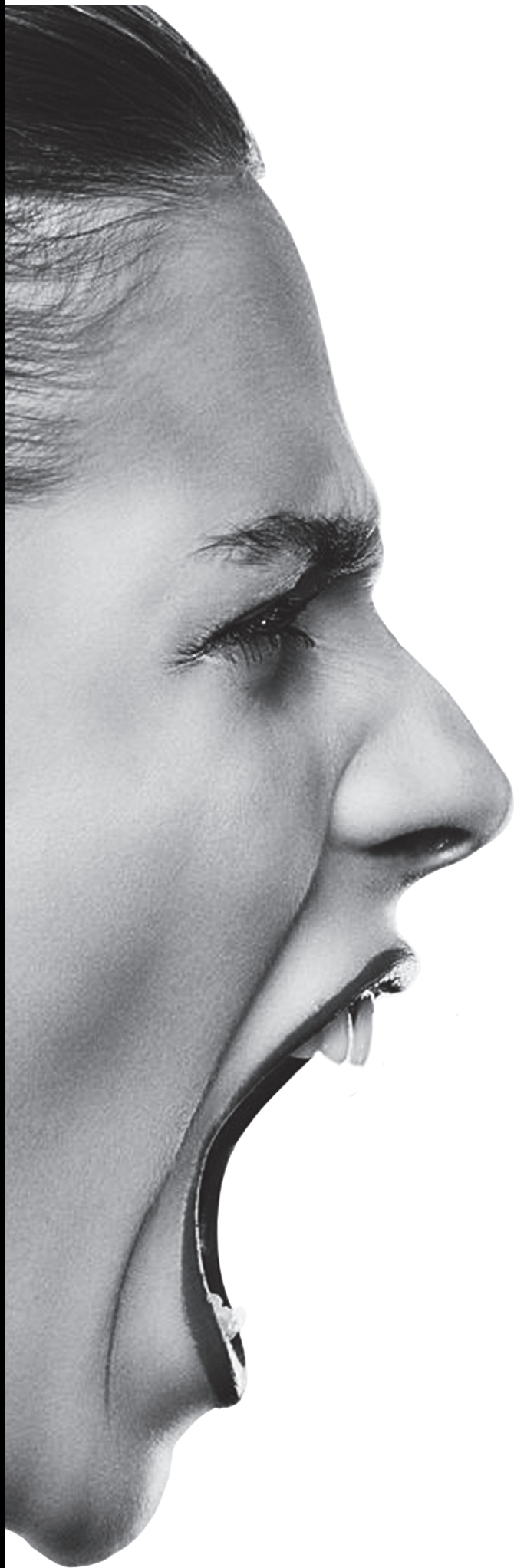


sulle nostre spalle // sulla loro pelle



OPERATORI E OPERATRICI  
DEL SOCIALE RIVENDICANO  
SERVIZI DI QUALITÀ  
E DIRITTI SUL LAVORO

**2018 // 2019**

La galassia professionale che compone il sistema dei servizi di assistenza pubblica ha dato segni di vitalità. Collettivi, RSU, sindacati autonomi e metropolitani, si oppongono alla distruzione definitiva di ciò che rimane dello stato sociale. Nei settori dell'assistenza indiretta e dell'accoglienza, si è superato il limite della dignità.

il nostro lavoro  
IL LORO PROFITTO



**4**

**EPPUR SI MUOVE**

Social Workers - [socialworkers.noblogs.org](http://socialworkers.noblogs.org)

**6**

**VOGLIAMO TUTTO  
QUALITA' ETICA E  
DIGNITA' DEL LAVORO**

Renos - [retenazionaleoperatorisociali](http://retenazionaleoperatorisociali)

**8**

**5000 FIRME  
PER INTERNALIZZARE  
GLI AEC/OEPA**

Comitato romano AEC

**10**

**IN TOSCANA  
UN'INASPETTATA  
CONVERGENZA**

CLAP - Camere del lavoro autonomo e precario

**12**

**CUP, RECUP,  
SERVIZI AMMINISTRATIVI  
UNA LOTTA PER  
LA DIGNITÀ  
UNITI per vincere**

**18**

**IL RUOLO POLITICO  
DELL'OPERATORE  
DELL'ACCOGLIENZA**  
Social Workers

**20**

**OPERATORI E  
OPERATRICI  
DELL'ACCOGLIENZA**  
Simona

**26**

**L'ILLUSIONE  
DELL'ASSISTENZA  
INDIRETTA**  
Social Workers

**30**

**ASSISTENZA  
NELLE STRUTTURE  
DI PROVINCIA**  
Social Workers



## EPPUR SI MUOVE

*“Per non essere semplici amministratori dell’esistente, dobbiamo diventare degli utopisti”*

*F. Basaglia*

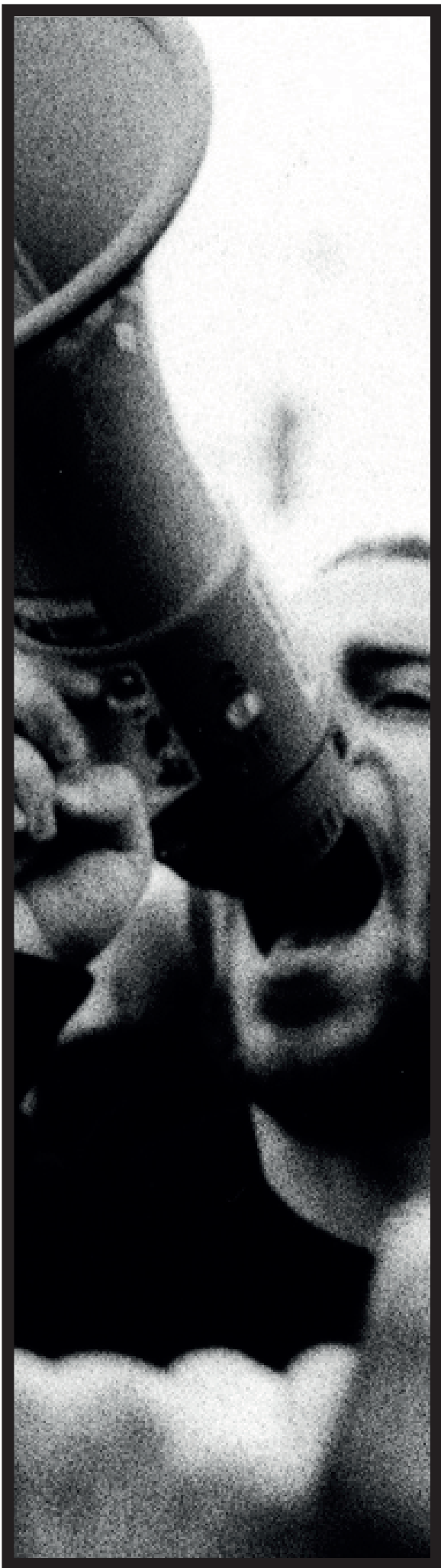
Con il convincimento che la logica del profitto, sapientemente mediata, può diventare un’occasione per mantenere vitale la società assicurando un benessere collettivo e duraturo, si sta consegnando il sistema di welfare (ammesso che ce ne sia mai stato uno in questo paese) ad un processo di aziendalizzazione, all’aggressività della concorrenza, al conflitto tra gli individui, all’esclusione, al fascismo. Aprire ad un vero mercato libero nel “servizio sociale”, spacciare disumanità per efficienza, sta riducendo la povertà e le fragilità in “colpa sociale” e toglie al sistema pubblico la capacità di dare risposte organiche e compiute sia in termini di servizi che di prestazioni. Cercando tra le macerie dello stato sociale italiano si può trovare la distruzione del sentimento di solidarietà sociale e lo svilupparsi dell’idea secondo cui la cittadinanza e i diritti che essa comporta siano esclusivo appannaggio di chi può permettersela. L’aziendalizzazione dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali, ha trasformato radicalmente l’immaginario del “lavoro di cura”. L’utenza viene gestita da diverse persone (operatori/trici) in rotazione, nell’ottica della “catena di

**Gare di appalto  
al massimo ribasso  
e interposizione  
illecita di manodopera  
delle cooperative  
producono  
effetti disastrosi  
per chi lavora  
e per chi fruisce  
dei servizi**

montaggio toyotista”, con conseguente svuotamento della relazione personale e della capacità di ascolto dei bisogni. I servizi non si basano più sulla risposta alle esigenze, ma su decisioni prese a priori. La scelta delle amministrazioni comunali e regionali di affidare alle “aziende della cura”, in prevalenza Cooperative sociali, tutte le fragilità, si può considerare come il fulcro del processo di svuotamento del welfare. Attraverso la partecipazione a gare di appalto al massimo ribasso e l’interposizione illecita di manodopera delle cooperative, si producono effetti disastrosi per chi lavora e per chi fruisce dei servizi, considerati ormai solo come meri “consumatori” di merce per lo più di bassa qualità. Prende piede un nuovo “familismo” che offre alle famiglie il miraggio del completo controllo sull’economia del servizio, cancellando anni di continuità delle reti territoriali e riportando indietro il sistema a forme di assistenzialismo e interventi standardizzati. Una nuova società dell’esclusione, incattivita dalla scure del Patto di Stabilità, si fa strada e noi operatori e operatrici del sociale, non possiamo più restare a guardare. Siamo lavoratori e lavoratrici, principalmente, del “privato sociale”. Lavoriamo nel Terzo Settore (cooperative, associazioni, fondazioni, aziende consortili...), in servizi socio-educativi, socio-sanitari, diurni, residenziali, rivolti principalmente alle fasce più deboli del tessuto sociale, per costruire progetti di autonomia personale e inclusione sociale.

**gli operatori  
e le operatrici  
del sociale  
non possiamo più  
restare a guardare**





**Dopo una trattativa segreta,  
durata più di due anni,  
le Centrali Cooperative e  
CGIL CISL UIL,  
hanno stipulato un pre-accordo  
per il rinnovo del CCNL  
scaduto da 8 anni**

**300 mila** lavoratori e lavoratrici, in 8 anni, hanno perso migliaia di euro. Più che un contratto, una sanatoria per le cooperative che si risolve in 300 euro una tantum suddivisi in due tranches, la seconda a Luglio 2019 (cifra per altro ridotta per la forza lavoro in part time che sarà proporzionale al numero delle ore contrattuali) dando la possibilità alle cooperative, come se non bastasse, di sospendere il pagamento dei premi in caso di difficoltà. Il CCNL cooperative sociali che prevede retribuzioni tra le più basse in assoluto, ha inserito aumenti salariali irrisori, ridicoli e mira direttamente a contrarre i diritti acquisiti e lo stesso potere di contrattazione con il sindacato firmatario che si impegna a sottoscrivere un patto con le aziende, valido *erga omnes*, per regolamentare ulteriormente lo sciopero (entro sei mesi). Le ulteriori nefandezze (che si possono consultare sui siti dei sindacati di base) costituiscono una lunga lista che rende questo accordo un'elemosina e un'ulteriore umiliazione per chi lavora nei servizi di assistenza.

**lavoriamo nel disagio  
per trasformarlo  
non per subirlo**

In questo quadro disastroso, qualcosa si muove. Hanno preso vita laboratori di sperimentazione politica dei protagonisti dei servizi. Finalmente tanti colleghe/i provano a stravolgere il pensiero egemonico secondo il quale le trasformazioni del welfare si concentrano esclusivamente sulle professionalità che lo compongono, unica variabile in grado di contribuire alla migliore qualità dei servizi. Una narrazione che non tiene mai conto delle condizioni di lavoro e della pessima qualità dei servizi erogati. Tra il 2018 e l'inizio del 2019 la variegata galassia professionale che compone il sistema dei servizi pubblici, ha dato segni di vitalità importanti che riteniamo essenziale raccontare. In questo dossier abbiamo raccolto resoconti, testimonianze e interviste di colleghi, di colleghe, collettivi, sindacati di base, in ogni angolo del paese travolti da un'insensata necessità delle forze politiche di tutto l'arco costituzionale, di spazzare via quaranta anni di sperimentazioni nei servizi.

