

PeR

noi

MAGAZINE PER SOCIE E SOCI DELLA
COOPERATIVA SOCIALE PANE E ROSE

NUMERO 2 /2023

fare per
bene.

numero

2

A tutte le socie ed i soci della cooperativa, un caloroso augurio di buone feste. Siete la forza e il cuore di questa realtà, che grazie a voi ha raggiunto importanti traguardi. Anche l'anno che si chiude è stato un anno difficile ma pieno di sfide, dove ognuno di noi ha con professionalità, dedizione e solidarietà dato il proprio contributo. Violenze e soprusi sulle donne, sui bambini, sugli individui più fragili sono all'ordine del giorno, nelle nostre strade, nei nostri condomini, negli sciagurati luoghi martoriati dalle guerre o nelle terre di conquista dei potentati economici. Noi rappresentiamo un modello diverso, ogni nostra azione trasmette solidarietà, dà un significato al vivere in una comunità che per migliorarsi non può che ascoltarsi e confrontarsi. Sono certo che anche l'anno che sta per cominciare porterà, con il contributo di tutti, i frutti di tutto quello che in questi anni abbiamo costruito con il nostro impegno e le nostre relazioni.

Tommaso Rindi

Il presidente Tommaso Rindi voleva parlare, in questo numero, dei lavoratori e delle lavoratrici, il "core" di Pane e Rose.

Ci siamo confrontati su chi potesse parlare "di e per Noi" con un bagaglio di saperi, consapevolezze e esperienze cresciuti insieme alla cooperativa.

Mi sono accorta che, scambiando con gli intervistati, emergevano i **VALORI**, senza schemi di marketing pre impostati o strategie pensate a tavolino.

Ed è proprio quando i valori si manifestano nei *racconti dal e del basso* - il livello che è più di tutti vicino alle mansioni operative, pratiche e le situazioni anche difficili della quotidianità sul lavoro, è lì che forse sta ciò che chiamiamo il valore aggiunto di un'organizzazione, di un'azienda, di un ente. *L'identità collettiva si manifestava dal racconto delle esperienze di ognuno*, da chi è cresciuto come persona e come professionista nei vari servizi, a chi è tornato dopo essersi sperimentato in altre realtà di lavoro.

Ringrazio il prezioso contributo di Daniela, Miriam, Daniele e Viola, grazie del tempo e dell'apertura. Ogni voce ascoltata rappresenta un arricchimento e una testimonianza che ha messo in luce il nostro obiettivo che è, sopra ogni altro, **fare PER BENE** sia nei confronti di lavoratrici e lavoratori, che di donne, uomini, bambini, bambine, famiglie, comunità intere, a cui sono offerti i servizi di Pane e Rose.

Ho capito, parlando con loro, che quello che chiamiamo **QUALITÀ**, prima di ogni altra cosa, siamo **NOI** che lavoriamo con l'attenzione al **LATO UMANO** delle persone.

Interviste, testi e grafica
a cura di Alice Lou Tanzarella



Daniele non aveva risposto al mio messaggio su Whats App. L'ho chiamato dopo qualche giorno: "Dani, Tommaso ha fatto il tuo nome per un'intervista! Devo scrivere i contenuti del prossimo PeR NOI"

Lui: "Ma Tommaso non ha niente da fare?!"

Ride. Il tono è ironico.

Anche questa volta si presenta con la battuta pronta. Sdrammatizza e alleggerisce fra i mille impegni, e le altrettante cose operative che un lavoratore della squadra delle manutenzioni vive ogni giorno. Fa il "saltimbanco" fra strutture, case di accoglienza, uffici, servizi vari, lavoratori, lavoratrici, utenti. Non lo immagino per niente semplice il suo ruolo, richiede pazienza e un temperamento che si adatta a tutte le persone con cui si deve relazionare. E' un tuttofare, ed è simbolo di flessibilità, adattamento, multitasking e praticità, oltre che della battuta fatta con sguardo vispo e attento, anche nei momenti più concitati e affoganti. E poi non sappiamo quante cose sa fare...non si contano!

Ci incontriamo al bar di Ugo che per entrambi rappresenta un luogo per sentirci più liberi e in una dimensione più familiare e informale. Avevo preparato delle domande come traccia, ma la chiacchiera ha preso il sopravvento. Ci sarebbero tantissime cose che Daniele può dire e approfondire, dal suo sguardo, per ogni domanda che ho preparato per lui. Ho avuto questa sensazione durante l'intervista.

Da quanto tempo lavori in Pane e Rose?

Sono entrato in cooperativa nel 2017.

Ho l'idea che ti conoscano tutt*, ma vorrei ricordare insieme di cosa ti occupi...

