**Un sostegno “ReI-ficato”: resoconto dei primi 5 mesi di lavoro in un CSST napoletano e delle sue premesse**

*Ottavia Esposito, gruppo M*

Scrivo e condivido questo resoconto a partire dal desiderio di focalizzare risorse nel mio lavoro di psicologa in un Centro di Servizio Sociale Territoriale (CSST) Napoletano. È un desiderio che sento fragile e problematico, in quanto convive con una forte paura.

La paura è un’emozione che mi sorprendo a riconoscere proprio adesso, mentre scrivo, in rapporto alla possibilità di pensare con SPS lo stallo in cui mi sento. Mi rendo conto che per mesi l’ho data per scontata, senza mai dichiararla, e che ha costituito il principale ostacolo alla scrittura di questo resoconto- che infatti è il mio terzo tentativo.

Mi chiedo che senso abbia questa paura, cosa la evochi, e mi rendo conto che è una domanda complessa. Sicuramente ha a che fare con la fatica di abbandonare una posizione di comoda impotenza per avventurarsi lungo sentieri meno noti. Allo stesso tempo, nel chiedermi se ci sia un rapporto più specifico tra questa emozione e il mio contesto di lavoro, sento che esiste un legame sottile e profondo con la cultura dell’equipe di cui faccio parte, con aspetti omertosi e sdifferenzianti.

A monte di questo terzo tentativo di resocontazione c’è la giornata formativa di sabato 8 giugno, quando al seminario di storia sul fascismo ha fatto seguito il monitoraggio del gruppo M, nel quale sento di aver cominciato a nominare le questioni che di seguito tratterò, ricevendo riscontri utili ed emozionanti dai colleghi e dai professori Carli e Paniccia.

Ad aprile 2018 vengo a sapere che il comune di Napoli ricerca, tramite bando di concorso, psicologi, assistenti sociali, educatori, informatici e personale amministrativo per occuparsi delle famiglie che beneficiano del Reddito di Inclusione (ReI). Il progetto è finanziato dall’Unione Europea e l’incarico è a tempo determinato, per un anno.

Come forse è noto, il ReI è una misura di contrasto alla povertà istituita dallo scorso governo e entrata in vigore da dicembre 2017, oggi in via di sostituzione con il Reddito di Cittadinanza. Le linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali indicano che la finalità con cui tale misura è stata pensata è quella di “*ingaggiare*” le famiglie in percorsi attivi, che mirino al superamento della condizione di povertà attraverso l’inclusione sociale. A tale scopo, la misura prevede un contributo economico erogato mensilmente dall’INPS per un massimo di 18 mesi, e l’impegno in un progetto di sostegno concordato con i Servizi Sociali.

Leggendo le linee guida mi viene in mente che chi ha pensato la misura ha concepito la povertà, a un livello astratto e valoriale, non solo come carenza di risorse economiche e di occasioni per procurarsele, ma come una difficoltà più estesa di rapporto con il territorio. Mi sembrano presupposti interessanti per un lavoro psicologico. Incuriosita, leggo e rileggo il bando di concorso e le funzioni che assegna alle diverse professionalità ricercate: l’assistente sociale identificherà i bisogni su cui lavorare con ogni famiglia beneficiaria, valuterà se convocare le altre figure (educatore e psicologo) nella realizzazione del progetto, concorderà con loro e con il nucleo obiettivi e attività; l’educatore, là dove ritenuto utile, è incaricato di accompagnare e sostenere la famiglia nella realizzazione del progetto, con particolare attenzione a eventuali componenti minorenni; lo psicologo, che interviene solo nei casi più complessi, collabora con l’assistente sociale nella scrittura del progetto, supervisiona gli educatori nell’accompagnamento e partecipa alla verifica e all’eventuale rimodulazione di obiettivi e attività.

Le funzioni affidate allo psicologo, in particolar mondo le ultime due, mi fanno pensare che lo si convochi ipotizzando una competenza relazionale e organizzativa e un’utilità affatto scontata di queste competenze all’interno dei Servizi Sociali. Immediatamente mi si attivano fantasie rosee in cui professionisti interessati discorrono intorno a un tavolo di problemi incontrati con la famiglia x o y. Penso a tutti i colleghi che lavorano nel servizio SISMIF, che denunciano una mancanza di contatto con il Servizio Sociale inviante e una scissione tra i diversi interventi attivati intorno alle famiglie. Mi sembra che questo bando getti le premesse per un lavoro diverso, che riducendo la distanza tra figura inviante e figura “accompagnante” e introducendo lo psicologo diminuisca il rischio di una relazione violenta tra il Servizio Sociale e la sua utenza. Nella mia mente, insomma, questa nuova equipe nasce dal niente, completamente slegata da culture locali e professionali preesistenti, e si occupa di famiglie il cui rapporto con i Servizi Sociali comincia in quel momento.

