

Psychological function in services with a social mandate of assistance: Four experiences of intervention

Alfredo Arienzo^{}, Giuseppe Carollo^{*}, Domenica Passavanti^{*}, Cecilia Vecchio^{*}, Francesca Zecca^{*}, Graziana Di Noja^{*}, Gilda Malinconico^{**}, Angela Pizzi^{*}, Silvia Spiropulos^{*}, Vincenza Tomasello^{*}, Eliana Violi^{*}*

Abstract

The article reports four experiences of clinical psychological interventions in assistive services which have ethical and social aims: a day-and-night reception centre for homelessness people with drug addiction issues, anti-violence centres, training centres (assigned), two daycare centres for migrants.

In these contexts the achievement of desirable purposes, required by the social mandate, replaces the construction of contextual aims and sets relationships aimed at controlling the services users, creating a continuous and consuming emotional confusion. The methodological proposal of this paper is to recover the users' demand integrating it to the social mandate. Through these different experiences, the authors develop clinical categories for the intervention that are more connected to the demand of the service users, therefore creating more productive interventions and new sustainable development of the relationship between users and services.

Keywords: social mandate; control; assistance; intervention; demand.

^{*} Psychologist, PsyD Student in Psychoanalytic Psychotherapy – Clinical Psychology And Analysis Of Demand.

^{**} Psychologist, Specialist in Psychoanalytic Psychotherapy – Clinical Psychology And Analysis Of Demand.

Arienzo, A., Carollo, G., Passavanti, D., Vecchio, C., Zecca, F., Di Noja, G., ... Violi, E. (2019). La funzione psicologica entro servizi con un mandato assistenziale: Quattro esperienze di intervento [Psychological function in services with a social mandate of assistance: Four experiences of intervention]. *Quaderni della Rivista di Psicologia Clinica*, 1, 8-23. Retrieved from <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it/quaderni>

La funzione psicologica entro servizi con un mandato assistenziale: Quattro esperienze di intervento

Alfredo Arienzo, Giuseppe Carollo*, Domenica Passavanti*, Cecilia Vecchio*, Francesca Zecca* Graziana Di Noja-, Gilda Malinconico**, Angela Pizzi*, Silvia Spiropulos*, Vincenza Tomasello*, Eliana Violi**

Abstract

Vengono presentate quattro esperienze di intervento psicologico clinico presso organizzazioni caratterizzate da finalità assistenziali: un centro di accoglienza diurno e notturno per tossicodipendenti senza fissa dimora, alcuni centri anti violenza del sud Italia, dei centri di formazione accreditati, alcuni servizi di accoglienza per migranti. Entro questi contesti il perseguimento di fini socialmente desiderabili, prescritti dal mandato sociale, sostituisce un pensiero sugli obiettivi contestuali e organizza rapporti mirati a controllare l'utenza, entro una continua e logorante confusione emozionale. L'intervento psicologico recupera la domanda dell'utenza, integrandola con il mandato sociale. Gli Autori, nelle diverse esperienze, propongono categorie di intervento volte a sviluppare le specifiche domande con cui i servizi si confrontano.

Parole chiave: mandato sociale; controllo; assistenza; intervento; domanda.

· Psicologo, specializzando in Psicoterapia Psicoanalitica – Intervento Psicologico Clinico e Analisi della Domanda.

· Psicologo, psicoterapeuta, specialista in Psicoterapia Psicoanalitica – Intervento Psicologico Clinico e Analisi della Domanda.

Arienzo, A., Carollo, G., Passavanti, D., Vecchio, C., Zecca, F., Di Noja, G., ... Violi, E. (2019). La funzione psicologica entro servizi con un mandato assistenziale: Quattro esperienze di intervento [Psychological function in services with a social mandate of assistance: Four experiences of intervention]. *Quaderni della Rivista di Psicologia Clinica*, 1, 8-23. Retrieved <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it/quaderni>

Introduzione

In questo contributo sono resocontate alcune esperienze cliniche presso Servizi costituiti a partire da finalità quali accogliere, tutelare, assistere, garantire: un centro di accoglienza diurno e notturno per tossicodipendenti senza fissa dimora, alcuni centri antiviolenza del Sud Italia, dei centri di formazione accreditati, alcuni servizi di accoglienza per migranti.

Questi resoconti rappresentano il prodotto di una riflessione sul mandato sociale, inteso quale processo di legittimazione delle prassi che caratterizzano i servizi, e sul rapporto tra quest'ultimo e la cultura¹ del controllo. Il mandato sociale, espresso per esempio da orientamenti generali di politica economica o di Legge, è fondato su dimensioni conformiste, poiché definisce modalità di rapporto generali, entro una grande variabilità di situazioni contingenti, al fine di facilitare processi di rapporto tra più soggetti sociali (Carli & Paniccchia, 2003). Il conformismo prescritto dal mandato sociale può dunque porsi come una dimensione che contribuisce a costruire un contesto di convivenza, in funzione di finalità produttive generali. Al contrario, può accadere che le organizzazioni che assicurano la normatività del mandato sociale si svincolino dalla loro funzione di garante dei rapporti volti al perseguimento di finalità produttive. In questi casi il conformismo dettato dal mandato non rappresenta più uno strumento volto a garantire lo sviluppo di processi di convivenza produttiva, ma diventa un insieme di norme volte a controllare i rapporti di convivenza.

Pensiamo ai servizi organizzati dal mandato di assistenza a fasce di popolazione a rischio di emarginazione. Il mandato di assistenza è capace di trasformare la minacciosità evocata da un gruppo sociale specifico in una fragilità da tutelare, persino da rivendicare, ma non contempla obiettivi produttivi, rischiando di esitare in ulteriori costi sociali.

In questo articolo discutiamo interventi psicologici volti a costruire obiettivi entro servizi di assistenza, attraverso una lettura delle motivazioni e delle attese che orientano la domanda dell'utenza (Carli & Paniccchia, 2003; 2005). Il lavoro di analisi della domanda dell'utenza ha come prodotto metodologico il ripensare le modalità di rapporto che il servizio specifico può offrire, complessificando le categorie di lettura di cui potersi avvalere. Questo lavoro permette di costruire nuove prospettive per l'utenza, che incomincia a vedere il rapporto assistenziale come uno stato sociale provvisorio. Il lavoro di costruzione di obiettivi con l'utenza risponde quindi alle finalità del mandato assistenziale, ne utilizza le risorse, pur avendo come prospettiva quella di sviluppare i rapporti di assistenza, aprendo, ove possibile, ad alternative.

Nei lavori di resocontazione che seguono, gli Autori propongono un'analisi della modalità in cui si è articolato il rapporto tra servizio utenza e psicologo. Parlando di cultura del controllo o di cultura dell'assistenza non ci riferiremo al controllo e all'assistenza come eventi concreti, ma al controllare e all'assistere in quanto prassi relazionali, ovvero organizzate da dinamiche emozionali agite e fondate sull'antinomia amico – nemico (Carli & Paniccchia, 2003).

Entro la più primitiva simbolizzazione emozionale del contesto, l'individuazione del nemico è prioritaria ai fini della sopravvivenza. In questo senso le azioni nei confronti del nemico sono chiare: lo si fugge o lo si combatte. Il rapporto affettivamente connotato come amico, di contro, evoca una maggiore ambiguità emozionale. C'è l'amico con cui si condivide l'interesse a costruire un prodotto dello stare insieme, l'interesse per la cosa terza; o l'amico dato per scontato, il non-nemico con il quale la convivenza è possibile solo se si aderisce alle regole del gioco, senza un obiettivo che organizzi lo stare insieme. Pensiamo che nei contesti di cui resocontiamo l'intervento, la relazione con l'utenza sia organizzata dal modello relazionale del non-nemico, in cui l'estraneità dell'altro non è esplorata ed è sottoposta ad un continuo controllo. Infatti, il controllo del rapporto è realizzato attraverso prassi atte a confermare continuamente che l'altro aderisca alla rappresentazione che il contesto ha di lui. Pensiamo, inoltre, che questo modello di rapporto istituisca una immutabilità dei servizi, e delle procedure finalizzate a ricondurre al noto le richieste degli utenti. Gli utenti sono simbolizzati emozionalmente come un gruppo omogeneo indifferenziato, caratterizzato da una qualche mancanza, lamentata o rivendicata. Allo stesso tempo essi sono visti come individui singoli, non legati tra loro da altri tipi di rapporto e motivazioni se non quelli coerenti con il mandato assistenziale. Si tratta di due modalità di rapporto con l'utenza che i resoconti che proponiamo mettono in luce e che rappresentano l'articolazione operativa dei modelli di assistenza e controllo: la povertà di categorie coerenti con la presa in carico di domande complesse da parte dell'utenza è in relazione a un sentimento di omogeneità sdifferenziante da parte dei professionisti che nei servizi lavorano; questa modalità è coerente con la

¹ In tutto il testo il termine cultura viene utilizzato come sinonimo di processo collusivo con riferimento al costruito di "collusione", inteso quale costruito fondamentale della teoria della tecnica psicologico clinica definita "analisi della domanda" (Carli & Paniccchia, 2003).

prescrittività del modello assistenziale, fondato sull'attesa di un rapporto con un amico noto. Di conseguenza, tutte le relazioni non riconducibili a una omogeneità prescritta evocano un pericolo, poiché simbolicamente fanno riferimento al mettere in discussione la non pericolosità dell'altro. In questo senso i servizi sembrano mettersi in rapporto alle individualità di ciascun utente al fine di controllarle.

