

lavorare con Storie Difficili

dal rischio di cronicità
all'autonomia possibile

A cura di Stefania Pasqualin
e Stefano Bolognesi



I GEKI DI ANIMAZIONE SOCIALE
LAVORARE CON STORIE DIFFICILI

Supplemento bis al numero 10/2008 di ANIMAZIONE SOCIALE

Direttore responsabile: Franco Floris

Registrato al Tribunale di Torino

il 12.1.1988 nr. 3874 - ISSN - 0392 - 5870

Associazione Gruppo Abele

corso Trapani 91/B - 10141 Torino

tel. (011) 3841048 - e-mail: animazionesociale@gruppoabele.org

Progetto grafico: Laura Panfani

Impaginazione: Centro grafico Gruppo Abele

Questo Geko è frutto di un laboratorio di riflessione tra operatori dei servizi e delle cooperative sociali del territorio padovano. In ogni incontro veniva raccontata e poi discussa una «storia difficile». Ovvero la storia di una persona in carico al servizio o alla cooperativa da anni e con la quale i progetti realizzati (in particolare ci si è soffermati su quelli di inserimento lavorativo) sembrano non approdare mai a risultati soddisfacenti. Negli incontri del laboratorio riattraversare queste storie, che comunemente e riduttivamente vengono definite «croniche», ha permesso di entrare in contatto con la complessità di queste vicende esistenziali e di capire come la sfida sia costruire progettualità sociali vicine alle fragilità delle persone.

Al laboratorio di riflessione hanno partecipato i seguenti operatori sociali del territorio padovano: Patrizia Sartori, Cristina Vezzù, Chiara Camporese, Andrea Pastò (SIL), Daria Morara, Angela Stoccola (UEPE), Franco Marcomini, Antonio Stivanello, Rosa Foscaro, Emanuela Pegoraro (SERT), Sergio Tisato (Caritas), Roberto Andreoli (cooperativa sociale Idee Verdi), Nicola Boscoletto (cooperativa sociale Giotto), Ivana Silvello (cooperativa sociale Primavera 90), Matteo Rizzo, Rosa Fiorello, Leila Schiavi, Mara Baccaro, Stefania Pasqualin, Stefano Bolognesi (cooperativa sociale Solidarietà), Matteo Benciolini, Gabriele Belardinello (cooperativa sociale Terra), Laura Peruzzo, Giancarlo Sanavio (Consorzio Cooperative Sociali), Marco Paggi (avvocato di strada).

I materiali prodotti nel laboratorio di riflessione sono stati curati da Stefania Pasqualin e Stefano Bolognesi, rispettivamente coordinatrice generale e presidente della cooperativa sociale Solidarietà di Padova.

*E-mail: stefania.pasqualin@cooperativasolidarieta.it,
stefano.bolognesi@cooperativasolidarieta.it*

Sommario

4 Presentazione

7 Storie di vite difficili

*Un laboratorio per rileggere
i percorsi cosiddetti difficili*

A cura di Stefania Pasqualin e Stefano Bognesi

17 Quando le storie chiedono di uscire dalle routine

*Che cosa abbiamo appreso
dalla rilettura dei percorsi?*

A cura di Stefania Pasqualin e Stefano Bognesi

28 Progettualità vicine alle storie delle persone

Per una «città dei diritti»

A cura di Stefania Pasqualin e Stefano Bognesi

Presentazione

Stare «con attenzione» dentro storie difficili

Questo volume nasce all'interno di un laboratorio di ricerca tra operatori appartenenti a Servizi e Cooperative sociali del territorio padovano.

Il laboratorio aveva l'obiettivo di ripensare il senso delle esperienze di inserimento sociolavorativo a fronte di situazioni che sembrano non raggiungere mai l'autonomia auspicata. Situazioni che ripropongono le stesse difficoltà, dove sembra di ricominciare sempre daccapo.

Queste storie, nel linguaggio comune, sono identificate come «croniche», cioè in carico al servizio da molti anni. Storie alle quali è stato proposto tutto ciò che si aveva a disposizione e con le quali non si sa più che cosa fare.

La scelta metodologica adottata nel laboratorio è stata quella di partire dal racconto di alcune storie e di sviluppare, a partire da una loro rilettura fatta tra i partecipanti, apprendimenti utili a capire come stare «con attenzione» dentro storie di vita difficili.

Perché «con attenzione»? Perché, come la rilettura delle storie ha messo in luce, nel lavoro sociale non è infrequente per gli operatori il rischio di proporre percorsi che non tengono abbastanza conto delle reali possibilità o capacità delle persone.

Spesso si entra in un cortocircuito tra offerta ritenuta buona di per sé (ad esempio, l'inserimento lavorativo, la comunità terapeutica, ecc.) e impossibilità/non capacità delle persone ad accoglierla e valorizzarla.

Dentro questo cortocircuito si rischia di creare una situazione di «coazione a ripetere», fondamentalmente statica: tra continui rilanci di offerte da parte di servizi e cooperative e reiterate difficoltà delle persone ad assumerle.

Con la conseguenza di incappare in continue delusioni, delle persone come degli stessi operatori.

Nel laboratorio è stato importante l'aver recuperato le storie perché la storia, nel ri-assumere la vicenda di una vita, spinge a

riaprire domande di senso. Porta fuori dalle routine mentali, dagli automatismi del pensiero. Aiuta a riscoprire ciò su cui lavoriamo: la vita delle persone, che sfugge a ogni catalogazione, a ogni impacchettamento.

Ciò ha significato riattraversare e ridirsi domande di fondo forse ormai dimenticate, presi come si è dall'urgenza di intervenire: perché offrire un lavoro? Quale percorso le persone possono sostenere? Quale autonomia possiamo immaginarci in relazione a storie soggettive segnate da fratture e lacerazioni esistenziali?

Nel laboratorio l'essere entrati in contatto con la complessità di queste storie, con la loro drammaticità ha costretto cognitivamente e affettivamente a riaprire domande di fondo sul senso del lavoro con le persone.

Storie che possono sembrare tutte uguali, che vengono individuate come «le storie delle persone croniche».

Ma poi in realtà ci si accorge che ogni storia ha un suo percorso. E quanto più si riesce a entrare in contatto con la specificità della storia di una persona, cercando di ospitarla anche nella sua confusione, tanto più si riesce a reinterrogarsi su questioni cruciali sulle quali, sebbene non possiamo avere risposte, diventa comunque importante continuare a pensare.

Ed è a questo punto che affiora il dubbio: molte volte la cronicità delle storie non è anche la cronicità delle rappresentazioni che noi abbiamo di queste storie e di ciò che riteniamo che con esse si debba fare?

Una cronicità che ci trattiene dal costruire ipotesi più aderenti alle persone, alle loro discontinuità, ai loro desideri.

Ipotesi che potrebbero aiutare gli operatori a inventare nuovi percorsi e nuove organizzazioni per stare, con attenzione, con queste storie difficili.

Storie di vite difficili

Un laboratorio per rileggere i percorsi cosiddetti cronici

A CURA DI STEFANIA PASQUALIN E STEFANO BOLOGNESI

Un gruppo di operatori sociali si è ritrovato per riflettere sul senso e significato di alcune esperienze di inserimento socio-lavorativo. Si tratta di esperienze che, nel gergo, vengono etichettate come «croniche». Sono cioè situazioni da anni in carico ai servizi, alle quali è stato proposto tutto ciò che si aveva a disposizione ma dove le persone sembrano non raggiungere mai l'autonomia auspicata. In quest'articolo vengono presentate tre di queste storie difficili. Ripercorrerle riapre domande di fondo sul significato del lavorare con loro.

Questo testo è frutto di un laboratorio di riflessione sulle esperienze di inserimento sociolavorativo vissute da alcuni operatori dei Servizi e delle Cooperative sociali del territorio padovano. Il laboratorio è nato dall'esigenza di ripensare il «senso» dei percorsi di inserimento a fronte di situazioni che sembrano non raggiungere mai l'autonomia auspicata. Situazioni che si ripetono, che ripropongono le stesse difficoltà, dove sembra di ricominciare sempre daccapo.

Nel linguaggio comune queste storie sono chiamate o identificate come le storie delle persone «croniche». Croniche sono quelle storie da anni in carico al servizio, alle quali è stato proposto tutto ciò che si aveva a disposizione e con le quali non si sa letteralmente più che cosa fare.

Nel laboratorio la riflessione sulle esperienze di inserimento lavorativo è avvenuta a partire dal racconto di alcune di queste storie. Si è ripercorsa la biografia delle persone, si sono messi in luce

* Le storie qui riportate sono state presentate dal SERT, dalla cooperativa sociale Solidarietà e dal Servizio di integrazione lavorativa (SIL) di Padova. Al laboratorio di riflessione hanno inoltre partecipato le seguenti realtà del territorio padovano: UEPE (Ufficio esecuzione penale esterna), le cooperative sociali Primavera 90, Giotto, Idee verdi, Terra, il Consorzio cooperative sociali (Ccs) e la Caritas.

gli eventi cruciali della loro vita, si sono riattraversate le tappe principali del progetto di inserimento.

Il dibattito successivo al racconto era finalizzato a concettualizzare l'esperienza, cioè a rimettere in discussione tutto ciò che si rischia di dare per scontato (sia nelle storie delle persone sia nell'incontro tra queste e gli operatori dei servizi e delle cooperative).

Ciò ha significato riattraversare e ridirsi domande di fondo forse ormai dimenticate, presi come si è dall'urgenza di intervenire: perché offrire un lavoro? Quale lavoro le persone possono sostenere? Quale autonomia possiamo immaginarci in relazione a storie soggettive spesso segnate da fratture e lacerazioni?

Abbiamo scelto di riportare in questo primo articolo alcune di queste storie presentate nel laboratorio di riflessione.

Abbiamo mantenuto un registro colloquiale, pensiamo che questo possa aiutare il lettore a rievocare maggiormente le proprie esperienze.

Attraverso la lettura di queste storie (e l'analisi che verrà fatta nell'articolo successivo) ci sembrano emergere questioni interessanti per capire da un lato i percorsi di vita delle persone, dall'altro le criticità che operatori e servizi incontrano nel formulare ipotesi di intervento.

Alberto che telefona al servizio

La prima storia ha per protagonista Alberto, 34 anni. La sua biografia è segnata da vicende familiari che ne hanno reso problematica la maturazione. Non è una biografia di deprivazione economica, avendo lui vissuto in un ambiente benestante all'insegna di un forte edonismo. È piuttosto una biografia di deprivazione affettiva e culturale. Ripercorriamola.

Alberto è un giovane adulto, prevalentemente alcolista, tossicodipendente dall'adolescenza, con una diagnosi psichiatrica di «disturbo della personalità». Vive con la nonna 83enne in un comune della bassa padovana.

Il padre, proprietario di una rete di locali notturni, è irreperibile avendo dimore un po' dappertutto. Questo ragazzo è frutto di un matrimonio durato poco. All'epoca il padre, già titolare di una discoteca, stabilisce una relazione con una donna che lavora nel suo locale. Questa donna rimane incinta due volte e abortisce, la terza partorisce Alberto. Ma quando Alberto ha un anno sparisce. Viene ritrovata alcuni anni dopo morta, ai bordi di una strada. Probabilmente si prostituiva.

Alberto cresce con il padre, le sue guardie del corpo e con la nonna, la quale continua a ripetergli, sia nell'infanzia che nell'adolescenza, che la sua mamma è una puttana e suo padre un disgraziato perché si accoppia con puttane. Alberto quindi cresce tra la delegittimazione delle figure genitoriali e un contesto molto edo-

nistico. Fin dalla prima adolescenza infatti il padre, quando non sa dove metterlo, lo porta con sé in discoteca. Lui lì usa alla grande sostanze, beve e frequenta prostitute.

A 20 anni c'è un primo tentativo di comunità terapeutica, che però dopo un percorso di nemmeno un anno fallisce. Inizia un'escalation: Alberto prende a fare piccoli furti, non con destrezza, perché viene sistematicamente preso.

L'escalation termina il giorno in cui il padre gli compra una Mercedes: lui va con una prostituta, non vuole pagarla, inizia una corsa in macchina, la prostituta gli gira il volante, lui infila un posteggio e fa fuori tre macchine più la Mercedes. A quel punto scattano una serie di denunce e ovviamente di oneri economici. È allora che il padre si rivolge al servizio per le tossicodipendenze denunciando la situazione di alcolismo del figlio.

