**Un intervento psicologico presso un servizio per il contrasto alla marginalità sociale- costruire relazioni per esplorare problemi**

***di Ottavia Esposito, gruppo M, quarto anno***

Resoconto un intervento presso uno sportello dei Servizi Sociali di Napoli che incontra famiglie beneficiarie di misure di contrasto alla povertà, ingaggiandole in progetti di inclusione sociale. Si tratta di un servizio in cui lavoro con il ruolo di psicologa dalla sua istituzione, a gennaio 2019, entro un’equipe multidisciplinare composta da due assistenti sociali, due educatrici e una psicologa. Tali sportelli, nel Comune di Napoli, sono stati istituiti in tutti i Centri di Servizio Sociale attraverso il PON Inclusione, intervenendo prima nell’ambito del Reddito di Inclusione e attualmente del Reddito di Cittadinanza. La *ratio* di entrambe misure, proposte dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, è che la povertà sia una condizione multifattoriale, connessa a forme di isolamento sociale oltre che alla scarsità di risorse economiche.

Con il Reddito di Inclusione tutti i beneficiari della misura residenti nel quartiere sostenevano un primo colloquio presso lo sportello con un’assistente sociale, che, con l’ausilio di uno schema fornito dal Ministero, indagava quali bisogni potessero determinare lo svantaggio socio-economico del nucleo familiare. Il colloquio poteva avere due esiti: l’invio al Centro per l’Impiego e la cessazione dei contatti con il servizio sociale, là dove l’unico bisogno emerso fosse quello di trovare lavoro, oppure l’avvio di un progetto personalizzato per la famiglia, che poteva comprendere il passaggio al CPI. In questo caso l’assistente sociale concordava successivi incontri con uno o più membri del nucleo familiare, coinvolgendo le altre figure che compongono l’equipe e altri servizi del territorio nella costruzione di un progetto di inclusione.

Con l’avvio del Reddito di Cittadinanza viene affidato ai Navigator, operanti presso i CPI, il compito di convocare i beneficiari potenzialmente abili al lavoro, inviando poi ai servizi sociali coloro che per diversi motivi non risultano in condizione di ricercare un’occupazione. Questa inversione mi sembra rendere più evidente la simbolizzazione dei problemi connessi a povertà e marginalità sociale che organizza tali misure: marginalità come scarto dalle attese di partecipazione a un sistema produttivo, la cui crisi è indicata chiaramente proprio dal numero di beneficiari di RdC (1,5 milioni di famiglie nel primo trimestre del 2021, di cui il 22% in Campania). Ai servizi sociali vengono quindi affidati, di fatto, coloro che per diverse ragioni sembra più arduo ricondurre a tali attese, con il mandato di rimuovere quegli ostacoli che ne impediscono la piena partecipazione. Utenti simbolizzati come svantaggiati da assistere, ma al contempo guardati con sospetto poiché devianti da attese sociali. Cogliere queste dimensioni culturali sottese al mandato del servizio mi aiuta a organizzare il mio intervento al suo interno, identificando problemi e obiettivi, piuttosto che perdermi in agiti angoscianti.

Nei primi mesi di vita dello sportello, in effetti, mi sembrava che la diffidenza agita saturasse ogni rapporto, in un circolo senza uscita: le assistenti sociali si affrettavano a chiudere il rapporto con i beneficiari convocati, concordando in un unico colloquio le azioni da compiere, che molto spesso si traducevano nell'accesso a un servizio già frequentato dalla persona prima dell'incontro (medici di base, CSM, educative territoriali ecc..); le educatrici, incaricate di monitorare lo sviluppo del progetto, riducevano la loro funzione a un controllo trimestrale, effettuato tramite contatto telefonico, per verificare se l'utente avesse fatto o meno quanto indicato dalla collega. L'implicito di questa organizzazione era che gli utenti, svogliati, non avrebbero sostenuto un grado di implicazione maggiore. Io che avevo il mandato di collaborare alla stesura dei progetti e supervisionarne il monitoraggio, sostenevo che fosse l'equipe a non desiderare la relazione con questa utenza, ma faticavo a realizzare di essere la prima a sognare la fuga. Molto spesso infatti le educatrici mi parlavano del vissuto di noia e insensatezza che attribuivano a questo lavoro, ma mi ci è voluto tempo per smettere di condividere l'agito lamentoso e cominciare a pensare che questa emozione potesse essere posta a fallimento collusivo. Per poter fare questo passaggio, un momento particolarmente utile è stato il lock down del 2020, che ha comportato per i beneficiari la sospensione degli obblighi connessi alle misure. L'equipe multidisciplinare si è trovata così a sperimentare una crisi delle proprie prassi, in un momento in cui la dirigenza ci chiedeva di resocontare puntualmente le nostre attività, in modo da poter redigere un piano per lo smart working. L'ancoraggio per riorganizzare il lavoro, sono state così le richieste che gli utenti facevano allo sportello, che in quella fase sentivamo come parte di un momento di frattura che anche noi, insieme all'utenza, stavamo sperimentando.

