

Sostegno sociale in Ticino

Report trimestrale luglio–settembre 2023

Nel terzo trimestre del 2023, ogni mese, in media, sono state corrisposte prestazioni di sostegno sociale a 7'106 persone e 4'904 unità di riferimento (UR). In confronto allo stesso periodo del 2022, il numero di persone e di UR con una prestazione pagata è aumentato rispettivamente del 2.9% e del 3.0%.

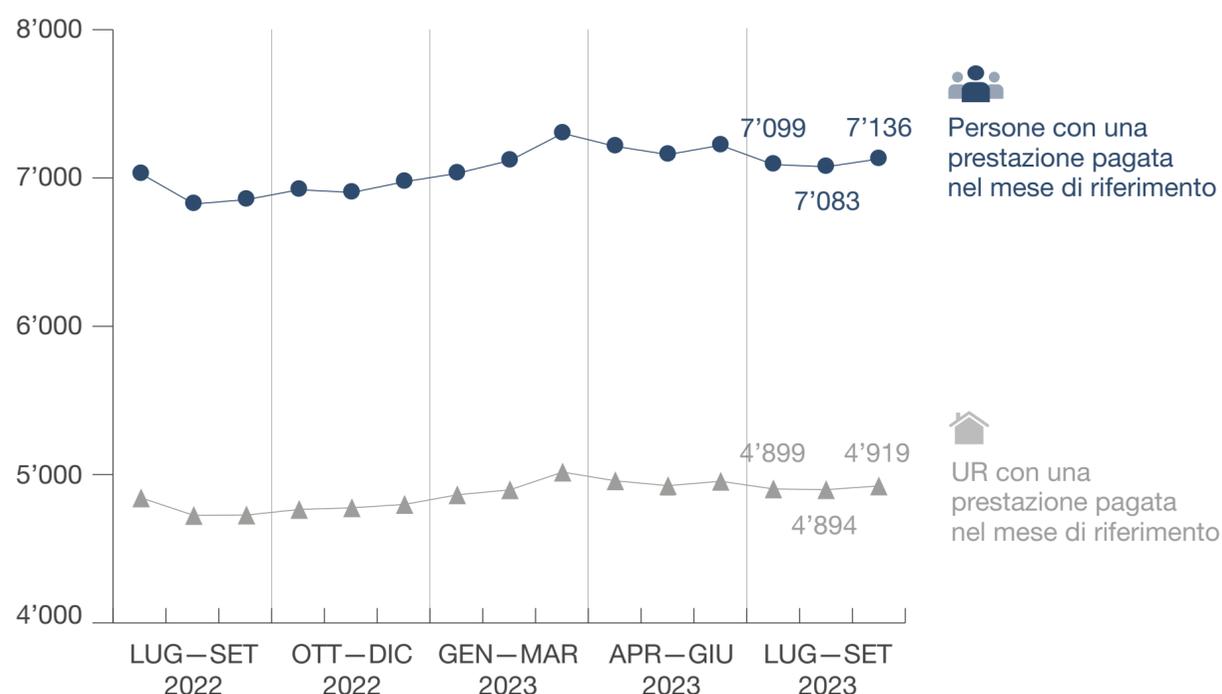
Le domande di sostegno sociale inoltrate sono state complessivamente 472, il 14.3% in più rispetto allo stesso trimestre del 2022. Anche le domande accettate (370) risultano in aumento (+13.1%). Sono diminuite invece le domande chiuse (296; -18.5%).

Per quanto concerne i dati sull'inserimento socio-professionale, a fine settembre le persone con contratto di inserimento erano 879, di cui 830 con contratto di inserimento sociale – che oltre alle misure sociali comprende anche le misure di formazione – e 49 con contratto di inserimento professionale. Le misure sociali e di formazione in corso alla fine del trimestre erano 558, di cui 505 misure sociali, 31 misure di formazione, 18 misure di accompagnamento "Accanto" e 4 stage.

