



LA MEDIAZIONE TRA FAMIGLIE E ASSISTENTI NEL LAVORO DI CURA

Studio di fattibilità per lo sviluppo di un nuovo servizio

CECILIA FICCADENTI

GIANFRANCO ZUCCA

IREF – Istituto di Ricerche Educative e Formative

www.irefricerche.acli.it

Ricerca realizzata per conto di



in occasione del Congresso

“Quale futuro per le Acli Colf. Dalle origini a oggi”

Pesaro 10-11 Giugno 2023

Indice

Presentazione

- 1.** Introduzione
- 2.** Patti chiari: la definizione della domanda assistenziale e dell'offerta professionale come preconditione per un "sereno" rapporto di lavoro
 - 2.1** Analisi dei bisogni
 - 2.2** Proposte di servizio
- 3.** Non perdiamoci di vista: i bisogni e le risposte possibili per evitare che il rapporto di lavoro sfugga di mano
 - 3.1** Analisi dei bisogni
 - 3.2** Proposte di servizio
- 4.** Senza rancore: le azioni a supporto di una conclusione non conflittuale del rapporto di lavoro
 - 4.1** Analisi dei bisogni
 - 4.2** Proposte di servizio
- 5.** Qualcosa in più: attività a supporto di un'ecologia della relazione di lavoro
 - A.** Informazione
 - B.** Formazione
 - C.** Mutualismo
 - D.** Tutela
- 6.** La mediazione nel lavoro di cura: una sintesi della proposta di un nuovo servizio Acli Colf

PRESENTAZIONE

Questa ricerca costituisce un tassello importante all'interno del continuo impegno delle Acli Colf per migliorarsi e offrire una risposta sempre più vicina alle esigenze di quanti operano nel settore domestico e di cura. Da tempo abbiamo avviato una analisi nei territori in cui siamo presenti, finalizzata a mappare le nostre migliori esperienze perché, da queste, si potessero gettare le basi per nuove attività. Grazie al contributo di Iref, abbiamo deciso di iniziare un percorso che fosse capace di valorizzare e di formalizzare le pratiche associative delle Acli Colf sui territori, trasformando alcune esperienze locali in prassi strutturate. Per fare questo sono state individuate 5 province – Sondrio, Torino, Latina, Cosenza e Brindisi – nelle quali, già da tempo, viene garantita una mediazione informale tra le assistenti familiari e le famiglie presso cui sono impiegate. Le informazioni raccolte, e illustrate nella presente ricerca, consentono di tracciare un modello di servizio di mediazione dove convergono modalità di presa in carico, attività procedurali di collegamento con altri soggetti del sistema Acli e nuove tipologie di prestazione. L'obiettivo di questo progetto diventa, allora, quello precipuo di creare un servizio che possa supportare famiglie e lavoratrici nel vivere assieme il rapporto professionale. Crediamo a tal punto nella bontà di questo lavoro che, nei prossimi, anni, lo sputeremo su larga scala, attraverso la formulazione di una apposita proposta progettuale. Perché sempre di più le Acli Colf intendono proporsi come un'Associazione fattiva, desiderosa di superare i propri tradizionali ambiti di intervento, per candidarsi come soggetto facilitatore e di collegamento tra il settore domestico e quello familiare.

GIAMAICA PUNTILLO
Segretaria Nazionale Acli Colf

1. INTRODUZIONE

Nel lavoro di assistenza familiare, la dimensione relazionale è determinante, soprattutto nelle professioni di cura. La capacità di cogliere le esigenze della persona in tutte le sue componenti, psicologiche ed emotive comprese, è forse la parte più importante di questo genere di impiego. Nell'assistenza co-residenziale, e in misura minore anche in quella "ad ore", la relazione diventa ancora più stretta, sino ad arrivare ad estremi nei quali assistente e assistito vivono quasi in simbiosi, assumendo gli stessi ritmi di vita. Il "lavoro emozionale" per usare la definizione di Arlie Hochschild è quindi un'esperienza ambivalente¹: può essere appagante e affettivamente pieno, ma può essere anche fonte di frustrazione, tensione, incomprensione sino a sfociare in conflitti interpersonali anche violenti. I dati sulle vertenze sindacali sono la componente "emersa" di conflitti che spesso rimangono chiusi nelle case.

Di seguito si presentano i risultati di un percorso di ricerca-azione che ha coinvolto cinque sedi locali delle Acli nelle quali Acli Colf sviluppa servizi di supporto a famiglie e lavoratrici. Si tratta di pratiche associative non ancora formalizzate all'interno di un servizio. In tutti i casi studiati si osserva una combinazione originale e inedita di attività consulenziali: supporto amministrativo e legale, accompagnamento lavorativo, prevenzione e risoluzione dei conflitti. Queste pratiche, in prima battuta, mostrano la complessità del lavoro di cura, evidenziando come la componente interpersonale sia un aspetto ineludibile del rapporto di lavoro. All'interno di questa dimensione si manifestano diversi bisogni sia sul fronte delle famiglie, sia da parte delle lavoratrici e, altresì, si apre uno spazio di intervento per le Acli Colf. Lo studio difatti oltre a descrivere e analizzare queste forme innovative di azione associativa, ha l'obiettivo di identificare le caratteristiche essenziali di un modello di servizio incentrato sulla mediazione tra famiglie e lavoratrici. Per cui di seguito si combineranno le informazioni raccolte sul campo con indicazioni sui passaggi necessari per trasformare le pratiche territoriali in un servizio con un sufficiente livello di standardizzazione in termini di modalità di presa in carico, procedure di collegamento con altri servizi Acli, tipologie di interventi erogabili, schemi di gestione.