RENOS

retenazionaleoperatorisociali.noblogs.org



VOGLIAMO TUTTO:  
QUALITA' ETICA E  
DIGNITA' DEL LAVORO

Siamo mossi da una passione etica per il nostro lavoro, lottiamo per la dignità nostra e degli utenti con cui lavoriamo, lottiamo per migliorare le nostre condizioni di lavoro e la qualità dei servizi in cui operiamo. Nell'attuale contesto del welfare nazionale siamo lavoratori e lavoratrici esternalizzati, ricattati e malpagati. Siamo sottoposti a cicli di formazione continua a nostre spese. L'ambito della formazione è un terreno occupato da interessi di lobby, speculazioni, incoerenze legislative e che divide i profili professionali. La miriade di contratti, che frammentano la nostra categoria, sono scaduti da anni, firmati da controparti che hanno interessi diversi dai nostri e sottoscritti da sindacati che non ci rappresentano. I continui tagli ai servizi, l'imposizione di strumenti di controllo del personale (come la geolocalizzazione) e di contenimento degli utenti, a discapito di un importante investimento di risorse e sostegni, tolgono valore e dignità alle persone con cui lavoriamo e al nostro lavoro, precarizzano le nostre condizioni e riducono salariali e sicurezza. Dal 2013 la Rete Nazionale Operatori Operatorici Sociali cerca di sostenere e coordinare diverse realtà autorganizzate che lottano per gli stessi diritti.

Sul blog si trovano la carta d'identità e le piattaforme rivendicative realizzate in cinque anni e prodotte da una decina di incontri nazionali. Dal lavoro dei colleghi bolognesi, è nata e cresciuta una trasmissione radiofonica "Signore e signori il welfare è sparito", su Radio Kairos di Bologna. Sono stati prodotti strumenti di autoformazione e autodifesa come il libro "La Rivolta del Riso" e "Manualetto di Autodifesa", scritti a Milano. Sono stati organizzati presidi coordinati in diverse città, si è partecipato a scioperi nazionali e sono state fatte centinaia di assemblee locali coi lavoratori e le lavoratrici, talvolta coinvolgendo i sindacati, fino ad arrivare, nei migliori dei casi, a modificare le scelte politiche delle amministrazioni locali e degli enti gestori.

Il nostro continua a voler essere un lavoro di base, di partecipazione attiva dei lavoratori e lavoratrici del sociale, rivendicativo e propositivo; la nostra continua ad essere una realtà autonoma, autorganizzata e indipendente e nonostante ciò ha cominciato ad approfondire legami con alcuni sindacati di base: ADL Cobas Emilia e SIAL Cobas Milano e con l'assemblea del 22 settembre, è stata sancita la nascita di un coordinamento nazionale, che ha portato ad una serie di mobilitazioni condivise in diverse città del paese.

**Dignità per il  
lavoro educativo  
Uniamo le lotte!**

**L**a REte Nazionale Operatori Sociali e Rete Intersindacale, in adesione allo sciopero del 26 ottobre 2018, sono scese in piazza con lo slogan “Dignità per il lavoro educativo. Uniamo le lotte”, portando una proposta di piattaforma contrattuale nelle sedi delle Centrali Cooperative. Il 27 novembre 13 realtà territoriali si sono confrontate con operatori e operatrici dell’accoglienza e la loro lotta contro il decreto Salvini, contro i tagli di risorse all’accoglienza e la chiusura dei servizi, contro razzismo e repressione, contro la perdita dei posti di lavoro, per un’accoglienza dignitosa, per chi scappa da guerre e povertà e per chi costruisce progetti di autonomia e riscatto sociale con queste persone. Nella settimana prima di Natale rimbalzavano su FB foto, video, comunicati di mobilitazioni diffuse nelle piazze di diverse città: “per quest’anno niente pacchi, vogliamo un contratto migliore”, “la nostra dignità è la dignità di tutti!”.

**I**l 12 Gennaio 2019, in un’importante assemblea nazionale a Reggio Emilia, si è consolidata l’idea della necessaria congiunzione tra il lavoro politico e il lavoro sindacale, della lotta nei territori, trasversale a tutti gli ambiti d’intervento e la costruzione di una prassi sindacale quotidiana nei luoghi di lavoro. Rinnovo del C.C.N.L. Cooperative Sociali, Legge ex-Iori-Binetti (205/2017) e riqualifica, decreto Lorenzin 2017, D.L. Salvini, legge di bilancio 2018, superamento del meccanismo degli appalti, sono i terreni sui quali costruire mobilitazioni per continuare a sviluppare partecipazione e ricomposizione di base, di categoria.

**U**n percorso radicale capace di mantenere un legame forte tra l’attenzione ai nostri diritti e l’etica del lavoro con gli utenti dei servizi, ovvero le persone più svantaggiate, le fasce più deboli della società. Un percorso che possa garantire a ciascuno/a la libertà di esprimersi nel rispetto reciproco e nella garanzia dell’indipendenza. Un percorso aperto a tutti i colleghi e le colleghe, alla collaborazione e al dialogo con altre forze sindacali, purché siano condivisi obiettivi, piani e metodi.

## **La lotta degli operatori e operatrici sociali ha ragione**



# 5000 FIRME PER INTERNALIZZARE GLI AEC/OEPA



COMITATO ROMANO AEC

**D**a Aprile 2019, in molti luoghi di Roma sono stati fatti circolare dei moduli per una raccolta firme a sostegno della proposta di delibera di iniziativa popolare per la reinternalizzazione degli AEC/OEPA. In poco più di due mesi l'obiettivo delle 5000 firme è stato raggiunto. Era il lontano 1982 quando venne istituita la figura dell'AEC (Assistente Educativo Comunale). Agli inizi del 2000, la giunta di Francesco Rutelli decise di non procedere a nuove assunzioni e di esternalizzare il servizio, affidandolo ad associazioni e cooperative. Oggi, a venti anni di distanza, possiamo tracciare un bilancio di quella scelta. Gli AEC (da quest'anno si chiameranno OEPA) sono sottoposti a continui cambi di gestione, passando da una cooperativa all'altra, a seconda di vince o perde le gare d'appalto.

**Q**uesto servizio, fondamentale per migliaia di ragazzi, per le loro famiglie e per le scuole, viene gestito come se si trattasse di riparare una buca o di comprare del materiale di cancelleria. Il Comune fa le gare d'appalto, valuta le offerte e sceglie quella "migliore", fino alla gara successiva. Così, succede che gli operatori viaggino come pacchi postali, da un'azienda all'altra, cambiando modalità organizzative e stili di lavoro, spesso costretti a lasciare i ragazzi e interrompere la continuità del progetto educativo per adattarsi alle esigenze di chi ha vinto la gara d'appalto. Questo, conti alla mano, ha comportato un aumento di spesa per l'ente pubblico e ha creato quel sistema di corruzione e gestione del consenso emerso drammaticamente nelle inchieste si Mafia Capitale.





Un sistema profondamente ingiusto, in cui le cooperative su ogni nostra ora di lavoro percepisce dal Comune una media di 20 euro/ora e, a noi, quando va bene, ne arrivano 7 euro/ora: una paga misera. Quando la scuola chiude, per un motivo qualsiasi, compresa la pausa estiva, o se il ragazzo seguito si ammala e si assenta, l'AEC non viene pagato. Lo scorso anno, sono stati persi giorni di lavoro e di stipendio a causa della neve, quest'anno a causa del maltempo. Il servizio di assistenza scolastica e tutti i servizi sociali e assistenziali di pertinenza del Comune dovrebbero essere gestiti direttamente dal Comune, visto che sono comunque pagati con i soldi pubblici. L'AEC dovrebbe svolgere il proprio lavoro con dignità e professionalità, senza subire il ricatto dei cambi di gestione, degli stipendi da fame e della confusione di competenze. Il diritto allo studio dei bambini e dei ragazzi disabili dovrebbe essere garantito sul serio e non più con le carenze e l'approssimazione che registriamo oggi. Alla base del lavoro dell'AEC/OEPA vi è l'integrazione scolastica e il diritto allo studio dei bambini e dei ragazzi con disabilità.

## Delibera di iniziativa popolare

Per questo motivo i dipendenti delle cooperative, hanno aperto la campagna **"Nessuno è escluso"** in tutta la città. Chiedono di tornare ad essere dipendenti comunali perché lavorare in queste condizioni influisce sulla qualità del servizio, sia per chi lavora che per i ragazzi assistiti. Un percorso difficile di tre mesi per far giungere in Campidoglio la proposta di delibera e farla approvare dall'assemblea capitolina. Successivamente il Comune dovrà approvare un'altra delibera per regolare l'internalizzazione, (tempi, requisiti, criteri). La proposta prevede che il Comune di Roma costituisca un'Istituzione, cioè quella forma particolare di Azienda Speciale dedicata esclusivamente alla fornitura di servizi socio-assistenziali ed educativi e per questo motivo esclusa dall'applicazione dei vincoli normativi previsti per le aziende speciali, come dispone, fra l'altro, il comma 12-bis dell'art. 4 della Legge 89/2014. In altre parole, l'Istituzione permette di garantire l'assunzione delle lavoratrici e dei lavoratori, determinandone le modalità in maniera di riconoscere il lavoro già prestato in regime di convenzione. La proposta è stata presentata. Il lavoro del comitato e di tutte le sigle sindacali autonome che hanno aderito, oltre alla raccolta di firme in tutti i luoghi scelti della città, è stato quello di allargare e mantenere alta l'attenzione sul percorso intrapreso, un percorso difficile e pieno di ostacoli. Un tema al quale verrà data estrema importanza sarà la questione dell'anzianità di servizio, per non lasciare fuori chi lavora da tempo ed ha un bagaglio esperienziale che può essere equiparato a chi ha frequentato corsi regionali o accademici.





## IN TOSCANA UN'INASPETTATA CONVERGENZA

**T**ra Pisa e Pontedera il modello di esternalizzazione dei servizi sociali offre forse la sua espressione più avanzata e preoccupante, specialmente se considerata riproducibile nel resto del paese. Nella roccaforte della Lega Coop, le assistenti sociali che gestiscono i servizi sociali comunali in regime di “esternalizzazione” sono dipendenti di una cooperativa: AGAPE Cooperativa Sociale Onlus. Inquadrate con un livello C1 (la loro figura professionale prevederebbe un D2), con l'approssimarsi del cambio d'appalto, le assistenti sociali rappresentate dalle CLAP (camere del lavoro autonomo e precario), già a partire dallo scorso aprile e poi fino a fine settembre, hanno chiesto un confronto con AGAPE, unica partecipante e vincitrice della gara disposta dalla USL Toscana Nord Ovest. Ciò, a tutela della continuità economica e normativa del rapporto di lavoro delle/degli Assistenti Sociali propri assistiti. Seppur passaggio puramente formale, e tra l'altro prorogato a più riprese, il cambio d'appalto ha offerto il destro ad AGAPE per imporre alle/agli Assistenti Sociali un ulteriore e pesantissimo aggravio dei carichi di lavoro, con l'istituzione del servizio della Reperibilità e del Pronto intervento sociale, e ad alcune/i di loro, poi, il cambio della sede di lavoro e dell'area di intervento.

