



FISPPA - Dipartimento di Filosofia,
Sociologia, Pedagogia e Psicologia
Applicata

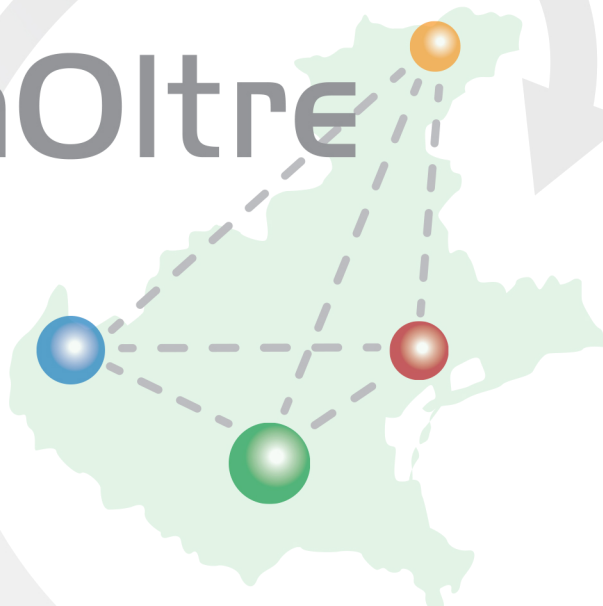
Gian Piero Turchi Emilia Laugelli

Comunità e Salute Il servizio inOltre

Istruzioni per l'uso



inOltre



cleup



FISPPA - Dipartimento di Filosofia,
Sociologia, Pedagogia e Psicologia
Applicata



Gian Piero Turchi Emilia Laugelli

Comunità e Salute Il servizio inOltre

Istruzioni per l'uso

cleup

Gli Autori

Gian Piero Turchi – Responsabile scientifico Università di Padova
Emilia Laugelli – Responsabile regionale del servizio inOltre

Ringraziamenti

Per la realizzazione dell'opuscolo, si ringrazia:

Diletta Cigolini – Responsabile operativo
Barbara Laliscia – Responsabile risorse umane
Paolo Ferrari – Coordinatore dei consulenti psicologi
Andrea Perno – Coordinatore dei consulenti psicologi

Il pool di consulenti psicologi che in questi anni ha contribuito alla realizzazione del servizio, tra cui: Valeria Gennuso, Manuel Guarino, Alessandro Meneghini, Michele Romanelli, Angelo Tesi, Valentina Valletta, Alexia Vendramini, Enrica Vitali.

Prima edizione: aprile 2017

ISBN 978 88 6787 755 3

© 2017 CLEUP SC

“Coop. Libreria Editrice Università di Padova”
via G. Belzoni 118/3 – Padova (t. +39 049 8753496)
www.cleup.it www.facebook.com/cleup

Tutti i diritti di traduzione, riproduzione e adattamento, totale o parziale, con qualsiasi mezzo (comprese le copie fotostatiche e i microfilm) sono riservati.

Fonte delle immagini contenute nel volume: www.pixabay.com

Indice

Prefazione <i>di Luca Zaia</i>	5
Introduzione <i>Gian Piero Turchi, Emilia Laugelli</i>	7
La nascita del Servizio inOltre	13
Per un approccio innovativo alla promozione della Salute della Comunità	17
Che cos'è il Servizio inOltre	21
Come si articola il Servizio inOltre	27
Appendice	41

Prefazione

Cosa possiamo fare per fronteggiare le crisi economiche e sociali che la nostra Comunità attraversa?

Come Regione del Veneto ci siamo posti questa domanda, e abbiamo cercato di trovare risposte che aiutino il territorio a gestire le emergenze socio-economiche che insorgono.

Tra le varie iniziative messe in campo in questi anni, dal 2012 – l'anno in cui la crisi economica più grave del Dopoguerra ha cominciato a far sentire i suoi devastanti effetti sui nostri territori – abbiamo attivato il servizio “inOltre”, tuttora unico nel suo genere nel panorama nazionale ed internazionale, per rispondere al tragico incremento dei suicidi tra gli imprenditori.

Alla dott.ssa Emilia Laugelli abbiamo chiesto di impostare un servizio in grado di intercettare le emergenze, un numero verde unico che potesse essere un punto di riferimento per tutta la Regione e che potesse offrire una risposta professionale di supporto psicologico per chi è in difficoltà. Così, con il supporto del prof. Gian Piero Turchi dell'Università di Padova, nell'arco di pochissime settimane è nato inOltre.

Un servizio di consulenza e sostegno psicologico operativo 24 ore su 24, che intercetta le situazioni di emergenza e accompagna con il suo staff di psicologi i cittadini, in un percorso di presa in carico e li affianca verso i servizi del territorio, per gestire insieme il problema.

Ed è proprio in questa collaborazione che rintracciamo la forza e l'innovatività di un nuovo modello di welfare: inOltre si affianca ai servizi già presenti, offre il suo contributo di supporto integrando le varie competenze e convogliando il patrimonio di risorse già presenti sul territorio veneto.

Attraverso la Rete di servizi che si sta via via costruendo e ampliando, stiamo riuscendo a offrire una risposta sinergica, integrata ed efficace ai cittadini in particolare difficoltà.

È questo il lavoro di squadra, ed è quindi con il contributo di tutti i ruoli che possiamo raggiungere gli obiettivi che ci prefiggiamo. L'invito è dunque a proseguire sulla rotta tracciata, rafforzando le relazioni tra i vari servizi e mettendole a sistema per continuare a promuovere la Salute della nostra Comunità.

Luca Zaia

Presidente della Regione del Veneto

Introduzione

La prima domanda che ci siamo fatti quando il Presidente della Regione Veneto, nella precisa espressione del proprio ruolo Istituzionale, ha inteso istituire ciò che poi è stato chiamato il Servizio inOltre, è stata: “Dobbiamo dare una risposta o definire un obiettivo?”.

Certamente l’urgenza che poneva la crisi economica globale del 2008 – nei suoi drammatici riflessi lavorativi, finanziari, financo esistenziali – avrebbe optato per la prima delle due opzioni, ma l’urgenza può, forse, soddisfare richieste singole, necessità individuali.

Ma la crisi non aveva (leggi anche “non ha”) colpito duramente “solo” i singoli individui, la crisi era ed è *globale* non solo per le dimensioni, è *globale* in quanto ha colpito tutti, ha contaminato e intossicato tutta la Comunità nella sua costituzione, nelle sue modalità di interazione.

Chi prima aveva un ruolo socialmente riconosciuto, chi aveva la possibilità di essere anche semplicemente “salutato” in un certo modo, di salutare in un certo modo, di entrare in un luogo pubblico (un bar, una Chiesa, la Piazza di ritrovo, la sala del Cinema, la sede dell’Associazione, l’ingresso nella filiale di una Banca), così come privato (il desco familiare, la gita fuori porta, la visita agli Insegnanti dei propri figli, la serata con gli amici), chi si attribuiva la possibilità di “stare con chiunque”, di poter conoscere chiunque, di avere lo sguardo orgogliosamente rivolto sempre all’orizzonte, improvvisamente (proprio così, spesso da un momento all’altro) si nega tutte queste possibilità, gli sono negate queste possibilità. Improvvisamente e drammaticamente, tutti questi spazi e luoghi di interazione risultano silenziosi, diventano opachi, oscuri; diventano spazi e luoghi di sofferenza, di rimprovero, di “sguardi bassi”, di sa-

luti che non arrivano e di saluti che non si offrono (più): diventano spazi e luoghi negati, non più praticati e praticabili, siano essi della sfera pubblica che privata.