L'approfondimento del terzo trimestre del 2023 concerne il vissuto e l'esperienza di integrazione professionale di Veronika, originaria di Kyiv, che attualmente lavora presso il Servizio contabilità e controlling della Sezione del sostegno sociale.

Beneficiari e domande pagate

Evoluzione mensile luglio 2022–settembre 2023



Persone con una prestazione pagata

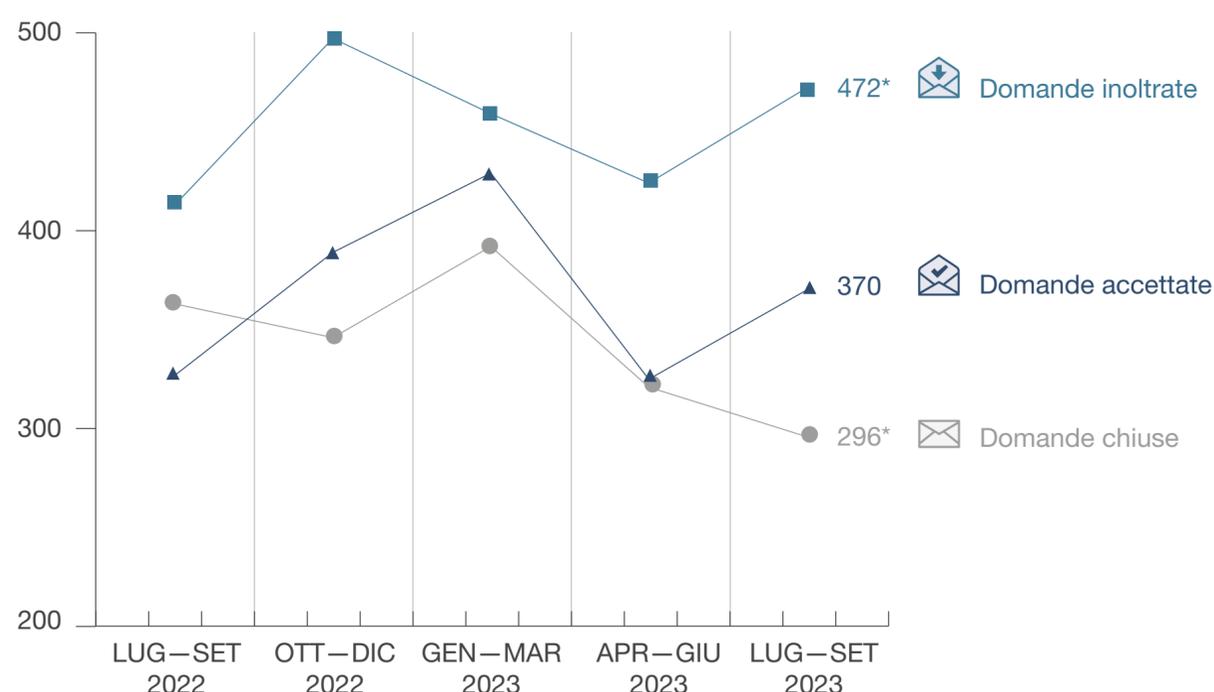
MEDIA LUGLIO–SETTEMBRE 2023: 7'106 (+197/+2.9% rispetto alla media del III trimestre 2022)

Unità di riferimento con una prestazione pagata

MEDIA LUGLIO–SETTEMBRE 2023: 4'904 (+144/+3.0% rispetto alla media del III trimestre 2022)

Domande inoltrate, accettate e chiuse

Evoluzione trimestrale luglio 2022–settembre 2023



Totale domande inoltrate

LUGLIO–SETTEMBRE 2023*: 472 (+59/+14.3% rispetto al III trimestre 2022)

Totale domande accettate

LUGLIO–SETTEMBRE 2023: 370 (+43/+13.1% rispetto al III trimestre 2022)