Questo report è il primo passo di un progetto che si intende sviluppare in un biennio: lo studio di fattibilità è infatti finalizzato alla realizzazione di una sperimentazione da realizzare nel corso del 2024, tramite la quale pervenire alla definizione di un piano di implementazione del servizio su scala più ampia, attraverso opportune azioni di formazione, supporto all'avvio e accompagnamento.

Prima di entrare nel merito dei risultati della ricerca è necessario offrire delle indicazioni relative al lavoro sul campo. Nel mese di aprile 2023 sono state realizzate delle visite a Torino, Sondrio, Latina, Brindisi e Cosenza, nel corso delle quali abbiamo incontrato i referenti locali di Acli Colf per un'intervista individuale, in quell'occasione abbiamo avuto modo anche di incontrare lavoratrici, datori di lavoro e referenti degli altri servizi Acli maggiormente coinvolti sul tema del lavoro di cura (a seconda dei casi afferenti al Patronato

¹ Cfr. A. R. Hochschild, *Lavoro emozionale e struttura sociale*, Milano, Guerini, 2014 (ed or. 1979).

Acli o al Caf Acli), con questi informatori abbiamo realizzato delle interviste individuali o dei focus group. Nella tabella 1 si riportano le attività di ricerca realizzate per ciascuno dei cinque casi considerati.

Tabella 1 – Attività di ricerca realizzate

| Sede provinciale | Referente locale | Strumenti di ricerca | Ricercat* | Data visita |
|------------------|------------------------|--|---------------|-------------|
| Torino | Laura Malanca | Intervista referente + Intervista referente Patronato + Intervista referente Caf Acli | C. Ficcadenti | 20.04.23 |
| Sondrio | Bruno Di Giacomo Russo | Intervista referente + Intervista Direttore Patronato+ Intervista referente Patronato + Intervista referente responsabile della formazione + Interviste a 2 lavoratori e a 1 datrice di lavoro | C. Ficcadenti | 21.04.23 |
| Latina | Miriam Zerbinati | Intervista referente | C. Ficcadenti | 18.04.23 |
| Brindisi | Michele Lanzillotti | Intervista referente + Focus group misto (lavoratrici, datori di lavoro, referente Patronato Acli) | G. Zucca | 20.04.23 |
| Cosenza | Maria Donato | Intervista referente + Intervista lavoratrice + Intervista referente Caf Acli | G. Zucca | 21.04.23 |

Di seguito si useranno degli estratti delle conversazioni avute durante le visite sul territorio per evidenziare i principali bisogni ai quali dovrebbe rispondere un servizio di mediazione tra famiglie e lavoratrici, al termine di ogni sezione verranno indicate le modalità attraverso le quali rispondere ai bisogni evidenziati. Il paragrafo finale sintetizza la proposta di servizio di mediazione fornendone anche una rappresentazione grafica.

2. PATTI CHIARI

La definizione della domanda assistenziale e dell'offerta professionale come preconditione per un "sereno" rapporto di lavoro

In questa sezione di prendono in esame le criticità che insorgono più di frequente all'avvio di un rapporto di lavoro. Si tratta per lo più di incomprensioni dovute all'asimmetria di informazioni al momento dell'esplicitazione del bisogno assistenziale. Comunicazioni incomplete o fuorvianti (non solo della famiglia ma anche da parte delle lavoratrici) che possono essere ricondotte nella corretta direzione con opportune azioni di definizione della situazione.

2.1 Analisi dei bisogni

In tutti i casi di studio è emersa una stessa criticità relativa alla mancata o scarsa attenzione posta al reale bisogno assistenziale delle famiglie. Spesso le lavoratrici lamentano che in fase di assunzione vengono concordate alcune mansioni sottostimate rispetto alle effettive condizioni di vita e ai bisogni di cura del familiare presso cui si andrà svolgere il servizio, ritrovandosi in una situazione di carichi di lavoro pesanti e spesso eccessivi per una sola persona. Come è emerso nel corso del focus group realizzato a Brindisi, una delle ragioni è

riconducibile alla sovrapposizione tra diverse competenze e mansioni, per cui ad una stessa lavoratrice viene richiesto di svolgere più ruoli:

quando inizi a lavorare, per esempio, comincia a chiedere le pulizie meticolose [*della casa - Nda*], non c'è la chiarezza, non c'è chiarezza del ruolo, cosa fa un assistente, una colf, cosa una badante, sono ruoli completamente diversi [...] e da parte del datore di lavoro c'è la pretesa sempre di più di avere più servizi. Se in fase di colloquio magari si concorda una compagnia, al limite la gestione di una stanza di un bambino e poi invece si pretendono veri e propri lavori di casa pesanti” [Referente Patronato Acli, partecipante al focus group, Brindisi, 20.04.2023]

Le ragioni della sovrapposizione dei ruoli e delle richieste eccessive da parte delle famiglie possono essere ricondotte ad un'implicita richiesta da parte delle famiglie di avere risposte flessibili a bisogni assistenziali complessi e che spesso tengano conto non solo dei bisogni diretti della persona assistita ma anche dell'organizzazione dei tempi del nucleo familiare:

Alle volte si fa fatica ad assicurare alla famiglia la copertura esatta delle esigenze che hanno. Spesso le problematiche nascono dal fatto che il contratto è un pochettino obsoleto per quello che riguarda le mansioni, comunque la tipologia di orario del rapporto di lavoro deve evolversi anche in base alle esigenze. Ad esempio, esiste la convivenza a tempo pieno che copre tutta la settimana, ma può capitare in alcune famiglie che per esigenze lavorative che si abbia bisogno solo di alcuni giorni di convivenza, [*questa possibilità - Nda*] non esiste. Quindi alle volte il nostro lavoro è anche di mediazione prima dell'assunzione, cercare di ipotizzare la soluzione migliore rispettando le regole. [Daniela Contestabile, Sondrio, 21.04.2023]