Segue un'alternanza di periodi di carcerazione, più o meno brevi (qualche mese), e tentativi di inserimento in comunità terapeutica, centro diurno.

A fianco di questi tentativi vi è anche quello di offrirgli un percorso di inserimento all'interno di una cooperativa sociale, ma anche questo si rivela per lui insostenibile. Alberto fa insomma il giro di tutti i servizi immaginabili, senza alcun risultato.

Viene rinchiuso anche all'OPG di Montelupo Fiorentino, l'unico posto dove, dice, «sono stato bene». In quel periodo si mostra infatti tranquillo, scrive con regolarità agli operatori del SERT, stringe amicizia con altri detenuti, il papà lo va a trovare. Nei suoi racconti l'esperienza carceraria non è mai vissuta con drammaticità. Segno che Alberto sta bene in una situazione contenitiva, dove lui non deve pensare a nulla perché gli altri pensano per lui.

Da quando è seguito dal SERT ha stabilito un legame, tra il terapeutico e l'amicale, con gli operatori, in particolare con il responsabile, che chiama al cellulare in continuazione. Ogni tanto ha dei periodi di scompenso, è anche seguito dalla psichiatria, con una diagnosi indefinita («disturbo di personalità»), però con una terapia antipsicotica.

La psichiatria lo vede a livello ambulatoriale una volta ogni mese e mezzo, ma ritiene inopportuno l'inserimento in comunità psichiatrica perché Alberto non ha un disturbo ideativo (deliri o allucinazioni) ma del comportamento. Per lui sarebbero dunque necessarie regole mentre con chi ha un disturbo ideativo le regole sono attenuate, Per questo Alberto – dice la psichiatria – è incompatibile con il sistema delle regole di una comunità. Chiede pertanto al SERT dove collocarlo.

Ma anche il SERT dice di non avere soluzioni disponibili. Percorsi in comunità terapeutiche non sono più immaginabili, ogni volta Alberto ha retto una settimana poi ha menato qualcuno. Perché ormai ha capito come si fa a uscire da una comunità: basta menare qualcuno o fare un atto vandalico.

Alberto non ha nessuna abilità di tipo lavorativo. Non ha mai

lavorato, a parte l'esperienza in cooperativa sociale dove faceva le pulizie. Un'esperienza durata poco, perché Alberto non ha retto orari e regole. A quel tempo la nonna protestava col SERT: «Ma come, a questo *ragasso* gli fanno fare le pulizie! Bisogna darci un lavoro, bisogna darci la pensione!».

Da un punto di vista fenomenologico la nonna è un soggetto curioso: ha 83 anni, si presenta in minigonna e con una fascia in testa. Quando era incinta del padre di Alberto, l'uomo con cui l'aveva concepito sparì. Era un militare di stanza a Napoli durante la seconda guerra mondiale. Da allora la signora è molto arrabbiata con i maschi, ovviamente, «son tutti delinquenti» dice. Ha una sua pensione, non è una persona emarginata. Complessivamente in quella casa gira molto denaro, di provenienza più o meno lecita. Gira anche molto alcol e cocaina, che Alberto usa alla grande.

Non ci sono le condizioni economiche per giustificare un intervento di supporto da parte del comune, ma Alberto soldi non ne ha. Continua a fregarli alla nonna e dopo generalmente va a prostitute. Ogni volta che questo succede si scompensa in maniera significativa, cioè ha un turbamento emozionale molto forte e di solito, dopo una o due o tre frequentazioni di prostitute, si rende necessario un ricovero in psichiatria. Che lui accetta e chiede tutto sommato. Quando si presenta al pronto soccorso, infatti, fa chiamare dal medico del pronto soccorso il responsabile del SERT, a casa o al telefonino, il quale giustifica all'ospedale che «sì, forse è meglio che qualche giorno lo ricoveriate perché è in una fase scompensata».

Lui chiede insistentemente, senza però sapere bene che cosa sta chiedendo, «una casa famiglia (vale a dire un posto dove stare tranquillo, ma in cui lo lascino abbastanza libero), un lavoretto e poi, se mi comporto bene, me la dai la patente?». Queste sono le richieste che quotidianamente, tre volte al giorno, Alberto fa al suo operatore di riferimento. Le sue telefonate durano pochissimo, nel senso che fatte queste tre richieste mette giù.

Negli ultimi giorni ha ripreso a bere piuttosto pesantemente. Un po' perché ha rubato 150 euro alla nonna ed è andato tre volte da una prostituta, poi perché la nonna gli ha fatto gamberoni e soglioline e lui ha detto al suo operatore «vorrai mica che beva acqua con gamberoni e soglioline?».

La richiesta del padre è quella dell'interdizione: chiede insistentemente alla psichiatria, al SERT, che il figlio sia interdetto. Ma dal punto di vista cognitivo Alberto è adeguato. In lui c'è un bisogno profondo di tenerezza; l'ultima volta che è andato con una prostituta Alberto ha raccontato al suo operatore «ma sai com'era dolce questa qua!».

Su questi elementi è difficile interdire una persona. Una persona che mostra una sensibilità estrema, anche se – chiaramente – è una sensibilità che non gli serve a nulla perché non gli permette di sopravvivere nella vita quotidiana.

Luigi che chiede di lavorare di più

La storia di Luigi è la storia di un uomo che, in regime di semilibertà, viene inserito in cooperativa sociale, usufruendo della legge 381/1991. Ma che ben presto, soprattutto dopo la scarcerazione, rivela serie difficoltà a reggere il lavoro.

La sua richiesta è sempre stata solo quella di lavorare per avere un reddito adeguato. Per questo, ottenuto il part-time, ha voluto il tempo pieno, non rendendosi conto dell'enorme fatica che già faceva a reggere le quattro ore giornaliere. I servizi sociali del carcere prima, la cooperativa sociale poi hanno assecondato questo suo desiderio, ipotizzando che il lavoro fosse la soluzione per la sua autonomia. Un'ipotesi che appare oggi un'illusione. Ripercorriamo alcune tappe della sua vicenda.

Luigi è un uomo che mostra più dei suoi 47 anni. È stato inserito in cooperativa sociale quando era in regime di semilibertà, circa un anno e mezzo fa. La legge 381/1991 permette infatti di strutturare un percorso di inserimento lavorativo per le persone detenute prossime alla scarcerazione.

Da sette mesi il percorso in semilibertà si è concluso, ora Luigi è libero. Come tale, non è più in carico ai servizi sociali del Ministero di grazia e giustizia (l'UEPE, Ufficio esecuzione penale esterna) che avevano fatto l'invio in cooperativa. Ma non avendo una residenza anagrafica ufficiale, nessun servizio sociale territoriale si è sostituito all'UEPE nella presa in carico. La cooperativa si trova così a dover gestire una persona con enormi problemi familiari e sociali, senza il supporto di un servizio sociale (e senza beneficiare più degli sgravi fiscali).

Ma che storia ha Luigi? Luigi ha una carriera scolastica assai povera, fermatasi alle elementari. Dal punto di vista lavorativo, stando ai racconti che lui fa e a quello che l'UEPE riferisce, ha sempre fatto il vongolaro nella laguna veneziana. Questa sua attività è stata perlopiù irregolare, costellata di reati legati alla pesca di frodo. In questo ambito sono nati i suoi problemi penali.

Luigi oggi è un uomo solo, senza più una rete familiare e sociale. Sposatosi molto giovane, dalla moglie ha avuto quattro figli, due maschi e due femmine. Moglie e figlie risultano però essersi trasferite all'estero (a Londra), quando lui è stato incarcerato l'ultima volta. Con lui sono rimasti i due figli, uno dei quali però è morto da poco in un incidente stradale, mentre l'altro, a seguito di un ulteriore incidente stradale, pare essere (da quello che Luigi racconta) in ospedale da mesi immobilizzato (ha perso l'uso delle gambe). Non risultano altri parenti.

La sua situazione abitativa è incerta. Durante il percorso di semilibertà ovviamente dormiva in carcere e questa condizione pare lo aiutasse a tenere un certo equilibrio, a gestire anche in modo abbastanza funzionale le varie attività, compreso il lavoro.

Ottenuta la libertà (sette mesi fa) Luigi ha trovato sistemazione

presso l'asilo notturno di Padova. In parallelo ha fatto richiesta alla cooperativa di poter lavorare più ore per consentirsi l'affitto di una stanza. La cooperativa è andata incontro alla sua richiesta dandogli un tempo pieno, dopo aver cercato per lui uno spazio lavorativo adeguato alle sue mansioni. Buona parte del reddito Luigi dice di impiegarlo per soddisfare i propri bisogni primari e per aiutare il figlio che pare aver bisogno di ulteriore assistenza oltre quella prettamente ospedaliera.

La cooperativa sociale però si sta rendendo conto che Luigi non è in grado di reggere nemmeno il part-time. Fa molte assenze, è discontinuo, crea problemi nel cantiere. Per di più il progetto sociale, avviato durante il percorso di semilibertà, proseguito nei sei mesi successivi (in virtù della legge Smuraglia, che certifica una condizione di svantaggio ancora nei sei mesi successivi al fine pena), è ora terminato.

Per la legge 381 Luigi non è più certificabile come inserimento lavorativo in cooperativa sociale, benché la sua condizione familiare e sociale e anche identitaria resti particolarmente fragile.

La cooperativa ha deciso di chiedere la collaborazione dei servizi sociali del comune dove comunque Luigi risiedeva (anche se non risulta all'anagrafe) e ha cercato di orientare Luigi stesso verso questi servizi. Ma Luigi non vuole l'aiuto dei servizi, non chiede di essere aiutato ad affrontare le sue difficoltà esistenziali. L'unica richiesta che ha sempre fatto, fin dal primo momento, e che continua a fare è quella di fare più ore di lavoro.

Questa sua ostinazione innesca una serie di circoli viziosi: tra le sue richieste di lavorare di più e la sua incapacità a reggere il lavoro che già fa, tra i tentativi della cooperativa di inviarlo ai servizi (per avere un supporto alla gestione delle sue problematiche esistenziali) e i suoi rifiuti di andare ai servizi.

A fronte di questi circoli viziosi la cooperativa è oggi presa nel dilemma se chiudere il contratto di lavoro con Luigi e lasciare che questa persona vaghi sul territorio (sapendo che presto o tardi tornerà in carcere o sarà presa in carico da qualche servizio perché divenuta alcolista o tossicodipendente) oppure farsi carico totalmente della sua situazione.

Al termine di questa storia la sensazione è che potesse avere un altro inizio. Forse da parte di tutti i soggetti coinvolti (UEPE, cooperativa sociale, oltre naturalmente Luigi) si è dato per scontato troppo in fretta che *il lavoro avrebbe risolto* i problemi di quest'uomo. È mancata una lettura attenta e condivisa della sua situazione; nella sua vita sembra esserci troppo dolore, troppa distruttività nei legami perché Luigi possa strutturarsi una vita autonoma grazie al lavoro.

Forse all'inizio dovrebbe essere sempre messa un po' in dubbio l'idea di questi «pacchettini preconfezionati» che portano a dire: «È tutto a posto, la cooperativa sociale è disponibile, la persona è d'accordo, il lavoro risolverà tutto». La realtà, come questa storia dimostra, è molto più complessa.

Antonio che fa terra bruciata intorno a sé

Questa è la storia di Antonio, 53 anni, una insufficienza mentale certificata, brevi esperienze di carcere, una vita passata ai margini. Per lui il SIL (servizio integrazione al lavoro) ha finalmente trovato una collocazione in un'azienda profit. Ma Antonio sembra voler fare di tutto per perdere il lavoro faticosamente trovato. Fa ripetute assenze, non giustifica le malattie, manda a quel paese il suo datore di lavoro. Il SIL cerca di tamponare la situazione, ma fino a quando l'azienda deciderà di tenerlo? Ripercorriamo le tappe principali della sua vicenda.

Antonio viene preso in carico dal SIL nel 2002. Nel suo passato si rintracciano una licenza elementare e fallimentari esperienze di lavoro, risalenti soprattutto alla giovinezza. Ha avuto guai giudiziari con brevi pene scontate in carcere o in affidamento sociale. L'ultima volta è stato seguito dal SIL per un programma di reinserimento e recupero sociale alternativo al carcere.