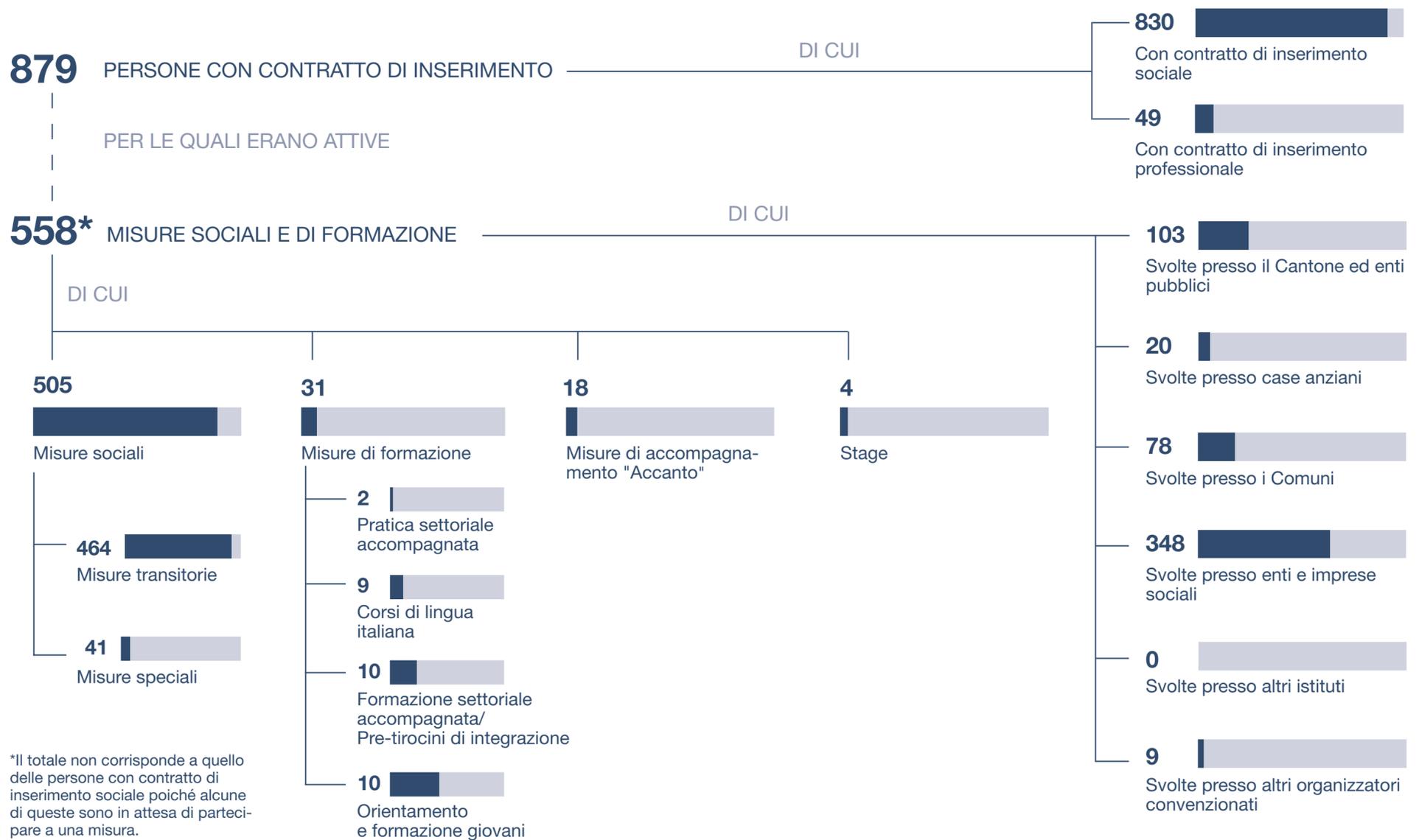
Totale domande chiuse

LUGLIO–SETTEMBRE 2023*: 296 (-67/-18.5% rispetto al III trimestre 2022)

*Per il 2022 dati al 31.12.2022. Per il 2023 dati provvisori al 30.09.2023.

