltà di accudimento dei figli (ad esempio, fragilità nelle competenze genitoriali, frequenza scolastica, difficoltà nel seguire i ragazzi nello studio, ecc.) cercando di individuare eventuali altre persone che potrebbero aiutarla in questo compito (parenti, amici ecc.); attivare un'assistenza domiciliare minori, suggerire la frequenza pomeridiana a un centro aperto, ecc.

Eventuali Servizi da coinvolgere

- ◆ Il Servizio sociale del Comune di residenza. Se l'organizzazione del Comune prevede una suddivisione di competenze tra area adulti e minori, l'assi-

stente sociale coinvolgerà il collega dell'area minori per quanto attiene la possibilità di attivazione dell'assistenza domiciliare minori o la frequenza presso il centro aperto per minori (► Centro di aggregazione giovanile).

- ◆ Équipe multidisciplinare (formata da un operatore del servizio sociale e che può comprendere operatori dei Centri per l'impiego, operatori dei servizi sanitari specialistici, operatori dei servizi socio-educativi e della prima infanzia, insegnanti, pediatri, mediatori culturali, ecc.), nel caso in cui dall'analisi preliminare e dal quadro di analisi emerga la possibilità di costruire un Patto per l'inclusione sociale.
- ◆ Il Consultorio familiare, per un eventuale supporto alla capacità genitoriale di Angela.
- ◆ Il Servizio di Alcologia (si veda sopra) per aiutare Angela ad affrontare il problema legato all'abuso di alcol.

> CASO 42

Martina, madre di un bambino di otto anni, si presenta al servizio sociale con una richiesta di contributo economico, dicendo di essere separata dal marito da tre anni. Si trova in difficoltà economiche poiché da alcuni mesi il marito non le passa il previsto assegno di 250 €; inoltre lei ha perso uno dei due lavori che svolgeva precedentemente. Riferisce anche di avere in casa la madre, bisognosa di cure perché parzialmente invalida. *Come risponde l'assistente sociale? Quali servizi coinvolge?*

Potremmo supporre che l'assistente sociale lavori nell'ambito del servizio sociale territoriale che fa capo al Comune di residenza della signora.

Finalità

La finalità proposta da Martina (cioè fare in modo di ricevere un contributo economico) difficilmente potrebbe essere fatta propria, alla lettera, dall'assistente sociale: le disposizioni amministrative del servizio prevedranno che il sussidio economico sia accompagnato da un intervento volto a far sì che l'utente (ri)divenga in grado di provvedere a se stessa e alla sua famiglia. La finalità dell'assistente sociale potrebbe essere quindi:

- a) fare in modo che Martina sia aiutata, se necessario, a disporre di un reddito sufficiente.

Accanto a ciò, potrebbe essere opportuno che l'assistente sociale tenga presente i bisogni complessivi di tutte le persone coinvolte nella situazione:

Martina, suo figlio, sua madre. Dunque, altre finalità generali potrebbero essere:

- b) offrire a Martina l'aiuto eventualmente necessario ad affrontare efficacemente gli altri compiti di vita, compresi quelli relativi al figlio e alla madre;
- c) assicurarsi che il minore disponga di quanto necessario alla crescita;
- d) assicurarsi che la madre di Martina sia accudita in maniera adeguata.

La richiesta della signora, tuttavia, riguarda il solo aspetto economico, perciò l'assistente sociale non dovrebbe dare per scontato che Martina sia interessata o disponibile a prendere in considerazione anche altre questioni.

Valutazione iniziale rispetto ai problemi economici

Per l'analisi della situazione andrebbero considerati i seguenti elementi principali.

Il contributo del coniuge

Da quanto tempo non viene versato? Martina ha contattato il marito in merito a questo? Lui cosa le ha detto? Vista l'entità della somma e l'attività lavorativa della signora, l'assegno sembrerebbe riguardare solo il mantenimento del figlio e quindi sarebbe dovuto, a meno che il coniuge per qualche motivo non disponga più di alcun reddito.

L'attuale situazione economica complessiva

- ◆ A quanto ammontano le *entrate*? C'è solo il guadagno derivato dal lavoro di Martina o anche altre fonti di reddito? Le spetta il TFR (trattamento di fine rapporto) per l'impiego che ha perso? A quanto dovrebbe ammontare? Lo ha già percepito, o fra quanto le verrà pagato?
- ◆ Le principali *uscite*: eventuale affitto; spese per il figlio (è accudito da una baby-sitter quando la mamma lavora?); eventuali spese per l'assistenza alla nonna (la madre di Martina ha redditi propri, oppure percepisce una indennità, essendo parzialmente invalida?); eventuali debiti o pagamenti in sospeso (bollette insolute delle utenze domestiche, ratei di mutuo).
- ◆ La *possibilità di accedere al credito* per le vie ordinarie (banca): Martina ha proprietà immobiliari? Che tipo di contratto regola la sua attività lavorativa? Se parte delle spese riguardassero la necessità di integrare il reddito della madre, andrebbe considerato anche per lei questo stesso aspetto.

Il lavoro

Quali erano le attività della signora? Ha perso uno dei lavori per decisione propria o del datore di lavoro? Per quali motivazioni? Quanto tempo fa?

Il punto di vista di Martina

Cosa pensa della situazione? A parte la richiesta al servizio, ha qualche progetto per affrontare il problema economico, a medio-lungo termine? Sta cercando un altro lavoro?

Questi temi andranno esplorati nel corso del colloquio con la signora. Eventualmente si potranno rinviare alcuni aspetti a un contatto successivo, se Martina non ha presente nell'immediato qualche informazione.