Faccio manutenzioni, in tutte le strutture, sia per soci che per privati. In equipe con gli altri manutentori, si fa un po' di tutto, dalla gestione degli appartamenti e dell'arredamento, a cose più tecniche come le imbiancature, le manutenzioni elettriche con Alessandro soprattutto, e quelle idrauliche.

Ti ricordi come fosse all'inizio e come è cambiato nel tempo il tuo lavoro?

Non mi ricordo come era all'inizio, per anni mi sono occupato da solo della parte di manutenzione delle strutture CAS, quando in accoglienza avevamo tantissime persone. Prima eravamo un'equipe diversa e gli altri manutentori si occupavano degli altri servizi. Io ero a tempo pieno, da solo, a gestire le case di accoglienza dei migranti. Lavoravo in comunicazione con Georgos, mi diceva quali fossero le cose da fare e gestire.

Quindi questo servizio manutenzioni è nato con te?

E' nato con Georgos che inizialmente affidava i lavori alle ditte esterne, diciamo che il cambiamento è arrivato con me.

Ho l'idea che non sia semplice ricoprire il tuo ruolo professionale, che ci vuole anche un carattere paziente e che non si arrabbia facilmente...

Sì...per lavorare in equipe devi lasciare fare tante cose...ora faccio anche un po' la parte organizzativa del lavoro per gli altri. Mi rendo conto che a volte è meglio sapere cosa c'è da fare che dare i compiti. Mi trovo a gestire tante cose che prima non facevo... anche più scomode e di responsabilità.

Ti senti valorizzato dalla Cooperativa?

Sì, mi sento riconosciuto. Lo vedo anche nei vari settori e servizi, facendo i lavori. Vedo che le persone sono contente. Mi trovo bene con la mia responsabile, Sara. sento in generale che mi danno fiducia.

Pensi di riuscire a conciliare vita familiare/privata e vita lavorativa? Hai trovato un tuo equilibrio?

E' inevitabile che 'un po' di cose a casa' te le porti...è difficile proprio staccare del tutto, però sento che riesco a conciliare le due cose, famiglia e lavoro, soprattutto sul pratico. La cosa che non riesco è a fare più ore del mio orario di lavoro, perchè devo per esempio andare a prendere mio figlio a scuola e lì gli orari sono imposti...in generale mi sembra di fare bene entrambe le cose e cerco di ritagliarmi il giusto tempo per tutto. In fondo in famiglia ci sto più io...

Che valori hai trovato in Pane e Rose? Ci sono degli aspetti, secondo te, che in altri contesti è difficile trovare?

In Pane e Rose c'è più umanità, passami il termine, rispetto a una ditta in cui si guarda poco al lato umano del collega. Qui si lavora tanto, è vero, però c'è un occhio di riguardo verso le tue cose personali, se tu hai un bisogno...

A volte si ha la sensazione di lavorare in maniera stressante perchè ci sono tante cose che si accavallano, però posso dire che sono anche visti i tuoi bisogni. Fuori, in azienda, o ci sei, e sei sul pezzo, o sennò ti fanno andare via.



COMUNICAZIONE

Daniela è tornata in Cooperativa nel 2023. Il nostro appuntamento ha il sapore di un "rincontro", con qualche anno in più e un po' più consapevolezza per entrambe. Già nella sua risposta alla mail in cui le chiedevo se avesse piacere a essere intervistata per il nostro magazine, avevo percepito entusiasmo e un'energia particolare.

Ci racconti quando hai iniziato a lavorare in cooperativa?"

Ho iniziato la mia esperienza con la cooperativa l'8 marzo 2010 e si è interrotta a giugno 2021. Ho ripreso la collaborazione a aprile 2023. Due anni di distanza mi son bastati a capire che il mio mondo del lavoro è la cooperativa Pane e Rose

A bruciapelo, cosa ti è mancato di Pane e Rose quando eri altrove?

Mi è mancata soprattutto la comunicazione, ma anche tanto altro.

Ti va di raccontare cosa hai vissuto?

Sì. Sono capitata in una realtà terrificante. Avevo ricevuto una proposta full time, un buono stipendio da un'azienda del settore edile che aveva un centinaio di cantieri. Dovevo occuparmi di tantissime cose come l'amministrazione, le buste paga dei lavoratori, gli acquisti esteri...praticamente avevo ricevuto un affiancamento di sole 4 ore per gestire una quantità di mansioni molto difficili e complicate. Sono una persona che ha bisogno di essere affiancata per imparare a fare una cosa nuova.

Quando parli di comunicazione cosa intendi?