Fonte: dati GIPS, elaborazione Sezione del sostegno sociale SdSS (DSS), 2023.

Inserimento sociale e professionale – Panoramica beneficiari USSI (stato al 30.09.2023)



Intervista a Veronika, collaboratrice della Sezione del sostegno sociale originaria di Kyiv

Veronika lavora presso la Sezione del sostegno sociale, al Servizio contabilità e controlling, dalla fine di novembre 2022. A un anno dall'inizio della sua esperienza all'Amministrazione cantonale, abbiamo pensato di raccogliere la sua testimonianza.

Breve biografia

Veronika è nata e cresciuta a Kyiv, dove ha terminato i suoi studi universitari in scienze bancarie; ha poi maturato la sua esperienza professionale, sempre in ambito bancario, nella sua città natale. Parallelamente, ha anche sviluppato un forte interesse per le materie umanistiche, in particolare la filosofia e la psicologia, ambiti nei quali ha seguito dei corsi di formazione. Avendo sempre coltivato un'attenzione verso le tematiche sociali, ha quindi ora la possibilità di mettere a disposizione le sue competenze in un contesto in cui avrebbe sempre voluto lavorare. Inoltre, nelle sue relazioni private così come in quella professionale, Veronika cerca sempre di non perdere l'occasione di offrire supporto, perché tiene molto al fatto che le persone con cui collabora siano soddisfatte e possano avere gli strumenti per gestire le diverse situazioni con cui si trovano confrontate. Quello attuale è quindi un contesto in cui poter mettere in pratica questa sua predisposizione.

Non è però la prima volta che le capita di entrare in un contesto sconosciuto, ovvero di essere "buttata nell'acqua fredda per vedere come galleggia" (è un'espressione sua). Nella sua vita le è capitato altre volte di trovarsi in situazioni difficili ma ha trovato le risorse per uscirne; in questo momento le esperienze pregresse le hanno permesso di acquisire e consolidare un suo sistema di principi e valori che, insieme al fatto di conoscere bene l'italiano, costituiscono le risorse che l'hanno aiutata ad adattarsi. Veronika attualmente sente però di vivere in uno stato di tensione continua: l'impatto della guerra è stato talmente forte che ha messo lei e i suoi/le sue connazionali in un regime di forte tensione emotiva. Inizialmente si è attivato un istinto di sopravvivenza e in un secondo tempo, quale meccanismo di difesa, è subentrato il "desiderio" di quasi dimenticare gli accadimenti e da dove avessero preso le energie per reagire.

L'esperienza professionale alla SdSS

Appena arrivata in Svizzera, Veronika si è subito messa a disposizione per le traduzioni grazie alla sua buona conoscenza dell'italiano. Prima di iniziare il proprio lavoro alla Sezione, durante il colloquio conoscitivo le era stata proposta, come attività in cui c'era necessità di supporto, quella della redazione degli accordi di collaborazione nell'ambito della Strategia di inserimento e inte-

grazione socioprofessionale. Nei suoi primi tempi di pratica presso la SdSS, i suoi riferimenti per lavorare sul compito assegnatole erano legati all'esperienza bancaria svolta, malgrado sussistessero delle differenze importanti, come per esempio il fatto che alla SdSS non si cercano clienti ma si erogano prestazioni a chi ne fa richiesta. Con lo scorrere del tempo e lo sviluppo delle necessità in Sezione, i suoi compiti si sono poi ampliati: agli accordi della Strategia si è aggiunta la necessità di semplificare e unificare gli accordi inerenti al tema dell'integrazione nel settore dell'asilo, creando dei modelli; in seguito ha iniziato a strutturare e implementare degli indicatori di monitoraggio delle prestazioni per i titolari di permesso S.