Questo programma prevedeva dapprima un progetto di formazione e orientamento (della durata di cinque mesi), quindi un tirocinio di mediazione al collocamento (quattro mesi) in un'azienda soggetta all'obbligo di legge (legge 68/1999). Al termine l'azienda ha deciso di assumerlo.

Subito dopo l'assunzione il rendimento di Antonio era abbastanza buono, anche se il suo lavoro era semplice e part-time. Ma da qualche tempo ha cominciato a rispondere male al lavoro e a non giustificare le assenze. In realtà il carattere di Antonio non è una novità. È da quando il servizio lo conosce che lui alterna periodi di depressione e di megalomania.

Questi momenti combaciano con i periodi in cui interrompe la terapia. Gli è stato infatti diagnosticato un disturbo di personalità antisociale ed è seguito dai servizi psichiatrici. Ma i farmaci non li prende volentieri. Gli procurano sonnolenza, per cui se li autospende.

Antonio ha sempre condotto una vita ai margini. Ha vissuto lunghi periodi per strada. Qualche anno fa il servizio sociale del Comune gli aveva trovato dapprima una sistemazione all'asilo notturno di Padova, poi presso i padri rogazionisti che gli avevano dato una stanza, anche in virtù del fatto che aveva trovato lavoro. Ma proprio per il suo carattere bizzoso è riuscito a perdere questa sistemazione. La notte Antonio portava in stanza una signora conosciuta all'asilo notturno, facevano interminabili docce, dopo alcuni richiami i religiosi lo hanno allontanato. Ora è ritornato all'asilo notturno, la mattina esce per lavorare, a cena va alle cucine popolari. All'azienda il SIL non ha detto che Antonio dorme all'asilo notturno, preferisce far credere che dorma in una struttura residenziale del Comune.

La sua rete affettiva è piena di buchi. Ultimamente è emerso che lui abbia un figlio a Milano, cosa che i servizi non sapevano e

su cui tuttora non c'è molta chiarezza. Non ha rapporti con i fratelli, solo ogni tanto sente una sorella, ma è un legame dal labile valore affettivo. Ha una relazione con la signora conosciuta all'asilo notturno che pare un po' lo manovri. Gli prende i soldi, dice, per questo lui è sempre senza. Questa situazione affettiva per lui un po' è un riferimento, ma un po' lo destabilizza anche.

Nell'ultimo periodo il SIL ha cercato di riagganciare Antonio al servizio psichiatrico e quindi al suo medico. Ora Antonio ha ripreso a fare il Depo, un farmaco antipsicotico che lo copre per circa 15 giorni. Ma chissà per quanto andrà al centro di salute mentale.

Ha sbalzi di umore, molto spesso attraversa momenti in cui dice «non so far niente» ad altri in cui colpevolizza il mondo della sua situazione. A volte è arrogante, altre volte diventa vittima. È come se avesse bisogno in alcuni momenti di distruggere la relazione con l'altro, di fare terra bruciata intorno a sé.

L'insufficienza mentale lo ostacola nella comprensione e rielaborazione delle proprie esperienze. In azienda ha difficoltà a riconoscere e rispettare l'autorità, ad accettare richiami e osservazioni, fa fatica a svolgere le mansioni che gli sono state date. Il SIL si aspetta che l'azienda possa licenziarlo da un momento all'altro.

Per fortuna l'azienda finora si è mostrata comprensiva; pur essendoci gli estremi per il licenziamento, sembra volersi fare un po' carico di questa situazione. Chiude un occhio sui comportamenti di Antonio e interpella il SIL nei momenti di difficoltà. Ma per quanto potrà ancora pazientare? Un'altra azienda lo avrebbe già lasciato a casa.

Ma possibile che Luigi non si renda conto che questo lavoro va difeso? Possibile che non si renda conto che sarebbe poi difficile trovare altre soluzioni? In realtà se ne rende conto ma fino a un certo punto; è come se poi non fosse in grado di mettere in atto quelle strategie che gli permettono di consolidare una situazione che lo aiuta.

Lui ha sempre chiesto il lavoro, anzi ne vorrebbe di più, perché economicamente non ce la fa. E c'è da credergli: facendo molte assenze e arrivando spesso in ritardo il suo stipendio part-time subisce decurtazioni. Ci sono mesi in cui guadagna una miseria, per di più i pochi soldi glieli prende la donna con cui vive. Così finisce per farseli prestare in giro accampando mille scuse.

Il SIL ovviamente fa di tutto perché Antonio mantenga il lavoro. Però ci si chiede se in queste situazioni il mantenimento del lavoro non abbia un costo eccessivo, sia per gli operatori sociali sia per l'azienda. Alle volte viene da mettersi nei panni dell'azienda: è giusto che come azienda ci si accolli il concetto della riduzione del danno? Certo è giusto che vi sia un obbligo di legge che impegna le aziende a integrare le persone svantaggiate, ma se queste persone non vogliono, o non ce la fanno, a integrarsi?

Intorno al caso di Antonio si sono mobilitati davvero tanti soggetti (il Comune, la psichiatria, il SIL, il consulente del lavoro, il

datore, l'asilo notturno, i padri rogazionisti...). Ci si chiede anche: ma quante risorse ci vogliono per mantenere una situazione che poi comunque non evolve?

Comunque il SIL non demorde. Confrontandosi con il servizio di psichiatria, è giunto a questa conclusione: cerchiamo di convincere l'azienda che Antonio sta vivendo un momento di difficoltà. Ma presto si ricompatterà e tornerà a un rendimento soddisfacente. Però si sa che non è così, le crisi di Antonio sono cicliche. Però chissà... magari stavolta, riprogettando il percorso con lui...

Nel ripercorrere la sua storia si fa strada un'idea: ma in vicende come questa, più che accanirsi su Antonio, non avrebbe più senso accompagnare la rete di supporto? In altre parole, non converrebbe forse essere sinceri con l'azienda (risorsa da non perdere in questo caso), dirle che difficilmente Antonio cambierà ma che come SIL siamo disposti a supportarla proponendo incontri periodici e ravvicinati?

Perché raccontare storie?

Raccontare la storia delle persone che incontriamo nei nostri servizi e cooperative consente di vedere quelle vite nel loro dipanarsi spesso drammatico. Se le persone sono la loro storia, ripercorrere la storia permette di entrare in contatto con le persone. Di comprenderne le svolte, le fratture dolorose, le decisioni spesso subite. Raccontare la storia *ridà spessore a una vita*, è un antidoto a quella tendenza all'appiattimento indotta da diagnosi, facili etichette, categorie.

Il racconto *permette di accostarsi alla singolarità di ogni vicenda*, di riapirla a livello discorsivo, di non staticizzarla con astratte rappresentazioni (come accade con le diagnosi o con il pensiero classificatorio, che raggruppa le persone in base ai loro sintomi più evidenti: i tossicodipendenti, gli alcolisti, i detenuti, ecc.).

Nel laboratorio è stato importante l'aver recuperato le storie perché la storia, nel ri-assumere la vicenda di una vita, spinge a riaprire le domande di senso. *Porta fuori dalle routine mentali*, dagli automatismi del pensiero. Aiuta a riscoprire ciò su cui lavoriamo: la vita delle persone, che sfugge a ogni catalogazione, a ogni impacchettamento.

Nel laboratorio ciascun operatore ha avuto il compito di scrivere la storia, di raccontarla agli altri componenti del gruppo; questo ha consentito di *sviluppare apprendimenti* rispetto alla propria esperienza. Perché in fondo l'oggetto della storia era sì la storia dell'utente, ma anche la storia della nostra relazione con lui, la storia della relazione del nostro servizio o cooperativa con lui. In un intreccio che è difficile da dipanare.

L'aver incontrato queste storie ha messo in discussione ciò che ormai viene dato per scontato, ciò che si ritiene acquisito, ciò che

sembra non essere più importante domandarsi perché entrato nel novero di una quotidianità delle cose. Come, ad esempio, l'idea che il lavoro è una risorsa buona di per sé.

L'essere entrati in contatto con la complessità di queste storie, con la loro drammaticità ha costretto cognitivamente e affettivamente a riaprire domande di fondo sul nostro lavoro con le persone. Proprio l'urgenza della pressione emotiva legata a questi racconti spinge a reinterrogarsi sul senso dell'esperienza che si vive con loro.

Storie che possono sembrare tutte uguali, che vengono individuate come «le storie delle persone croniche». Ma poi in realtà ci si accorge che ogni storia ha un suo percorso. E quanto più riusciamo a entrare in contatto con la specificità della storia di una persona, cercando di ospitarla nella sua contraddizione e confusione, tanto più riusciamo a reinterrogarci su questioni cruciali sulle quali, sebbene non possiamo avere risposte, diventa importante continuare a pensare.

Ed è a questo punto che affiora il dubbio: *molte volte la cronicità delle storie non è anche la cronicità delle rappresentazioni che noi abbiamo di quelle storie e di ciò che riteniamo che con esse si debba fare?* Una cronicità che ci trattiene dal costruire ipotesi maggiormente aderenti alle persone, alle loro discontinuità, ai loro desideri.

Ipotesi che potrebbero aiutare gli operatori a inventare nuovi percorsi e nuove organizzazioni per continuare a lavorare con queste storie difficili.

Quando le storie chiedono di uscire dalle routine

Cosa abbiamo appreso dalla rilettura dei percorsi?

A CURA DI STEFANIA PASQUALIN E STEFANO BOLOGNESI

Le storie difficili, quelle segnate da lacerazioni esistenziali, quelle immerse in solitudini ricercate o subite, quelle che non raggiungono mai l'autonomia auspicata, sembrano chiedere agli operatori di uscire un po' dalle loro routine mentali e operative. In particolare, le tre storie raccontate nel primo articolo mettono in luce ciascuna un focus su cui è importante riflettere e sviluppare apprendimenti. La prima ci invita a chiederci: come avvicinarsi a una storia? La seconda: come trattare le richieste di aiuto delle persone? La terza: come costruire con loro i percorsi possibili?

La rilettura delle storie avvenuta nel laboratorio ha messo in evidenza come per molte persone il lavoro non costituisca una risorsa per raggiungere l'autonomia auspicata. Ciò mette profondamente in discussione l'idea di lavoro che ha guidato servizi e cooperative sociali nel pensare i percorsi di inserimento.

Servizi e cooperative hanno sempre guardato con fiducia alla bontà dello strumento «lavoro» (nelle diverse forme: borsa-lavoro, tirocinio, inserimento lavorativo) ⁽¹⁾. Il lavoro è spesso inteso come strumento per favorire percorsi di inclusione sociale a sostegno di un'emancipazione possibile (da una dipendenza, da una situazione di detenzione, da problematiche psichiche o fisiche, ecc.).

È concepito come un'opportunità, per le persone in situazione di difficoltà, di acquisire abilità o riapprendere competenze dimenticate, ma anche per ritrovare una fiducia nella propria possibilità di progettare la propria esistenza.

⁽¹⁾ Per un approfondimento sul legame tra l'inserimento sociolavorativo e l'autonomia delle persone si veda il volume *L'integrazione socio-lavorativa. Dal progetto individuale all'organizzazione che cura*, nella collana «I Quaderni di Animazione Sociale», Torino, 2000.

Il lavoro, soprattutto, è visto come occasione di reddito e di collocazione sociale: avere un reddito consente di avere un'autonomia economica (per affittare una casa e progettare con meno affanno la propria esistenza), ma anche dà alle persone una collocazione sociale (essere un lavoratore, appartenente a una certa organizzazione, con certe mansioni di lavoro).

Ma quest'idea di lavoro impatta con le storie di difficoltà di molte persone. Storie spesso caratterizzate da fratture e lacerazioni non ricomponibili. Questo fa sì che molte persone facciano fatica a stare dentro percorsi di inserimento sociolavorativo. Sono frequenti le ricadute, gli abbandoni, le assenze.

Proprio il confronto con queste storie ci sembra mettere profondamente in discussione l'idea del lavoro che ha guidato i nostri progetti di inserimento. Il lavoro non è lo strumento che «magicamente» può risolvere situazioni di fragilità.

In particolare, ci sembra che le tre storie presentate nel precedente articolo mettano in luce tre focalizzazioni su cui è interessante riflettere:

- come avvicinarsi a una storia?
- come trattare le richieste di aiuto delle persone?
- come costruire con loro i percorsi possibili?

