

FRAM(m)ENTI

DIARIO DI UN SERVIZIO SOCIALE

Marghera, 2014



Municipalità di Marghera
Servizio Sociale

FRAM(m)ENTI

DIARIO DI UN SERVIZIO SOCIALE



Marghera, 2014

INDICE

pag 4	Prologo
pag 5	Riferimenti
pag 6	Un fra(m)mento di presentazione
pag 7 pag 7	Programmare i servizi sociali I love Total Quality Management!
pag 9 pag 9	Programmare il lavoro sociale Ma che ore sono?
pag 12 pag 12 pag 13 pag 14 pag 15	Esperienze Quando un papà partecipa alla definizione del progetto di tutela con il Servizio Sociale Parlando di cibo Spettatrice di gruppi concentrici Ipermercato
pag 16 pag 16 pag 18	Investimenti Volevo fare l'archeologa Si ricomincia!
pag 19 pag 19 pag 19 pag 21 pag 22 pag 24 pag 26 pag 27 pag 27	Incontri Amici alberi Visita domiciliare Il tempo elemento essenziale Sardegna in sàor Ma dove vai bellezza in bicicletta S/fiducia Un colloquio particolarmente impegnativo Personale amministrativo

PROLOGO

Il 4 giugno 2014 il Sindaco di Venezia, avv. Giorgio Orsoni, è posto agli arresti domiciliari per presunta violazione della normativa in materia di finanziamento ai partiti.

Il 5 giugno il Prefetto di Venezia lo sospende dalla carica di sindaco in applicazione della legge Severino.

Il 12 giugno, dopo aver presentato una richiesta di patteggiamento, gli vengono revocati gli arresti domiciliari e ritirato il provvedimento di sospensione dalla carica di primo cittadino.

Il 13 giugno comunica, dopo aver azzerato la Giunta, di aver rassegnato le sue dimissioni da Sindaco di Venezia “essendo venuto meno il rapporto di fiducia con la politica”.

Il 23 giugno il Presidente del Consiglio Comunale di Venezia annuncia le dimissioni dei ventiquattro consiglieri della maggioranza di centrosinistra portando quindi all'immediata decadenza dello stesso Consiglio e del Sindaco.

Il 2 Luglio, a poche ore dalla decadenza definitiva del sindaco, il ministro dell'Interno nomina il Commissario Prefettizio che dovrà gestire la fase transitoria dell'amministrazione cittadina, in attesa delle nuove elezioni.

RIFERIMENTI

I materiali qui presentati sono contributi individuali delle persone che operano nel servizio, redatti come “frammenti” del proprio lavoro. Accompagnano i racconti le foto di Roberto Trabuio.

Per la descrizione puntuale del Servizio Sociale di Marghera, della sua organizzazione, dei progetti e delle attività vedi il seguente link:

<http://www.comune.venezia.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/3123>

Curatore: **Meme Pandin**

Contributi di: **Baldan Michela, Berton Erica, Casarin Michele, Cattozzo Stefania, Catullo Lucia, Da Zanche Luca, De Checchi Luisa, De Marchi Alessandra, Favaretto Claudia, Fagnoni Olivia, Giampedrone Federica, Giupponi Paolo, Gobbo Federica, Lucisano Teresa, Marcone Carlo, Pandin Meme, Perale Michela, Rossi Alessandra, Spolaor Francesca, Zanetti Carla**

Editing: **Stefania Cattozzo**

Foto: **Roberto Trabuio**

Impaginazione: **Giorgio Bombieri**, Biblioteca Civica VEZ, Mestre

UN FRA(m)MENTO DI PRESENTAZIONE

Frammento ha la stessa radice di fragile, quella radice lunga che porta all'idea di rottura, di qualcosa che si spezza. Nei percorsi antichi e profondi delle lingue, si configura nel tempo come pezzo di cosa rotta di cui si sono perse le altre parti.

La scelta di questa parola per tenere insieme tutte le iniziative e tutti i progetti che il Servizio Sociale della Municipalità di Marghera ha portato avanti negli anni appare dunque efficacemente evocativa di una realtà caratterizzata da profonde spaccature, come un quadro – in questo caso sociale e umano – craquelé, con l'aggravante di parti mancanti. Più parti che pezzi, quindi più elementi in relazione che elementi a se stanti. Il lavoro quotidiano dei servizi sociali è un lavoro calato in quelle fessure, in quei vuoti per riattivare le connessioni, per rimettere in relazione i pezzi e farli tornare parti di un tutto significativo; è un lavoro di analisi e individuazione, di riempimento, di cucitura, a volte di tamponamento provvisorio e friabile, altre di sigillatura solida e stabile. E' un lavoro difficile, perché richiede la capacità rara di lavorare sui dettagli, calati in profondità, senza perdere di vista il disegno complessivo di quanto si sta ricostruendo, la visione d'insieme e dall'alto. Un disegno che cambia continuamente in virtù dell'aggiungersi di nuovi elementi, della scomparsa di altri e di alcune insistenti permanenze. Tutto entra in relazione, tutto si combina generando nuove fratture, nuovi frammenti.

Bella questa parola: lasciando la sua etimologia, con un po' di fantasia, un trattino, una parentesi, uno spazio vuoto (rieccoli), al plurale, l'italiano ci consente di leggerla diversamente.



PROGRAMMARE I SERVIZI SOCIALI

I love Total Quality Management!

Ho sempre invidiato la limpida logica di programmazione adottata nelle Aziende, il controllo di gestione, gli strumenti manageriali della scienza aziendale.

Per cui, potete immaginare quanto orgoglioso mi sono sentito quando la mia organizzazione ha adottato il sistema di Total Quality e quale soddisfazione nel momento in cui sono stato coinvolto nella formulazione degli obiettivi gestionali del servizio in cui opero. Una soddisfazione ancor maggiore in quanto tale sistema di programmazione con la sua logica di coerenza, trasparenza efficacia ed efficienza, include anche il mondo dei servizi sociali dell'amministrazione comunale, un ambito -quello sociale-, che per la sua complessità, non sempre è in linea con le razionali logiche di progettazione, valutazione e decisione.

Con entusiasmo, quindi, quando è arrivata la comunicazione del Direttore Generale di concorrere alla programmazione strategica e di performance, mi sono da subito impegnato nel compito richiesto, cercando di individuare in modo logico e coerente gli obiettivi del mio servizio a partire dalla fonte principale: le Linee Programmatiche di Mandato 2010-15 elaborate dalla Giunta Comunale.

*“... mi sono
procurato una lente
d'ingrandimento,
un pennarello
evidenziatore, un
righello e la copia
del documento ...”*

Mi sono procurato una lente d'ingrandimento, un pennarello evidenziatore, un righello e la copia delle Linee Guida nella parte relativa a “Famiglie, Sicurezze, Sanità, Welfare”, cercando di evidenziare i riferimenti alle funzioni dei servizi sociali di Municipalità presenti nel documento. Ma sulle 40 righe di testo (lunghe ognuna 10 cm, per un totale di quasi 4 metri di parole), il “frammento” evidenziato che riguarda i Servizi Sociali delle Municipalità non arriva neppure a 5 cm, una dimensione troppo ridotta e che rileva come, nonostante le Municipalità rappresentino oggi una realtà consolidata nel tessuto sociale cittadino, offrendo con la loro struttura organizzativa e le risorse assegnate una vasta gamma di servizi all'utenza, sia evidente, anche nelle fonti ufficiali, la loro scarsa visibilità.