Dopo un primo periodo di ambientamento, ha dunque ampliato i propri orizzonti e ha iniziato a formulare delle proposte di miglioramento, concernenti per esempio lo sviluppo della rete di collaborazioni oppure la suddivisione delle misure di inserimento e integrazione per la tipologia di organizzatori. Queste avevano una doppia valenza: offrire al contempo proposte di strutturazione dell'informazione per sé e per la rete. Per Veronika il denominatore comune dei suoi contributi alla SdSS è quello di facilitare il lavoro dei colleghi e delle colleghe e ottimizzare i flussi.

Questo spirito propositivo si iscrive nella visione di Veronika secondo cui uno degli elementi di riuscita del compito sia quello di comprendere bene la richiesta e le aspettative, nonché di avere una visione generale della situazione, non solo limitata all'attività da svolgere. Questo deriva dall'esperienza bancaria, dove per Veronika il lavoro era svolto a partire da una strategia generale. Ci sono stati invece dei momenti in cui Veronika si è sentita in colpa o ha valutato in modo severo il proprio operato perché aveva la sensazione di non riuscire a soddisfare completamente le aspettative delle altre persone.

L'attività con beneficiari e beneficiarie con statuto di protezione S

Nell'ambito della sua attività a favore dei beneficiari e delle beneficiarie titolari di permesso S, inizialmente è stato difficile occuparsi di dati "asciutti", senza pensare che dietro ci fossero dei destini. Pur cercando di restare fuori dal contesto, non sempre è possibile rendersi conto del proprio coinvolgimento emotivo nell'attività professionale. Praticare l'autoconsapevolezza l'aiuta invece ad evitare che il proprio stato d'animo impatti sulla gestione di sé sia a livello personale che professionale; l'esperienza bancaria l'ha però aiutata ad estraniarsi.

Quando però Veronika sente i racconti di situazioni vissute dai/dalle connazionali, le

sue reazioni sono ambivalenti. È dunque un confronto costante e alcuni momenti sono stati difficili perché era di fronte ad un conflitto interiore: talvolta si sente di appartenere al gruppo di concittadini e concittadine ucraini e altre volte invece al dispositivo cantonale. In alcuni momenti si sente invece come un'intermediaria che non appartiene a nessuna delle due parti, continuando comunque a riflettere sulle interconnessioni complessive, sugli impatti e sulle prospettive globali.

Il suo è dunque un osservatorio privilegiato della realtà che tiene conto della sensibilità da più punti di vista. Infatti, oltre a condividere la giornata con i colleghi e le colleghe della SdSS e scambiare con loro i propri punti di vista, osserva anche la situazione del beneficiario/della beneficiaria che non si rende conto di ciò che sta dietro alle prestazioni oppure, non conoscendone le regole, non è cosciente che le sta violando. A questo si aggiunge l'incertezza sul proprio futuro, legato al permesso di soggiorno, che crea difficoltà perché intacca i bisogni umani fondamentali.

La chiacchierata termina con un'interessante riflessione concernente l'approccio culturale che ha trovato in Ticino, dove occorre continuare a chiedere. Le prestazioni assistenziali non smentiscono questo approccio e sono una richiesta, da formulare e da rinnovare regolarmente. Secondo Veronika, la fatica e la difficoltà di dover chiedere espone le persone al rischio di essere giudicate per la loro apparente incapacità quando invece, forse e semplicemente, non osano o non riescono a chiedere; in una situazione di vulnerabilità chiedere aiuto può risultare ancora più difficile.

Queste osservazioni portano a concludere che, sia per le persone sia per i servizi, siano necessari continui sviluppi e miglioramenti. Ciò è possibile seguendo i propri principi e valori, essendo consapevoli delle proprie risorse ma anche avendo il coraggio di affrontare situazioni nuove e mettersi alla prova.

Queste esperienze possono dunque essere un'ottima occasione di scambio culturale per conoscere punti di vista diversi, in un'ottica di sviluppo continuo.

Contributo a cura della SdSS