Avvicinarsi a una storia

La storia di Alberto offre lo spunto per riflettere su come noi ci accostiamo alla comprensione di storie come questa. Servizi e cooperative sociali incontrano spesso situazioni di questo genere. Dove mancano del tutto abilità lavorative, dove c'è un grave deficit evolutivo sul piano affettivo, una bassa scolarità (Alberto non è andato oltre la terza media). Dove mancano – potremmo dire – abilità esistenziali per una piena autonomia.

Questa storia si può considerare *paradigmatica* di tante situazioni che entrano ed escono da servizi e cooperative. Situazioni che mostrano uno sfilciamento della struttura familiare (che non è assente, ma è sfilacciata), una condizione economica che scivola verso la condizione di indigenza (perché quando il patrimonio alle spalle di Alberto si esaurirà – i soldi del padre, la pensione della nonna... – avremo un nuovo povero non attrezzato ad affrontare le difficoltà della vita quotidiana: perché il suo mondo dei desideri è da alto reddito, lui sogna la Minicooper, non certo da povero), l'impossibilità di formulare una diagnosi precisa sul piano psichiatrico perché mancano gli elementi, una sostanziale adeguatezza sul piano cognitivo perché Alberto, come mostrano anche le lettere che scriveva dal carcere, è una persona adeguata. Adeguata ma incapace.

In storie come questa, avendole provate tutte, il sistema dei servizi si chiede: e adesso, che fare?

Con quali quadri concettuali?

Come leggere queste storie? Quali quadri concettuali possediamo per avvicinarci alla loro comprensione? Ci si accorge come spesso le diagnosi formulate dai servizi psichiatrici (secondo il DSM IV) non aiutino a comprendere le difficoltà esistenziali delle persone. Spesso anzi il rischio è di ingessarle, di staticizzarle.

Ad esempio, nella storia di Alberto la diagnosi fatta è «disturbo della personalità»: una diagnosi indefinita che non dà indicazioni su chi sia Alberto. Dietro questa etichetta si nasconde infatti un mondo vitale articolato, con molte sfaccettature, anche contraddittorie tra di loro.

Alberto presenta difficoltà nel gestire l'affettività, si scompensa tutte le volte che va con una prostituta; a quel punto, dopo ogni incontro, abusa di alcol e psicofarmaci. Probabilmente Alberto ha interiorizzato l'immagine della madre prostituta (che lo aveva abbandonato da piccolo e che fu trovata morta lungo una strada) per cui in quei momenti scatta un meccanismo preconcio legato alla figura materna. Per affrontare le problematiche di Alberto bisognerebbe *andare a toccare nuclei profondi della sua personalità*, che sono però difficilmente elaborabili da Alberto. Spesso gli operatori si rendono conto che i problemi delle persone affondano in vicende delicate della loro esistenza. Ma come è pensabile trattarli se l'altro non te lo chiede o non ti dà appigli per farlo?

Rispetto a situazioni come queste, spesso si utilizza la categoria della *doppia diagnosi*, che è stata una «infelice intuizione» perché ha creato più problemi che soluzioni. Alla fine si produce infatti un palleggiamento tra un servizio e l'altro, classificando la persona semplicemente come difficile da capire.

A guardarla oggi, la doppia diagnosi appare come un tentativo dei dipartimenti delle dipendenze di accreditarsi nel campo medico: «La psichiatria ha il suo sistema diagnostico, possiamo noi esserne orfani?». A quel punto probabilmente si è persa un'occasione: quella di *abbandonare la categoria della diagnosi per andare sulla valutazione multi dimensionale* delle condizioni della persona. Una valutazione più dinamica, meno categorizzante, capace di accogliere le molteplici ed evolutive condizioni della persona.

Perché è chiaro che la diagnosi blocca, non dice nulla sulle possibilità e capacità della persona, su cosa è possibile costruire con lei. Rimanda a un paradigma medico tradizionale, che va benissimo applicato all'internistica ma non alle condizioni di difficoltà esistenziale. E allora, più che attardarsi sul perfezionamento della diagnostica, non bisognerebbe forse spendere più intelligenza nel comprendere i fenomeni?

Quando poi la doppia diagnosi non ci aiuta più, si mette in campo la categoria della *cronicità*. Anche dietro questa parola vediamo all'opera quadri concettuali che staticizzano la storia delle persone. Quadri concettuali molto orientati a obiettivi eleva-

ti di cambiamento, però poco capaci di illuminare e valorizzare ciò che è possibile costruire nella relazione di lavoro. Le richieste di Alberto sono di tenerezza, di attenzione, di ascolto secondo le *sue* modalità – modalità che nel suo caso hanno trovato ospitalità da parte del servizio che lo ha in cura (che ha accettato di corrispondere al bisogno di Alberto di tenere aperta una comunicazione leggera, testimoniata dalle telefonate frequenti al cellulare del suo terapeuta). Ma modalità che spesso non sono accolte dai servizi (che hanno *loro* modalità) i quali richiedono agli utenti un progetto definito, obiettivi chiari, un contratto tra le parti... E quando gli utenti, come capita, non riescono a corrispondere, il rischio di etichettarli come «cronici» è forte.

Di fronte a queste storie – in cui si intrecciano dipendenze da alcol e farmaci, immaturità dal punto di vista cognitivo e affettivo, difficoltà a tenere impegni di carattere lavorativo – capire su *che cosa* andare a lavorare con la persona e *come*, richiede dunque una rivisitazione dei quadri concettuali che noi utilizziamo per avvicinarci a queste storie. I concetti di cura, di lavoro, di autonomia, ecc., vanno allora avvicinati alle specificità delle persone e declinati in relazione alle loro possibilità e capacità.

Con quali quadri valoriali?

Probabilmente, per dare senso e significato a queste situazioni, dove nulla apparentemente sembra mai cambiare, si tratta di ripensare anche i nostri quadri valoriali. Se infatti nell'operatività siamo mossi dal valore «guarigione» o «ripristino dell'autonomia» non riusciremo a dare significatività alla relazione con Alberto. Anzi, avremo la sensazione di essere da lui strumentalizzati e manipolati. Se invece entriamo in contatto con lui assumendo il valore «ospitalità della storia dell'altro», accoglieremo Alberto per quello che è e può dare in quei momenti. Con questo valore, *anche la semplice telefonata assume un significato importante*. Ne cogliamo il significato esistenziale. Ci accorgiamo che tenere aperta la comunicazione in quella forma leggera permette a lui di stare in contatto con il mondo e a noi di non perdere il contatto con lui. È un ancoraggio, fragile ma vitale. Forse l'unico possibile in quel momento.

Ma è difficile per gli operatori fare il passaggio da valori forti come la guarigione a valori dinamici che consentono di dare significato alle parzialità e alle discontinuità. Per anni abbiamo lavorato pensando alla guarigione; nella nostra mente si è radicata l'idea della linearità dei percorsi del tipo: «Facciamo un programma, la persona entra nel programma, si cura, poi si inserisce, il lavoro, la casa...». Certo, a parole siamo tutti d'accordo sul fatto che vi sono persone per le quali la guarigione o il ripristino di una piena autonomia non sono obiettivi perseguibili. Ma dal punto di vista soggettivo questo ha un impatto deflagrante per l'operatore. Il dirsi

che su alcune situazioni non possiamo che stare nella discontinuità, cioè in questo apparente ripetersi delle situazioni, tocca le motivazioni, l'investimento e il senso che ciascun operatore attribuisce al proprio lavoro.

C'è allora, da parte dell'operatore, una riflessione da fare che tocca dimensioni emotive e affettive molto delicate. Che cosa perseguiamo con il nostro lavoro? L'autonomia piena o l'autonomia possibile? Nei servizi gli operatori, soprattutto quelli con più anni di lavoro alle spalle, vedono le persone invecchiare con loro. Sono arrivati al servizio che erano giovani e sono andati avanti insieme, gli operatori con gli utenti. Il problema è come questo dato di realtà riusciamo a elaborarlo per dare senso a quello che facciamo.

Prendiamo il caso di Alberto: se il suo aver tentato l'esperienza della comunità tre volte senza mai concluderla viene vissuto come un fallimento, suo e nostro (del nostro investimento lavorativo e professionale), non si riuscirà a valorizzare neanche quei minimi esiti che pure ci sono nelle situazioni. Per esempio, nel caso di questo ragazzo, il fatto che lui chiami costantemente il servizio al telefonino fa vedere che un minimo di legame e di contatto si è riuscito a costruirlo.

Però queste valorizzazioni è possibile farle se modifichiamo anche un po' il nostro quadro valoriale di senso rispetto al lavoro.

Rielaborare le richieste

La storia di Luigi – che nel momento in cui è prossimo alla scarcerazione viene orientato dall'UEPE a prendere contatto con una cooperativa sociale – porta a riflettere su come si pensano gli interventi per affrontare le problematiche delle persone.

Uscire dalle routine

La richiesta di quest'uomo è quella di *avere un lavoro* che gli permetta di vivere. Anche il servizio sociale inviante (l'UEPE, cioè l'Ufficio esecuzione penale esterna) ha l'idea che Luigi, grazie al reddito da lavoro, potrà affittarsi una casa e costruirsi una vita. Poter disporre di un percorso di inserimento lavorativo pare perciò a tutti la via per l'autonomia di Luigi. La stessa cooperativa sociale asseconda la richiesta di Luigi, dandogli più ore di lavoro.

In realtà, con l'andare del tempo, emerge sempre più chiaramente che Luigi fa difficoltà a reggere un lavoro e tutto ciò che un lavoro implica (rispettare gli orari, dichiarare le assenze, sapersi relazionare con i colleghi, ecc.). A guardarla a ritroso, in questa vicenda *sembra che si sia dato per scontato*, un po' da parte di tutti i soggetti coinvolti, *che il lavoro sarebbe stato «la» soluzione* per dare una svolta alla vita di Luigi. Non si sono fatti i conti con la sua storia. Che cosa possiamo imparare da questa storia?

Spesso mettiamo in atto *routine* che, se da un lato ci aiutano a semplificare le richieste delle persone, dall'altro ci impediscono di esplorare ed entrare in contatto con la loro soggettività, con le loro traiettorie di vita, i loro vissuti, le loro storie. Ma le storie che incontriamo, nei servizi e nelle cooperative, richiedono una elevata capacità di ascolto e attenzione, per capirne gli intrecci, le fratture, le svolte. Queste storie sono spesso l'esito di un insieme di microrotture nella biografia individuale difficilmente distinguibili sia dalla persona interessata che da un osservatore esterno.

Per queste situazioni i percorsi tradizionali di aiuto e di inserimento sociale (contributi economici, borse lavoro, progetti individuali, ecc.) spesso si rivelano inefficaci per affrontare la *multifattorialità* di questi percorsi di disagio: perdita di fiducia negli altri, perdita dell'autostima, perdita di un rapporto costruttivo tra sé e il mondo... La storia di Luigi lo mette bene in evidenza.

Interpretare le richieste

Pur non presentando disagi conclamati, questa persona ha una storia segnata da lacerazioni, fallimenti, interruzioni. Si tratta di una persona che è stata abbandonata, o si è fatta abbandonare, dalla moglie e che non ha strutturato nel tempo un pensiero sulla propria esistenza e su dove direzionarla.

Nella sua storia sono presenti lutti (la morte del figlio) e sofferenze (l'esperienza carceraria, l'abbandono di moglie e figlie, un figlio in coma all'ospedale) che sembrano incidere profondamente sulla sua tenuta psichica e sulla sua possibilità di svolgere un lavoro. Ma tutti questi dati della vita di Luigi, pur presenti agli operatori, è come se venissero messi un po' sullo sfondo. In primo piano rimane la sua richiesta di lavoro, alla quale si continua a dare soddisfazione (aumentandogli anche le ore) benché abbia già dimostrato di non riuscire a reggere il part-time.

Questa storia mostra come vi sia spesso una *difficoltà degli operatori di approfondire le richieste delle persone*. Come diceva Erminio Gius in un articolo apparso su Animazione Sociale: «Come operatori siamo chiamati a fare il passaggio dalla richiesta alla domanda, cioè a esplorare qual è l'implicito dentro la richiesta. Non pensando che, soddisfatta la richiesta, si sia soddisfatta anche la domanda. Quante volte, dopo aver dato alla persona ciò che chiedeva, scopriamo che i problemi da trattare erano altri?»⁽²⁾.

