

Sviluppi del lavoro presso una residenza protetta per minori tolti alle famiglie.

Ipotesi sulla cultura locale della cooperativa e sulle relative criticità.

Scrivo questo resoconto per il modulo di Verifica dell'intervento a partire dal desiderio di condividere entro Sps la storia di rapporto che sto costruendo entro la Cooperativa per cui lavoro a partire dal lavoro che sto svolgendo come educatrice entro una comunità protetta per minori tolti alle famiglie. Obiettivo di questo scritto è anche tenere traccia dei momenti di cambiamento e delle proposte che mi sono state fino ad oggi per verificare a che punto del lavoro sono con la dirigenza, i colleghi e con l'utenza nel proporre una funzione psicologica in questi rapporti.

Quando inizia il mio lavoro in casa famiglia, circa un anno e mezzo fa, il servizio è alle prese da pochi mesi, con conflitti e agiti dati da un cambiamento organizzativo che ha visto la redistribuzione del personale - composto da educatori e ausiliarie - sulle tre fasce di turnazione giornaliera (mattina, pomeriggio e notte) che caratterizzano da sempre il lavoro nella residenza protetta. Questa riorganizzazione è dovuta ad un agito del Comune di riferimento, nonché committente del servizio, attraverso il quale viene sancito, con una nuova legge, che gli educatori saranno le figure professionali che dovranno essere dedicate specificatamente al rapporto con i minori ospiti della residenza protetta e che si occuperanno quindi degli obiettivi educativi fondanti i progetti di inserimento dei minori inseriti.

Fino a quel momento per la cultura interna del servizio non vi era differenza, in termini di vissuti, tra personale ausiliario ed educatori che venivano collocati indistintamente nei tre differenti turni secondo la logica e la cultura dell'operatore unico. Una sola eccezione veniva fatta in questi termini: i turni pomeridiani erano sempre organizzati in copresenza tra educatore e ausiliaria aprendo la strada allo storico conflitto esistente nel servizio tra queste due figure. Il vissuto di ambivalenza della dirigenza nel riconoscere o meno le differenze del personale, agito attraverso l'eccezione di cui sopra, ha dato il via ad agiti di potere da parte delle ausiliarie che oltre ad occuparsi delle loro mansioni specifiche come la preparazione dei pasti e le pulizie, sono riuscite a costruirsi negli anni, anche utilmente, un rapporto di fiducia con il coordinatore e la responsabile del servizio diventando per lungo tempo dei per riferimenti nell'occuparsi di diversi aspetti organizzativi della vita nella residenza protetta (come l'organizzazione dei materiali scolastici dei ragazzi, delle feste di compleanno di questi ultimi ecc...) occupandosi quindi anche più attivamente dei colleghi educatori del rapporto con l'utenza. Il "riscatto delle ausiliarie" è stato possibile nel vissuto di queste ultime contando sulla tacita collusione dei colleghi educatori che hanno lavorato per anni dentro un assetto di delega della loro funzione organizzativa finendo per supportare loro la funzione delle ausiliarie.

Colgo da questa storia che mi trovo a che fare con un servizio che ha pervertito storicamente i limiti di realtà per funzionare pur di non trattare le differenze al suo interno.

Il cambiamento organizzativo imposto dal Comune sembra in questi termini un tentativo estremo, agito appunto, di mettere la Cooperativa alle strette nel trattare la sua confusione interna data dall'agire la sua ambivalenza poiché, ipotizzo, il Comune

coglie che inficia la qualità del servizio che quest'ultima offre su suo mandato. Mi sembra che il cambiamento imposto dal comune parli di un conflitto storico ed innominabile. Mi chiedo se non parli anche del problema di lavorare a risorse scarse, e se la giunta comunale non si stia iniziando ad interrogare su come può utilizzare quello che ha al meglio.

A seguito della nuova legge, il personale del servizio è stato ricollocato coerentemente con la richiesta del Comune scegliendo di collocare gli educatori esclusivamente nei turni pomeridiani, momento in cui gli ospiti sono particolarmente presenti in comunità (cioè non sono né a scuola né risposano di notte) ritenuto quindi dalla dirigenza il più adatto per occuparsi della relazione con questi ultimi e delle loro questioni connesse all'inserimento in struttura. Il turno pomeridiano diventa di fatto il momento centrale del lavoro nel servizio con la conseguente rivalutazione degli educatori. Questo cambiamento ha fatto sì che le ausiliarie fossero confinate nei turni mattutini e notturni, estromettendole dalla funzione organizzativa che si erano costruite nel tempo. Al tempo stesso però Responsabile e Coordinatore di servizio non si sono occupati di creare momenti e spazi per pensare insieme agli operatori una riorganizzazione del servizio nominando e rendendo parlabile il conflitto storico tra ausiliarie ed educatori, lasciandoli di fatto da soli con i loro vissuti di angoscia e di impotenza per un cambiamento non richiesto né desiderato dal personale.

