

**Sportello di prossimità, nuovi scenari di Welfare locale**  
**Un'esperienza professionale non convenzionale**  
*Assistente Sociale*  
*dott. Matteo Salvagno*

Nel breve contributo che segue tenterò di riportare nero su bianco l'esperienza professionale che ho intrapreso a luglio di quest'anno e che è a tutt'oggi in corso. Essa non è convenzionale perché fuori dagli scenari comprovati dell'istituzione pubblica, in quel campo stimolante e spesso complicato che è la cooperazione sociale. L'esperienza che riporterò si sviluppa su un terreno sperimentale e percorre una strada ancora poco battuta; chiedo quindi scusa, fin da subito, al lettore se in alcuni punti non sarò sempre lineare nell'esporsi. Perché scrivere? L'intento è quello di condividere possibili nuove declinazioni della professione; la speranza è di stimolare la riflessione della comunità professionale in uno scenario occupazionale non facile in cui la creatività, soprattutto di noi nuove generazioni di professionisti, si sottomette ad un'aspra realtà lavorativa.

Dietro le quinte, come nasce lo sportello di prossimità.

Alla base dello sportello ci sono due attori principali: una banca e una realtà di cooperative sociali associate. Il primo di questi attori, la Banca delle Alpi Marittime (BAM) è una società cooperativa per azioni o, come loro stessi si definiscono, una banca "locale" attenta al territorio in cui è immersa e di cui fa parte. Il secondo è un'istituzione provinciale alla quale la cooperativa per cui lavoro, Emmanuele Onlus, è associata: Confcooperative. Le ragioni che legittimano e sostengono il progetto partono dalla constatazione, da parte della BAM, di alcuni bisogni insoddisfatti dei propri clienti siano essi di natura relazionale, d'assistenza o d'accompagnamento piuttosto che di collocamento lavorativo o di supporto economico. Nasce quindi una prima interazione tra la BAM e i soggetti territoriali che hanno la competenza di rispondere a quelle determinate problematiche e rappresentati da Confcooperative. E' da precisare che lo sportello di prossimità è inserito all'interno di un quadro progettuale della BAM più ampio che prevede una serie di azioni, per i clienti e per i soci, che vanno dal patronato economico a misure di microcredito. Lo sportello, più precisamente, si sviluppa su due assi principali: la facilitazione allo scambio tra i bisogni di utenti e /o soci e i servizi cooperativisti preposti a rispondervi, e l'incontro tra aziende socie che necessitano di inserimenti in deroga o collocamenti mirati per assolvere agli obblighi di legge, con le Cooperative di tipo b. Si struttura quindi un "cestino di servizi" (cioè l'insieme dei servizi offerti dalle cooperative aderenti al progetto e suddivisi per fasce di bisogno: infanzia, anziani, adulti, handicap) verso cui orientare gli utenti che ne necessitano. Parte infine, sperimentalmente su quattro filiali della banca, lo sportello di prossimità: quella che segue è la mia esperienza sulla filiale di Cuneo.

L'incarico, un assistente sociale in banca.

L'operatore dello sportello deve assolvere due compiti principali: orientare gli utenti verso i servizi cooperativi specifici e possedere anche un'adeguata conoscenza delle competenze istituzionali dei servizi pubblici oltreché dei soggetti del terzo o quarto settore presenti sul territorio. Il suo obiettivo è far sì che l'utente sia orientato e collegato verso i soggetti più competenti. Il secondo compito è senza dubbio quello di saper condurre un colloquio attraverso un ascolto pro-attivo che permetta di individuare eventuali bisogni non emersi o collaterali al principale. Già in questi primi due punti emergono dei collegamenti tra la professionalità dell'assistente sociale e lo sportello di prossimità. Alcuni articoli del Codice Deontologico, là dove si recita *“nello sviluppo e promozione di una cultura della sussidiarietà, favorendo e promovendo iniziative di partecipazione, contribuendo a sviluppare negli utenti la conoscenza dei propri diritti e doveri[...] senza prescindere da una precisa conoscenza della realtà socio-territoriale in cui opera e conoscendo i soggetti attivi in campo sociale[...] per ricercarne la collaborazione per obiettivi e azioni comuni[...] superando la logica assistenzialistica [...] e promovendo un sistema di rete integrato* (titolo IV capo I art 33, 34,35, 38) mi sembrano particolarmente collegati all'attività dello sportello. Infatti, proprio circa lo “sviluppo di una cultura della sussidiarietà e la promozione di iniziative di partecipazione” l'attività del suddetto mi è sembrata particolarmente proficua. Come sostengono, R.Martini e P. Bottazzoli, mettere in relazione gli utenti con i soggetti organizzati che condividono le stesse problematiche e le possibili strategie per affrontarle, come nel caso del quarto settore, è un passo importante sia per accrescere la consapevolezza circa le risorse di un territorio sia per uscire da una dimensione di solitudine rispetto al problema e quindi creare nuove reti di sostegno e di partecipazione alle stesse.