**N**eanche a dirlo, tali insostenibili ritmi di lavoro stanno violando l'integrità psicofisica delle lavoratrici e dei lavoratori, e affaticando, inevitabilmente, la relazione con gli utenti. Nella sua immediata replica AGAPE ha minacciato, tanto le CLAP quanto i suoi iscritti, di ricorrere a contestazioni disciplinari e denuncia penale in caso di sciopero, compromettendone il corrispettivo diritto costituzionalmente tutelato e posto a base del nostro ordinamento democratico. Di fronte a tale condotta, schiettamente anti-sindacale, le CLAP hanno chiesto una ulteriore convocazione attivando la procedura di raffreddamento e di conciliazione e proclamando lo stato di agitazione. Pronta è stata la risposta del committente pubblico – la Società della Salute della Zona Pisana, con la sua Presidente, la USL Toscana Nord Ovest. Ma al tavolo del 26 novembre, disposto per esperire la procedura, AGAPE ha pensato bene di non partecipare, in aperta violazione della norma che regola lo sciopero nei servizi pubblici essenziali. Di più: rivendicando, il giorno dopo, la mancata partecipazione al tavolo, ha colto nuovamente l'occasione per umiliare la libera iniziativa sindacale dei propri dipendenti. Il 10 gennaio (2019), gli e le Assistenti Sociali proclamano uno sciopero con un'adesione del 100%.

**Adesione del 100%  
allo sciopero  
indetto dalle  
Assistenti Sociali  
e da CLAP**



**L**a mobilitazione delle assistenti sociali toscane ha messo in evidenza, che la loro battaglia è solo la punta dell'iceberg di un sistema in via di trasformazione. Le loro parole d'ordine infatti hanno fatto emergere due elementi di novità sostanziali. In primo luogo, le assistenti sociali sono entrate in sciopero. Dipendenti delle cooperative che prendono coscienza della loro soggettività politica, un evento. Aver ribadito il diritto di sciopero, garantito dalla costituzione (articoli 39 e 40), averlo fatto in una cooperativa e con un'adesione del 100%, avere avuto il coraggio di affrontare la reazione scomposta e smaccatamente antisindacale (tipica delle Coop) con atteggiamenti minatori nei loro confronti, è un fatto di grande rilevanza. Inoltre la dichiarazione dello sciopero con un sindacato (CLAP) non firmatario degli accordi, e la altrettanta reazione scomposta nei loro confronti, ha disvelato il ruolo filo-aziendale di vecchie sigle sindacali, complici delle aziende e di CCNL poco dignitosi. Se nelle cooperative risulta indigesta l'idea stessa di difendere i diritti del lavoro, l'indicazione di questa battaglia è che non solo "è possibile scioperare" ma è anche necessario e non più rinviabile.

## Assistenti sociali e utenti dei servizi scendono in piazza insieme

**P**er questo motivo hanno richiesto un intervento normativo urgente, analogo a quello della Regione Lazio (Legge 4/2017), che favorisca l'internalizzazione del personale sanitario e socio-assistenziale formalmente dipendente di Cooperativa. Il secondo elemento è la saldatura delle istanze delle lavoratrici e dei lavoratori con quelle delle persone assistite. Se per gli operatori/trici sociali non è possibile scioperare e indispensabile farlo, è altrettanto indispensabile costruire percorsi con chi dei servizi usufruisce. Dopo aver ottenuto l'attenzione dell'amministrazione comunale che si è resa disponibile ad ascoltare proposte e il monitoraggio della gestione dei servizi, c'è stato un momento che si può definire emozionante.



**L**e assistenti sociali, che da anni portano avanti un servizio pubblico essenziale per l'amministrazione e la cittadinanza, nelle loro rivendicazioni non hanno mai dimenticato di sottolineare che la cattiva qualità delle loro condizioni di lavoro equivalgono ad un servizio di bassa qualità. Gli operatori sono costretti a carichi di lavoro più pesanti, a una rotazione e un cambio di territorio di competenza continuo. Tali condizioni si riverberano immediatamente sulla capacità di risposta ai bisogni espressi dall'utenza. Per questo motivo è stata fatta la richiesta di un intervento normativo urgente, analogo a quello della Regione Lazio (Legge 4/2017), che favorisca l'internalizzazione del personale sanitario e socio-assistenziale.

**C**hi fruisce dei servizi è sceso in piazza per sostenere la battaglia di quelle persone incontrate, fino a quel momento, solo negli uffici o in contesti di massima criticità sociale. In strada, sotto gli uffici comunali questa volta, sono riusciti a parlarsi in modo diverso. Il linguaggio spesso aspro ha cambiato di segno e ha permesso di gettare le basi per immaginare percorsi comuni nuovi. Ci sono tutti i presupposti per costruire un modello diverso di "presa in carico" o di "presa in cura" delle criticità sociali del territorio. Una possibilità di incontro tra quelle che vengono definite le "figure fragili" che chiedono supporto e chi dovrebbe trovare soluzioni sul piano istituzionale.

**L**e lavoratrici e i lavoratori precari dello sportello telefonico ReCUP, dei CUP, dei servizi amministrativi presso le ASL e le strutture ospedaliere del Lazio, chiedono da mesi che la Giunta Zingaretti metta definitivamente fine a decenni di precariato, discriminazione e sfruttamento e l'avvio di un percorso reale di stabilizzazione e internalizzazione di tutto il personale precario delle Società Capodarco, Maggio 82, Pingo, Il Solco, NTA, Camus, GPI, Mimosa, In Opera, Sds. Ma, grazie ad un accordo firmato da CGIL, CISL e UIL, i lavoratori sono stati costretti a firmare contratti a ribasso economico di circa 250 euro al mese a parità di ore lavorate, passando da un contratto 4° livello del commercio a un contratto 3° livello multiservizi. ASL e Regione hanno assegnato l'appalto con un cospicuo risparmio economico sulla pelle di chi da anni svolge un servizio fondamentale per il sistema sanitario regionale. Dopo mesi di trattative ed impegni formali assunti dalla Regione a tutela delle condizioni di lavoro, con l'arrivo del nuovo anno le Asl Rm2 e Rm5 e la Regione hanno deciso di chiudere le porte in faccia a lavoratori e lavoratrici bloccando formalmente ogni margine di trattativa e mettendoli davanti ad una scelta difficile: o firmi questo contratto o sei fuori. In alcune città della regione le ASL hanno dato un ultimatum di 48 ore a lavoratori e lavoratrici con la stessa modalità: o firmi o sei fuori. Le pubbliche amministrazioni, che dovrebbero essere le prime a garantire un lavoro dignitoso nel pieno rispetto della nostra Costituzione, continuano a chiedere il massimo dai lavoratori esternalizzati spendendo pochi soldi e pretendendo prestazioni lavorative altissime. La condizione degli appalti, nella sanità come in altri settori, si rivela ancora una volta uno strumento di ricatto per i lavoratori. Nonostante gli anni di servizio che hai maturato, con gli appalti, resti un precario cronico, perennemente sottoposto al ricatto del posto di lavoro e al rischio concreto di vederti pesantemente ribassato il salario al momento del subentro della nuova azienda, finta o vera che sia. Che il governo della Regione Lazio fosse un modello di svendita del servizio pubblico non è una sorpresa. I numeri parlano da soli: Zingaretti nel 2015 ha dato al Gemelli 336.265.700 di euro che diventeranno 405.404.415,49 nel 2018 e nel 2017 ha dichiarato in deficit per 65 milioni il San Camillo, 36 milioni il San Giovanni, 22 milioni l'Umbroto Primo, 15 milioni il Sant'Andrea, 3 milioni il Policlinico Tor Vergata.

**Ci siamo fatti descrivere da alcuni lavoratori e lavoratrici la loro lotta. I nomi sono fittizi.**

## CUP, RECUP, SERVIZI AMMINISTRATIVI UNA LOTTA PER LA DIGNITÀ



**Sara (demansionata)** Lavoro con Capodarco che ha assunto lavoratrici ex PTV. Ho lavorato 15 anni al Policlinico Tor Vergata e insieme a tante altre colleghe e colleghi abbiamo deciso di non firmare il contratto che c'è stato proposto dalla società subentrante, cioè la SDS. La SDS è una cooperativa e ha assunto anche disabili. Sono 15 anni che sostengo che il mio reale datore di lavoro sia l'azienda, il policlinico, e non la cooperativa, perché è con l'ospedale che gestisco la programmazione, le mansioni etc... Per questo motivo ho deciso di unirmi ai colleghi per aprire la battaglia contro la gara d'appalto. L'obiettivo è l'internalizzazione. Mi sono sempre chiesta: ma perché non deve essere riconosciuta questa nostra posizione? In questa gara d'appalto, indetta nel 2015 e aggiudicata nel 2017, fatta salva quella l'assunzione del personale disabile, non ci sono clausole sociali.

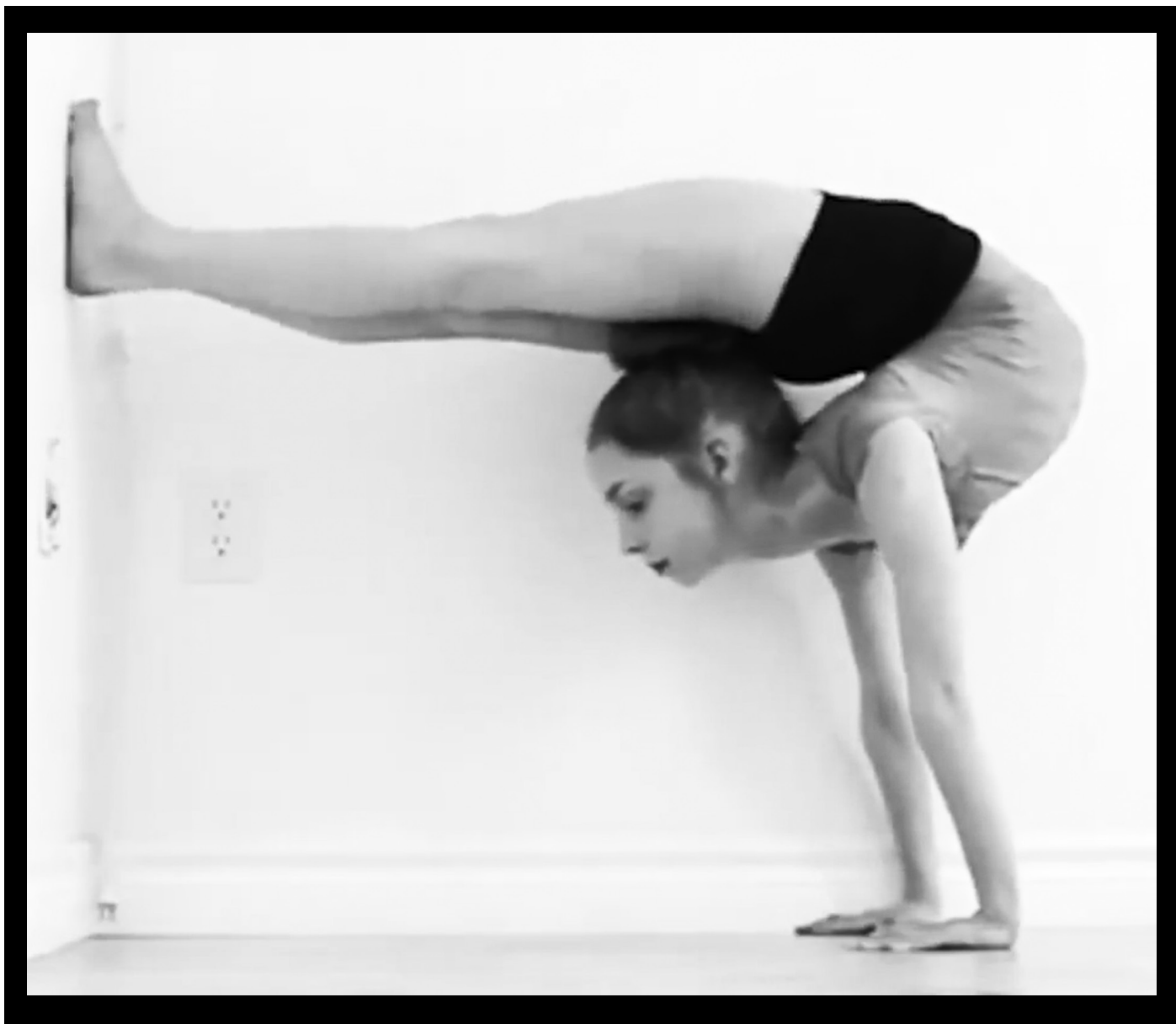
**N**onostante la Regione abbia riconosciuto il livello occupazionale e salariale, le società subentranti hanno offerto a tutti un contratto di terzo livello (multiservizi) che non riconosce le nostre mansioni e quindi avremmo subito un demansionamento. Se non bastasse, ci sarebbe stata anche una riduzione delle ore lavorative (da 38 a 25 ore), con una riduzione del salario, già misero, del 30%. Anche l'azienda ha spinto affinché accettassimo questo contratto. Io ho scelto di non accettare, non ho più voluto lavorare per chi ha dimostrato di non avere rispetto per la mia professionalità maturata in 15 anni. Se fossi stata una dipendente pubblica sarei stata un'assistente amministrativa. E' tutta una farsa! E' inutile che la Regione continui a dire che i livelli occupazionali sono stati mantenuti. Mi hanno costretta a non firmare. E' una situazione inaccettabile, come lavoratrice, come persona e come donna. Il personale è composto in maggioranza da donne e in 37 su 58 non abbiamo accettato questo compromesso, non abbiamo firmato. E' il numero più alto di risposte negative. In altre sedi tanti hanno accettato, si sono sentiti costretti a firmare. Noi avevamo il salvagente della cooperativa. Rimanendo con Capodarco abbiamo continuato a lavorare in ReCUP fino a marzo 2019. Ora è un punto interrogativo. Questa storia ci ha provato. Se come lavoratrice ho sbagliato non lo so, ma umanamente sento di aver fatto la scelta più giusta. Penso che ci sia stata una mancanza di rispetto nei nostri confronti, sia da parte del nostro datore di lavoro che della Regione. E' una storia che va avanti da 18 anni. Al policlinico di Tor Vergata siamo stati pagati sempre in proroga. La prima gara è stata fatta prima del 2000. Quindi è stata fatta una scelta politica dalla Regione. Oggi, dopo 15 anni, mi dici "o prendi questo contratto o te ne vai"?