Se io non avevo capito qualcosa, nella cooperativa Pane e Rose, e chiedevo chiarimenti, le cose me le rispiegavano. Intendo proprio il linguaggio del lavoro e anche la relazione. In quell'azienda non c'era la comunicazione e non esisteva la relazione fra me e un punto di riferimento, non potevano bastarmi quattro ore di affiancamento per sapere tutto. Mi sono sentita in difficoltà, non mi davano gli strumenti per lavorare, non avevo addirittura il telefono, e mi sono sentita mancare di rispetto per varie cose.

In cosa ti mancavano di rispetto?

Ho sentito commenti e considerazioni alla mia provenienza, questo non l'avevo mai sentito a Pane e Rose. Se ripenso invece al mio inizio in cooperativa mi ricordo come una persona timida, ma mi sentivo accolta e ascoltata, poi col tempo ho sentito che aumentava la fiducia e che si traduceva in più mansioni e ruoli. La cooperativa ha investito tanto su di me in 11 anni di esperienza, sia dal punto di vista di formazione caratteriale che per quanto riguarda il professionale. In quell'azienda non avevo considerazione, e anche nella fase finale del rapporto di lavoro ho dovuto lottare per rivendicare i miei diritti e mi sono sentita molto in difficoltà anche dal punto di vista della salute. Ho capito che ero nel posto sbagliato, dove mancava il lato umano.

Perchè dici che in cooperativa c'è un'attenzione alla comunicazione?

Perchè se abbiamo un problema abbiamo l'opportunità di metterci a sedere e chiederci che succede. Abbiamo modo di affrontare i problemi in maniera diversa, si cerca di parlarne per cercare di risolverli.

Cosa senti di aver riconquistato tornando a Pane e Rose?

Penso l'autostima. Perchè un posto da cui ricevi solo i 'non capisci', 'non lo sai fare', 'non lo fai' ti danneggia la considerazione che hai di te. In Pane e Rose io mi sento felice, sento che ricevo fiducia, attenzione e ascolto. Quando hai bisogno di essere ascoltata sul lavoro, magari non avviene subito, ma con i tempi possibili, succede.

Hai avuto modo di fare esperienza di 'stress diversi'?"

Daniela: "Sì. Qui in Pane e Rose ci stressiamo ma per obiettivi 'umani'. Tanti stress sono legati a situazioni critiche delle persone, è diverso. Mi ricordo ancora bene gli affiancamenti che ho fatto anche con persone fragili dei CAS, in quei casi senti di essere utile per qualcuno, sono esperienze formative e umane importanti

La qualità nel lavoro cosa è per te e quali sono le parole chiave?

Per me è prima di tutto una comunicazione chiara fra i responsabili o referenti e la base operativa. Anche affiancamento, supporto e comunicazione degli obiettivi. Professionalità, Rispetto reciproco, comunicazione, lavoro di squadra, formazione e aggiornamenti continui, complicità e appartenenza al gruppo e all'azienda...sono tutti aspetti fondamentali. Anche avere un feedback positivo da parte dei colleghi e dei nostri utenti è molto importante per me. Non lavoriamo con mattoni o cose materiali, ma con e per le persone, quindi per me è fondamentale ascoltare, essere ascoltata, accettare e accogliere tutto, sia la parte buona che i "difetti" di chi sta intorno. A Pane e Rose ho trovato supporto e complicità nei colleghi e nei responsabili, a volte basta uno sguardo e ci capiamo al volo nei momenti di bisogno.

Hai parlato di formazione in cooperativa. Senti di aver avuto delle opportunità formative determinanti per il tuo percorso?

Daniela: "Sì, assolutamente. Nel 2014 ho fatto un corso sulla figura del mediatore culturale. Ho scritto anche una relazione, mi sono appassionata...mi fa piacere condividere dei brevi frammenti:

Emigrare è diventare nessuno. Perché tu arrivi e diventi nessuno e devi creare gli amici, la vita, un altro comportamento, un'altra cosa..... e non è facile. Poi c'è la delusione, perché la gente aspetta di migliorare... e c'è anche chi ha avuto una bella vita ed è venuto qua poi si è trovato; c'è chi è tornato indietro dopo due mesi e chi ha resistito più a lungo ed è rimasto...ma una cosa c'è e rimane per sempre...Il disagio!

[...]Dal punto di vista dell'intervento sociale quella del mediatore culturale è una figura professionale che ha il compito di facilitare l'inserimento dei cittadini stranieri nel contesto sociale del paese di accoglienza, esercitando la funzione di tramite tra i bisogni dei migranti e le risposte offerte dai servizi pubblici. Spesso trova il punto d'incontro tra le culture [...] In sostanza, questa nuova figura professionale, risulta indispensabile [...]