Obiettivi specifici e possibili linee di intervento

Dalla valutazione iniziale potrebbero profilarsi scenari molto differenti. Se, dopo il primo colloquio, il problema del reddito risultasse effettivamente centrale nella percezione della signora, a seconda degli aspetti approfonditi si potrebbero fare le seguenti ipotesi:

- ◆ Presentare richiesta per un contributo economico, come richiesto dalla signora, dopo aver verificato che vi siano i requisiti per accedere alla prestazione previsti dal regolamento di servizio. Il sussidio dovrebbe essere comunque temporaneo (non sembra ci siano motivi tali da far ritenere che Martina non possa rimettersi in grado di provvedere a sé e al figlio) e potrebbe eventualmente assumere la forma di un contributo *una tantum*, per tamponare l'urgenza, oppure di un prestito sull'onore.
- ◆ Aiutare Martina a valutare se e come attivarsi per avere dal coniuge quanto dovuto, eventualmente indicandole dove potrebbe ottenere una consulenza legale gratuita.
- ◆ Aiutare Martina a verificare se sua madre riceve gli eventuali aiuti economici cui potrebbe avere diritto per l'invalidità (► Invalidità civile) e ad attivarsi in proposito.
- ◆ Forse alcune spese potrebbero essere ridotte organizzandosi diversamente per l'assistenza alla madre e/o per l'accudimento del figlio: in tal caso, l'assistente sociale potrebbe aiutare la signora a capire come. Si potrebbero coinvolgere ad esempio altre persone (vicini, amici), attivare un'assistenza domiciliare, suggerire per il minore la frequenza pomeridiana di un centro aperto.
- ◆ Indirizzare eventualmente Martina al Centro per l'impiego (◄) o ad altre agenzie che possano esserle utili per trovare un altro lavoro, per affiancare o sostituire quello che svolge già.

Servizi eventualmente coinvolgibili

- ◆ Il *servizio socio-assistenziale del Comune* di residenza, cui probabilmente fa capo l'assistente sociale cui Martina si è rivolta, per l'assistenza economica ed eventualmente per l'assistenza domiciliare alla nonna (il servizio domiciliare potrebbe essere gestito direttamente dal Comune oppure esternalizzato a una cooperativa o una associazione). A seconda dell'organizzazione del servizio, l'assistente sociale interpellata potrebbe occuparsi di tutti i tipi di problematiche della zona di sua competenza, oppure solo di anziani o solo di nuclei familiari con minori: nel secondo caso sarà necessario che collabori con il collega competente per l'altra area di utenza.
- ◆ Il *consultorio familiare* (◄) o una associazione che si occupa di separazioni, per la consulenza legale e un eventuale supporto rispetto ai rapporti con il marito.
- ◆ La *Commissione medica per l'accertamento della invalidità civile* dell'ASL, per l'eventuale accertamento dell'invalidità della madre di Martina.
- ◆ Un *centro aperto per minori* (► Centro di aggregazione giovanile) per il bambino di Martina.

Altri eventuali bisogni

Nel corso del primo colloquio o di contatti successivi, l'assistente sociale dovrebbe fare attenzione all'eventuale emergere di bisogni diversi da quello strettamente economico: Martina potrebbe essere provata dal doversi fare carico da sola sia del figlio che della mamma; potrebbero esserci problemi nel rapporto con il coniuge in relazione al bambino; la nonna potrebbe avere la necessità di un'assistenza maggiore o meglio organizzata di quella che Martina riesce a darle.

Nel colloquio, l'assistente sociale potrebbe accompagnare la signora a esplicitare una qualche domanda di aiuto in questo senso, da cui partire per un progetto di intervento più ampio.

> CASO 43

Il signor Giovanni è in carico da molto tempo al servizio sociale comunale, che ha sostenuto la famiglia (convivente e tre figli piccoli) in diversi modi. Negli ultimi sei mesi il caso è rimasto «scoperto» per gravi carenze di personale, al punto che il signor Giovanni si è incatenato davanti al palazzo comunale per protestare contro l'assenza di un assistente sociale che potesse occuparsi della sua situazione. La notizia ha fatto scalpore, tutti i giornali hanno pubblicato

il suo gesto e anche la situazione economica della famiglia, al punto che il servizio sociale, dopo aver ricevuto telefonate dal sindaco e da vari assessori, si è trovato nelle condizioni di dover rinnovare «d'ufficio» il contributo economico di cui la famiglia gode (senza quindi una valutazione aggiornata della situazione). Viene assunto un nuovo assistente sociale e gli viene affidato il caso di Giovanni, di cui tutti temono le mosse future e la futura scadenza del contributo (fra due mesi). La sensazione dell'assistente sociale è che tutti pensino di non avere chance per modificare il rapporto esistente con il signor Giovanni e di dover accettare, senza scampo, il suo gioco. *Quale pensi che debba essere il primo intervento del nuovo assistente sociale? Perché?*

Finalità

La traccia non dà alcuna indicazione su quali siano i problemi di Giovanni e della sua famiglia. Il contributo erogato in precedenza (prima del rinnovo d'ufficio) indica una difficoltà economica, che potrebbe essere legata a svariate motivazioni. La richiesta posta platealmente da Giovanni appare incentrata sul sussidio e con tutta probabilità fra due mesi l'utente si ripresenterà con la medesima domanda.

Partendo da essa, la finalità dell'assistente sociale potrebbe essere: fare in modo che la famiglia di Giovanni sia aiutata, se necessario, a disporre di un reddito sufficiente.

Accanto a ciò, sarebbe opportuno che l'assistente sociale analizzasse la situazione complessiva per cogliere eventuali altre necessità di aiuto, tenendo presente in particolare il dovere di tutelare il benessere dei minori.

Valutazione preliminare

L'assistente sociale neoassunto potrebbe tenere presenti anzitutto alcune considerazioni e verificarle recuperando le informazioni nella cartella sociale e parlandone con il responsabile del servizio e con i colleghi:

- ◆ Il fatto che il contributo sia stato rinnovato d'ufficio non significa necessariamente che Giovanni non ne avesse diritto o che non fosse opportuna l'erogazione (dalla traccia, risulta semplicemente che non lo si è verificato per carenza di organico). C'è motivo di pensare che Giovanni abbia approfittato della situazione per ottenere indebitamente il sussidio? Oppure la sua protesta era legata solo ai ritardi del servizio?
- ◆ Il fatto che la famiglia sia stata sostenuta «in diversi modi» fa pensare che, in passato, siano state poste domande di sostegno diverse da quella

economica, oppure che il servizio sociale sia riuscito a lavorare con Giovanni (o con la coppia) per ridefinire le richieste. Qual è la storia di questi interventi? In cosa consistevano e a quali bisogni intendevano dare risposta? Qual era l'atteggiamento della famiglia? Com'era il rapporto con l'assistente sociale precedente?

- ◆ Giovanni ha avuto qualche contatto con il servizio e/o con gli amministratori del Comune dopo la protesta? Cosa gli è stato detto? È stato prefigurato qualcosa rispetto alla scadenza del contributo?

