



# Istituti e servizi sociali del comune di Locarno

Ronnie Moretti, Alex Rodriguez e Luigi Romeo<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Gli autori ringraziano Rodolfo Huber, responsabile dell'archivio cittadino, e Gianluigi Galli, sociologo, per le preziose riletture, integrazioni e suggerimenti. Un ringraziamento anche alla curatrice Giulia Pedrazzi per le pertinenti osservazioni e i suggerimenti.

<sup>2</sup> Le fonti a cui si è attinto per redigere la parte storica sono principalmente tre. Si tratta dei lavori di HUBER Rodolfo, "L'atteggiamento della stampa e delle autorità di Locarno durante gli anni 1943-1945", in *Città di Locarno, La Svizzera e la lotta la nazifascismo 1943/1945*, Locarno, 1998, pp. 93-133; "Tappe di una storia possibile: pieve, città, periferia", in *Piazza Grande*, n. 2, febbraio 2003, pp. 2-4; "Maglie troppo strette per il Comune-centro", in *Il comune*, II, n.2, settembre 2003. La seconda fonte è costituita dal materiale amministrativo, principalmente quello pubblicato sul sito internet della Città di Locarno. Infine altri spunti, oltre ai riferimenti espressamente citati, provengono da MORETTI Ronnie, *Piccola storia delle elezioni di Locarno*, Locarno 2004.

<sup>3</sup> Programma elettorale del partito socialista, in *Libera Stampa*, 25.05.1928. Si veda anche MORETTI Ronnie, *Piccola storia delle elezioni di Locarno*, Locarno 2004, pp. 251-252.

Abbiamo colto con piacere e interesse l'invito rivoltoci dalla Società di mutuo soccorso maschile di Locarno di redigere un contributo per il libro commemorativo del 150mo anniversario. L'occasione ci è parsa interessante, sia per identificare parallelismi e punti di contatto nell'impegno sociale cittadino, sia per descrivere il tipo di lavoro odierno degli operatori sociali e con essi di numerosi attori interni ed esterni all'amministrazione comunale.

Nel campo sociale è possibile trovare ulteriori punti di contatto e collaborazioni future tra la Società di mutuo soccorso e il comune, oltre a quelli proficui avuti nel passato e tuttora attivi.

Il testo che presentiamo si sviluppa in due parti, la prima a carattere storico e la seconda più attuale. In nessuna delle parti vi è la pretesa di trattare in modo esaustivo la materia, ma l'intento è quello di dare il nostro contributo alla celebrazione dell'importante anniversario e fornire qualche elemento di riflessione.

## Spunti storici in merito agli istituti e servizi sociali cittadini

In questa parte vengono presentate alcune indicazioni sui servizi e sugli istituti comunali in ambito sociale, facendo capo a indicazioni di vario genere<sup>2</sup>.

Dopo la prima guerra mondiale, le preoccupazioni espresse nei programmi politici in ambito sociale riguardavano l'estensione del servizio profilattico alle cure dentarie per le scuole, la cantonalizzazione dell'assistenza, il tema dell'abitazione e delle imposte, la creazione di una cassa malati comunale.

Alla fine degli anni Venti del Novecento, alcuni partiti politici menzionano nei loro programmi la "Costruzione di Case popolari quale calmiera contro il caro-affitti"<sup>3</sup>, tema che, come vedremo, accompagnerà costantemente il dibattito politico comunale fino ai giorni nostri. Nel dibattito politico di quegli anni viene pure affrontata la questione delle tabelle d'imposta affinché il comune possa

valutare correttamente la disponibilità di tutti i contribuenti. Sempre in quel periodo viene richiesto da più parti uno studio in vista della creazione di una casa comunale o distrettuale per “vecchioni” che troverà poi la sua realizzazione alla fine degli anni Trenta col “Ricovero comunale di assistenza” presso l'ex collegio San Carlo. Seguirà dopo pochi anni la creazione del servizio profilattico terapeutico.

Negli anni Trenta, a seguito della crisi economica e sociale, da più parti viene rivendicato l'intervento del comune:<sup>4</sup> “L'assestamento del bilancio finanziario patrimoniale della Città, sarà una delle prime cure della nuova amministrazione. La quale, ispirandosi ad uno dei precetti fondamentali della legge di Cristo, farà quanto sta in lei perché ai disoccupati sia assicurato il pane, creando occasioni di lavoro, col promuovere opere pubbliche e private”, e ancora si chiede “la lotta contro la disoccupazione attraverso lavori di pubblica utilità (miglioramento delle strade agricole, ecc.) e iniziative private si procuri lavoro ai disoccupati”.