Un modo di evitare questa condizione di aggravamento del lavoro e di eccedenza rispetto al contratto consiste nello svolgere sempre un periodo di prova, come spesso incoraggiato dai responsabili Acli Colf e attraverso colloqui conoscitivi e preliminari come avviene nel caso di Torino. Secondo il punto di vista di una lavoratrice intervistata a Cosenza, una fase di conoscenza che precede il contratto vero e proprio sembra essere utile anche rispetto alla natura stessa del lavoro, che implica un alto grado di capacità relazionali e sintonia tra assistente e assistito, cioè questioni che non si possono imbrigliare nei termini di un contratto ma che necessitano del vaglio dell'esperienza:

C'è sempre la paura di non trovare qualcuno che si prenda cura dei nostri genitori, così come ce ne prendiamo noi, con lo stesso affetto, la stessa pazienza... sicuramente da parte loro [*degli assistenti familiari - Nda*] c'è paura, ma anche noi viviamo le stesse emozioni, gli stessi sentimenti [...] vorrei qualcuno non che mi sostituisse ma che mi affiancasse, di cui fidarmi [Partecipante focus group, Brindisi, 20.04.2023]

Come anche riportato da una datrice di lavoro intervistata a Sondrio “mettersi una persona dentro casa” che si prenda cura di un proprio familiare con la stessa attenzione di un familiare è un passaggio delicato in cui prevalgono timori rispetto alla qualità dell'assistenza e all'onestà della lavoratrice. Questo può essere un elemento che aiuta a spiegare perché le assistenti familiari trovino lavoro principalmente tramite il passaparola:

Il lavoro se lo trovano tra di loro, la famiglia ti fa una buona presentazione della lavoratrice, oppure la datrice parla con la collega etc., è tutta una rete [Michele Lanzillotti, Brindisi, 20.04.2023].

Il passaparola è un metodo che si basa sulla fiducia che ha il potenziale datore di lavoro nei confronti della famiglia/persona che le segnala l'assistente familiare, una fiducia che fa da garanzia alla lavoratrice. Sicuramente, tuttavia, non è il metodo più efficiente con cui regolare l'incontro tra domanda ed offerta. Acli sul territorio possiede un enorme capitale fiduciario che merita di essere valorizzato in questo senso. Il senso di fiducia in Acli è ciò che a Sondrio ha spinto la datrice di lavoro intervista a rivolgersi all'organizzazione così come nel caso di Cosenza, che può vantare un forte riconoscimento territoriale:

la disponibilità che trovano qui rispetto a tutte le altre realtà...intanto l'ascolto, con l'ascolto si riesce a dare alla persona tutta una serie di risposte...ad esempio, se chi a chi fa domanda per l'invalidezza civile non le viene riconosciuta, il Patronato chiama me per vedere se ci sono i termini per un ricorso; dunque, chi si rivolge a noi ha anche questo servizio...quello che regge tutto sono i principi aclisti. [Maria Donato, Cosenza, 21.04.2023]

Acli Colf, dunque, ha il potenziale per poter svolgere questa funzione di "garante" rispetto alle capacità e competenze delle lavoratrici conoscendo le lavoratrici. La conoscenza può essere alimentata sia attraverso la formazione prevista dal livello nazionale sia attraverso attività associative che mirano a creare gruppo e a generare legami fiduciari tra lavoratrici e tra queste e l'organizzazione.

Quello che dico alle famiglie... noi non possiamo garantire tutto sulla signora, possiamo garantire che è una persona preparata... anche perché poi il rapporto soprattutto con la badante è difficile: magari si incontra una persona anziana con un carattere difficile. Noi chiediamo sempre prima perché le nostre amiche devono sapere sempre prima a cosa vanno incontro, se c'è un malato di Alzheimer ad esempio. [Maria Donato, Cosenza, 21.04.2023]

2.2 Proposte di servizio

Nel paragrafo precedente si è visto come sia il lavoro di cura svolto dalle assistenti familiari sia la condizione di bisogno assistenziale da parte delle famiglie abbiano entrambi delle caratteristiche di potenziale fragilità e conflittualità all'interno di un rapporto di lavoro, determinate dal non rispetto dei vincoli contrattuali e da incompatibilità tra le competenze della lavoratrice i bisogni di cura della persona assistita. Per provare a ridurre la possibilità di conflitti e assistenze non adeguate ai bisogni si propongono i seguenti strumenti finalizzati alla valutazione di compatibilità tra domanda assistenziale e offerta professionale:

- a) **COLLOQUIO CON DATORE/DATRICE DI LAVORO:** obiettivo specifico di questo incontro è la definizione della richiesta assistenziale. Nel corso del colloquio si arriverà all'individuazione delle competenze richieste alla lavoratrice e delle attività da svolgere, nonché delle ore di lavoro previste. Esplicitare i bisogni rappresenta il primo passo per garantire un'assistenza adeguata nel rispetto di entrambe le parti.
- b) **COLLOQUIO CON LAVORATRICE:** in questo caso il colloquio è finalizzato a definire con la lavoratrice quali sono non solo le competenze possedute certificate eventualmente da attestati, ma anche le capacità specifiche rispetto alle attività di cura che si è in grado o si è disponibili a svolgere. Accanto a questo, si consiglia di rendere nota la disponibilità in termini di orario di lavoro e di residenza.

In questa fase si consiglia di creare una “scheda famiglia” e una “scheda lavoratrice” in cui annotare gli elementi emersi in modo da costruire degli strumenti con cui poter confrontare tra loro le richieste.

3 NON PERDIAMOCI DI VISTA

I bisogni e le risposte possibili per evitare che il rapporto di lavoro sfugga di mano

In questa sezione si esaminano i bisogni di servizio che si manifestano durante tutta la durata del rapporto di lavoro tra famiglia e assistente. Si tratta di una fase difficile da delimitare poiché le criticità possono insorgere anche a distanza di molto tempo e sono soggette a variabili fuori dal controllo delle parti. Due su tutte: l’andamento dello stato di salute della persona assistita e le esigenze personali/famigliari della lavoratrice.

