



Assistente sociale **SUP**



L'assistente sociale lavora con minori o adulti confrontati con difficoltà economiche, familiari, di salute, di integrazione o che sono vittime di negligenza, abusi o violenza. Sostiene e accompagna queste persone promuovendo l'accesso ai loro diritti e fornendo loro assistenza attraverso diverse prestazioni.

Attitudini

Ho una spiccata propensione per le relazioni umane

I colloqui sono il contesto adatto per ascoltare persone con situazioni diverse e instaurare con loro una solida relazione basata sull'assenza di giudizio. In questa professione è particolarmente importante riuscire a relazionarsi con facilità e mettere le persone a proprio agio.

Mi piace lavorare in team

L'assistente sociale lavora regolarmente con molte altre figure professionali. Spesso i casi sono trattati all'interno di una rete formata da specialisti attivi in vari settori: educativo, sociale, giuridico o professionale (famiglia, scuola, centri e istituti, aziende, servizi che si occupano della protezione dei minori o di disoccupazione, ecc.).

Svolgo volentieri compiti amministrativi

La gestione amministrativa e finanziaria rientra fra le mansioni principali di chi esercita questa professione e richiede rigore, organizzazione nonché senso di responsabilità. Per accompagnare le persone negli scambi con le varie istituzioni e ottenere un'assistenza adeguata è inoltre necessario essere perseveranti e avere buone capacità di argomentazione.

Sono in grado di operare all'interno di un quadro normativo

Una parte del lavoro sociale si svolge all'interno di contesti legali o istituzionali, che possono essere restrittivi per i beneficiari. L'assistente sociale deve essere in grado di porre dei limiti, stabilire o ricordare le regole ed essere a proprio agio con esse.

Mi interessa all'evoluzione della società

Per garantire o promuovere i diritti delle persone occorre saper identificare, capire e prendere in considerazione i cambiamenti sociali, demografici e tecnologici.

▼ L'ufficio dell'assistente sociale è sempre aperto in caso di urgenza.

Formazione

La formazione si svolge presso una scuola universitaria professionale (SUP).

Luoghi

Svizzera italiana: SUPSI (Manno)
Svizzera tedesca: Berna, Lucerna, Murtens, Olten, Sierre, San Gallo, Zurigo
Svizzera romanda: Friburgo, Ginevra, Losanna, Sierre

Durata

3 anni a tempo pieno (TP); 4-5 anni parallelamente all'attività professionale (PAP) con un contratto di almeno il 50% nel settore; 4-5 anni in modalità part-time (PT)

Condizioni di ammissione

Alla SUPSI (Manno):

- maturità professionale con indirizzo sanità e socialità
- o maturità specializzata con indirizzo sanità o lavoro sociale
- o maturità di altro tipo con esperienza professionale nel settore sociale (TP: 9 mesi al 100%; PAP: 1 anno al 50%; PT: 3 mesi al 100%).

Inoltre, per tutti i candidati:

- superamento di un esame di graduatoria.

Contenuto della formazione

La formazione è strutturata in moduli interdisciplinari. Alla SUPSI la scelta dell'opzione «servizio sociale» (in alternativa a «educazione sociale») avviene alla fine del terzo semestre di formazione. Esempi di moduli: teorie e metodologie dell'intervento sociale; il mondo delle istituzioni; processi comunicativi e relazionali; i mondi del lavoro; salute mentale; migrazioni; percorsi con i minori; il lavoro di rete e il case management; prestazioni finanziarie nella sicurezza sociale svizzera; trasformazione del lavoro; politiche sociali e d'integrazione professionale. La pratica professionale è parte integrante del percorso formativo.

Titolo rilasciato

Bachelor of Science / Bachelor of Arts
SUP in lavoro sociale

Formazione continua

Ecco alcune possibilità:

Corsi: formazioni brevi o seminari proposti dalle associazioni professionali o dagli istituti di formazione

Scuole universitarie: master SUP in lavoro sociale in diversi luoghi della Svizzera oppure, con dei complementi di formazione, master presso l'Università di Friburgo

Formazioni post-diploma: Certificate, Diploma o Master of Advanced Studies (CAS, DAS, MAS), ad esempio nel campo della consulenza sociale, dell'accompagnamento formativo, dell'inserimento professionale, dell'assistenza a bambini e adolescenti, della gestione di istituti educativi, delle dipendenze, ecc.