Quando ho presentato domanda per partecipare al concorso vivevo una situazione critica nel Centro Antiviolenza in cui lavoravo e anche a casa, con le mie coinquiline. Sentivo in sintesi che alcuni tra i rapporti più vivi e importanti che avevo costruito a Roma stavano diventando problematici. Di contro mi godevo molto i momenti di pausa che trascorrevo a Napoli (la mia città di origine), che stava attraversando una bella primavera. Immersa in un bagno di turisti ancora nuovo per la città, incontravo vecchi e nuovi amici, discutevamo di cinema e di politica, in un clima politico e culturale che sentivo in fermento. L’occasione di questo nuovo lavoro, la ho subito simbolizzata come una via di fuga perfetta e meravigliosa- perfetta soprattutto perché impossibile. Il mio pensiero difensivo rispetto a prendere sul serio questa possibilità, da aprile a novembre, è stato che mai avrei passato uno dei pochi concorsi pubblici per psicologi non specializzati bandito al sud Italia negli ultimi anni. Intanto però mi divertivo a leggere del funzionamento del nostro sistema di welfare e a cimentarmi in quiz a crocette. Quando a metà novembre 2018 si è svolta la prova, il mio desiderio di fuga non era più così urgente e ho vissuto tutto il processo di convocazione come eccessivamente rapido e frettoloso: prima la graduatoria provvisoria, poi quella definitiva e pochi giorni dopo la convocazione improrogabile a firmare il contratto. Fino al giorno della presa di servizio elaboravo piani fantasiosi su come tenere insieme il lavoro a Napoli (un part-time), con quello al CAV di Roma che non volevo sospendere. Il risultato delirante di questa organizzazione è stato un mese e mezzo in cui il venerdì uscivo dal CSST, saltavo su un treno alta velocità, raggiungevo il CAV nella periferia romana e lì attaccavo un altro di lavoro di 18 ore consecutive, a cui talvolta seguivano giornate di lezione alla Casa delle Donne.

Ricordo comunque con molta emozione il primo giorno di lavoro a Napoli. Nella Sala Giunta di Palazzo San Giacomo, il 31 dicembre, siamo stati accolti dal discorso introduttivo del sindaco De Magistris e dai dirigenti del “Servizio Programmazione sociale e politiche di welfare” del Comune di Napoli, ovvero i nostri committenti. “*I controlli fiscali li fa l’INPS, non guardate come controllori alle persone che incontrerete, ma fate il possibile per instaurare relazioni di fiducia”* diceva una dei due dirigenti rivolta a educatori e assistenti sociali, mentre a noi psicologi ha aggiunto “*siete qui per aiutare gli educatori a comprendere le dinamiche che incontreranno nelle famiglie, attenzione a non fare psicoterapia con gli utenti”*. Poi ci hanno fatto scegliere, in ordine di graduatoria, la sede di Servizio Sociale in cui avremo lavorato. Io, tra quelli disponibili al mio turno, ho scelto il CSST del quartiere Poggioreale, per la sua vicinanza alla stazione centrale.

Poggioreale, reso noto dalla presenza del carcere, sorge ai limiti dell’esteso centro storico napoletano. Una volta periferia industriale, è oggi assimilato al centro. Uno degli assistenti sociali del servizio di base (uno di quelli preesistenti al nostro arrivo, per intenderci) ci ha detto che secondo lui il quartiere attraverserà a breve uno sviluppo, perché è rimasto uno dei pochi quasi centrali in cui è possibile costruire. Per ora, però, Poggioreale ci sembra avvolto dal torpore: non ha la fama cupa di Scampia, non ha la vivacità culturale del Centro Storico; il suo territorio è interessato da una presenza associativa che viviamo come scarsa. Rispetto al altri quartieri è popolato in maniera consistente da gruppi Rom e extracomunitari, per lo più cinesi. Entrambe le categorie accedono al ReI difficilmente a causa dei requisiti necessari, ed è forse questo uno dei motivi per cui il nostro Centro ha ricevuto richieste nettamente inferiori rispetto a quartieri limitrofi (le assistenti sociali della mia equipe, comunque, hanno incontrato in questi cinque mesi e mezzo oltre 500 persone).

All’insediamento nel CSST conosco gli assistenti sociali di base e l’equipe con la quale seguirò le famiglie ReI, composta da me, due assistenti sociali, due educatrici e una funzionaria amministrativa, la cui funzione è curare il flusso di dati tra noi e la direzione. Gli AS di base ci accolgono con un misto di sollievo e diffidenza: ci festeggiano perché ci occuperemo di un lavoro che loro hanno rifiutato di fare in quanto *troppo grande* se sommato ai casi già in carico; dall’altra parte ci chiedono di attivare meno servizi esterni possibile per non saturarli e di approfondire i casi dove strettamente necessario, perché alla fine del nostro mandato potrebbero rimanere in carico a loro. Inizio ad avvertire che la parte progettuale del ReI viene vissuta come marginale non solo da molti utenti, ma dai servizi sociali stessi. Colgo che gli AS tracciano una distinzione tra casi gravi e meno gravi, dove la discriminante è di solito la segnalazione della procura. La categoria che mi sembra più vicina alla domanda è “l’apertura della famiglia”, considerata necessaria per il buon andamento di un lavoro, ma comunque difficile da costruire se non presente come prerequisito intrinseco.