**Roberta** Una persona, dipendente diretta dell'azienda, costa molto meno alla società, come idea la trovo molto più onesta. Ma visto come sono andate le cose...Ho sempre pensato: "io faccio parte del popolino e siccome le leggi valgono solo per il popolino; io sono popolino e ci devo stare". Sentivo che era una cosa talmente grossa che la credevo impossibile. Perché la Regione Lazio, per lo stesso lavoro che svolgo da anni, mi deve dare 5 euro quando prima me ne dava, non dico il doppio, ma molti di più? Il lordo che loro mi proponevano era più basso del netto che prendevo prima. Mi dicevo che era impossibile, che sarebbe successo qualcosa e invece niente, un muro di gomma, ogni nostro tentativo è stato inutile. Anche i mezzi di informazione non ci hanno aiutato, non è passata la gravità di questa storia. Quello che ci stanno facendo è grave e misero.

## Prima o poi riusciremo a togliere quel sorrisino dalla faccia di chi ha il potere.

**N**on abbiamo una coscienza professionale forte, si sono approfittati della nostra debolezza. E' successo anche che un ingegnere, preso dall'azienda, girava tra noi minacciandoci di mettere una macchina al nostro posto sottolineando una nostra presunta inutilità. Un vero e proprio progetto di *spending review* condiviso con la Regione. Alla fine penso anche che, andando via, abbiamo fatto un favore al Policlinico di Tor Vergata. Forse saranno nel caos solo per qualche mese, finché il personale nuovo non avrà chiaro tutto il lavoro da fare. Io ho fatto una scelta personale perché forse non sarei riuscita più a lavorare serena dopo quello che ci hanno fatto. Quando siamo andati via noi, hanno assunto qualcuno, ma non nello stesso numero, ne hanno assunti 37. Non hanno avuto bisogno di comprare quelle macchine. Sono riusciti a fare quello che volevano. Il sorrisino di chi ha il potere non glielo toglie. E loro lo avevano anche quando promettevano che nulla sarebbe cambiato, che i diritti sarebbero rimasti gli stessi, come gli scatti di anzianità.





**Monica** Io ho perso il lavoro ma spero tanto che quel sorrisino riusciremo a toglierglielo dalla faccia. Io vengo dalla realtà della ASL Roma 2, territorio della ex Roma B. Il bacino di utenza dell'asl roma 2, ex b, comprende il 5°, 6° e 9° municipio, da Spinaceto, a Villaggio Prenestino, tuscolana, San Vittorino. Il 9 di gennaio 2019 è subentrata sempre l'SDS. Prima, per 4 anni, c'era stata la NTA SRL e prima di loro un'altra ancora. Mi hanno proposto un contratto peggiorativo di 25 ore. Con l'NTA percepivamo 1098,00 euro lorde, con il nuovo contratto avremmo preso 823,00 euro. Saremmo dovuti subentrare dal 1 settembre 2018 ma grazie agli scioperi, alle assemblee, alla lotta, siamo arrivati a gennaio 2019. All'ultima assemblea ci avevano detto che ci avrebbero dato un'altra proroga, anche perché avevamo delle cause in corso. Invece non ci hanno fatto arrivare neanche alle cause. Ci hanno proposto questo contratto. Alcune persone hanno iniziato a firmare e per effetto domino molte altre hanno fatto lo stesso. Alla fine quasi la metà ha firmato. Eravamo in 144.

Al posto di chi non ha firmato sono state assunte altre persone, non so dire quante. Il lavoro è lo stesso ma le difficoltà sono maggiori. Fanno turni molto più lunghi di prima. I nuovi assunti non hanno le password per fare tutti i servizi. Ad esempio non possono fare tutta la medicina di base (scelta e revoca del medico, esenzioni), l'anagrafe canina, oppure i pagamenti per chi apre un'azienda. Possono fare solo le prenotazioni e le analisi col programma del Recup-Cup che sono comunque lavori difficili, che necessitano di una competenza e conoscenza. Sappiamo che nella asl Roma 2 hanno parecchi disagi in questo periodo. Alcune persone, che inizialmente avevano deciso di non firmare, poi hanno chiesto di poter rientrare e di tornare a lavoro accettando il nuovo contratto. Solo alcuni sono stati reintegrati. Ora siamo 60 a non aver firmato, disoccupate. Dicevano che la nuova azienda avrebbe ri-assunto solo i disabili. In realtà leggendo bene c'è scritto: *clausola sociale per il livello occupazionale, in particolare per i disabili*.



Quindi, secondo me, comprende tutti i lavoratori e le lavoratrici, non solo i disabili. Nelle cause dei lavoratori, l'avvocato dell'azienda ricorre spesso a questa frase per tutelare le scelte fatte. La parola "in particolare" è scomparsa già da qualche tempo. Nella ASL Roma 2, ex B, solo inizialmente avevano parlato di riduzione oraria, poi non ne hanno parlato più. Anzi. Ai primi che hanno firmato hanno fatto contratti con più ore. Non si sa con quale inquadramento, probabilmente è stato abbassato, perciò si lavora il doppio con lo stesso reddito. I lavoratori stanno facendo dei nuovi corsi che non sono stati mai proposti nel passato, ad esempio il corso di medicina di base. E' stato indetto un concorso a tempo determinato, amministrativo, CI. Le persone che hanno vinto il concorso e già lavoravano per delle società private, dal 1° febbraio hanno iniziato a lavorare svolgendo lo stesso identico lavoro che svolgevano prima, nello stesso posto, con il contratto di assistente amministrativo. Questa è la dimostrazione che il lavoro svolto dagli operatori delle società private è quello. Perché per noi non vale questo inquadramento?

**Luana** (ha perso 250 euro in busta paga) Faccio parte degli amministrativi dell'ex Roma C, ora Roma 2. Ho lavorato 20 anni in Capodarco e adesso sono passata con la cooperativa Maggio 82, con una decurtazione di livello, di ore e di stipendio, senza nessuna soluzione di continuità. Sono convinta che l'internalizzazione sia la soluzione, anche perché siamo operatori di supporto amministrativo quindi dovremmo supportare un amministrativo aziendale, che invece non esiste. Come tante altre ho un lavoro molto delicato e importante, gestisco pienamente i turni dei medici. Quando loro non ci sono, sono assenti per varie motivazioni, io non posso andare a casa finché non trovo una sostituzione che devo cercare io stessa. Non possiamo andar via senza aver trovato una soluzione. Se non svolgiamo tutto nei tempi e nei modi previsti, veniamo anche minacciate di trasferimento dalla cooperativa che usa lo spauracchio della perdita dell'appalto. E' nostro compito anche quello di stilare statistiche per gli esami medici nonostante ci siano degli uffici in ASL preposti a farlo e somministrare dei questionari anamnestici alle pazienti. Ma questo dovrebbe essere compito del personale sanitario perché sono domande molto personali e specifiche che riguardano patologie avute, o familiari, oppure sui farmaci assunti. Con la cooperativa Maggio 82 continuiamo a svolgere le stesse funzioni ma con un demansionamento e con meno ore. Siamo tutti affranti, abbiamo iniziato una battaglia legale.

**Sara** C'è una collusione tra politica e imprese. La sanità è un bacino, dal punto di vista economico di tanti, tanti interessi, per cui secondo me c'è una rete tra politica e imprese, una collusione per fare gli interessi uno dell'altro e gli appalti sono il veicolo di questi soldi pubblici. Noi siamo in mezzo a tutto questo. Il loro obiettivo è fare in modo che il costo della manodopera si abbassi sempre di più in maniera tale che quel flusso di soldi pubblici vada, in parte a chi deve andare, perché lavora, ma il resto a chi si deve spartire qualcos'altro. La spiegazione è politica. Ormai ci sono le lobby che gestiscono la politica e gli dicono quello che si deve fare o non si deve fare. Non esiste più un piano politico. Rimane solo becero capitalismo arrivato al culmine. Questo è il risultato e la gente non l'ha capito. Anzi, purtroppo c'è anche chi sta peggio di noi (3 euro l'ora), è un attacco alla dignità dei lavoratori. Non esiste politica, non c'è più niente. Sono gli imprenditori che stanno dietro la politica. Quei soldi, che vanno nelle casse delle imprese, arrivano nelle mani dei politici che stanno dietro a queste imprese. Ora c'è stato un cambio di potere a livello politico per cui è tutto nelle mani di questa grande SDS, che è legata a GP, che a sua volta è legata a confindustria. E tutti zitti.

**Monica** Al policlinico di Tor Vergata inizialmente la parola d'ordine che girava tra noi era "non firmare!", "aspettiamo fin quando non ci daranno quello che chiediamo". Poi purtroppo alcuni hanno iniziato a firmare. A Tor Vergata in 38 non avevamo firmato, ma è successo in tutta la regione Lazio. A Viterbo, Roma G, col passar del tempo, nei vari lotti hanno iniziato a firmare. Alla asl Roma 2 ha firmato la metà, poi Roma 3, l'ultima, dove hanno firmato tutti. La parola d'ordine è morta lì. In tutti i lotti, chi è rimasto fuori, un centinaio di persone, è senza lavoro. Cento famiglie che prima avevano un lavoro e ora possono solo chiedere la NASpI (Nuova Assicurazione Sociale per l'Impiego - indennità mensile di disoccupazione) che però dura solo 2 anni. A 40/50 anni è difficile ricollocarsi nel mondo del lavoro. È logorante a livello psicologico. Ti ritrovi a casa. Io ho 3 figli. Che esempio sto dando ai miei figli che sono senza lavoro?

