

INTERVENTO PRESSO CONVEGNO REPIS

Sergio Todisco

Frosinone 18/12/2014

COINVOLGIMENTO / DISTACCO

Analisi

E' rischioso sia se si è troppo coinvolti, sia se si è troppo distaccati

Rischi coinvolgimento:

- ci si fa carico delle problematiche del beneficiario, si porta il lavoro dentro di sé, costantemente;
- non si riesce ad essere obiettivi, ci si può comportare in maniera differente a seconda del grado di coinvolgimento;

Rischi distacco:

- non si leggono bene le necessità dei beneficiari nelle differenti situazioni in cui questi sono coinvolti di volta in volta

Valutazioni

Il grado di coinvolgimento può cambiare

- a seconda dalla personalità dell'operatore o della personalità dei beneficiari con cui questi ha a che fare
- a seconda delle circostanze che operatore ed utente si trovano ad affrontare di volta in volta

Ciò che importa è la piena trasparenza e la consapevolezza, sia da parte del beneficiario, sia da parte dell'operatore, dei **ruoli** e dei **limiti** in cui sono coinvolte le due figure all'interno del contesto progettuale.

Cosa e come è più opportuno comunicare / cosa e come è più opportuno fare in questo contesto?

Conclusioni

Non c'è un modo giusto. Ogni operatore può tendere al coinvolgimento o al distacco, importante è che si raggiungano gli obiettivi preposti dal progetto.

Ognuno può valutare il grado di coinvolgimento a seconda della personalità e della circostanza. Alcuni funzionano se sono più coinvolti, altri funzionano se sono più distaccati.

Esempi:

Invito a pranzo, condivisione di esperienze che possono essere oltre il lavoro.

Chi riesce e chi preferisce non condividere.

CONFLITTUALITÀ

Trattandosi di un lavoro sociale, che comporta la relazione fra persone diverse, di diversa cultura e che ricoprono ruoli diversi all'interno di un sistema di protezione, accoglienza e integrazione, è più che naturale l'esistenza di conflittualità

Conflittualità operatore-beneficiario

Quando il beneficiario non riesce a stare dentro il contesto di regole sociali o contrattuali del progetto nel quale è inserito.

Analisi delle motivazioni:

vulnerabilità particolari, criticità psicologiche o di salute / nulla di tutto ciò, solo richieste strumenti utilizzabili:

- mediazione, chiarezza su contesto generale, ruoli e competenze
- può tornare utile il contratto di accoglienza, l'eguaglianza fra i beneficiari ospitati
- chiarezza e trasparenza: quali servizi posso offrire, quali no / chi è responsabile di tali servizi?
- la permanenza non è obbligatoria

Errore dell'operatore /servizio non erogato o erogato secondo modalità discutibili

Ci si scusa e si procede con la revisione dell'operato e si erogano i servizi

Conflittualità beneficiario-beneficiario

Analisi:

Coesistenza culture e stili di vita diversi in uno stesso spazio abitativo

Relazioni fra persone che possono accettarsi o meno per vari motivi

Valutazioni:

Delle volte è necessario intervenire; delle volte il conflitto si può risolvere da sé, fra persone adulte che provano a convivere in uno stesso contesto

Valutare di volta in volta, se la conflittualità rappresenta un evento isolato, se è persistente

Conflittualità operatore-operatore

Analisi:

Nel team di lavoro cooperano personalità diverse, chi agisce in un modo chi in un altro

Ciò può comportare

gradimento o ostilità per le modalità di lavoro fra colleghi

percezione diversa da parte dei beneficiari del trattamento loro riservato dai vari operatori e di conseguenza conflittualità operatore-utente

Strumenti:

Prevenire e affrontare nel momento in cui si presentano tali situazioni attraverso:

- **Confronto costante nel team di lavoro** (riunioni a cadenza periodica + esempio del mio team)
- **Compattezza e coesione del team** (uguali risposte ai beneficiari + esempio richieste vestiti)
- **Supervisione** (spazio in cui lasciare emergere le criticità e le conflittualità + esempio Ethica)

CONFLITTUALITÀ NEI PICCOLI CENTRI

Analisi:

Rifiuto, accettazione o accoglienza da parte della comunità locale

La percezione dei tre atteggiamenti è amplificata enormemente perché lo spazio in cui essi riverberano è piccolo

Confine labile fra incontro/scontro con l'altro

Proteste più comune:

“perché aiutate stranieri e non italiani in difficoltà?”

“ Lo Stato dà i soldi agli stranieri e non agli italiani”

Alle volte tali proteste sono solo una maschera indossata dalla paura dell'altro (xenofobia)

Altre volte sono tentativi di spiegare, in buona fede, le difficoltà del paese

Complicazioni:

Gli operatori del piccolo centro soffrono maggiormente queste proteste perché conoscono di persona chi le avanza, a volte sono amici stretti o parenti

(Esempio Aquino – post dell'11 Settembre 2014 pubblicato su facebook da un cittadino di Aquino)

a tutti gli aquinati...ieri alle 2 di pomeriggio una donna è stata molestata alle case valli, da 2 degli ospiti africani che il comune gli affitta appartamento e 45 euro al giorno e boni pasti più ricariche telefoniche.....sono stati denunciati,,...una ragazzina minorenni delle case popolari vicino ai villini, sono giorni che la inseguano,,,andata in caserma i carabinieri gli hanno detto che nn possono far nulla che nn hanno commesso un crimine.....ma che caz ma i genitori di sta bambina devono aspettare che questi selvaggi stuprano la loro figlia prima che si prendono provvedimenti.....aquino svegliamoci....ci hanno portato 20 criminali, al nostro paesino tranquillo.....e i nostri figli e mogli sono nel pericolo.....gironzalano fino a tarda notte aggruppati...le nostre figliuole nn si sentano più sicure a passeggiare cme una volta....ma sindaco ma come ti è passata in testa....e pure sei una persona intelligente.....e nn sono razzista, sto soltanto proteggento la mia famiglia, e il mio paesino)

Strumenti:

A seconda delle persone con cui ci si trova ad interagire si può valutare la strategia di comunicazione: si può rispondere e tentare di spiegare le proprie ragioni

Se la protesta regge sul lato economico si può argomentare sull'economia messa in moto dal progetto (lavoro per operatori, affari per i negozi locali, affitti per i proprietari)

L'altro lato della medaglia:

Se sono amplificati gli aspetti negativi, lo diventano, col passare del tempo, anche quelli positivi.

Se si creano legami fra locali e ospiti, questi saranno più forti che nel grande centro perché lo spazio dove si muovono le persone è piccolo e anche le percezioni positive e le belle emozioni risuonano più forti.

(esempio Aquino – Vestiti, scarpe; farmacista)

LAVORO

Analisi:

Trovarlo è molto difficile

La situazione è complicata in tutto il territorio nazionale e per tutti

Strumenti:

Trasparenza e consapevolezza

Restituire al beneficiario la verità del contesto socio-politico geografico in cui si trovano

Il nostro lavoro è di orientamento sul territorio. Se il territorio presenta difficoltà i beneficiari vanno resi edotti di tali difficoltà

A livello operativo

- **Buon bilancio competenze**, analisi su esperienze lavorative passate, estrazione familiare per trovare affinità con corsi di formazione

- Curriculum

- **Ricerca, con beneficiario protagonista, attraverso tutti i mezzi:**

annunci su riviste e giornali, internet, ricerca fisica su territorio, iscrizione agenzie interinali, rete di conoscenze private

- **Orientamento su forme di lavoro esistenti**

Legali, illegali, rischi che comporta il lavoro in nero

La scelta è sempre del beneficiario