



La forza  
di una grande scuola



# Manno informa

Numero **10** – 30 marzo 2022



Una mano tesa  
verso chi ha bisogno

## Sotto la lente

Nel corso degli ultimi anni le situazioni di disagio sociale ed economico sono aumentate e hanno toccato una fascia sempre più diversificata della popolazione. I mesi pandemici, poi, non hanno fatto altro che peggiorare questo quadro. Servono dunque risposte, aiuti mirati e immediati. Ecco che qui entra in azione il Servizio sociale intercomunale. Per far capire di che cosa si tratta abbiamo voluto entrare dalle porte di questo servizio, incontrando chi ci lavora da una parte, e dall'altra le persone che quotidianamente si rivolgono alle operatrici. Elimina-  
mo però subito il campo da dubbi o pregiudizi: chiedere è lecito, così come è indispensabile essere aiutati. È giusto che ognuno sappia quali possibilità ci sono, ma soprattutto chi si presenta per chiedere aiuto, in qualsiasi forma, non deve sentirsi in difetto, anzi. È un diritto e un dovere. Né più, né meno. Cerchiamo quindi di fornire maggiori informazioni, spiegando un servizio utile offerto ai nostri cittadini.

Una mano tesa  
verso chi ha bisogno

*Si chiama Servizio sociale intercomunale, ma forse sarebbe più corretto definirlo una mano amica che offre aiuto a chi lo desidera. Si rivolge a tutte le fasce della popolazione, dai giovani ai più grandi.*



### **“Buongiorno, come posso aiutarla?”**

Prima di addentrarci nel Servizio sociale intercomunale il nostro viaggio parte all'interno degli uffici comunali di Manno. Sviluppando questo tema, incontrando il personale comunale emerge un aspetto: la volontà di mettersi al servizio del prossimo. Con il sorriso, sempre. Il nostro primo incontro è con Barbara Dubach funzionaria della Cancelleria. Il suo compito, in ambito sociale, è di valutare la possibilità, per persone e famiglie domiciliate, di usufruire delle prestazioni previste dalla Legge sull'armonizzazione e il coordinamento delle prestazioni sociali (LAPS). Si tratta di un insieme di **otto prestazioni** che sono erogate secondo un ordine di priorità che colloca l'assistenza all'ultimo gradino della scala. “Il primo aspetto” –ci spiega Barbara– “è ascoltare e capire le richieste di chi bussa alla nostra porta”. Si tratta principalmente di problemi finanziari, persone che non riescono a coprire il loro fabbisogno. Disegnare un identikit è un esercizio

### Le otto prestazioni LAPS

Partecipazione al premio malattia, aiuto sociale allo studio, assegni di studio, assegno di riqualifica professionale, indennità straordinaria a disoccupati ed ex indipendenti, assegno familiare integrativo, assegno di prima infanzia e prestazioni assistenziali.

### Aiutare con il sorriso

Il Comune vuole essere attento ai bisogni delle persone vulnerabili e attivo nell'aiuto, per questo i due uffici sono in stretto contatto, alle volte complementari. Si parla sempre di aiuto, ma da una parte si lavora sulla sfera finanziaria, dall'altra ci si occupa dell'ambito umano. Una presa a carico che potremmo definire più intima e personale.

complesso, i casi sono disparati e sempre differenti: da chi ha terminato le indennità di disoccupazione alle famiglie con bambini piccoli; oppure coloro che vengono definiti "working poor" (lavoratori con un reddito basso). Lo scopo del lavoro di Barbara è quello di attivare una rete di aiuti nel campo finanziario, con prestazioni ricorrenti