Tutto ciò ha un riflesso, dicevamo, non (solo) sul singolo, ma soprattutto sulla e nella Comunità; quest'ultima infatti si frantuma, si spezzetta in spazi e luoghi che allentano i loro legami, le loro energie in comune; le linee di frattura si espandono, si acuiscono, anche rientrare a casa propria, diventa un luogo di tortura, di sofferenza: non si può più sorridere, progettare, immaginare un futuro che fino ad un istante prima era il fulcro degli argomenti, dei discorsi che si praticavano, del futuro che si toccava e si congiungeva nella linea dell'orizzonte!

“Come glielo posso dire a mio marito/moglie... ..come posso dirlo ai miei figli, a mia Madre, a mio Padre... ..come posso dirlo ai miei collaboratori, ai miei vicini, agli amici...”; ma questa domanda era ed è una domanda, anche, autoriflessiva: “Come posso dirmelo”.

Infatti, drammaticamente, le stesse persone colpite dalla crisi venivano e vengono assaltate da incredulità, da stupore per se stesse e con se stesse, dall'improvvisa e lacerante impossibilità di trovare una risposta, di riuscire a dire e, a dirsi qualcosa, qualsiasi cosa che potesse fornire uno sguardo aldilà della domanda stessa, che consentisse di pensare al futuro.

Tutto collassa nell'oggi, nella drammaticità dell'“adesso”.

L'impossibilità diviene, si trasforma facilmente, subitaneamente, in angoscia, dolore, rabbia irrisolta, annichilimento e, ahinoi, in staticità, in immobilità: *in schianto esistenziale che rende inermi!*

Questi sono i discorsi che le persone si fanno quando sono travolte, questi sono i discorsi che abbiamo raccolto nel corso di questi cinque anni di servizio inOltre.

Tutti questi “Come posso dirglielo”, “Come posso dirmelo”, diventano l'unico refrain che cattura, assorbe, annienta gli utenti di InOltre, tanto da far sì che si riducano drasticamente le interazioni, quella fitta trama di interazioni che caratterizza tutti i membri di una Comunità (e dunque anche queste persone) viva e vivace. Mem-

bri comunitari proiettati al futuro, con un ruolo riconosciuto e riconoscibile, e, per ultimo ma non per ultimo, soprattutto utile a se stessi come agli altri membri della Comunità.

Per chi legge queste brevi – ma ci auguriamo dense – righe introduttive, risulta sicuramente evidente che abbiamo sempre usato il termine “Comunità” e non “Società”.

Non è un caso, infatti per le persone di cui stiamo cercando di descrivere le situazioni, i frangenti di vita in cui si trovano travolte, all’appello non c’è proprio questa entità, tanto astratta quanto concretamente assente quando non risponde alla chiamata, quando si pone, meglio dire si oppone, come voce per se stessa e non per i suoi “soci”, ossia i cittadini, che la costituiscono e le offrono il soffio dell’esistenza, della fattezze.

È la Società che non risponde “presente” all’appello, certe Istituzioni addirittura si oppongono, gli Istituti di Credito negano ulteriori possibilità, i fornitori pretendono il loro legittimo dovuto, i consulenti che hanno offerto il loro supporto si negano e pretendono anch’essi il legittimo dovuto, tutti chiedono e si avvalgono del loro “diritto” di riscuotere, ricevere, riavere. Dacchè la persona si trovava ad offrire possibilità, occasioni, opportunità di sviluppo e prospettiva, si trova ad essere considerata dalla Società qualcuno da cui pretendere, solo pretendere, anche a costo di prendere tutto ciò (anche ciò che si ha di più caro) che si è costruito nel tempo, con impegno, dedizione, sforzo, fatica e sudore: la persona (l’utente di inOltre) si trova improvvisamente, immancabilmente, sola!

Sola nelle sue domande senza risposta, senza che qualcuno o qualcosa possa restare interlocutore, e questo qualcuno o qualcosa è proprio la Società, che da entità astratta si trasforma nella concretezza delle porte che si chiudono, nelle notifiche dei Tribunali, nelle lettere degli Avvocati, nei telefoni che squillano a vuoto, negli sguardi dei propri conoscenti e familiari che non ti riconoscono più.

Dunque (e ora il lettore, ci auguriamo, troverà ragione di quella che solo apparentemente è stata una digressione, seppur densa), quando su sollecitazione della Presidenza della Regione Veneto ci

siamo fatti la domanda, abbiamo risposto che il servizio inOltre doveva avere un obiettivo e non essere (soltanto) una risposta; e l'obiettivo è stato definito proprio nella Comunità, far vivere, riproporre gli utenti del servizio, nella e per la Comunità, a cui – comunque – appartengono, laddove la Società si oppone e ti rifiuta.

Dunque gli operatori del servizio divengono esperti di interazioni, quelle interazioni che si sono rarefatte, ridotte, che appaiono assenti; per ripristinare le interazioni e quindi promuovere la Salute dell'imprenditore, laddove la salute sta proprio nella coesione della Comunità che la Società sembrerebbe minare, ottundere, talvolta annientare.

Al centro, così, abbiamo messo la Comunità e la sua coesione e dunque la sua Salute, per ripristinare il "senso di appartenenza" di "partecipazione" di "contribuzione" che la Società dimentica, distratta dalle sue necessità di "Diritto".

La Salute (leggi la sua coesione) della Comunità è una responsabilità condivisa di cui tutti, dunque, siamo responsabili, anche quelle Istituzioni, Enti, Associazioni, Ruoli, che nell'esercizio del loro Diritto, sembrano, dimenticare.

Nel momento in cui ci siamo posti questo, come obiettivo, ci è parso tutto chiaro: il servizio deve ripristinare quel dialogo, quell'interazione (che a noi piace chiamare "dialogica") che sola può rendere il ruolo che l'imprenditore ha (avuto), quella fitta trama di interazioni dialogiche che è caratteristica intrinseca della Comunità. Si tratta dunque di rimettere in "interazione dialogica" anche quelle Istituzioni, Enti, Associazioni, Ruoli, che, per "Diritto", potrebbero continuare a pretendere e che invece, nella Comunità – laddove la responsabilità è condivisa – possono offrire il loro contributo, la loro partecipazione.

Il servizio inOltre, pertanto, genera quelle reti, innesca quelle interazioni (dialogiche) che per quanto possibili la Società, distratta dal "Diritto", non considera (più). Si costituiscono delle architetture fra servizi (formali e informali, dati da quella fitta trama di disponibilità di cui la regione Veneto è ricca e fervida) che sia generativa

di Salute, sia generativa di “Coesione Sociale”. Certo la sfida è alta, l’impegno deve essere totale (il servizio infatti è attivo ventiquattro ore al giorno per trecentosessantacinque giorni all’anno): riconnettere interazioni, laddove sono silenti se non addirittura in opposizione, è uno sforzo che richiede competenza, attenzione, disponibilità e sensibilità, ma tant’è, questo dobbiamo e intendiamo fare. Va da sé che si possono fare degli errori, che “riuscire” nell’intento, per quanto sia un nostro obbligo di servizio, non sempre è bastevole e non sempre soddisfa le aspettative dei nostri utenti, ma noi siamo, e questo è certo, sempre presenti.

Il nostro impegno, la nostra responsabilità di servizio è riassunta, dunque, nelle pagine che seguono e introdotta nelle righe che precedono, e trova il suo precipitato nel motto di inOltre:

“*Communitas semper certa est*”!

E così, l’11 giugno 2012 alle ore 9:57, ricevevamo la nostra prima chiamata. E da allora, ci siamo sempre.