**Luana** Forse se fossimo stati uniti... invece quelli che hanno firmato hanno lasciato da soli gli altri che si rifiutavano.

**Marco** In molti hanno strumentalizzato questi eventi. Mi ricordo un evento creato dai Social Workers in cui Renato (Curcio) disse: “c’è un libro in cui qualcuno dice no e loro hanno detto tutte no”. Il 90% delle donne che lavorano hanno detto no. Ci sono stati scioperi di 500 persone, numeri importanti di questi tempi. La politica disse: ci pensiamo noi, andiamo sotto la Regione, facciamo questo e quest’altro. Ognuno si era messo in gioco, sia partiti piccoli che grandi (tutti tranne il PD). Hanno giocato sul fatto che molti lavoratori dicevano no. Finché c’è un gruppo che resiste ok, altrimenti dobbiamo difenderci in altro modo. Molte persone hanno seguito le iniziative, ma poi ci si è sciolti e si sono creati malumori interni. Sanno bene che se non accetti i ricatti esci e al tuo posto entra un altro, magari più giovane e che ha bisogno di lavorare. Eravamo tante realtà differenti, troppa confusione che ha portato a non riuscire a fare una lotta unitaria seria. Fino a un certo punto c’è anche stata e faceva paura, ma poi si è sciolta. Mi ricordo che una volta abbiamo bloccato via Veneto, per quanti eravamo, ma nessuno ne ha parlato. Ad esempio io sono Recup e avevo la scadenza il 19 marzo. Potevo scegliere se restare nella cooperativa nella quale sto, cioè aCapo, che viene da mafia capitale, e continuare a fare questo lavoro sottopagato. Oppure passare a GPI, con sede a Pomezia, con gli stipendi che hanno proposto (800 euro) e ogni giorno devo arrivare lì. Chissà a quale sede sarei stato destinato? La maggior parte di noi vive qui a Roma e magari negli anni ha scelto di comprare casa vicino al luogo di lavoro (Tor Vergata). Alla finè è stato assegnato tutto a GPI.

Oltre a noi lavoratori, chi ci perde è la cittadinanza. La gente se ne sta accorgendo ora. La qualità del servizio è scadente, agli sportelli ci sono persone appena assunte a 5 euro l’ora che si ritrovano con 100 persone al giorno che devono fare le analisi del sangue e che hanno diritto ad un servizio veloce e di qualità. Io stesso che lavoro in questo settore da 15 anni, che conosco a memoria i codici, per richieste di analisi particolari ho bisogno di supporto. Poi ogni ospedale ha le sue regole, mille situazioni che devi sapere a memoria. Devi essere anche un po’ psicologo della persona che hai di fronte e che è malata, che ha delle necessità che devono essere risolte brevemente e con delicatezza. Questi tagli porteranno a una sanità all’americana perché noi adesso lavoriamo solo come intramoenia, non esiste nulla di pubblico. Per un tipo di analisi, se la vuoi pubblica, ti do appuntamento tra un anno, se la paghi te la do domani. Non so come andrà nel futuro, probabilmente digitalizzeranno tutto, magari qualcosa si salverà solo perché ci sono molti anziani e il rapporto umano riusciranno a garantirlo. Ma chissà per quanto tempo, in che modo e a spese di chi.







**G**li anziani che non sono in grado di prenotare da soli una visita sono la mia unica salvezza. Sono loro che mi danno ancora lavoro. Bisogna investire sulla sanità. Noi le abbiamo fatte delle proposte. Da Roma a Latina passando per Viterbo, ci ritroviamo tutti frammentati, delusi e soli. È una lotta che dura da tanto e porta tanti strascichi. Siamo tutti molto provati. Stanno privatizzando tutto, tutto a pagamento. Si lucra sui malati. Fanno schifo! C'è una responsabilità grave delle istituzioni. E' un sistema voluto. Per ridurre le liste d'attesa basterebbe semplicemente lavorare anche il pomeriggio nelle strutture pubbliche. Invece no, il pomeriggio negli stessi ambulatori c'è intramania, visite private ma con le strumentazioni pubbliche.

**I**n questo periodo lungo di lotta, forse abbiamo utilizzato una comunicazione sbagliata, portata avanti essenzialmente attraverso WhatsApp, facebook, senza vivere veramente e direttamente le relazioni. Le notizie costruite con questi mezzi di comunicazione sono frammentate, non sono la stessa cosa del riunirsi e guardarsi in faccia. Sono sicuramente dei mezzi che possono aiutare, ma sono anche dispersivi e rischiano di togliere importanza ad altri mezzi molto più collettivi e di gruppo. Su WhatsApp, come su gli altri social, si formano vari gruppi, quello che ci sa fare di più vince ed ha più consensi, non sempre però è quello che propone la linea migliore da seguire.

**A**lcuni esponenti di "UNITI per vincere" hanno contattato Barillari, consigliere regionale 5 stelle e hanno stilato relazioni su ogni lotto Cup e Recup, di nascosto. Hanno portato avanti solo una battaglia di pochi alle spalle di tutti gli altri. Anche durante alcuni scioperi c'era poca condivisione, si era formato un gruppo direttivo. Ci sono state molte cose che non mi sono piaciute. Rivendicazioni per pochi e non per tutti. Molte persone sono state abbandonate. Si sta perdendo tempo per situazioni importanti. Questo è un momento delicato, abbiamo vissuto un periodo molto lungo di lotta io e molti colleghi e colleghi, pensiamo che ci sia stato un fallimento. Molte persone stanno portando avanti il rapporto con la cooperativa e con i colleghi in maniera autonoma, per cui il sindacato in questo momento non è più sentito vicino. Molta gente psicologicamente si è persa. In questo momento così delicato è importante ricondividere e prendere forza su nuovi temi.

**C'è bisogno di assemblee,  
di confronto,  
di condivisione.  
E' importante che  
chi pensa di avere perso  
ritrovi un coinvolgimento.**

# IL RUOLO POLITICO DELL'OPERATORE DELL'ACCOGLIENZA



## PACCHI POSTALI SENZA INDIRIZZO

**M**entre facciamo colazione alla Pecora Elettrica, arrivano ancora borse piene di vestiti e di scarpe. Carichiamo tutto su due macchine e partiamo. Una spedizione improvvisata e organizzata la sera prima. Guardavamo salire su diversi pullman i primi 300 migranti del Cara di Castelnuovo di Porto, il centro per richiedenti asilo che per lunghi mesi è stata la loro casa. Senza tante parole, ci siamo guardati e abbiamo fatto quello che ritenevamo giusto fare. Centocelle – Castelnuovo di Porto, 30 km in una ventina di minuti. Arriviamo in un piazzale vuoto, a 7 km dal centro abitato. Disarmante come una passiva acquiescenza.

**I**n una landa desolata, due tende di volontari di primo soccorso, recinzioni e filo spinato, soldati a filtrare chi entra e chi esce, restituiscono il disprezzo umano ai gruppetti di ospiti del C.A.R.A., che ogni tanto escono in ciabatte a rimediare qualcosa per coprirsi. Lo scenario lascia senza fiato, più del freddo. La banalità del male, che in questi giorni ha fatto sfoggio della sua peggiore faccia, ci si presenta cruda, senza fronzoli. In un vuoto che sembra senza fine, ci guardiamo e nel nostro intimo proviamo a mettere insieme i pezzi. Da una parte la dignità umana calpestata oltre l'inverosimile, dall'altra la consapevolezza che il modello di accoglienza che rappresenta un casermone di 11 mila metri quadri e 177 stanze nel nulla, non possa essere una soluzione altrettanto dignitosa. Forse per un breve periodo sì. Il tempo di risolvere pratiche burocratiche. Ma sappiamo che molti ospiti ci vivono da anni.

**P**roviamo a parlarne con due operatori che insieme agli altri 118 stanno per perdere il lavoro. Dipendenti dell'ente gestore del centro (prima GEPSA, poi AQUARINTO, poi SYNERGIA e ora AUXILIUM). "...li prendono e li spediscono come pacchi postali...ma di solito i pacchi postali hanno almeno un indirizzo!". Le loro parole raccontano degli sforzi fatti per avviare processi di integrazione, da una posizione infausta. Integrazione sociale, scolastica e lavorativa, che oggi si perde nel bel mezzo di una campagna piatta affianco di un'autostrada, e di una campagna elettorale meschina che non finisce mai. Oggi si disperde ogni precauzione, ogni sospensione del giudizio, spazzate via da un vento gelido che ci è entrato nelle ossa e che riusciremo a scaldare solo creando una nuova narrazione delle migrazioni, un modello di accoglienza degno e un reale processo di inclusione degli esseri umani. Oggi o sei connivente, razzista, fascista, o sei parte della razza umana.

## **Non è un modello di accoglienza da difendere**

**M**artedì 22 gennaio, con un preavviso di meno di 24 ore forze dell'ordine e pullman dell'esercito si sono presentati davanti al Cara di Castelnuovo di Porto. La Prefettura di Roma su indicazione del Ministero degli Interni ha disposto l'immediata chiusura del Centro, secondo per grandezza solo dopo quello di Mineo, che ospitava le circa 500 persone. In pochi minuti, hanno preteso che gli ospiti, donne, uomini, bambini, provenienti per la maggioranza da Nigeria, Somalia, Eritrea, Sudan, salissero sui pullman, direzione sconosciuta. Diretta conseguenza del cosiddetto decreto Salvini e con suo ordine diretto. La comunicazione circa le "operazioni" è arrivata solo il giorno prima ai gestori del centro. Molte sono state le proteste di amministratori, cittadini e attivisti che hanno denunciato come una vera e propria deportazione l'intera operazione.

**L**e modalità sono state quelle di una vera e propria deportazione. Il Cara di Castelnuovo non è un modello di accoglienza da sostenere. Gli operatori non conoscevano neanche i nomi delle persone ospitate, perché eccessivamente sovraffollato, e vivevano condizioni di lavoro insostenibili. Questa operazione non solo ha portato al fallimento di alcuni percorsi positivi intrapresi con alcune persone presenti nel centro, ma anche alla perdita del lavoro per oltre 100 persone, ossia i dipendenti



della cooperativa Auxilium che aveva in gestione la struttura. Proprio i dipendenti hanno messo in atto una protesta davanti ai cancelli del Cara, insieme ad altre persone, che hanno manifestato solidarietà ai migranti e ai lavoratori.



# OPERATORI E OPERATRICI DELL'ACCOGLIENZA



**Q**uali sono le responsabilità, gli approcci, le metodologie e gli interrogativi di chi svolge questo lavoro? Le voci e le narrazioni delle operatrici e degli operatori rappresentano un punto di vista irrinunciabile per comprendere quello che accade nel mondo dell'accoglienza dove, il più delle volte chi lavora prova, con l'impegno professionale, di recuperare una cultura inclusiva cercando di superare rischi di ghettizzazione, spersonalizzazione, speculazione e sfruttamento lavorativo.