Prime azioni da intraprendere

Data la situazione conflittuale, sarebbe importante che l'assistente sociale non agisse da solo e che la scelta delle azioni da intraprendere fosse condivisa con i colleghi e con il responsabile del servizio.

In vista della scadenza, il responsabile del servizio potrebbe contattare Giovanni, presentargli il nuovo assistente sociale cui potrà fare riferimento e spiegargli che, proprio per evitare ritardi, è opportuno esaminare la sua situazione.

Nel caso in cui si ritenga che Giovanni abbia forzato la situazione in suo favore, sarebbe ragionevole ipotizzare che non vi siano le condizioni formali (previste dal regolamento di servizio) per rinnovare l'erogazione. Se così fosse, l'assistente sociale dovrebbe ragionare preventivamente con il responsabile su come comportarsi in merito: si potrebbe prevedere un'eccezione, soprattutto in ordine alla tutela dei minori? Sarebbe anche opportuno un confronto con l'assessore competente e/o con il sindaco, per concordare la linea da seguire qualora Giovanni si rivolgesse a loro o protestasse ancora.

Ulteriori ipotesi sul da farsi sono difficili da prefigurare, perché dipendono dall'atteggiamento che Giovanni assumerà, dalle eventuali possibilità di coinvolgere la convivente, dai bisogni complessivi del nucleo e dei minori in particolare.

> CASO 44

Un uomo di 46 anni, operaio qualificato, separato dalla moglie, padre di un figlio di 22 anni (disoccupato, domiciliato presso la madre, più volte arrestato per reati legati alla tossicodipendenza), si rivolge all'assistente sociale del proprio Comune. Chiede esplicitamente un intervento economico, per la difficoltà di gestire il proprio bilancio (vive da solo e ha il mutuo da pagare), senza però esplicitare altre

esigenze, legate a una rilevante situazione di alcolismo che dura da anni, con comportamenti a rischio (aggressività, possibile perdita del posto di lavoro). *Il candidato illustri quale possibile progetto può essere pensato nei confronti del soggetto.*

Finalità

La finalità proposta dal richiedente (cioè fare in modo di ricevere un contributo economico) difficilmente potrebbe essere fatta propria, alla lettera, dall'assistente sociale: le disposizioni amministrative del servizio prevederanno che il sussidio economico sia accompagnato da un intervento volto a far sì che l'utente (ri)divenga in grado di provvedere a se stesso.

La finalità dell'assistente sociale potrebbe essere quindi: fare in modo che la persona sia aiutata, se necessario, a disporre di un reddito sufficiente.

Accanto a ciò, sarebbe opportuno che l'assistente sociale tenesse presente il problema di alcolismo.

La richiesta, tuttavia, riguarda il solo aspetto economico e quindi l'assistente sociale non dovrebbe dare per scontato che l'uomo sia disponibile a prendere in considerazione anche altre questioni.

Valutazione iniziale

Per l'analisi della situazione andrebbero considerati i seguenti elementi principali:

- ◆ *L'attuale situazione economica complessiva.*
- ◆ A quanto ammontano le *entrate*? La persona è attualmente impiegata? Il suo attuale posto di lavoro gli permette di percepire una retribuzione adeguata alla sua qualifica? Il reddito deriva solo dallo stipendio o ci sono altre fonti?
- ◆ Le principali *uscite*: quanto spende per sé? Da quanto tempo è separato? Deve pagare assegni alla moglie e al figlio? Il mutuo è per l'acquisto della propria abitazione? A quanto ammonta e per quanto tempo lo dovrà pagare? Da quando non è più in grado di farvi fronte? Ci sono altri eventuali debiti o pagamenti in sospeso (ad esempio bollette insolute delle utenze domestiche)?
- ◆ *Il punto di vista della persona*: cosa pensa della situazione? A parte la richiesta al servizio, ha qualche progetto per affrontare il problema economico, a medio-lungo termine? È capitato un evento imprevisto che ha determinato la difficoltà economica?

- ◆ Eventuali *persone che potrebbero dare un aiuto*. C'è una rete parentale che possa rappresentare un sostegno per la persona in questo momento di difficoltà? Com'è stata coinvolta?

Come operaio qualificato, l'uomo dovrebbe percepire uno stipendio discreto, comunque sufficiente per le sue spese personali e per il mutuo. In base agli elementi accennati nella traccia, l'assistente sociale potrebbe immaginare tre ipotesi cui ricollegare le attuali difficoltà economiche:

- ◆ un aumento delle uscite a causa della separazione, se si tratta di un evento recente;
- ◆ un aumento delle uscite per soddisfare richieste di denaro da parte del figlio tossicodipendente;
- ◆ minori entrate dovute a una instabilità lavorativa legata al problema dell'alcol (l'uomo forse ha dovuto ripiegare su un lavoro temporaneo o meno qualificato).

Ovviamente, la situazione potrebbe anche essere diversa: questo andrà esplorato nel corso del primo colloquio e nei successivi contatti. A seconda di quanto emergerà, l'assistente sociale potrebbe gradualmente proporre alla persona di effettuare insieme un'analisi più ampia della sua situazione personale e familiare, sia rispetto al bere sia eventualmente rispetto al rapporto con il figlio e la moglie.

Possibili obiettivi specifici e relative linee di intervento

In base agli elementi di problematicità evidenziati dall'analisi della situazione, l'assistente sociale potrebbe ipotizzare i seguenti obiettivi e azioni da intraprendere:

- ◆ Tamponare nell'immediato la mancanza di denaro, se necessario. Si potrebbe erogare un sussidio *una tantum* o un contributo per un breve periodo, verificata la presenza dei requisiti di accesso alla prestazione previsti nel regolamento di servizio.
- ◆ Affrontare il problema dell'alcol. Dalla traccia non si comprende come l'assistente sociale ne sia venuto a conoscenza. Forse la persona o la sua famiglia erano già state seguite dal servizio, oppure l'uomo è stato segnalato da qualcuno. In questo secondo caso, il segnalante potrebbe rappresentare un intermediario per aiutare l'assistente sociale a far emergere la difficoltà del bere. Attraverso la relazione di aiuto finalizzata al superamento del disagio economico, l'assistente sociale cercherà di prendere in considerazione anche questo aspetto. Una volta esplicitato il problema, l'assistente sociale accompagnerà gradualmente la persona a maturare la motivazione di cercare un aiuto specifico, rivolgendosi al SerT (◀), o a un Club Alcolico Territoriale (◀), o agli Alcolisti Anonimi (◀).