Il controllo entro la relazione sociale ha a che fare con il rispetto delle regole, e dunque con l'adesione dei singoli individui a queste. Il controllo si esercita nei confronti degli individui, permettendo di misurare la loro adeguatezza agli standard stabiliti dal senso comune. Pensiamo ad esempio alla cultura della diagnosi come un'altra manifestazione di questa stessa modalità di rapporto.

Per esplorare il rapporto tra mandato sociale assistenziale e cultura del controllo, ci sembra utile recuperare le condizioni storico-sociali da cui originano i servizi di cui scriviamo.

La cultura individualista a fondamento della finalità assistenziale

In Italia, la cultura dell'assistenza ai cittadini, che eroga lo Stato attraverso i servizi pubblici, si sviluppa a seguito dei cambiamenti sociali e degli assetti normativi degli anni '70. Per citarne alcuni, ci riferiamo allo Statuto dei diritti dei lavoratori, ai Decreti delegati nella scuola, all'istituzione di servizi per la prevenzione la cura e la riabilitazione della tossicodipendenza, alla riforma del Sistema Sanitario e alla Legge Basaglia. In questo stesso periodo si diffondono numerose organizzazioni private che supportano lo Stato nell'erogazione di servizi a tutela di cittadini a rischio di emarginazione sociale.

Il rapporto tra servizi e cittadini si organizza, dunque, attorno a dimensioni valoriali: i cittadini hanno diritti inalienabili e doveri imprescindibili nei confronti dello Stato. I servizi orientati da fini assistenziali immaginano che il destinatario dei servizi sia un individuo portatore di bisogni dovuti alla sua stessa condizione, predefiniti e uguali nel tempo. La conoscenza a priori dei bisogni dell'altro è spesso posta a fondamento del lavoro nei servizi; entro questa cultura, chi si rivolge ai servizi è simbolizzato come un individuo bisognoso e chi se ne occupa è legittimato da valori alti che ne animano socialmente il ruolo. La relazione simbolizzata come scontatamente amica non necessita di esplorazione e tale assetto emozionale permette di eludere processi di costruzione di committenza. Le pratiche assistenziali si organizzano, così, intorno all'aspettativa di erogare servizi che possano colmare i deficit altrui e, allo stesso tempo, si confrontano con l'attesa di ricondurre a norma curare e correggere caratteristiche e prestazioni di singole persone (Carli, 2018).

Sappiamo d'altronde che la finalità di *reductio ad ortum* (Carli & Paniccia, 2003) entro i processi sociali è destinata a fallire, traducendosi, come vedremo, in rapporti stereotipalmente conflittuali, che possono essere interpretati in quanto trasgressioni alle costanti richieste di adesione acritica ai valori che fondano la convivenza entro quel contesto.

La cultura del controllo in un centro di accoglienza²

Il centro T. si trova in un quartiere di una grande città del centro Italia da quasi vent'anni. È un servizio a bassa soglia, diurno e notturno, istituito a partire dal mandato di accogliere persone tossicodipendenti senza fissa dimora, dentro la cornice della riduzione del danno³. Chi scrive ha lavorato come psicologo per due anni, in un'equipe composta da diverse figure professionali, molto spesso non valorizzate nelle loro differenti competenze. A dicembre 2018, per la prima volta in vent'anni, non è stata rinnovata la convenzione con la regione committente del progetto. Ipotizziamo che questa chiusura abbia a che fare con la difficoltà del centro T. di trattare la domanda dei suoi utenti e del territorio e di costruire obiettivi con loro. Entro questo contesto gli utenti senza fissa dimora con problemi di tossicodipendenza sono simbolizzati unicamente come avidi portatori di bisogni. La fantasia che questi abbiano bisogno di mangiare, lavarsi, dormire, esclude la possibilità di definire obiettivi del lavoro, declinando l'intervento dentro le finalità ideologiche dell'accoglienza a tutti i costi.

Accogliere, dal latino, *coligere* ovvero raccogliere presso di sé, sembrerebbe una proposta rivolta all'amico. Ipotizziamo che il mandato sociale di accogliere diventi emozionalmente possedere: avere il potere di fare

² A cura di Angela Pizzi e Cecilia Vecchio.

³ Con questa dicitura ci si riferisce all'insieme di politiche programmi e prassi, che si diffondono in Italia a partire dagli anni '90 e mirano a ridurre i danni correlati all'uso di sostanze psicoattive in persone che non riescono o non desiderano smettere di assumerle.

entrare, da fuori a dentro, il non-nemico che bussa alla porta e, allo stesso tempo, avere il potere di definire i bisogni dell'altro (Carli & Paniccia, 2003).

Al giorno d'oggi si fa riferimento alla parola accoglienza quando si descrive il rapporto con l'estraneo che viene da fuori e a cui è richiesto di dimostrare di essere non-nemico. Il rapporto amico entro la relazione sociale evoca ambiguità emozionale. Come detto nell'introduzione, una delle configurazioni emozionali possibili nei confronti dell'amico è rappresentata dal simbolizzarlo come non-nemico con il quale la convivenza è possibile solo se si aderisce a norme, senza un obiettivo.

Nel caso del centro di accoglienza T., dunque, ipotizziamo che il modello di rapporto agito nei confronti dell'utenza sia del tipo non-nemico, volto a controllare l'estraneo di cui si diffida (Carli, 2017)⁴. Il controllo permette, in questo senso, di non implicarsi nel rapporto per non essere contaminati dall'estraneità di chi viene accolto da fuori a dentro portando spesso con sé il suo bagaglio di indesiderabilità – pensiamo ai vestiti sporchi come agli atteggiamenti provocatori o evitanti –. La diffidenza degli operatori e la fantasia che gli utenti siano individui senza storia né rapporti entro i contesti di appartenenza, caratterizza la cultura del centro T.; in questo assetto si agisce il controllo degli utenti e dei colleghi attraverso procedure rituali e standardizzate: ci si riferisce alla ritualità dell'operatore che ogni mattina è tenuto a chiedere agli utenti se devono fare la doccia o la lavatrice, così come è tenuto a dare da mangiare all'ora di pranzo. Quando l'utente sembra esprimere un interesse a frequentare il centro, al di fuori di questi bisogni, il servizio non sa cosa offrire e agisce diffidenza. Allo stesso modo, alcuni membri dell'équipe sono oggetto della stessa fantasia di diffidenza quando propongono di pensare il centro non come un erogatore di beni primari, ma come un servizio in grado di intervenire sulle domande degli utenti.

L'ipotesi è che l'intervento psicologico clinico nel centro T. consista nel sostenere e favorire il passaggio dalla dipendenza tossica, organizzata cioè da dimensioni di scontatezza e stereotipie, alla competenza a dipendere e a convivere.

In particolare, si fa riferimento alla domanda degli utenti che, una volta ricevuta celere risposta circa i propri bisogni primari, decidono di passare gran parte della propria giornata nel centro, spiazzando l'équipe che non riesce a dare senso a questo fenomeno. Sospendere le dimensioni stereotipiche nel rapporto con gli utenti consente di vedere persone che parlano attraverso vissuti di marginalità e solitudine e esprimono confusamente un desiderio di aggregazione. Ipotizziamo infatti che la domanda di questa utenza abbia a che fare con il non avere criteri per investire ed implicarsi nelle relazioni.

Di seguito resocontiamo due eventi che pensiamo critici e che, con modalità differenti, ci hanno permesso di pensare la cultura del controllo agita nel centro T. e dunque di organizzare il lavoro con colleghi e utenti.

Sospendere il controllo per costruire competenza a stare nei rapporti: Due interventi

E. è un utente che si reca al centro T. per parlare con gli operatori, sfuggendo alla richiesta di rito di fare la doccia o la lavatrice. Ci parla spesso dei suoi rapporti familiari (con i figli e con l'ex-moglie) e del suo provare vergogna rispetto all'essere tossicodipendente.

Il suo voler parlare è vissuto con diffidenza dall'équipe in quanto sembra non corrispondere alla fantasia dell'utente come portatore di bisogni primari. E., come altri, arriva al T. in seguito a vari giri di bar e luoghi della città, in cui non riusciva a fermarsi e costruire appartenenza. Con alcuni colleghi abbiamo cominciato a ipotizzare che la domanda di E. avesse a che fare proprio con la difficoltà di costruire rapporti.

Pensiamo che costruire appartenenza e promuovere sviluppo di competenza a stare nei rapporti siano degli obiettivi perseguibili in questo tipo di contesti. Pertanto, in alternativa al controllo dei comportamenti, abbiamo pensato di intervenire sulla domanda di aggregazione proponendo una relazione in cui fosse possibile conoscersi, accettando il rischio che ciò comporta. Sospendere l'agito sul ruolo di operatori che offrono servizi per persone tossicodipendenti senza fissa dimora ha reso possibile la costruzione di un rapporto in cui E. potesse ripensare le proprie fantasie di utente stigmatizzato e ai vissuti di vergogna sperimentati nei contesti di cui parlava: emozioni che sembravano parlare allo stesso tempo della paura di implicarsi nei rapporti e del desiderio di appartenenza. La proposta di pensare insieme il senso dei suoi vissuti ha permesso ad E. di cominciare a costruire rapporti affidabili dentro il centro T. e fuori da questo.