Comunque per niente scoraggiato ho continuato il mio compito di programmatore, cercando di collegare il piccolo frammento evidenziato nelle Linee di mandato, con gli Obiettivi strategici proposti nel documento di Programmazione dalla Direzione Generale: in questo caso ho utilizzato pastelli colorati, gomma e temperamatite, ma anche qui non sono riuscito a collegare la funzione del servizio sociale individuata con i cinque obiettivi strategici proposti dalla Direzione Generale, una difficoltà che probabilmente ha a che fare con



una storia di mandati “mal dati” o forse “mai dati”, nonostante l’ampia gamma di servizi presente nel nostro sistema di welfare veneziano (attualmente sono ben 40 le Unità Operative Complesse che svolgono funzioni socio educative, ripartite in 20 Servizi, appartenenti a 15 Direzioni e rispondenti a diversi Assessori).

Oggi, un po’ meno entusiasta, e più disincantato dalle razionali logiche istituzionali, mi piacerebbe che il mio apporto alla Programmazione non fosse solo un adempimento burocratico ma rappresentasse un contributo tecnico alla creazione di un sistema in grado di dare significato al lavoro, offrire riconoscimento e un ritorno utile per il servizio, per gli operatori coinvolti e non ultimo per i cittadini utenti dello stesso, anche se, come spesso succede nella vita di ogni individuo, anche nelle organizzazioni vale quella legge di Dunn per cui *“qualsiasi pianificazione attenta non potrà mai sostituire una bella botta di culo”*.

PROGRAMMARE IL LAVORO SOCIALE

Ma che ore sono?

Arrivo al lavoro presto, con le mie solite due borse appese al collo: quella dell'ufficio, pesante, piena di carte, telefoni, documenti e altro, e quella del pranzo che, visti i tempi, conviene non poco! L'equilibrio è precario: cerco la giusta inclinazione per non far scivolare la borsa di destra e quella di sinistra, e contemporaneamente per non far cadere la bicicletta arrugginita che stringo tra le gambe (fortunatamente è una bici da uomo). Con un gesto elegante estraggo le chiavi dalla tasca della borsa per aprire il cancello. Ora per entrare devo fare molta attenzione, muovere solo il braccio destro, mantenere completamente fermo il busto, altrimenti cade tutto una sorta di esercizio mente-corpo compiuto alle 8.35 di mattina una gran soddisfazione. Ci sono praticamente riuscito ma mentre sto per aprire il cancello squilla il cellulare di servizio che ho nella tasca destra del giubbotto. Ah! E ora? Il dilemma mi assale, lo contemplo: rispondere (al senso del dovere, all'utenza, a un collega? Boh!) col rischio di far cadere tutto o non farlo? Ci penso per un attimo. Qual è la priorità in questo momento? il mio equilibrio! Allora decido di no. Richiamerò dopo. Così, alla fine, con gesti sapienti e coordinati, riesco ad aprire il cancello, in completa armonia. Tre anni di esperienza di lavoro a Marghera sono anche questo: mantenere il controllo, la regia e la "governance" anche di fronte agli equilibri più incerti mai immaginati prima.

Dopo aver parcheggiato, salgo le scale, timbro l'entrata e percorro il lungo corridoio per andare a depositare i miei bagagli. A metà percorso mi ferma una collega, mi saluta e mi dice che ieri mi ha cercato un'insegnante molto preoccupata per un bambino che non va più a scuola. Registro l'informazione e mi riprometto di chiamarla dopo. Prendo un caffè alla macchinetta e approfitto della presenza di un'altra collega per chiederle com'è andata la riunione della settimana scorsa (non eravamo ancora riusciti a parlarne). In realtà, cerco di chiederglielo, perché nel frattempo lei mi avvisa che il volontario che ieri pomeriggio doveva incontrare una ragazzina che segue è venuto in sede ma non l'ha trovata. Dopo aver aspettato venti minuti l'hanno chiamata più volte, ma prima non ha risposto e poi il telefono è risultato irraggiungibile. Ok, prendo nota: da sentire anche lei.

“... parcheggio la cosa in un altro angolo nella mia testa, assieme all'insegnante, alla riunione, alla ragazzina, alla voglia di caffè caldo. Non sono ancora le dieci di mattina e il mio cervello mi sembra già una z.t.l. intasata di traffico in coda al semaforo ...”

Mentre glielo dico, irrompe nella stanza una terza collega (le donne del mio ufficio sono una garanzia di assoluta affidabilità e professionalità: mi sento come tra le Charlie's Angels). Ha un telefono in mano: è il sig. Gino, dice che è urgentissimo e che deve parlare con me. Me lo faccio passare: ieri sera suo figlio ne ha combinata un'altra, ha spaccato i finestrini di due macchine in sosta, lo hanno fermato i Carabinieri ed è rientrato a casa alle tre. Dopo mezz'ora che ne parliamo, mi rendo conto che le dita della mia mano destra si sono raffreddate: il caffè è diventato prematuramente estivo. Peccato che sia appena il mese di gennaio. Proviamo a fissarci un appuntamento quando all'improvviso suona incessantemente il campanello. Beh, aprirà una mia collega, spero e mi dico. Ma stavolta siamo tutti impegnati al telefono. Corro allora al citofono e arriviamo in tre. Intanto Gino attende fiducioso. Riprendo la comunicazione, gli do la data del colloquio ma in quel momento cade la linea. Ecco, lo sapevo, il problema del gruppo di continuità delle linee telefoniche non è ancora stato risolto. Impreco -in silenzio- poi riprovo dal cellulare ma ovviamente trovo il numero occupato.



Faccio giusto in tempo a visualizzare questa immagine che dall'ascensore appare la signora Maria con la bimba di tre anni. Ma come?! mi dico. Non ci eravamo dati appuntamento per questa mattina. La saluto, mi dice che sa che ci dovevamo vedere la settimana prossima, ma voleva parlarmi subito perché ha bisogno di avere informazioni per iscrivere la bambina all'asilo, visto che pare non ci sia più posti, i termini sono scaduti, lei ha iniziato

a lavorare e non sa a chi lasciarla. Ne parlo adesso o ci diamo un altro appuntamento a breve? E se poi non ci fosse proprio più posto? Meglio ora (no!! sbagliato!!) Nel frattempo mi mostra anche due bollette del gas che non sa come pagare e dice che c'è il rischio che le stacchino tutto.

Passano le dodici. Intanto ho sentito l'insegnante cercando di capire cosa possiamo fare con la famiglia per far tornare il bambino a scuola. Poi mi richiama Gino, prima era al telefono con i Carabinieri e mi aggiorna. Gli dico di venire da me con il figlio. Nel frattempo parlo al panino con la mano sinistra e mordo il telefono con la destra (a questo punto un po' di confusione è concessa, no?!).

Penso allora alla mia z.t.l. e, sperando di riordinare un po' di traffico, vado al computer per recuperare il numero di telefono della ragazzina che ha "paccato" ieri all'appuntamento. Come apro internet, ci sono "solo" diciassette email non lette. La prima è di Meme, il responsabile del Servizio: è scritta in rosso che nel nostro nuovo codice comunicativo significa "mail di richiesta specifica da parte mia a voi dedicata". Una descrizione così elegante proveniente dal capo mi fa pensare che non posso eluderla con finta leggerezza. Vediamo: mi dice sostanzialmente che per il report di fine anno, invece delle classiche relazioni sull'attività svolta o della solita raccolta dati, dobbiamo scrivere una paginetta -la chiama "Fram(m)enti"- in cui raccontiamo un episodio di vita quotidiana accadutoci al lavoro. Mah, cosa racconterò mai di particolare? Beh, ci penso dopo, tanto la scadenza è tra una settimana.