L'edificazione delle prime case popolari a Locarno è opera della Società cooperativa denominata “Isolino”, fondata alla fine degli anni Quaranta, dopo un dibattito durato almeno un ventennio. Il progetto viene condiviso da tutti i partiti. La cooperativa, a detta di uno dei suoi presidenti, Augusto Rima, era stata comunque frutto dell'“intesa di sinistra” tra liberali e socialisti che aveva ottenuto il preavviso comunale necessario per la concessione dei sussidi federali e cantonali<sup>5</sup>.

Al degrado della sostanza edilizia nel quartiere Città Vecchia, manifestatosi tra gli anni Cinquanta e Sessanta, e al raddoppio della popolazione cittadina tra il 1950 e il 1970, fa seguito l'impennata delle costruzioni di alloggi popolari nel Quartiere Nuovo. Promotori immobiliari sono soprattutto privati che godono del beneficio dei sussidi federali e cantonali. Nel 1961 viene istituito l'Ente comunale case popolari durato tre decenni, che promuove la realizzazione da parte del comune degli appartamenti di via Nessi, venduti a privati nel 1999 allorché il consiglio comunale nega il credito necessario per il loro previsto risanamento a causa delle eccessive condizioni fissate dalla allora Legge federale per la costruzione di abitazioni e l'accesso alla proprietà. Verso la fine degli anni Ottanta, il comune concede il diritto di superficie sui terreni che l'Istituto di previdenza professionale dei dipendenti della Città e la Società di mutuo soccorso maschile di Locarno useranno per edificare quattro stabili di alloggi a pigione moderata. I lavori si concludono nel 1989.

<sup>4</sup> Programma elettorale del partito conservatore-democratico, in *Popolo e Libertà*, 1.05.1936 e programma elettorale del partito socialista, in *Libera Stampa*, 30.04.1936. Si veda anche MORETTI Ronnie, *Piccola storia delle elezioni di Locarno*, Locarno 2004, p. 252.

<sup>5</sup> Società cooperativa di costruzione “Isolino”, *Cinquant'anni di attività (1949-1999)*, Locarno 1999.

<sup>6</sup> Piano finanziario 1977-1982 della Città di Locarno.

Negli anni Sessanta e Settanta, il comune apre nuovi uffici e rivede numerose volte il regolamento organico dei dipendenti. Continua la realizzazione di infrastrutture a carattere sociale e di portata regionale. Le autorità sono ben consapevoli degli sforzi che Locarno sta affrontando: “in questi ultimi anni [la nostra Città] si è dotata di scuole e case dei bambini moderne, di piscine (coperte e aperte) che servono (almeno in parte) a una intera regione, di una casa popolare, di un asilo-nido, della futura moderna casa per persone anziane, ecc.”<sup>6</sup>. La lista delle realizzazioni continua con la creazione dell’ufficio opere sociali e dei servizi socio-educativi di cui fa parte il nido per l’infanzia che, essendo stato il primo nido comunale a essere realizzato nel Cantone, è indicato ancora oggi, assieme ad altri 5 che lo hanno seguito, tra i nidi “storici”.

Ai servizi socio-educativi fa capo la Colonia Vandoni, istituita nel 1964 dalla Società di mutuo soccorso maschile, a cui Cordialino Vandoni aveva ceduto la propria casa sui Monti Croppi di Tegna. Questa struttura fu donata alla Città di Locarno nel 1981 nell’intento di trovarle una destinazione adeguata a favore dell’infanzia delle famiglie locarnesi. Nel 1987 avviene una prima e importante ristrutturazione e ampliamento dello stabile. Parallelamente, nell’estate dello stesso anno, al Parco Robinson viene inaugurata una delle prime colonie diurne del Cantone, tuttora attiva. Negli anni 1982-83, il comune si dota di un doposcuola sociale destinato alle famiglie con reddito modesto, che verrà in seguito sostituito con un doposcuola a disposizione di tutti.

L’attenzione delle autorità comunali si è concentrata anche sulle crescenti esigenze degli anziani. Una profonda ristrutturazione organizzativa della casa anziani San Carlo è intervenuta nel 1970, quando partì il personale religioso e l’istituto fu affidato a personale infermieristico laico diretto da Quirino Bernasconi. Nel 1980 è inaugurato il nuovo edificio destinato a casa anziani della Città, costruito di fianco a quello che era l’istituto originario. Dieci anni dopo, nel 1990 terminano i lavori di ristrutturazione del “vecchio” San Carlo, trasformato in centro diurno e terapeutico per gli anziani, il quale accoglie pure il servizio per le cure a domicilio.