MATERNITA'

Chiamo Viola. Non ci conosciamo. Le racconto che avevano fatto il suo nome perchè poteva essere una testimonianza di una giovane madre lavoratrice che aveva vissuto la maternità e il rientro a lavoro da neo-madre. Sentiamo sempre più spesso parlare di diritti, bisogno di attenzione, flessibilità da parte dei datori e dei contesti di lavoro, e infine di misure per permettere alle persone che intraprendono il progetto di diventare genitore di poter conciliare la vita familiare e quella professionale, di lasciare per un periodo il proprio lavoro con serenità, e di poterci rientrare con la percezione di poter essere accolta e facilitata con un'attenzione rinnovata su necessità e bisogni nuovi. Al telefono mi dice che ha vissuto e sta vivendo un'esperienza positiva con Pane e Rose. Le ho inviato per mail alcune domande per lasciarle il tempo di decidere il tempo migliore per rispondere.

Che inquadramento hai e di cosa ti occupi nella Cooperativa Pane e Rose?

Sono un'educatrice di asilo nido laureata in scienze dell'infanzia e inquadrata nel livello D1

Come hai conciliato le esigenze del periodo della maternità e il lavoro?

Il periodo della maternità fortunatamente è piuttosto lungo per chi fa il mio mestiere perché sono potuta stare a casa fino al settimo mese di mio figlio e quindi il primo periodo, inevitabilmente critico, è stato interamente dedicato a lui senza avere altri pensieri tuttavia, al rientro, non è stato facile conciliare le esigenze della nuova realtà domestica con quella professionale perché la mole di lavoro raddoppia e il tempo si dimezza. Pur con un pianificato ridotto sul frontale gli impegni di back office restano e sono quelli che realmente impattano sulla vita familiare poiché prendono l'orario extra lavorativo.

Di che misure e tutele hai usufruito?

La gravidanza è stato un momento che ho potuto vivere serenamente e tranquillamente per intero poiché, essendo il mio un lavoro considerato a rischio, sono entrata in congedo non appena scoperto di essere incinta.

Dopo il parto ho usufruito della sola maternità obbligatoria, senza intaccare la facoltativa, poiché sarebbe stato più semplice rientrare a inizio anno educativo piuttosto che ad attività avviate e incarichi assegnati ma ho comunque potuto beneficiare di un orario ridotto per l'allattamento fino all'anno del bambino.

Sono misure, previste dalla legge, che sicuramente aiutano le neomamme a rientrare più dolcemente in una realtà lavorativa che, per forza di cose, è inevitabilmente mutata.

Come è cambiata la tua vita da neomadre nel rientro a lavoro?

A livello professionale ho potuto notare un cambiamento sia a livello pratico che personale poiché l'essere madre mi ha resa più attenta a piccolissimi dettagli che prima potevano sfuggirmi o più empatica verso le famiglie e le difficoltà che attraversano nella gestione dei loro piccoli; sicuramente la maggiore consapevolezza di cosa significhi avere figli e doversene occupare quotidianamente smuove la coscienza e permette di abbandonare quella "rigidità" che deriva dal mero studio della pedagogia sui manuali.

Mi sento quindi molto più vicina e solidale alle famiglie, affronto e gestisco in maniera diversa le richieste di aiuto che mi rivolgono, la sensazione di efficacia nell'indirizzarli è decisamente maggiore poiché supportata anche da un'esperienza personale di vita vissuta, ma devo ammettere che provo anche un po' di frustrazione nel vedere quanto sia più facile occuparsi dei figli altrui, anche 10 in contemporanea, rispetto ai propri.

Diciamo che il vecchio detto che i figli del calzolaio hanno le scarpe bucate mi si addice più di quanto non vorrei in questa fase.

La verità, per quanto scomoda agli occhi di chi pretende molto da se stesso, è che non è possibile riparare a tutto come prima, avere la stessa iniziativa e disponibilità (almeno per qualche anno), non è possibile dedicare lo stesso tempo e la stessa efficienza al lavoro, specialmente quello da portarsi a casa, perché le giornate restano di 24 ore anche quando si è mamme e qualcuna di queste sarebbe carino anche sfruttarla per dormire.

Quali esigenze ha una neomadre e in che modo il datore di lavoro può facilitare? Quale è stata e quale è la tua esperienza in questo?

Le esigenze sono collegate soprattutto ad una difficoltà organizzativa perché, anche mandando i propri figli all'asilo, lavorando anche io in un nido gli orari di entrata e uscita sono tendenzialmente gli stessi e quindi si accavallano rendendo necessaria una maggiore flessibilità oraria che non in tutti i servizi è possibile. Io sono stata fortunata ma se avessi lavorato in altre strutture avrei avuto più difficoltà. Ci sono poi le emergenze legate a imprevisti malattie altrui che, essendo improvvisate e imprevedibili.

Queste sono difficilmente gestibili anche con la migliore volontà da parte del datore di lavoro, ma ho sempre riscontrato impegno nel cercare una soluzione.