Dalla rilettura di questa storia apprendiamo come sia importante *interpretare le richieste* che le persone portano ai servizi. Fare quel passaggio dalla richiesta esplicita alla domanda sottesa. Spesso le persone si trovano a porre la loro richiesta di aiuto collocandola all'interno di un sistema di offerta già preconfezionato, adattandosi

⁽²⁾ Gius E., *Chi opera il cambiamento è sempre la relazione*, in «Animazione Sociale», 10, 2007, pp. 89-90.

pertanto a ciò che i servizi sono in grado di dare loro (per esempio, la richiesta di un inserimento lavorativo quando si esce dal carcere, oppure la richiesta di una casa, di denaro, ecc.). Il porre richieste già decodificate – che cioè si sa potranno essere accolte – *struttura un campo comunicativo* tra le persone che chiedono aiuto e gli operatori in cui molte cose sono date per scontate.

È come se entrambi gli interlocutori si ritenessero esenti dal doversi interrogare reciprocamente sul senso dell'intervento, su quali sono le aspettative sottese alla richiesta, se la richiesta di lavoro costituisca un «bisogno vero» oppure non sia una difesa ad andare a esplorare altre esigenze, altre criticità esistenziali (nella storia di Luigi, abbiamo visto, l'attestarsi sulla sua richiesta esplicita di lavoro non ha consentito di considerare i suoi lutti, le sue sofferenze, la sua distruttività nei legami che gli impediscono probabilmente di tollerare l'esperienza del lavoro).

Queste situazioni sembrano chiedere dunque agli operatori di uscire un po' dalle loro routine e di entrare maggiormente nelle storie delle persone, fare con loro connessioni rispetto a vicende della loro vita che le persone da sole non farebbero. *Entrando in contatto con le storie diventa possibile ripensare modalità di aiuto capaci di stare maggiormente vicino alle storie non sempre lineari, spesso anzi discontinue, delle persone.* Una vicinanza che ci consente di capire di volta in volta che cosa è possibile fare e che cosa ha senso proporre.

Costruire con le persone i percorsi possibili

La storia di Antonio invita a riflettere sulla funzione che gli operatori attribuiscono al lavoro nei percorsi di inserimento. Nel racconto emerge come Antonio faccia molta fatica a rispettare le regole, gli orari, i compiti associati al lavoro, entrando in un conflitto distruttivo con i responsabili. Il SIL (Servizio integrazione lavorativa) fa di tutto perché Antonio mantenga il lavoro (fa le pulizie in un'azienda profit). Cerca di persuaderlo a non sprecare quest'opportunità. Data l'età (53 anni), sarebbe difficile trovare un'altra collocazione che preveda mansioni semplici. Si troverebbe a vivere con un po' di assegno di invalidità, circa 240 euro al mese, ma si può vivere con così poco?

Superare i sentimenti di delusione e tradimento

Questa storia mette in luce come vi sia spesso un forte attaccamento allo strumento lavoro da parte degli operatori. Questo attaccamento è motivato dal fatto che il lavoro è visto come lo strumento privilegiato per l'autonomia e l'emancipazione della persona da una condizione di dipendenza dal servizio. Per di più nel caso di persone come Antonio, ormai cinquantenni, prive di qua-

lunque rete di sostegno, sarebbe difficile trovare una soluzione alternativa nel caso venisse espulso dall'azienda. Questo spiega l'«accanimento» su Antonio affinché tenga il lavoro.

Di fronte alle disattese di Antonio, che sembra animato da una voglia di distruggere ciò che con fatica si è costruito, gli operatori del servizio manifestano sentimenti di delusione. In fondo attraverso l'offerta di questo impiego il SIl ritiene di aver trovato la soluzione ai bisogni esplicitati da Antonio: il problema del reddito per pagarsi una casa.

C'è delusione, si era riusciti, faticosamente, con una grossa collaborazione tra servizi, a mettere tutti i mattoncini: il lavoro in azienda, la sistemazione abitativa presso i padri rogazionisti, una piccola entrata... E poi tutto si sgretola.

Situazioni come questa sono all'ordine del giorno nei servizi. Quante volte, quando tutti i tasselli sembrano fissati, il castello improvvisamente crolla.

Spesso succede che gli operatori, di fronte al mancato rispetto degli accordi da parte delle persone, si sentano *traditi*: «Ma come! Ti ho dato fiducia e tu mi deludi». Molte volte ci si accanisce su queste persone chiedendo loro disciplina e di sottostare a regole che non possono di fatto sopportare. Alla fine succede che l'operatore veda l'utente come la controparte, «che non collabora», e viceversa. La comunicazione si irrigidisce, la relazione si inchioda. Ci chiediamo: vi è talvolta una difficoltà degli operatori ad accettare la storia delle persone? Perché ogni volta che si riprogetta ci si lascia prendere dal desiderio di voler cambiare la loro storia?

Di fronte a situazioni come questa, così attraversate da lacerazioni, fratture e immobilità, è un rischio avere *aspettative troppo elevate*. La questione cruciale diventa piuttosto «quale obiettivo potersi dare insieme con la persona? come co-costruire un percorso che sia da lei sostenibile?».

Spesso nel lavoro sociale gli operatori sembrano proporre *percorsi che non tengono abbastanza conto delle reali possibilità o capacità delle persone* di utilizzare costruttivamente le opportunità che gli operatori mettono a disposizione. Entrando in questo modo in un corto circuito tra offerta ritenuta «buona» di per sé e «resistenze» delle persone nell'accoglierla e valorizzarla.

Dentro questo cortocircuito si rischia di creare una situazione di coazione a ripetere, fondamentalmente statica: tra continui rilanci di offerte da parte dei servizi e cooperative e reiterate difficoltà delle persone a assumerle. Con la conseguenza di incappare in continue delusioni.

Mettere a fuoco un'ipotesi sulla persona

Antonio vuole fare terra bruciata intorno a sé. Gli operatori buttan acqua perché l'incendio non sia troppo visibile. Si vuole tranquillizzare l'azienda sul fatto che è una crisi passeggera. Ma il timo-

re che Antonio venga licenziato da un momento all'altro è forte. Con un senso di sfinimento, in casi come questo, vien quasi da dire «in fondo se l'è cercata». Si può pensare diversamente questa situazione che sembra avviata verso il baratro?

C'è forse una domanda che aiuta a riattivare il pensiero (e un po' anche il desiderio) degli operatori in situazioni così imbottigliate. *Che ipotesi facciamo rispetto alla persona?* La sensazione è che, se non si esplicita un'ipotesi sulla persona, non si riesca a capire che significato può avere per questa persona l'esperienza del lavoro. Si apre qui un ventaglio di opzioni.

Possiamo formulare l'ipotesi che questa persona sia in balia della sua componente ipomanica (alternarsi di depressione e megalomania) e che il lavoro sia per lui uno dei pochi contatti con la realtà, che lo tiene anche in contatto con il servizio. Ma se è così, la dimensione produttiva del lavoro scivolerà in secondo piano.

Più che un'esperienza professionalizzante o veicolo per l'autonomia economica, il lavoro assume il significato (non meno importante) di contatto con la realtà. Il lavoro aiuta quest'uomo da un lato a contenere i vissuti depressivi e le fantasie di onnipotenza, dall'altro a stare dentro un contesto di relazioni che dà dinamismo alla sua vita. Non ci accaniremo su di lui perché sia produttivo «come gli altri».

Se invece ad Antonio si chiede di essere produttivo, allora vuol dire che assumiamo l'ipotesi che lui possa essere un lavoratore come gli altri. Ma i dati di realtà supportano quest'idea? In fondo elementi di criticità erano già emersi fin dal primo contatto con Antonio. Ma allora ha senso continuare a proporgli il lavoro come fonte di reddito e di autonomia?

Oppure può essere che il lavoro dia sì senso alla sua esistenza, però il senso che lui produce attraverso il lavoro non sia funzionale al suo equilibrio cognitivo, affettivo, psichico in generale, anzi vada ad alimentare la componente ipomanica (che poi lo porta a compiere errori in sequenza).

Tutte ipotesi, naturalmente, che gli operatori possono fare se entrano in un contatto ravvicinato con la storia della persona. Ma è importante chiarire qual è l'ipotesi che si persegue, cercando di dividerla tra gli attori in gioco. Altrimenti si corre il rischio di mandare ad Antonio messaggi contraddittori, colludendo paradossalmente con il suo modo di essere: da un lato gli si dice che lui può e deve farcela, dall'altro si dice all'azienda «se lo licenziate, capiamo»; da un lato gli si fa credere che può essere autonomo attraverso il reddito del suo lavoro, dall'altro si sa che non è in grado di reggere i ritmi, le regole e l'impegno di un lavoro.

Che progetto d'autonomia quindi?

Nel caso di persone come Antonio sembra necessario riconoscere che il lavoro non può che essere discontinuo. Non è pensabi-

le che diventi l'unica fonte del suo sostegno economico o lo strumento principale per emanciparlo da una situazione di assistenzialismo verso una situazione di autonomia.

Spesso l'offerta di lavoro viene giustificata con motivazioni economiche («le persone devono diventare produttive»), in realtà l'esperienza mostra come vi siano persone con fragilità psichiche in carico ai servizi che ciclicamente sono assunte, licenziate, riassunte – con un investimento di risorse, umane e di denaro, che non produce successi ma fa vivere (alle persone e agli stessi operatori) continue esperienze di fallimento.

Dovremmo forse riconoscere l'esistenza di queste condizioni. Altrimenti, è come se il «saltare» delle persone fosse ogni volta un evento inatteso, che ci spiazza, che ci delude.

Resta la domanda: *come organizzarsi per far fronte a queste discontinuità?* Queste storie fanno vedere come la gestione di questi percorsi difficili debba essere fatta da più attori.

Viene da domandarsi in casi come questo se sia più efficace *accompagnare le persone o chi ruota intorno a loro*. Perché spesso ci accaniamo sulle persone in difficoltà, ma non ci rendiamo conto che attorno vi sono risorse che partecipano a questi interventi (nel caso di Antonio l'azienda profit) che è cruciale riconoscere e sostenere.

Certo è importante chiedere alle persone il rispetto dei tempi, degli orari, dei colleghi, ma è decisivo accompagnare le organizzazioni (più in generale, i contesti in cui le persone vivono o lavorano) per far sì che riescano a tollerare le discontinuità delle persone. Paradossalmente, il soggetto da accompagnare è più l'azienda che Antonio. E allora perché non dire all'azienda che Antonio farà sempre così? Che ci saranno dei momenti in cui starà meglio, e potrà reggere di più, e dei momenti in cui starà peggio e ce l'avrà con il mondo?

In questo caso ciò che il servizio potrebbe offrire all'azienda è di incontrarsi ogni mese in modo regolare e vedere insieme cosa sta succedendo...

Cinque domande su cui pensare

Le storie su cui abbiamo riflettuto hanno sollecitato domande e riflessioni. Proviamo a sintetizzarle in cinque quesiti conclusivi.

- *Come riusciamo a costruire una progettualità che sia vicina alle crisi delle persone?* L'inghippo in cui cade spesso l'operatore è quello di voler cambiare la modalità di vivere delle persone. In realtà, quando si progetta (o si riprogetta) gli operatori possono pensare a dei progetti come cambiamenti radicali della modalità di vivere delle persone o a dei progetti come accompagnamento delle loro modalità. Sono due progettualità molto diverse.

• *Che significato ha il lavoro per le persone?* Strumento di autonomia sociale, modalità di contatto con la realtà, occasione di relazioni sociali? È importante chiarirlo con le persone. Ma quanto il significato che noi diamo al lavoro è compatibile con il significato attribuito dalle persone?

• *Chi sono i soggetti da accompagnare?* È importante chiedersi se alle volte non sia più efficace accompagnare il contesto più ancora che le singole persone (tanto più se si condivide l'ipotesi che non è mai un singolo che inserisce un singolo, ma è sempre il contesto che può inserire una persona).

• *Come riusciamo ad accettare pienamente queste storie?* Questa sembra essere una questione critica per gli operatori sociali. Spesso succede che il senso di impotenza si acuisca perché ci aspettiamo dalle persone più di quello che possono dare. Paradossalmente, sono i nostri desideri verso gli altri che ci rendono impotenti. Quanto invece i nostri desideri riescono ad accompagnare le progettualità delle persone?