Nel medesimo periodo, entrata in vigore il regolamento per l’aiuto soggettivo agli inquilini e viene creato l’ufficio alloggio. Il regolamento verrà poi smantellato negli anni Novanta e oggi la gestione degli alloggi a pigione moderata dell’Istituto di previdenza professionale dei dipendenti, su richiesta del Municipio che intendeva risparmiare riducendo le mansioni del ufficio tecnico comunale, è esternalizzata.



Sempre nella stessa ottica, va inoltre ricordata la revisione del regolamento organico comunale, terminata nel 1989, con cui Locarno si è distinta per una politica salariale più favorevole alle fasce medie e basse. Diverse acquisizioni di quell'epoca hanno successivamente perso di peso a causa delle difficoltà finanziarie incontrate dal comune a partire dalla seconda metà degli anni Novanta o dai mutati modi della società. Perciò non tutte le scelte sociali degli anni Ottanta hanno potuto essere confermate, oppure hanno subito progressivi adeguamenti.

Il contributo comunale a favore dei beneficiari della complementare AVS/AI viene introdotto nel 1989, a seguito di una mozione che riprende un dibattito avviato in precedenza. L'onere finanziario si aggira attorno ai 600'000 franchi. Nel 2001 il consiglio comunale abroga il regolamento ma nel 2002, a seguito di una petizione, lo ripristina. Nel 2005, lo stesso regolamento viene congelato in vista dell'approntamento di uno nuovo più mirato che verrà effettivamente introdotto nel 2012. Questa nuova versione permette una presa a carico di casi effettivamente bisognosi che ricoprono una casistica più vasta.

Adeguamenti si sono resi necessari anche nella politica di sostegno agli anziani, che sempre più spesso sono ricoverati in casa per anziani con patologie che ne rendono impossibile la cura al domicilio. L'edificio dell'istituto per

Nido dell'infanzia attorno al 1980, Locarno.

anziani San Carlo viene perciò ristrutturato all'inizio del XXI secolo e reso più confacente alla tipologia dei nuovi ricoveri che presentano sempre più le caratteristiche di problemi sanitari acuti. Dopo poco tempo entra in funzione anche una struttura specifica per i malati di Alzheimer. Attualmente, si stanno portando avanti tre progetti pilota nell'ambito della cura non farmacologica e del sostegno alle famiglie con anziani affetti da deficit cognitivi.

Nello scorso decennio sono state istituite due nuove commissioni intercomunali. La Commissione intercomunale socialità e giovani del locarnese (CIGL), formata su proposta di Locarno, riunisce gli undici capo dicastero giovani dei comuni dell'agglomerato urbano. Lo scopo è quello di lavorare in sinergia su vari progetti e di discutere assieme i temi della politica giovanile regionale. Oltre ad aver coordinato vari aspetti della politica giovanile, la CIGL ha sostenuto il progetto denominato Midada della Fondazione il Gabbiano, creato nel corso del 2010 che mira al reinserimento socio-professionale di giovani adulti fuoriusciti dal percorso formativo usuale. Nel frattempo la CIGL sta allargando i propri interessi e investendo le proprie energie in altri campi della socialità: lo studio sulla povertà e la creazione di uno sportello unico a cui si possono rivolgere i cittadini per la prima consulenza, ossia investire in un'ottica di regionalizzazione dei servizi evitando la parcellizzazione delle risorse e delle competenze.

La seconda commissione intercomunale è rappresentata dal Gruppo operativo sul disagio giovanile (GOP), che comprende esponenti dei servizi socio-educativi ed educativi, delle autorità di protezione e della polizia. Il GOP si è fatto carico di discutere e coordinare vari interventi nell'ambito del disagio giovanile e ha accompagnato la Città nell'assunzione, avvenuta nel 2006, dell'operatore sociale – operatore di strada. L'assunzione era già stata auspicata da una mozione presentata in consiglio comunale alla fine degli anni Ottanta. Attualmente, alcuni esponenti del GOP sono impegnati nella questione dei giovani problematici presenti alla stazione di Muralto e nella ricerca di nuove forme di operatività dove la composizione del gruppo di lavoro viene adattata a seconda della problematica e viene aperta a rappresentanze degli stessi giovani.

Nel 2005 è stato creato il Centro giovani per i ragazzi dai 12 ai 18 anni, che da allora riscuote un crescente successo. In contemporanea, viene ristrutturato il Parco Robinson. A questa ristrutturazione collabora la Pro Juventute che, nel campo del sostegno ai giovani, gestisce pure un altro progetto di successo: il progetto Mentoring. Quest'ultimo, sviluppato grazie a Soccorso operaio sviz-

zero prima e poi alla Divisione azione sociale e famiglie del Dipartimento sanità e socialità con la Città di Locarno, si occupa di giovani esclusi da un progetto di formazione o da un percorso professionalizzante e che vivono una quotidianità costantemente tra pari, privandosi della possibilità di confrontarsi con il mondo degli adulti. In tal senso il mentore, persona matura, responsabile e formata, lo affianca in un percorso di vita, con lo scopo di realizzare gli obiettivi posti dal giovane stesso. Sempre nel 2005 viene redatto un opuscolo dal titolo “Diventare Svizzeri a Locarno” dedicato ai cittadini che chiedono la naturalizzazione a Locarno.