3.1 Analisi dei bisogni

Nei cinque casi di studio, seppur con modalità leggermente diverse tra loro, Acli Colf è presente anche dopo che il rapporto di lavoro è stato avviato, rappresentando un riferimento all’insorgere di problemi nella gestione della relazione d’assistenza. Tale attività è svolta con un altissimo livello di informalità, quasi mai difatti famiglia e lavoratrice esplicitano che in caso di bisogno si rivolgeranno all’associazione. Lo strumento principe di questa relazione a tre è il telefono, in particolare i servizi di messaggistica come whatsapp. Non ci sono orari, non ci sono festività o vacanze: a fronte di un problema si chiama, si manda un vocale o un messaggio di testo. In alcuni casi è sufficiente, una chiamata alla famiglia o alla lavoratrice per ricomporre il dissidio, in altri occorre prendere un appuntamento, incontrarsi a due a due. Durante la pandemia la supervisione a distanza ha permesso di ricomporre situazioni decisamente critiche.

In altre parole, i referenti e le referenti di Acli Colf agiscono come una sorta di supervisore, una parte terza in grado di avere un punto di vista oggettivo e di esaminare “a freddo” le ragioni dell’una e dell’altra. Questo ruolo è attribuito in modo quasi automatico dai familiari dell’assistito e dalla lavoratrice: d’altronde, quasi sempre Acli Colf è il soggetto che ha fatto incontrare il datore di lavoro con l’assistente; altrettanto di frequente, uno dei due o entrambi hanno una lunga consuetudine con il referente associativo: ci si conosce da anni, si è aiutato a trovare un altro lavoro o un’altra assistente, si è quasi amici. È dunque naturale che in caso di problemi ci si rivolga a lui o a lei. C’è da aggiungere che questo ruolo non è svolto solo in favore di persone che hanno stipulato un contratto di lavoro attraverso i servizi Acli: a volte capita che Acli Colf non faccia altro che mettere in contatto la famiglia con la lavoratrice (o viceversa), senza indirizzare i due soggetti verso i servizi delle Acli per la stipula del contratto o la gestione del rapporto di lavoro. La necessità di un parere sopra

le parti è espressa con chiarezza da una datrice di lavoro incontrata durante il focus group realizzato a Brindisi:

Se ci fosse un servizio che intanto tutelasse le mie richieste, cioè trovare una persona che sia responsabile nel curare l'ammalato e anche poi, giustamente, i diritti del lavoratore sarebbe perfetto. Così come noi vogliamo i nostri diritti devono essere rispettati anche i diritti del lavoratore. Se ci fosse un servizio che faccia un po', non da giudice, ma da mediatore, un riferimento sia per me che per il lavoratore penso che sarebbe veramente utile, sarebbe una garanzia in più. [Partecipante focus group, Brindisi, 20.04.2023]

Al di là dei piccoli contrasti quotidiani, il ruolo di supervisore è cruciale rispetto a uno degli elementi di maggior conflittualità all'interno del rapporto di lavoro, ovvero gli orari. Le lavoratrici lamentano il senso di "abbandono" e "solitudine" che si prova facendo la badante. Le ragioni sono dovute alla natura stessa del lavoro: assistere una persona, magari gravemente malata e non autosufficiente, può essere un'esperienza totalizzante, caratterizzata dall'isolamento, ancor più se l'assistenza è 24/7. Senza contare il fatto che in una condizione di co-residenza con l'assistito non è detto si abbia uno spazio proprio dove "staccare" ed avere un momento per sé. Questa condizione può far aumentare la tensione tra famiglia e datore di lavoro e far esplodere conflitti. Come riferisce Maria Donato, referente dell'associazione a Cosenza:

per quanto vogliamo dire che il contratto preveda delle ore di stacco, è proprio difficile. Anche perché se le ore di stacco tu le fai all'interno della stessa casa perché non hai dove andare... perché chi fa la badante h24 è chi cerca anche un alloggio... alla fine hai solo il giorno libero. [...] Io mi sono ritrovata datori di lavoro che mi hanno detto: "guardi avvocato, siamo anche disposti a darle il giorno libero e la facciamo anche vaccinare per il Covid". In alcuni casi non c'è alcuna consapevolezza dei diritti dei lavoratori. Altre volte è la badante che accetta delle limitazioni dei propri diritti per mantenere il posto di lavoro. [Maria Donato, Cosenza, 21.04.2023]

Sui tempi di lavoro si possono dunque scaricare tensioni che derivano da altro, come ad esempio, lo stress fisico, la prostrazione psicologica, il mantenimento dei legami familiari a distanza. La dimensione della salute, in generale, e del benessere psicologico è purtroppo un elemento poco considerato. Fatta eccezione per alcuni studi specifici², che si può supporre non siano letti al di fuori della cerchia degli addetti ai lavori, non c'è una diffusa consapevolezza che la salute delle lavoratrici valga quanto quella dell'assistito. A riguardo è prezioso poter avere uno sguardo terzo in grado di riconoscere segnali di burn-out, di stress da super lavoro o di esaurimento nervoso (tutte condizioni alle quali le lavoratrici in co-residenza sono potenzialmente più esposte). In altre parole, una discussione sull'orario di lavoro è, spesso, il punto di caduta di altre situazioni problematiche. In quest'ottica, come già rilevato in altre ricerche svolte per conto di Acli Colf³, per le lavoratrici la possibilità di condividere con delle colleghe lo stress, i problemi e le sofferenze è una risorsa importante.