Ti sei sentita ascoltata nelle tue esigenze e nei tuoi bisogni dalla Cooperativa?

Ad oggi non ho mai avanzato richieste particolari legate alla gestione familiare, ma nella stesura dell'orario di lavoro sono state considerate e accolte, compatibilmente con la gestione del servizio, le preferenze orarie delle singole lavoratrici, in modo da andare il più possibile incontro ai bisogni di ognuno.

FLESSIBILITÀ



Sapevi che Pane e Rose investe ogni mese per aiutarti nelle spese della salute?

Tutto comincia quando il tuo medico ti prescrive un'indagine diagnostica, una visita specialistica o una terapia. Per gran parte dei servizi che **RECIPROCA SMS** offre sei libero e libera di rivolgerti a qualunque Struttura, Privata o Pubblica. Trovi tutte le informazioni andando sul sito www.reciprocasm.it o chiedendo, alla segreteria di Pane e Rose, la guida informativa in PDF. Esistono due modalità distinte per contribuire ad alleggerire le tue spese a seconda delle Strutture alle quali ti rivolgi: il RIMBORSO e la TARIFFA AGEVOLATA.

RECIPROCA
sms

Miriam Garavello



Miriam e io siamo "cresciute" insieme nel servizio di accoglienza. Il servizio prevede l'accoglienza delle persone richiedenti protezione internazionale e quelle riconosciute da proteggere dallo stato italiano. E' un'area con molte difficoltà, zone grigie, ma anche scambi umani molto forti fra lavoratori, e con persone che raccontano storie difficili che iniziano fuori dall'Italia. Nelle narrazioni del parlato comune, e non solo, le persone accolte vengono chiamate in vari modi, "migranti", "richiedenti asilo", "rifugiati"...e sono spesso raccontate in maniera molto superficiale, poco contestualizzata e irrealistica.

Più che un'intervista a Miriam, ho avuto la sensazione si trattasse un dialogo di cose che abbiamo imparato a guardare, conoscere, tollerare, combattere, sopportare, evolvere... insieme. Il nostro legame si è trasformato e fortificato nel tempo, sia sul livello personale che professionale. Quando si ha spesso il contatto con disagio e sofferenza delle persone, servono legami che hanno imparato a lavorare in luoghi più profondi, personali e professionali. Il personale e il professionale dialogano continuamente, e questo è un settore in cui l'equilibrio fra questi si può trovare molto a rischio, e può anche impattare la sfera del privato. Ho sentito questo tipo di legame professionale con Miriam, ma anche con tanti lavoratori e lavoratrici che facevano parte della storica equipe di Accoglienza Profughi capitanati da Silvia Masciadri dal 2014 e con il passare del tempo, con tanti e tante che si sono integrati e susseguiti nelle varie fasi dei progetti CAS e SAI (ex SPRAR).

Questi servizi sono condannati a stare ancora, purtroppo, in una dimensione precaria - in misura molto maggiore la prima accoglienza CAS - e soprattutto dal punto di vista dei professionisti che ci lavorano.

Se il vento delle varie politiche nazionali non cambierà, e se la mentalità di chi governa non deciderà di fare regole strutturali e responsabili per governare il fenomeno dei flussi di persone che vanno via da contesti vari in cui subiscono molteplici violazioni dei diritti, sarà difficile per enti come il nostro poter garantire qualità. Sia dal punto di vista di operatori e operatrici professionist* con pluricompetenze, sia dal punto di vista delle persone che vivono nelle strutture di accoglienza, sia dal punto di vista della Cooperativa in toto, che gestisce livelli politici e economici altamente complessi e ingarbugliati.

Come possiamo introdurre il discorso a chi non lavora in questi servizi di accoglienza?

Partirei da inquadrare la questione dal punto nella dimensione storica. Nel tempo ad esempio nel rapporto con la Prefettura abbiamo avuto varie fasi, tempi anche molto bui se penso ad esempio al decreto Salvini del 2018, e spesso siamo stati messi, nel tempo, a dura prova nel garantire un degno servizio di accoglienza. Poi c'è la questione economica, cioè l'impossibilità di offrire tutto quello che dovrebbe essere offerto alle persone. Se non è prevista la capacità economica non si possono offrire le cose materiali, il tempo per il lavoro di relazione necessario, le figure professionali necessarie, gli strumenti di tutela e prevenzione della salute psico-fisica sia dei lavoratori che delle persone accolte.

Negli anni la Cooperativa ha investito risorse per formare professionisti che avessero le competenze e conoscenze necessarie, sia di equipe che di operatore accoglienza, per lavorare con qualità...