⁴ Facciamo riferimento a quanto viene ricondotto alle neoemozioni, un costrutto presente nel modello di analisi della domanda che consente di delineare una strategia di intervento clinico a orientamento psicoanalitico. Ricordiamo brevemente le neoemozioni cui il testo fa preciso riferimento: la pretesa, il controllo, la diffidenza, l'obbligo, la provocazione, la lamentela, la preoccupazione.

C. è una signora di origine moldava che torna al centro T. dopo qualche mese di assenza, frequentandolo assiduamente. Spesso racconta agli operatori di suo figlio, in passato utente del servizio, del suo lavoro come infermiera in un ospedale romano (perso a causa dell'abuso di alcool), della sua fede cattolica; sembra interessata a parlare delle sue modalità di stare nei contesti.

Nel centro C. svolge diverse mansioni che, secondo le regole, non sono affidate agli utenti: stendere la biancheria non sua a lavatrice finita e ritirare i panni asciutti, preoccuparsi di annaffiare le piante sul balcone, sminuzzare aglio e prezzemolo da offrire a quegli utenti che si lamentano dei pasti. Spesso, inoltre, offre agli operatori oggetti per la cura della casa, insistendo sull'importanza di accettarli.

C. sembra manifestare un desiderio infinito di prendersi cura, di essere riconosciuta nel ruolo di madre sacrificale e infermiera da cui dipendere. In altre parole, sembra colludere con la fantasia, organizzante i rapporti nel centro T., che sacrificarsi significhi emozionalmente assumere una posizione di potere e di controllo entro le relazioni. Gli agiti di C. sono vissuti come minacciosi da alcuni operatori del centro. Durante il suo periodo di permanenza notturna decide di decorare una scarna libreria accanto al suo letto con fiori finti e immagini religiose. Il giorno successivo la coordinatrice del centro raccoglie questi oggetti in una busta della spazzatura, buttandoli via e rimproverando gli altri colleghi che avevano lasciato che quello spazio venisse utilizzato in quel modo. Pensiamo che disfarsi di questi oggetti violentemente rappresenti l'agito di controllo che caratterizza la cultura di T., da una parte, e allo stesso tempo parli della difficoltà degli operatori a dare senso alle domande degli utenti.

Come alternativa abbiamo proposto un rapporto amico affidabile in cui si potesse ironizzare sugli agiti di C.; così facendo è stato possibile pensare la competenza a prendersi cura degli altri come risorsa in rapporto alle regole del contesto; in particolare le si è proposto di convenire insieme sul come e quando svolgere le mansioni prima citate, dando senso di volta in volta alle sue richieste.

L'intervento psicologico al centro T. è rappresentato dal pensare questo luogo come un contesto di incontri, in cui dare senso alle domande dell'utenza entro le regole del gioco di un centro di accoglienza. A tal proposito ipotizziamo che l'intervento sia possibile quando si dà senso alle procedure del servizio. Per esempio, la rituale frase "doccia o lavatrice?" che viene rivolta all'utenza ogni mattina, può rappresentare un pretesto per dirsi perché ci si incontra e cosa si vuole fare insieme.

Nei contesti volti ad assistere e tutelare soggetti deboli, caratterizzati da relazioni organizzate dal controllo dell'altro, risulta difficile realizzare prodotti e stare sul rapporto di domanda. Nello specifico del centro T. ciò è in rapporto con la difficoltà di pensarsi non come un dispenser di beni da consumare, ma come un luogo in cui possono prodursi risorse.

Si ipotizza che la recente chiusura del centro, che ha improvvisamente lasciato gli utenti senza un servizio di questo genere, abbia a che fare con la difficoltà di costruire relazioni produttive, organizzate da obiettivi, non solo dentro il centro, ma anche fuori da questo, con il quartiere e con l'ente committente.

Le declinazioni della fantasia di controllo nel contesto dei Centri Antiviolenza⁵

Questo resoconto è il prodotto di una riflessione sulle dimensioni simboliche che organizzano agiti di controllo entro il contesto dei Centri Antiviolenza (CAV), in cui chi scrive ha lavorato e lavora con diversi ruoli. La riflessione è motivata dal desiderio di costruire categorie cliniche a partire dai fallimenti collusivi⁶ incontrati nei centri. A questo scopo ci sembra utile esplicitare che una dimensione culturale fondante il lavoro dei CAV è quella ideologica, che ha radici nella storia dei servizi antiviolenza. Questi originano da un passato di militanza, che si è tradotta in servizi con finalità di aiutare le donne che vi accedono ad allontanarsi da relazioni violente⁷. La modalità relazionale che i centri propongono alle donne è di condividere il senso di appartenenza a una comunità di donne, solidale e coesa, al fine di autodeterminarsi e liberarsi dalle forme di dominazione maschile. Le operatrici si immaginano come donne che incontrano altre donne entro la premessa che l'appartenenza al genere sia a fondamento del lavoro. Di contro, le utenti che individuano nei CAV il luogo in cui poter dare parole alla propria storia, accettano il patto collusivo di

⁵ A cura di Gilda Malinconico, Domenica Passavanti, Eliana Violi, Francesca Zecca.

⁶ Il riferimento è al fallimento della collusione quale condivisione emozionale di situazioni di contesto partecipato e vissuto in comune a fondamento delle relazioni sociali.

⁷ Si tratta dei movimenti femministi radicali nati negli anni '70 negli Stati Uniti e in Europa, all'interno dei quali si sviluppa l'idea che la violenza contro le donne sia un mezzo di controllo sociale attraverso cui la cultura patriarcale può continuare ad affermarsi. All'interno dei movimenti femministi le donne maturano la convinzione che per sottrarsi a tale controllo, sia necessario separarsi dagli uomini e cercare solidarietà in gruppi con altre donne.

identificarsi nel ruolo di donna vittima di violenza. La fantasia che anima il lavoro dei CAV è che una donna vittima non potrà mai chiedere qualcosa di diverso da quello che il CAV pensa di poterle dare, cioè di allontanarsi dal rapporto violento. Perché tale assetto collusivo sia preservato, le operatrici sono impegnate, simbolicamente, ad accertarsi di continuo che le utenti aderiscano alla proposta di sentirsi parte della comunità coesa di donne, che individua un nemico nella dominazione maschile. Tale rassicurazione è ricercata incessantemente in comportamenti attesi, primo tra tutti la recisione del legame con l'uomo maltrattante. Entro questa proposta, anche la finalità di sostenere le donne nel loro processo di autodeterminazione si trasforma in una prescrizione emozionale, in cui il rapporto tra CAV e utenti ha un esito già conosciuto, più che rappresentare un'occasione per esplorare il senso della storia che le donne portano al servizio. Nel corso del nostro lavoro all'interno dei CAV ci siamo incuriosite di alcuni eventi che mettono in crisi la relazione tra centri e utenti: tra i tanti ci vengono in mente conflitti entro la convivenza tra donne e operatrici, interruzioni dei percorsi da parte delle donne, la rinuncia delle operatrici ad accogliere domande vissute come incoerenti con il mandato del servizio (Romagnolo, 2016). A questo proposito evochiamo le categorie di bisogno e domanda. Intendiamo il bisogno come esigenza personale che esiste indipendentemente dall'interlocutore a cui viene comunicata. Con domanda ci riferiamo alla componente simbolica della relazione di intervento, contiene una ipotesi di rapporto tra chi la pone, le sue esigenze e il contesto in cui è espressa (Barus-Michel, Enriquez & Lévy, 2005). La categoria del bisogno appartiene a modelli di intervento in cui l'oggetto del lavoro è l'altro; la domanda prevede che il problema non possa essere conosciuto se non entro una relazione, definita da dimensione storicizzate e contestuali.

Eventi critici e ipotesi di intervento

Alcuni eventi critici incontrati nel lavoro entro i servizi ci hanno aiutate a costruire ipotesi sulla cultura locale agita nei centri cui partecipiamo. Viene alla mente la prassi di non accogliere nelle Case Rifugio⁸ donne che, pur domandando di allontanarsi da una relazione violenta e trovare ospitalità, faticano a identificarsi nel ruolo di vittima di violenza. Per esempio, stentano a dare immediatamente prova di fiducia al servizio narrando le violenze subite o manifestano sentimenti ambivalenti verso il partner che ha agito comportamenti violenti. Le prassi di accoglienza nelle Case Rifugio sono organizzate dalla fantasia che sia necessario accertarsi preventivamente della motivazione delle donne ad aderire al progetto di fuoriuscita dalla relazione violenta, pena il fallimento dell'intervento.

Il caso di C.