Nel 2002 è entrato in funzione il tutore ufficiale della Città, che segue dai 60 ai 65 casi. Locarno è comune sede della Commissione tutoria regionale istituita nel 2000-2001 diventata, dal 2013, Autorità di protezione.

Nel 2013 è stato assunto il direttore unico degli Istituti e servizi sociali della Città e nel 2014 il secondo operatore sociale.

## Riflessione sull'accompagnamento sociale oggi nel comune di Locarno nell'ottica dell'operatore sociale

Il passaggio dall'assistenza privata a quella pubblica avviene durante il XIX secolo quando, sulla spinta degli ideali dell'illuminismo europeo, si giunse a istituzionalizzare l'assistenza assicurando una parte dei servizi essenziali alla persona e allo stesso tempo ponendo sotto controllo il comportamento degli assistiti. In questo modo il servizio sociale assistenziale passa dal monopolio ecclesiastico alla competenza dello Stato, laddove la figura del responsabile della cura non è più religiosa ma l'assistente laico, cioè l'antenato del moderno operatore sociale. Questa figura professionale oggi opera con autonomia tecnico-professionale e di giudizio in tutte le fasi dell'intervento per la prevenzione, il sostegno ed il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità in situazione di bisogno e di disagio e può svolgere attività didattico-formative.

La figura moderna dell'operatore sociale dovrebbe, quindi, evolvere e modificarsi in modo da adattarsi alle crisi del corpo sociale, della famiglia e, ultimamente, anche per far fronte al ridimensionamento dello Stato sociale. Inoltre, deve contribuire a sviluppare l'offerta di nuovi servizi.

In un contesto di revisione delle politiche dello Stato sociale, in cui le risorse pubbliche destinate alla socialità sono regolarmente rimesse in discussione, questa constata-

zione dovrebbe portare operatori e politici a riconsiderare con molta attenzione il rapporto esistente tra i bisogni reali, le richieste avanzate dall'utenza e le prestazioni effettive dei servizi.

Occorrerà agire in modo che la soddisfazione dei bisogni sociali, anziché passare esclusivamente dalle istituzioni pubbliche o private, consideri anche tutte le risorse potenziali legate all'*empowerment*, termine inglese utilizzato per designare l'acquisizione, attraverso il metodo maieutico della consapevolezza da parte dell'individuo o del gruppo del suo potenziale in vista di raggiungere l'auto-imprenditorialità. Rispetto alle politiche sociali degli scorsi decenni, l'accento è ora posto sulla responsabilità dell'individuo piuttosto che sulle responsabilità contestuali dell'ambiente sociale.

Fatta questa doverosa premessa d'ordine generale, si può passare ad esaminare più specificatamente le strutture, le problematiche e le modalità d'intervento che caratterizzano il lavoro sociale del comune di Locarno. La descrizione che segue è fatta attraverso l'esperienza degli operatori sociali, che si avvalgono della collaborazione di tutti i servizi sociali comunali, cantonali e enti pubblici e privati.

Nei primi giorni di giugno del 2008, alla fine di un complesso percorso istituzionale, entra in funzione anche a Locarno l'ufficio dell'operatore sociale comunale. Il suo raggio d'azione prevede cinque grandi aree d'intervento: informazione e consulenza; sostegno sociale; settore giovanile; consulenza e prevenzione delle dipendenze; monitoraggio e analisi.

Queste cinque aree d'intervento si coniugano con due modalità di lavoro: la presa a carico e l'accompagnamento sociale.

## Informazione e consulenza

L'informazione e la consulenza sono le prestazioni maggiormente richieste. Si forniscono, oltre che attraverso colloqui telefonici, nei colloqui-incontri, più o meno formali e occasionali, che avvengono sul territorio ovvero per strada o in altri luoghi pubblici.

La maggior parte delle informazioni e delle consulenze rientrano nel contesto contemplato da una quindicina di leggi. Si pensi soprattutto alla legge sull'armonizzazione delle prestazioni sociali (LAPS), alla legge famiglie minorenni (LFam) e alla legge sull'assistenza (Las).