² Cfr. V. Redini, F.A. Vianello, F. Zaccagnini, *Il lavoro che usura. Migrazioni femminili e salute occupazionale*, FrancoAngeli, Milano, 2020.

³ Cfr. R. Maioni, G. Zucca, a cura di, *Viaggio nel lavoro di cura. Chi sono, cosa fanno e come vivono le badanti che lavorano nelle famiglie italiane*, Edizioni Lavoro, Roma, 2016.

3.2 Proposte di servizio

Per far fronte ad esigenze improvvise di sostegno come quelle appena descritte, un servizio di mediazione dovrebbe prevedere almeno tre tipi di strumenti di intervento, tutti fortemente caratterizzati dall'uso di tecniche di ascolto attivo e da una forte attitudine alla composizione degli interessi. Nel dettaglio, si propone di implementare i seguenti strumenti di monitoraggio del rapporto di lavoro.

- a) **INCONTRI DI SUPERVISIONE:** le assistenti familiari seguite da Acli Colf dovrebbero essere coinvolte in periodiche riunioni di gruppo supervisionate da personale specializzato dell'associazione. Nel corso di questi incontri dovrebbero avere la possibilità di discutere in modo aperto e libero della propria situazione lavorativa, così da evitare di vivere in solitudine eventuali problemi. In questi incontri il ruolo del supervisore dovrebbe essere poco invasivo, lasciando che siano le dinamiche di gruppo e di solidarietà tra le lavoratrici a prefigurare possibili soluzioni.
- b) **COLLOQUI DI MEDIAZIONE:** su richiesta di una delle due parti (famiglia o lavoratrice), ma con l'accordo di entrambi, il servizio dovrebbe prevedere colloqui "a tre" di mediazione. All'insorgere di incomprensioni significative rispetto a condizioni contrattuali, organizzazione del lavoro, dinamiche interpersonali il colloquio di mediazione, svolto preferibilmente in presenza, può essere uno spazio di confronto risolutivo. In questa modalità di mediazione il ruolo del supervisore è più strutturato poiché ha il compito di presentare in maniera equilibrata le ragioni delle due parti, proponendo possibili soluzioni.
- c) **INCONTRI INDIVIDUALI:** per casi più delicati, su richiesta della lavoratrice, della famiglia o su valutazione del supervisore, il servizio dovrebbe prevedere dei colloqui individuali nei quali il supervisore ha il compito di valutare la gravità della situazione e proporre soluzioni. Si fa riferimento a casi estremi come, ad esempio, molestie, violenze, segregazione estrema nell'ambiente di lavoro oppure, sul fronte opposto, violenze nei confronti della persona assistita, furti, truffe, circonvenzione di incapace. In questi casi, il ruolo del supervisore consiste nel raccogliere dettagli sulla situazione, effettuare verifiche e trasferire le opportune informazioni ad un professionista della rete Acli Colf, preferibilmente un avvocato operante nel servizio di assistenza legale (cfr. § 5).

4 SENZA RANCORE

Le azioni a supporto di una conclusione non conflittuale del rapporto di lavoro

In questa sezione si prende in esame la terza componente del servizio, centrata sulla fase finale del rapporto di lavoro, il punto di caduta di tensioni magari durate anni.

4.1 Analisi dei bisogni

Il lavoro di cura segue ritmi imprevedibili: si può stare in una casa per decenni oppure trovarsi a cambiare datore di lavoro più volte in un breve arco di tempo. Questa considerazione iniziale è meno banale di quanto sembri poiché evidenzia una dimensione essenziale, ossia la storicità del rapporto di lavoro. Si tratta di un elemento fondamentale nell'indirizzare il modo in cui si conclude un rapporto di lavoro. È noto che nel settore del lavoro domestico ci sia un'elevata vertenzialità: essendo contraddistinti da alti livelli di informalità (lavoro nero e grigio, arbitrarietà nel rispetto delle clausole contrattuali, elevata frequenza di richieste extra-contratto) è raro che questi rapporti di lavoro non forniscano alle lavoratrici legittimi appigli per denunciare le condizioni subite. Per quanto i servizi specializzati suggeriscano alle famiglie di rispettare “alla lettera” le indicazioni espresse nel contratto, le violazioni (dolose o indotte da necessità) sono frequentissime. In alcuni casi, si tratta di accordi tra le due parti; in altri ancora, è la lavoratrice stessa a chiedere, ad esempio, la corresponsione di una parte del salario “in nero”. Fatto sta che le vertenze al termine del rapporto di lavoro sono numerosissime⁴, anche a causa della presenza crescente di legali specializzati in materia che favorisce e, in alcuni casi, induce le lavoratrici a fare vertenza. Senza entrare nel merito di una questione più ampia rispetto agli obiettivi del presente report, per un servizio di mediazione la questione rilevante è la tutela dei diritti di entrambe le parti in causa. In questo senso, la conoscenza pregressa della famiglia e della lavoratrice è una risorsa importante poiché può offrire degli elementi per prevenire e conciliare gli eventuali conflitti. La prevenzione delle vertenze sindacali non deve essere intesa come minimizzazione dei diritti delle lavoratrici, anzi come riferito da Maria Donato a Cosenza un supporto alle reali esigenze delle lavoratrici:

[...] molte di loro preferirebbero avere dei soldi subito, non sanno che una vertenza di lavoro ha i suoi tempi legali, per cui finiscono per ritrovarsi in procedimenti lunghi quando invece avrebbero solo bisogno di un indennizzo alla fine del rapporto di lavoro. [Maria Donato, Cosenza, 21.04.2023]

