

SUPERVISIONE E BENESSERE ORGANIZZATIVO

Il lavoro che sto per presentare riguarda l'attività di supervisione svolta con gli operatori che lavorano con minori stranieri non accompagnati.

La collaborazione è iniziata nel febbraio 2015 e continua ancora oggi.

L'utenza è formata da adolescenti la cui età è compresa tra i 14 e i 18 anni.

I ragazzi sono accolti in 2 strutture presenti nel territorio di Cassino e Pontecorvo, entrambe gestite dalla Cooperativa Sociale Ethica. A Cassino la struttura è composta da 2 appartamenti, a Pontecorvo, i ragazzi sono ospitati in una grande casa fuori dal centro abitato immersa nel verde. Sia nella casa famiglia "Amasia" di Cassino che nella casa famiglia "Nausica" di Pontecorvo operano complessivamente 10 operatori di cui 4 sono educatori. Attualmente in entrambe le case sono ospitati 20 minori egiziani.

A Cassino è presente un operatore curdo che è arrivato in Italia come migrante, ha fatto un percorso in una casa famiglia, dove si è formato, e oggi lavora nella cooperativa.

Il suo apporto durante gli incontri di supervisori è fondamentale, soprattutto, per quello che riguarda la comprensione di comportamenti molto lontani dalla nostra cultura.

Gli operatori, a turno, sono sempre presenti nella casa famiglia, seguono costantemente i minori offrendo loro ampie possibilità di discussione all'interno delle quali possono esprimere le loro identità in un percorso di autorealizzazione, di crescita e di integrazione.

Per ogni ragazzo viene stilato un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) elaborato sulla base di bisogni espressi dal minore. Nell'ambito del progetto è previsto un fondamentale passaggio, che poi è l'obiettivo stesso del progetto, "il distacco del minore dalla struttura e dall'operatore" verso l'autonomia. Tale obiettivo viene raggiunto attraverso vari strumenti.

- ✓ Percorsi di alfabetizzazione e conoscenza della lingua italiana;
- ✓ Percorso scolastico e di formazione professionale;
- ✓ Riunioni d'equipe e con ragazzi;
- ✓ Uscita condivisa tra minori, campi estivi
- ✓ Orientamento ai servizi presenti sul territorio (sanità, istruzione, formazione professionale);
- ✓ Orientamento legale;
- ✓ Mediazione sociale interculturale;
- ✓ Sostegno alla ricerca di lavoro, tirocinio;
- ✓ Sostegno psicologico.

In ogni casa è presente un Regolamento a cui i ragazzi si devono attenere. Nel caso in cui si presentano ripetute infrazioni sono previste "multe" dal pocket money o provvedimenti disciplinari

(come l'allontanamento) che la struttura adotta dopo i colloqui di approfondimento previsti dall'equipe.

Il pocket money è pari a 70 euro. Viene erogato alla fine del mese su una carta prepagata consegnata ai minori all'ingresso nella struttura.

Tra i principi enunciati nel regolamento ne segnalo alcuni:

- ✓ Non usare violenza verso gli altri ospiti ed operatori
- ✓ Non introdurre o usare droghe o alcolici
- ✓ Non usare radio o registratori ad alto volume
- ✓ Non fumare all'interno della casa
- ✓ Non danneggiare le mura ed i beni immobili dell'appartamento.

Le regole vengono discusse o riformulate insieme ai minori per renderli protagonisti dell'itinerario educativo.

Nello stesso tempo viene dato al minore anche spazio per gestire la propria creatività.

