



**Contatto:**  
tel: 091 735 16 55  
email:  
uff.sociale@tenero-  
contra.ch

**Laura Perucchi**, nata nel 1982 a Locarno, dopo il Liceo artistico si è indirizzata verso la formazione come operatrice sociale e, alla fine del 2007, ha ottenuto il diploma alla SUPSI. L'impiego presso il nostro Comune è stato il suo primo lavoro, che le ha permesso di intraprendere il suo percorso professionale. Ha cominciato con un impegno al 20%, poi portato al 40%. L'operatrice sociale è presente il **lunedì e il giovedì (dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 14.00 alle 16.00)**.

## ■ Signora Perucchi, in cosa consiste il suo compito?

L'operatrice sociale nel Comune costituisce il primo punto di riferimento per le persone in difficoltà. Offre consulenza, sostegno e aiuto ai cittadini nelle situazioni di necessità sociali, familiari, economiche, ecc. Collabora con la rete di Enti e Servizi presenti sul territorio cantonale e si occupa anche dell'inoltro delle domande di prestazioni sociali secondo la Legge sull'Armonizzazione delle Prestazioni Sociali (LAPS), come ad esempio gli assegni familiari integrativi e di prima infanzia.

## ■ Più in concreto?

Ascolto le persone che vengono da me, le aiuto a «raccontarsi», a chiarire i loro bisogni, a trattare pratiche amministrative e burocratiche per loro a volte complicate, e pure ad indirizzarsi verso i servizi specializzati.

## ■ Quali sono gli aspetti più impegnativi del suo lavoro?

Sicuramente il disbrigarsi nei casi complessi, laddove non si ha a che fare con un solo problema, ad esempio una singola pratica burocratica da risolvere, ma con un intreccio di temi: personali, familiari, psicologici, economici e così via.

Inoltre c'è a volte la pressione dettata dal limite di tempo disponibile, che non è sempre sufficiente per approfondire come si vorrebbe le varie tematiche. Altre volte possono presentarsi delle difficoltà quando i mezzi d'intervento risultano limitati per svariate ragioni. C'è poi lo sforzo importante e quasi ricorrente di mantenere un giusto equilibrio. Vede noi

*dobbiamo dare ascolto e empatia alla persona che viene da noi, sovente carica di grosse emozioni e angustie, ma è anche assolutamente necessario non lasciarci travolgere, potersi ritirare nella propria vita privata alla fine della giornata. Questo nell'interesse di tutti: per la nostra salute e a vantaggio dell'utente e del datore di lavoro.*

## ■ Quali le cause dei disagi che lei incontra?

*Una sopra tutte, la precarietà lavorativa, con conseguenze non solo economiche, ma anche personali: insicurezza, sconforto, depressione.*

## ■ Ci sono dei momenti «pesanti»?

*Può capitare che alcune situazioni di vita molto difficili comportano per me un impegno emotivo molto grande ed è per questo che è importante mantenere un giusto distacco.*

## ■ Le persone vengono da lei spontaneamente o è lei a fare il primo passo?

*Di principio sono le persone che vengono da me. Ci sono segnalazioni di casi particolari, ma se le persone stesse stentano a collaborare, noi operatori non possiamo forzare la mano. È allora compito dell'autorità valutare un intervento.*

## ■ Le capita di dover dire no?

*Ci sono dei casi dove le aspettative delle persone sono più alte di ciò che leggi e parametri permettono di soddisfare.*

## ■ È contenta della sua scelta e del lavoro?

*Sì, molto. Affronto una miscela di relazioni umane e una varietà di situazioni, ognuna diversa dall'altra, che rende il lavoro interessante e dà soddisfazione. Anche la parte più concreta delle pratiche amministrative ha i suoi lati stimolanti.*

## ■ E nella sua vita privata?

*Amo le attività creative, ad esempio disegno, origami e la vita nella natura.*