C. fa accesso a un centro antiviolenza in cui una di noi lavora come coordinatrice del servizio. È stata inviata al CAV da un'assistente sociale di un municipio di zona, che incontrandola aveva ravvisato la situazione di violenza entro cui la donna si trovava: C. conviveva con un uomo che le chiedeva prestazioni sessuali in cambio di ospitalità. Già nei primi scambi con l'assistente sociale, ancora prima che C. accedesse al CAV, i due servizi avevano concordato la realizzazione congiunta di una relazione scritta, che supportasse una richiesta di ospitalità per la donna nel circuito delle Case Rifugio. Tale progetto di intervento era stato organizzato entro l'attesa condivisa, tra CAV e assistente sociale, di assistere una donna fragile e indebolita, che aveva bisogno di allontanarsi con urgenza dalla relazione violenta. C. giungeva poi presso il CAV e nell'incontro con il servizio raccontava una storia di lutti privazioni e solitudine: arrivata dal centro America nel 2010 insieme al marito italiano, lo aveva visto morire poco dopo, perdendo anche la casa che dividevano. Da lì era cominciato un peregrinare privo di punti di riferimento, che l'aveva portata a vivere in una roulotte insieme ad un uomo conosciuto sull'autobus. Dopo che questo si era rivelato violento, C. si era allontanata per trasferirsi presso l'abitazione di un altro uomo, conosciuto facendo le pulizie in casa sua, fino ad arrivare alla situazione attuale. A seguito dei primi incontri con C, l'équipe del CAV si adoperava immediatamente per inviare richieste di ospitalità alle Case Rifugio del territorio, dove poi la donna veniva invitata a fare colloqui conoscitivi finalizzati all'accoglienza. Ogni colloquio si concludeva con il fallimento del progetto di accoglienza: C. non aveva voluto raccontare alle operatrici delle Case Rifugio i dettagli della sua storia di violenze, rendendo impossibile – secondo le loro attese – la costruzione di un rapporto di fiducia, e quindi l'ospitalità. Fare ipotesi su questi fallimenti implica una riflessione sulla domanda portata da C. al CAV: forse la domanda di C. non si esauriva nell'emergenza abitativa. Ripensiamo a quel primo colloquio presso il CAV, in cui la donna aveva faticosamente condiviso con l'operatrice parti della sua

⁸ Le Case Rifugio sono abitazioni ad indirizzo tenuto segreto che ospitano donne che hanno esperito violenza e che si sono collocate volontariamente in un contesto di protezione.

storia, dolorosa e complessa. Durante quell'incontro C. raccontava di come ricercasse incessantemente punti di riferimento cui affidarsi, fino a ritrovarsi entro relazioni violente e pericolose. Facciamo qui l'ipotesi che C. parlasse al CAV del suo desiderio di relazioni affidabili, che non svanissero all'improvviso come era successo con suo marito. Forse, incontrarla ancora, avrebbe permesso di esplorare la complessità della sua domanda, costruendo quel rapporto affidabile che la donna sembrava cercare senza sosta.

Servendoci della resocontazione (Carli, 2007; 2008) come metodo psicologico clinico volto a pensare la cultura del contesto di intervento, cominciamo a cogliere una funzione difensiva della componente ideologica entro il contesto dei CAV. Ipotizziamo che essa abbia l'apparente vantaggio di ricondurre ad una le domande delle donne, al fine di difendersi dalla variabilità – vissuta come imprevedibile, minacciosa e angosciante – che esse portano nella relazione con il servizio. È da questa angoscia che sembrano originarsi agiti difensivi ed espulsivi del rapporto con le donne, volti a mettere distanza dalla relazione, o a ricondurre l'incontro con l'altra alla corrispondenza con le aspettative del servizio. Esemplicativo in questo senso è il racconto di una di noi che lavora come operatrice in un CAV: alla fine di una giornata di lavoro, vive l'arrivo di una chiamata telefonica al servizio come un'invasione e vorrebbe decidere di non rispondere. Non può non farlo, allora risponde e rimane pressoché silenziosa, senza fare domande, nella speranza di scoprire il meno possibile sulla donna in linea e di arrivare alla fine del turno senza essere divorata dalle sue richieste, certamente impellenti ed improrogabili. Il vissuto di essere divorata ci fa pensare alla fatica di esplorare la domanda che la donna rivolge al servizio e costruire obiettivi dell'intervento coerenti con essa, non risolti esclusivamente entro la prescrizione data dal mandato di tutelare, proteggere, allontanare.

Nel corso di questo scritto condividiamo l'ipotesi che la competenza psicologico clinica possa offrire categorie interpretative del rapporto di committenza tra donne e CAV, utili a sostenere la variabilità della domanda, invece che controllarla entro fantasie di predeterminazione del servizio offerto, a fronte delle quali l'unico criterio utilizzabile è quello dell'idoneità/inidoneità della richiesta presentata. Nella nostra esperienza entro i CAV l'utilizzo di categorie psicologico cliniche ci aiuta a riconoscere e nominare domande insieme alle clienti del nostro intervento: donne che sentono di volere capire qualcosa del rapporto affettivo con il partner, perdendosi il senso degli agiti reciproci nella relazione d'amore; donne che chiedono consulenza nella riorganizzazione delle relazioni tra loro, i loro figli e i padri. Ancora, pensiamo a quelle donne per le quali il rapporto violento con il partner è il luogo del loro isolamento sociale e il CAV rappresenta una relazione entro la quale è possibile costruire alternative e immaginare un futuro. A donne che chiedono di connettere le azioni legali nelle quali sono implicate con il senso emozionale delle stesse. Ricordiamo, ad esempio, diverse donne che, presentandosi ai CAV con la richiesta di essere sostenute nell'intraprendere un'azione legale contro l'ex partner, si chiedono – e chiedono a noi – se ci sia un modo per “non arrivare a tanto”, dove tanto è la fantasia di punire attraverso la denuncia l'uomo con cui si è state implicate affettivamente per anni, magari anche padre dei propri figli. Facciamo l'ipotesi che attraverso il dubbio che pongono, queste donne ci domandino di essere aiutate a rintracciare il senso che ha per loro l'avvio o il non avvio di un procedimento giuridico, piuttosto che ridurlo a un inevitabile agito. Alcune di noi trovano utile proporre alle donne che pongono questo problema di immaginare la denuncia come strumento che implica un terzo, al quale si affida la funzione di regolare il rapporto al fine di proteggersi, laddove la pensabilità degli agiti violenti è impossibile. Ripensare alla denuncia come azione volta a proteggersi da agiti violenti, piuttosto che come strategia punitiva contro il partner o ex partner, è per diverse donne un'operazione di senso, che le aiuta a servirsi di tale strumento con vissuti di colpa meno invalidanti. Pensare quindi che un procedimento giuridico vada avanti fin quando per una donna è utile a proteggersi, mette in discussione la fantasia frequente tra le operatrici dei CAV, che l'abbandono in itinere dell'azione penale, corrisponda tout court a un fallimento dell'intervento. Poter costruire parole di senso attorno alle azioni giuridiche ci sta aiutando a ridurre quel vissuto di scissione che sentiamo problematico tra la dimensione dei fatti e quella dei vissuti nel lavoro all'interno dei CAV. L'ipotesi costruita attraverso questo contributo è che il vissuto di minacciosità evocato dalla variabilità delle richieste che le donne fanno ai CAV, solleciti nelle équipe fantasie di controllo dell'incertezza attraverso la proposta di un'appartenenza adesiva. A partire da tale ipotesi proponiamo che condividere criteri per leggere domande con le équipe dei centri che abitiamo, può non esaurire il rapporto di committenza tra CAV e donne nel vissuto di minacciosità evocato dalla variabilità di richieste incategorizzabili e offrire ai servizi antiviolenza prospettive di sviluppo del loro lavoro.

L'intervento psicologico come sospensione della cultura assistenziale entro l'ambito di politiche attive per la ricollocazione lavorativa⁹

⁹ A cura di Giuseppe Carollo, Vincenza Tomasello.

Chi scrive lavora presso enti accreditati per i servizi di formazione e lavoro, i quali partecipano ad avvisi pubblici di misure di politica attiva¹⁰ finanziati dalla Regione di appartenenza, per offrire servizi di orientamento, accompagnamento al lavoro e formazione a persone disoccupate.

I centri di formazione/agenzie per il lavoro in questione si trovano in due città del centro Italia. Nello specifico ci riferiamo alla misura di politica attiva Contratto di Ricollocazione¹¹, che di anno in anno si rivolge a disoccupati con diversi prerequisiti (età, sesso).

Proponiamo questo contributo a partire dal focus del mandato di tipo assistenziale che sostanzia il progetto di ricollocazione. Per mandato assistenziale facciamo riferimento a una cultura sociale e politica fondata sul diritto ad ottenere un lavoro. Il mandato assistenziale sostanzia la finalità espressa dall'avviso pubblico. A loro volta, alcune persone disoccupate aderenti al bando portano una domanda fondata sulla pretesa ad avere un lavoro, coerentemente con l'avviso pubblico. Da psicologi che si occupano di formazione, proponiamo all'utenza un pensiero sul mandato sociale di tipo assistenziale, nonché sulla domanda di ricollocazione, al fine di costruire un rapporto di collaborazione volto a perseguire la ricerca di lavoro in una modalità alternativa alla pretesa assistenziale.