### Un aiuto più intimo

Il Servizio sociale intercomunale si apre a trecentosessantasei gradi nei confronti delle difficoltà e dei disagi privati dell'individuo. È stato istituito per gli abitanti del nostro Comune, per quelli di Cadempino e di Lamone; è a disposizione dei domiciliati a titolo gratuito ed è garantita la massima discrezione. È possibile contattare l'operatrice sociale per fissare un appuntamento. E allora, per conoscerne caratteristiche e peculiarità facciamo così anche noi: un primo contatto telefonico, un appuntamento e quindi un incontro nella sede di Lamone. Ad accoglierci le due operatrici; nel loro sguardo si percepisce la voglia di ascoltare. "Le nostre giornate hanno un filo conduttore, ma non ce n'è una uguale all'altra". Michela e Claudia incontrano bambini, adolescenti e adulti. Dai problemi psicologici che possono scaturire dalla perdita dell'impiego alle dipendenze. Ma chi ha bisogno come fa ad arrivare al servizio? Le strade possono essere diverse:



finanziate dal Cantone (a cui spetta la decisione finale) e dal Comune, che può eventualmente intervenire anche sulla base del Regolamento comunale per le prestazioni sociali.

### Un servizio sempre più richiesto

Il lavoro comincia con un'analisi dettagliata del caso specifico e se necessario si coinvolge anche il Servizio sociale intercomunale, con il quale Barbara opera a stretto contatto. E allora da Manno ci spostiamo di qualche chilometro, a Lamone presso la Casa comunale, nello stabile che ospita il Servizio. Le operatrici sono Michela Truant e Claudia Beffa, sono loro a gestire e svolgere questo compito. Lo dicevamo qualche riga sopra: il periodo pandemico ha fatto crescere le difficoltà. "Non sono pochi i casi di cittadini che per vergogna non osano chiedere. Magari da mesi vivono una situazione di disagio, ma prima di venire da noi aspettano. C'è sempre questa difficoltà". Una problematica con cui devono convivere Michela e Claudia, ma pure Barbara: per offrire aiuti mirati e puntuali sarebbe meglio intervenire appena sorge una difficoltà.



dalla sinergia con lo sportello comunale LAPS, al cittadino che decide di sua iniziativa, come pure grazie a segnalazioni da parte di terzi. Ma il lavoro delle due operatrici è anche di antenna, ossia essere presenti sul territorio, ascoltare e aiutare. Per farlo sono presenti anche nei programmi per la gioventù (progetti IdéeSport Midnight Rusca e Open Sunday) e nelle attività per gli anziani dei centri diurni di ProSenectute Lamone e della Croce Rossa Manno, negli incontri organizzati dai Comuni.

“Da un anno a questa parte il disagio più ricorrente è dovuto alla perdita del lavoro. Da un problema ne nascono però altri, che possono sfociare in disturbi psicologici e psichiatrici. Il nostro compito è mettere in condizione le persone di ritrovare la propria strada”. I giovani che si presentano nel loro ufficio, ci dicono, spesso sono demotivati, senza prospettive. Salendo con l'età entra in gioco il tema della violenza domestica e delle dipendenze, da alcool o sostanze stupefacenti, con problemi di disagio dovuti al reinserimento professionale e alla mancanza di prospettive. Non va dimenticata anche la solitudine e la necessità di cure a domicilio o di ricovero in casa anziani.

Lasciamo per un istante Michela e Claudia, le ritroveremo tra poco. Sentendo i loro racconti e le loro testimonianze, sono emersi alcuni punti importanti che vogliamo approfondire con l'aiuto di una psicologa e psicoterapeuta. Ci siamo rivolti a Elena Scaffidi, attiva nel Luganese.

## L'intervista



Elena Scaffidi  
psicologa e psicoterapeuta

**Quali sono i maggiori disturbi legati al disagio che oggi si riscontrano?**

“In ambito clinico sicuramente i disturbi d'ansia. Come l'iceberg, del quale vediamo la punta emergente dalla superficie dell'acqua ma sappiamo che una parte importante rimane nascosto, allo stesso modo possiamo considerare l'ansia il sintomo di una situazione che sta alla base del disturbo che manifestiamo, i cui contorni non appaiono sempre chiaramente.

L'ansia va intesa come campanello d'allarme di situazioni complesse che meritano di essere analizzate. Il lavoro psicoterapeutico è volto ad aumentare la consapevolezza e a dare voce a una sofferenza senza nome.