Sì, nel servizio di accoglienza straordinaria il bagaglio, possiamo dire, si era già consolidato. Avevamo lavorato sulla qualità della relazione, le risorse di ogni operatore e operatrice, le strategie di supporto, le relazioni sul territorio, la formazione di operatori che non avevano conoscenze di campo, la formazione continua per tutt*.

Vogliamo condividere che tipi di formazioni e azioni abbiamo fatto?

Formazioni legali perchè i decreti italiani sono cambiati più volte; formazioni sul quadro storico e sui contesti dei paesi da cui provengono le persone accolte, formazioni socio-antropologiche; interventi di supervisione individuali e d'equipe per lavorare sul team building e riuscire a sostenere lo stress e fare prevenzione psico-fisica, direi anche formazioni e supervisioni che andassero a costruire gli obiettivi e le modalità operative del servizio.

E' stata fatta anche una ricerca interna per provare a scrivere di metodologia interna, creata con l'esperienza di lavoratori e lavoratrici del campo, e poi è stato permesso, attraverso le forze progettuali della Cooperativa, di co-costruire un percorso di qualifica professionale ad hoc, riconosciuta dalla Regione Toscana, per farci diventare 'tecnici in mediazione interculturale'

Sì, è stata fatta una ricerca sulla metodologia dopo un lavoro di coordinamento di un pool di operatori e operatrici qualificati e con una massiccia esperienza del campo, ed è stato fatto un lavoro importante di interviste e di analisi.

Proviamo a raccontare chi sono le persone che vivono nelle case di accoglienza CAS e SAI?

Le persone accolte sono innanzitutto persone prima di tutte le altre etichette con cui vengono chiamate

Che tipo di accoglienza forniamo?

In accoglienza ci sono persone che hanno deciso di fuggire, di intraprendere viaggi molto pericolosi, di rischiare tanto per poter realizzare qualcosa di diverso in un contesto che ha risorse diverse rispetto a quelli in cui sono cresciuti. Poi ci sono persone che si sono trovate catapultate in un nuovo paese...

Ti riferisci, per citare alcuni esempi, quelle provenienti dalla crisi afghana e ucraina?

Sì. Lì c'è una dimensione di costrizione, sono persone che si sono sentite costrette a scappare. Si sono ritrovate in un tempo molto breve fuori dalle loro confort e safe-zone, sono state costrette a riadattarsi nel nuovo contesto, alcuni* hanno vissuto anche quello chiamato in etnopsichiatria "shock culturale".



**INNANZITUTTO
PERSONE**

Spesso siamo un contesto che accoglie con un metalinguaggio molto diverso e modelli socio-culturali molto lontani dai paesi di provenienza

Sì, per queste persone è molto complesso, e gli operatori e operatrici hanno un ruolo chiave in questo e serve essere posizionati in maniera professionale e consapevole.

Un altro aspetto che mi sembra interessante raccontare è quello che abbiamo subito dal 'mondo intorno', dal 'mondo esterno' all'accoglienza, non è facile per chi lavora in questo campo.

Nel nostro lavoro viviamo sulla nostra pelle la paura sociale. Abbiamo vissuto negli anni gli effetti delle narrazioni mainstream, e queste si avvertono dal micro al macro, dai contesti quotidiani vari, nel livello relazionale

E direi a tutti livelli del sociale. Per esempio abbiamo assistito a performance di dottori del servizio pubblico SSN poco aperti e capaci di stare nella dimensione relazionale in cui c'è la componente di "differenza culturale". Nel tempo abbiamo capito che non si trattava di persone ignoranti nel senso che hanno avuto meno possibilità di acculturarsi, anzi, ci siamo accorte che in tutti i contesti lavorativi, nel pubblico e nel privato, si può trovare l'incapacità di accogliere relazionalmente e emotivamente persone che raccontano con la lingua, con il corpo e con la loro sola presenza una storia diversa

Sì. I continui bombardamenti mediatici per la produzione di un "nemico", di "un problema", di un "qualcosa da cui aver paura"...hanno creato una serie di comportamenti sociali anche involontari verso e contro queste persone. Comportamenti nati da una paura inculturata, passata e tramandata anche a livello educativo e culturale, anche nella sfera della famiglia... e questi aspetti fanno parte del nostro lavoro a tutti i livelli del nostro sociale

Se dovessimo raccontare qualcosa dell'impatto della Cooperativa sul e con il territorio?