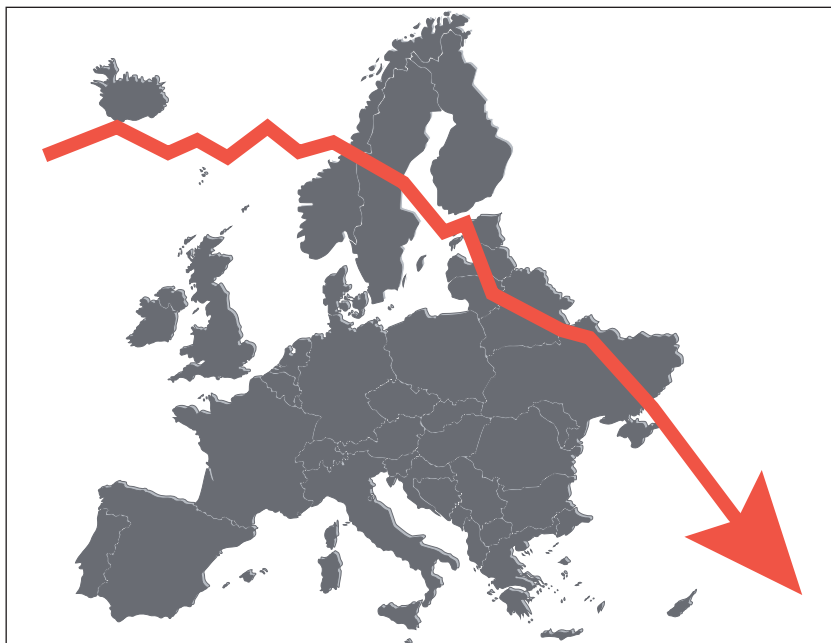
Grazie a tutti e buon lavoro alla Comunità, tutta.

Emilia Laugelli e Gian Piero Turchi

La nascita del Servizio inOltre

L'idea del Servizio inOltre

A partire dal 2008, la “crisi economico-finanziaria” ha portato profondi cambiamenti nelle Comunità, sia a livello globale che locale; infatti, la “crisi”, manifestatasi in un primo momento a livello finanziario e poi, più recentemente, come crisi del sistema bancario, ha investito l'intera economia regionale oltreché nazionale, con un impatto considerevole, in particolare sulle imprese e sull'occupazione.



Nella quotidianità delle persone, la ricaduta, si è tradotta nella difficoltà di mantenere impegni economici presi in precedenza e di avviare progetti per il futuro. In questo contesto, tutta la Comunità si è trovata di fronte a difficoltà che richiedevano codici di analisi e soluzioni nuove perché quelle precedenti non erano più percorribili, né tanto meno efficaci (come ad esempio la crisi del sistema di erogazione del credito da parte delle banche, la riduzione dell'organico dei dipendenti da parte di tante aziende, eccetera).

Dover affrontare problemi nuovi in modi diversi, ha generato quelle che abbiamo imparato a conoscere come “crisi aziendali”, alle quali hanno corrisposto anche crisi personali dei diversi attori del processo produttivo e, in generale, economico:

- gli imprenditori, in crisi per aver la necessità di intervenire con modalità contrastanti con i propri valori (licenziare dipendenti legati all'azienda da decenni, la mancanza di liquidità per far fronte ai pagamenti, il fallimento della propria azienda, spesso frutto di una storia lunga e familiare);
- i dipendenti, o i liberi professionisti, in crisi per l'incertezza di riuscire a conservare il proprio posto di lavoro o di trovare un nuovo impiego per garantire il mantenimento di sé e delle proprie famiglie.

La sovrapposizione e la confusione tra piano personale (“ciò che sono”) e professionale (“ciò che faccio”) ha portato, in alcuni casi, la persona a dirsi che “se la mia azienda fallisce, io sono un fallito”. E nel momento in cui alcune persone non sono riuscite a immaginare un futuro che consentisse di salvaguardare l'immagine di sé come membri ad alta contribuzione per lo sviluppo della Comunità a cui appartengono, ci si è trovati di fronte a notizie di cronaca drammatiche come il ricorso ad atti estremi come il suicidio.

È in questo assetto che, nel 2012, è stato attivato il Servizio inOltre, come spazio consulenziale per imprenditori e più ampiamente per i cittadini alle prese con la necessità di ripensare il proprio ruolo: un ruolo vissuto come “messo in discussione”/fallito, di fronte all'impossibilità di proseguire a fare ciò che, fino a quel momento, era stato fatto come contributo alla propria Comunità.

Così, il servizio si è da subito dotato di un numero verde che risponde 24 ore su 24 e si è strutturato con uno staff di psicologi esperti nella gestione dell'interazione e, per questo, in grado di intervenire in situazioni di emergenza, anche perché, adeguatamente formati, sulle tematiche connesse alla crisi summenzionata. Parallelamente, il servizio ha iniziato a sviluppare un lavoro di consulenza che consentisse di attivare, tutta la rete dei servizi del territorio formali (enti, istituzioni, professionisti in ambito legale e finanziario) ed informali (la fitta e ricca rete di associazioni di volontariato che caratterizza la Regione Veneto), per raccogliere il contributo di tutte le professionalità e arrivare a costruire vere e proprie "reti" di servizi che condividessero il medesimo obiettivo (e di cui si dirà più avanti).

Dal 2015, poi, la crisi delle banche popolari venete ha prodotto un ulteriore cambiamento che ha toccato un sistema prima ritenuto assolutamente affidabile: ciò ha generato ancora più incertezza negli equilibri economici e in quelli interattivi, aprendo nuovi fronti di crisi con cui fare i conti e per cui cercare risposte da offrire alle persone e alla Comunità nel suo insieme.

Per un approccio innovativo alla promozione della Salute della Comunità

Un caposaldo fondamentale per il funzionamento del servizio inOltre è la promozione della salute della Comunità. Ma come possiamo definire la “promozione della salute”?

Una possibile risposta a tale domanda potrebbe essere “fare in modo che le persone non abbiano malattie”. Questa risposta inserirebbe il lavoro per la salute nel contesto sanitario: si tratta però solo di uno degli aspetti riguardanti la salute, che invece non si esaurisce – per come è intesa dal servizio – nel “non essere ammalati”.

Un'altra possibile risposta, più ampia e globale rispetto alla prima, è “fare in modo che tutti stiano bene”. Ma anche una risposta di questo tipo renderebbe non risolutivo realizzare l'obiettivo della promozione della salute: pensiamo alla signora Maria che per “star bene” ha bisogno dei denari della pensione, diversamente dal giovane Antonio, imprenditore, che configura la propria salute in una fiorente prospettiva lavorativa. Se ne deduce che per lavorare rispetto alla salute intesa con questa accezione, servirebbe sapere precisamente cosa ogni persona valuta prioritario in un preciso momento della sua vita.

Per operare con efficacia, rispetto a un obiettivo di salute che possa essere trasversale a tutta la Comunità in cui opera, inOltre ha scelto di far proprio uno specifico valore di salute, definita come “un modo di vivere la propria partecipazione alla Comunità fondato sull'anticipazione dei possibili scenari interattivi problematici che si possono generare in base a ciò che ciascuno fa”: essere in grado di immaginare i possibili scenari futuri e prepararsi rispetto a ciascuno di essi e quindi essere pronti a gestirli per procedere con soddisfazione ed efficacia.

Portiamo, ad esempio, uno snodo cruciale affrontato dal servizio, con il sig. G., che ha contattato inOltre avendo già deciso di chiudere la sua attività:

La mia azienda (piccola realtà di produzione di minuteria metallica, con 3 dipendenti) è in difficoltà, non voglio esporre ulteriormente me e la mia famiglia per cui ho deciso che la soluzione migliore è chiudere, prima di venire sommerso dai debiti. Ma come chiudere? gli scenari anticipati sono:

1. Possibilità di vendere i macchinari, recuperare il denaro per saldare i debiti e poi chiudere l'azienda.
2. Portare i libri in tribunale e dichiarare fallimento.

Quali anticipazioni gli operatori del servizio, possono fare insieme all'imprenditore, rispetto ai due scenari tratteggiati?