Sotto la sua mail, ce ne sono altre sedici che hanno per oggetto RE: R: RE: R: RE: in un numero imprecisato, che così collocate creano l'illusione di un'immagine piramidale, piacevole in un'ottica di geometria estetica. Se non fosse, che recano a fianco un punto esclamativo. PRIORITÀ: Marietto ha fatto un po' di danni ed è scappato ancora dalla comunità, per la quinta volta, e probabilmente sta tentando di nuovo di rientrare a Marghera salendo sull'autobus senza biglietto. Scattano le telefonate: Marietto, papà, comunità, responsabile, capo eccetera eccetera. Primo giro di telefonate. Visita a casa. Secondo giro di telefonate. A metà del terzo, ci comunicano che lo hanno trovato: per fortuna, ha ripensato al suo gesto e si sta facendo riaccompagnare nella struttura. Lunga telefonata con lui. Domani disdico gli appuntamenti e vado a trovarlo per parlarne e per vedere come sta.

Prendo fiato e mi siedo alla scrivania. Finalmente riesco ad aprire l'agenda e a vedere che cosa devo fare oggi. Che bello, posso cominciare a lavorare! Leggo la lista degli impegni. Caspita, avevo inavvertitamente fissato due appuntamenti a due persone, contemporaneamente alle quattro. Che ore sono? Le sei. Ah. Ma non è passato nessuno. Per fortuna, a volte anche i nostri utenti ci aiutano.

Meno male che non è così tutti i giorni, mi dico. Alla faccia della governance!

Riordino allora i pensieri e cerco di ricordare: ma che cosa ci aveva chiesto di scrivere Meme?

ESPERIENZE

Quando un papà partecipa alla definizione del progetto di tutela con il Servizio Sociale

Non è semplice raccontare questo percorso e come abbia radicalmente modificato il mio approccio al lavoro che svolgo all'interno del Servizio Sociale della Municipalità di Marghera.

Assieme ad una collega assistente sociale seguo, come educatore, il caso di tre fratellini che vivono una situazione familiare molto difficile, in cui la collaborazione con entrambi i genitori é sempre stata irta di ostacoli e spesso rifiutata, tanto che all'ennesima "porta sbattuta in faccia" siamo state costrette a chiedere al Tribunale per i Minorenni l'affido al Servizio Sociale dei tre bambini. "Obbligare" qualunque genitore a collaborare con noi non è mai cosa semplice, anche se a farlo è un Tribunale! Noi operatori del Servizio Sociale siamo spesso visti come "persone pericolose", quelli che "portano via i bambini" e riuscire ad eliminare queste paure non è cosa semplice. In particolare, poi, con questa famiglia, molto preoccupata del nostro intervento e che ci ha sempre vissuto come una minaccia.

A seguito dell'ultima separazione tra i genitori, avvenuta questa estate, la situazione dei bambini è molto peggiorata, ma nel contempo il rapporto con i due adulti ha cominciato a differenziarsi: mentre con la madre gli incontri con il servizio si caratterizzavano per bugie e manipolazioni, quelli con il padre si distinguevano per una progressiva apertura, tanto che il signor Mario ha cominciato a capire che il nostro intervento era di sostegno ai bambini e ai loro genitori.

A partire da questa piccola breccia, qualcosa è cambiato quando (anche grazie alle recenti suggestioni formative del modello P.I.P.P.I.) abbiamo chiesto a Mario di pensare e "scrivere" insieme il progetto di aiuto per lui e i suoi figli. Messici davanti al computer, abbiamo scritto a più mani la parte che lo coinvolgeva, a partire sia dalla difficoltà che incontrava in quel periodo a frequentare regolarmente i propri figli, sia dal bisogno che loro avevano di poterlo vedere e sentire il più spesso possibile. Così coinvolto direttamente nella condivisione della problematica, Mario ha proposto una soluzione che richiedeva a lui di fare alcune cose e a noi di farne altre.

Il papà si è sentito, forse per la prima volta, non colui al quale il servizio proponeva delle soluzioni, non oggetto di cure, ma soggetto attivo, pensante e partecipe. La verifica di tale cambiamento l'abbiamo riscontrata pochi giorni dopo, quando, in una situazione di emergenza, sentito il sig. Mario per concordare cosa fare, egli ha proposto una soluzione che andava proprio nella direzione che speravamo, manifestando una motivazione e una capacità di tenuta che non avevamo mai pensato fosse possibile fino a quel momento.



Nel giro di poche settimane un papà che era poco presente nella vita dei propri figli, che aveva sempre messo il lavoro prima di ogni altra necessità familiare e pensato che il suo unico compito per la crescita dei figli fosse quello di “procacciare reddito”, ha preso in casa con sé i bambini per più settimane, sapendo perfettamente corrispondere a delle necessità organizzative non semplici. Inoltre in questo periodo sta seguendo da vicino tutto ciò che riguarda gli impegni dei figli, senza aspettare di essere coinvolto dal servizio, come succedeva fino a poco tempo fa. Probabilmente essere stati in grado di coinvolgere il sig. Mario nel progetto, parlarne assieme, scriverlo a più mani sulla tastiera del pc, ha fatto scattare quel “click”, che lo ha visto diventare protagonista attivo, collaboratore e non più “utente” del Servizio Sociale nell’interesse comune che era (ed è) la tutela e il benessere dei suoi tre figli!

Parlando di cibo

È un pomeriggio di novembre. Fuori sembra arrivino il freddo e la pioggia. E arriveranno. Oggi inizia una nuova attività dal titolo “Parlando di cibo”, un percorso organizzato con la biblioteca di Marghera e un gruppo di genitori della scuola primaria.

Sono in biblioteca e sto aspettando l’arrivo dei partecipanti: abbiamo raccolto le iscrizioni e dovrebbero arrivare diciotto persone, alcuni con i propri figli. Qualcuno intanto ha telefonato per disdire, il brutto tempo li ha fermati.

In questi incontri si parlerà di come il tempo e la società in cui viviamo influenzino i nostri comportamenti sul cibo e quelli dei nostri figli, si rifletterà assieme su quanto l’esperienza del nutrimento sia densa di significati sociali, affettivi, relazionali e di come una “buona” esperienza sia essenziale per la crescita armoniosa di tutti i bambini.

Accolgo i partecipanti: arrivano mamme e papà con i figli e anche qualche maestra. I bambini arrivano direttamente da scuola ancora con gli zaini, qualcuno mangiando la merenda.

Tutti si muovono all’interno dello spazio della biblioteca con molta facilità si vede che è un posto a loro noto, un luogo che frequentano.

“rincontro facce note, persone che in questi anni hanno seguito le iniziative del Servizio; c’è una bella sensazione di pienezza, riconoscimento. Mi raccontano qualche cosa di loro, come si fa con una persona che non si vede da molto tempo ma con la quale si è condiviso un pezzetto di strada; e ancora prima di iniziare quest’attività mi chiedono che cosa stiamo organizzando per il prossimo futuro”

Rincontro facce note, persone che in questi anni hanno seguito le iniziative del Servizio; c'è una bella sensazione di pienezza, riconoscimento. Mi raccontano qualche cosa di loro, come si fa con una persona che non si vede da molto tempo ma con la quale si è condiviso un pezzetto di strada; e ancora prima di iniziare quest'attività mi chiedono che cosa stiamo organizzando per il prossimo futuro.

Intanto i bambini salutano i genitori e vanno a fare il loro laboratorio: la "torta in tavola". Siamo tutti in cerchio e dopo la presentazione dell'iniziativa, la formatrice si presenta e fa una piccola introduzione sul significato evolutivo del cibo: parlare di cibo vuol dire parlare di nutrimento, di relazione, del rapporto genitori-figli. È importante pensare insieme, interrogarci sui significati dei comportamenti dei bambini e su quello che i bambini ci dicono attraverso il cibo.