Dare parola alle emozioni è il primo passo verso un cambiamento per arrivare a un maggior benessere nella propria vita”.

**Si fa ancora fatica a parlare di psicologia e psichiatria? È ancora una sorta di tabù?**

“Sì e no. Non si fa più tanta fatica a parlare di psicologia, forse è ancora molto difficile parlare di psichiatria, perché a questo termine è ancora legato il concetto di pazzia, di ricovero, di impossibilità di guarigione. Ma parlare non corrisponde necessariamente a una maggiore presa di coscienza rispetto al fatto che mente e corpo sono indissolubilmente legati. Se le nostre emozioni sono imbrigliate, il nostro corpo soffre, così come se il nostro corpo è malato, le nostre emozioni non possono che sentirne gli effetti. Ammettere di star male dal punto di vista psicologico per alcune persone non è ancora accettabile, e quando lo è, l'idea che non si riesca da soli a superare un momento difficile è inconcepibile”.

**Sentendo i racconti delle specialiste comunali emerge un senso di vergogna tra le persone che chiedono aiuto. È così? Perché?**

“La paura del giudizio è molto forte. La fragilità è insita nell'essere umano. Non è pensabile immaginare di essere sempre felici e immuni da difficoltà, preoccupazioni e sofferenza. La nostra società oggi vive del mito della felicità come un diritto, e non come una conquista. Dobbiamo apparire forti, nonostante il momento storico di incertezza progettuale costituisca un motivo più che sufficiente per autorizzarci a chiedere aiuto. Questo aspetto è particolarmente sentito dai giovani che non dispongono di un'identità solida e sono più fragili. Essi ricercano continuamente l'approvazione degli altri che deriva dai “like” e dai cuoricini su Instagram e TikTok, e quando sentono di non corrispondere a quei modelli vanno letteral-



mente in crisi. La vergogna allora si fa strada e il malesere deve essere celato ad ogni costo. La vita di oggi ci pone di fronte a non poche sfide. Tutti siamo in difficoltà in momenti diversi della nostra vita, perché negarlo?”.

**Ma cosa si può fare per migliorare la situazione?**

“Far capire alla gente che è importante prendersi cura di tutti gli aspetti della propria persona. José Bleger, psicoanalista della scuola argentina, riteneva che le scelte dello psicologo clinico devono fare i conti con l'interesse della polis. Un percorso che non può prevedere solo la cura della salute mentale, ma la riabilitazione e la prevenzione, fino alla promozione della salute. La linea tra salute e disagio mentale a volte è molto sottile”.

**Da luglio la cassa malati di base coprirà le prestazioni psicoterapeutiche. È un bel passo avanti...**

“La Federazione svizzera delle psicologhe e degli psicologi ha portato avanti a livello federale con costanza e determinazione il progetto che finalmente si concretizzerà nel mese di luglio. Questo permetterà a una parte di popolazione che fino a oggi non ha potuto permettersi una psicoterapia di farsi finalmente carico della propria salute emotiva. Ma è importante soprattutto perché autorizza i cittadini a pensare che così come è legittimo desiderare di eliminare il mal di denti e riprendere a camminare agevolmente dopo una frattura, allo stesso modo è possibile risolvere l'ansia, controllare una fobia, far scemare gli attacchi di panico, affrontare un lutto, trova-

re sostegno nel corso di una malattia oncologica, confrontarsi con le proprie incertezze di genitore, riuscire a separarsi senza distruggersi, affrontare il conflitto nella coppia, imparando a guardare al di là di ciò che è manifesto, ma cercando il significato latente che non sempre si rende facilmente visibile e ha delle conseguenze nelle nostre relazioni”.