**SIMONA**

**Assistente sociale  
del servizio minori  
italiani e stranieri  
in stato di  
abbandono**

**S**ono un'assistente sociale e lavoro in maniera stabile da circa 7 anni per una cooperativa, in un servizio che si occupa di minori italiani e stranieri in stato di abbandono, privi delle figure genitoriali. Ho svolto tanti lavori nel settore sociale con mansioni diverse e con tante forme di contratto, a partire dai CO.CO.CO, che hanno contraddistinto lungamente la storia delle Cooperative sociali. Lavoro da circa 12 anni come assistente sociale e, dopo una parentesi molto gratificante di circa 2 anni in una ONLUS che si occupava di immigrazione ma in ambito internazionale, sono stata catapultata nel mondo delle Cooperative Sociali e nello specifico, in una cooperativa poi individuata tra quelle che hanno fatto la storia di "Mafia Capitale". Da questa cooperativa mi sono dimessa dopo quasi 3 anni, stanca di assistere alle ingiustizie che caratterizzavano la gestione indecorosa del servizio, nato dall'emergenza e concesso in deroga agli standard previsti e quindi sia a discapito dell'utenza, in numero esorbitante, che dei lavoratori, costretti a svolgere il

loro lavoro in numero limitato e in condizioni degradanti. Avevo iniziato anche una vertenza legale (era la terza per me) che non ho portato avanti perché poco supportata dai sindacati e perché ero anche un pò rassegnata e stanca di lottare senza ottenere risultati soddisfacenti. Ho sempre cercato di fare la differenza sul lavoro, concentrandomi sui casi e dando più opportunità possibili alle persone che seguivo, riuscendo a raggiungere degli obiettivi interessanti. Ma ho lottato con le mille contraddizioni di un sistema che non tutela nessuno, tranne chi ha deciso lucidamente di trarre guadagno, ricchezza, dai bisogni degli altri. La condizione peggiore che possa prospettarsi in uno stato civile o meglio di welfare, come ci piace definirlo. L'esperienza in questa cooperativa mi aveva impoverito emotivamente. Aveva fiaccato la mia salute mentale a tal punto che non dormivo più la notte e avevo iniziato ad avere disturbi d'ansia seri. Sono fuggita. Poi mi sono detta che mi sarei concessa un'ultima possibilità di lavoro come assistente sociale per poi eventualmente dedicarmi ad altro. Sicuramente a quei tempi ho potuto lasciare un contratto a tempo indeterminato in quanto non avevo figli, né un mutuo. Ero meno ricattabile di tanti altri che non hanno potuto scegliere e hanno continuato a lavorare in quella cooperativa, chissà a quale costo.

**Nel servizio  
di Pronta Accoglienza  
è fondamentale  
l'approccio iniziale  
per creare un rapporto di fiducia  
e che ti consenta di creare  
una relazione di aiuto**

**I**l servizio dove mi sono ritrovata e dove ancora lavoro esiste da circa trent'anni. Ho iniziato con un contratto a tempo determinato a 3 mesi (nonostante un'esperienza nel settore molto lunga) che poi mi è stato rinnovato per 1 anno, per essere poi trasformato in tempo indeterminato. Sono arrivata in questo servizio dopo che 2 colleghe erano fuggite per la mole di lavoro (così mi hanno raccontato) e devo ammettere che per il periodo trascorso con un contratto a tempo determinato, il rodaggio è stato devastante. Ho resistito perché tutto sommato ho trovato dignità nella presa in carico dei ragazzi e gli strumenti di lavoro che mi sono stati messi a disposizione mi hanno permesso di svolgere il mandato, rispettando la mia deontologia professionale e la mia coerenza. Da soli due anni, è stato istituito un bando per il servizio di *Pronta Accoglienza* dedicato ai minori, dopo anni di affidamento diretto e solo dopo gli eventi di "Mafia Capitale".



**P**rima di allora le strutture non erano autorizzate al funzionamento, la retta era sempre la stessa e il personale richiesto non necessariamente doveva avere la formazione necessaria per svolgere talune mansioni. Da precisare che in questo servizio è fondamentale l'approccio iniziale con i ragazzi affinché si crei un rapporto di fiducia tale che ti consenta di creare una relazione di aiuto. Il "Capitale Umano", pertanto è essenziale in un'unità operativa complessa come la nostra. C'è anche da considerare che i bisogni del territorio cambiano continuamente così come le nuove emergenze e pertanto sono indispensabili la formazione e l'equilibrio emotivo, elementi non sempre riscontrabili e spesso minati dalle condizioni di lavoro. L'equipe a cui appartengo, spesso sottodimensionata, è composta da educatori che ruotano garantendo la copertura del servizio h 24, una cuoca, una psicologa, un coordinatore e un'assistente sociale. Sicuramente il turn-over è un elemento costante in quanto il lavoro precario aiuta la cooperativa ad ottenere un miglior rendimento dal personale, che, con la speranza di "contrattualizzarsi" è più "ubbidiente". Alla fine ad alcuni lavoratori non viene rinnovato il contratto, altri lavoratori, invece, non reggendo ritmi di lavoro troppo stressanti, preferiscono dimettersi.

## Il quotidiano ci ingoia e ci distrae dal macro sistema, lo perdiamo di vista e lo subiamo

**I**l nostro è un lavoro impegnativo che spesso ci ritroviamo a fronteggiare da soli soprattutto quando accogliamo minori problematici. E' proprio in questi momenti che ci sentiamo abbandonati. Le esigue risorse istituzionali dedicate a questi fenomeni ci costringono ad inventare soluzioni bizzarre, con tanto spirito di solidarietà. In Italia esiste un quadro legislativo per i minori molto avanzato, ma che non si traduce nella realtà. L'esempio lampante potrebbe essere quello del minore con sindrome psichiatrica che, dopo essere stato accolto, può attendere molti mesi prima che si avvii, per via delle lungaggini burocratiche, la effettiva presa in carico presso un servizio specialistico. Questi casi mettono a dura prova il lavoro di equipe e dell'educatore in particolare, che trascorre spesso il proprio turno, anche quello notturno, nella più completa solitudine. L'aspetto del quotidiano è quello più ridondante che ci ingoia e spesso ci distrae dal macro-sistema, elemento fondamentale da non perdere mai di vista ma che purtroppo subiamo. Come sta accadendo in questo momento storico nel quale la politica sta negando il diritto all'emigrazione e all'immigrazione.

**D**ovremmo essere degli agenti di cambiamento e invece diventiamo sempre più fragili per la fatica del lavoro quotidiano e per la crisi enorme del settore. Le difficoltà sono iniziate già con il precedente governo, con il decreto Minniti. Ora il pacchetto sicurezza, che ha bloccato i flussi migratori, costringe una quantità impressionante di migranti (compresi i minori) nelle prigioni libiche in condizioni a dir poco disumane. I primi lavoratori a saltare sono quelli appartenenti alle categorie più ricattabili, i precari, tra i quali ci sono paradossalmente anche tanti immigrati arrivati qualche anno fa durante l'emergenza e assunti come operatori sociali di base a basso costo (magari nel loro paese erano laureati!) che però venivano utilizzati come factotum, ad esempio come mediatori linguistico-culturali. Ad oggi il sistema di accoglienza dei minori, a Roma, è organizzato in maniera abbastanza funzionale rispetto ad altre realtà italiane. I minori, in seguito al rintraccio delle Forze dell'Ordine, vengono inseriti tutti in un *Centro di Primissima Accoglienza* dove permangono per alcuni giorni per il fotosegnalamento e l'accertamento dell'età presunta, se non sono in possesso di un documento di identità valido. Poi vengono smistati nelle Pronte Accoglienze del territorio di Roma (tra le quali ci siamo noi) dove restano per qualche mese (in realtà la legge prevede 30 giorni) per terminare il loro percorso in una struttura di secondo livello (casa-famiglia, Gruppo Appartamento, semi-autonomia) scelta in base alle caratteristiche del minore e all'età anagrafica.



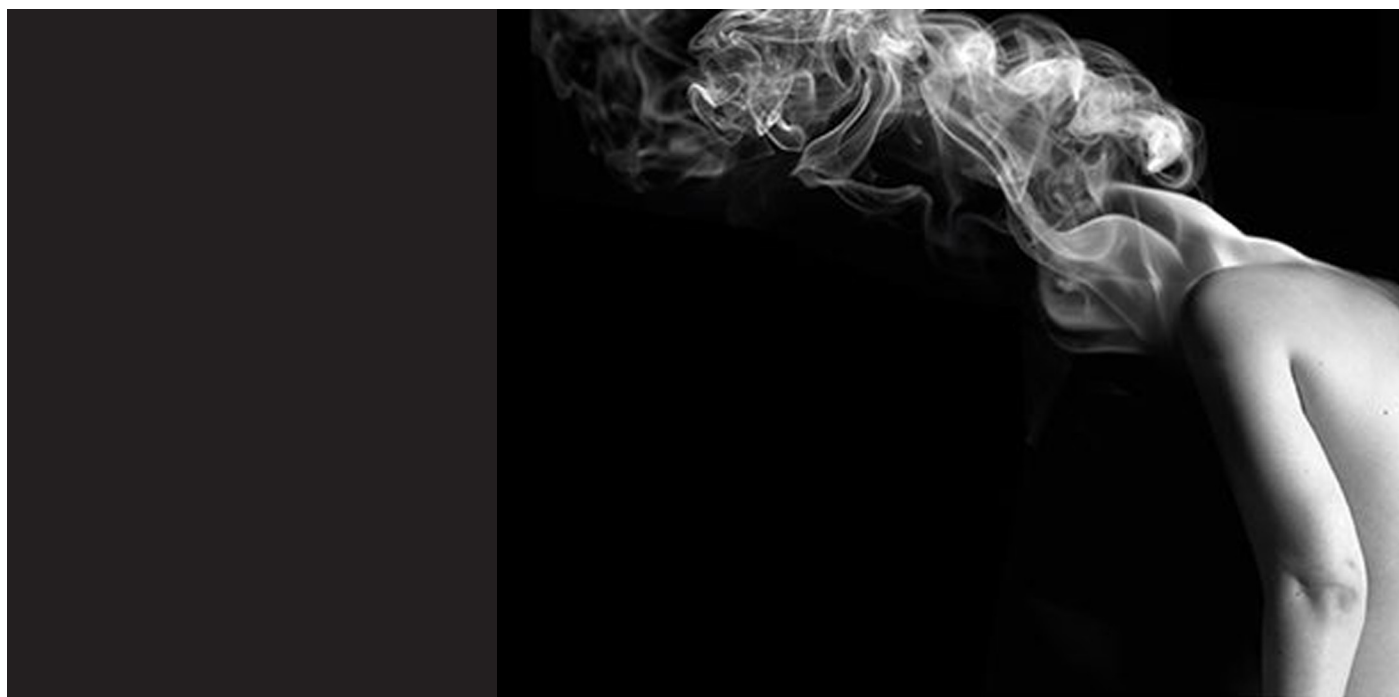


Nei periodi dell'emergenza, il Comune di Roma era costretto ad effettuare trasferimenti nelle seconde accoglienze di altri comuni italiani e questo ha rappresentato un grande business: sono nate comunità come funghi! Attualmente solo una parte residuale dei minori presenti a Roma continua a confluire in queste strutture e molte hanno chiuso i battenti. E i dipendenti? Il nostro servizio è una comunità filtro che accoglie un massimo di 12 minori, svolge un'accurata osservazione sul caso per individuarne i bisogni e attivare percorsi individualizzati. Vengono svolti degli interventi urgenti a carattere sanitario (esami di routine per valutare lo stato di salute e attivare eventuali cure), a carattere sociale come la scolarizzazione (curata dall'equipe educativa) e la segnalazione di legge alle autorità competenti (curata da me in qualità di assistente sociale) ai fini dell'assegnazione di un tutore da parte del Tribunale per i Minorenni di Roma e/o dell'emanazione di un decreto di altro genere.