In questo contributo, proponiamo la discussione di un caso in cui la sospensione dell'agito, prodotto entro una cultura assistenziale, permette lo sviluppo di un nuovo rapporto lavorativo e di una domanda di formazione. Per ciò che concerne il mandato assistenziale che ruota intorno alle politiche di ricollocazione in Italia, alcuni lavori sociologici (Gallino, 2007; Pisu, 2018) corroborano il processo di valorizzazione del lavoro in quanto diritto, ovvero "garanzia universale per condurre un'esistenza libera e dignitosa", sostanzialmente sganciato dal rapporto esistente tra problema rilevato socialmente e competenze coerenti per rispondere al problema. La sociologia mette al centro delle sue analisi l'indebolimento delle condizioni lavorative, lasciando spesso da parte la questione dell'acquisizione di competenze sempre più specialistiche che il mercato richiede. Questo processo di costruzione sociale intorno al lavoro, porta a degli effetti paradossali: la trasformazione del lavoro in diritto fa sì che la disoccupazione non sia considerata l'effetto della mancanza di competenze coerenti con la domanda di beni e servizi, ma della mancanza di specifiche caratteristiche psicologiche individuali nelle persone disoccupate. Questo fenomeno è coerente con la psicologizzazione dei rapporti lavorativi (Castel & Enriquez, 2008) – processo per il quale la valutazione di idoneità lavorativa ha come oggetto le caratteristiche disposizionali della persona – e dunque ha a che fare con l'idea che la psicologia possa aiutare le persone ad avere una personalità più consona a ciò che il lavoro richiede, grazie allo sviluppo di attitudini migliori: dall'empowerment alle strategie di coping. La psicologia positiva (Mazza & Grasso, 2015)¹² si propone come scienza dell'intervento facilitante la valorizzazione delle qualità personologiche; è proprio la psicologia positiva a fornire il vocabolario e la metodologica che sostanziano il bando di ricollocazione emanato dalla Regione: vocaboli come career counseling, life design, life meaning counseling, etc., fanno riferimento a vaghe finalità di potenziamento individuale, promosse dalla psicologia positiva e socio-costruttivista di matrice nord americana (Savickas et al., 2010).

Come si rapportano i centri di formazione a questo mandato? Gli enti, rispondendo al bando regionale, si pongono la finalità di facilitare la relazione tra persone in cerca di lavoro e mercato. I centri di formazione si specializzano man mano nella ricerca e selezione del personale, così come nel matching tra domanda del mercato e offerta di alcune professioni specifiche. Per compiere in maniera proficua l'incontro tra domanda (del mercato) e offerta (delle persone disoccupate) tuttavia, è necessario che i cercatori di lavoro che rispondono al bando possano formulare un progetto che preveda una sufficiente coerenza tra competenze

¹⁰ I servizi e le misure di politica attiva del lavoro sono interventi volti a promuovere e favorire l'occupazione (inserimento/reinserimento lavorativo) e l'occupabilità (migliore spendibilità del profilo della persona e maggiore vicinanza al mercato del lavoro) di chi cerca lavoro. Dal 2015 le politiche attive sono diventate pertinenza dell'ANPAL, agenzia istituita dai decreti attuativi del Jobs Act.

¹¹ Questa misura viene presentata dall'avviso pubblico della Regione come "un sistema sinergico tra pubblico e privato che lega da un lato l'esperienza ed il ruolo istituzionale dei Centri per l'Impiego (CPI) e dall'altro le competenze di operatori privati, esperti nei servizi specialistici per il lavoro". Ogni persona che chiede al CPI di essere immesso entro questa misura di politica attiva seguirà il percorso presso un centro di formazione/agenzia per il Lavoro scelto per una durata di 6 mesi. Il percorso di ricollocazione viene costituito da bando da un orientamento specialistico al fine di comprendere quale sia il percorso più idoneo per il suo inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro. L'obiettivo è la ricollocazione di tipo subordinato o autonomo.

¹² La psicologia positiva ha finalità di promuovere il benessere personale attraverso lavori pubblicati a partire dagli anni '90 che ruotano intorno allo psicologo statunitense Martin Seligman e ai suoi collaboratori. I principi fondamentali sono: 1) la popolarità e comprensibilità dei concetti su larga scala. Viene quindi utilizzato un linguaggio vicino a quello del senso comune; 2) l'uso di una metodologia della ricerca di riferimento sperimentale e positivistico.

possedute, domanda del mercato e risorse messe in campo del centro di formazione. In altri termini, è importante che i candidati si rapportino alla ricerca lavorativa avendo a mente variabili contestuali sensibili alle risorse esistenti, piuttosto che a un universale diritto al lavoro. Il passaggio, da una logica assistenziale a una logica produttiva, è un obiettivo importante del lavoro di orientamento. In questo passaggio si inserisce la funzione psicologica supportando le persone nel ripensare la scontatezza del mandato sociale al quale aderiscono, attraverso un lavoro di ricontestualizzazione di sé e della propria domanda in rapporto al centro di formazione/agenzia per il lavoro.

Il lavoro come diritto: Una fantasia condivisa ricorrente

Al fine di esemplificare il processo di intervento psicologico, si propone di seguito il caso di R., 37 anni, iscritta al progetto di ricollocazione di una cittadina del centro Italia. Il consulente psicologo ha incontrato la signora nella fase di lavoro in gruppo, a seguito di una prima fase di incontri vis-à-vis effettuata da un'altra collega.

R. aveva una laurea triennale in tecniche della sicurezza. Mentre seguiva il programma di ricollocazione, era anche iscritta all'università per conseguire la laurea magistrale, all'ultimo anno. R. aveva già lavorato presso alcune importanti aziende di consulenza o dell'ambito chimico-farmaceutico. Questi lavori l'avevano allontanata per qualche anno dall'università. Si tratta di rapporti di lavoro terminati con un senso di liberazione da parte sua perché sentiva di lavorare troppo e di non riuscire a dedicarsi ad altro. In rapporto alla ricollocazione, R. poneva molti vincoli temporali: sembrava avere sempre altre cose più importanti da fare ed era difficile prendere appuntamenti con lei. Il problema principale posto in rapporto alla ricerca del lavoro era la tendenza a rifiutare le offerte che le si presentavano. Accadeva infatti che il suo profilo professionale fosse spesso selezionato dalle aziende, ma R. rifiutava sistematicamente le offerte. Da una parte pensava che alcuni datori di lavoro di piccole aziende a conduzione familiare fossero poco prestigiosi e quindi non adatti a lei; dall'altra temeva di ricadere nelle condizioni lavorative precedenti, ritenute troppo stressanti, quando l'offerta proveniva da una grande azienda.

Nel corso degli incontri, abbiamo ridefinito le problematiche in cui incorreva R.; abbiamo ipotizzato che i vari rapporti lavorativi della donna parlassero di un conflitto tra il desiderio di prestigio e quello di appartenenza. R. avrebbe voluto far parte di un'organizzazione che offrisse entrambe le dimensioni: la carriera insieme all'amicizia, la competitività tra colleghi insieme alla simpatia. Si trattava di aspetti che entravano spesso in conflitto nell'esperienza lavorativa della donna. La dimensione realizzativa, volta a perseguire un lavoro ben fatto, fonte di soddisfazione per sé e per il cliente, rimaneva sempre un concetto sfocato, come se in fondo non fosse importante.

In qualità di centro di formazione ci siamo dati l'obiettivo di facilitare con R. un pensiero sulla sua domanda e sui problemi che il centro riscontrava nel cercare lavoro per lei. L'ipotesi che sottendeva questo obiettivo era che la produzione di pensiero avrebbe facilitato la comprensione del conflitto esistente tra le dimensioni di prestigio e affiliazione (Carli, 2006; McClelland, 1958) e che questo processo avrebbe avuto un effetto sulla sua modalità di ricerca di lavoro. Nel corso dei primi incontri di gruppo, il consulente propone di riflettere sul mandato di assistenza. Nel gruppo in cui si trovava R. la cultura assistenziale portata dai partecipanti era molto forte; il lavoro di formazione ha riguardato il mettere in discussione l'adesività tra obiettivi formativi e mandato assistenziale, ad esempio cominciando a pensare che le aziende non offrono lavoro per diritto, ma ricercano competenze fondate su obiettivi.