Nel lavoro con i migranti, i richiedenti asilo, l'operatore si trova ad interagire su vari fronti

- 1) Il soggetto ospite, con il suo vissuto, la sua storia che lo ha portato nel nostro paese, la sua cultura e le differenze tra il paese d'origine ed il paese ospitante; ed ancora le sue fantasie ed aspettative. Eventuali malattie, fisiche e psicologiche talora conseguenti alle traversie affrontate nella fuga e nel viaggio.
- 2) Un altro fronte è quello istituzionale, burocratico spesso farraginoso.
- 3) L'ambiente in cui egli stesso vive, i pregiudizi, le idee culturali, politiche, religiose con le paure del contesto sociale, familiare. Il confronto alcune volte può diventare intenso e devastante.
- 4) A questi si aggiunge un punto fondamentale che si basa sulle reazioni dell'operatore di fronte all'ospite. Identificazione, troppa partecipazione emotiva, o freddezza emotiva, incapacità di fare da filtro, svalutazione. Tutte reazioni difensive rispetto alla difficoltà umana e professionale di gestire storie a volte terribili. In contemporanea, anche l'equipe di operatori presenta i suoi aspetti di complessità che possono sfociare in tensioni di tipo professionale o sulla competenza, personali ed emotive.

La supervisione come spazio di pensiero in un tempo stabilito acquista significato e diventa uno strumento che aiuta gli operatori in un lavoro di confronto e condivisione di esperienze tecniche, professionali personali ed emotive che possono influire sul lavoro e con l'equipe.

Tra gli aspetti più frequenti che ho incontrato in altri gruppi di supervisione è la difficoltà di passare da un'ottica del singolo al gruppo. L'operatore si sofferma nella discussione dei casi, sull'intervento, ma ha difficoltà ad ascoltare l'altro, a mettersi in discussione. Spesso dà regole e ne

chiede la condivisione ma non ascolta. Questo genera conflitti e l'attivazione di difesa e non facilita lo scambio.

Il gruppo di operatori con cui mi trovo a collaborare è un gruppo curioso, interessato che ha voglia di migliorarsi per affrontare meglio i comportamenti dei ragazzi a volte ambivalenti, aggressivi, spesso incomprensibili. E' un gruppo aperto alla critica che vive non come un limite, ma, in maniera costruttiva. Nel gruppo c'è tolleranza e rispetto verso l'ospite. Attualmente, in entrambe le cose sono presenti solo minori egiziani. La presenza di queste persone, per i comportamenti che presentano e le richieste che portano, ha generato non poche preoccupazioni e perplessità. Qualche operatore ha sottolineato che la definizione adottata in Italia che attribuisce al minore straniero non accompagnato, la caratteristica di trovarsi in una situazione di pericolo e bisognoso di protezione, non può essere attribuito a tutti i minori non accompagnati. Il gruppo di operatori è concorde quando afferma che questi ragazzi non hanno rispetto per l'altro, non sono solidali tra di loro. La maggior parte ha un basso livello di scolarizzazione, non si impegnano in attività di formazione loro proposto. Mirano solo alla soddisfazione di bisogni primari come mangiare, dormire e hanno un solo obiettivo: lavorare. Un operatore ha osservato che nel mangiare sono voraci. Piuttosto che lasciare il cibo o dividerlo si rimpinzano. Pur stando insieme non condividono nulla. Inoltre non sanno giocare tra di loro. Il gioco non rappresenta un piacere o un mezzo per entrare in relazione o in competizione con l'altro ma uno strumento di sopraffazione e di aggressività. Un operatore sostiene che il "non saper giocare" sicuramente è legato ad un messaggio educativo e culturale a noi poco comprensibile. L'unica risposta che è riuscito a darsi, dopo aver ascoltato i ragazzi, è che sin da piccoli viene insegnato loro che il lavoro e non la scuola è importante.

Dal profilo dei minori egiziani emerge che questi adolescenti arrivano in Italia spinti dalle famiglie che contraggono debiti altissimi per garantire loro la possibilità di fare questo viaggio che vedono come opportunità per cambiare, non solo la vita del ragazzo, ma la loro stessa vita di famiglia rimasta nel paese d'origine. Questi ragazzi, arrivano gravati da una pesantissima responsabilità di ripagare tale debito, di cambiare la propria vita e quella dei propri familiari. Partono con l'idea di rispondere ad un mandato familiare, dove il denaro serve non solo per migliorare le condizioni di vita della famiglia ma anche a riscattare l'autorevolezza dei genitori "rimasti indietro" in sistemi che i ragazzi descrivono come immobili. Questa responsabilità emerge nel racconto attraverso verbalizzazioni del tipo: "devo lavorare per aiutare i miei fratelli/sorelle; devo aiutare la famiglia". Probabilmente, l'urgenza di rispondere ad un mandato familiare e di costruire una immagine di sé "vincente" in patria (gli operatori hanno osservato che la preoccupazione maggiore che i minori hanno è collegata al giudizio del contesto di appartenenza), porta i minori ad abbandonare i percorsi di crescita ed integrazione. Spesso si allontanano dalle case di accoglienza o inducono gli operatori,