- ◆ Aiutare la persona a ridefinire i rapporti con il figlio e con la moglie. Se il ragazzo pone pressanti richieste di soldi, l'assistente sociale potrebbe invitare il padre a confrontarsi con gli operatori del SerT per capire come comportarsi in merito (è probabile, visti i ripetuti arresti, che il ragazzo sia già conosciuto).
- ◆ Se di recente c'è stata una diminuzione del reddito percepito dall'uomo, si potrebbe suggerirgli di attivarsi per ridefinire l'ammontare degli assegni dovuti al figlio ed eventualmente alla consorte, inviandolo al consultorio familiare o a una associazione per una consulenza legale in merito.
- ◆ Aiutare la persona a organizzarsi economicamente nel medio/lungo periodo. Se la situazione economica è diventata difficile per la separazione, pur senza una diminuzione delle entrate, bisognerebbe valutare se l'impegno del mutuo sia sostenibile. Si potrebbe verificare con l'istituto di credito la possibilità di una riduzione dell'ammontare dei ratei; oppure pensare di vendere l'abitazione (ammesso che il mutuo fosse per la casa) e convertire il prestito per acquistarne una meno impegnativa, oppure estinguerlo e trovare una sistemazione più economica in affitto.

> CASO 45

Il sig. L.T. di 45 anni si rivolge all'assistente sociale perché ha subito oggi uno sfratto esecutivo e non sa dove andare. Si presenta molto trascurato e nel colloquio lascia intravedere uno stato di non sobrietà. L.T. è disoccupato ed è appena stato lasciato dalla compagna. *Il candidato indichi sia le priorità di intervento sia le ipotesi di un progetto di presa in carico a media e lunga scadenza.*

Possiamo presumere che l'assistente sociale cui si rivolge il sig. L.T. lavori nel servizio sociale del Comune di residenza della persona.

Finalità

Le finalità cui l'assistente sociale potrebbe riferirsi sono:

- a) fare in modo che L.T. abbia un ambiente adeguato in cui passare la notte;
- b) fare in modo che venga aiutato, se lo desidera, a prendersi cura di sé rispetto all'abitazione, al lavoro e ad eventuali altre necessità.

Prime azioni da intraprendere

L'obiettivo immediato consisterà nell'aiutare L.T. a trovare una sistemazione temporanea. L'assistente sociale potrebbe sondare se la persona ha qualche

parente o amico, a cui forse non aveva pensato, che si potrebbe coinvolgere per dargli un primo aiuto. Se questo non fosse possibile, l'assistente sociale individuerà una struttura a cui rivolgersi e verificherà i requisiti di accesso. Se all'utente è richiesto un pagamento, si informerà se L.T. ha con sé il denaro necessario o se sia possibile recuperarlo presso la sua abitazione, oppure si attiverà perché il costo sia, per una o due notti, coperto dal Comune. Se la struttura lo prevede, esplicherà a L.T. che non sono accolte a dormire persone in stato di ubriachezza.

Se L.T., andandosene da casa, non ha preso con sé alcun effetto personale, l'assistente sociale potrebbe contattare l'ufficiale giudiziario che ha eseguito lo sfratto e vedere di accordarsi per recuperare le cose di prima necessità. In un secondo momento, sarebbe opportuno verificare con L.T. dove potrebbero essere sistemati i suoi mobili (se ne ha) e le altre sue cose. Se necessario, l'assistente sociale potrebbe cercare la collaborazione di volontari per gestire il trasloco e per trovare un magazzino temporaneo. Infine bisognerebbe proporre a L.T. un colloquio per il giorno successivo con l'obiettivo di vedere insieme di quali altri aiuti ci sia bisogno, specificando che non sarà possibile far nulla se la persona non si presenterà del tutto sobria.

Valutazione iniziale

Gli elementi da esplorare in questo colloquio, ed eventualmente in altri successivi, potrebbero essere i seguenti:

- ◆ I *bisogni* di L.T. rispetto al lavoro (Da quanto tempo non svolge un'attività retribuita? Che lavoro faceva prima? Ha una qualifica professionale?), al reddito (Come ha vissuto fino a ora? Ha denaro da parte?), alla salute fisica, all'assunzione di alcol (Gli capita spesso di bere? Lo considera come un possibile problema? La cosa ha a che fare con la disoccupazione attuale?).
- ◆ La sua *rete sociale*: quali persone frequenta? Ci sono parenti con cui è in contatto o che potrebbe sentire? Quali sono i rapporti con la ex compagna e come è andata la loro relazione?
- ◆ Il suo *punto di vista* sulla situazione attuale e le sue idee rispetto al prossimo futuro.

Obiettivi specifici e linee di azione per un progetto a medio/lungo termine

A seconda di quanto emergerà, potrebbe risultare necessario l'aiuto dell'assistente sociale per affrontare nel medio periodo i seguenti aspetti:

- ◆ Il bisogno di alloggio e di reddito, ad esempio concordando con L.T. un piano di accoglienza presso una struttura per alcuni mesi, durante i quali la persona venga sostenuta nella ricerca di un lavoro dagli operatori della struttura stessa e/o dall'assistente sociale, nella prospettiva di trovare appena possibile una abitazione per proprio conto. Accanto a ciò si potrebbe valutare l'opportunità di erogare temporaneamente un contributo economico.
- ◆ Un eventuale problema di alcolismo, cercando di accompagnare L.T. a maturare la motivazione di cercare un aiuto specifico, rivolgendosi al SerT (◀), o a un Club Alcolologico Territoriale (◀), o agli Alcolisti Anonimi (◀).

Può succedere comunque che, risolta la prima emergenza dell'alloggio, L.T. mostri di avere delle risorse personali a cui fare riferimento e non desideri più rivolgersi al servizio.

BREVE GLOSSARIO¹

> **Abbandono di incapace**

Reato previsto dall'art. 591 del Codice penale: «Chiunque abbandona una persona minore degli anni quattordici, ovvero una persona incapace, per malattia di mente o di corpo, per vecchiaia, o per altra causa, di provvedere a se stessa, e della quale abbia la custodia o debba avere cura è punito con la reclusione da sei mesi a cinque anni».