Iniziare un nuovo lavoro su queste premesse mi ha fatto sentire senza speranze, in un servizio in burn out dove tutto è agito nell'impossibilità di poter nominare cosa stava succedendo, mi dico, almeno inizialmente per i primi tempi dal mio arrivo. Entrare quindi nei rapporti lavorativi del servizio iniziando a costruire una fiducia con colleghi, dirigenza ed utenza che mi sembrano sempre più fazioni in lotta tra loro si è rivelata un'impresa molto complessa. Colgo ben presto l'importanza di costruire rapporti di fiducia con tutti gli interlocutori presenti nel lavoro in struttura - con ogni singolo utente e con ogni singola collega - consapevole della forte componente individualista agita in quel momento storico in struttura : ogn'un per se e Dio per tutti. I colleghi erano così impegnati ad agire il conflitto tra di loro da finire con il perdere il rapporto con i ragazzi, che sentendosi abbandonati dalle uniche figure di riferimento adulte a disposizione hanno iniziato a confliggere a loro volta con noi operatori mettendo in atto comportamenti conflittuali e provocatori come la fuga dalla struttura in alcuni casi. Questi episodi hanno portato ben presto coordinatore e responsabile del servizio a diffidare indistintamente di tutti gli operatori. Colgo che muovermi utilizzando dei criteri per stare in rapporto con tutti gli interlocutori presenti nel mio lavoro è di fondamentale importanza. Inizio anche a cogliere che è completamente assente una funzione psicologica a qualsiasi livello entro la cooperativa, che si occupi di dare senso ai cambiamenti con cui i servizi si trovano ad avere a che fare nella loro storia e alle questioni problematiche che vengono agite da operatori, utenti e dirigenti nei rapporti tra loro.

Inizio a proporre quindi a partire dal mio ruolo di educatrice ipotesi di lettura dei rapporti che vado via via costruendo entro i rapporti con ogn'una delle "fazioni in conflitto tra loro", rendendomi ben presto conto di quanto la dirigenza fosse sollevata dal trovarsi in rapporto a qualcuno che iniziava a trattare i conflitti, soprattutto quelli agiti dagli ospiti, in modo da non alimentarli e proponendo un rapporto in cui poter parlare e dare senso a cosa stava succedendo.

Costruire un rapporto con gli utenti e condividere ipotesi di lavoro in rapporto a loro mi ha permesso di proporre un'alternativa alla violenza agita nel lavoro e un modo meno violento e di stare assieme in comunità anche per chi ci lavora.

Primi indizi di verifica del rapporto di fiducia costruito con il coordinatore ed la responsabile della residenza protetta sono stati l'avermi iniziato a presentare come psicologa alla nuova tirocinante del servizio che mi è stata poi affiancata nel periodo estivo in alcune uscite di comunità con i ragazzi e ai referenti di altri servizi della Cooperativa in cui ho svolto alcuni turni di sostituzioni. Recentemente mi viene chiesto frequentemente di accompagnare nelle commissioni un'utente vissuta come particolarmente problematica nel servizio perchè organizza moltocompetentemente continui conflitti con colleghi e ragazzi, a volte arrivando anche alle mani, dicendomi che sono tranquilli se la accompagno io. Inizio a sentire di essere un riferimento per questi interlocutori.

D'altro canto il rapporto con i colleghi si è rivelato molto più spinoso: condividere ipotesi di lavoro con la dirigenza ha portato molti di loro ad agire una diffidenza in rapporto a me, smettendo di condividere con me criteri rispetto il funzionamento della struttura prima della grande riorganizzazione del personale, di quella degli utenti e in alcuni casi smettendo anche di condividere informazioni utili per il mio lavoro in turno nei momenti di cambio turno. Mi sono sentita in rapporto ad una cultura che ha paura della competenza, che la teme nella convinzione che sia solo manifestazione di un potere che inevitabilmente finisce per schiacciare qualcun altro. A partire da queste ipotesi ho continuato a lavorare in termini di fiducia in rapporto a questi ultimi provando a proporre che parlare e condividere ipotesi non è rifilare la patacca, ma è utile per il contesto in cui si lavora e quindi è utile per tutti. Dopo quasi un anno di lavoro sento di aver costruito con moltidei colleghi un rapporto affidabile, in alcuni casi anche di stima reciproca, entro cui scambiare idee e punti di vista, utilizzando le competenze diverse che ogn'uno di noi ha, in rapporto a cosa stare in rapporto ai ragazzi. Iniziamo a ragionare insieme su che punizioni dargli in modo che siano efficaci e che arrivino nel rapporto con i ragazzi.

Ad oggi continuo a chiedermi a che punto sono rispetto al costruire una funzione psicologica che dia senso, condividendolo nei rapporti di lavoro, agli eventi che avvengono nei rapporti entro la cooperativa nella fantasia di poremene occupare nel tempo a più livelli.

Veronica Capozzi