Per soddisfare tutta la gamma di bisogni che spingono le persone a rivolgersi al servizio sociale comunale è indispensabile che quest'ultimo possa ricorrere a una vasta rete

formale di servizi specialistici o di centri di competenza in modo da poter attingere a tutte le risorse offerte dal nostro territorio. Il lavoro di rete permette di raggiungere, nel più breve spazio di tempo possibile, servizi ambulatoriali, residenziali, di consulenze e prese a carico specifiche, così da creare sinergie e affrontare con successo situazioni che il servizio comunale da solo non potrebbe risolvere. Affinché la rete possa funzionare occorre procedere a continue verifiche e a costanti aggiornamenti sulle disponibilità e sui modi di funzionamento degli uffici e delle strutture che operano nel vasto campo della socialità locarnese.

Molto spesso i servizi sociali di Locarno si trovano a dover rispondere a richieste che giungono da cittadini domiciliati in altri comuni. Ciò evidenzia la necessità di concepirne il lavoro in un'ottica regionale e di disporre di un servizio di informazione e consulenza intercomunale.

## Sostegno sociale

Il sostegno sociale va inteso come aiuto all'individuo bisognoso. Ma, per non ridurre il sostegno a sterile assistenzialismo, gli operatori sociali del comune di Locarno mirano sin dall'inizio all'attivazione delle risorse della persona sostenuta affinché, nella misura del possibile, questa possa rendersi nuovamente autonoma e diventare protagonista della propria vita.

Il servizio sociale accompagna i propri utenti in una prospettiva di collaborazione attiva, senza gli atteggiamenti paternalistici che caratterizzavano l'azione sociale del passato. La condivisione dell'azione intrapresa per il superamento del problema che affligge l'utente permette a quest'ultimo di acquisire nuove competenze.

Il sostegno sociale richiede, per cominciare, una sorta di diagnosi, ovvero lo sforzo di individuare le problematiche, anche quelle meno evidenti, scoperte magari grazie alla capacità e alla disponibilità d'ascoltare la persona da sostenere. Segue il lavoro paziente d'accompagnamento sul piano sociale, amministrativo e, se del caso, educativo.

In molti casi si rende necessario il reperimento di risorse finanziarie. Il sostegno sociale si poggia infatti su tutto un complesso apparato di aiuti, sussidi, agevolazioni e servizi previsti dallo Stato sociale.

Gli interventi di sostegno riguardano svariati ambiti. Le problematiche più ricorrenti sono il mancato pagamento delle quote dell'assicurazione malattia, la difficoltà di trovare un alloggio confacente oppure il mancato pagamento della pigione, la formazione dei giovani e l'aiuto agli anziani.

Alle volte, i servizi devono intervenire per affrontare

emergenze o casi difficili legati alla migrazione: espulsioni, rimpatri, casi di apolidi, ecc.

Negli ultimi tempi, alcuni problemi richiedono un'attenzione particolare: si tratta dell'aumento dei morosi delle casse malati, che costituiscono un buon termometro per misurare il disagio dell'indebitamento e della povertà, a cui si aggiungono le difficoltà incontrate dagli anziani che vivono soli.

Nel 2014, a Locarno si contavano circa 300 ottuagenari che abitano da soli. In collaborazione con gli agenti di quartiere della Polizia comunale, gli operatori sociali comunali devono dar seguito a molte segnalazioni e svolgono un lavoro di sorveglianza e di visite a domicilio che richiede un notevole investimento di energie.

Spesso la presa a carico di un utente si estende ad altri componenti della sua famiglia e le azioni di sostegno che vengono imposte finiscono per travalicare i ristretti confini comunali, ciò che può creare conflitti di attribuzione del compito tra gli uffici dei diversi comuni e che perciò richiedono di concordare tra gli enti competenze più ampie, che vanno oltre i confini giurisdizionali.

Le richieste di aiuto sociale che si riscontrano a Locarno non possono comunque più essere risolte in una logica burocratica. In una città che ha profondamente modificato la sua composizione sociale e culturale, gli operatori non possono limitarsi ad applicare pedissequamente il regolamento comunale come se la realtà rimanesse sempre la stessa. Essi sono chiamati a svolgere un'analisi approfondita delle nuove problematiche e ad acquisire conoscenze ed esperienze di natura interdisciplinare e multiculturale per individuare le modalità e gli strumenti dell'intervento, oltre che per identificare i casi che abbisognano di un accompagnamento mirato.

Non da ultimo, per svolgere efficacemente il proprio lavoro di sostegno, in un contesto in cui le risorse materiali cominciano a scarseggiare, gli operatori devono saper dar prova d'immaginazione e al contempo di concretezza.