• *Quanto riusciamo a far sì che il contesto locale accetti di investire risorse economiche e sociali per «stare» all'interno di situazioni di cui è difficile ipotizzare una risoluzione?* Nei nostri contesti di intervento ci rendiamo conto come abbiamo a che fare con una società che non tollera il disagio, ma chiede ai servizi che i problemi siano risolti o perlomeno eliminati dalla vista. Una società che fa dipendere la legittimazione dei servizi da quanto riescono a evitare il riproporsi di situazioni evidenti di disagio che spesso generano microconflittualità locali, oppure da quanto riescono a premiare chi dimostra buona volontà sanzionando chi invece continua a gravitare sui servizi e a «consumare risorse». Il problema è che queste storie, come abbiamo visto riattraversandole, ci mostrano come molte volte non sia possibile ipotizzare né una loro risoluzione né una loro eliminazione.

Diventa quindi sempre più cruciale capire come aiutare i diversi soggetti che abitano le città a entrare in contatto con la complessità di queste storie e poter vedere come esse si costruiscono in relazione anche a matrici culturali e a dinamiche sociali ed economiche. Si tratta cioè di rendere visibile come la possibilità di affrontare queste storie non dipenda solo dalla disponibilità dei soggetti in situazione di disagio o dall'efficienza dei servizi, ma da quanto un contesto sociale è capace di tollerare queste situazioni, di sentirle come parti proprie non attivando quindi processi espulsivi o di stigmatizzazione.

Progettualità vicine alle storie delle persone

Per una «città dei diritti»

A CURA DI STEFANIA PASQUALIN E STEFANO BOLOGNESI

Vi sono persone per le quali i percorsi tradizionali di aiuto e di inserimento sociale si rivelano inefficaci. Persone che hanno dimostrato di non farcela e con le quali sarebbe una crudeltà, più che un segno di attenzione, accanirsi. La domanda da cui ripartire con loro è allora questa: come riusciamo a costruire una progettualità che sia vicina alle storie di queste persone? È una domanda con la quale servizi e cooperative sociali sempre più si misurano e sulla quale diventa strategico convocare anche gli altri soggetti che abitano e amministrano le nostre città.

Forse l'apprendimento più significativo sviluppato nel laboratorio riguarda la necessità di *costruire percorsi che le persone possano sostenere*. Di fronte a biografie attraversate da lacerazioni, fratture e sofferenze, gli operatori non possono non considerare la specificità di ogni storia.

Nelle storie analizzate (presentate nel primo articolo) abbiamo potuto osservare come alcuni percorsi di inserimento lavorativo (spesso intesi da servizi e cooperative come risorsa di per sé «buona») di fatto risultino *prescrizioni insostenibili* per le persone.

Ci siamo resi conto che se le storie soggettive non sono ospitate e comprese, non si entra in contatto con le reali possibilità o capacità delle persone di utilizzare costruttivamente le risorse che vengono messe loro a disposizione.

Abbiamo visto come nell'incontrare le storie delle persone, nel leggerle, nel riattraversarle, si sono riaperte domande di senso spesso trascurate.

Abbiamo iniziato a chiederci: ma il lavoro può essere l'unica risposta per queste storie difficili?

Quando un lavoro è una risorsa che genera avanzamenti ed

emancipazioni e quando invece ributta le persone dentro le loro storie di difficoltà?

Se la persona non ha una rete relazionale, sociale e affettiva (capitale sociale) ed è costretta a stare nel suo «tempo libero» da sola, come le è possibile reggere le fatiche del lavoro?

Pian piano le domande si sono allargate fino a ri-collocare le storie delle persone dentro i contesti sociali in cui vivono. Ci si è anche chiesti: come far sì che la ricerca di una tregua alle proprie sofferenze o la possibilità di acquisire una parziale autonomia non sia solo una responsabilità delle cooperative sociali e dei singoli servizi ma una questione dell'intera società o perlomeno del contesto territoriale di riferimento? Come costruire nei contesti sociali delle responsabilità più aperte, più ampie, con gli altri soggetti del territorio: cittadini, organizzazioni profit, sindacati e amministratori pubblici?

La rilettura delle storie ha mostrato come per gli operatori si tratti di *compiere un passaggio*: dalla richiesta alla persona in difficoltà di attenersi al progetto che le viene assegnato alla comprensione delle sue effettive possibilità/capacità di poter *sostenere* quel percorso (stare negli obiettivi concordati, nei tempi definiti, ecc.). Nel laboratorio ci è così sembrato che assumere la categoria della sostenibilità aiuti a costruire dei percorsi che tengano conto delle possibilità delle persone e non delle nostre aspettative di risoluzione.

La *categoria della sostenibilità* evita da un lato di porsi obiettivi elevati che impediscono di valorizzare gli esiti, anche se minimi, che si hanno in alcuni percorsi di inserimento (ad esempio, la tenuta di un legame tra il servizio, la cooperativa e la persona in difficoltà), dall'altro permette di riconoscere che in alcune situazioni la risorsa «lavoro», in assenza di altre condizioni (ad esempio, una rete sociale e familiare di supporto), risulta controproducente in quanto spinge le persone a sperimentare nuovamente la propria fragilità esistenziale.

Interrogarsi sulla sostenibilità consente alla riflessione di agganciarsi alla realtà più che alle dichiarazioni di principio. Proprio attraverso il confronto tra le esperienze vissute dagli operatori si sono messe a fuoco alcune dimensioni che rendono sostenibile un percorso di inserimento lavorativo:

- vi è una sostenibilità da ricercare a livello *culturale*: è importante che gli attori interessati condividano una lettura sulle problematiche connesse ai soggetti che oggi si rivolgono ai servizi e alle cooperative;
- vi è una sostenibilità dei percorsi da costruire *insieme alle persone*, cercando di valutare se rispetto al momento esistenziale in cui si trovano il lavoro costituisce una possibilità evolutiva per loro possibile;
- vi è una sostenibilità *sociale*: gli inserimenti lavorativi si sostengono se sono sostenuti da una rete di soggetti (servizi, cooperative, sindacati, committenti, politici, ecc.) che si assumono

una corresponsabilità nella gestione di percorsi che raramente sono lineari, più sovente sono segnati da discontinuità.

La sostenibilità a livello culturale

La sostenibilità dei percorsi di inserimento lavorativo è data, anzitutto, dalla possibilità di costruire chiavi di lettura in grado di guidarci nella comprensione delle traiettorie delle persone in difficoltà. È molto importante che queste chiavi di lettura siano condivise il più possibile dai diversi soggetti che hanno a che fare, direttamente o indirettamente, con i percorsi di inserimento lavorativo. È infatti proprio il poter condividere le chiavi di lettura che consente di:

- dare un senso alle fatiche e alle discontinuità delle persone (altrimenti incomprensibili o liquidabili con frasi del tipo «non hanno voglia di lavorare»);
- costruire valutazioni più appropriate sugli esiti di percorsi in apparenza fallimentari evitando semplificazioni e attribuzioni di colpe («è la persona che non è in grado», «sono le cooperative che non sono abbastanza attente alle persone», «sono i servizi che sono superficiali nell'invio di persone non ancora pronte per lavorare», ecc.).

Condividere le chiavi di lettura

In questo senso il primo elemento che permette di rendere sostenibili gli inserimenti lavorativi è di carattere culturale. Senza questo sforzo di costruzione condivisa delle chiavi di lettura con cui accostare storie umane segnate da sofferenze e difficoltà, ognuno rischia di rimanere attaccato ai propri pregiudizi, di imporre visioni stereotipate alle vite delle persone, di attribuire colpe e responsabilità di percorsi non riusciti agli individui o alle organizzazioni deputate a occuparsene.

Di fronte alle difficoltà di inserire lavorativamente le persone, spesso gli attori che sono implicati nella progettazione e gestione di inserimenti (soprattutto i servizi e le cooperative sociali) sembrano rimbalsarsi le responsabilità e prescrivere soluzioni unilaterali delle criticità, piuttosto che aprire uno spazio di discussione in cui condividere una definizione dei problemi e cercare insieme una loro possibile soluzione.

Per i *servizi*, le cooperative sono troppo rigide e attente alla produttività, mentre dovrebbero farsi maggiormente vicine ai problemi delle persone inviate. Il fatto che vi siano persone che dall'esperienza in cooperativa ritornano in carico ai servizi è letto come il segno di uno sbilanciamento sulle esigenze di produttività e di performance poste dal mercato o dai committenti, più che sui bisogni delle persone.

Per le *cooperative sociali* i servizi spesso non fanno attente valutazioni sulle reali possibilità delle persone di reggere situazioni produttive, mentre dovrebbero essere meno frettolosi nel proporre alle persone lo sganciamento da una situazione di cura. Il fatto che vi siano persone che non reggono l'esperienza di lavoro, da questo punto di vista, non è tanto il segno di una scarsa attenzione alle loro problematiche, quanto di un'indicazione precoce per l'inserimento in un momento in cui la persona non sarebbe ancora pronta a reggere una situazione di lavoro.

Alcune chiavi di lettura

Nel laboratorio abbiamo messo a fuoco alcune chiavi di lettura⁽¹⁾, che ci aiutano da un lato ad avvicinarci alla comprensione dei percorsi di disagio, dall'altro a capire quando e come il lavoro può essere una risorsa per le persone.

• *Il disagio delle persone non è soltanto assenza di reddito o di lavoro.* Per comprendere una condizione di difficoltà di una persona sembra riduttivo considerare soltanto l'assenza di reddito. La condizione di disagio non è data soltanto dal non avere un reddito, ma è spesso l'esito di una molteplicità di fattori che concorrono a costituire le ragioni dello «scivolamento» della persona: fattori che hanno a che vedere con la mancanza di istruzione, di una famiglia adeguata, di inserimento in reti sociali, con l'incapacità di instaurare e mantenere relazioni, con la perdita di stima di sé e di fiducia negli altri. In questo senso è importante non limitarsi a leggere la condizione di difficoltà in termini economici.

Se si considera la multidimensionalità del disagio e la varietà dei percorsi di vita delle persone, il disagio non è trattabile solo limitandosi alla redistribuzione di risorse economiche o di opportunità di lavoro. Spesso si tratta di intervenire su una complessità di fattori che, indipendentemente dal problema delle risorse di

⁽¹⁾ La messa a fuoco delle chiavi di lettura è stata resa possibile dalla rielaborazione delle esperienze di ognuno. Inoltre ci si è avvalsi dei contributi di Federico Bonadonna, Luigi Gui, Giacomo Invernizzi, che sono intervenuti nel laboratorio portando il loro sapere maturato nel lavoro con storie di grave marginalità. Utile è anche stata la lettura attenta dei loro scritti; in particolare segnaliamo: di Federico Bonadonna il volume *Il nome del barbone. Vite di strada e povertà estreme in Italia* (DeriveApprodi, Roma 2005) e l'intervista *Lavorare con la marginalità estrema. Come cambiano gli attori, le storie, i servizi* (in «Animazione Sociale», 1, 2006); di Luigi Gui gli articoli *Frammentazione e vulnerabilità sociale: una rilettura dell'emarginazione grave adulta* (nel volume curato dalla FIOPSD, *Grave emarginazione e interventi di rete*, FrancoAngeli, Milano 2006) e *Oltre il paradigma cura-riabilitazione-inserimento* (in «Animazione Sociale», 1, 2007); di Giacomo Invernizzi gli articoli *Lavorare con storie di grave marginalità. Verso una rielaborazione aperta al futuro del proprio universo psichico* (in «Animazione Sociale», 3, 2005) e inoltre *Le biografie dell'abbandono. Per una pedagogia della narrazione nel lavoro con storie di grave marginalità* (in «Animazione Sociale», 12, 2005).

reddito e di lavoro, possono costituire le ragioni della fragilità esistenziale di una persona.

• *La situazione di disagio come esito combinato di carenza di risorse e carenza di capacità di utilizzarle.* Nell'individuare i fattori che contribuiscono a spingere le persone in situazione di disagio è importante distinguere tra due componenti del problema:

- la carenza delle risorse;
- la carenza delle capacità di utilizzarle.

Le esperienze analizzate nel laboratorio hanno messo in evidenza come sia frequente, ad esempio, avere l'opportunità di un lavoro, ma non avere la capacità di mantenerlo. Le carenze di capacità possono dipendere sia da caratteristiche personali (deficit fisico o intellettuale, una condizione di dipendenza, crisi del Sé, ecc.), sia anche da condizioni oggettive (dal fatto, ad esempio, di non avere una abitazione o reti affettive di sostegno).