Nel primo caso G. potrebbe affrontare da subito una serie di difficoltà legate alla vendita e alla costruzione di accordi con i creditori, e poi si sarebbe detto "in pace" con sé e con gli altri per aver fatto tutto il possibile per saldare i debiti. Nel secondo caso potrebbe rivolgersi subito ai tecnici del tribunale, ma poi avrebbe dovuto attendere gli esiti dell'iter burocratico e affrontare la difficoltà dell'aver dichiarato il fallimento.

Gli operatori di inOltre aiutano l'imprenditore a valutare attentamente le implicazioni che ogni scenario prospettato, possono produrre per sé e per la cerchia di interazioni che lo caratterizzano (familiari, collaboratori, ecc.).

Uscendo dallo specifico caso del signor G., come offrire supporto alla persona, nella scelta dell'opzione più adeguata alla sua situazione problematica?

Risulta evidente, infatti, che già questo tipo di considerazioni preliminari, gli consente di prepararsi adeguatamente rispetto alle diverse possibilità prospettate e di porsi, verso le stesse, nelle condizioni di affrontarle efficacemente, anche qualora non siano le migliori possibilità o quelle, più semplicemente, auspicate.

A questo punto, è però necessaria, una precisazione sull'uso dei termini: "anticipare" è infatti diverso da "prevedere"! Per capire meglio la differenza, usiamo quest'altro esempio: proviamo a immaginare il momento in cui si preparano le valige in vista delle vacanze:

- una modalità consiste nel consultare i servizi metereologici e inserire in valigia gli abiti più adatti rispetto alle condizioni e alla

temperatura indicate, *prevedendo* che accada quanto indicato dalle stesse previsioni meteo;

- un'altra modalità, invece, consiste nel controllare i servizi meteorologici e immaginare (cioè *anticipare*) le altre possibili condizioni meteo che si potrebbero accadere (si verificano le condizioni indicate dal meteo? ...e se non si verificassero?) e inserire in valigia alcuni capi di vestiario utili ad altre possibilità per non trovarsi nella situazione di non riuscire a gestire le conseguenze derivanti da condizioni meteorologiche non previste.

Nella metafora, la “salute” riguarda la capacità di immaginare (leggi “anticipare”) ciò che potrebbe accadere a fronte di quel che facciamo sulla base degli elementi che abbiamo a disposizione. Allora la scelta che compiamo, compresa quella che infine ha preso il sig. G., è presa a ragion veduta, e siamo pronti ad affrontare le ricadute/conseguenze, che da questa scelta derivano.

Il servizio opera proprio lavorando sulle competenze che i cittadini della Comunità possono mettere in campo, per gestire e anticipare svariate problematiche e agire di concerto prima che queste si verifichino con conseguenze che possono impedire di poter procedere alla realizzazione dei propri scopi.

Per far ciò, il servizio si è dotato di un modo di operare che punta al “fare squadra” con gli altri servizi e le altre risorse della Comunità, costituendo una *Architettura dei Servizi generativa di Salute* (“generativa” in quanto, si attivano, anche snodi della Comunità che non si sarebbero attivati e/o che non si pensava neppure suscettibili di attivazione) che ha l'obiettivo di intervenire tutti assieme rispetto alla promozione della salute della Comunità stessa. Nell'*Architettura dei Servizi generativa di Salute* quanto unisce non è solo essere “esperti di qualcosa”, quanto il modo in cui si riesce a “fare la propria parte, offrire il proprio contributo” rispetto all'obiettivo generale e condiviso.

L'operatività di inOltre all'interno di questa architettura generativa dei servizi si basa sui seguenti capisaldi:

1. I percorsi di supporto offerti coinvolgono tutti coloro che possono contribuire alla gestione della situazione, in un'ottica di salute

- della Comunità (servizi del territorio, professionisti, conoscenze e contatti, formali ed informali, dell'utente e del servizio stesso): ogni membro della Comunità, infatti, può giocare un ruolo importante per la promozione della salute.
2. Allo stesso modo, gli operatori/professionisti della rete possono contare sull'attivazione di tutti coloro che possono contribuire alla gestione della specifica situazione: ad esempio, la rete di professionisti e consulenti che possono aiutare a costruire, assieme all'imprenditore, strategie utili riguardo alle modalità di pagamento degli oneri fiscali; oppure attivare le associazioni di tutela dei consumatori per i risparmiatori. Sarà dunque una precisa strategia del consulente di inOltre far ricorso a chi – pur non avendo competenze specifiche in termini sociosanitari – può comunque assumere un ruolo di supporto per la gestione della situazione e, quindi, di promozione della salute.
 3. È possibile misurare l'efficacia dell'intervento: in ogni momento l'operatore è nella condizione di valutare “a che punto siamo” del percorso di consulenza, proprio perché, anche nella multidisciplinarietà, la rete persegue un obiettivo comune di promozione della salute.

Cos'è il servizio inOltre?

Mission del Servizio inOltre

contribuire alla valorizzazione degli snodi dialogici che la Comunità genera e raccoglie, in particolare relativamente al processo economico comunitario.

Il Servizio inOltre intende avviare o ricostruire in modo diverso il *dialogo tra i membri della Comunità* (cioè gli “snodi dialogici”: imprenditori, risparmiatori, liberi professionisti, lavoratori dipendenti, cittadini, familiari, operatori di organizzazioni, di istituzioni, realtà di volontariato, eccetera), facendo in modo che sia la Comunità stessa a riprendersi cura dei propri membri attraverso *le risorse che già sono presenti sul territorio regionale*.

Può, per esempio, accadere che il cittadino abbia *difficoltà nell'individuare a chi rivolgere le proprie richieste* o che queste non trovino per lui una risposta soddisfacente.

Oppure, può accadere, che un operatore di un'organizzazione, istituzionale o di volontariato riceva una richiesta a cui *non sa rispondere, o che non sappia a chi rivolgersi* per individuare la risposta più idonea.

In queste situazioni inOltre può essere il servizio da contattare, per *definire le modalità con cui rispondere o trovare insieme il modo più adeguato e opportuno per gestire la richiesta emersa*.

Proprio in quest'ottica il servizio inOltre mira a:

- *ottimizzare l'uso delle risorse* che la Comunità regionale già offre e continuamente produce (per esempio i servizi pubblici, i consulenti tecnici privati, come anche le associazioni formali e informali nate a sostegno dei risparmiatori nell'ultimo anno);

- *promuovere la partecipazione dell'utente a una rete di relazioni che gli consenta di mantenere il proprio ruolo di cittadino e di membro della Comunità.*



Vision del Servizio inOltre

Considerare l'occasione dell'urgenza come valore di coesione sociale e di promozione della salute della Comunità

L'obiettivo del Servizio inOltre è, conseguentemente, quello di *gestire le ricadute della crisi economica, finanziaria e sociale* insieme alla Comunità, aiutando i cittadini della regione a trovare una risposta che le permetta di *continuare a sentirsi parte della Comunità stessa.*

Ma che come possiamo definire “la crisi” che il cittadino attraversa? È un momento nella vita in cui una persona *non si sente in grado di trovare/individuare i modi per gestire una situa-*

zione problematica, o non riesce a capire a chi rivolgere una domanda o una richiesta di supporto/aiuto. In momenti come questi, le difficoltà che la persona attraversa possono portare a una chiusura delle interazioni e del confronto con altri a cui, in precedenza, si faceva ricorso. Il progressivo isolamento, insieme alla mancanza di prospettive alternative, può portare a situazioni di urgenza/emergenza.



L'urgenza della richiesta, quindi, è ciò che possiamo utilizzare per *attivare la Comunità* nell'affrontare la crisi, sia sul piano delle interazioni, che su quello puramente tecnico-consulenziale, con gli strumenti che sono già a disposizione. Riacciando e rinforzando la rete di relazioni intorno al cittadino (incrementando quindi la "coesione sociale"), la Comunità può offrire il suo contributo aprendo a nuove possibilità e prospettive, e restituendo alla persona l'importanza del suo ruolo come imprenditore, lavoratore, cittadino, genitore, nella varietà di sfaccettature che arricchiscono la vita di ciascuno.