Pensare che il lavoro sia un diritto da rivendicare è in relazione con il vissuto conflittuale rivolto ad un contesto sentito come escludente. Il contesto del mercato del lavoro è in effetti vissuto come ostile, corrotto e ingiusto; allo stesso tempo si desidera farne parte. Questa fantasia è in stretta relazione con il pensare che i datori di lavoro siano nemici, in quanto detentori del potere di escludere: "prendono altri, non prendono me". Trattare queste fantasie ha l'obiettivo di favorire un rapporto meno persecutorio con il mercato del lavoro, favorendo processi di costruzione di competenze, fondati su fantasie di utilità e interesse per ciò che si può proporre entro un contesto professionale. Nel caso di R. i rapporti che si instauravano con il mondo del lavoro prendevano una piega curiosa: era la donna stessa ad aggredire quei rapporti, svalutandoli, continuando a pensare che fosse un suo diritto farlo. Nei confronti del centro di formazione la donna tendeva a rapportarsi in maniera analoga, allo stesso tempo con ingordigia avida rispetto a quanto reputava di suo diritto ottenere e di svalutazione un attimo dopo. Questo tipo di rapporto sembrava fondato su una fantasia di prestigio, tale per cui il contesto esterno avrebbe dovuto continuamente riconoscere la bravura e le doti della donna, date per assodate. Una volta che il contesto esterno avrebbe riconosciuto il suo valore, sarebbe stata lei ad avere il potere di rifiutare l'offerta. La fantasia relativa a un mondo del lavoro che aveva il potere di valutare severamente le competenze del candidato era così invertita. Interessante notare che la fantasia

relativa al capovolgimento del rapporto di potere, che in questa donna era espressa in maniera esplicita, accomuna in qualche misura tutti i destinatari del progetto di ricollocazione; l'ipotesi che proponiamo è che il mandato di tipo assistenziale faciliti questa fantasia, dando ai candidati la prospettiva di ricevere offerte, proprio da quel contesto sentito come escludente e ostile. Il mandato assistenziale ha quindi il potere di forzare un rapporto di inclusione, fondato sulla prescrizione di un rapporto amico tra disoccupato e mercato del lavoro, entro una cultura che comunque continua a proporre un rapporto di ostilità. Nel lavoro con R., proporre una riflessione sul cercare lavoro per diritto ha permesso di discutere sul problema della formazione e della competenza. Proprio mentre affrontavamo tali questioni, R. ha trovato un lavoro come consulente sulla sicurezza entro un'azienda a conduzione familiare, piccola, che si stava cimentando in questo nuovo mercato, ma non aveva consulenti competenti in organico. R. era combattuta tra l'accettare o no l'offerta; decide infine di accettarla, come se si stesse concedendo. Abbiamo discusso in gruppo la relazione che si è venuta a creare tra la donna e l'azienda: R. accetta il lavoro a patto di criticare l'azienda che glielo dà. Questa posizione emozionale è agli antipodi di una posizione consulenziale, che pensa ad un cliente da sviluppare attraverso la condivisione di competenze. L'ambivalenza emozionale dell'accettare-rifiutare faceva riferimento a una dimensione di appartenenza svincolata da un obiettivo produttivo, quindi legata al riconoscimento del proprio valore a prescindere da ciò che si fa e si propone. In particolare, passava sottotraccia il problema centrale dell'utilità delle norme sulla sicurezza, che clienti e consulenti sentono come un adempimento a cui sottostare. R. si posizionava sul versante di chi controlla severamente che tutto sia a norma. Si sentiva più vicina al lavoro che può svolgere un ispettore ASL¹³ piuttosto che quello del consulente. L'intervento è consistito allora nel pensare l'ambivalenza agita dalla donna e nel trasformarla in una domanda di formazione, cioè di acquisizione di competenze utili ad assumere una posizione consulenziale. Da queste riflessioni è scaturita una domanda di costruzione di nuove competenze su questioni inerenti alla sicurezza, basata su competenze spendibili. Il rapporto con l'università poteva trasformarsi in un valido appoggio, vissuto non più solo come un adempimento necessario per conseguire la laurea, ma come un contesto che le avrebbe permesso di costruire una posizione professionale. Il desiderio di prestigio, associato in maniera ambivalente all'assenza di rapporti d'appartenenza soddisfacenti, continuava ad essere portato da R. in gruppo come questione su cui discutere. La donna, almeno fino al termine del progetto con il centro di formazione, continuava a lavorare presso l'azienda.

Concludiamo dicendo che il mettere in discussione l'aderenza della domanda di ricollocazione con il mandato assistenziale ha permesso alla candidata di definire una nuova strada possibile, passando per una maggiore comprensione delle sue fantasie inerenti al lavoro, in particolare affrontando il vissuto di frustrazione relativo alla costruzione di competenze. Ciò sembra aver aperto a diverse modalità di rapporto di R. con il lavoro e con la formazione, quindi con l'ipotesi di costruzione di nuove competenze in materia di sicurezza.

Il mandato sociale e i valori ideologici come regolatori dei rapporti nei servizi di accoglienza ai migranti¹⁴

Lavorando nei servizi di integrazione rivolta ai migranti dentro strutture diverse, un centro di Accoglienza Straordinaria – CAS – nel sud Italia e una Casa Famiglia per Minori Stranieri Non Accompagnati – MSNA – in centro Italia, abbiamo colto che, pur restando alcune peculiarità, le questioni incontrate sono le stesse. L'infantilizzazione nei rapporti con gli utenti di questi servizi, per esempio, pare trasversale ai servizi per MSNA e a quelli per adulti, sia che siano CAS, oppure Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati – SPRAR – (Panizza et al., 2018).

I CAS sono strutture di prima accoglienza, istituite nel 2015 in piena emergenza immigrazione. Si tratta, è importante sottolinearlo, di un'emergenza numerica, ovvero una crescita esponenziale del numero di migranti che giungevano in Europa, tra il 2013 e il 2015, che ha portato all'istituzione dei centri di accoglienza straordinaria. Si è parlato, in quegli anni, di una vera e propria "crisi migratoria"

¹³ Gli ispettori Asl e del Lavoro sono figure istituite dalle Leggi che normano il contesto lavorativo in termini di sicurezza. Il D.Lgs. 81/08 è il testo più importante su questo tema. L'art. 13 fa riferimento alle competenze attribuite alle ASL in merito a funzioni di vigilanza; inoltre al comma 7 si esplicita la validità del D.P.R. 303/56 che definisce i poteri ispettivi dei funzionari ASL. L'articolo 64 della 303/56 recita: "Gli ispettori del lavoro hanno facoltà di visitare, in qualsiasi momento ed in ogni parte, i luoghi di lavoro e le relative dipendenze... etc."

¹⁴ A cura di Graziana Di Noja e Silvia Spiropoulos.

(www.publications.europa.eu). La legge n 142/15¹⁵ recepisce le norme europee e sancisce la nascita dei CAS: il sistema di accoglienza straordinaria entra in azione qualora sia esaurita la disponibilità di posti all'interno delle strutture di prima e/o seconda accoglienza, rappresentate rispettivamente dai centri governativi (Cara e Cda) e dal Sistema (SPRAR) gestito dai Comuni (www.piuculture.it).

I centri di accoglienza straordinaria fanno capo al ministero dell'Interno e hanno come referente territoriale le Prefetture; queste bandiscono delle gare annuali per appaltare il servizio a organizzazioni del terzo settore che gestiranno l'accoglienza dal momento successivo allo sbarco fino al riconoscimento (o al mancato riconoscimento) di una forma di protezione.

Le case famiglia per MSNA attingono ad un fondo diretto, il fondo FAMI¹⁶ – Fondo Asilo, Migrazione ed Integrazione – e non hanno intermediari come la Prefettura: c'è un filo diretto tra le cooperative e le organizzazioni che gestiscono le strutture e il ministero, nello specifico con l'autorità competente del dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione, che fa capo al ministero dell'Interno.

Oggi molte di queste strutture stanno chiudendo: i migranti nei CAS sono stati portati nei CARA (centri di accoglienza per richiedenti asilo), che sono grandi depositi a cielo aperto con una capienza di più di 1000 persone. La straordinarietà di questi servizi, dettata dalla grande affluenza, ha da sempre comportato un vissuto di precarietà, condiviso da ospiti ed operatori al tempo stesso, poiché soggetto a bandi annuali che rispondevano a condizioni di esubero da una prevista normalità. Questo passaggio non è mai stato problematizzato, ma assunto come caratteristica del sistema stesso.

Le politiche attuali nei confronti dell'immigrazione stanno mutando il volto del sistema di accoglienza sul quale ci interessa pensare, esplorando in che modo un mandato sociale fondato su valori (accoglienza, diritti umani, supremo interesse del minore), se non pensato, faticosi ad essere declinato in obiettivi verificabili, e si traduca quindi in procedure di controllo nel rapporto tra operatori utenti ed istituzioni.

L'implicito sembra essere: se in questi servizi è difficile rintracciare obiettivi o, di pari passo, verificarli, non ha senso che CAS, o strutture per MSNA, restino aperti. Se si fa fatica a riconoscere un prodotto diverso dal contenere migranti, a che servono servizi diversi da un grande deposito?

Abbiamo iniziato dicendoci quanto funzionassero male queste strutture, quanta noia si provasse. Abbiamo parlato di risorse sprecate, della fatica che si sperimenta nel fare perché le procedure vogliono così, della noia della routine che non si riesce a interrompere, delle aspettative di controllo delle Prefetture che mortificano il lavoro degli operatori e la vita degli ospiti. Abbiamo pensato al controllo come falsificazione dei rapporti: ci vengono in mente tutte quelle procedure, imposte dalle istituzioni committenti (Prefettura), e tradotte nelle norme interne alle strutture, che fanno da filtro ai rapporti: risparmiano dal cogliere domande, riportando tutto ad un sì deve fare che ingessa e fa problema. L'altro è nell'ambivalenza di essere estraneo da soccorrere e al tempo stesso portatore di un'estraneità inquietante che va educata (pensiamo al chiedere a degli africani di non mangiare con le mani). In altre parole, le categorie di MSNA e migrante, se usate in senso diagnostico, chiudono all'esplorazione del rapporto con l'altro.