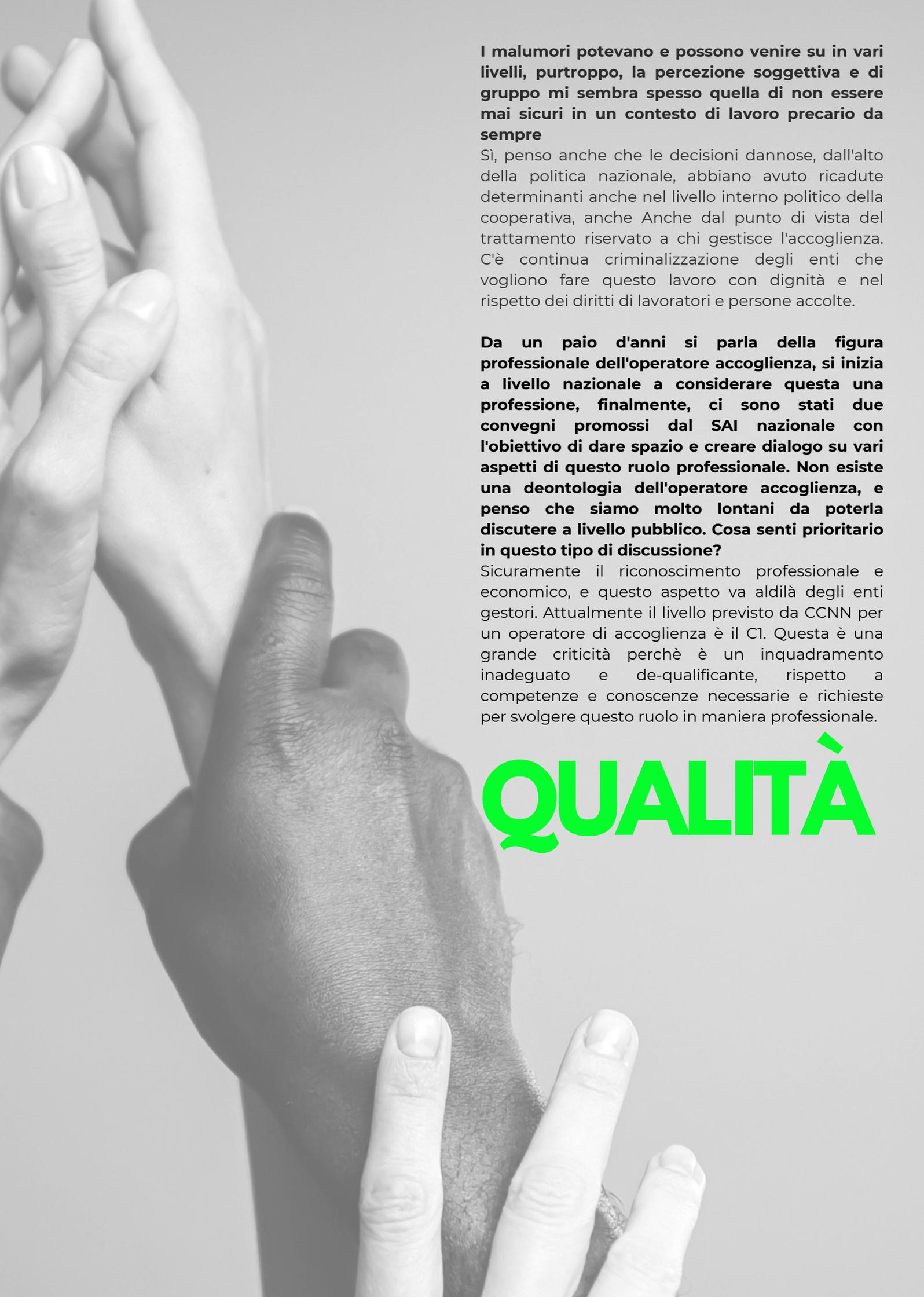
Tutta l'esperienza - nella gestione dell'accoglienza - maturata in questi anni, è stata un'esperienza di crescita non solo per noi, ma per il territorio tutto. Si sono create nel tempo strategie di rete fra enti e soggetti diversi, collaborazioni varie e sviluppo generale di una consapevolezza dei servizi. Lavorare nell'ambito dell'accoglienza significa anche facilitare, orientare, attivare un contatto fra persone accolte e i servizi territoriali.

Noi siamo riusciti a supportare le persone accolte nell'accesso ai loro diritti sul territorio. Ci sono chiaramente pro e contro di questa lunga esperienza, aspetti negativi e aspetti positivi, ma uno degli aspetti importanti è stato quello di valutare nel tempo investimenti in cose, persone, relazioni territoriali che andassero a potenziare, rafforzare, co-progettare cosa mancasse nel servizio accoglienza, magari cose che con le risorse e gli sforzi individuali di ente non si riuscisse a fare e garantire.