A una delle educatrici è venuto in mente di costruire una pagina Facebook che desse orientamento sui servizi attivi nel quartiere e che proponesse delle rubriche sui problemi di cui gli utenti ci stavano parlando. Sostenere questa proposta ha voluto dire scrivere un progetto grazie al quale ci siamo scoperte insieme a lavoro su problemi che piano piano stavamo conoscendo e che ci animavano. Rispetto a questi problemi abbiamo iniziato a dichiarare le nostre competenze: le educatrici, ad esempio, si sono interrogate su come poter offrire un sostegno efficace ai genitori che incontravano problemi con la DAD, esplicitando forse per la prima volta un desiderio rispetto al lavoro che stavano facendo. Il progetto che abbiamo presentato alla direzione non è stato approvato, ma scriverlo ci ha permesso di convenire sull'ipotesi che costruire una relazione affidabile con gli utenti fosse più interessante che colludere con loro su agiti adempitivi e che fosse perfettamente coerente con il mandato affidatoci dal Ministero. Oggi, a due anni e mezzo dalla nascita dello sportello, una delle assistenti sociali con cui lavoro definisce ironicamente la posizione espulsiva che ho descritto come “il supermarket dei servizi”, sentendola lontana dagli obiettivi che attualmente ci poniamo. Di seguito resoconto un caso su cui siamo a lavoro quest'anno esemplificativo di quanto discusso.

**La relazione con la famiglia Scarpa:**

A gennaio 2021 una delle assistenti sociali incontra Carmine e Luana, una coppia di beneficiari di RdC sui 35 anni. Nell'ambito della misura, la coppia viene convocata per un primo colloquio dal servizio sociale, poiché per ragioni politiche, in Campania, il lavoro dei Navigator è partito con ritardo. Carmine lavora part time come postino e studia da pianista al conservatorio, mentre Luana gestisce la casa e i figli. Durante il colloquio, quando l'AS le domanda il titolo di studio, Luana racconta con rimpianto di aver lasciato le scuole superiori all'ultimo anno, quando ha scoperto di essere incinta. Le vengono illustrate le possibilità messe a disposizione dalla misura, proponendole l'iscrizione a una scuola serale per il conseguimento del diploma, ma la coppia opta per inviare Luana al CPI nella speranza di incrementare le disponibilità economiche della famiglia. Durante l'incontro la coppia parla all'A.S. del conflitto in atto con la scuola della loro ultimogenita, Mara, di 12 anni, che a detta loro subisce episodi di bullismo da parte dei compagni di classe. Raccontano di aver chiesto al preside un cambio di sezione, ma che questo glielo abbia rifiutato, sminuendo il problema. Ne parlano ponendo un ultimatum: sostenete la nostra causa, oppure denunceremo la scuola. L'assistente sociale, preoccupata per i possibili esiti di questo conflitto, decide di attivare l'equipe multidisciplinare.

Durante la riunione settimanale, ci parla di questo caso oscillando tra la diffidenza nei confronti della famiglia e nei confronti della scuola e propone che il nostro intervento potrebbe lavorare su due fronti: mediare tra scuola e famiglia partendo da un incontro congiunto, e permettere a Mara di sperimentare relazioni con i coetanei in un contesto altro, inserendola nell'educativa territoriale del suo rione. Io ipotizzo che organizzando un incontro congiunto in questa fase potremmo trovarci coinvolte in un conflitto di cui sappiamo ancora poco, con l'unica prospettiva auspicabile di riuscire a conservare una posizione estranea, ma con poca possibilità di esplorarlo. Recupero inoltre che non conosciamo Mara, non sappiamo ancora come viva la scuola, né se possano interessarle i laboratori pomeridiani dell'educativa. Recuperare l'estraneità di Mara ci aiuta non solo a interrogarci sui suoi vissuti, ma sopratutto a iniziare ad accorgerci delle relazioni con cui stiamo avendo a che fare: che rapporti ha Mara in classe? E che rapporti in famiglia? in che relazioni avvengono gli episodi di bullismo? Chi li ha definiti tali? Riconosciamo così che anche l'urgenza è un vissuto, partito dalla coppia, che adesso attraversa noi. Concordiamo di differenziare l'incontro con la scuola da quelli con la famiglia, con l'obiettivo di esplorare i problemi incontrati nei rapporti tra Mara, la sua famiglia e l'istituzione scolastica.