Sul fronte delle famiglie, rimane aperta la questione delle risorse economiche. Gli accordi al ribasso in termini economici e di diritti sono la norma nel settore del lavoro domestico. Fatta eccezione per le forme deliberate di sfruttamento, questo genere di accordi spesso sono il risultato di un accordo di reciproco vantaggio tra datore di lavoro e lavoratrice. In letteratura si riscontra un certo consenso sulle ragioni che spingono le lavoratrici a preferire il lavoro in nero (pressione sociale rispetto all'invio delle rimesse, assenza di accordi bilaterali tra Italia e paese di origine per il godimento dei benefici previdenziali, scarsa informazione sulle conseguenze dell'evasione/elusione fiscale e contributiva⁵):

È un lavoro così particolare in cui hai a che fare con le persone...cerchiamo di tutelare i diritti delle signore, se c'è stato un periodo di prova, il periodo di prova deve essere retribuito. Oppure nel momento

⁴ Pur con una connotazione esplicitamente datoriale nell'interpretazione, sono interessanti i dati elaborati da Domina (Associazione nazionale famiglie datori di lavoro domestico) in collaborazione con la Fondazione Leone Moressa tramite i quali è possibile quantificare il trend delle vertenze sindacali nel settore domestico; cfr. Domina, “Vertenze nel lavoro domestico: il confine tra legalità e necessità”, *Dossier 10, Il valore del lavoro domestico*, Roma, 2018.

⁵ Cfr. Maioni, Zucca 2016, *cit.*

in cui non c'è un preavviso si cerca di far riconoscere una quota alla signora perché avrà bisogno di tempo per trovare un altro lavoro. Per evitare che diventi una situazione patologica. [Maria Donato, Cosenza, 21.04.2023]

Ascoltando le opinioni degli informatori locali si comprende che alle esigenze delle lavoratrici corrisponde, sul lato delle famiglie datrici di lavoro, soprattutto la priorità di risparmiare. I costi dell'assistenza domiciliare sono da qualche tempo in aumento, anche a causa del nuovo Ccnl entrato in vigore a inizio 2023, e non tutte le famiglie sono in grado di sostenere spese mensili, ad esempio, vicine ai 1.500 euro per un assistente "Prima Categoria Super". Il lavoro "grigio" è quindi un rifugio per compensare una parte delle spese. Ciò ovviamente espone il datore di lavoro al rischio di una vertenza al momento della cessazione del rapporto di lavoro. C'è però un altro elemento che contribuisce all'innalzamento della vertenzialità. Vi fa riferimento, la responsabile dello Sportello Lavoro di Sondrio:

Riusciamo ad evitare le vertenze sin da quando partono i contratti. Nel senso che informando bene la famiglia e informando bene la lavoratrice... insomma, non dovrebbero esserci problemi. Le vertenze capitavano più qualche anno fa, secondo me, proprio perché erano meno chiari i termini di legge: c'erano famiglie che prendevano alla leggera l'assunzione e quindi a fine rapporto sorgevano delle questioni, arrivavano le lettere del sindacato con scritto: "a maggio non sono stati pagati gli straordinari, le ferie..." e le famiglie rispondevano: "ma noi pensavamo che [la badante - Nda] lo diceva tanto per dire" e alla fine si ritrovavano a dover pagare. Prima il contratto era preso alla leggera, adesso capita che dal venti del mese, sino al dieci del mese successivo, il mio telefono squilla in continuazione: sono i datori di lavoro che chiedono informazioni per non sbagliare qualcosa. Ora il contratto è una cosa seria [Daniela Contestabile, Sondrio, 21.04.2023]

Benché la testimone lombarda affermi che nel contesto in cui si trova ad operare il problema del deficit informativo delle famiglie sia stato da qualche tempo superato, in altri territori si riscontra ancora questo genere di difficoltà. Si crea dunque una combinazione complicata tra volontà di limare il costo del lavoro e bassa consapevolezza delle conseguenze in caso di vertenza sindacale; in altre parole, le famiglie al momento della denuncia sono assolutamente non pronte ad affrontare la situazione. Non è quindi infrequente che a fronte di una vertenza le famiglie abbiano immotivate rimostranze nei confronti dei servizi Acli.

4.2 Proposte di servizio

Gli strumenti integrati nel nuovo servizio di mediazione per il lavoro di cura dovrebbero essere in grado di prevenire le vertenze sindacali attraverso il monitoraggio del rapporto di lavoro. Qualora le azioni di accompagnamento non riuscissero a disinnescare le conflittualità al momento della cessazione, dovrebbero essere previsti degli appositi strumenti di composizione degli interessi. Se ne propongono due:

- a) **COLLOQUIO DI FINE RAPPORTO:** nell'immediatezza della cessazione dovrebbe essere organizzato un incontro tra datore di lavoro e lavoratrice in occasione del quale fare il punto sull'andamento del rapporto di lavoro. Attraverso la collaborazione con i servizi Acli si dovrebbe procedere ai "conteggi" delle spettanze residue e in caso di

situazioni problematiche proporre delle soluzioni che possano prevenire l'avvio di una vertenza sindacale.

- b) **COLLOQUIO DI CONCILIAZIONE:** qualora non si riesca a prevenire la vertenza di lavoro, si dovrebbe prevedere un colloquio di ultima istanza tra lavoratrice e famiglia al fine di presentare delle proposte di conciliazione extragiudiziale della controversia. Anche in questo caso, sarebbe necessaria la collaborazione dei tecnici dei servizi fiscali e previdenziali di Acli aps.

