

Uno sviluppo nel lavoro entro il CSST di Poggioreale:

di Ottavia Esposito, gruppo M

Scrivo questo resoconto per tenere traccia di una riorganizzazione che sento in corso nei rapporti tra l'equipe multidisciplinare in cui lavoro, l'utenza di cui ci occupiamo e alcuni servizi con cui collaboriamo, oltre che all'interno dell'equipe stessa.

Da gennaio 2019 lavoro come psicologa in un Centro di Servizio Sociale Territoriale (CSST) napoletano, entro una equipe multidisciplinare composta, oltre che da me, da due assistenti sociali e due educatrici. Tutte siamo state assunte a tempo determinato attraverso il PON Inclusionione, insieme ad altri colleghi collocati in altri Centri. Il nostro mandato è quello di contrastare la marginalità sociale delle famiglie che beneficiano del Reddito di Inclusionione (Rel), una misura di contrasto alla povertà antecedente e quasi analoga al Reddito di Cittadinanza. A fine dicembre i nostri contratti, che inizialmente avevano la durata di un anno, sono stati prorogati per altri sei mesi, con l'incarico di seguire la parte sociale dell'RDC. Mi sono sorpresa ad accogliere felicemente questa proroga, che vedo come un'occasione di continuare un lavoro di tessitura di rapporti che sento proficuo, con possibilità di sviluppo. Scrivo "sorpresa" perché per i primi sette mesi questo lavoro mi sembrava una gabbia, intriso di una falsità indicibile e inestricabile.

A giugno ho iniziato a parlare di questa esperienza attraverso un primo resoconto, rispetto al quale ho tenuto a mente in particolare due riscontri: uno di un collega, che rilevava come il resoconto diventasse confuso nel momento in cui evocavo l'utenza; l'altro della professoressa Paniccia, che mi invitava a domandarmi cosa volessero i numerosi utenti (circa cinquecento) che in quei mesi erano entrati in contatto con noi. Queste questioni mi evocavano una certa frustrazione, perché le connettevo a un vissuto di incomunicabilità con il resto dell'equipe ed in particolare con le assistenti sociali, che con l'utenza entravano direttamente in contatto.

In accordo con le linee guida ministeriali, il nostro contatto con l'utenza si articola secondo un processo che funziona in questo modo: l'ufficio riceve periodicamente dalla sede centrale una lista di beneficiari Rel che le assistenti sociali devono contattare entro una certa scadenza, fissando un colloquio; questo primo colloquio può avere due esiti, ovvero l'invio del beneficiario e/o di altri familiari al centro per l'impiego di competenza, oppure la prosecuzione del rapporto tra la famiglia e il servizio sociale attraverso la stesura di un progetto di sostegno (che può comunque includere il contatto con il CPI). Questo progetto può essere concordato tra AS e utente a valle del primo colloquio, oppure può richiedere approfondimenti successivi. Nella prima situazione l'AS condivide il caso con un'educatrice designata, che avrà la funzione di monitorare l'andamento del progetto, cioè verificare se l'utente mantiene gli impegni presi e che sviluppo hanno queste azioni. Quando invece l'AS rileva una situazione che le sembra complessa, discute il caso in riunione di equipe e insieme valutiamo che proposte fare alla famiglia e quali sostegni attivare. In questi casi il monitoraggio dell'educatrice designata può tradursi in un accompagnamento, mentre la mia funzione è quella di sostenere la relazione tra le colleghe e l'utenza, con la finalità di aiutare l'equipe a tradurre le risorse a disposizione in azioni efficaci. Ad essere committenti dell'intervento mio e delle educatrici, oltre al Comune di Napoli che ci ha assunte, sono dunque le assistenti sociali che lavorano con noi, che di volta in volta scelgono se convocarci o meno nella progettazione di un intervento.

Nei primi mesi di lavoro le differenze di ruolo tra noi sembravano esaurirsi in una questione di potere che saturava i rapporti e rendeva estremamente difficile convenire su funzioni ad essi ancorati. Le educatrici lamentavano di non avere alcun potere nella relazione con gli utenti in quanto la loro mansione si esauriva nel controllare se questi avessero portato a termine o meno azioni decise da qualcun altro. Le assistenti sociali dal canto loro sembravano presidiare il potere di decidere, impegnandosi a "chiudere" i progetti più in fretta possibile. Nella maggior parte dei casi il colloquio conoscitivo con l'utente esitava nella prescrizione di rivolgersi a uno o più servizi collocati sul territorio, spesso di tipo sanitario o più raramente educativo. Molto spesso si trattava di servizi già frequentati dall'utente e dalla sua famiglia prima dell'incontro con l'AS. La fretta poggiava sulla fantasia che gli utenti, svogliati per natura, non sarebbero tornati per incontri successivi. Facevamo fatica a riconoscere questa svogliatezza come una qualità della nostra relazione con loro. I servizi a cui inviavamo l'utenza (CSM, SerD, medici di base, Educative Territoriali ecc...) avevano una cosa in comune: nessuna di noi ci aveva mai messo piede, non sapevamo chi ci lavorasse, come fossero organizzati, a chi si rivolgessero, al di là delle informazioni generiche che potevamo