Così, la richiesta di intervento rivolta a inOltre costituisce l'occasione per:

- riportare la persona al centro nella gestione della crisi, promuovendo la capacità del cittadino di coinvolgere la Comunità quando questo sia utile;
- fare in modo che *i ruoli tecnici possano mettere a disposizione le proprie competenze*, utilizzandole e migliorandole per offrire un servizio sempre più efficiente ed efficace.



A chi si rivolge?

Il servizio inOltre si rivolge *a tutte i cittadini* che stanno attraversando una situazione di crisi collegata ad *aspetti economici* e finanziari, come imprenditori, lavoratori, risparmiatori e persone in genere.

Dunque può rappresentare un punto di riferimento per:

- chi non sa cosa fare;
- chi non riesce, più, a pensare al futuro;
- chi si trova ad affrontare molti problemi che si accavallano e se ne sente sovrastato
- chi non sa a chi rivolgersi e si sente solo con i propri problemi.

Il servizio inOltre è a disposizione anche per offrire un aiuto a *familiari, amici e conoscenti della persona in difficoltà*, per condividere come affiancarla ed eventualmente portarla a contattare il servizio.

In questi casi, contattare il servizio comporta avere garantita una consulenza con *psicologi esperti* nelle interazioni, per individuare come aiutare la persona in difficoltà, pensando insieme a cosa il chiamante può già fare in autonomia, o per riflettere/ragionare su come *far sì che la persona per la quale si è preoccupati chiami il servizio per chiedere aiuto per la soluzione ai problemi che la attanagliano*.

InOltre è anche a disposizione dei Servizi, istituzionali e non solo, presenti nel territorio veneto quando:



- si trovano in *difficoltà nell'esercitare il proprio ruolo di consulenti* (perché la richiesta da parte degli utenti non è chiara, perché la persona sta delegando la gestione, perché allarmano certe sue modalità, perché si pensa sia in difficoltà nonostante non lo esprima, ecc.);
- valutino utile una *riflessione condivisa* rispetto a come presentare inOltre alla persona direttamente coinvolta o a *come gestire la sua richiesta o la situazione presentata*;
- *non sappiano valutare se sia utile* indirizzare la persona a inOltre.



Il servizio inOltre è infine a disposizione per *strutturare reti integrate di servizi*, capaci da un lato di offrire contributi specifici che un solo servizio non potrebbe erogare (gestione multidisciplinare), dall'altro di perseguire in modo sinergico un unico obiettivo comune: la promozione della salute della Comunità.

Come si articola il Servizio inOltre

NUMERO VERDE ATTIVO 24 H

In che modo è possibile contattare il servizio inOltre e chi lo può contattare?

Il servizio inOltre si caratterizza per offrire l'attivazione di un numero verde che funge da snodo consulenziale per la raccolta di situazioni critiche inerenti l'ambito economico-finanziario. Il servizio è gratuito e aperto a tutti.

Tutti i cittadini hanno la possibilità di contattare il servizio: imprenditori in difficoltà, risparmiatori coinvolti nella crisi delle banche, ma anche cittadini che si trovano a dover gestire problematiche connesse ad aspetti economico/finanziari e chi è preoccupato per un proprio conoscente in difficoltà.

Il cittadino ha la possibilità di contattare il numero verde 800.334343, attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7: sarà poi compito del servizio valutare l'urgenza della richiesta e individuare la via per una sua efficace gestione.

La scelta della reperibilità h24 è data dalla necessità di:

1. Offrire ai cittadini la possibilità di chiamare “quando ha la possibilità/necessità/urgenza”, “quando ha il coraggio di chiedere aiuto” e il momento “opportuno” potrebbe collocarsi anche al di fuori dei normali orari di lavoro;
2. offrire un servizio che possa ascoltare e accogliere le difficoltà dei cittadini in orari e giorni in cui altri servizi non sono attivi: inOltre accoglie a 360° le istanze di aiuto del cittadino chiamante, gestendo l'urgenza/emergenza e operando in rete con i servizi del territorio già disponibili, per trovare in essi un supporto adeguato, pertinente ed efficace.

Che cosa accade nel corso della telefonata?

Chiamando il numero verde l'utente trova un operatore/psicologo che nel corso della telefonata lo supporterà e lo aiuterà, guidandolo con domande nel:

1. descrivere in maniera dettagliata la situazione critica che lo ha portato a chiamare;
2. mettere in luce cosa la persona ha fatto fino a quel momento per gestire la situazione;
3. individuare possibili risorse sul territorio (servizi in rete con inOltre o contatti dell'utente) che potrebbero offrire un contributo a vario titolo;
4. pianificare i passi successivi per la gestione della situazione.

In altri casi la situazione è estremamente chiara, al punto che la persona non domanda al servizio una consulenza: la sua descrizione della situazione si riduce ed è appiattita ad una richiesta precisa e circoscritta, come ad esempio la richiesta di denaro ("mi serve un finanziamento e le banche non me lo concedono") piuttosto che di uno specifico servizio ("ho bisogno di un legale ma non ho soldi per pagarlo").

Che cosa fa inOltre in questi casi?

Attraverso le domande poste dall'operatore psicologo, si accompagna l'utente nella costruzione di un quadro generale della situazione che consenta di:

1. partire descrivendo la questione problematica, capire "come" l'utente sia arrivato a formulare la richiesta specifica;
2. valutare se ciò che l'utente vede come risolutivo (finanziamento, consulenza legale etc.), sia una possibilità effettivamente praticabile e, in caso positivo, come lo sia;
3. valutare se quanto individuato dall'utente sia l'unica possibilità di risoluzione della situazione o ce ne possono essere altre, e, in caso, quali altri movimenti/azioni si possano fare quando lo scenario prospettato inizialmente, non desse i risultati auspicati.

Si tratta di passaggi fondamentali, che costruiscono il percorso di rilevazione dell'ESIGENZA che ha generato la RICHIESTA SPECIFICA sfociata nella chiamata.

Ma che cosa vuol dire rilevare l'ESIGENZA a partire dalla RICHIESTA e a cosa serve rilevarla?

Di seguito un'esemplificazione della distinzione fra richiesta ed esigenza, partendo dall'esperienza quotidiana del servizio e dei suoi operatori (Tabella 1)

RICHIESTA avanzata dall'utente	ESIGENZA rilevata con il supporto/l'aiuto dell'operatore
<p>Es. "mi serve un finanziamento per la mia azienda a conduzione familiare, ma tutte le banche me lo hanno rifiutato. Mi potete indicare qualcuno a cui chiedere?" → richiesta di finanziamento</p>	<p>Individuazione di possibili strategie di gestione dell'azienda di famiglia che si trova in difficoltà e ha maturato debiti sul fronte del pagamento dei dipendenti. Il prestito diviene una fra le tante possibilità di gestione: rimodulazione dei costi, affitto di macchinari, ristrutturazione aziendale, definizione di un piano di rientro dei debiti insieme ai dipendenti etc. → esigenza di condividere il fondamento delle scelte con i familiari e i dipendenti, dato che le ripercussioni dovranno essere gestite da tutti.</p>

Tabella 1

Rilevare l'esigenza che sottende la richiesta, consente al servizio di non operare in termini INFORMATIVI bensì FORMATIVI (empowerment), per fornire al cittadino degli strumenti che gli

consentano di gestire anche in futuro eventuali situazioni critiche (Tabella 2).