Nella relazione con la scuola non si è riusciti, per ora, ad andare oltre una posizione accusatoria: nell'unico incontro avuto, il preside ha sostenuto che il disagio mostrato da Mara in classe non fosse che uno specchio di problemi vissuti in famiglia. Io e l'assistente sociale abbiamo esplicitato che non ci interessava discutere l'operato della scuola, bensì fare un lavoro congiunto mettendo insieme le informazioni, ma senza alcun esito.

In rapporto alla famiglia, proporre degli incontri presso il servizio ha aperto alla possibilità di passare dalla rivendicazione alla costruzione di obiettivi. Abbiamo organizzato un primo incontro con Mara e i genitori, al quale della coppia solo Luana ha partecipato. In questa occasione Mara non ha voluto soffermarsi su quanto accade a scuola, ma ha ascoltato con apparente interesse l'offerta laboratoriale dell'educativa, accettando di prendervi parte. Abbiamo spiegato alla famiglia che non possiamo intervenire per un cambio di sezione, operazione che tra l'altro non riteniamo utile, ma che possiamo intanto verificare se nel contesto dell'educativa il rapporto di Mara con quei compagni prepotenti si sviluppi in modo diverso. Dopo questo colloquio, l'educatrice referente del caso ha esplicitato per la prima volta il desiderio di effettuare il monitoraggio dell'intervento attraverso appuntamenti, offrendo a Mara uno spazio riservato in cui parlare di come procedono i rapporti in classe e l'inserimento nel servizio pomeridiano. Per adesso se n'è verificato uno, al quale la ragazza è stata accompagnata dalla madre, che si è fermata a parlarmi del proprio rapporto con lei. La ha descritta attraverso differenze con i figli più grandi: il primo brillante nello studio, la seconda coraggiosa e fiera nelle relazioni sociali. Mara, invece, si mostra remissiva e fragile, atteggiamenti che le sembrano problematici all'interno di quello specifico quartiere. Mi ha parlato del rapporto con il rione, nel quale si è trasferita dopo il matrimonio, raggiungendo Carmine, e nel quale si sente costretta dalla propria povertà. Con la DAD, inoltre, Luana si è ritrovata ad aiutare Mara nei compiti, da sola, accorgendosi di numerose lacune, domandandosi se fossero causate da dei deficit oppure dal rapporto travagliato con la scuola; come se riscontrato un problema non trovasse altra strada che la ricerca di un colpevole. Le ho fatto notare che rispetto ai compiti della figlia non sono più sole, ma che c'è l'educativa, con la quale siamo in relazione. In conclusione ci ha ringraziate perché nell'incontro precedente ha potuto vedere Mara relazionarsi a delle adulte in una maniera che non fosse accondiscendente. Ha aggiunto che non denunceranno la scuola, perché si fida di quello che stiamo facendo insieme.

Concludo osservando che i servizi che si occupano di inserimento sociale e lavorativo sembrano andare spesso incontro a fallimenti nei propri interventi, che tuttavia possono non essere riconosciuti come tali se si dà per scontato l'oggetto del proprio lavoro. Gli sportelli per il contrasto alla povertà incontrano utenti che non cercano un rapporto con il servizio, anzi talvolta tentano di difendersene, in un gioco di diffidenze reciproche che rischia di collassare su se stesso se si sta nella fantasia dell'intervento dato. L'intervento psicologico al loro interno può rendere possibile il riconoscimento di questi fallimenti se parte dalla costruzione di relazioni, prima di tutto entro i servizi, che permettano di esplorare i problemi portati dall'utenza senza darli per scontati e senza cedere alla fantasia soverchiante di doverli risolvere.