Il mio lavoro in sostanza è quello di svolgere i colloqui sociali con ogni minore (se straniero con il mediatore linguistico-culturale) che viene accolto presso il servizio per segnalarlo, attraverso una relazione sociale al Tribunale per i Minorenni di Roma che darà seguito ai provvedimenti ritenuti opportuni. Intraprendo un lavoro di rete con i servizi territoriali e con le famiglie d'origine. Non so quanti colloqui avrò fatto ma credo a migliaia. Ho ascoltato e scritto storie provenienti da tante parti del mondo e posso citarvi i paesi nei quali mi sono immersa maggiormente: l'Egitto, il Marocco, la Tunisia, il Mali, la Costa D'avorio, il Senegal, il Gambia, il Ghana, la Nigeria, l'Eritrea, l'Etiopia, il Pakistan, l'Afghanistan, il Bangladesh ma anche la Romania, l'Albania e tanti altri. Di certo ogni ragazzo porta con sé la sua storia, quella della sua famiglia, quella del suo paese e l'esperienza del suo viaggio quasi sempre terrificante. Ognuno di loro porta emozioni e speranze che dovremmo raccogliere per arricchire il nostro paese di quelle diversità che ci aiuterebbero ad avere una lente sul mondo, indispensabile a leggere la realtà in maniera più lucida e consapevole. La transcultura ormai è un fenomeno che dovremmo considerare profondamente se penso anche alla presenza in netto aumento dei ragazzi stranieri nelle scuole. Ma è inutile dire come questo paese non riesca a dare spazio alle differenze e che ci troviamo in un momento storico nel quale si sta verificando un arretramento spaventoso in termini di politiche sociali. Ho ascoltato tante storie di ragazzi italiani o di minori di seconda generazione che hanno avuto la sfortuna di crescere in contesti disfunzionali, con ferite molto profonde, ma con la voglia di riscatto.

Ma, molti di loro, sono portatori di problematiche difficili come dipendenze importanti, devianze o sono vittime di sfruttamento di varia natura. Mi piace pensare che ognuno di loro possa farcela. Alcuni tornano a trovarci dopo tanti anni per raccontarci il loro futuro positivo dopo di noi ma di molti non sappiamo nulla e ce lo viviamo con un pò di frustrazione. Nel mio lavoro affronto criticità che a volte sono in contrasto con la mia coerenza professionale, perchè non sempre si conciliano con quanto richiesto dal mio mandato. In questi casi è necessaria una grande capacità di mediazione e di relazione con la rete formale e informale che si acquisisce con l'esperienza, con la conoscenza dei fenomeni e con la passione che passa sempre quando è vera.

I minori, per quanto ci siano delle lacune nel sistema, godono comunque di un'attenzione maggiore rispetto ad altre categorie di utenti. Il compimento della maggiore età diventa un momento cruciale e difficile, in quanto si conclude ogni forma di assistenza prevista. I minori stranieri hanno sempre diritto ad un titolo di soggiorno. Quelli che arrivano per motivi economici, compiuti i 18 anni, possono rinnovare il loro permesso di soggiorno da *minore età ad attesa occupazione* (della durata di un anno) se hanno svolto attività orientate al loro percorso di inclusione sociale, prima fra tutte la scuola. Ciò comporta, una volta diventati maggiorenni, che entro un anno debbano trovare un lavoro regolare e nel frattempo avere un alloggio che gli garantisca una residenza, eventualità quasi mai realizzabili con canali regolari e senza costi sia in termini economici che di sacrifici importanti. La soluzione è quasi sempre quella di rivolgersi ai connazionali, che li costringono a pagare un posto letto intorno ai 200 euro, in camerate che arrivano ad ospitare anche dieci persone e ottenere una residenza il cui costo si aggira intorno ai 1000/1500 euro. Spesso sono gli stessi connazionali che li sfruttano pesantemente con lavori estremamente faticosi nel settore edile, nelle attività commerciali. Per non parlare poi della facilità di essere reclutati nella criminalità (spaccio, prostituzione soprattutto) che garantisce la possibilità di avere denaro facile necessario a pagare i debiti legati ancora al viaggio che gli ha permesso di venire in Italia e/o al mandato familiare (i genitori investono molto sui figli che arrivano in Italia perchè possono diventare delle fonti di sostentamento per tutto il nucleo familiare).



## **Produciamo adulti irregolari soggetti fragili , ricattabili nella peggiore delle ipotesi entreranno nel circuitto penale**

**D**a qualche anno gli alloggi per adulti dell'Ufficio Immigrazione di Roma Capitale sono ai minimi termini. Le liste di attesa durano mesi e non esistono altre forme di aiuto se non della durata di qualche mese, per i rarissimi casi di ex minori inseriti in percorsi formativi e lavorativi ben avviati. Questo è un aspetto che svilisce il nostro lavoro. Dopo la presa in carico, nella quale il ragazzo e anche noi abbiamo investito molto, si produce un adulto irregolare e/o fragile, perché ricattabile, che nella peggiore delle ipotesi entrerà nel circuitto penale. L'istituto dell'affidamento familiare, che potrebbe essere un'alternativa, è previsto per legge ma nella pratica è quasi inesistente. A Roma c'è un'unica associazione che se ne occupa, ma non è mai stata prospettata come possibilità per i minori che ho seguito.

**I** minori che richiedono la protezione internazionale hanno un altro percorso di regolarizzazione, sicuramente più lungo e complesso sono un numero limitato. La maggior parte di loro sono transitanti in Italia e preferiscono proseguire il viaggio per raggiungere il Nord Europa (Inghilterra, Svezia, Germania, Olanda, Francia, Svizzera) dove sono certi di avere migliori opportunità e dove spesso ci sono i loro parenti già emigrati prima di loro. Anche per loro, in seguito al pacchetto sicurezza, il percorso sembrerebbe più complicato perché a molti di quelli che decidevano di restare in Italia, gli veniva riconosciuta la protezione umanitaria, condizione che ora non esiste più e che potrebbe essere estremamente nociva per quelli che sono prossimi alla maggiore età. Inutile dirci che è vero che ancora non conosciamo bene gli effetti del decreto sicurezza sui minori, ma stiamo già assistendo sia alle brutali conseguenze per gli immigrati adulti che si stavano integrando nel tessuto sociale italiano tra i quali anche ex minori titolari di protezione umanitaria, sia alla fine di un processo come quello migratorio arrestato forzatamente.

**I**l nostro lavoro è legato ai bisogni e quando i bisogni prevalenti cambiano, cambia anche la tipologia dei servizi erogati e delle realtà che li gestiscono. Per tale ragione il nostro settore deve reinventarsi continuamente per garantirsi la sopravvivenza. E non sempre riesce nell'opera di riciclo, soprattutto in questa fase dove il sociale è minato seriamente. La politica delle cooperative è governata, in modo sempre più esasperato, dall'ossessione economica. Quella in cui lavoro è una cooperativa grande e storica, che gestisce vari servizi e progetti e pertanto mi sento fortunata rispetto a tante altre realtà più piccole, dove lavorano colleghi che mi raccontano di non percepire gli stipendi da tanti mesi perché non arrivano i fondi dagli enti committenti. Ultimamente si sente dire che questa amministrazione capitolina blocca la ragioneria del comune di Roma con una facilità estrema (non si capisce bene per quale motivo).

**O**vvio che le realtà più grandi riescono ad avere migliori rapporti con le banche che possono anticipare ingenti somme di denaro necessarie a pagare gli stipendi ai lavoratori, ma le più piccole non ce la fanno. Molte strutture per minori hanno cessato l'attività per questa ragione e i dipendenti sono stati licenziati.

## **Perché ho scelto di fare questo lavoro?**

**P**erché sin da piccola mi sono sempre schierata dalla parte dei più deboli, degli ultimi. Difficile dare una spiegazione articolata ma sicuramente oggi non riuscirei a percepirmi in un'altra dimensione lavorativa.

## **Perché i migranti?**

**P**erché rappresentavano la nuova emergenza e la grande sfida del nostro paese. Oggi più che mai, con quello che sta accadendo, penso di non aver mai fatto scelta più giusta.



# L'ILLUSIONE DELL'ASSISTENZA INDIRETTA



**Ho 41 anni,  
vivo da sola,  
pago un affitto.  
Da dieci anni lavoro come  
“assistente personale”,  
così ci definiscono  
nell'assistenza indiretta.**

**D**a due anni e mezzo supporto una ragazza di 33 anni, cognitivamente normo dotata, che soffre di spasticismo, difficoltà emotive relazionali, tremori e ipersensibilità acustica. La sostengo in alcuni bisogni primari come la deambulazione, la vestizione, l'igiene, l'alimentazione ma soprattutto per l'organizzazione di attività sociali. Ho un contratto di 33 ore settimanali. La paga oraria è di 6.80 euro lorde, comprensive di tredicesima e tutto il resto. L'assistente personale, rispetto all'assistente domiciliare che lavora per una cooperativa, senza alcuna competenza, costruisce il progetto di autonomia della persona con disabilità insieme all'utente.



**D**al primo incontro, provo a fare un'analisi delle dinamiche relazionali e personali tra i vari componenti della famiglia e, sulla base di questi elementi, immagino il piano di intervento. Il progetto viene sottoposto al giudizio della famiglia discutendone i tempi e le modalità. Per tutto ciò che riguarda l'analisi dell'impatto di tale intervento sull'utente, su mia richiesta, ne discuto con un'assistente sociale e una psicologa di una cooperativa, costola di un'associazione di familiari di disabili, che coordina l'assunzione di operatori/trici dalle famiglie. La cooperativa ha il mandato istituzionale (tramite bando) di confrontare e mettere in relazione i bisogni e le necessità delle famiglie con le disponibilità e le peculiarità professionali degli assistenti. Vengono organizzati i colloqui e la famiglia sceglie l'operatore/trice che ritiene più adeguati. La cooperativa funge, quindi, sia da vera e propria agenzia del lavoro sociale, sia da riferimento per affrontare le criticità che sopraggiungono nella dinamica di relazione operatore/utente. Ultimamente la cooperativa ha perso il bando e per me ha significato che, quando vado in sofferenza ed ho bisogno di un confronto, quando ho la necessità di un sostegno per l'impatto emotivo e psicologico del lavoro che svolgo, pago una psicologa 60 euro a seduta. Quando invece faccio gli incontri con l'assistente sociale, lei viene pagata mentre io no.

**F**ormalmente, di settimana in settimana, recepisco i bisogni e le richieste in termini di tempi e obbiettivi, sia per ciò che dovrebbe essere fatto insieme, sia per ciò che devo svolgere da sola. Quando sono con la ragazza utilizzo la sua macchina. Quando sono da sola utilizzo la mia e la benzina non mi viene rimborsata, se non togliendomi un'ora di assistenza nella settimana successiva. Le sue difficoltà di comunicazione provocano spesso un conflitto tra le sue esigenze e le esigenze del resto del nucleo familiare. Questo mi impone un confronto, spesso telefonico, con la famiglia in cui si ridefinisce il programma della settimana successiva. Queste ore di coordinamento non sono retribuite e non prevedono una supervisione con nessuna figura tecnica. Spesso succede che qualcosa non si definisce entro il venerdì e gli orari possono variare dall'oggi al domani, se non durante la giornata stessa. Questo meccanismo mi impedisce di sapere chiaramente quando dormirò a casa mia. Oppure accade che mi viene tolto un giorno di lavoro e viene spostato nel fine settimana per qualche attività. All'orario effettivo non viene mai aggiunta la mezz'ora o l'ora in più in cui resto in casa per affrontare questioni inerenti il lavoro (definire uscite, gite, pernottamenti o assenze della famiglia). Tutti i notturni (almeno 3/4 al mese), i turni nelle festività e i soggiorni fuori città non mi vengono retribuiti.