RISPOSTA INFORMATIVA	RISPOSTA FORMATIVA
Il numero a cui può rivolgersi per un finanziamento è...	<p>Sono poste alcune domande che consentono di ragionare insieme sul quadro completo della situazione:</p> <p>”Per cosa utilizzerebbe il finanziamento?”</p> <p>“Che tipo di azienda ha?”</p> <p>“A quanto ammonta il debito, come si è accumulato e chi sono i debitori?”</p> <p>“Cosa ha fatto fino ad ora per gestire il debito?”</p> <p>“Ha dei soci?”</p> <p>“Cosa dice sua moglie della situazione?”</p> <p>“Cosa ha pensato di fare qualora non dovesse trovare il finanziamento?”</p>

Tabella 2

Quali sono le ricadute delle due diverse tipologie di gestione? (Tabella 3)

RISPOSTA INFORMATIVA	RISPOSTA FORMATIVA
Chiusura dell'interlocazione ⇒ se il cittadino non trova il finanziamento vedrà ripresentarsi la situazione problematica.	<p>Presenza in carico dell'utente e avvio di un percorso in cui con il supporto dell'operatore e di eventuali altri servizi del territorio (formali ed informali) la persona possa portare avanti la gestione della situazione</p> <p>⇒ acquisisce/esercita un insieme di competenze che le consentono di farlo.</p>

Tabella 3

In che modo inOltre valuta la gravità della situazione e l'eventuale possibilità di suicidio?

Le domande poste dall'operatore nel corso della telefonata, consentono di rilevare come la persona si posizioni rispetto alla situazione, aspetti che sono connessi al grado di rischio suicidario. Il pensiero alla base della "scala di valutazione del rischio" creata da inOltre, è che non possiamo mai dire che il "suicidio" sia impossibile oppure certo: quello che possiamo sondare con attenzione è quante siano le possibilità alternative che una persona in difficoltà riesce a vedere davanti a sé. Per questo riusciamo a intercettare situazioni di rischio anche quando la persona non fa alcun riferimento esplicito al suicidio o alla morte, e viceversa riconoscere quando alcuni sue produzioni discorsive siano sfoghi momentanei e non allarmanti.

Di seguito una sintetica rappresentazione delle situazioni raccolte e del relativo rischio suicidario. La persona chiama il Numero verde

- A) perché vuole avere informazioni ⇨ RISCHIO SUICIDARIO MINIMO
- B) perché desidera segnalare terzi, o problematiche generali non riguardanti direttamente sé ma che potrebbero coinvolgerlo ⇨ RISCHIO SUICIDARIO BASSO
- C) perché pensa che il servizio possa aiutarlo per gestire un problema che non sa come affrontare da solo ⇨ RISCHIO SUICIDARIO MEDIO
- D) perché ha attuato tutte le strategie che riesce a immaginare e si sono rivelate tutte inutili, chiede al servizio di risolvere la situazione ⇨ RISCHIO SUICIDARIO MEDIO/ALTO
- E) perché tutto quello che ha fatto è stato inutile, non vede possibilità per risolvere la situazione né da parte sua né da parte di altri ⇨ RISCHIO SUICIDARIO MASSIMO.

Il livello di rischio suicidario attribuito, consente al servizio di valutare tempistiche e modalità di intervento: ad esempio il rischio massimo prevede un tempestivo incontro di persona con un consulente, viceversa un grado di rischio minimo può essere gestito

mediante un'interlocuzione telefonica e/o un appuntamento calendarizzato.

Che cosa può accadere dopo la telefonata?

Di seguito gli scenari che si possono aprire a seguito della telefonata:

A) **GESTIONE DELL'EMERGENZA:** la situazione si presenta in maniera tale da richiedere l'attivazione immediata di servizi di emergenza del territorio. In questo caso il servizio si mette in contatto con il 112 o il 118, con cui collabora, per la gestione dell'emergenza. Una volta rientrata l'emergenza, il servizio può valutare, in accordo con l'utente, anche una modalità di presa in carico fra quelle di seguito descritte.

Esempio di situazione emergenziale: un cittadino chiama in orario notturno e, piangendo, dichiara di volersi suicidare e di aver già preso dei farmaci che aveva in casa, poi non aggiunge altro e riaggancia.

B) **GESTIONE TERRITORIALE:** la situazione presentata si configura con un livello di complessità tale che l'operatore valuta, in accordo con l'utente, l'utilità dell'avvio di un percorso territoriale che prevede la sua presa in carico attraverso incontri dedicati con un consulente. Gli incontri possono tenersi dove la persona preferisce: in azienda, a casa o in un contesto pubblico, o in ambienti più formali presso le sedi del servizio nelle ULSS, o in situazioni informali. L'obiettivo degli incontri, e la cadenza degli stessi, sono concordati e condivisi con il chiamante. Il percorso si conclude quando si considerano perseguiti gli obiettivi concordati ad avvio intervento, ad esempio il rientro dell'emergenza e l'inserimento dell'utente in una rete di servizi del territorio che possa coadiuvarlo nella gestione della situazione.

Esempio di gestione territoriale: un imprenditore chiama e rappresenta una situazione critica relativa alla propria azienda, i cui aspetti da gestire si collocano su più piani: situazione debitoria nei confronti dei dipendenti, dei fornitori e dello Stato, gestione

del rapporto coi dipendenti e i fornitori rispetto alla mancanza di liquidità, ricadute della situazione aziendale in termini di inasprimento dei rapporti con i familiari.

- C) **GESTIONE TELEFONICA:** la situazione è gestita mediante una o più telefonate. In alcuni casi l'utente necessita dell'indicazione di uno specifico servizio territoriale piuttosto che di un confronto riguardo la linea di gestione da tenere, e in tal caso la presa in carico può esaurirsi nel corso di una chiamata; in altre situazioni, l'operatore incontra la persona e insieme individuano e concordano alcune azioni che egli dovrà compiere per gestire la situazione: la persona si muoverà dunque in autonomia ma rimarrà in contatto con il servizio che continuerà per lui a fungere da supporto e guida.

Esempio di gestione telefonica: chiamata da parte di un risparmiatore che rappresenta la perdita dei propri risparmi e ha la necessità di condividere alcune valutazioni sulla proposta di transazione, per cui si costruiscono insieme delle domande di chiarimento da porre alla banca e si concorda di potersi aggiornare una volta raccolti questi elementi, per poterlo supportare nelle valutazioni.

Quali criteri sono utilizzati per valutare la scelta di uno dei tre percorsi sopra descritti?

Quando si contattano le forze dell'ordine?

1. Quando l'operatore anticipa la necessità di un pronto intervento sul territorio con l'obiettivo di garantire l'incolumità della persona.

Quando si propone l'avvio di un percorso territoriale?

1. Quando l'utente chiede un supporto psicologico per fronteggiare la situazione.
2. Quando la situazione rappresentata si configura con un livello di complessità tale da richiedere la costruzione di un percorso condiviso che consenta di dipanare le varie questioni e di gestire ciascun aspetto della situazione prospettata e/o definita con l'operatore.

3. Quando l'utente dichiara di "fare fatica" a parlarne telefonicamente.

Quando la situazione è gestita telefonicamente?

1. Quando l'utente si trova al di fuori del territorio veneto e non è possibile attivare un percorso territoriale.
2. Quando l'utente si mostra disponibile a parlarne telefonicamente e la situazione si presenta in maniera tale da consentire di offrire all'utente nel corso di una o più telefonate il supporto necessario.

LA CONSULENZA TERRITORIALE

Come è attivata una consulenza territoriale?

Quando l'operatore del numero verde valuta l'attivazione di una consulenza territoriale, nel corso della telefonata ne condivide con la persona già un primo obiettivo, anticipandogli che sarà ricontattato dall'operatore stesso che poi lo incontrerà.

L'utente è contattato entro un massimo di 48 ore; il momento della richiamata è però valutato a seconda della situazione, pertanto in casi particolarmente critici o in presenza di scadenze ravvicinate avviene entro la giornata stessa.