### Operativamente parlando

Più concretamente lo sportello di prossimità viene a strutturarsi su due livelli distinti: il primo livello è affidato all'operatore bancario il cui compito principale è la presentazione e la divulgazione del progetto verso quei clienti potenzialmente interessati e il successivo rimando all'operatore di secondo livello, ovvero a me. Se all'apparenza questo primo livello può sembrare tutto sommato semplice, ad un'analisi più attenta può non esserlo. L'operatore bancario rappresenta il primo “aggancio” del cliente allo sportello: è quindi determinante nell'immagine che la persona si costruisce dello stesso. Occorre rilevare che il rischio di risultare intrusivi in un contesto come quello della banca è molto alto. Un altro pericolo è quello di presentare il progetto con atteggiamenti di immediata risoluzione del problema, gonfiando le aspettative del cliente verso lo sportello di prossimità. Non dimentichiamo che esso vuole essere un orientamento e un accompagnamento della domanda piuttosto che un' immediata risoluzione al problema o alla situazione che la persona sta affrontando. Altro elemento di problematicità è senza dubbio la velocità con cui avvengono le interazioni tra il cliente e lo sportellista; esse sono quasi sempre

orientate verso un fine preciso in cui viene dato poco spazio ad un confronto più ampio.

Non è stato perciò casuale che le prime azioni del progetto abbiano incluso delle sessioni di formazione, condotte da me e da un Counselor professionista, attraverso le quali sono stati dati precisi rimandi circa le modalità di presentazione del progetto, gli atteggiamenti che avrebbero potuto ostacolare la condivisione e la curiosità verso lo sportello e quelli che invece avrebbero potuto facilitarli.

Quando il cliente manifesta interesse verso il progetto, viene prenotato allo sportello che è operativo un giorno a settimana in determinate fasce orarie, concordate con la banca e coincidenti con gli orari di massimo accesso alla filiale.

Orientare la persona, fare segretariato sociale può sembrare più semplice rispetto alla costruzione di un progetto assistenziale e alla presa in carico della domanda; ci sono stati, però, elementi di criticità derivanti soprattutto dal contesto in cui il colloquio avveniva e avviene. Si è reso necessario lavorare sulla fase di “accoglienza”: far sentire le persone a proprio agio, accolte nella loro globalità, non giudicate nell’esposizione della loro situazione... All’utente dello sportello, infatti, viene chiesto uno sforzo culturale doppio: da una parte si deve confrontare su problematiche personali con uno sconosciuto, dall’altra lo deve fare in un contesto inusuale a questo genere di situazioni. Anche la cura del setting si è dimostrata essenziale: la creazione e l’attenzione ad uno spazio in cui la persona potesse esporre il suo problema nel rispetto della privacy, lontano dagli occhi incuriositi del via vai della gente che giornalmente transita in una banca è stato fondamentale. Accoglienza e Setting sono stati i punti focali su cui mi sono concentrato: ho cercato di sviluppare una relazione di fiducia in cui l’utente si sentisse libero di esprimersi. Ho cercato di indagare circa eventuali bisogni inespressi o paralleli a quello percepito come principale, impegnandomi insieme alla persona a trovare un collegamento con il cestino dei servizi offerto dalle cooperative. Uno dei rischi maggiori, quando ci si trova a dare informazioni alle persone e ad orientarle verso diversi servizi, è quello d’agire di rimando in rimando, sminuendo l’azione professionale e con il pericolo di una dispersione delle informazioni. Lo sforzo è stato quindi quello d’agire prima di tutto da intermediario piuttosto che rimandare semplicemente a servizi diversi dal mio. Telefonare allo sportello verso il quale l’utente aveva espresso interesse, far presente la situazione, informarsi circa eventuali orari di ricevimento al pubblico, parlare con il referente del servizio... sono state tutte azioni che mi hanno permesso, da una parte di farmi conoscere e promuovere lo sportello sul territorio, dall’altra di agire più efficacemente e dare una risposta più concreta alla persona.

#### Per concludere.

Se da un lato possiamo facilmente constatare la coerenza del nostro profilo professionale con il progetto “Sportello di Prossimità” altrettanto facile può non esserlo per quei soggetti esterni alla nostra professione. Il rischio è che la nostra figura professionale sia spesso immaginata e relegata nell’ambito dell’istituzione

pubblica; del resto spesso siamo stati noi stessi i primi a contribuire e rafforzare questa idea. Da qui l'importanza di farci promotori delle nostre competenze all'interno di quei settori nuovi per così dire "non convenzionali", rimarcando i contorni e le specificità della nostra professione. E' doveroso infine ringraziare la Cooperativa Emmanuele Onlus, che si è dimostrata sin da subito attenta alle mie competenze professionali, offrendomi l'opportunità di esercitarle in contesti stimolanti.

10 novembre 2014