Nelle storie di disagio grave si può rilevare come queste due componenti spesso interagiscano tra loro provocando non solo la persistenza, ma anche il peggioramento della condizione di disagio.

Per fare un esempio, la mancanza di un reddito costringe ad abitare in un alloggio malsano e a un'alimentazione di cattiva qualità, che provocano un deterioramento progressivo delle condizioni di salute e fanno così continuare la spirale verso il basso.

Saper valutare attentamente le capacità delle persone di utilizzare le risorse diventa importante nel momento in cui si decida di proporre loro la risorsa lavoro. Quante volte nel produrre il cattivo esito di un percorso di inserimento lavorativo assumono un peso decisivo quelle lacerazioni nel Sé della persona e nella sua rete sociale e affettiva, che la rendono incapace di sostenere una situazione lavorativa.

• *Disagio «psicosociale» come categoria che ci aiuta a definire il disagio di molte persone adulte.* Alla luce di questa lettura delle condizioni di disagio, nel laboratorio si è sostenuto che la categoria che può aiutarci a comprendere il percorso di difficoltà di molte persone adulte è quella di «disagio psicosociale».

Per disagio psicosociale si intende la condizione di un soggetto *privo di risorse sociali* (un reddito, un lavoro, una casa, ecc.), ma contemporaneamente nella condizione di *incapacità di utilizzarle* in funzione di un'autonomia individuale. In questa definizione del disagio non si mette in evidenza soltanto l'esclusione dalle risorse, ma anche e soprattutto l'incapacità da parte delle persone di utilizzarle perché si trovano in una condizione di sofferenza elevata.

Ascoltando le storie di molte persone è possibile ravvisare, nelle loro biografie, la presenza di situazioni che hanno rotto un precario equilibrio psichico di autonomia, producendo una condizione di grave sofferenza che le ha portate da una situazione di autonomia a una situazione di sofferenza a uno stato di mera

sopravvivenza. Quest'ultimo stato è caratterizzato dal fatto che le persone non sono più nella condizione di produrre un'energia sul piano psichico e sociale per poter utilizzare a loro vantaggio una risorsa che sia messa a loro disposizione.

- *Il lavoro non è la panacea delle situazioni di disagio.* Se si condivide l'ipotesi che il disagio è un esito combinato di carenze di risorse e carenze di capacità, esso non è trattabile solo limitandosi all'offerta della risorsa lavoro. Si tratta di tener conto della complessità di fattori che, indipendentemente dalla mancanza di lavoro, possono costituire le ragioni della difficoltà esistenziale di una persona.

Se non si considera questa combinazione di capacità e risorse, l'offerta di un lavoro rischia paradossalmente di aggravare la situazione facendo sperimentare alle persone un ennesimo fallimento. Per alcune persone il lavoro può dunque non costituire un'occasione di sperimentare percorsi di autonomia e di uscita da una situazione di disagio, ma può contribuire a radicarle sempre più in un'immagine squalificante di sé.

In molte storie riattraversate nel laboratorio è emerso come vi sia nei soggetti una non capacità di utilizzare la risorsa lavoro. Spesso sono soggetti in cui le capacità sono presenti in modo discontinuo: in alcuni momenti sono attive, mentre in altri non lo sono. Sono persone spesso cresciute in contesti familiari segnati da fragilità e povertà affettive, persone non capaci di instaurare e mantenere relazioni, persone senza reti sociali, con alle spalle esperienze traumatiche (un lutto, un licenziamento, un'esperienza di detenzione, ecc.) che hanno provocato una perdita di stima di sé e di fiducia negli altri. I percorsi di inserimento di queste persone sono caratterizzati da un'elevata discontinuità che porta a chiedersi come possano essere sostenuti.

Le difficoltà che le persone hanno a reggere in alcuni momenti le fatiche connesse al lavoro implica una attenta analisi delle biografie delle persone, delle loro traiettorie di vita.

- *L'utilizzo delle narrazioni biografiche.* Per capire quando e come il lavoro può essere una risorsa, è importante entrare in contatto con la storia delle persone. In questo senso un metodo per progettare percorsi di inserimento lavorativo maggiormente vicini alla storia delle persone è quello delle narrazioni biografiche.

La possibilità di narrare la propria storia a operatori preparati ad accoglierla può consentire (le esperienze esaminate nel laboratorio lo hanno messo in luce) di riaprirla a livello relazionale, individuando e rielaborando le tappe, le svolte, gli eventi che hanno indebolito nella persona le capacità di fronteggiare situazioni di crisi.

Spesso le storie difficili rischiano di «cronicizzarsi» perché le persone non intravedono più la possibilità di ri-assumere la propria vita (cioè dare un senso agli avvenimenti che hanno segnato

la storia personale) e di individuarne una evoluzione. Sentono che una parte della loro storia si è interrotta e non credono più che questa interruzione sia ricomponibile.

Si può dire che le storie di povertà si cronicizzano quando si cronicizzano le «rappresentazioni» che le persone hanno di sé e della propria capacità di influire sulla realtà.

Le esperienze mostrano come la narrazione dei contenuti biografici – all'interno di contesti in grado di ospitarli e in presenza di operatori in grado di rielaborarli con la persona – possa svolgere una funzione determinante per la riattivazione delle capacità ideative del soggetto.

La possibilità di narrare la propria storia, riconoscendo in essa le proprie fragilità soggettive ma anche il sopravvivere di risorse capaci di modificarla, può essere uno strumento di rottura dell'equilibrio psichico legato alla marginalità e di rivisitazione della propria esperienza, aprendola a una prospettiva di cambiamento. In questo modo si aiutano i soggetti a riattivare la loro capacità ideativa all'interno di un processo capace di rispettare le loro fragilità ma anche di riconoscere le loro risorse soggettive ⁽²⁾.

La sostenibilità personale

Interrogarsi sulla sostenibilità del percorso da parte della persona è la condizione perché l'inserimento lavorativo abbia esiti positivi.

Che cos'è un «successo»?

Assumere la categoria della sostenibilità personale impedisce di porsi obiettivi di cambiamento idealizzati che impediscono di valorizzare e apprezzare gli esiti parziali, magari minimi, che è possibile riscontrare nei percorsi di inserimento (ad esempio, ci sono persone che hanno vissuto sulla strada per tanti anni e il fatto che riescano a resistere sei mesi sul posto di lavoro si può considerare un successo, perché in fondo da questa pur piccola esperienza lavorativa è possibile ripartire per riprogettare un nuovo percorso). In un percorso di inserimento lavorativo è importante riconoscere questi «successi». L'autonomia è un percorso fatto di piccoli avanzamenti: anche lavorare tre mesi è comunque un risultato apprezzabile se prima la persona non reggeva dieci giorni.

⁽²⁾ In questi anni ci siamo accorti come difficilmente le persone siano disponibili a parlare delle proprie difficoltà esistenziali nei contesti di lavoro. Per questo motivo il metodo delle narrazioni biografiche sembra essere più facilmente utilizzabile dai servizi che non dalle cooperative sociali. Ciò non toglie che sia importante capire più approfonditamente come poter prevedere dei momenti rielaborativi della propria esperienza: chi li deve presidiare, quale funzione può avere il servizio e quale la cooperativa in queste situazioni di crisi.

In questa prospettiva nemmeno le interruzioni dei percorsi di inserimento lavorativo vengono etichettate come fallimenti, ma si cerca di capire insieme con la persona dove si è collocata la difficoltà, si cerca di darle un senso, di rielaborarla, nella prospettiva di rilanciare il progetto possibile in considerazione delle risorse e dei limiti presenti.

Quattro ci sembrano le questioni critiche relative alla «sostenibilità personale»:

- costruire dei progetti plausibili e praticabili;
- dal dare un posto di lavoro al costruire un progetto personalizzato;
- poter disporre di luoghi di lavoro che rendano possibile articolare le tappe degli inserimenti lavorativi;
- differenziare i supporti organizzativi in relazione alla tipologia di disagio delle persone.

• *Costruire dei progetti plausibili e praticabili.* Nel laboratorio abbiamo osservato come i percorsi di inserimento lavorativo possano risultare «prescrizioni» insostenibili per alcune persone in situazione di difficoltà. C'è il rischio, nel proporre percorsi di inserimento lavorativo, di non tenere abbastanza conto delle reali possibilità o capacità delle persone.

Prevale l'idea che il lavoro sia una risorsa di per sé «buona», e che attraverso un'occupazione la persona possa finalmente stabilizzarsi rispetto alle proprie difficoltà e mettere ordine nella propria vita. E di fronte ai segnali che la persona ci rimanda (ad esempio una sua difficoltà a reggere i compiti e le regole), noi non li consideriamo come *indizi* che possono aiutarci a riformulare il percorso.

Nella progettazione dei percorsi di inserimento lavorativo la questione cruciale è quale obiettivo potersi dare con la persona. Si tratta perciò di passare dalla richiesta/prescrizione alla persona di rispettare le tappe di un ideale percorso di inserimento al comprendere e rispettare le sue effettive possibilità/capacità di sostenere un percorso (stare negli obiettivi concordati, nei tempi definiti, ecc.).

• *Dal dare un posto di lavoro al costruire un progetto personalizzato.* In questi anni ci siamo accorti di come la sostenibilità dei percorsi di inserimento lavorativo sia data dal non limitarsi a offrire un posto di lavoro, ma dal costruire insieme con le persone un progetto che aiuti a dare senso all'esperienza lavorativa. Costruire insieme con le persone un progetto permette di esplicitare le aspettative, i desideri, che si hanno rispetto al lavoro, ma nello stesso tempo permette di mettere a fuoco quali sono gli obiettivi praticabili e i tempi per poterli raggiungere.

In questo senso l'accompagnamento è visto come un accompagnamento alla costruzione di un progetto che aiuti a dare senso a quello che le persone stanno vivendo in cooperativa. Ma la costru-

zione dei progetti implica degli accompagnamenti molto ravvicinati, che consentano di misurarne quotidianamente o settimanalmente la sostenibilità del progetto.

Occorre una quotidianità delle relazioni fatta di preoccupazioni basilari come premurarsi che la mattina la persona si svegli, arrivi puntuale, o se arriva in ritardo, è scarsamente produttiva, fa assenze ripetute, capirne il perché e aprire con lei spazi di riformulazione sul progetto possibile.

• *Poter disporre di luoghi di lavoro che rendano possibile articolare le tappe degli inserimenti lavorativi.* L'esperienza accumulata in questi anni ha portato molte cooperative sociali a costruire dei percorsi di inserimento lavorativo articolati in diverse tappe, ciascuna delle quali prevede obiettivi diversi:

- spazi protetti per costruire la capacità di lavoro in generale (prima tappa);
- spazi per apprendere capacità lavorative specifiche relative a mansioni da eseguire (in queste prime due tappe l'attenzione alle difficoltà della persona e la formazione al lavoro prevalgono sui compiti più strettamente produttivi);
- luoghi di lavoro dove poter essere effettivamente produttivi e collocati lavorativamente (terza tappa).

L'articolazione delle diverse tappe del percorso di inserimento ha comportato la necessità di individuare dei luoghi di lavoro ove fosse possibile realizzare le diverse tappe del percorso. In un luogo di lavoro è possibile, data la disponibilità del committente o della squadra, sostare sulla prima tappa, in altri invece non è possibile perché sono prevalenti le esigenze produttive.

Il problema è che ci si è accorti, in questi ultimi tempi, di come sia difficile individuare dei luoghi dove sia possibile concretizzare le prime tappe di un percorso di inserimento lavorativo. Oggi si è in presenza di una committenza che è molto più esigente e in difficoltà nell'offrire spazi di maggiore flessibilità. La questione è come poter mantenere questa articolazione del percorso, ovvero come poter trovare delle committenze nuove, ma soprattutto come poter riformulare anche con i committenti già esistenti le loro richieste e aspettative.

Bisogna riconoscere tra l'altro che in questi anni è avvenuta un'evoluzione economica che ha portato le cooperative a gestire non più aree residuali, zone trascurate da tutti, ma luoghi cruciali come ospedali, scuole, case di riposo. In questi luoghi è richiesta una produttività elevata e il rispetto di standard di qualità.