Poi viene chiesto ai partecipanti di presentarsi con il loro nome, quello dei figli, la loro età e indicare un cibo che in questo momento li rappresenta. Il percorso ha così inizio, con pizza margherita, riso con patate, pollo arrosto, brioche, torta di mele, pane fatto in casa, nocepesca, risotto di funghi e cioccolata calda mentre fuori continua a esserci un tempo da lupi ma dentro alla biblioteca l'atmosfera è calda, piacevole e rilassata.

Stiamo aiutando questi adulti a capire meglio il mondo dei bambini e a trovare risposte ai loro quesiti, alle loro paure e ai loro dubbi, ad essere più forti e protettivi nella crescita dei loro figli.

Spettatrice di gruppi concentrici

Quando lo scorso anno è iniziato questo nuovo gruppo di supporto scolastico rivolto ai bambini delle elementari, non avrei mai pensato che si potesse rivelare così utile e pieno di opportunità. Il gruppo fin da subito ha previsto che al fianco di ogni bambino ci fosse il proprio genitore e che i volontari supportassero entrambi.

Nell'osservare tale attività mi sono sentita come un matematico alle prese con un problema di insiemistica, dove i vari gruppi, in relazione concentrica tra loro, si intersecavano creando continue interconnessioni: i bambini facevano i compiti con l'aiuto dei loro genitori, i quali a loro volta potevano contare sull'aiuto dei volontari, che a loro volta si rapportavano anche con i bambini e così via in un continuo caleidoscopio di relazioni e reciproci sostegni.

Non sono mancate le defezioni di alcuni genitori che tentavano di sottrarsi ad un compito per alcuni molto difficile, ma alla fine i risultati sono stati positivi: i bambini hanno potuto acquisire strumenti per una migliore comprensione e realizzazione dei compiti scolastici, i genitori hanno potuto rinforzare, in una situazione protetta, le loro competenze educative e i volontari

sentirsi un reale supporto alla relazione genitori-figli nello svolgimento dei compiti.

Ipermercato

Ore 11 di un lunedì mattina d'inverno, nebbia e tanto grigio, soprattutto lungo la Romea, per fortuna poco trafficata a quest'ora. E' lì che devo andare, all'Ipermercato dove ho appuntamento con Alessandro: dobbiamo fare le riprese per il video di "Centro il Lavoro", un progetto con l'obiettivo di inserire dieci ragazzi nostri utenti al lavoro. Non è stato semplice ottenere il permesso per fare le riprese video dentro l'Ipermercato. Sono dovuti intervenire i nostri partner di Umana che hanno chiamato l'Amministratore delegato, il quale a sua volta ha avvertito il responsabile del negozio, che abbiamo incontrato puntuali alle ore undici e un minuto: "Mi raccomando, massima attenzione a non riprendere nessun cliente. Non fatevi notare troppo, non rispondete a nessuno che vi faccia domande. In tal caso mandateli da me!!!" Sembrava che stessimo facendo una cosa inopportuna, sconveniente! In realtà lo scopo di tanta organizzazione erano solamente dieci minuti di riprese video con Laura, una ragazza di 22 anni che stava svolgendo un tirocinio d'inserimento lavorativo all'interno del progetto, realizzato in collaborazione con Umana, Co.Ge.S e MagVenezia.



Il Responsabile ci disse che potevamo trovare Laura tra la corsia della pasta e quella della farina. Alessandro ha cavalletto e telecamera. E' difficile non farsi notare. Giriamo parecchio intorno alla farina, verso i surgelati e poi anche nella corsia dei detersivi, finché la vediamo che sta uscendo dal magazzino spingendo un enorme carrello.

Appena ci vede fa un sorriso timido e si sistema i capelli. Nonostante abbia la felpona aziendale e stia lavorando dalle 7.30 di mattina è tutta truccata e "tirata". Dice che deve prima scaricare il carrello poi può andare in pausa e dedicarci questi 10 minuti. Alessandro intanto inizia a riprendere Laura mentre scarica e sistema le confezioni di patatine nello scaffale. "Mi vergogno un po' sono emozionata" dice Laura. Mi metto a parlare con lei e mi faccio raccontare come si svolge la sua giornata lavorativa, come sono i suoi colleghi e come si trova. Chiacchieriamo come se fossi lì a fare la spesa e avessi incontrato un'amica che non vedo da tempo o come se stessi chiedendo ad una gentile commessa dell'ipermercato un parere sulle chips più dietetiche. Passano così i dieci minuti e Alessandro ha le sue immagini per il video: dice che sono sufficienti e vanno benissimo per raccontare la sua storia.

"Già finito??"..Salutiamo Laura e le lasciamo fare la sua pausa in pace e la guardiamo mentre se ne va contenta fuori a fumare una sigaretta insieme agli altri ragazzi e ragazze colleghi di turno.

INVESTIMENTI

Volevo fare l'archeologa

Come ci sono arrivata a fare questo lavoro?

Me lo domando spesso è attribuisco il merito o la colpa (a seconda dei punti di vista) al caso. Sì perché io nella vita pensavo di fare tutt'altro. Volevo fare l'archeologa. Quella era la mia passione: scavare piccole porzioni di terra aiutata da pennellini per non rovinare eventuali manufatti recuperati. Col tempo mi sono però convinta che forse non sarebbe stata un'attività che avrei intrapreso facilmente.

Altre volte ho pensato di fare la cantante o perché no l'attrice di teatro. Alle superiori invece avevo le idee chiare volevo studiare le lingue straniere e conoscere il mondo: le lingue straniere le ho imparate, mentre il mondo l'ho girato per conto mio e in piccolissima parte.

Insomma non c'era alcun presupposto perché diventassi assistente sociale. Almeno apparentemente. Quando mia sorella mi ha informata della selezione per accedere a tale corso di laurea mai avrei pensato di superarla e di frequentarla con discreto successo fino ad essere chiamata a lavorare come assistente sociale.

La telefonata arrivò nel 2000, quando lavoravo presso una Comunità per minori: era l'Ufficio del personale del Comune di Venezia, avevano avuto il mio nominativo dall'Università e mi proponevano un incarico a tempo

determinato come assistente sociale. Ero entusiasta. Mi presentai, come da accordi, nel corso di una riunione di coordinamento degli assistenti sociali con l'allora Direttore. Dovevo incontrarlo per capire le condizioni di lavoro e poter di seguito valutare e decidere. Mi sedetti così in religioso silenzio in fondo alla sala. Non capivo nulla della discussione, il linguaggio era troppo tecnico ed io non avevo avuto alcuna precedente esperienza sul campo. Ricordo che un collega segnalò che a Marghera mancava l'assistente sociale a quel punto il Direttore indicandomi disse: "vi presento la nuova assistente sociale di Marghera!". Tutta la platea si girò verso di me. Mettendo a frutto le esperienze di teatro che avevo avuto, sfoderai il miglior sorriso e mi presentai e da quel momento è iniziata la mia avventura!