«Raphael Gerber conosce bene le prestazioni offerte dai diversi enti della sua regione ed è in grado di fornire informazioni adeguate.»

Accettare di fare un passo avanti e due indietro

Presso il servizio sociale della Broye, nel Canton Friburgo, Raphaël Gerber si occupa di una quarantina di casi. Concede aiuti finanziari a persone (famiglie, giovani in formazione o persone con risorse insufficienti) che si trovano in una situazione precaria, informandole sulle prestazioni cui hanno diritto.

Ogni tipo di realtà può sfociare in una richiesta di sostegno presso un servizio sociale. Raphaël, che lavora in questo ambito già da sette anni, conosce molto bene le diverse situazioni. «Ci occupiamo di persone di età compresa tra i 18 e i 65 anni confrontate con problemi di vario tipo: perdita del coniuge, divorzio, rifiuto del riconoscimento di una rendita AI o IPG, esaurimento del diritto alla disoccupazione, giovani in conflitto con le loro famiglie, ecc.»

▼ L'accompagnamento delle persone prevede diversi interventi, sia telefonici sia per iscritto.

Il nostro compito è di informarle sui loro diritti in questo ambito e di aiutarle con le varie procedure amministrative.»

Trovare delle soluzioni

Fra le sue mansioni rientra anche il reinserimento sociale di giovani o adulti attraverso vari programmi istituiti dal Cantone o dai Comuni, l'organizzazione di stage o l'aiuto nella gestione di un budget. «Il nostro lavoro è principalmente di natura amministrativa. Aiutare le persone a ottenere delle prestazioni significa compilare moduli, fare telefonate o scrivere mail. Cerchiamo di mettere in contatto gli utenti con le istituzioni, i servizi o gli interlocutori giusti. Abbiamo molte responsabilità e dobbiamo sentirci a nostro agio in queste situazioni.»

Imparare ad accettare gli insuccessi

«Occorre anche accettare il fatto che a volte non è possibile aiutare una persona, ad esempio perché la procedura non è stata avviata al momento giusto, sia per la persona stessa sia per la situazione in cui si trova. Lavoriamo con esseri umani e non possiamo sempre controllare tutto. Fare un passo avanti e due indietro fa parte del pro-

cesso di accettazione, è una cosa che si impara. Ma poi quando la procedura va a buon fine è molto gratificante.»

Una vocazione scoperta progressivamente

L'interesse che Raphaël nutre per il lavoro sociale è nato gradualmente quando frequentava una scuola specializzata. I periodi di stage che ha svolto e che gli hanno permesso di confrontarsi con persone in situazioni precarie hanno risvegliato la sua vocazione. «Scoprire che mi piace prendermi cura delle persone, relazionarmi con il prossimo e sfruttare la mia empatia sono aspetti che hanno contribuito molto a sviluppare questa inclinazione.» Il giovane assistente sociale ha attualmente ridotto il suo tasso di occupazione per proseguire gli studi di master in lavoro sociale parallelamente alla sua attività professionale. «In futuro vorrei assumere maggiori responsabilità e gestire progetti dalla A alla Z. Questo master mi aprirà le porte per esplorare altri aspetti del lavoro sociale.»

Raphaël Gerber
29 anni, assistente sociale SUP presso un servizio sociale intercomunale



«Acquisire indipendenza nella vita di tutti i giorni»

Tra i richiedenti l'asilo che fuggono in Europa dalle zone di crisi ci sono anche minorenni che viaggiano da soli. Sophia Egli lavora in un istituto che si occupa di questi giovani su incarico del Cantone. «La prima domanda da porsi è: dove possono vivere queste persone?»

Sophia cerca famiglie affidatarie per i bambini in età scolare, mentre i giovani spesso condividono un alloggio con altri inquilini. «È importante che i richiedenti l'asilo accettino la loro situazione abitativa e si sentano a loro agio. Nel limite del possibile coinvolgiamo i giovani nei processi decisionali, perché non ha assolutamente senso collocare qualcuno in una famiglia affidataria se questa soluzione non corrisponde a ciò che desidera.»

Favorire l'autonomia

Per i richiedenti l'asilo minorenni, la vita quotidiana in Svizzera è piena di sfide. Come si fa ad andare dal medico o a contattare le autorità? Come si possono migliorare le proprie conoscenze linguistiche? Come si trova un posto di tirocinio? Sophia aiuta i suoi utenti a trovare le risposte a tutte queste domande. «Devono comunque provare a fare da soli ciò che possono!» L'assistente sociale incoraggia ad esempio le persone analfabete a compilare da sole i vari moduli, anche semplicemente trascrivendo i loro dati. «Sono tutti piccoli passi verso un'indipendenza sempre maggiore.»