• *Differenziare i supporti organizzativi in relazione alla tipologia di disagio delle persone.* Nel laboratorio abbiamo visto come sia cruciale supportare i diversi percorsi di inserimento lavorativo. Diventa importante a tal fine identificare delle tipologie che permettano di differenziare le modalità di accompagnamento. Si

può dire in sintesi che tipologie di problemi diverse pongono richieste di accompagnamento diverse:

– le persone che hanno *sofferenze psichiche* necessitano di un accompagnamento/affiancamento «in campo» (cioè nel corso della loro quotidianità di lavoro) che le sostenga nell'apprendimento delle sequenze operative richieste. Inoltre queste persone, quando sono sottoposte a terapia farmacologica, fanno molta fatica ad alzarsi la mattina per essere puntuali; perché l'inserimento sia praticabile, si rende necessaria una presenza ravvicinata: telefonare per sincerarsi che si siano alzate, andare a prenderle a casa, eccetera.

– le persone che invece vivono problematiche connesse alla *dipendenza da sostanze* alternano momenti in cui hanno livelli di autonomia molto elevata ad altri in cui sopraggiunge la crisi: per queste persone è importante la presenza di un tutor pronto a cogliere quegli indicatori (ritardi, assenze, richieste frequenti di denaro, malattie...) che possono segnalare e anticipare possibili ricadute e a gestirle qualora si manifestino.

– le persone sottoposte a *provvedimenti giudiziari* hanno bisogno di accompagnamenti molto leggeri finché permane la condizione di detenuti; ma una volta ottenuta la libertà è necessaria anche per loro la presenza ravvicinata del tutor per aiutarli a riformulare il progetto di vita.

La differenziazione dei percorsi impone dunque una rivisitazione delle modalità di organizzare l'accompagnamento/affiancamento, che tenga conto delle specificità delle condizioni delle persone.

La sostenibilità sociale

Ai servizi e alle cooperative si rivolgono oggi non solo i marginali di sempre – persone con problemi di dipendenza, indigenti o ex detenuti, folli o disoccupati di lungo corso. Troviamo anche «nuovi poveri», cioè i nuovi volti del disagio contemporaneo.

Come cambia l'utenza

Questo fenomeno lo si coglie bene nelle cooperative, dove, oltre al 30 per cento di persone certificate, vi è un numero consistente di lavoratori che vivono situazioni esistenziali problematiche e difficili. Donne separate che dopo molti anni si riaffacciano nel mercato del lavoro; persone provenienti da paesi stranieri che si confrontano per la prima volta con le regole collegate al lavoro; donne vittime di tratta che cercano un luogo dove poter ritrovare una collocazione sociale, con tutte le fatiche e le rabbie accumulate nell'esperienza di immigrazione; persone che fanno molta fatica a reggere situazioni di lavoro.

È proprio questo ampio spettro, articolato e differenziato, di lavoratori che genera notevoli problemi sul piano della gestione

del personale. Di fronte a questa elevata problematicità è una sfida complessa cercare ogni volta il punto d'equilibrio tra esigenze di produttività e situazioni soggettive individuali.

Oggi ci troviamo dunque di fronte a nuovi poveri. «Nuovi» perché i poveri di sempre non sono certo scomparsi (anche se dietro questa etichetta si nascondono storie umane molto diverse). Ma, accanto alle «vecchie» povertà, l'elemento di novità è costituito dal diffondersi dell'area della vulnerabilità.

Fino a qualche anno fa (ed è qui l'elemento di novità) difficilmente queste persone si rivolgevano ai servizi e alle cooperative sociali, perché la rete diffusa – la rete sociale, familiare, amicale, lavorativa – era molto più stretta, riusciva ad assorbire meglio queste crisi esistenziali. C'erano i familiari, i parenti, gli amici.

Il modello di sviluppo della nostra società ha invece assottigliato questi legami, ha indebolito queste reti ⁽³⁾, e le persone si trovano oggi esposte sempre più individualmente ai rischi della vita. In carenza di reti sociali, sono costrette a chiedere un aiuto ai servizi o alle cooperative sociali.

Si è dunque di fronte a molteplici ed eterogenee forme di marginalità sociale distribuite sul territorio. C'è un universo crescente, per numero e per complessità, che preme sui servizi e sulle cooperative e che sta portando a un *cambiamento dell'utenza*.

Le persone che in questi ultimi tempi chiedono assistenza o che si presentano per avere un lavoro sempre meno corrispondono alle tipologie classiche di disagio previste sia dalle normative (legge 381/91) sia, anche, dai nostri quadri concettuali abitualmente usati per leggere le storie delle persone e individuare ipotesi di intervento.

Come cambia la funzione sociale di servizi e cooperative

Queste diverse condizioni esistenziali e traiettorie biografiche interrogano profondamente i Servizi e le Cooperative rispetto alla loro *funzione sociale*.

- *La funzione sociale delle cooperative*. Tradizionalmente la funzione sociale delle Cooperative è stata quella di essere un *luogo di transizione* per le persone in condizioni di difficoltà (nel senso di offrire percorsi di accompagnamento e apprendimento professionale per far sì che le persone potessero ricollocarsi nel

⁽³⁾ Tra le cause che concorrono a indebolire le reti sociali vi sono: l'invecchiamento della popolazione (a Padova, città in cui si è svolto il laboratorio, l'età media è 44 anni, per ogni ragazzo ci sono due vecchi); la fragilizzazione dei nuclei familiari (in cui l'adulto ha in media un anziano di cui occuparsi); la frammentazione sociale: il 38% delle famiglie sono unipersonali (questo dato ci dice in parte della condizione esistenziale di queste persone, in parte della relativa labilità del legame di coppia: a fronte di 100 coppie che si uniscono, nello stesso anno la metà si separano).

mercato del lavoro). Oggi questa funzione sociale delle Cooperative sembra messa in discussione dalle trasformazioni socioeconomiche che hanno investito la società contemporanea.

Infatti, la funzione sociale delle Cooperative sembra essere luogo di transizione è oggi in crisi perché le persone più fragili incontrano numerose difficoltà a collocarsi in un mercato del lavoro caratterizzato da processi di espulsione più che di inclusione.

Inoltre la flessibilità assunta oggi dal lavoro richiede una capacità di tenuta psico-emotiva per poter reggere i continui cambiamenti (delle mansioni di lavoro, dei responsabili di riferimento, del gruppo di lavoro, ecc.) cui si è sottoposti; ma di questa capacità spesso sono sprovviste le persone che si rivolgono alle Cooperative sociali. Per questo motivo esse tendono più di un tempo a rimanere in carico alla Cooperativa e a non transitare nel mercato del lavoro.

In questo contesto socio-economico le Cooperative sociali rischiano di diventare i luoghi dove queste biografie si attendono di trovare quella protezione e sicurezza sociale che vedono negata altrove. E, d'altra parte, sembra esservi da parte del contesto sociale una pressione a far sì che le Cooperative si connotino in questo modo. Assumendo la funzione di *ammortizzatori sociali* e *imbuto* in cui confluiscono le persone più fragili.

- *La funzione sociale dei servizi.* Tradizionalmente la funzione sociale dei Servizi, di fronte a storie di esclusione sociale e povertà, era quella di ricercare e di costruire dei percorsi di apprendimento professionale e lavorativo che accompagnassero le persone da una condizione di dipendenza e assistenza a una condizione di autonomia. L'ipotesi di fondo era che il lavoro fosse lo strumento principe per includere le persone dentro la società e la tappa finale di un percorso articolato nelle tre fasi cura/riabilitazione/inserimento.

Oggi, di fronte al fatto che le storie delle persone che chiedono un intervento dei servizi (un aiuto a cercare un lavoro, un sostegno economico, ecc.) sono caratterizzate dalla compresenza di fragilità individuali e di vulnerabilità sociale, i processi di autonomia sono sempre meno lineari e sempre più segnati da discontinuità. La funzione sociale dei servizi in questo contesto sembra essere sempre più quella di *contenitore di storie* che faticano a concludere un percorso di autonomia e che si trovano spesso rimbalzate dentro i Servizi dall'impatto con un contesto socioeconomico selettivo ed escludente.

Accettare la delega o ridefinire la funzione?

La configurazione che oggi assume la funzione sociale delle cooperative (essere ammortizzatore sociale) e quella dei servizi (essere contenitore) ha come elemento che li accomuna un adat-

tamento, più subito che scelto, alle trasformazioni del contesto socio-economico. Servizi e cooperative tendono in questo modo ad assumere una delega sociale rispetto a problemi che la società produce e non riesce a gestire: la precarietà lavorativa, le fragilità esistenziali, lo sgretolarsi delle reti di solidarietà.

Oggi le cooperative e i servizi si trovano davanti a un *bivio*: se accettare la delega o ridefinire la propria funzione sociale. A noi sembra cruciale andare a ridefinire la funzione sociale delle cooperative e dei servizi.

Ci sembra che la funzione sia quella di assumere maggiormente il compito di *costruire insieme con altri soggetti (sindacati, com-mittenti, politici, amministratori locali, ecc.) le condizioni sociali per sostenere i percorsi di inserimento lavorativo*. Il cambiamento delle richieste delle persone, del mercato del lavoro, delle organizzazioni del lavoro, dei legami sociali ha di fatto amplificato la complessità dei problemi emergenti in un percorso di inserimento lavorativo.

Per trattare la complessità dei problemi è necessario costruire una rete di soggetti che si assumano la corresponsabilità della progettazione e gestione dei percorsi di inserimento lavorativo. Le problematiche connesse ai percorsi di inserimento non riguardano solo i servizi sociali o le cooperative ma interrogano profondamente più settori e attori del sistema di welfare locale.

Costruire la sostenibilità sociale implica anche rilanciare un dibattito politico a livello cittadino. Oggi ci sembra cruciale pensare a un sistema integrato di politiche (politiche sociali, economiche, abitative, ecc.) che scommetta sulla possibilità di arginare derive biografiche e invertire carriere di impoverimento e di emarginazione. Ciò richiede un ripensamento radicale del modo di concepire le politiche locali in vista di costruire una città dei diritti.

Tutto ciò significa da un lato superare le compartimentazioni e le settorializzazioni presenti nei sistemi di welfare locale e dall'altro ripensare il ruolo delle politiche sociali ed economiche all'interno di un nuovo sviluppo locale (politiche sociali non solo come spesa, ma come leva per lo sviluppo locale).

La «città dei diritti» come orizzonte

Vorremmo concludere ⁽⁴⁾ queste pagine con un interrogativo di fondo: per sostenere percorsi di inserimento lavorativo non occorre forse uscire dal principio della reciprocità/obbligazione, che fonda il diritto di chi vive una situazione di disagio ad avere un sostegno purché si mostri meritevole (e quindi dia qualcosa in

⁽⁴⁾ La conclusione trae spunto dall'articolo di Nicola Negri *Se l'aiuto bisogna meritarselo* (in «Animazione Sociale», 6/7, 2000).

cambio)? All'interno di questo principio si sancisce che la società aiuta le persone in difficoltà, ma queste devono contraccambiare con qualcosa di utile o comunque di interessante per la società (per esempio modificando quell'aspetto di diversità che la società considera essere la causa della loro condizione di difficoltà).

Lo schema di obbligazione sancisce che «io ti aiuto e tu mi dai qualcosa in cambio» (provi a lavorare, smetti di farti...) oppure «io ti aiuto ma tu dimostri almeno di essere in grado di aiutarti» (per esempio, rendendoti meno dipendente da me). Nelle politiche di welfare centrate sul principio dell'obbligazione bisogna aiutare la persona in difficoltà ma questa deve anche restituire qualcosa.

Ci siamo chiesti se nelle coprogettazione di percorsi di inserimento lavorativo non si tratti di riconoscere che, più profondamente, la lotta contro le situazioni che generano emarginazioni ed esclusioni è la lotta per la libertà contro la povertà che toglie la libertà. Lottando contro le situazioni che generano esclusione sociale aumentiamo il benessere di tutti e questo giustifica da sé una responsabilità individuale e collettiva, unilaterale, che non chiede di essere contraccambiata perché comporta una serie di vantaggi generalizzabili, innanzitutto un mondo più libero che è un bene per tutti.

In questo senso al principio della reciprocità/obbligazione sembra sostituirsi il «principio del riconoscimento dei diritti» (incluso il diritto all'assistenza anche per il «non meritevole», cioè colui che non è in grado di reciprocare). Ciò sembra essere iscritto nel codice profondo della Costituzione dei paesi occidentali.

La semplice presenza di una persona sul territorio avalla un aiuto, chiunque essa sia e qualunque cosa faccia. Le nostre società non conoscono l'abbandono totale o almeno non lo possono teorizzare.