La definisco tale perché ormai sono passati 13 anni da quel giorno e sono ancora a Marghera. A molti potrebbe apparire un tempo troppo lungo speso in un unico luogo, ma que-

"... vi presento la nuova assistente sociale di Marghera!". Tutta la platea si girò verso di me. Mettendo a frutto le esperienze di teatro che avevo avuto, sfoderai il miglior sorriso e mi presentai e da quel momento è iniziata la mia avventura! ... "

sta realtà, attraverso le storie dei suoi cittadini, mi ha permesso di vedere e trattare una moltitudine di aspetti alimentando la mia curiosità ed offrendomi infinite ed appaganti opportunità lavorative. Mi piace pensare che è come avessi girato il mondo stando però in un unico posto. Non è stato però un percorso facile: all'inizio non avevo esperienza, ero piuttosto giovane, non si lavorava in équipe e non sempre avevo chiare le funzioni del servizio. Mi sono ritrovata più volte a svolgere azioni che non rientravano nelle competenze dell'assistente sociale, come quella volta che accompagnai un collega dell'ufficio tecnico ad eseguire l'espurgo pozzi neri a casa di una signora o quando fui chiamata ad assistere ad uno sgombero coatto di un alloggio dalle condizioni igieniche disastrose vestita con una tuta bianca alla stregua di una ghostbuster, sfiorando quasi sospesa le bizzarre cose collezionate ed accatastate dall'inquilino.



Penso di non essere stata di nessuna utilità né nella prima occasione né nella seconda ma le due esperienze mi hanno arricchito dal punto di vista umano e hanno messo un altro solido mattoncino, nelle mie competenze professionali. Da allora nell'organizzazione del Servizio le cose sono cambiate, c'è molta più attenzione agli incarichi e alle competenze, ma sono contenta di aver vissuto quelle esperienze che hanno contribuito a farmi diventare ciò che sono.

In fondo penso che un po' archeologa lo sono diventata: scavo nella vita della gente ma devo farlo con attenzione per non rovinare ciò che di più delicato esiste in loro. Queste persone provengono da diverse parti del mondo e mi raccontano realtà così distanti dalle mie che mi trovo a viaggiare e ad usare lingue diverse per farmi comprendere. Ho perso

il disincanto dei primi tempi e il senso di onnipotenza che mi faceva pensare di salvare il mondo ma ho rafforzato l'idea che il lavoro nel Servizio sociale rimanda a professioni che non si possono improvvisare e merita la stessa cura, attenzione e interesse che dovrebbe essere dedicata a chi ha bisogno.

Si ricomincia!

Il tempo è passato, i colleghi sono cambiati, ma le storie sono sempre legate dallo stesso "fil rouge": riunioni, équipes, confronti tra colleghi, situazioni formali e informali e mi sembra di non avere mai staccato la spina, anche ora che rientro al lavoro dopo una lunga pausa.

Ancora una volta, le storie di vita di cui ci occupiamo hanno il potere di catturarti la mente ed il cuore, anche se a volte, vorresti farne a meno. E così, non finisci di stupirti, di appassionarti, di "macinare" con la mente per capire cosa puoi fare e via nel vortice a tinte, a volte fosche a volte colorate, del lavorare "assieme" per tenere assieme i pezzi: pezzi di storie, pezzi di informazioni, pezzi di carta.....

Si ricomincia. Si ricominciano a vedere gli occhi furbi dei ragazzi, chiusi nei loro giubbotti, gli occhi sciupati di tante mamme, gli sguardi tristi di chi non ce la fa più e la smorfia tirata di chi ti deve sopportare, lo sguardo contento di chi ti vuole ringraziare.

Si ricomincia a intessere relazioni nuove, a scoprire personalità diverse, divertenti, pungenti, morbide, accoglienti, diffidenti, creative, allegre.

Si ricomincia e buon lavoro a tutti!

INCONTRI

Tante le vicende familiari incontrate, tanti i momenti difficili in qualche modo affrontati, tante le fatiche nel tenere relazioni costruttive con colleghi e servizi altri. Ma quello che mi più mi ha colpito sono le vicende familiari e personali subite dagli utenti, le fasi di vita attraversate in balia di legami ed affetti malati, le fatiche e sofferenze di molti nel cercare di uscire da percorsi o da vite non volute: mi ha colpito l'umanità di molti cittadini-utenti, i loro tentativi (che non sempre sono in grado di cogliere) di recuperare risorse personali per raddrizzare destini che vengono da lontano e che sono stati scritti da altri. Li guardo, spero, con rispetto. E tutto ciò mi sembra ancora un valido motivo che dà significato alle fatiche dell'agire professionale e organizzativo quotidiano.

Amici alberi

Usciamo dalla comunità. Hai nove anni e cammini in mezzo alla strada. Tra le mani tieni un pallone. Lo fai rotolare. La strada è pericolosa. Ti chiamo, ti richiamo, ti richiamo ancora. Non ascolti. Sai che dovrai ascoltare altre parole. Cerco di calmarmi e decido di starti vicino, in silenzio.

Entriamo nel parco. Sali su un albero. Salgo anch'io. Tu sali sempre di più. Hai scelto un albero alto con dei rami forti. Sali ancora. Io mi fermo, forse così ti fermerai anche tu, e poi io più di così non ce la faccio! Quando avevo la tua età, abitavo in campagna e salire sugli alberi era un gioco, un lavoro per raccoglierne i frutti, un nascondiglio per pensare e per condividere i segreti con gli amici. Quanto tempo è passato!

Non vedo il tuo viso, non sento la tua voce, sembriamo lontani ma siamo vicini. Siamo abbracciati. Lo sai che abbracciare gli alberi è una forma di resistenza? Le donne del movimento Chipko in India lo fanno per difendere il proprio modo di vivere. Lo stai facendo anche tu. Ti dico che nei prossimi anni non rivedrai più i tuoi genitori, che tutto cambierà. Siamo nella tua nuova casa, con la tua seconda famiglia, il giardino è pieno di alberi. Altri alberi, alberi a cui poterti aggrappare per diventare grande, per giocare, per raccoglierne i frutti, per nasconderti e pensare, per condividere i segreti con i tuoi amici. Sento che starai bene. Buona vita.

Visita domiciliare

Arriva dalla Direzione Ambiente, la segnalazione sulla grave situazione ambientale nella quale vivono il signor Renato e sua mamma. Si tratta di un vecchio caso, seguito dal servizio qualche anno fa e chiuso a suo tempo dopo che il sig. Renato aveva trovato un lavoro. La segnalazione è stata fatta da alcuni inquilini che dichiaravano uno stato d'incuria



dell'alloggio e la presenza di tantissimi gatti.

Si decide di contattare la famiglia. Dopo diversi tentativi e colloqui avuti in strada, in quanto non permettevano a nessuno di entrare in casa, adducendo scuse varie legate in prevalenza al "disordine", a due mesi dalla segnalazione, si è riusciti finalmente a concordare una visita domiciliare, finalizzata alla verifica dell'effettiva situazione di vita dei due cittadini e dello stato dell'alloggio.

L'alloggio è al piano terra. Già nel vano scala ci accoglie un odore nauseabondo e invasivo di urina umana mista a quella di gatto. Il signor Renato fa entrare me e il mio collega lungo un corridoio piccolo, stretto e buio, e immediatamente sbatte la porta e la chiude a chiave. Mi prende un attimo di panico e mille pensieri mi passano per la testa. Accatastati ovunque, lungo i muri delle stanze ci sono contenitori di plastica, uno sopra l'altro fino al soffitto, pieni d'infinita cose. Sento il bisogno di mettermi un fazzoletto sul naso per attenuare i conati di vomito che non riesco più a controllare e chiedo al signor Renato come fa a resistere con quest'odore e perché non apra le finestre; noto che sono tutte chiuse ermeticamente con chiodi e pezzi di legno

*"... Nell'oscurità
distinguo una sagoma
e riconosco la signora
sdraiata sul letto
(sembrava morta!)
con sei gatti seduti
vicino e sopra di lei,
le stanno leccando,
mordicchiando il lobo
dell'orecchio ..."*

e sul vetro ci sono dei cartoni incollati. Lui risponde che ha “paura che i gatti scappino”. Poi ci fa entrare in camera. Nell’oscurità distinguo una sagoma e riconosco la signora sdraiata sul letto (sembrava morta!) con sei gatti seduti vicino e sopra di lei, le stanno leccando, mordicchiando il lobo dell’orecchio. Una sensazione di angoscia mista a rabbia prende il sopravvento e mi avvicino alla signora per verificare come sta, lei gira improvvisamente la testa verso di me e prendo una tale paura che chiedo di uscire immediatamente dalla casa, mentre i gatti (nessuna lettiera o ciotola per l’acqua e il cibo presente per terra) continuano a miagolare con ferocia: sembrano affamati e disperati e forse anche loro, a modo loro, stanno facendo a noi umani la loro segnalazione.