Abbandonare, nel significato globale della norma, significa interrompere o non costituire il rapporto di assistenza cui si è obbligati, in modo che ne derivi la possibilità di un danno per la vita o la incolumità della persona, mettendo così la persona abbandonata in una concreta situazione di pericolo. Le pene sono aumentate se il fatto è commesso dal genitore, dal figlio, dal tutore o dal coniuge, ovvero dall'adottante o dall'adottato. Si tratta di un reato perseguibile d'ufficio.

> **Accertamenti sulla personalità dell'imputato minorenni (art. 9 del DPR 448/88)**

Prevede che il Pubblico Ministero e il Tribunale per i minorenni acquisiscano elementi circa le condizioni e le risorse familiari, sociali e ambientali dell'imputato minorenni, per accertarne l'imputabilità e il grado di responsabilità, per disporre le adeguate misure penali e adottare eventuali provvedimenti civili. Per raccogliere tali elementi, l'Autorità giudiziaria può assu-

¹ Il glossario non ha un valore esaustivo: sono state inserite esclusivamente le voci che trovano un riferimento diretto con le prove pratiche analizzate in questo testo.

Per l'elaborazione delle voci sono stati consultati i seguenti siti internet (novembre 2015): www.anfaa.it; www.marketing sociale.net; www.cisap.to.it; www.minoriefamiglia.it; www.giustizia.it; www.alcolisti-anonimi.it; www.cshg.it; www.socialinfo.it; www.regione.emilia-romagna.it; www.provincia.milano.it; www.terzaeta.com; www.medicline.it; www.cooperazionetrentina.it; www.comuni.it; www.salute.gov.it; www.anmictv.it; www.aism.it; www.inps.it; <http://stranieriinitalia.com>; <http://altalex.com>; www.neurologia.it; www.handylex.org.

Inoltre, si è fatto riferimento alla seguente fonte bibliografica: Raineri M.L. e Corradini F. (2022), *Linee guida e procedure di servizio sociale. Manuale ragionato per lo studio e la consultazione - Quarta edizione aggiornata*, Trento, Erickson.

mere informazioni da persone che abbiano avuto rapporti con il minorenne e sentire il parere di esperti, anche senza alcuna formalità.

Si tratta dell'articolo che costituisce la norma cardine del processo penale minorile, incentrato sul principio dell'assicurare massima attenzione alla personalità e alle esigenze del minore. L'accertamento della personalità è principalmente finalizzato a individuare l'intervento più adeguato alle difficoltà personali e sociali che il ragazzo ha evidenziato commettendo un fatto penalmente rivelante, in modo da facilitare il recupero e da rispondere alle sue esigenze educative, senza interrompere il processo di maturazione in atto.

> **Accertamento sanitario obbligatorio (ASO)**

Consiste in una visita medica a persone presumibilmente affette da disturbi psichici, che non accettano di sottoporsi volontariamente a visita medica. È previsto dall'art. 33 della L. 833/78 (ex L. 180/78). La proposta, redatta da un medico, va adeguatamente motivata e deve indicare il tempo entro il quale l'accertamento dovrà essere effettuato, secondo due opzioni: urgente, entro un massimo di 24-48 ore, oppure non urgente, entro un massimo di sette giorni. L'ASO avviene dopo ordinanza scritta del sindaco.

> **Adozione di minore**

Provvedimento con cui una persona minorenne (adottato) acquista lo stato di figlio di una coppia (adottanti), diversa da quella dei suoi genitori naturali, e ne assume e trasmette il cognome. Con l'adozione cessano i rapporti verso la famiglia d'origine, salvo i divieti matrimoniali, e il minore straniero assume la cittadinanza italiana.

La materia è disciplinata dalla L. 184/83 («Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori»), modificata nell'ambito dell'adozione di minori stranieri dalla L. 476/98 («Ratifica ed esecuzione della Convenzione per la tutela dei minori e la cooperazione in materia di adozione internazionale, stipulata a L'Aja il 29 maggio 1993») e in quello dell'adozione di minori italiani dalla L. 149/01 (Modifiche alla L. 184/83 e al titolo VIII del libro primo del Codice civile).

Possono venire adottati i minori dichiarati in stato di adottabilità (♣) perché privi di assistenza morale e materiale da parte dei genitori o dei parenti tenuti a provvedervi, purché la mancanza di assistenza non sia dovuta a causa di forza maggiore di carattere transitorio.

Possono dichiarare la disponibilità all'adozione i coniugi uniti in matrimonio da almeno tre anni, non separati neppure di fatto, con o senza figli, e i coniugi che hanno convissuto in modo stabile e continuativo prima del ma-

trimonio per almeno tre anni. L'età degli adottanti deve superare di almeno 18 e di non più di 45 anni l'età dell'adottando.

Per l'adozione di minori italiani la domanda può essere presentata a uno o più Tribunali per i minorenni, mentre per l'adozione di minori stranieri l'istanza può essere inoltrata esclusivamente al Tribunale per i minorenni del luogo di residenza degli adottanti. La domanda di adozione nazionale decade dopo tre anni. È possibile presentare contemporaneamente domanda di adozione per un bambino italiano e straniero.

Il Tribunale per i minorenni dispone l'esecuzione di adeguate indagini sui coniugi che hanno presentato domanda di adozione da parte dei servizi socio-assistenziali degli enti locali e delle aziende sanitarie e ospedaliere. Le indagini (che devono concludersi entro quattro mesi, ulteriormente prorogabili di altri quattro per l'adozione nazionale) riguardano l'attitudine a educare il minore, la situazione personale ed economica, la salute, l'ambiente familiare degli adottanti, i motivi per i quali questi desiderano adottare.

Per l'adozione nazionale, il Tribunale per i minorenni sceglie fra le coppie disponibili quella in possesso delle caratteristiche atte a meglio rispondere alle esigenze specifiche dei minori che vengono dichiarati adottabili.

Individuata la coppia, il Tribunale pronuncia con ordinanza l'affidamento preadottivo (↠), che ha la durata di un anno e può essere prorogato di un altro anno, nell'interesse del minore. La vigilanza sull'affidamento preadottivo è di competenza del Tribunale, che si avvale del Giudice tutelare e dei servizi sociali locali.