|   | 2020       | 2021       |
|---|------------|------------|
| <b>Motivi</b>                             |            |            |
| Difficoltà finanziarie                    | 54         | 52         |
| Difficoltà legate all'anzianità           | 23         | 38         |
| Difficoltà familiari / violenza domestica | 29         | 48         |
| Problemi fisici / psichici / dipendenze   | 17         | 30         |
| Difficoltà di inserimento sociale         | 30         | 28         |
| <b>Totale</b>                             | <b>153</b> | <b>196</b> |
| <b>Fasce d'età</b>                        |            |            |
| Minori (0-18 anni)                        | 110        | 57         |
| Adulti (18-64 anni)                       | 156        | 116        |
| Anziani (+ 65 anni)                       | 63         | 75         |
| <b>Totale</b>                             | <b>329</b> | <b>248</b> |

I dati riportati nella tabella indicano la tipologia di situazioni per le quali ci si rivolge al Servizio operatore sociale e a quale fascia d'età appartengono le persone che ne beneficiano.

Le somme totali non sono confrontabili, in quanto può accadere che una persona abbia più di una difficoltà oppure che l'azione riguardi un nucleo familiare formato da più persone. Nel 2020 molti interventi sono legati al periodo di lockdown nell'emergenza Covid-19 e rivolti alle famiglie con minori.

### **Prestazioni LAPS**

Il servizio per le prestazioni LAPS si trova presso la Casa comunale di Manno in Strada Bassa 9 ed è aperto durante gli orari di sportello della Cancelleria. Per incontrare Barbara Dubach è meglio prendere un appuntamento telefonico chiamando al numero 091 611 10 08.

### **Un servizio da anni sul territorio**

Come ci ha detto la psicologa Elena Scaffidi è fondamentale farsi aiutare e appoggiarsi a chi ne ha le competenze. Il Servizio sociale intercomunale è stato votato dal Consiglio comunale di Manno nel 2005 ed è entrato in funzione nel maggio del 2006, in collaborazione con i Comuni di Lamone e Cadempino. All'inizio con una operatrice, dal 2015 le persone che vi lavorano sono diventate due. L'operatore sociale funge da antenna e da persona di contatto, costituendo un ulteriore punto di riferimento per tutti coloro che si trovano confrontati a situazioni di disagio. Rappresenta inoltre l'anello di congiunzione tra la popolazione e i servizi pubblici e privati operanti nel sociale. La richiesta di istituire un servizio sociale era giunta dalla politica a fine anni Novanta, prendendo quale esempio altri Comuni in cui il servizio era già presente. Esperienze positive e apprezzate dalla popolazione. Sentiamo cosa dicono Michela e Claudia: "Spesso chi arriva sente un'urgenza emotiva e si lascia andare a un pianto liberatorio. Prima di rivolgersi a noi la persona ha aspettato del tempo. È importante che, nel limite del possibile, accada il contrario. Più l'intervento è immediato e prima si comincia il lavoro per cercare di rispondere alle problematiche".

### **La qualità di vita ne beneficia**

Auspichiamo con questo contributo che le persone con difficoltà ascoltino i suggerimenti espressi e capiscano la disponibilità del nostro Comune, che non mancherà di dare sostegno e aiuto. Tra gli obiettivi del lavoro del Servizio sociale c'è sicuramente quello di riattivare le relazioni sociali delle persone, con indubbi benefici per quanto riguarda la qualità di vita. Quello delle due operatrici più di un lavoro è una piccola missione. Fatta di momenti profondi, emozionanti, da condividere con la persona che chiede aiuto. Capirla e capirsi, ma soprattutto collaborare e cercare di trovare le adeguate soluzioni, che non mancano. Ricominciare a progettare e guardare al futuro con più ottimismo. E gli uffici del servizio sociale intercomunale e le loro operatrici offrono al cittadino proprio gli strumenti per farlo. Bussare alla loro porta, senza timori e paura: una mano amica che è pronta a offrire sostegno.

### **Servizio sociale intercomunale**

Ha sede a Lamone all'interno dello stabile del Municipio in via Casello 3. È a disposizione degli abitanti di Cadempino, Lamone, Manno che ne usufruiscono gratuitamente. Per un incontro è necessario contattare le operatrici Michela Truant e Claudia Beffa al telefono 091 960 19 89.