Accoglienza, tutela, protezione, supremo interesse del minore risultano problematici, presi nel loro valore assoluto, slegato dal contesto: la problematicità consiste nella prescrizione emozionale che essi comportano. La prescrizione emozionale dei valori è uno degli elementi centrali di quanto stiamo discutendo: pensiamo che sia questa pretesa emozionale a dare avvio alla diffidenza che chi lavora in questi contesti sperimenta nei confronti dell'immigrato. Diffidenza che sorge da una simbolizzazione dell'altro non verificabile, ma da accettare. In questo passaggio emozionale, a nostro parere, trova avvio quella cultura del controllo suscitata dalla ambivalenza e confusione emozionale sperimentata da legislatori, organi di governo e operatori da un lato, e dagli ospiti migranti dall'altro, diffidenza celata dietro enunciazioni di valori indiscutibili col fine di bonificare la violenza di questi rapporti in cui ognuno è chiamato a fare la sua parte (migranti poveri cristi e operatori infinitamente buoni), agendo un controllo reciproco insito nei ruoli emozionalmente prescritti.

Facciamo un inciso, a cornice di quanto esploriamo nel testo, circa il sistema di accoglienza in Italia (e in Europa): va tenuto presente che l'unico modo che ha un migrante per entrare in Europa è dichiarare di essere un richiedente asilo, nel rispetto della Convenzione di Ginevra¹⁷ del '51, anche se si è qui per ragioni

¹⁵ Legge n. 142/2015. Attuazione della direttiva 2013/33/UE recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonché della direttiva 2013/32/UE, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale.

¹⁶ Fondo Asilo Migrazione e Integrazione istituito con Regolamento UE n. 516/2014.

¹⁷ La convenzione relativa allo statuto dei rifugiati, conosciuta anche come la Convenzione di Ginevra del 1951 sui rifugiati, è un trattato multilaterale delle Nazioni Unite che definisce chi è un rifugiato e definisce i diritti dei singoli che hanno ottenuto l'asilo e le responsabilità delle nazioni che garantiscono l'asilo medesimo. La convenzione stabilisce

economiche. I migranti economici infatti non avrebbero questa possibilità, se non in alcuni momenti dell'anno¹⁸.

Questa finzione caratterizza il sistema di accoglienza: tutti i migranti risultano richiedenti asilo.

Per questo gran parte del lavoro per i migranti è giuridico, di preparazione all'audizione in Commissione, (organo territoriale collegiale che giudicherà l'idoneità della richiesta del migrante, assegnando o no una forma di protezione). Vanno raccolti fatti che dimostrino che il migrante deve essere protetto in base alla Convenzione di Ginevra (guerra, persecuzione razziale, politica, etnica, sessuale, religiosa; serio pericolo per la vita in caso di ritorno nel proprio paese). Ciò significa che l'immigrato, tanto più se minorenne e non accompagnato, deve comunque diventare un povero cristo che ha attraversato vicende terribili e traumatiche; al tempo stesso questa distorsione della verità facilita che venga visto come un profittatore, come qualcuno che viene a succhiare le risorse di chi lo accoglie. Il povero cristo profittatore è rappresentativo dell'ambiguità dei servizi di accoglienza, divisi tra finalità di assistenza e controllo.

Nel nostro lavoro abbiamo continuato a confrontarci con la falsità. Ad esempio quella per cui i servizi di accoglienza lavorano come se si potessero ignorare sia i limiti burocratici e legislativi che li definiscono, che la domanda dei migranti, punti questi che, se considerati con competenza organizzativa, potrebbero essere gli utili confini entro cui gestire attività e scopi.

Le strutture in cui lavoriamo sono isolate e isolanti, in alcuni casi fatiscenti e con cibo scadente (come se si dicesse "Dopo che ti proteggerò, non starai mica guardare il pelo nell'uovo"), e pressoché del tutto prive di attività. L'obiettivo sembra quello di contenere queste persone, di controllarle, dentro un'emozionalità diffidente e violenta, agendo un potere sadico che si esprime, per esempio, nella qualità dell'assistenza offerta. Nelle esperienze che resocontiamo di seguito l'intervento psicologico è volto ad istituire un pensiero sulle premesse emozionali critiche che organizzano questi contesti e a costruire alternative al controllo.

Una Casa Famiglia per Minori Stranieri Non Accompagnati del centro Italia

Nella casa famiglia per MSNA in cui ho lavorato, ci sono dieci ragazzi tra i 15 e i 17 anni. Ogni dimensione relativa alla convivenza nella struttura passa attraverso procedure: decurtazioni della paghetta in caso di mancate pulizie, fax alla questura per i ritardi o il mancato rientro degli ospiti, firma di operatore e utente ogni qualvolta quest'ultimo prende un bagnoschiuma, scheda telefonica mensile per permettere di chiamare la famiglia a casa, anche se il ragazzo chiede di non riceverla per prendere il corrispettivo in denaro.

Appena iniziata questa esperienza in qualità di educatrice, alcuni di loro mi chiedono se fumo. La coordinatrice del servizio aveva detto che sarebbe stato preferibile non fumare per dare il buon esempio, nonostante la gran parte dei ragazzi già lo facesse. Rispondere di no sarebbe stato falso, poiché sarebbe stato fare come se davvero questi ragazzi, semplicemente in quanto minorenni e stranieri, dovessero essere educati a fare ciò che è giusto attraverso il buon esempio dell'adulto. Per questo rispondo di sì, e da quel momento i ragazzi iniziano a chiedermi continuamente sigarette. In un primo momento mi sento depredata e mi sembra che i ragazzi, agiscano su di me la pretesa di chi non ha, ma ha diritto di avere. Penso però, che dietro quella richiesta possa esserci una domanda di conoscenza. Decido quindi di abbandonare la scrivania per proporre di fumare una sigaretta insieme. Quell'occasione diventa un modo per uscire dalla finzione dei ruoli di educatore e minore, un modo per parlarsi e conoscersi, per darsi che il mio ruolo non consisteva nel presidiare regole, ma nel dividerne il senso in rapporto alla convivenza nella comunità e capire cosa possiamo fare insieme. I ragazzi incuriositi dalla mia doppia appartenenza, italiana e greca, mi chiedevano della mia vita, dei miei rapporti. A loro volta mi raccontano dei loro viaggi migratori, dei loro paesi, delle loro famiglie e di ciò che facevano quando erano a casa. In me ha iniziato ad affacciarsi un nuovo vissuto: ho iniziato a sentirmi una testimone, appartenente alla cultura che li ospita, che poteva aiutarli nel conoscerla e nel dare senso a quanto avveniva.

anche quali persone *non* si qualificano come rifugiati, ad esempio i criminali di guerra. La convenzione prevede anche la possibilità di viaggiare senza visto per i titolari di documenti di viaggio rilasciati ai sensi di questa convenzione.

La convenzione si basa sull'art. 14 della Dichiarazione universale dei diritti umani del 1948, che riconosce il diritto delle persone a chiedere l'asilo dalle persecuzioni in altri paesi. Un rifugiato può godere di diritti e benefici in uno stato in aggiunta a quelli previsti dalla convenzione.

¹⁸ Con il DPCM del 12/03/2019, anche detto Decreto Flussi, viene regolamentata la "programmazione transitoria dei flussi di ingresso dei prestatori di lavoro non comunitari nel territorio dello Stato Italiano per l'anno 2019". In questo decreto viene permessa la presenza sul territorio italiano di 30.850 nuove persone non comunitarie, limitatamente a ragioni di lavoro.

In un'altra occasione, nei pressi della casa famiglia, c'è un festival con una dimostrazione di arti marziali di un'associazione sportiva di mia conoscenza. Sarei voluta andare all'evento, ma di norma l'unico educatore in turno non si può allontanare dalla struttura lasciandola scoperta. Propongo allora agli ospiti di andare insieme al festival: un modo per implicarsi nel rapporto, mettendo in gioco un mio desiderio. L'ipotesi è che dentro un contesto dove la convivenza sembra organizzata esclusivamente da procedure che sostituiscono la possibilità di condividere oggetti terzi, e dove le emozioni sembrano prescritte, poco autentiche, introdurre la propria soggettività permetta di falsificare l'immagine dell'operatore distaccato, che per lavoro si limita a educare e sorvegliare, e di inserire nel rapporto dimensioni divertenti e interessanti. Divertirsi, in quel contesto, sembrava minaccioso, metteva a rischio la pretesa autorità dell'educatore sul minore, quasi che, interessandosi reciprocamente dentro un rapporto, la capacità di esercitare controllo e potere, e mantenere ordine fosse, irrimediabilmente, compromessa. In quell'occasione i ragazzi partecipano all'esercitazione di arti marziali e da lì iniziano a frequentare anche una serie di allenamenti presso l'associazione sportiva. Due di loro ancora oggi la frequentano. A tal proposito, crediamo che una funzione utile nel lavoro con i migranti possa essere proprio quella di accompagnarli fuori, far conoscere persone, contesti, reti affidabili che possano rimanere tali anche dopo l'uscita dalla struttura.