Al termine del periodo di affidamento preadottivo, il Tribunale per i minorenni dichiara con sentenza l'adozione del minore, sentiti gli adottanti, il minore ultradodicesimo o anche di età inferiore se opportuno, il Giudice tutelare e i servizi sociali.

Per l'adozione internazionale, il Tribunale per i minorenni, se ritiene idonei all'adozione gli aspiranti genitori adottivi, emette un decreto di idoneità. Se la coppia non è ritenuta idonea dal Tribunale, può presentare ricorso presso la Sezione per i minorenni della Corte d'appello. Entro un anno dal rilascio del decreto, la coppia deve conferire a uno degli enti autorizzati per l'adozione internazionale l'incarico di curare la propria procedura di adozione internazionale. Con l'entrata in vigore della legge di ratifica della Convenzione dell'Aja sull'adozione internazionale (L. 476/1998) è obbligatorio avvalersi degli Enti autorizzati che operano in stretto rapporto con la Commissione per le adozioni internazionali anche per le adozioni di minori provenienti da Paesi che non hanno aderito alla Convenzione.

L'Ente autorizzato provvede a trasferire alla competente autorità straniera del Paese prescelto la domanda di adozione. L'autorità straniera, visti

i documenti, formula la proposta di incontro tra il minore adottabile e gli aspiranti all'adozione. A questo punto l'Ente, informata la coppia su tale proposta, fornisce anche ogni informazione utile sulla salute e la storia del minore, riceve dagli aspiranti genitori il consenso (con atto scritto) all'abbinamento e lo trasmette all'autorità straniera.

Il potere di autorizzare l'ingresso e il soggiorno in Italia del minore adottato o affidato compete alla Commissione per le adozioni internazionali. La Commissione dichiara che l'adozione risponde al superiore interesse del minore se c'è corrispondenza tra il provvedimento straniero e l'idoneità degli aspiranti all'adozione dichiarata dal Tribunale per i minorenni. Intervengono poi gli uffici consolari italiani per il rilascio del visto d'ingresso.

A questo punto il procedimento si differenzia a seconda se il provvedimento estero è di adozione o di affidamento a scopo di adozione.

Nel primo caso il Tribunale per i minorenni ordina la trascrizione del provvedimento straniero di adozione, al termine di un'istruttoria in merito alla conformità del provvedimento straniero ai principi fondamentali del diritto di famiglia e dei minori.

Nel secondo caso il Tribunale riconosce il provvedimento straniero come affidamento preadottivo al termine del quale, se tutto procede bene, emetterà il decreto di adozione.

>> *Adozione in casi particolari*

Qualora un bambino dichiarato adottabile non venga adottato, il Tribunale per i minorenni può disporre l'adozione «nei casi particolari», che non è legittimante (cioè, dal punto di vista giuridico il minore diventa erede degli adottanti di cui assume anche il cognome, ma non diventa figlio loro e non stabilisce legami di parentela con gli altri componenti della famiglia adottiva). L'adozione «nei casi particolari» è consentita a coppie o singoli ritenuti idonei. Chi adotta in base a queste disposizioni deve avere una differenza minima di età con l'adottato di almeno 18 anni e non è prevista alcuna differenza massima.

> **Advocacy**

Termine inglese traducibile con «avvocatura» o «difesa di parte». Svolgere una funzione di advocacy significa farsi promotore e patrocinare attivamente la causa di qualcun altro. Consiste nel rappresentare il punto di vista e i diritti dell'utente, sostenendolo nel partecipare alle decisioni che lo riguardano o nello sporgere reclamo in merito al suo progetto assistenziale e alle prestazioni ricevute.

L'advocacy può essere svolta da operatori retribuiti o anche da volontari che costruiscono una relazione interpersonale di sostegno con una persona in situazione di fragilità, con il fine di aiutarla a far sentire la propria voce e a farla rispettare, a difendere i suoi diritti di cittadinanza.

In senso più ampio, l'advocacy comporta un uso strategico di informazioni e altre risorse (economiche, politiche, ecc.) per modificare decisioni politiche e comportamenti collettivi e individuali allo scopo di migliorare la situazione (sociale, economica, ambientale, ecc.) di singoli o comunità.

> **Affidamento di un minore al servizio sociale**

È uno dei possibili provvedimenti che l'Autorità giudiziaria può adottare in base all'art. 333 del Codice civile («Quando la condotta di uno o di entrambi i genitori non è tale da dare luogo alla pronuncia di decadenza prevista dall'art. 330, ma appare comunque pregiudizievole al figlio, il giudice secondo le circostanze può adottare i provvedimenti convenienti e può anche disporre l'allontanamento di lui dalla residenza familiare. Tali provvedimenti sono revocabili in qualsiasi momento»). Tale provvedimento è stato modificato dalla Riforma Cartabia (D.Lgs. 149/2022). L'affidamento del minore al servizio sociale può essere attuato nel caso in cui gli interventi a supporto della genitorialità non siano stati efficaci oppure i genitori non abbiano collaborato alla realizzazione del progetto d'aiuto (tranne in situazioni specifiche). L'affidamento ai servizi sociali può durare massimo 24 mesi e l'Autorità giudiziaria indica gli atti e i compiti che i servizi sociali devono compiere.

> **Affidamento familiare**

Istituto con cui un minore temporaneamente privo di un ambiente familiare idoneo viene dato a una famiglia (preferibilmente con altri figli minori) o a una persona singola, in grado di assicurargli il mantenimento, l'educazione, l'istruzione e le relazioni affettive di cui egli ha bisogno. Si tratta di un'accoglienza temporanea: il minore ritornerà nella famiglia d'origine, una volta che questa abbia superato le difficoltà che hanno portato all'allontanamento. La materia è disciplinata dalla L. 184/83 («Disciplina dell'adozione e dell'andamento dei minori»), dalla L. 149/01 («Modifiche alla L. 184/83 e al titolo VIII del libro primo del Codice civile»), dalla L. 173/15 («Modifiche alla L. 184/83 sul diritto alla continuità affettiva dei bambini e delle bambine in affido familiare»). Anche il D.Lgs. 149/2022 (Riforma Cartabia) interviene in materia, stabilendo che la durata massima dell'affido non deve superare i 24 mesi (prorogabili), al termine dei quali cessa automaticamente.