Avvio e obiettivi della consulenza territoriale

Operatore territoriale (lo psicologo) e utente si accordano così per un primo incontro nel corso del quale definiscono (o ridefiniscono) l'obiettivo dell'intervento e avviano il lavoro sulla costruzione di strategie per la gestione della situazione con l'eventuale coadiuvo di altri servizi del territorio.

Nella gestione del percorso, lo psicologo – in quanto consulente – si pone come obiettivo che l'utente superi il momento critico/emergenziale e acquisisca competenze di gestione autonoma delle situazioni critiche, utilizzando in maniera opportuna i servizi del territorio.

Gli strumenti acquisiti nel corso della consulenza (l'intero intervento) saranno utili anche per gestire eventuali altri "problemi" che potrebbero presentarsi nel futuro. È quello che più sopra abbiamo chiamato percorso "formativo", distinguendolo dal percorso meramente "informativo".

La conclusione del percorso territoriale

Il termine del percorso è concordato fra consulente e utente quando:

- gli obiettivi definiti ad avvio intervento sono perseguiti;
- l'utente si dichiara "uscito" dalla situazione di emergenza e in grado di procedere autonomamente nella realizzazione dei prossimi passi pianificati;
- l'operatore valuta che l'utente abbia a disposizione tutti gli strumenti utili per procedere in autonomia nella gestione della situazione, per cui il supporto non è più necessario e rimane a disposizione in caso di necessità.

La valutazione dell'efficacia

Rispetto a ogni intervento il servizio si è dotato di strumenti di valutazione dell'efficacia che consentono di misurare "quanto" dell'obiettivo condiviso è stato raggiunto.

L'utente alla fine del percorso, compila un questionario composto di domande aperte che consentono di valutare in quale misura il percorso territoriale gli abbia consentito di incrementare le proprie competenze di gestione rispetto all'inizio dell'intervento.

Il questionario indaga:

- come l'utente si descriveva ad avvio intervento e come si descrive oggi;
- come descriverebbe il servizio a chi non lo conosce;
- quale il grado di soddisfazione rispetto al servizio e i criteri che lo caratterizzano.

Esempio di consulenza territoriale

Testo raccolto nel corso della telefonata del sig. M. (RICHIESTA)

«Sono in difficoltà, ho un'azienda che produce macchinari agricoli, da tempo il lavoro è diminuito. Non pago i dipendenti da più di un anno e ho debiti con i fornitori e con lo Stato...le banche non mi fanno più credito, non so cosa fare. Voi mi potete aiutare a trovare un finanziamento?»

In sintesi: finanziamento visto come UNICA POSSIBILITÀ risolutiva.

ESIGENZA: individuare e padroneggiare possibili strategie di gestione dell'azienda che consentano di uscire dal momento configurato come "emergenziale".

Obiettivo condiviso con l'utente: riprendere in mano l'azienda, valutando in modo adeguato e pertinente come potere gestire questo momento critico.

Alcune fasi del percorso consulenziale:

1. Raccolta e condivisione di elementi che possano essere utili per la valutazione delle strade da percorrere:

- ammontare del debito;
- accordo con i dipendenti;
- ricadute del mancato pagamento sia dei dipendenti che dei fornitori che della riscossione erariale;
- individuazione di priorità di pagamento, etc...

2. Valutazione degli scenari che potrebbero verificarsi e individuazione di relative strategie di gestione:

- ricerca di altri finanziamenti (ad esempio con il supporto di agenzie di garanzia crediti);
- vendita di alcune lottizzazioni dell'utente il cui ricavato potrebbe sanare parte dei debiti dell'azienda;
- vendita di alcuni macchinari e dimezzamento della produzione;
- chiusura dell'azienda e valutazione del modo in cui "chiudere".

In sintesi: DIVERSE POSSIBILITÀ di gestione della situazione.

L'esempio rende immediatamente evidente come l'esito della consulenza non necessariamente coincida con quanto l'utente "dichiara di volere", come ad esempio "salvare l'azienda" o "avere un finanziamento". È un percorso che si costruisce insieme, valutando ogni passo. Se nel corso della consulenza le valutazioni sono tali da suggerire la chiusura come possibilità maggiormente utile per l'utente, come per le persone implicate, allora il percorso si concentra nell'individuare quale sia il modo possibile per chiudere l'azienda, accompagnando l'imprenditore nell'accettazione di questa sua scelta, spesso difficile e dolorosa, e nella definizione delle modalità con cui giungere alla chiusura.

Altro aspetto rilevante: la consulenza supporta l'utente nell'individuazione di più strade alternative, più possibilità, portandolo a vedere scenari prima non considerati, a valutare possibilità diverse e differenti vie di gestione.

LA FORMAZIONE ALLA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO

Il lavoro di inOltre non si ferma alla consulenza diretta con gli utenti. Come più sopra prospettato, infatti, inOltre si fa promotore del "fare squadra" con gli altri servizi e le altre risorse del territorio, con l'obiettivo di lavorare tutti assieme rispetto alla promozione della salute. Per far questo, inOltre opera anche progettando e proponendo percorsi di formazione a enti e servizi del territorio che possono contribuire alla gestione delle situazioni critiche, quelle presenti come quelle che potrebbero manifestarsi fra i cittadini della Comunità.

L'attività di formazione approfondisce e fornisce strumenti concreti per la gestione delle possibili situazioni difficili sul territorio, concentrandosi sui seguenti obiettivi che sono fondamentali per massimizzare lo sforzo congiunto dei diversi interlocutori (inOltre compreso) rispetto ad una Architettura dei servizi generativa:

Favorire l'accesso alla rete dei servizi e promuoverne un uso opportuno: la formazione ha l'obiettivo di portare a conoscenza dei diversi ruoli della rete i possibili interlocutori presenti sul territorio e di capire come valutare – in base alle situazioni che si presentino – se sia possibile prendere in carico la situazione oppure se sia preferibile condividere con altri servizi l'attivazione del servizio inOltre;

Ad esempio, sempre dall'esperienza del servizio inOltre: il sig.B., pensionato, rappresenta al proprio medico di base di “far fatica ad arrivare a fine mese e a fare la spesa con la sola propria pensione”; il medico può favorire un contatto diretto della persona con i servizi di supporto alla persona, come i servizi sociali o la Caritas.

Oppure, un imprenditore, segnala al proprio commercialista una situazione di scarse entrate e di disagio psicologico: il commercialista può quindi fare squadra con l'associazione di categoria per favorire la costruzione di occasioni di sviluppo dell'attività dell'impresa e/o orientare la persona verso inOltre. O ancora, può essere il commercialista a contattare inOltre per individuare la modalità più efficace per presentare il servizio al suo assistito.

Fra gli Enti coinvolti nei percorsi di formazione ci sono le associazioni di categoria, Caritas, i servizi sanitari e il corpo dell'arma dei Carabinieri. È importante sottolineare che il valore aggiunto di questo servizio sta nel favorire una presa in gestione delle questioni di salute da parte di tutti gli enti e servizi attivati nella rete. Per cui i Servizi Sociali e la Caritas rappresentano un interlocutore importante per tutti i possibili utenti che presentano una situazione di difficoltà stabile, cioè non relative a una fase di cambiamento/trasformazione da gestire. Le associazioni di categoria offrono consulenza tecnica per attuare i percorsi tratteggiati e, allo stesso tempo, possono segnalare a inOltre possibili utenti che, tra i loro associati, necessitano di un supporto nella pianificazione dei percorsi da intraprendere. Da parte loro, i Carabinieri possono invece offrire un aiuto per la gestione delle emergenze che richiedano una attivazione immediata. In questa mappatura così disegnata, il servizio inOltre, proprio per il suo focus specifico di intervento, rappresenta uno

“spazio” a cui i cittadini possono rivolgersi in situazioni di emergenza come pure in assenza di una domanda precisa, a cui possono chiedere anche un supporto per l’elaborazione di richieste precise da portare poi ai servizi specifici. È, insomma, un po’ come un “direttore dell’orchestra” degli interlocutori del territorio, che consente agli altri servizi di ricevere sollecitazioni più precise, adeguate e pertinenti perché aiuta i cittadini a ri-conoscere/configurare le proprie necessità e formulare le domande ai vari servizi disponibili.