5. QUALCOSA IN PIU'

Attività a supporto di un'ecologia della relazione di lavoro

A. INFORMAZIONE

Un aspetto centrale emerso in tutti i territori coinvolti in questo studio di fattibilità è l'attenzione posta al tema dei diritti e dei doveri di entrambe le parti: famiglie e lavoratrici. Questo aspetto viene affrontato con le lavoratrici o potenziali lavoratrici nei corsi di formazione erogati (cfr. B) rispetto al contratto di lavoro. Questo focus potrebbe essere ampliato e potrebbe abbracciare una prospettiva più ampia sulla cultura del lavoro di cura in cui emerge il valore per l'intera collettività del lavoro svolto dalle assistenti familiari e l'importanza non solo di garantire un diritto assistenziale ma di garantirlo nel proprio domicilio, con tutto il valore aggiunto che continuare a vivere nel proprio ambiente familiare comporta in termini di qualità di vita. Dunque, fare informazione sul mondo dell'assistenza domiciliare può contribuire ad aprire uno spazio di riflessione nel dibattito pubblico su una questione cogente che riguarda la tenuta del sistema di welfare in un contesto caratterizzato da invecchiamento della popolazione e da nuclei familiari sempre più piccoli in cui i carichi di cura spesso sono non assorbibili all'interno della rete familiare. Questo può aiutare a portare su un piano decisionale e politico progetti di riforma del settore in cui attori pubblici e privati possano collaborare operativamente e finanziariamente in maniera sinergica. Acli Colf vista la sua storia, le sue capacità di fare associazione e di radicarsi nei territori può dunque sviluppare conoscenza su questo settore in cui il valore del lavoro di cura si è perso nelle trasformazioni che hanno riguardato il lavoro in senso generale, come la precarizzazione dei contratti, la compressione dei salari e l'aumento dei tempi di lavoro. Come prospettiva di sviluppo della funzione associativa, Acli Colf ha una risorsa straordinaria, cioè la possibilità di dar voce direttamente alle lavoratrici e renderle partecipi del dibattito e non solo destinatarie di servizi o politiche in un settore rilevante ma spesso trascurato come quello della riproduzione sociale, che, come ha sintetizzato Laura Malanca nel corso dell'intervista, responsabile Acli Colf di Torino: "Non è una categoria che produce bulloni ma fa produrre bulloni".

B. FORMAZIONE

L'attività che viene svolta da tutte le realtà territoriali coinvolte nello studio è quella della formazione. Il tema è visto come centrale per la vita dell'organizzazione:

Le famiglie si rivolgono alle Acli, che poi sono le famiglie che si rivolgono anche per altri servizi, proprio perché sanno che ci sono questi corsi di formazione e ci sono queste persone formate. [Maria Donato, Cosenza, 21.04.2023]

Ma non solo, la formazione è intesa come strumento di professionalizzazione delle lavoratrici, vale a dire come un modo di accrescere il valore del lavoro svolto dalle lavoratrici, aumentandone le competenze e il riconoscimento sociale della professione che viene, al contrario, inteso nel senso comune come un lavoro di servizio che può svolgere chiunque. I corsi di formazione previsti dal nazionale Acli Colf e organizzati con AGSG (Agenzia generale studi e gestioni, ente di formazione della Uil) sono suddivisi in tre parti:

- 40 ore: modulo generale sulla gestione della casa, attività di assistenza ma anche gestione delle relazioni nella famiglia e capacità interpersonali, diritti e doveri e approfondimento del contratto collettivo nazionale;
- 24 ore modulo specialistico per assistenti familiari;
- 24 ore modulo per babysitter.

La partecipazione è gratuita e il corso prevede un minimo di 15 partecipanti e un massimo di 25 che devono garantire l'80% delle presenze.

Rispetto alle possibilità di sviluppo del corso di formazione, durante le interviste sono emersi degli elementi che possono essere diffusi anche in altri territori con l'idea di valorizzare l'impegno e le risorse già dedicate di Acli Colf. In particolare, a Cosenza le assistenti familiari che hanno seguito il corso possono iscriversi nel Registro Regionale Assistenti Familiari, sottraendo le ore di corso svolte con Acli Colf dalle ore dei corsi regionali che danno diritto al titolo professionale. Questo costituisce una risorsa per far riconoscere il corso a livello regionale e la professionalizzazione che comporta, oltre che far aumentare la partecipazione ai corsi stessi.

Un secondo aspetto che fa riferimento alle pratiche e modalità di erogazione del caso di Sondrio, è la possibilità di inserire nel corpo dei docenti anche delle lavoratrici esperte. La formazione tra pari può essere una risorsa importante per un lavoro che, da un lato, si esplica in prestazioni molto pratiche e operative e, dall'altro, ingaggia profondamente la sfera relazionale e affettiva, in quanto il confronto con chi svolge lo stesso lavoro porta a contestualizzare la formazione nelle pratiche di lavoro quotidiano in cui queste due dimensioni si intrecciano e convivono. La formazione può prevedere anche dei momenti in cui partecipano i datori di lavoro, come ha suggerito una lavoratrice di Cosenza. Rivolgendosi ad entrambe le parti, la formazione può dunque svolgere anche una funzione preventiva rispetto a possibili futuri conflitti e/o vertenze:

Al corso dovrebbe andare la badante e uno di casa perché soltanto così andranno d'accordo. Ci sono famiglie che non ti capiscono e allora loro devono sentire tutto quello che si fa al corso per capire a noi. Allora così ci daranno una mano...perché davanti a loro [ai docenti della formazione] ti puoi pure aprire, magari invece a casa ti senti vergognoso, hai i limiti perché lui è il datore di lavoro, davanti ad altre persone penso sia meglio. [Partecipante focus group, Brindisi, 20.04.2023]

Inoltre, si propone una formazione che affianchi quella appena descritta erogata con moduli formativi strutturati non tanto sul tipo di profilo professionale della partecipante ma, piuttosto, su questioni specifiche relative ai bisogni delle persone che sia assistono o si andranno ad assistere. Questo consentirebbe alle lavoratrici di formarsi e approfondire il proprio bagaglio di conoscenze in maniera molto focalizzata rispetto alla richiesta assistenziale della famiglia e colmare eventuali carenze, oltre che offrire un'assistenza con un grado maggiore di competenza professionale. I moduli focalizzati si potrebbero erogare anche online attraverso una piattaforma cui si accede e si effettua il download del contenuto specifico che interessa (come ad esempio video, slide, podcast, materiale grafico informativo).