Nel provvedimento con cui si dispone l'affidamento devono essere indicati: il servizio cui sono attribuite la responsabilità del progetto e la vigilanza durante l'andamento; le motivazioni; la prevedibile durata; i tempi e i modi dell'esercizio dei poteri riconosciuti agli affidatari; le modalità di rapporto dell'affidato con la propria famiglia di origine. Il servizio competente deve riferire al Giudice tutelare o al Tribunale per i minorenni ogni evento di particolare rilevanza ed è tenuto a presentare una relazione semestrale sull'andamento del programma di assistenza, sulla presumibile ulteriore durata dell'affidamento e sull'evoluzione delle condizioni di difficoltà della famiglia d'origine.

Il periodo di presumibile durata dell'affidamento deve essere rapportabile al complesso di interventi volti al recupero della famiglia d'origine. Tale periodo non può superare la durata di ventiquattro mesi ed è prorogabile, dal Tribunale per i minorenni, qualora la sospensione dell'affidamento rechi pregiudizio al minore. La famiglia affidataria (o la persona singola) deve accogliere presso di sé il minore e provvedere al suo mantenimento, alla sua educazione e istruzione, tenendo conto delle indicazioni di chi esercita la responsabilità genitoriale (genitore/i o tutore), e osservando le prescrizioni stabilite dall'autorità affidante. In ogni caso l'affidatario esercita i poteri connessi con la responsabilità genitoriale in relazione agli ordinari rapporti con la scuola e con le autorità sanitarie. L'affidatario deve essere convocato nei procedimenti civili in materia di responsabilità genitoriale, di affidamento e di adottabilità relativi al minore affidato. Qualora durante il periodo di affidamento il minore venga dichiarato adottabile, i genitori affidatari possono richiedere l'adozione del minore. Il principio che determina questa opzione è il riconoscimento del diritto alla continuità affettiva del minore.

>> *Affidamento consensuale*

Affidamento disposto dal Servizio sociale locale, previo consenso manifestato dai genitori o dal genitore esercente la responsabilità genitoriale, ovvero dal tutore, sentito il minore che ha compiuto gli anni 12 e, se capace di discernimento, anche di età inferiore. Il provvedimento è reso esecutivo con decreto del Giudice tutelare del luogo ove si trova il minore.

>> *Affidamento giudiziale*

Affidamento disposto con decreto dal Tribunale per i minorenni, quando i genitori o il tutore del minore non concordano sull'affidamento stesso.

>> *Affidamento a rischio giuridico di adozione*

L'affidamento a rischio giuridico non è previsto espressamente dalla legge ma è stato introdotto da alcuni Tribunali per i minorenni. Viene disposto quando la procedura per la dichiarazione dello stato di adottabilità di un bambino non è ancora definitivamente conclusa perché i genitori naturali o i parenti hanno presentato ricorso (o allo stesso Tribunale, o in Corte d'appello o, ancora successivamente, in Corte di Cassazione). Per evitare che il bambino resti in istituto ad attendere una soluzione, con i gravi danni affettivi che ne possono derivare, il Tribunale sceglie, tra le coppie che si sono dette disponibili ad accettare questa situazione, la più adatta per quel bambino. Se la coppia accetta, il bambino viene loro dato in affidamento familiare (che non è ancora quello preadottivo ◀). L'identità degli affidatari viene mantenuta segreta alla famiglia di origine, a differenza di quanto avviene negli altri affidamenti familiari.

>> *Affidamento a parenti (affidamento intrafamiliare)*

Accoglienza stabile di un minore presso l'abitazione di un parente entro il quarto grado.

Se avviene con il consenso degli esercenti la responsabilità genitoriale, non è prevista alcuna regolamentazione formale e non è necessaria la segnalazione all'Autorità giudiziaria (art. 9, comma 4, L. 184/83: «Chiunque, non essendo parente entro il quarto grado, accoglie stabilmente nella propria abitazione un minore, qualora l'accoglienza si protragga per un periodo superiore a sei mesi, deve, trascorso tale periodo, darne segnalazione al Procuratore della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni»). In assenza del consenso degli esercenti la responsabilità, anche l'affidamento intrafamiliare viene disposto dal Tribunale per i minorenni.

Dato che gli affidatari sono parenti tenuti agli alimenti (art. 433 del Codice civile), in genere non è previsto uno specifico contributo economico. Tuttavia sono possibili delle eccezioni, soprattutto per l'affidamento disposto dall'Autorità giudiziaria, nel caso in cui i parenti non risultino in grado di provvedere alle necessità economiche del bambino.

> **Affidamento in prova al servizio sociale**

Misura alternativa alla detenzione (◀) per la quale il condannato può essere affidato al servizio sociale, fuori dell'istituto penitenziario, per un periodo uguale a quello della pena da scontare. È prevista dall'art. 47 della L. 354/75.

La misura può venire concessa per una pena detentiva inflitta, o anche a un residuo pena, non superiore a tre anni. Inoltre, è necessario che l'osservazione della personalità del detenuto, condotta collegialmente in istituto, faccia ritenere che il provvedimento, anche attraverso le prescrizioni, contribuisca alla rieducazione del reo e assicuri la prevenzione del pericolo che egli commetta altri reati. In alternativa, il detenuto deve aver tenuto un comportamento tale da consentire tale valutazione, anche senza procedere all'osservazione in istituto.

L'affidamento ha inizio dal momento in cui il soggetto sottoscrive il verbale di determinazione delle prescrizioni, con l'impegno a rispettarle (se il condannato è in libertà, la sottoscrizione avviene davanti al direttore dell'UEPE; se il soggetto è detenuto, davanti al direttore dell'istituto penitenziario). Nel corso della misura, l'UEPE si occupa di: aiutare il soggetto a superare le difficoltà di adattamento alla vita sociale al fine di favorire il suo reinserimento; controllare la condotta del soggetto in ordine alle prescrizioni; svolgere azione di tramite tra l'affidato, la sua famiglia e gli altri suoi ambienti di vita, in collaborazione con i servizi degli enti locali; riferire periodicamente, con frequenza minima trimestrale, al Magistrato di sorveglianza sull'andamento dell'affidamento e inviare allo stesso una relazione finale alla conclusione della misura; fornire al Magistrato di sorveglianza ogni informazione rilevante sulla situazione di vita del soggetto e sull'andamento della misura (ai fini di un'eventuale modifica delle prescrizioni, ecc.).