## Settore giovanile

Nel trascorso decennio a Locarno si è molto parlato della questione giovanile e quasi sempre in termini allarmistici. Gli operatori sociali comunali cercano di affrontarla in termini positivi, ben consapevoli che la cronaca mediatica può spesso indurre il pubblico a una percezione della realtà che non corrisponde a quella che essi si trovano di fronte ogni giorno nella loro attività.

L'area del cosiddetto disagio giovanile è spesso oggetto di proiezioni collettive. I giovani fungono da capri espiatori per alleggerire i sensi di colpa di una società che fatica ad offrire ai propri figli modelli di adulto positivi. La nostra società propone dei modelli di vita adulta in cui prevale un senso di stabilità e sicurezza nell'ambito dell'impiego professionale, della famiglia, delle prospettive economiche. Ma molti giovani vivono situazioni precarie: per loro il futuro è sinonimo di incertezza, di cambiamento, anzi di minaccia. Sono pertanto in difficoltà quando devono identificarsi con un tipo di vita adulta che suggerisce modelli che ai loro occhi sembrano inadeguati o comunque impraticabili.

La popolazione giovanile di Locarno si presenta oggi con una composizione etnica sconosciuta fino a qualche decennio fa. I luoghi di ritrovo cambiano in continuazione e hanno caratteristiche che non sempre risulta facile decifrare.

L'approccio degli operatori avviene prevalentemente attraverso l'ascolto e il dialogo: mira a stabilire contatti e relazioni basati sulla fiducia reciproca. I loro interventi sono sempre volti a cercare di rendere i giovani, anche quelli che vivono situazioni di disagio o di difficoltà, più autonomi e in grado di prendere in mano la propria vita. Ricorrendo a modalità di intervento diretti e poco formali, come la mediazione e il lavoro di strada, essi cercano costantemente di costruire e aggiornare la mappa dei bisogni e delle problematiche a cui sono confrontati i giovani, così da rendere puntuale e concreta la loro azione sul territorio.

Gli operatori sociali comunali collaborano con il Centro Giovani di Locarno e con gli altri centri giovanili della regione. Hanno inaugurato un partenariato con Pro Juventute che ha creato e gestisce il Progetto Mentoring. Questo progetto ha dato sinora risultati lusinghieri.

Nella vasta casistica del settore, occorre considerare anche la presa a carico particolare di giovani segnalati o indirizzati agli operatori del sostegno sociale da altri servizi o istituzioni. La magistratura dei minorenni, per esempio, segnala giovani trasgressori a cui si offre la possibilità di fare ammenda svolgendo delle attività d'utilità pubblica. In questi casi, il servizio sociale comunale diventa il punto di riferimento che offre consulenza e crea i ponti necessari per il reinserimento.

Un altro obiettivo molto importante perseguito dal servizio è quello di evitare che il giovane cada in assistenza. Va segnalato che negli ultimi anni, i casi di giovani in assistenza sono molto aumentati e l'incidenza del loro costo per il comune di Locarno è tra le più alte del Cantone.

## Consulenza e prevenzione delle dipendenze

Il concetto di prevenzione è materia ostica, basti ricordare che si articola su tre livelli: primario (evitare che si crei il problema), secondario (evitare che il problema degeneri e porti a gravi compromissione della salute individuale e pubblica) e terziario (ridurre i danni dovuto ad un comportamento consolidato). Il servizio sociale del comune agisce prevalentemente nella prevenzione secondaria, ma può e deve intervenire, in collaborazione con i servizi specialistici, anche nelle altre aree. Cerca cioè d'intervenire affinché non si creino le condizioni per una dipendenza vera e propria, dove per dipendenza ci riferiamo a tutti quei comportamenti di abuso delle sostanze legali e illegali, nonché alle nuove patologie come la dipendenza da internet, ecc.

Gli operatori, quando occorre, lavorano sulla motivazione e accompagnano i giovani interessati dal problema mettendo in pratica strategie che li facciano crescere e che permettano loro di soddisfare le proprie passioni.

L'azione degli operatori varia con molta flessibilità nel tempo e nello spazio. Può svolgersi, attraverso ambienti e contesti (*setting*) appositamente studiati e adattati alla tipologia dell'utenza, nei locali degli operatori ma anche in altre sedi di servizio comunale o cantonale, talvolta persino nelle abitazioni private o ritrovi pubblici. Anche gli orari variano a seconda delle necessità e delle emergenze. Non sono mai vincolati agli orari d'ufficio. Vengono organizzate presenze sul territorio in occasione di particolari eventi (la Stranociada di carnevale, i grandi concerti, la Notte Bianca, il Pardofestival, ecc.).