Il tempo elemento essenziale

Il progetto di formazione, rivolto a utenti, in carico al nostro Servizio, disoccupati di media/lunga durata, in età compresa tra i 30 e 45 anni, aveva coinvolto diversi soggetti ed agenzie per il lavoro del territorio. Erano state individuate tre figure professionali: addetto ai piani, ai servizi mensa e aiuto-cucina.

Tra le persone segnalate per il percorso formativo c’era Enrico, un giovane di 30 anni, disoccupato, inattivo, particolarmente fragile, convivente con la madre seguita dai servizi sociali da sempre, ed un fratello minore di età pure lui seguito dai nostri colleghi dell’area infanzia ed adolescenza. Enrico era stato inserito nel percorso formativo per valutare la sua motivazione al cambiamento e per sostenerlo nella tenuta di un lavoro.

La parte teorica del percorso andò a buon fine: Enrico vi partecipò attento e non fece alcuna assenza. Per lo stage fu individuato un prestigioso Hotel di Mestre. La prima settimana tutto andò per il meglio, ma la settimana successiva arrivò la segnalazione che Enrico non si era presentato per più giorni senza darne comunicazione.

Dopo averlo cercato più volte al telefono, l’operatore decise di recarsi a casa all’ora di pranzo. Venne ad aprire la madre che alla domanda su dove fosse il figlio rispose che non lo sapeva, che Enrico non era in casa, salvo che, traguardando all’interno, l’operatore notò la tavola apparecchiata per due e il cellulare di Enrico appoggiato sul bracciolo della poltrona. L’operatore chiese quindi alla signora se poteva entrare e dare un occhio alla casa. Ricevuto l’imbarazzato assenso, l’operatore, seguito dalla signora, iniziò a controllare le diverse stanze fino al bagno cieco, terribilmente buio e colmo di indumenti bagnati, senza avere alcun riscontro sulla sua presenza, fino a che un forte starnuto non rivelò la presenza di Enrico nascosto nel bagno umido dietro la pila dei vestiti bagnati.

Ci sono voluti più anni e il succedersi di tanti eventi, anche gravi all’interno della sua famiglia, affinché Enrico si fermasse a capire il significato del suo agire, come ben testimonia questa sua lettera da poco pervenuta all’operatore.

Dalla morte di mia sorella ho riflettuto sulla mia vita, un periodo ero molto incasinato per tanti pensieri che avevo e che ho ancora nella testa, ma poi ho deciso di reagire.

Sto cercando di conoscermi meglio, capire fin dove posso arrivare, e capire che voglio fare della mia vita.

Ho delle giornate alte e basse e di voler mollare tutto, ma quando penso a mia sorella e ai miei nipoti reagisco per loro.

Ce la sto mettendo tutta per migliorarmi, non è facile ma ci provo, da solo è veramente dura, ma sto veramente impegnandomi per cambiare.

Ci sono tanti ostacoli ma penso di riuscire a superarli.

Ti ringrazio per tutto l'aiuto che mi hai dato e di avermi ascoltato, sei stata molto importante e di aiuto.

Grazie di tutto

Sarde in sàor

E' una mattina di autunno, la nebbia impedisce di veder chiaro e anche i miei pensieri sono appannati. Vorrei scorgere uno spiraglio di luce ma tutto mi sembra così aggrovigliato riuscirò a trovare il bandolo della matassa?

Decido di non prendere la macchina; arriverò alla sede del servizio a piedi, come spesso faccio quando ho bisogno di schiarirmi le idee. Camminando a poco a poco i pensieri prendono forma: con questa famiglia le abbiamo tentate tutte, l'educatore a casa, i colloqui con lo psicologo, il lavoro con i nonni, il tribunale, la comunità ma niente sembra sortire una minima evoluzione. Carlo ha 14 anni e non ce la fa a stare senza la madre, Tiziana non ce la fa a stare senza Carlo. Lei è proprio una donna scombinata, non riesce a concludere niente di buono nella sua vita anche con la droga ha ripreso adesso. Eppure il legame con Carlo è fortissimo, forse malato, ma c'è e con questo legame dobbiamo fare i conti.

Lo scorso mese la mamma è riuscita a "sottrarlo" alla comunità dove lo avevamo inserito, secondo lei troppo lontana e "ingiusta". Probabilmente non ha faticato a convincere il figlio ad andarsene con lei e ora lo nasconde a casa. Ripenso a quanto successo pochi giorni prima: i carabinieri, i vigili del fuoco, io, il mio collega abbiamo fatto incursione in quell'appartamento fatiscante, in quel quartiere così degradato della nostra città con tutti i condòmini allertati, lì in prima linea a difendere Tiziana e suo figlio. In casa abbiamo trovato la mamma legata stretta a Carlo in preda al panico. In quel caos all'improvviso come

“ ... parlo, inizialmente con gli occhi bassi ma poi alzo lo sguardo e me ne accorgo: i volti si trasformano, le bocche si aprono in un sorriso ‘Sèntite e màgna con noi!’ e ancora prima di capire mi trovo davanti un piatto pieno di sarde in sàor! ... ”

una furia è arrivato il nonno alto due metri e così imponente! In un istante mi si è fiondato addosso, cercando di colpirmi con un pugno. Sento la mano del carabiniere che mi trascina di forza e così, ancora una volta, me la sono cavata, per poco. “Tu mio figlio non lo avrai mai. Io sono la sua mamma, non tu, hai capito?”

Che strano però non sono arrabbiata né spaventata. Sento dentro di me solo una grande tristezza e un senso di fallimento. Ma cosa sarà mai meglio per questo ragazzino e per la sua mamma? Dobbiamo continuare ad accanirci così? Forse è il caso lasciare perdere ma cosa ne sarà della sua vita. E poi c'è la disposizione definitiva del Tribunale che ci obbliga a intervenire “Carlo non può stare a casa” “i genitori sono decaduti dalla potestà!”.

Poi, come un raggio di sole nella fitta nebbia, in un lampo l'idea: se lo avvicinassimo a casa? Se invece di intestardirci su questa balzana idea della distanza, della differenziazio-



ne, della lontananza dalla mamma, pensassimo a un luogo diverso dove proteggerlo, più vicino a casa, lasciando più libera la frequenza della mamma e del nonno, così amati? La matassa si comincia a sgrovigliare sì, proprio così, una comunità vicina a casa magari con la possibilità per Carlo di rientrare dai nonni il fine settimana. Perché non ci ho pensato prima?!

Di fretta mi dirigo in municipalità, vedo i miei colleghi e poi il responsabile, di getto declino il mio pensiero che subito diventa un nuovo progetto. Tutti siamo d'accordo.