✓ Leggere dossier, redigere rapporti, gestire pagamenti: l'assistente sociale trascorre molto tempo davanti al computer.

Risvegliare il potenziale

«Non sono un'esperta di qualsiasi ambito. Ad esempio, non sono un'orientatrice scolastica e professionale. Quando aiuto un giovane a cercare un posto di tirocinio sfrutto molto la mia rete di contatti. Informo l'utente sulle possibilità esistenti e, se occorre, contatto i servizi specializzati. Incoraggiamo i minorenni richiedenti l'asilo a sfruttare le loro risorse e il loro potenziale. Nel caso di persone non alfabetizzate, in una prima fase valutiamo le loro competenze e che tipo di lavoro potrebbero svolgere in futuro con le abilità che possiedono.»

Giornate lunghe ma ricche di emozioni

Visto e considerato che l'utenza di cui si occupa è composta da minorenni, Sophia ricopre anche il ruolo di tutrice. Deve infatti calcolare anche la quota di aiuti sociali a cui i suoi utenti hanno diritto. «Spiego come vengono calcolate le prestazioni dell'assistenza sociale, in che modo viene conteggiato nel budget il salario degli apprendisti oppure come chiedere una riduzione



Sophia Egli

30 anni, assistente sociale SUP attiva nell'accompagnamento di richiedenti l'asilo minori e non accompagnati

dei premi dell'assicurazione malattia.» Solitamente questi colloqui si svolgono di sera. «È il momento più adatto per i giovani, perché normalmente durante il giorno sono a scuola oppure stanno svolgendo un tirocinio o uno stage. Inoltre, sfrutto l'occasione per vedere il loro appartamento e controllare se la convivenza funziona.» Le giornate di lavoro sono lunghe ma a Sophia questa professione piace moltissimo. «Il lavoro sociale è un ambito enorme in cui si può evolvere per tutta la durata della propria carriera professionale.»

✓ Un ascolto attento permette a Sophia di consigliare al meglio il suo interlocutore.





Reinserimento sociale

Un obiettivo a lungo termine

Nicolas Jutzet

33 anni, assistente sociale SUP presso un ufficio cantonale per l'esecuzione delle sanzioni penali e l'assistenza riabilitativa

Lavorare nel campo dell'assistenza riabilitativa significa essere a contatto con persone che hanno subito una condanna per reati più o meno gravi. «Seguo una quarantina di persone beneficiarie dell'assistenza riabilitativa nell'ambito di una sospensione della pena o di un regime di libertà condizionale.» La sentenza può imporre delle regole di comportamento durante il periodo di prova (ad esempio accompagnamento psicoterapeutico o controlli d'astinenza). «Aiuto queste persone a individuare delle possibilità per organizzare la loro vita in modo adatto alle loro esigenze, nel rispetto delle regole di condotta imposte e del quadro giuridico.»

Restituire umanità

«In occasione del primo incontro cerco di mettere le persone a proprio agio e mi interesso a loro come individui, cercando di restituire umanità ad azioni che a volte sono state stigmatizzate. Spiego anche il contesto in cui avviene il mio intervento. Dei reati commessi discutiamo solo dopo tre o quattro colloqui. Attraverso una buona collaborazione e la loro motivazione le spingo a riflettere sulle esperienze vissute e sui valori individuali. Le incoraggio cercando di valorizzare ogni piccolo progresso compiuto.»

Ristabilire i legami sociali

«Partecipo anche a un progetto pilota che mi sta particolarmente a cuore e che mira a favorire un allontanamento progressivo dalla spirale della delinquenza e un ritorno a una vita più «convenzionale». Questo programma vuole sviluppare il capitale sociale delle persone sottoposte all'assistenza riabilitativa, in particolare grazie a varie attività pensate da loro stesse (giardinaggio, escursioni, sport, visite a musei, ecc.). In questo modo le aiutiamo a tessere delle relazioni sociali costruttive e a reinserirsi nella realtà della vita quotidiana.»



Dipendenze e psichiatria

Costruire una relazione con i pazienti

Nathalie Mercier

54 anni, assistente sociale SUP presso il servizio dipendenze e psichiatria di un ospedale universitario

Qual è la particolarità del vostro servizio?