attraverso i loro comportamenti inadeguati, ad allontanarli e finiscono per entrare in centri o lavori di sfruttamento senza avere la percezione di cosa significhi essere sfruttati. Per molti minori che arrivano in Italia, l'assimilazione dello status di "minore" così definito dalla legislazione italiana, non è un processo così automatico perché implica il confronto e l'integrazione di una concezione dell'infanzia tipicamente occidentale con altre che possono essere molto diverse. In molti paesi e tra questi l'Egitto, il bambino è soggetto di "doveri" piuttosto che di "diritti", a seconda della sua provenienza sociale, egli può dover svolgere un ruolo attivo nella economia e nel sostentamento della propria famiglia. La percezione di essere trattato e pensato come minore bisognoso di protezione, si scontra con la rappresentazione di se stesso che il ragazzo si porta dal proprio contesto di provenienza e dalla famiglia, che non è quello di un adolescente ma di "giovane adulto". Gli operatori a loro volta sanno di dover lavorare con minori e con un'età difficile e si predispongono ad assolvere a questo mandato. Invece, si trovano a confrontarsi con comportamenti, modalità di relazione e richiesta a cui sanno come rispondere. Pur riconoscendo che per i minori egiziani la motivazione è di natura economica, perché non scappano da situazioni di guerra, più volte si sono chiesti il perché non riescono ad adattarsi ad un minimo di regole, o a quello che viene loro proposto? Se è vero che vengono in Italia per migliorare la loro condizione di vita, perché non mostrano interesse per tutto quello che potrebbe facilitare un percorso di integrazione? Non si adattano, l'unica richiesta che fanno è quella di lavorare. Richiesta che non può essere gratificata perché, per la legge italiana, sono minori. Non portano nulla del loro mondo, né cultura, né competenze, né idee, né ideali. Un operatore si chiede: "che cosa posso fare io per loro? Cosa faranno questi adolescenti quando usciranno dalla casa famiglia a 18 anni?"

Qualcuno propone che una modalità, per entrare in relazione con loro, evitando di dare risposta preconfezionate, è quella di avvicinarsi alla loro cultura per cercare di capire cosa è importante per loro, quali sono i desideri, gli ideali, gli obiettivi che vogliono raggiungere. Un altro afferma che tutto quello che si fa per loro non è riconosciuto, né apprezzato. In queste considerazioni emergono in tutta la loro complessità vissuti di impotenza, fallimento, delusione. Il gruppo, pur rispondendo ad un mandato istituzionale che è quello di offrire una esperienza di protezione, accompagnamento finalizzato all'autonomia, si scontra con la richiesta portata dall'adolescente egiziano tese verso il lavoro e l'autonomia. Perché questi mondi si possano incontrare è necessario che l'operatore rinunci al ruolo salvifico e onnipotente cominciando a mettere in conto il proprio limite, che viene continuamente alimentato dalle sfide dei ragazzi, partendo dal presupposto che l'intervento nei confronti del minore non può prescindere dal riconoscimento dell'appartenenza ed un determinato contesto, ad una determinata realtà che va accolta, capita riparata e guidata.

Creare una condizione di ascolto, aprire spazi di narrazione e di condivisione di esperienza può aiutare sia l'operatore che l'adolescente a costruirsi un'immagine dell'altro. Per l'operatore portare in supervisione un proprio vissuto, una emozione, condividerla con il gruppo è fondamentale. Parlare nel gruppo delle proprie fragilità, sentirsi ascoltato ha messo l'operatore nella condizione di poter sperimentare un momento liberatorio legato al superamento di sentimenti di inadeguatezza ed incapacità. Ha favorito, inoltre, la comparsa di risorse e capacità di pensiero prima inaccessibili.