Appendice

In questa sezione intendiamo entrare più nello specifico delle procedure di accesso al Servizio da parte del cittadino e delle diverse modalità di gestione. Vogliamo in tal modo offrire ai differenti ruoli della Comunità (e nello specifico a tutti i servizi, gli enti, i professionisti, formali ed informali, che possono offrire, a vario titolo, consulenza ai cittadini) una mappa dei canali di accesso al servizio e alcune anticipazioni sugli sviluppi che possono di volta in volta caratterizzare l'interlocuzione, a fronte della richiesta rappresentata. Nelle pagine successive, dunque, tre differenti schede esemplificano brevemente tre differenti tipologie di richieste e la loro relativa gestione da parte del Servizio.

SCHEDA 1

SE... VOGLIO RAPPRESENTARE UNA SITUAZIONE DI DIFFICOLTÀ':

RIFERITA A ME O

RIFERITA AD ALTRI

COSA FACCIO?

CHIAMO IL NUMERO VERDE/INVIO UNA MAIL



COSA ACCADE?

SONO IN CONTATTO DIRETTO CON UN CONSULENTE DEL SERVIZIO

QUALI SVILUPPI PER LA CONSULENZA AVVIATA?

CONSULENZA TERRITORIALE O GESTIONE TELEFONICA ESAUSTIVA

Nell'attività del Numero Verde, attivo H24, gli operatori raccolgono le richieste portate dalle persone che chiamano, supportandole nella costruzione di strategie per la gestione della situazione segnalata. La costruzione di strategie presuppone anche la valutazione di quali risorse del territorio attivare (commercialisti, avvocati, associazioni di categoria, associazioni di consumatori, ecc.).

Se una persona riporta una situazione riferita non a sé ma a terzi, si costruisce con lei una linea condivisa utile, affinché la persona direttamente coinvolta, e per cui chi chiama è preoccupato, possa avere contatti diretti con il servizio.

Se è vero che il servizio si colloca nella gestione delle problematiche legate all'ambito economico lavorativo e finanziario, all'interno di una cornice di emergenza o di improvviso cambiamento delle

condizioni di chi chiama, dall'altra parte anche nelle richieste non pertinenti, il servizio promuove l'identificazione delle risorse disponibili nel territorio. Questo implica condividere, con la persona, valutazioni utili a definire quali siano le risorse e come usarle e non si limita alla trasmissione di contatti.

Per le chiamate provenienti dalla regione Veneto, si procede con l'attivazione di un intervento dedicato che si svolgerà direttamente nel territorio dell'utente. Questo percorso è declinato in incontri con lo psicologo consulente per la delineazione delle strategie da mettere in campo, nel supporto necessario, rispetto agli aspetti burocratici-finanziari, nonché nel diretto intervento dell'operatore che, ad esempio, accompagna personalmente l'utente a eventuali incontri con banche e con altri enti del territorio.

I criteri di valutazione che portano all'attivazione del consulente territoriale sono:

- la situazione si sta modificando bruscamente e l'utente non la sta gestendo in maniera efficace;
- la questione presentata richiede la gestione di più aspetti da portare avanti parallelamente (finanziario, legale, burocratico...);
- i consulenti raccolgono indicatori che fanno anticipare/anticipano l'intenzionalità suicidaria (anche se non connessa alla tematica economica).

SCHEDA 2



SE... VOGLIO FARE UNA PROPOSTA DI COLLABORAZIONE
(da professionista, da organizzazione, da ente o istituzione...)



COSA FACCIÓ?

INVIO UNA MAIL

COSA ACCADE?

SONO IN CONTATTO DIRETTO CON UN RUOLO PREPOSTO DEL SERVIZIO

QUALI SVILUPPI PER L'INTERLOCUZIONE ATTIVATA?

Assieme, si valutano e si costruiscono le condizioni per un assetto di squadra, caratterizzato da:

- un obiettivo comune
- obiettivi specifici per ciascun ruolo coinvolto
- linee strategiche per l'operatività
- criteri di segnalazione e attivazione dei ruoli coinvolti
- pianificazione di momenti di coordinamento interno
- contatti

Le reti di collaborazione attivate da e con inOltre si fondano sull'obiettivo di costruire un dialogo diretto tra l'organizzazione/consulenti della rete e lo specifico utente. I capisaldi di questo dialogo sono:

- passare da un utilizzo delegante e assistenziale dei servizi a uno consulenziale (es., da «tu dimmi qual è il tuo problema e io ti do una risposta» a «valutiamo assieme quali modalità di gestione possono aprirsi e quali scenari possono generarsi, in modo da costruire cosa può fare ciascuno per la situazione»);
- scartare dalla definizione di «persona in crisi» alla costruzione del «ruolo di imprenditore o lavoratore» (es., da «ti aiuto per-

ché da solo non ce la fai, lascia fare a me” a “vediamo assieme in quale modo stai gestendo la situazione, con quali pro e contro, e costruiamo in quali altri modi puoi fare ed eventualmente con il supporto di chi»).

Esempio:

Rete territoriale provinciale

Obiettivo della rete

Promuovere la salute dell'imprenditore attraverso la gestione delle ripercussioni della crisi economica.

Obiettivo specifico di inOltre nella rete

Delineare l'esigenza dell'utente e coadiuvarlo nella costruzione di un obiettivo da perseguire e nell'identificazione di strategie e servizi utili al perseguimento del medesimo.

Obiettivo specifico delle associazioni di categoria nella rete

Offrire consulenza tecnica per individuare possibili strategie di gestione delle situazioni portate dagli imprenditori

Linee strategiche

Oltre alla gestione concertata e multidisciplinare degli utenti, la rete si fa carico di coadiuvare anche gli stessi servizi che la compongono, attraverso momenti di formazione per gestire le criticità che i singoli enti rilevano nell'affiancamento dell'utenza.

Sono stati definiti precisi criteri e modalità di segnalazione e attivazione dei ruoli della rete pertinentemente agli obiettivi e agli ambiti di competenza di ciascuno.

SCHEMA 3

SE... VOGLIO CHIEDERE UN INTERVENTO DI FORMAZIONE PER L'ORGANIZZAZIONE/ENTE PUBBLICO A CUI APPARTENGO



COSA FACCIAMO?

INVIO UNA MAIL

COSA ACCADE?

SONO IN CONTATTO DIRETTO CON UN RUOLO PREPOSTO DEL SERVIZIO

QUALI SVILUPPI PER L'INTERLOCUZIONE ATTIVATA?

Si avvia una consulenza per condividere i fabbisogni formativi a fronte delle criticità operative riscontrate e delle esigenze della Comunità

Ad esempio, sinora abbiamo realizzato percorsi formativi, rivolti a varie associazioni di categoria, per:

- identificare le situazioni di potenziale emergenza, rivolti agli operatori allo sportello
- leggere i bisogni del territorio e costruire risposte adeguate, rivolti ai dirigenti
- come esercitare il proprio ruolo di consulente tecnico in modo da promuovere la salute degli assistiti
- come gestire i rapporti con assistiti in difficoltà, quali obiettivi e limiti darsi

Attività di formazione

Eventuali forme e momenti di monitoraggio

Stampato nel mese di aprile 2017
presso C.L.E.U.P. “Coop. Libreria Editrice Università di Padova”
via G. Belzoni 118/3 - 35121 Padova (t. +39 049 8753496)
www.cleup.it www.facebook.com/cleup