

*Progetto Rete nazionale*

**APPROFONDIMENTI  
SUI CONCETTI DI  
BISOGNO – RICHIESTA – INTERVENTO**

## BISOGNO

Il *bisogno* rappresenta **uno o più stati di difficoltà o di necessità in cui una persona viene a trovarsi in un determinato momento della propria vita**. Tale definizione mette in luce alcune caratteristiche ad esso relative. La difficoltà può nascere da situazioni occasionali (ad esempio la perdita di un familiare), può essere cronica o manifestarsi in modo continuativo nel tempo (ad esempio una malattia o forme di dipendenza da sostanze), può alternarsi a momenti in cui la persona fuoriesce dallo stato di bisogno.

Il bisogno rappresenta dunque una **condizione che può perdurare nel tempo**.

*Esempio: una persona si reca presso un centro di ascolto facendo presente che non riesce a trovare un lavoro da diverso tempo: in tal caso il bisogno è rappresentato dall'essere disoccupato (codice OCC2). Durante il colloquio l'operatore si rende conto che la persona manifesta altri bisogni: mancanza di reddito (POV3) e conflittualità di coppia (FAM06). Riassumendo:*

- OCC2: disoccupazione
- POV3: nessun reddito
- FAM06: conflittualità di coppia

*Dopo alcune settimane la persona si reca nuovamente presso il centro di ascolto facendo presente che ora lavora, ma che il reddito percepito non è ancora sufficiente per le spese familiari più sostenute (per esempio per l'acquisto di un'auto che faciliterebbe la ricerca di un posto di lavoro migliore). Allora la nuova situazione di bisogni della persona sarebbe la seguente:*

- sparisce la voce OCC2 perché la persona non è più disoccupata
- POV3 viene sostituito da POV7, cioè "Indisponibilità economica rispetto ad esigenze di carattere straordinario"
- FAM06 si mantiene (a meno che la persona non dica che tali tensioni sono state superate).

La descrizione dei bisogni rappresenta la "fotografia" delle difficoltà di una persona in un determinato momento; può subire modifiche ma può anche essere costante per lunghi periodi di tempo: più grave è la condizione di emarginazione o esclusione della persona, più difficili sono i percorsi da intraprendere per aiutarla a fuoriuscire dal bisogno o, meglio, dalla multidimensionalità dei bisogni (spesso molti bisogni sono tra di loro concatenati e si manifestano contemporaneamente, o in tempi successivi, sovrapponendosi nella storia di vita della persona).

Una difficoltà che l'operatore può incontrare nella rilevazione dei bisogni della persona è dettata dal fatto che spesso non vengono espressi esplicitamente. Durante il colloquio, o molto più verosimilmente nel corso di più incontri, la persona acquisisce maggiore confidenza con l'operatore, descrivendo situazioni più delicate o raccontando storie di vita. Per esempio non è così immediato che una persona si rechi presso un centro di ascolto dichiarando in modo esplicito di essere depressa. E' l'opera di ascolto dell'operatore che permette di osservare anche quello che una persona non è in grado o non vuole dire esplicitamente. Alcune situazioni sono molto delicate e una persona può non volerli far sapere (esempio: maltrattamenti in famiglia, malattie, condizioni di irregolarità); oppure la persona può non aver ancora raggiunto una chiarezza su quella che è la radice del proprio stato di bisogno (ad esempio, non riuscire a mantenere il posto di lavoro non perché non si possiedono le competenze professionali da spendere, ma perché esistono problemi di alcol-dipendenza di cui non ci si è ancora resi conto).

## RICHIESTA

Diversamente dal bisogno, la *richiesta* rappresenta **ciò che la persona domanda esplicitamente** durante i colloqui con l'operatore del CdA. Non sempre la richiesta coincide con il bisogno rilevato, in parte perché relativa alle aspettative che la persona ha verso il centro stesso ("cosa riesco ad ottenere"), in parte perché la persona può non avere piena consapevolezza del proprio disagio o avere difficoltà nell'affrontarlo.

*Esempio: una donna straniera si reca presso il centro di ascolto dicendo di essere in Italia senza permesso di soggiorno: al momento del colloquio chiede all'operatore un pacco viveri e dei vestiti. Dunque la situazione verrebbe rilevata in questo modo:*

*Bisogno: IMM02 (irregolarità giuridica)*

*Richieste: BEN11 (viveri) e BEN10 (vestiario)*

## INTERVENTO

Gli *interventi* corrispondono alle **risposte che il CdA fornisce alla persona**. Generalmente riguarda la richiesta (ma non sempre vi corrisponde) e può comportare l'attivazione di diverse azioni. Si tratta dunque di rilevare ciò che il CdA pone in atto per venir incontro alle esigenze che la persona presenta.

*Esempi:*

*Un uomo si reca presso il centro di ascolto chiedendo un lavoro perché disoccupato. L'intervento del CdA, a fronte di una domanda di lavoro (LAV4 o LAV1, cioè lavoro a tempo pieno o part-time), non corrisponderà necessariamente alla richiesta. Il CdA non ha il compito di svolgere intermediazione nel settore lavorativo. E pur vero che di fronte ad una domanda di lavoro il CdA è portato ad avviare una rete di conoscenze per ricercare un'occupazione alla persona che ne è sprovvista. Le risposte potrebbero dunque essere diverse:*

*caso a) il CdA conosce un luogo dove sicuramente la persona troverà lavoro, magari part-time: l'intervento sarà registrato allora come LAV1.*

*caso b) il CdA non è in grado di trovare lavoro alla persona, ma sa indirizzarla laddove possa cercarlo (agenzie, bollettini in parrocchia, ecc.): l'intervento allora consisterà in orientamento per problemi occupazionali (ORI5).*

*caso c) il CdA non ha strumenti per rispondere, ma dal colloquio emerge che la persona (poniamo straniera e in Italia da poco tempo) parla molto male l'italiano. Potrà, per esempio, consigliare alla persona di frequentare un corso di lingua italiana, magari quello fornito dalla parrocchia o da altri servizi presenti nel territorio: l'intervento verrà registrato come SCU2 (corsi di lingua italiana).*