La storia di equipe, composta da operatori e operatrici di Pane e Rose, non è solo crescita...ci sono stati molti momenti difficili, sia di gruppo che individuali

Questo fa parte degli aspetti negativi, e in fondo sono proprio le forze esterne ad aver messo la Cooperativa in difficoltà di poter "garantire cose" anche nei confronti dei lavoratori e lavoratrici dell'accoglienza... molti di noi vedevano che al crescere della loro professionalità non corrispondeva il crescere del riconoscimento sociale, economico. La precarietà del ruolo professionale e del contesto di gestione più in alto dell'accoglienza, e parliamo dei livelli fuori dalla Cooperativa, ha creato varie conflittualità interne e ha determinato scelte verso la disgregazione dell'equipe operativa che si era formata. Ci sono state imposizioni che hanno portato a svalutazione e de-valorizzazione del nostro lavoro. La cooperativa ha vissuto fasi di crisi di quest'area, in cui si diceva dovesse salvare "capre e cavoli", la linea politica decisa era quella di salvaguardare il posto di lavoro dei lavoratori e delle lavoratrici, prima di tutto il resto. Per cui ci sono stati dei momenti in cui la base sociale non è stata capita nelle sue richieste per mantenimento della qualità da erogare alle persone accolte, o non ha accettato fino in fondo la ricollocazione dei lavoratori e lavoratrici in altri servizi dopo che si fossero ultra specializzati come operatori accoglienza. Dall'altro lato il quadro alto e complesso di chi gestiva e prendeva le decisioni, era ignorato e non capito dai lavoratori e dalle lavoratrici del campo. Noi operatori pensavamo talvolta che la nostra precarietà e l'incapacità di strutturarci a lungo termine avessero delle cause soprattutto interne alla cooperativa, ma non era così. Purtroppo le condizioni interne sono in buona parte direttamente influenzate e determinate dagli equilibri esterni di natura politica e economica.

PAURA SOCIALE



I malumori potevano e possono venire su in vari livelli, purtroppo, la percezione soggettiva e di gruppo mi sembra spesso quella di non essere mai sicuri in un contesto di lavoro precario da sempre

Sì, penso anche che le decisioni dannose, dall'alto della politica nazionale, abbiano avuto ricadute determinanti anche nel livello interno politico della cooperativa, anche Anche dal punto di vista del trattamento riservato a chi gestisce l'accoglienza. C'è continua criminalizzazione degli enti che vogliono fare questo lavoro con dignità e nel rispetto dei diritti di lavoratori e persone accolte.

Da un paio d'anni si parla della figura professionale dell'operatore accoglienza, si inizia a livello nazionale a considerare questa una professione, finalmente, ci sono stati due convegni promossi dal SAI nazionale con l'obiettivo di dare spazio e creare dialogo su vari aspetti di questo ruolo professionale. Non esiste una deontologia dell'operatore accoglienza, e penso che siamo molto lontani da poterla discutere a livello pubblico. Cosa senti prioritario in questo tipo di discussione?

Sicuramente il riconoscimento professionale e economico, e questo aspetto va aldilà degli enti gestori. Attualmente il livello previsto da CCNN per un operatore di accoglienza è il C1. Questa è una grande criticità perchè è un inquadramento inadeguato e de-qualificante, rispetto a competenze e conoscenze necessarie e richieste per svolgere questo ruolo in maniera professionale.

QUALITÀ

Gode di vero svago
chi ha tempo
per perfezionare
la sua anima

Henry David Thoreau



#Conciliamo

Il bando **#conciliamo** del Ministero delle Politiche della Famiglia si colloca in questo quadro storico-politico.

Nasce per finanziare progetti volti principalmente alla **#conciliazione** del tempo del lavoro e il tempo dedicato alla famiglia e/o alle dimensioni extralavorative della persona, ma anche iniziative e azioni finalizzate alla progettazione e promozione del cosiddetto **#welfare** con particolare attenzione anche alla funzione sociale.

Grazie al finanziamento ottenuto con il progetto CONCILIAMO WAVES offriamo a socie, soci e dipendenti i servizi:

- **SPORTELLO RISORSE UMANE**
- **SPORTELLO VALORIZZAZIONE SOCI E LAVORATORI**
- **CORSI DI NUTRIZIONISMO**
- **ESTENSIONE ASSICURAZIONE SANITARIA INTEGRATIVA**
- **MAGGIORDOMO AZIENDALE**
- **ATTIVITA' SPORTIVA**
- **PULIZIE A DOMICILIO**
- **MANUTENZIONI**

Progetto realizzato con il contributo del



**Dipartimento
per le politiche della famiglia**

Presidenza del Consiglio dei ministri



MAGAZINE PERNOI N°2

Progetto grafico e contenuti

Alice Lou Tanzarella

linea editoriale:

Tommaso Rindi, Carmine Torchia,
Francesco Ferrari, Tanzarella Alice
Lou

Contributi a questo numero:

Daniela Cosa, Daniele Santini, Viola
Settevendemmie, Miriam Garavello