**P**iù precisamente mi vengono restituiti in turni di riposo senza maggiorazioni di alcun tipo. Per fare un esempio, la prossima settimana lavorerò tre giorni e due notti, h24. Tutte le ore fuori dal mio orario non mi verranno pagate come ore straordinarie, ma mi troverò delle giornate libere per compensare l'accumulo di ore lavorate. A questa impostazione del lavoro non ho mai opposto nessun tipo di limite. Ad ogni richiesta non ho mai risposto "No!". Sono andata a lavorare con la febbre, con un polso fratturato, in condizioni che avrebbero avuto la necessità di cura, la mia. E l'ho fatto perché ho sempre permesso che le sue necessità diventassero prevalenti sulle mie. Per esempio ho sempre pensato che, trovare e pagare un'altra persona che mi sostituisse per qualche attività, sarebbe stato un impegno economico troppo oneroso per la famiglia. Inoltre ho sempre avuto l'illusione che la mia disponibilità senza limiti, ricompensata con ore di riposo, fosse sufficiente e mi avrebbe garantito il mantenimento del posto di lavoro. Ho sentito che mi veniva restituito il tempo messo al lavoro. Ho commesso un errore di impostazione della relazione con la ragazza e con la famiglia. Le loro condizioni sociali, economiche, personali, sono diventate parte di me. Ho travisato l'approccio empatico necessario per svolgere questo lavoro. Il nostro è un lavoro di relazione e senza empatia come si può fare?

**La condizione solitaria  
del lavoro,  
senza un'equipe  
con la quale confrontarmi,  
mi ha indotto in  
un errore grossolano,  
di sentirmi  
parte della famiglia.**

**N**on sono riuscita a mantenere vivo l'altro aspetto, che per noi operatori/trici è salvifico, cioè il distacco professionale. Il rapporto tra me e la ragazza si è trasformato, nel corso del tempo, in un rapporto di "sorellanza". In qualche modo rappresento la sorella che non ha mai avuto, un'altra figlia per i genitori, quella non disabile, quella che può, che si prende cura, che non dice mai di no, quella che c'è sempre. Rispetto alla figlia disagiata, quindi, sono quella più fortunata. Sono entrata in questo circolo vizioso, ho perso di vista la mission professionale, ho perso la lucidità come spesso si perde nelle famiglie con persone disabili.

**N**on mi sono sentita più una lavoratrice vera e propria, sfumando clamorosamente il mio ruolo. Non ho un supporto esterno, una super-visione che mi permette di relativizzare le vicende della relazione professionale. Non ho contatti con altri colleghi, se non sporadicamente nei soggiorni estivi ai quali, fra l'altro, la ragazza non vuole più partecipare perché non vuole essere vincolata dai tempi imposti dai viaggi di gruppo. Da soli, io e lei, finalmente liberi, "con l'assistente solo su di me". Ho trovato essenzialmente giusto che fosse così, senza però tener conto che, per ogni aspetto di questa scelta, avrei pagato solo io. Mi sono percepita come uno strumento di libertà, la sua, e questo mi bastava. Ma la mia libertà, invece, si è rivelata una carcerazione. Ventiquattro ore al giorno a dire signore ad ogni sua richiesta, senza dormire, senza riposo, senza respiro.

## **Mi sono trovata invischiata nella relazione**

**M**a è bastata una chiacchiera davanti a una birra con un collega a mettermi la pulce nell'orecchio, ad aprire una crepa nel mio "mondo lavorativo dorato". Un incontro casuale che ha acceso una luce improvvisa su una realtà malata, che ha cancellato la mia vita privata e con un reddito più che discutibile. Qualche giorno dopo quello scambio di parole, si è verificato un evento banale ma che ha diradato la nebbia nella quale mi muovevo da anni.

Mi telefona la ragazza e mi chiede di andare a prendere i biglietti, già prenotati, per assistere ad uno spettacolo il prossimo 1 Maggio. Ha programmato la sua vita senza nemmeno chiedere la mia disponibilità per quel giorno, per il quale avrei già potuto semplicemente aver fatto dei programmi. Ho risposto con un semplice "Ni". La reazione è stata rabbiosa: "Intanto mi vai a prendere i biglietti e poi ne riparliamo!". Una frase detta con un tono da padrona, completamente fuori dal solito carattere della relazione. Sono stati spazzati via due anni e mezzo di lavoro che io credevo di aver svolto con la massima dedizione. Due anni e mezzo in cui ho creduto di aver instaurato un rapporto di fiducia e di condivisione. In realtà sono caduta nel grave errore di costruire una relazione di intimità, di apertura totale, di confidenza.

Quella reazione rabbiosa per me è valsa come un'illuminazione. Si è disvelato in modo cruento un approccio professionale improprio che ha prodotto un rapporto malato, un rapporto di potere nel quale pensavo ingenuamente di non trovarmi.

**L**a ragazza, oltretutto, ha chiesto alla famiglia di licenziarmi. Ne ho parlato per ore con l'assistente sociale, con la famiglia e sono andata dalla psicoterapeuta due volte (120 euro) per trovare un sostegno nel districarmi da questo groviglio. Non solo tutto gratis, ma la ragazza ha deciso unilateralmente di darmi alcuni giorni di ferie, come del resto ha fatto sempre. Io non ho mai deciso i miei giorni di ferie. E' bastato un semplice "Ni". E' stato sufficiente non aver ceduto al ricatto e alla paura del licenziamento. Per la prima volta ho pensato alla mia vita. Per la prima volta mi sono comportata in modo sano e professionale. Ho scoperto improvvisamente di aver perso i cardini della mia professionalità, al tal punto, da lasciarle libero il campo, permettendole di capire perfettamente la mia posizione. Io invece non ho capito assolutamente nulla di lei, io che dovevo rappresentare la sua parte razionale, analitica, la sua guida, il suo sostegno.

**L**a realtà dell'assistenza indiretta mi è arrivata contro come un muro preso a 100 all'ora. Mi sono trovata per l'ennesima volta, sotto la spada di Damocle del licenziamento e della perdita dello stipendio. Ma la cosa che mi frustra di più è l'aver preso coscienza che una sana relazione operatrice/utente non era semplicemente sfumata, ma non era mai esistita. Ho realizzato tragicamente che non era il lavoro che volevo fare, non in quel modo. Ho scelto l'indiretta perché non volevo l'intermediazione delle Cooperative. Volevo fare bene il mio lavoro portandoci dentro tutte le mie capacità professionali. Mentre pensavo che si stava procedendo sulla strada giusta per l'acquisizione di autonomie, la famiglia invece aveva soddisfatto la necessità di avere semplicemente una badante, due gambe, un'autista, un'accompagnatrice, una tutto-fare che "non stressi troppo", "che la vita è già stressata di suo". Mi sono sentita peggio del primo giorno di lavoro perché tutto quello che abbiamo fatto insieme sembrava una serie di step di una crescita condivisa. Colpevoli sono state anche l'assistente sociale e la psicologa. Tutti e tre accecati dal fumo negli occhi gettato da attività sociali rilevanti, cinema, teatro, vacanze invece che solo igiene, pasti, relazioni inter-familiari etc...



**Sono stata illusa dal  
carattere creativo  
dell'intervento.  
Sono stata intrappolata  
nell'illusione  
di essere padrona  
del progetto di autonomia  
condiviso solo  
ed esclusivamente  
con la persona da supportare.**

Avevo la sensazione di non essere sottopadrone, di svolgere un lavoro in autonomia. In realtà il padrone era la famiglia e, errore ancor più grave, ho creduto che la famiglia non sarebbe mai potuta essere come una cooperativa. Complice è stata la mia storia professionale con una cooperativa finita in modo conflittuale. Sono passata da un padrone terzo ad uno diretto e anche all'auto sfruttamento. Mi sono trasformata nell'aguzzina di me stessa, mi sono sottoposta al ricatto morale dell'evitare l'abbandono della persona assistita. "E se non lo faccio che succede? E quanto mi costa in fondo dare qualcosa di più? In fondo guarda come ti restituisce il tempo!". Uno spiraglio di tempo è valso più del riconoscimento del lavoro svolto. Sono rimasta vittima dell'illusione di un'assistenza con nuove caratteristiche e che in realtà si è solo rivelata un'autoreclusione e l'opposto di quella che si può definire assistenza e autonomia personale dell'utente. Nulla è valso per recuperare il rapporto. Mentre io ne discutevo con le figure di "supporto", l'utente si era già attivata per cercare un'altra persona che mi sostituisse. La difficoltà maggiore che ho dovuto superare è stata l'accettare con me stessa la fine di un'esperienza fallimentare.



**H**o 28 anni, sono una operatrice socio sanitaria e da luglio lavoro in una comunità alloggio per anziani, in provincia di Roma. Sono stata assunta con un contratto part time a tre mesi di 30 ore settimanali, ma da quando è scaduto non mi è stato rinnovato, quindi sono più di quattro mesi che lavoro a nero. Temporeggiano, dicendomi che stanno valutando quale tipo di contratto conviene loro propor-mi e che sarebbero molto interessati al contratto a chiamata. Svolgo circa 23 turni al mese per 800 euro e, stando a nero, ora, non godo né di malattie né di ferie. Mi è capitato ultimamente di ammalarmi e ho recuperato le ore nei giorni che da programma ho di riposo, perciò ho lavorato per dieci giorni di fila. Le notti mi vengono retribuite esattamente come i diurni. Al mese svolgo 8 turni di notte, di 10 ore ciascuno. Mi capita di fare due notti consecutive e poi un giorno di riposo. Le mie mansioni, che svolgo da sola perché i turni non sono mai in doppia, vanno dal preparare le terapie al somministrarle, al lavare e pulire le stanze, rifacimento letti, cucinare quindi lavare i piatti e sistemare la cucina e fare l'insulina ad eventuali diabetici e poi l'igiene personale agli ospiti, che sarebbe l'unica mansione che dovrei fare. La comunità ospita sette anziani e il team di lavoro è formato da quattro persone, due delle quali sono parenti stretti del titolare, poi ci siamo io e una infermiera.

**M**i sento completamente sola, in un ambiente che non vede l'ora di puntarmi il dito contro: basta che non trovano una cosa e subito vengo accusata di furto, minacciandomi anche di scalare i soldi degli oggetti spariti dal mio stipendio. Speravo di trovare in lei una alleata visto che siamo le uniche due a non far parte della famiglia ma purtroppo si è rivelata completamente asservita, tanto da chiedermi di fare pubblicità per la struttura e da scrivermi note negative riguardo il mio lavoro sul diario di bordo, senza mai parlarmi di persona. Mi sento completamente sola, in un ambiente che non vede l'ora di puntarmi il dito contro: basta che non trovano una cosa e subito vengo accusata di furto, minacciandomi anche di scalare i soldi degli oggetti spariti dal mio stipendio. Non sono operatrice da molto tempo, in tutto sarà un anno e le esperienze precedenti non sono state migliori di questa. Sono sola nel mio lavoro. Trovo sempre comunità a gestione familiare e questo non mi permette di confrontarmi con i colleghi, tantomeno con il titolare quando ne ho bisogno. Se ho un dubbio, una difficoltà o bisogno di supporto, non posso parlarne con nessuno, anche se lavoro in equipe: è questo il paradosso. Mi sto rendendo conto della situazione che vivo solo grazie ad una mia amica che lavora a Roma come operatrice sociale, con la quale spesso mi confronto.

## ASSISTENZA NELLE STRUTTURE DI PROVINCIA



**I**noltre, le stanze sono prive degli ausili necessari, come i sollevatori, e la struttura non mi fornisce il materiale che serve per una igiene adeguata all'utente. Cerco di ritrovare il senso umano nel mio lavoro e il rapporto con le persone ma purtroppo a causa delle mille mansioni che devo svolgere, non ho tempo per relazionarmi con gli ospiti e ciò mi causa un conflitto interiore ancora più forte.

Nelle mie esperienze passate, sempre in comunità, non ho trovato situazioni migliori: per alcuni mesi ho lavorato per 12 ore a turno un giorno sì e un giorno no; e in un'altra comunità, invece, svolgevo solo turni di notte, tutti i giorni. La situazione di ora mi sembra la più fattibile.

Credo che la situazione lavorativa degli operatori e delle operatrici sociali sia peggiore in provincia che sul suolo romano. Continuo a scegliere di lavorare nelle strutture perché almeno percepisco uno stipendio rispetto a chi lavora nelle cooperative provinciali.