Accogliamo persone di ogni età che soffrono di dipendenze da sostanze (alcol, oppiacei, cocaina, cannabis, benzodiazepine) o comportamentali (dipendenze patologiche da internet, dal lavoro o dal gioco d'azzardo). Questi comportamenti problematici influiscono sulla sfera familiare e sull'ambiente sociale e professionale dell'individuo.

Che ruolo svolge lei in veste di assistente sociale?

Per quanto riguarda il processo terapeutico, i pazienti sono seguiti da medici e psichiatri. Io invece lavoro con loro sulle difficoltà che incontrano nella vita quotidiana, come nel caso di una separazione, della perdita dell'impiego, dell'abbandono della scuola, di problemi finanziari, ecc. Aiuto queste persone a svolgere diverse procedure amministrative, partecipo a gruppi di lavoro e faccio da tramite con le istituzioni o i servizi competenti.

In che modo affronta le varie situazioni?

Lavoro sui bisogni del momento e definisco le priorità insieme ai pazienti, come ad esempio ottenere un diritto di visita o preparare un piano per il rimborso di un debito. I pazienti devono essere coinvolti nel processo, perché il mio compito non è quello di intervenire al loro posto, bensì di coinvolgerli attivando le loro risorse.

L'atteggiamento personale è importante?

Sapere chi siamo e conoscere i nostri limiti è fondamentale per costruire una relazione e per accettare incondizionatamente il prossimo. Se io adotto un atteggiamento aperto e basato sulla fiducia creo un effetto speculare positivo. Ma bisogna riuscire a mantenere la giusta distanza. Una vicinanza eccessiva può essere pericolosa, mentre una lontananza esagerata rende il nostro lavoro «meccanico» e senza senso.



✓ **Consigliare** Delle consulenze regolari permettono di chiarire i bisogni e le risorse delle persone nonché di definire gli obiettivi e gli aiuti più adeguati.



↗ **Stabilire un contatto**

Le persone momentaneamente vulnerabili vengono accolte con la massima disponibilità. L'obiettivo del primo contatto è quello di guadagnarsi la loro fiducia e di farle sentire a loro agio.



➤ **Fornire aiuto nelle procedure**

Agli utenti viene fornito un supporto professionale per le procedure amministrative (fatture, moduli, lettere, richieste di ogni tipo).

↗ **Lavorare in rete** Quando si tratta di attuare delle misure di accompagnamento l'assistente sociale lavora raramente da solo e collabora regolarmente con terapeuti, giuristi o curatori.

✓ **Scambi regolari fra colleghi** Gli scambi fra colleghe e colleghi servono a trovare delle soluzioni in situazioni complesse, nonché a chiarire questioni di tipo legale o finanziario.



↗ **Svolgere compiti amministrativi** Per ogni utente bisogna redigere degli appunti o dei rapporti al termine dei colloqui, calcolare le indennità e svolgere numerose procedure presso le autorità competenti.

✓ **Rimanere sempre aggiornati** Le assistenti e gli assistenti sociali devono conoscere le prestazioni di numerosi partner e strutture specializzate. Inoltre, devono aggiornare costantemente le loro conoscenze in ambito legislativo.



↗ **Partecipare a progetti** Oltre alle loro mansioni abituali, questi professionisti e queste professioniste partecipano regolarmente a progetti interni o interdisciplinari al fine di evolvere professionalmente.





Mercato del lavoro

Ogni anno, in tutta la Svizzera, circa 1500 candidate e candidati ottengono un bachelor in lavoro sociale. Due terzi delle persone attive professionalmente sono donne.

Ambiti d'impiego variati

L'assistente sociale svolge le sue attività presso varie istituzioni quali consultori e servizi sociali, ospedali, servizi di cure a domicilio, scuole o aziende, oppure associazioni caritative private. Tali servizi sono attivi nell'assistenza sociale nel senso più ampio del termine e in ambiti più specifici come la tutela di bambini o adulti, il settore penitenziario, i centri di accoglienza per migranti, ecc. L'assistente sociale riceve l'incarico direttamente dalla persona che richiede assistenza oppure da un'autorità pubblica amministrativa, giudiziaria o privata. Può inoltre lavorare con persone sottoposte a coercizione. In questo settore il lavoro a tempo parziale è molto diffuso e gli orari di lavoro corrispondono generalmente a quelli di apertura degli uffici.