Intuisco che c'è ancora una possibilità. Ma subito dopo il dubbio: come proporlo alla famiglia, come dirglielo ora, dopo tutto quello che è successo?

Tra l'altro non rispondono più al telefono, e poi, è giusto che io continui a ostinarmi? Forse dovrebbero essere loro a questo punto a cercarmi.

Allontano i pensieri che mi disturbano e cerco di pensare positivo qualcuno da lassù mi aiuterà penso. Mi faccio forza e comincio a fare il numero: 345 Sono convinta che nessuno risponderà sto per riattaccare ma ecco che “Pronto? Cossa ti vol ancora da noialtri?” Cerco di trattenermi e di essere più tranquilla e dolce possibile: “Senta signor Mario vorrei venire a trovarla a casa vorrei parlarne ancora una volta se possibile ho una proposta da farle sì, anche alla mamma se vuole esserci.”

Ed ecco il primo contraccolpo di stupore: “Va ben, vien pur se ti vol, ma guai a ti se ti vien con i carabinieri, vara che la va a finir mal!”.

L'appuntamento è per il giorno dopo attorno a mezzogiorno. Arrivo nei pressi della casa. Quegli stabili oggi mi sembrano ancora più alti e tetri. Il nonno Mario mi sta aspettando fuori vicino all'uscio. Si guarda attorno “Non ghè xe nessun con tì vero”? Lo rassicuro ancora una volta, anche se sento un tonfo forte nel petto e il battito comincia ad accelerare. Saliamo: in casa trovo la nonna Anna e anche Carlo. Saluto tutti l'aria è tesissima. Prendo una sedia e mi siedo vicino alla tavola apparecchiata, ci sono tre piatti. Il nonno sbotta “allora cosa ghe xe?” Respiro profondo e comincio a descrivere la nuova proposta. Parlo, inizialmente con gli occhi bassi, ma poi alzo lo sguardo e me ne accorgo: i volti si trasformano, le bocche si aprono in un sorriso la mamma esce dalla stanza in cui si era nascosta. In tavola, non so quando, compare un piatto in più “sèntite e màgna con noi!” e ancora prima di capire mi trovo davanti un piatto pieno di sarde in sàor “Forsa, màgna!”.

Solo in quel momento capisco che la nube si è dissolta, che qualcosa è cambiato; sento che abbiamo trovato un contatto, mai prima un piatto di sarde in sàor mi è sembrato così buono!!!

Ma dove vai bellezza in bicicletta

Canzone del 1950 (Marchesi, D'Anzi): si riferisce a una persona realmente esistita. Una donna che - caso unico - partecipò nel 1924 al Giro d'Italia, suscitando scandalo unanime ma anche notevole ammirazione

Stavo sfrecciando in bici percorrendo la pista ciclabile che collega il nostro ufficio alla stazione dei treni. Stavo sfrecciando, come faccio ogni giorno, perché non imparerò mai a partire con qualche misero minuto in più per non essere costretta a correre e non rischiare di perdere il treno. Ogni giorno la stessa scena, tipica del lavoratore pendolare, direi.

Stavo sfrecciando dunque, quando arrivata nei pressi dell'imbocco del sottopasso mi si para davanti un uomo che arrivando dalla direzione opposta alla mia, si ferma, scende, e mette la bici di traverso, occupando entrambe le corsie della ciclabile. Indossa un paio di pantaloni arancio fluorescente, quelli da lavoro per intenderci, una t-shirt bianca, e un berretto anche questo arancione, calato sulla fronte.

Tra me e me penso “E questo? Che sta facendo?!”

Quando gli arrivo vicino alza lentamente la testa e sotto la visiera scorgo un sorriso ac-



compagnato da un'espressione furba e affettuosa! Lo riconosco: "Alfio!!"

Vestito così, "da lavoro", non lo avevo ancora visto. Finora lo avevo soprattutto incrociato lungo la pista ciclabile: io sfrecciante stazione-ufficio-stazione, lui sempre in giro a cercare lavoro. Non mancava mai di salutarmi e, quando riusciva a fermarmi, di scambiare due veloci parole. Ma questa volta aveva davvero un'espressione diversa.

Alfio è una persona, in carico al nostro Servizio da qualche anno, con una situazione personale e familiare davvero difficile e complessa, seguita in particolare dai miei colleghi dell'area "minori". Io l'ho conosciuto durante il percorso di ricerca attiva del lavoro e di formazione che abbiamo fatto insieme.

Non lo posso negare, mi ha sempre suscitato una certa tenerezza. Non so neppure bene perché, ma forse, come sottolinea spesso il nostro supervisore, rientra in quel sistema complesso di processi transferali e contro-transferali che non si manifestano solo nel rapporto terapeuta-paziente ma anche (e forse soprattutto) nelle relazioni sociali e interpersonali "noi risuoniamo a seconda dello stimolo e a seconda dello stimolo emettiamo a nostra volta un suono".

Era davvero felice Alfio. Finalmente sta lavorando: un vero lavoro grazie all'opportunità che il nostro Servizio ha potuto offrirgli candidandolo per i Lavori di Pubblica Utilità. Inizialmente scoraggiato perché tardava la data di avvio e non si capiva bene cosa sarebbe stato incaricato di fare, ma quando finalmente ha iniziato per lui è stato un giorno speciale: "Un vero lavoro! Tutti i giorni!".

Non più tardi di un paio di mesi fa quasi non riusciva a guardarmi negli occhi e quando lo faceva, aveva gli occhi lucidi e l'espressione sempre triste e preoccupata. Mi raccontava la

fatica immensa che stava facendo, in un periodo per lui già molto difficile, a frequentare il CTP Einaudi di Marghera (la scuola media per adulti con la quale da anni abbiamo avviato una proficua e utile collaborazione per il conseguimento del diploma scolastico, fondamentale per l'accesso al lavoro), un percorso per il quale si sentiva inadeguato e molto in difficoltà.

Abbiamo così chiesto aiuto ad Antonio, un cittadino-volontario che spesso ci offre il suo prezioso contributo per gli interventi di sostegno scolastico individuale, che con tatto, discrezione e rispetto, nonostante l'iniziale imbarazzo, ha saputo aiutare Alfio nel modo migliore. Lo ha assicurato, sostenuto e motivato e alla fine Alfio ce l'ha fatta a conseguire il tanto sospirato diploma, ma soprattutto a passare dall'orlo di una brutta depressione ad una sana reazione.

Questo lavoro durerà solo pochi mesi, ma è comunque una grande boccata di ossigeno per lui fondamentale per risollevarlo un po'.

Grazie Alfio!

S/fiducia

Instaurare un rapporto di fiducia è alla base del nostro lavoro con le persone. Spesso è il risultato acquisito nel tempo. Così capita che ci sia chi ti chiama anche quando si è trasferito in un altro quartiere, quando i suoi problemi stanno in capo ora ad altri servizi sociali, ma "si sente perso senza di te". La segreteria telefonica ne è la prova, ecco qualche assaggio:

“ ‘Scolta, so ea Mirella. Gò da parlarte ... ea Mirala, te ricòrdito? Te ciamo dee volte ma co’ a segreteria me brocco me brocco tutta, no’ parlo e stago sìta. No’ so da che parte che go da ‘ndare e chi che go da ‘scoltare, ma soprattutto ... te ciamo par saudarte! Vàra se ti pol ciàmarme ... che gò un problema no’ trovo ea nova ‘sistente sociae, quea de qua. Grasiè mmòre ... se vedemo ... grasiè ... ciao”.