>> *Affidamento in prova in casi particolari (affidamento «terapeutico»)*

Forma di affidamento in prova rivolta ai tossicodipendenti e alcolodipendenti che intendano intraprendere o proseguire un programma terapeutico. È prevista dall'art. 94 del DPR 309/90 (Testo Unico in materia di stupefacenti).

I requisiti per la concessione sono: (a) pena detentiva inflitta, o anche residuo pena, non superiore a sei anni, o a quattro anni se relativa a un reato fra quelli indicati all'articolo 4bis della legge 354/75; (b) il condannato deve essere persona tossicodipendente o alcolodipendente che ha in corso o che intende sottoporsi a un programma di recupero; (c) il programma terapeutico deve essere concordato dal condannato con una ASL o con altri enti, pubblici e privati, espressamente indicati dalla legge (art. 115 del DPR 309/90); (d) una struttura sanitaria pubblica deve attestare lo stato di tossicodipendenza o alcolodipendenza e la idoneità, ai fini del recupero, del programma terapeutico concordato. Prima della concessione della misura, l'UEPE svolge l'inchiesta di servizio sociale richiesta dal Tribunale di sorveglianza per fornire

allo stesso sia gli elementi relativi al programma terapeutico (attraverso la collaborazione con i servizi pubblici e privati competenti) sia quelli relativi alla situazione complessiva di vita del condannato, con particolare riferimento all'ambiente sociale e familiare di appartenenza.

> **Affidamento preadottivo**

Periodo di convivenza del bambino con la coppia aspirante all'adozione. La vigilanza sull'affidamento preadottivo è di competenza del Tribunale che si avvale del Giudice tutelare e dei servizi sociali locali, i quali incontrano la famiglia per valutare la situazione e svolgono gli opportuni interventi per favorire l'inserimento del minore. Al termine del periodo di affidamento preadottivo (che dura un anno, con possibilità di proroga, qualunque sia la durata prevista nell'eventuale Paese d'origine del minore), il Tribunale per i minorenni verifica l'effettivo interesse del minore all'adozione definitiva e decide di conseguenza.

Alcuni Paesi stranieri consentono che l'affidamento preadottivo possa svolgersi nel Paese dei coniugi adottanti e a tal fine autorizzano l'espatrio del bambino. Pertanto, il provvedimento di affidamento a scopo adottivo è emesso dall'autorità competente del Paese d'origine, mentre il controllo sull'andamento dell'affidamento preadottivo e la pronuncia definitiva dell'adozione spettano all'autorità competente del Paese d'accoglienza.

> **Alcolisti Anonimi**

Associazione di auto/mutuo aiuto finalizzata a recuperare dall'alcolismo: l'alcolista che ha smesso di bere mantiene e consolida la propria sobrietà utilizzando la sua capacità di aiutare un altro alcolista che ancora beve a uscire dalla dipendenza dall'alcol. Alcolisti Anonimi è nata negli Stati Uniti nel 1935. Oggi è presente in oltre 160 Paesi di tutti i continenti con più di 100.000 gruppi e milioni di alcolisti recuperati. In Italia, Alcolisti Anonimi ha iniziato la sua attività a Roma, nel 1972. Oggi è diffusa in tutte le regioni con circa 500 gruppi, con una presenza media di 10.000 alcolisti.

> **Alloggio protetto per anziani**

Piccole unità abitative autonome, per singoli o coppie, destinate ad anziani in condizioni di discreta autosufficienza, ma bisognosi di protezione e condizioni ambientali che favoriscano i rapporti interpersonali. Vengono

assicurati interventi di protezione e assistenza di bassa soglia (custode, personale di assistenza e presenza infermieristica in determinate ore del giorno, iniziative di animazione). Possono venire forniti servizi aggiuntivi quali aiuto domiciliare, pasti a domicilio o presso una sala comune, servizio lavanderia.

> **Allontanamento del minore dalla famiglia**

Provvedimento che può venire adottato dal Tribunale per i minorenni quando:

- a) il genitore viola o trascura i doveri inerenti alla responsabilità genitoriale o abusa dei relativi poteri con grave pregiudizio del figlio; in questo caso il giudice può pronunciare la decadenza dalla responsabilità (art. 330 del Codice civile);
- b) la condotta di uno o entrambi i genitori non è tale da dare luogo alla pronuncia di decadenza, ma appare comunque pregiudizievole al figlio (art. 333 del Codice civile).

Dal punto di vista formale, l'allontanamento ha luogo attraverso un decreto di affidamento del minore al servizio sociale (◀), con mandato di collocarlo in idoneo ambiente eterofamiliare, cioè in una struttura o presso una famiglia affidataria; in questo secondo caso, si realizza il cosiddetto affidamento familiare giudiziale (◀).

Ove non vi sia il consenso o quanto meno la non opposizione degli interessati, l'esecuzione coattiva del provvedimento viene effettuata dall'Ufficiale giudiziario o dalla Pubblica sicurezza, in particolare dagli ufficiali e agenti di polizia giudiziaria. In alcune realtà locali si ritiene che il servizio sociale possa provvedere a eseguire coattivamente l'allontanamento anche senza il coinvolgimento dell'Ufficiale giudiziario. Secondo le *Linee guida per la regolazione dei processi di sostegno e allontanamento del minore* elaborate nel 2015 su iniziativa dell'Ordine nazionale degli assistenti sociali (vedi Vol. 1, cap. 8) l'allontanamento dovrebbe essere eseguito da operatori specializzati, parte di una apposita équipe multiprofessionale, possibilmente composta da professionisti diversi da quelli che seguono la famiglia e il minore, in modo da salvaguardare il rapporto professionale fiduciario.

In casi di urgente necessità, l'allontanamento e la collocazione temporanea in un luogo sicuro può essere disposto dalla «pubblica autorità», ai sensi dell'art. 403 del Codice civile: «Intervento della pubblica autorità a favore dei minori» (◀). Tale provvedimento è stato modificato dalla Riforma Carabia (D.Lgs. 149/2022), che ridefinisce le tempistiche per l'esecuzione del procedimento a favore della tutela dei bambini.