Un fabbisogno crescente

Con l'invecchiamento della popolazione, gli sviluppi tecnologici e le disuguaglianze in costante aumento, quello del sostegno alle persone vulnerabili sta diventando un ambito poliedrico, cosa che favorisce la creazione di prospettive di lavoro per chi esercita la professione di assistente sociale. Questa situazione è destinata a perdurare grazie alla costante professionalizzazione dei compiti di assistenza (che in passato venivano assunti dai familiari), alla segmentazione della società e al crescente fabbisogno di prestazioni di integrazione.

L'offerta di formazioni continue consente a chi lavora come assistente sociale di specializzarsi in vari settori. Il master in lavoro sociale offre qualifiche supplementari che permettono di assumere maggiori responsabilità. Chi ottiene questo diploma può occuparsi di progetti, svolgere delle valutazioni e, dopo alcuni anni di esperienza, può anche dirigere o gestire un istituto sociale.

▼ Mettere in discussione i propri valori e comportamenti fa parte della pratica quotidiana degli assistenti sociali.



Le varie declinazioni del lavoro sociale

L'ambito del lavoro sociale si compone di tre settori di attività distinti: il servizio sociale (presentato in questo opuscolo), l'educazione sociale e l'animazione socioculturale. La formazione attuale pone tuttavia l'accento su competenze trasversali che consentono la mobilità orizzontale degli operatori sociali all'interno di un determinato contesto (disabilità, infanzia e adolescenza, ecc.).

Educazione sociale

Questo settore è improntato al supporto e all'accompagnamento di persone di ogni età che soffrono di disabilità, dipendenze, difficoltà di adattamento o problemi comportamentali. Ciò avviene presso istituti o in ambiente aperto e mira a promuovere giorno dopo giorno lo sviluppo e l'autonomia degli utenti.

Animazione socioculturale

Le professioniste e i professionisti attivi in questo settore lavorano con un'utenza mista costituita da bambini, giovani, adulti, anziani e migranti. La loro missione è di rafforzare l'autonomia di queste persone, fornendo loro i mezzi più adeguati per concepire e realizzare dei progetti di attività e sviluppo a livello sociale, politico, culturale, educativo e ricreativo.



Maggiori informazioni

www.orientamento.ch, per tutte le domande riguardanti le professioni, le formazioni e le formazioni continue

www.supsi.ch, Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana

www.avenirsocial.ch, Associazione professionale lavoro sociale Svizzera

www.orientamento.ch/salario, informazioni sui salari

Impressum

1ª edizione 2023
© 2023 CSFO, Berna. Tutti i diritti riservati.
ISBN 978-3-03753-244-7

Editore:

Centro svizzero di servizio Formazione professionale | orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO
CSFO Edizioni, www.csfo.ch, edizioni@csfo.ch
Il CSFO è un'istituzione specializzata dei Cantoni (CDPE) ed è sostenuto dalla Confederazione (SEFRI).

Ricerca e redazione: Corinne Vuitel, Peter Kraft, CSFO; Alessandra Truaisch, UOSP Bellinzona **Traduzione:** Lorenza Leonardi, Testi&Stili, Evillard
Revisione testi: Paola Solcà, SUPSI; Fabio Ballinari, CSFO **Foto:** Thierry Porchet, Yvonand; Iris Krebs, Berna **Concetto grafico:** Eclipse Studios, Sciaffusa **Realizzazione:** Roland Müller, CSFO **Stampa:** Haller + Jenzer, Burgdorf

Diffusione, servizio clienti:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tel. 0848 999 002, distribuzione@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

N° articolo: FE3-3166 (esemplare singolo), FB3-3166 (plico da 50 esemplari). Il pieghevole è disponibile anche in francese e tedesco.

Ringraziamo per la collaborazione tutte le persone e le aziende coinvolte. Prodotto con il sostegno della SEFRI.

Les principaux besoins (Forces motrices au service de notre épanouissement)

Survie

Abri
Chaleur
Évacuer
Lumière
Mouvement
Nourriture, hydratation
Oxygénation
Repos
Reproduction (survie de l'espèce)

Sécurité

Calme
Confiance

Intégrité

Affirmation de soi
Authenticité
Choisir
Cohérence (avec mes valeurs)
Confiance
Respect

Participation

Cocréation
Coopération
Contribuer au bien-être de l'autre
Concertation
Soutien