A volte invece il rapporto di fiducia è ancora un obiettivo da raggiungere, come quando chiama una signora per fissare un appuntamento per chiedere un aiuto per una bolletta che non riesce a pagare, e poi riaggancia male la cornetta e la segreteria registra la sua

*“ ... c’è anche chi
confessa alla segreteria
di non aver pagato
una bolletta, con i
soldi ricevuti come
concordato con
l’operatore, per
una spesa di carne
“altrimenti svenivo”,
salvo essersi più volte
dichiarato vegetariano,
ma soprattutto essere
senza denti ... ”*

conversazione con la nipotina “ eh bisogna dire così: dirghe che no’ te ghea fà” e la nipote: “ nonna ma la bolletta l’hai già pagata però” e lei “ sì, ma lori no lo sa, cussì se fa’!”

C’è anche chi confessa alla segreteria di non aver pagato una bolletta con i soldi ricevuti, come concordato con l’operatore, per una spesa di carne “altrimenti svenivo”, salvo essersi più volte dichiarato vegetariano, ma soprattutto essere senza denti.

Un colloquio particolarmente impegnativo

Se penso ai tre anni di lavoro trascorsi presso questo servizio sono molti gli episodi che mi vengono in mente. Mi sollecita, più di altri, il racconto di un colloquio, condotto assieme alla collega della Direzione Politiche della Residenza, con una signora cinquantenne, invalida al 100%, da pochissimo separatasi legalmente, ma costretta, insieme al figlio adolescente, per l’impossibilità oggettiva di perseguire soluzioni alternative, alla convivenza con il marito e l’anziana suocera presso la casa di quest’ultima.

Ricordo che durante il colloquio, uno di una serie, nel rispondere alle nostre domande, la signora sovente piangeva inconsolabilmente e si agitava al punto che era inevitabile tentare di calmarla per riportarla alla tranquillità. Sul finire del colloquio, mentre si alzava per congedarsi, ma continuando con insistenza e disperazione a richiedere quanto, secondo lei, le spettava di diritto -ovvero un alloggio comunale alla portata delle sue capacità economiche dove poter realizzare la convivenza col figlio, lontano dal marito e dalla suocera - la sig.ra iniziava a respirare faticosamente fino ad accasciarsi sulla sedia a peso morto, svenuta. Ricordo ancora come, mentre l’ambulanza accorreva, la sig.ra se ne stesse seduta, con lo sguardo perso nel vuoto, confusa, e noi operatori, impreparati, fossimo inermi di fronte a tanta sofferenza. Solo con l’arrivo del pronto intervento e il trasporto della signora all’ospedale terminava l’incontro.

Chiamai la signora qualche giorno dopo l’accaduto e la stessa mi riferì di essersi ripresa, ma che le sue preoccupazioni continuavano a causarle una sofferenza anche fisica.

Episodi simili capitano raramente (per fortuna!) ma quando si verificano devono interrogarci su molti aspetti del nostro lavoro: la gestione della comunicazione con le persone, l’offerta dei servizi e delle risorse disponibili, la capacità di rispondere ad una domanda sempre più complessa e variegata.

Personale amministrativo

Noi non siamo assistenti sociali e neppure educatori: e ci occupiamo degli aspetti logistici e di gestione del bilancio. Capita così a volte anche a noi, magari quando le persone vengono a presentare i moduli per le loro domande di contributi o per chiedere lo stato di una pratica in corso, che qualcuno si sieda davanti alle nostre scrivanie e inizi a raccontarsi. Lo fanno con

una gran voglia di dire quello che hanno dentro, a volte con rabbia, altre con disperazione, a volte solo per avere qualche consiglio, altre per un conforto, una carezza.

E quindi, al di là dei nostri compiti amministrativi, succede di ritrovarci ad essere ascoltatrici di persone in difficoltà. Non sono colloqui professionali, per questo ci sono i colleghi ai quali puntualmente rinviando la persona, ma piccoli frammenti, ai quali cerchiamo di garantire un ascolto attento e rispettoso, magari solo per aiutare a comprendere meglio le procedure dell'amministrazione o per rinforzare il rapporto con i colleghi del servizio sociale.

Come avrete capito quindi, stiamo un po' tra la gestione amministrativa delle pratiche burocratiche e l'incontro a vis a vis con i cittadini, una posizione che non ci ha evitato di essere testimoni -o attrici- di particolari e divertenti episodi. Ne ricordiamo tre:

Il primo, che vorremmo raccontare, risale al periodo del bando regionale per i contributi all'affitto. Durante la fase di accettazione delle domande, un signore presentò a Carla la documentazione necessaria, compresi, tirandoli fuori con preoccupazione dalla sua cartellina, anche gli esiti degli esami del sangue. Così, dopo aver verificato l'ISEE, la visura anagrafica, le dichiarazioni patrimoniali, la corretta formulazione della domanda, di fronte alla muta e preoccupata richiesta della persona, Carla si trovò a consultare anche gli esami sanitari, soffermandosi a commentare con rassicurante competenza il valore alterato della ferritina: "Lei ha il ferro troppo basso dovrebbe prendere degli integratori!", una consulenza sanitaria che mal non stava l'istruttoria amministrativa di accettazione della domanda di contributo economico.

Tra le varie attività svolte dal Servizio Sociale, fino a qualche tempo fa c'era anche quella dei "soggiorni estivi per gli anziani". Nel periodo interessato, in sostanza il nostro gruppo di lavoro diventava una sorta di

agenzia viaggi, con un via vai continuo di persone anziane che entravano per chiedere informazioni sui periodi e luoghi di villeggiatura, se non addirittura esprimere preferenze sull'albergo, camera, vista o compagnia di stanza. Un giorno mentre Teresa se ne stava occupata a sistemare la stampante, entrò una persona che si sedette davanti alla mia

“ ... Così, dopo aver verificato l'ISEE, la visura anagrafica, le dichiarazioni patrimoniali, la corretta formulazione della domanda, di fronte alla muta e preoccupata richiesta della persona, Carla si trovò a consultare anche gli esami sanitari, soffermandosi a commentare con rassicurante competenza il valore alterato della ferritina: “Lei ha il ferro troppo basso dovrebbe prendere degli integratori! ... ”

scrivania a cui Teresa dava le spalle. “Mi scusi, un attimo e sono da lei. Intanto mi dica, ha qualche preferenza per il soggiorno?” Interrogata dal silenzio dell’interlocutore, ma comunque solo dopo aver sistemato la stampante difettosa, rivolgendosi alla persona Teresa si accorse con imbarazzo che l’anziano che aveva di fronte era il Direttore della Municipalità, a cui prontamente si giustificò esclamando: “Mi scusi pensavo fosse un anziano” una attenuante che forse ben si addiceva alla canuta figura e alla sua prossima collocazione in pensione.

Il terzo episodio successe durante una mattina di un periodo natalizio, quando si presentano in ufficio due persone un po’ alterate (che chiameremo Carlo e Giorgio). Carlo aveva in mano la suola della scarpa di Giorgio che sventolava davanti al naso di Francesca imprecaando “bisogna che me dè i schèi pàr compràr e scarpe al me amigo Giorgio. Qua ghe dè ea grana solo ai extracomunitari, el me amìgo invesse, ghe toca andar via scalso e, se non bastasse, sèmo anca senza corrente elettrica e se fèmo luce con na candeà”. Di fronte alla faccia sgomenta di Teresa, Carlo appariva sempre più arrabbiato, mentre Giorgio, zitto con il piede scalzo e un po’ perso, restava a osservare. Dopo un attimo di panico, Francesca cercò di calmarlo, poi chiamò il responsabile, che intervenuto, riuscì a far rimettere la scarpa a Giorgio “prima che el ciàpa un rafredor, che a Natale fa gran fredo”.