## Monitoraggio e analisi

Nell'ambito dell'attività di monitoraggio e di analisi è indispensabile prendere in considerazione come evolve la realtà sociale. Questo avviene per lo più attraverso l'elaborazione di dati statistici e con lo studio dell'evolversi delle singole legislazioni, ma anche e soprattutto attraverso la costatazione empirica identificando, attraverso la somma degli interventi, le nuove forme di disagio. Va prestata attenzione anche alle diverse categorie di popolazione che possono avere esigenze specifiche: per esempio a seconda della classe di reddito, dell'età o del *background* di migrante.

Una base conoscitiva il più possibile oggettiva e tempestiva permette di calibrare forme di intervento o di elaborare informazioni mirate in grado di contribuire alla

prevenzione. La capacità di monitoraggio dipende molto dalle segnalazioni ricevute e dalla messa in rete delle conoscenze. Vi sono ad esempio dei settori, come il lavoro nero, in particolare della popolazione migrante, non facili da penetrare.

## Reti sociali, lavoro sociale e ricadute operative

Nel tentativo di esemplificare il lavoro dell'ufficio dell'operatore sociale della Città di Locarno, si è spesso ricorso al concetto di "rete". Concetto complesso e multidisciplinare che, nella situazione odierna della regione, merita una riflessione a parte<sup>7</sup>.

La crisi finanziaria dello Stato ha provocato una generale riduzione e una diversa allocazione delle risorse pubbliche, costringendo chi opera nel sociale a rivedere le proprie strategie e a impostare il proprio lavoro in un'ottica di rete. Fondandosi su esperienze e su riflessioni maturate in contesti anche molto più importanti del nostro, il lavoro sociale inserito in rete non è più riducibile a un semplice coordinamento dei servizi pubblici e privati, che in passato agivano spesso attraverso misure predefinite. È modulato e articolato a seconda delle dimensioni e delle caratteristiche del territorio. È dotato di strumenti confacenti a una realtà sociale diventata più mutevole, caratterizzata da maggior dinamismo e pluralità, in grado di far circolare al meglio, grazie anche all'aiuto delle nuove tecnologie informatiche, risorse d'ogni genere. La rete permette di evitare doppioni, di facilitare le comunicazioni tra gli addetti ai lavori, gli utenti e familiari degli utenti, di rendere più razionale la collaborazione tra enti statali e associazioni *no profit*. Spesso, all'interno della rete opera un nodo cui si riconosce una maggiore competenza o un maggiore onere di coordinamento. In definitiva la rete permette di coordinare in modo unitario le misure e gli interventi in considerazione della situazione complessiva dell'individuo. Questo approccio è detto *case-management*. Spesso nella nostra realtà regionale questa funzione tocca proprio ai servizi sociali comunali.

La rete è costituita da nodi che rappresentano individui, gruppi e organizzazioni e da linee che indicano le relazioni esistenti tra i nodi. La rete si qualifica spesso in base alla vicinanza dell'individuo o del gruppo in questione. Il concetto di rete si riferisce ai servizi o istituzioni, ma anche agli individui che hanno una propria rete sociale. L'interazione tra individuo e contesto di appartenenza comporta la considerazione delle realtà economico-sociali

<sup>7</sup> Si vedano CIPOLLA Costantino (a cura di), *Principi di sociologia*, Milano 2002 (si vedano in particolare i contributi di Paolo Donati e Paolo Ferrario); ZACCARIN Susanna, RIVELLINI Giulia, *Reti di relazioni e comportamento individuale: l'approccio della social network analysis*, Working paper, 71, Università di Trieste, 2002.

più prossime al soggetto, degli ambiti culturali di riferimento, nonché della struttura di reti di relazioni che si instaurano tra gruppi di amici, colleghi, coetanei e parenti. Queste reti sono dette primarie o informali, riuniscono le persone con legami generalmente forti.

L'approccio di rete, dunque, offre interessanti risvolti operativi sia nel campo macro dell'organizzazione dei servizi, sia nel campo di sostegno e terapia. Il presupposto da cui si parte è che la sofferenza e i disfunzionamenti umani si possono meglio comprendere e affrontare ragionando in termini di relazioni e relazioni multiple, le reti, appunto. Ogni aspetto della realtà deve essere quindi considerato come una questione di reciprocità di scambio delle parti in relazione, di condivisione e modificazione reciproca.