Un centro di accoglienza straordinaria nel sud Italia

Nel CAS in cui lavoro come psicologa, segnalo, come da direttive ministeriali, la vulnerabilità di uno degli ospiti con diagnosi psichiatrica. A questo fa seguito la lettera di trasferimento dello stesso in un'altra regione presso uno SPRAR. L'ospite, nel frattempo, seguendo la terapia farmacologica del centro di Salute Mentale, sta meglio, trova lavoro e costruisce un rapporto di fiducia con operatori sanitari oltre che con il centro ospitante.

In questo caso ho proposto alla Prefettura di rivedere i termini del trasferimento alla luce dei rapporti significativi che l'ospite ha costruito nel tempo, funzionali anche ad una sua stabilizzazione. Ponendosi come consulente del potere istituzionale, si riesce a convergere sul prodotto da tutelare e a mettere in discussione la fantasia degli operatori dei CAS di subire le prescrizioni che vengono dall'alto. Questa fantasia persecutoria sostituisce un pensiero sugli obiettivi del CAS, sulla sua funzione sociale, sulle competenze di cui è utile si doti, ed è collusivamente condivisa anche dagli utenti del centro, che pure lo vivono come un potere a cui sottostare, di cui diffidare. Si trattava, in quella delicata situazione, di proporre una azione interpretativa¹⁹ che potesse scardinare il rapporto con un potere forte limitante e persecutorio ma lo riportasse, parlando di obiettivi, su collusioni più adattive e orientate ad un prodotto, in cui il limite burocratico non fosse vissuto come frustrante a prescindere, ma come un argine reale con cui poter interloquire se simbolizzato diversamente.

Se la richiesta agita di controllo può essere pensata, si creano alternative al controllo stesso. Un esempio sono i colloqui di accoglienza, quando chiedo agli ospiti: "Perché sei qui?" e non "Perché sei andato via dal tuo paese?". Al contempo gli sto chiedendo: "Come vogliamo usare questo tempo? Tu, qui, che vuoi fare?". Questo rimescola le carte, crea uno spazio in cui sospendere la relazione dettata dai binari migrante bisognoso –operatore soccorritore e rintraccia nel tempo di accoglienza, nel contesto e dentro la relazione con lo psicologo, una possibile nuova forma, in cui ospiti e operatori si interrogano su cosa si voglia e possa fare insieme.

In conclusione, pensiamo che mettere in campo il proprio interesse, la propria implicazione, senza schermarsi dietro le procedure, sia un modo per uscire dalla falsità, per poterla trattare insieme; in altri termini si tratta di tollerare di avere un rapporto d'affetto senza sentirlo una minaccia. Questo ci sembra un intervento clinico, in quanto diminuisce la violenza che si genera dentro questi contesti.

Conclusioni

In conclusione, pensiamo che i servizi di cui si è reso conto, presentino alcune caratteristiche comuni:

- si interviene spesso su persone che non hanno direttamente chiesto un intervento;
- si interviene a partire da una diagnosi: (donna maltrattata, migrante, tossicodipendente) definendo il problema, ma non obiettivi e modalità di intervento;

¹⁹ Per azione interpretativa si intende un'azione che lo psicologo mette in atto al fine di comunicare al cliente (singolo o organizzazione) il senso di una specifica situazione della relazione là dove sia impossibile per il cliente stesso accedere alla funzione di pensiero sulle emozioni (Carli, Paniccia & Lancia, 1988).

- non viene proposta una differenziazione delle funzioni a partire dalla specificità delle competenze: lo psicologo non è assunto per ricoprire un ruolo psicologico, ma lavora come operatore in collaborazione con figure dalla formazione più disparata che ricoprono tutti lo stesso ruolo formale.

Lavorando in questi contesti abbiamo sperimentato vissuti di impotenza e frustrazione, sentendoci chiamati unicamente ad aderire o rifiutare alcune procedure ritualizzate.

Abbiamo ipotizzato, dunque, che la continuità simbolica tra cultura dell'assistenza e controllo preservi dalla continua costruzione di un rapporto estraneo-amico con l'altro. Si controlla che l'altro aderisca costantemente al ruolo prescritto dai valori espressi dal mandato, ovvero che si dimostri bisognoso d'aiuto. Tale modalità sembra proteggere dalla fatica dell'implicazione nei rapporti, del conoscersi e del lavorare insieme.

L'intervento psicologico clinico, pertanto, è consistito nel recuperare il senso di ciò che si faceva, condividendolo con i colleghi, e promuovendo così un cambiamento del rapporto tra servizi e utenti. Resocontare il lavoro entro servizi che condividono queste premesse, ci ha permesso di pensare la confusione emozionale agita tra la dinamica del controllo e le prescrizioni di tutelare, proteggere, garantire.

Resocontare ci ha permesso di pensare queste organizzazioni come clienti. Pensiamo che questo riconoscimento abbia permesso di avviare un lavoro di esplorazione della domanda degli utenti dei servizi e di organizzare un'offerta in grado di sostenere la variabilità delle questioni che si incontrano nel lavoro.

Bibliografia

Barus-Michel, J., Enriquez, E., & Lévy, A. (2005) (Eds). *Dizionario di Psicopsicologia* [Dictionary of Psychosociology]. Milano: Raffaello Cortina Editore.

Carli, R. (2006). La collusione e le sue basi sperimentali [Collusion and its experimental basis]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 2-3, 179-189. Retrieved from: <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it>

Carli, R. (2007). Notazioni sul resoconto [Notes on the report]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 2, 186-206. Retrieved from: <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it>

Carli, R. (2008). Resoconto e Diagnosi [The report and the diagnosis]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 2, 154-170. Retrieved from: <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it>

Carli, R. (2017). Gli agiti nel lavoro psicoanalitico [Acting out in psychoanalytic work]. *Quaderni della Rivista di Psicologia Clinica*, 1, 97-106. Retrieved from: <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it/quaderni>

Carli, R. (2018). Controllo e diffidenza [Control and mistrust]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 2, 163-174. doi:10.14645/RPC.2018.2.740

Carli, R., & Paniccchia, R.M. (2003). *Analisi della domanda. Teoria e tecnica dell'intervento in psicologia clinica* [Analysis of demand: Theory and technique of intervention in clinical psychology]. Bologna: Il Mulino.

Carli, R., & Paniccchia, R.M. (2005). *Casi clinici: Il resoconto in psicologia clinica* [Clinical cases: The report in clinical psychology]. Bologna: Il Mulino.

Carli, R., Paniccchia, R.M., & Lancia, F. (1988). *Il gruppo in psicologia clinica* [The group in clinical psychology]. Roma: La Nuova Italia Scientifica.

- Castel, R. & Enriquez, E. (2008). «D’où vient la psychologisation des rapports sociaux?» [“Where the psychologization of social rapports come from?”]. *Sociologies pratiques*, 2, 17, 15-27. Retrieved from: <http://1libertaire.free.fr/Psychologisation01.html>
- Gallino, L. (2007). *Il lavoro non è una merce. Contro la flessibilità*. [Work is not a commodity: Against flexibility]. Bari: Editori Laterza.
- Mazza, B., & Grasso, M. (2015). La scienza del benessere e i suoi fondamenti teorici: Una revisione critica del paradigma della Psicologia Positiva [The science of well-being and its theoretical foundations: A critical review of Positive Psychology’s paradigm]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 1, 9-32. doi:10.14645/RPC.2015.1.526.
- McClelland, D.C. (1958). *Methods of measuring human motivations*. In J.W. Atkinson (Ed.), *Motives in fantasy, action and society*. New York: Van Nostrand.
- Paniccia, R.M., Dolcetti, F., Cappelli, T., Donatiello, G., & Di Noja, G. (2018). La cultura dei servizi di accoglienza migranti in Italia: Una ricerca esplorativa [The culture of migrant reception services in Italy: An exploratory research]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 2, 93-120. doi:10.14645/RPC.2018.2.737
- Pisu, D. (2018). Il volto umano dei lavori flessibili. I risultati di una ricerca qualitativa sull’inclusione socio-lavorativa delle “risorse fragili” in Sardegna [The human face of flexible jobs. The results of a qualitative research on the sociolaboural inclusion of “fragile resources” in Sardinia]. *Sociologia del lavoro*, 149, 61-76.
- Romagnolo, D. (2016). Esplorazione dell’intervento psicoanalitico in un Centro Antiviolenza: Criteri per leggere la violenza di genere come dinamica collusiva agita nei rapporti [A psychoanalytic intervention exploration in a women’s shelter: Criteria to read gender- violence as a collusive dynamics of relationships]. *Quaderni della Rivista di Psicologia Clinica*, 2, 42-55. Retrieved from <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it/quaderni>
- Savickas, M., Nota, L., Rossier, J., Dauwalder, J-P., Duarte, M. E., Guichard, J., ... Van Vianen, A. (2010). (2010). Life Design: un paradigma per la costruzione della vita professionale del XXI secolo [Life Designing: a paradigm for career construction in the 21th century]. *Giornale Italiano di Psicologia dell’Orientamento*, 11/1, 3-18

www.publications.europa.eu

www.piuculture.it