reperire su internet. Le AS li sceglievano tra quelli di cui conoscevano l'esistenza prima di cominciare il lavoro e quelli già conosciuti dal Servizio Sociale prima del nostro arrivo (di cui sento che ci eravamo incuriositi poco), e si affrettavano a nominarli agli utenti come una risposta concreta e urgente ai problemi più disparati. L'invio a questi servizi fumosi, mi sembrava configurarsi come un agito espulsivo nei confronti di persone che portavano problemi troppo grandi, troppo frustranti, dentro la fantasia di doverli risolvere. Facevo queste ipotesi ascoltando le assistenti sociali che si confrontavano, bisbigliando, su quali obiettivi e quali sostegni inserire nei progetti.

Una categoria di utenti, durante i primi mesi di lavoro, mi sembrava mettere in crisi le AS e la loro prassi silenziosa: gli *anziani*. Questa categoria includeva persone con un'età dai 60 anni in su, troppo vecchi per un impiego, senza figli o con figli adulti, senza problemi di salute che motivassero l'invio al sistema sanitario. Quando le assistenti sociali parlavano di questi colloqui, individuavano un problema che accomunava questi utenti, cioè la solitudine. Sembravano persone rimaste escluse da tutti i contesti produttivi e di socializzazione, senza un esplicito desiderio di tornare a farvi parte, che tuttavia interpellate dalle AS durante gli incontri rivelavano di sentirsi profondamente sole, arrabbiate con i familiari, stanche ecc. Non esisteva tra i contatti del CSST un servizio che si rivolgesse a persone chiamate anziani, che rispondesse a un problema che si chiamava solitudine. Tutta contenta, parto con la mia proposta: facciamo noi questo servizio. Propongo alle AS di scegliere un obiettivo pretestuoso, diverso per i vari utenti, e alle educatrici di organizzare per queste persone monitoraggi di gruppo, con l'idea di farle incontrare tra loro. Le educatrici mi guardano con compassione e mi fanno notare che quello di cui parlo si chiama *intervento*, e va oltre le nostre possibilità, mentre quello che compete loro è un semplice *monitoraggio* (?!?). Alla fine, la questione anziani si è risolta facendo appello a quella che è per eccellenza l'agenzia di socializzazione convenzionalmente riconosciuta per le persone che si chiamano anziani, cioè la Chiesa. È nata una dicitura da inserire nei progetti: "partecipare alle attività della parrocchia di riferimento" e una sigla a matita da aggiungere affianco ai nomi di questi utenti nella lista delle educatrici: "PF" (Progetto fittizio). La particolarità di questa attività è che spesso non veniva menzionata con gli utenti, in quanto non tutti erano interessati a frequentare la parrocchia né era realmente intenzione delle assistenti sociali convincerli a farlo. La sigla PF indicava alle educatrici che quando arrivava il momento della telefonata di monitoraggio, non era necessario contattare realmente l'utente, ma bastava aggiornare il progetto. Questa svolta mi getta nell'angoscia: all'improvviso tutto il nostro lavoro cominciava a sembrarmi fittizio e più realizzavo questa cosa, meno riuscivo a comunicare con il resto dell'equipe; fino alla fine di giugno, quando sento che si è verificata una sottile ma significativa svolta.

Con la fine dell'anno scolastico e l'avvicinarsi di settembre, iniziano ad arrivare al CSST locandine di enti di formazione che organizzano corsi triennali inerenti profili professionali di diverso tipo, rivolti a ragazzi tra i 13 e i 18 anni che abbandonano i percorsi scolastici tradizionali (i corsi leFP, finanziati dalle Regioni, che in Campania esistono da pochi anni, mentre in regioni come la Lombardia sembrano rappresentare un'alternativa formativa consolidata). Leggo le locandine di questi corsi e la loro proposta mi sembra chiara e interessante. Il coordinatore del CSST ci dice che gli enti che propongono questi corsi fanno spesso fatica a raggiungere il numero minimo di iscritti, perché non è facile raggiungere i minori in abbandono scolastico; il Servizio Sociale riceve le segnalazioni di dispersione dalle scuole a gennaio o a maggio, quando queste classi si sono già formate. Il coordinatore chiede quindi a noi se ci sia tra gli utenti Rel qualcuno potenzialmente interessato. La prima reazione di AS e educatrici è una risata unanime: spiegano che i nostri utenti sono chiusi e poco volenterosi, è difficile coinvolgerli in attività anche semplici e non si immaginano di poter ingaggiare i loro figli in qualcosa di tanto impegnativo.

Ascoltando il coordinatore, capisco che rispetto alle dispersioni scolastiche il Servizio Sociale si muove nell'urgenza, con l'obiettivo di far rientrare il ragazzo a scuola nel breve termine; lo strumento che di solito utilizza sono le minacce più o meno velate nei confronti dei genitori o del minore stesso. Viene prospettato il termine dei 16 anni, età in cui la legge considera assolto l'obbligo scolastico. Occuparsi delle dispersioni scolastiche è per gli assistenti sociali di Poggioreale una seccatura che sottrae tempo a casi più delicati, ovvero quelli in cui la procura stabilisce la presa in carico; sembra non esserci un interesse condiviso a esplorare il rapporto tra i minori e la scuola che scelgono di lasciare.