Noi neoassunte rispondiamo con diffidenza alla diffidenza: qualcuna si lamenta che ci concedono poco spazio per lavorare, qualcuna fiuta sottintesi sgarbati dietro ogni frase pronunciata, io avverto come problematico il fatto che uno degli assistenti sociali sia mio zio. Questo assetto emozionale, nella fase iniziale del lavoro, ci aiuta a difenderci dalle differenze tra noi, negandole o caricaturizzandole.

In attesa che la direzione ci invii i primi elenchi di beneficiari da contattare (costruiti con i dati che arrivano dall’INPS) iniziamo a familiarizzare con gli strumenti di lavoro fornitici dal Ministero e ad organizzare il lavoro secondo le linee guida.

Questi strumenti consistono in tre schede, tutte a firma dell’assistente sociale. La prima dovrebbe guidare l’AS nel primo colloquio con il titolare del beneficio, permettendo l’identificazione dei *bisogni* del suo nucleo attraverso indicatori concreti divisi in quattro aree (cura e salute, forza delle reti formali e informali, situazione lavorativa attuale o pregressa, situazione economica e abitativa). Questa valutazione può avere 3 esiti: invio esclusivo al Centro per l’Impiego competente quando si riscontra come unica criticità l’assenza di lavoro; l’avvio di un *progetto semplice*; o l’avvio di un *progetto approfondito* o *caso di equipe*. Solo in quest’ultimo caso lo psicologo viene coinvolto in successive valutazioni e nell’elaborazione del progetto, che riempiono le altre schede. Nella nostra e in altre equipe la questione della firma diventa molto importante e organizza un potere lontano da funzioni e obiettivi. Le educatrici protestano che non hanno potere decisionale e che se il loro lavoro non può essere tracciato allora è inutile; le assistenti sociali, dal canto loro, si sentono investite di una grande responsabilità e minacciate dall’invidia delle educatrici. Iniziamo ad incontrare l’utenza e le assistenti sociali manifestano una grande preoccupazione per queste schede, che rappresentano nel nostro vissuto lo strumento con il quale rendicontare il lavoro alla direzione.

Anche io sono molto preoccupata dalle schede: le guardo e non capisco come potrebbero facilitare l’emersione di una domanda da parte di persone che arrivano da noi perché obbligate, pena la perdita di un contributo economico, soprattutto se il riempimento di ogni area viene vissuto come il fine ultimo dell’incontro. Propongo alle AS di considerarle una traccia e di approfondire, se ne emergono, gli aspetti che loro o l’utente si emozionano di più a trattare. Propongo come primo criterio per distinguere i casi d’equipe dagli altri la disponibilità dell’utente a trattare un problema. Inizio a fare appunti puntigliosi alle colleghe che chiamano gli utenti per invitarli al primo colloquio introducendolo come “*la firma della pratica per la carta rei”.* Come prevedibile queste indicazioni non richieste, che non partono dalla condivisione di un metodo o di un problema, vengono prontamente liquidate.

Le assistenti sociali e le educatrici, che talvolta assistono ai colloqui, cominciano a chiedermi di incontrare gli utenti che piangono o che si dicono interessati a un sostegno psicologico. Le prime volte che questo capita, mi ritrovo a catapultarmi nella stanza insieme a loro, con l’unico obiettivo di dimostrare la mia disponibilità al lavoro. Dopo poco, concordo che incontrerò gli utenti che chiedono un sostegno psicologico o che fanno richieste confuse in un secondo colloquio proposto da loro, dopo un confronto con loro, con l’obiettivo di capire insieme che proposta fare all’utente.

Le poche volte che questo accade, avverto la fretta dell’AS di “chiudere il progetto” ad ogni incontro successivo che propongo all’utente per “capire meglio”. Quando finalmente partorisco una proposta, il più delle volte viene boicottata dall’assistente sociale di riferimento. Questo mi fa pensae che in qualche misura mi sto sostituendo a lei e puntualmente mi ritraggo.

Rispetto alle educatrici, dopo i primi mesi di lotta sottile con le assistenti sociali per incontrare gli utenti senza di loro, si sono adattate comodamente ad un monitoraggio fatto attraverso telefonate in cui domandano a chi risponde se ha fatto oppure no quanto indicato dalla collega, poi lo salutano. Mi viene in mente che intignando sulla domanda dell’utenza, mi sono persa quella delle mie colleghe.

Scorrendo velocemente questo resoconto, mi rendo conto che ho cercato di sintetizzare un processo molto articolato, quando forse sarebbe stato più utile focalizzare questioni più ristrette. Per adesso mi fermo e scelgo comunque di pubblicarlo per fissare un punto.

13/06/19