

Esperienze *in comune*

Le voci di chi ha prestato servizio nel Comune

FSL – FORMAZIONE IN SITUAZIONE LAVORATIVA · UFFICIO SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI · 2025 – 2026

Il lato umano dei servizi sociali

La mia esperienza di FSL all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Bagnatica

Al centro del sistema dei servizi c'è l'Area Servizi alla Persona, che ha come base operativa il Municipio. Il vero e proprio “portone d'ingresso” per chiunque abbia bisogno di aiuto è il Segretariato Sociale.

Da qui, se la situazione richiede un'attenzione particolare, entra in gioco l'Assistente Sociale, che riceve su appuntamento per ascoltare le storie delle persone, valutare le loro necessità e costruire insieme un progetto di supporto su misura.

Le attività che ho svolto

- Gestione di bandi, contributi economici e agevolazioni
- Supporto socio-educativo e animazione
- Affiancamento e osservazione sul campo
- Progettazione e comunicazione sociale

Quattro aree di intervento, un solo criterio: l'assenza di giudizio

SENZA
GIUDIZIO

Area anziani

Demenze e Alzheimer. I servizi sociali intervengono supportando le famiglie tramite centri diurni, sollievo domiciliare o l'inserimento in RSA.

Patologie croniche invalidanti. L'intervento riguarda principalmente l'attivazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) o del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD).

Area disabilità

Disabilità intellettive e disturbi dello spettro autistico. I servizi attivano progetti educativi territoriali, inserimenti in centri diurni socio-educativi e percorsi di inserimento lavorativo mirato.

Disabilità motorie e sensoriali. Si lavora molto sull'abbattimento delle barriere architettoniche, sulla fornitura di ausili e sul supporto scolastico.

Area salute mentale e dipendenze

Disturbi psichiatrici maggiori. Schizofrenia, disturbo bipolare o depressione maggiore grave. L'assistente sociale supporta il paziente nell'inserimento in comunità terapeutiche, appartamenti protetti o nella gestione della quotidianità e dei sussidi economici.

Disturbi da uso di sostanze. Dipendenze da alcol, sostanze stupefacenti o gioco d'azzardo patologico. Gli interventi sono mirati al reinserimento sociale e lavorativo dopo o durante i percorsi di disintossicazione.

Area minori e famiglia

Disturbi del neurosviluppo e dell'apprendimento. ADHD o DSA gravi che, se associati a contesti familiari svantaggiati, richiedono il supporto di educatori domiciliari o l'attivazione di doposcuola per evitare la dispersione scolastica.

Cosa ho imparato

L'esperienza di FSL nei servizi sociali mi ha permesso di superare l'aspetto burocratico per comprendere le reali fragilità umane. Ho imparato l'importanza dell'ascolto attivo e dell'empatia, comprendendo che l'aiuto verso minori, anziani e famiglie in difficoltà richiede l'assenza totale di giudizio. Dal punto di vista professionale, ho scoperto la complessità del "lavoro di rete" tra assistenti sociali, scuole, ASL e tribunali, dove la privacy è fondamentale. Infine, affrontare l'impatto emotivo di queste situazioni mi ha insegnato a sviluppare il giusto distacco professionale, necessario per rimanere lucidi ed efficaci.

Le competenze che porto con me

COMPETENZE RELAZIONALI

- **Empatia e ascolto attivo.** Capacità di accogliere i bisogni dell'utente senza giudizio, prestando attenzione anche al linguaggio non verbale.
- **Comunicazione efficace.** Capacità di adattare il proprio linguaggio a interlocutori diversi tra loro.
- **Gestione dello stress.** Capacità di mantenere il controllo di fronte a situazioni complesse, conflittuali o emotivamente impattanti.
- **Problem solving.** Capacità di individuare soluzioni rapide ed efficaci per imprevisti quotidiani all'interno della struttura o del servizio.
- **Lavoro di équipe.** Collaborazione costante con figure professionali diverse per il raggiungimento di un obiettivo comune.

- **Conoscenza dei servizi territoriali.** Comprensione di come è organizzato il welfare locale e di come i diversi enti collaborano tra loro.
- **Segretariato sociale.** Apprendimento delle modalità di primo accesso dei cittadini ai servizi.
- **Gestione amministrativa.** Supporto nella compilazione di moduli, archiviazione di pratiche, protocollo e utilizzo di software gestionali specifici nel rispetto della privacy.

- **Rispetto della privacy.** Consapevolezza dell'importanza del segreto professionale e del trattamento dei dati sensibili.
- **Inclusione sociale.** Superamento di pregiudizi e stereotipi attraverso il contatto diretto con le diversità.
- **Senso di responsabilità.** Maggiore consapevolezza dei problemi sociali del proprio territorio e del valore del supporto istituzionale e comunitario.

Prospettive future

Due strade aperte, che sto valutando:

- Proseguire gli studi formandomi come operatrice sociale
- Cambiare strada e cimentarmi in ambito letterario

Questo FSL è stato un bagno di realtà che mi ha mostrato il lato profondamente umano dei servizi sociali, oltre la burocrazia.

Angelica FORMAZIONE IN SITUAZIONE LAVORATIVA • SERVIZI SOCIALI •

2025-2026

Comune di Bagnatica

Hai una storia da raccontare? Scrivi a info@comune.bagnatica.bg.it