Nei giorni successivi, tiro fuori le cartelline relative ai nuclei familiari per i quali è stata attivata l'equipe multidisciplinare (circa 40) e ordino in griglie eccelle i dati relativi ai nostri utenti tra 0 e 29 anni (l'età limite fino all'anno scorso per accedere a Garanzia Giovani). Realizziamo che a partire dai 16 anni una gran parte

di questi non risulta iscritto in alcun percorso formativo né risulta che lavori. Arrivati a 18 anni questo dato cresce esponenzialmente, fino a rappresentare la quasi totalità di questa utenza. Propongo di organizzare un incontro con uno degli enti che organizza questi corsi; stavolta scelgo di farlo in presenza del coordinatore, per evitare che questa proposta venga inghiottita dal disfattismo. In effetti, il coordinatore accoglie contento l'idea, le colleghe si adeguano con fastidio. Il giorno dell'incontro mi sento stranamente agitata, mentre da parte di AS e educatrici percepisco un muro di silenzio. Arrivano al CSST due rappresentanti di questa organizzazione che ci parlano del corso per Operatori dell'abbigliamento, una figura professionale di cui a quanto pare esiste un'alta domanda in Campania, che resiste alla meccanizzazione del lavoro. Mentre ci spiegano l'organizzazione del corso, quello che mi colpisce è che le diverse materie, anche quelle tradizionali (matematica, inglese, geografia...), sembrano organizzate con coerenza rispetto alla figura professionale che si intende formare e mi viene in mente che questo è uno degli aspetti più gravemente carenti nell'offerta formativa della scuola oggi. Finito l'incontro, il clima in ufficio è totalmente cambiato: ci guardiamo sorridendo ed esclamiamo tra noi "anche io vorrei fare questo corso!". Oggi penso che questo "anche io" sia stato un elemento molto importante, che ci ha fatto vedere la differenza tra fare una proposta che si ritiene funzionale ad uno sviluppo, e cercare di rifilare una sola o un boccone amaro ad una persona che si intende mandare via.

Qualche tempo dopo, una delle educatrici -l'altra intanto ha cambiato lavoro- spalanca la porta dello stanzino in cui mi ero rifugiata e mi annuncia che io e lei andremo ad accompagnare Antonio e sua madre a conoscere questa scuola. Antonio è un ragazzo di 15 anni, che dopo alcuni mesi ha smesso di frequentare l'istituto alberghiero in cui era iscritto. La sua AS referente aveva già cercato di inserirlo in altre scuole, ma aveva sempre desistito perché Antonio, per telefono, tramite la madre, affermava di voler fare il parrucchiere, pur non facendo nulla per coronare questo sogno. Mentre andiamo verso la sede del corso, Antonio ci dice di aver lasciato l'alberghiero perché lo sentiva un luogo senza senso; finito l'incontro, con più fatica, ci dice che fin dalle medie ha avuto difficoltà soprattutto in matematica e che non ha mai pensato di essere portato per la scuola. Durante il colloquio con la tutor, scopriamo che Antonio ha un forte interesse per le scarpe e che gli piace disegnarle, ma non aveva mai pensato che questo potesse avere a che fare con un progetto lavorativo; in chiusura decide di iscriversi. Oltre ad Antonio, nei mesi successivi, altri 6 ragazzi così detti NEET tra i 15 ed i 17 anni in carico al CSST hanno deciso di iscriversi alla stessa scuola ed ad oggi tutti continuano a frequentarla. La maggior parte di loro sono utenti Rel, che avevano smesso di frequentare la scuola per diversi motivi: perché la sentivano distante dal loro mondo, perché presi da un conflitto con i genitori, perché impegnati a controllare un genitore in un momento di riorganizzazione familiare; in alcuni casi è stato utile incontrare più volte i minori e proporre una distinzione tra il rapporto con i genitori ed il rapporto con la formazione. Uno dei minori, utente del servizio sociale di base, ha saputo di questo corso da un amico iscritto e sua madre ha contattato la propria assistente sociale per chiedere di essere accompagnata. A dicembre, su proposta dell'educatrice, abbiamo organizzato al CSST una festa di Natale con la classe prima di questa scuola (quella in cui c'è un folto numero di utenti del servizio) e i ragazzi ci hanno regalato delle shopper di tela confezionate da loro. Attualmente, abbiamo preso contatti con diversi servizi (APL, centri sociali, enti di formazione e ricerca...) e sento che rispetto ai primi mesi è cambiato il nostro modo di organizzare gli invii, di tenere i rapporti con i servizi esterni e con gli utenti inseriti nei progetti. Gli agiti di potere, all'interno dell'equipe e nel rapporto con l'utenza, non sono scomparsi, come pure le lamentele e il senso di inutilità che a volte prende il sopravvento. Adesso, però, vediamo una strada e alcuni giorni lasciamo l'ufficio soddisfatte del nostro lavoro.

17/02/2020