Ciò comporta:

- Una macro interazione tra istituzioni e società civile, in modo tale che le politiche sociali siano l'intreccio tra i due livelli;
- Un diverso atteggiamento da parte degli operatori sociali che non devono più assumere come proprio il problema cercando di modellarlo, ma mettersi in relazione con esso; divenire cioè assistenti di processo;
- La presenza di collegamenti e connessioni tra competenze diverse all'interno del servizio e tra i vari servizi, al fine di arrivare ad una concezione partecipata dell'intervento in cui ciascuno dei soggetti mette a disposizione le proprie capacità e potenzialità;
- La necessità di condividere un linguaggio e una visione che permetta ai vari attori sociali (educatori, assistenti sociali, medici, polizia, politici ecc.) di partecipare a un modello di intervento promuovendo il diritto alla cittadinanza.

In numerosi settori d'intervento, si pensi agli anziani, ai tossicodipendenti, ai minori abusati, ecc., si rivela indispensabile l'esistenza di una rete primaria di sostegno all'attore sociale o utente. Ma, se è vero che il ruolo delle reti informali, primarie e secondarie, acquista sempre più importanza è anche vero che il *mix* tra formale e informale è uno dei presupposti della normalità delle relazioni sociali; tenendo sempre presente che le reti, primarie e/o secondarie, formali e/o informali contengono e curano, ma talvolta imprigionano e ammalano.

Infine, sullo sfondo dell'accompagnamento sociale troviamo la crisi della famiglia e la sua nuclearizzazione, la crisi dello Stato sociale, la delega sociale (ci pensi lo Stato) e la conflittualità talvolta espressa ed agita tra le varie reti operative e di professionisti.

## Conclusioni: per andare oltre al pronto soccorso

In estrema sintesi si può dire che lo scopo ultimo dell'azione sociale, dopo il soddisfacimento delle necessità materiali primarie, è quello di dare gli strumenti affinché le persone diventino meno dipendenti e meno fragili e siano in condizioni di governare autonomamente la propria vita. Per raggiungere questo obiettivo non si deve agire solo per riparare o limitare il danno, ma si deve in primo luogo stimolare la progettualità della persona in difficoltà. Ciò richiede interventi che costituiscono, proprio partendo dai microcosmi, come per l'appunto quello della realtà locale, il tessuto della società, delle relazioni "mutuali". Solo all'apparenza questi interventi sono più costosi rispetto alle spese assistenziali che potrebbero essere evitate attraverso il reinserimento sociale.

Si potrebbero ad esempio ipotizzare alcune grandi sfide per il Locarnese, come la promozione di forme associative di tipo solidaristico – gruppo di aiuto e mutuo-aiuto – e lo sviluppo di solidarietà intermedie intergenerazionali. Si tratta, al momento attuale, di un progetto "globale" assai ambizioso, per il quale potrebbero comunque essere indicate alcune condizioni indispensabili al suo conseguimento. In primo luogo va messo in valore quanto pubblico e privato già fanno in maniera complementare, attualizzando delle strategie di rete incentrate sui potenziali naturali delle reti primarie e secondarie. Una regionalizzazione del servizio e, quindi, degli interventi, con una messa in comune di risorse e competenze di tutto il Locarnese e la dotazione di una statistica conoscitiva uniforme sembrano essere la prospettiva più promettente.

Recenti avvenimenti hanno finalmente unito i comuni dell'agglomerato nello studio di strutture diurne atte a "contenere" alcune forme di disagio giovanile dove lasciar decantare la relazione, avviare la crescita della motivazione per arrivare allo sviluppo di progetti mirati al reinserimento sociale e lavorativo.

Sono pure necessari posti dove i ragazzi con difficoltà nella scuola dell'obbligo possano svolgere degli stage tramite i quali comprovare delle capacità che sfuggono alla valutazione prettamente scolastica e posti di tirocinio per ragazzi più grandi assorbiti nell'anonimato dell'assistenza e più in generale andrebbero potenziate le possibilità di lavoro di pubblica utilità.

Infine può essere menzionata una mensa sociale che nel Locarnese manca ancora.

Come abbiamo visto nelle pagine che precedono, nel 1981 il comune di Locarno ha ricevuto in dono dalla Società di mutuo soccorso maschile la Colonia Vandoni che costituisce un punto di contatto e di collaborazione ancora oggi. Dal 2013 sono ripresi gli incontri tradizionali tra la Società e il Comune. La Mutuo sostiene attivamente la colonia finanziando alcune spese straordinarie riguardanti la dotazione di materiale e offre un aiuto nel coprire le rette per le famiglie in difficoltà. Di recente la Società versa pure, su segnalazione dei servizi sociali cittadini, dei contributi per casi particolari non coperti da altre forme di aiuto e presta attenzione al loro sviluppo. Si tratta di forme di collaborazione preziose tra privato sociale e l'ente pubblico che ci auguriamo in futuro possano consolidarsi e ampliarsi all'interno di un progetto di socialità locarnese.