Ulteriori bisogni formativi emersi nelle interviste riguardano le competenze di base per poter avere chance di inserimento non solo lavorativo ma anche sociale. La maggior parte delle persone che svolgono questo lavoro sono straniere e necessitano di sviluppare conoscenze e competenze rispetto al paese in cui si trovano. Assumono dunque senso per Acli Colf l'erogazione di corsi di lingua italiana, di sviluppo di competenze informatiche e di formazione rispetto al funzionamento della rete locale dei servizi.

C. MUTUALISMO

Un'ulteriore dimensione che si propone di sostenere è quella delle pratiche di mutualismo tra lavoratrici. In termini ampi, il lavoro assistenziale è molto impegnativo, richiede spesso energie fisiche nell'accudimento della persona e risorse psicologiche per relazionarsi con condizioni di vita che possono essere molto dure e difficili. Le lavoratrici che svolgono questa professione rischiano di essere in una condizione di doppia marginalità. Infatti, in primo luogo, svolgere la propria prestazione lavorativa all'interno dell'abitazione della persona assistita implica una situazione in cui non necessariamente si è in relazione con altre persone (come i familiari o altre lavoratrici), ma ci si può trovare completamente assorbiti nelle attività di cura richieste dalla condizione della persona che ne ha bisogno. Lo scenario risulta ancora più gravoso nel caso di assistenze h24 in cui la lavoratrice, condividendo lo spazio di vita con lo spazio di lavoro, rischia di consumare la propria esistenza in funzione di una situazione che arriva a diventare insostenibile:

quando facevo fissa se mi succedeva, se mi sentivo molto chiusa, allora me ne andavo via perché se tu rimani e lavori quando non ce la fai più o fai del male o ti fai del male. Io dico quello, che te ne devi andare. Io andavo una volta all'anno a casa [*nel paese di origine - Nda*], tanti notti pianti.” [Partecipante focus group, Brindisi, 20.04.2023]

Come detto sopra, il lavoro di cura domiciliare è svolto principalmente da donne straniere e che spesso arrivano in Italia per poter lavorare senza una rete amicale o familiare di riferimento. Dunque, al rischio di isolamento sociale che comporta la natura stessa del lavoro va ad aggiungersi la marginalità sociale incorporata dalle lavoratrici per il fatto di non avere risorse relazionali in un contesto nazionale e territoriale che non conoscono. L'isolamento e le condizioni di lavoro molto pesanti lasciano che le lavoratrici incorrano in

rischi legati al loro benessere e alla salute mentale, se non opportunamente aiutate e sostenute:

Io sono venuta qua [*in Italia - Nda*] e lo prendevo come un lavoro. Ma non era un lavoro facile stare con una signora di 92 anni sempre chiusa in casa. Avevo 37 anni, ero giovane, l'Italia non la conoscevo proprio, mi piaceva stare qua però quando uscivo mi dicevo: "ma cos'è questo mondo?" Invece sempre lì, chiusa, a fare le cose. Piano piano mi sono presa una malattia che non c'avevo prima... un'ansia, una paura...sempre chiusa. A me stessa mi aiutavo e mi dicevo "un giorno uscirai da qua". Stavo facendo una preghiera che finisse: era un carcere, un carcere dentro al carcere. [Partecipante focus group, Brindisi, 20.04.2023]

In quest'ottica, si propone di potenziare le attività di socializzazione e incontro tra lavoratrici in contesti non formali, sul modello di quanto realizzato a Latina:

faccio momenti aggregativi, come può essere semplicemente per farci gli auguri durante le feste, momenti anche di incontro per parlare, momenti di sfogo per loro...che hanno bisogno di staccare la spina dal lavoro. Sono momenti di inclusione e condivisione perché molte sono sole e anche lasciate un pochino all'angolo, in quanto straniere. Da quando è iniziata la guerra mi chiamavano disperate, io le ascoltavo. Molte hanno le famiglie là, o solo il marito o anche i bambini piccoli. La settimana scorsa ho organizzato una pizza con le assistenti familiari che hanno seguito il corso di formazione l'anno scorso e quindi le ho fatte parlare, sfogare, cerco di dare un riscontro [Miriam Zerbinati, Latina, 18.04.2023]

La socialità e la convivialità, elementi che superano la dimensione del lavoro e della produttività, oltre a poter essere considerati dei fini in sé, che aumentano il benessere individuale e riducono l'isolamento, sono anche degli strumenti e delle risorse che sedimentano nel tempo e contribuiscono a creare un senso di appartenenza e di comunità.

D. TUTELA

Un'ulteriore attività di supporto che Acli Colf ha margine di sviluppare è quello della tutela delle lavoratrici. L'idea di fondo è quella di creare un servizio di sportello legale a cui le assistenti familiari possano fare riferimento anche per questioni non direttamente collegate al lavoro assistenziale o al contratto, come, solo per fare degli esempi, in caso di separazioni, situazioni di violenza o ricorsi per il reddito di cittadinanza. Dal punto di vista dell'organizzazione, questo servizio, dunque, mira a sviluppare l'associazione come punto di riferimento delle badanti che verrebbero sostenute in più sfere di vita oltre a quella lavorativa. Come suggerito e discusso con la responsabile Acli Colf di Cosenza Maria Donato, questo servizio potrebbe essere implementato attraverso l'istituto del gratuito patrocinio con il coinvolgimento di giovani avvocati, ad inizio carriera, che possano mettere a servizio il proprio expertise nel campo del diritto del lavoro, della previdenza e della famiglia.

5. LA MEDIAZIONE NEL LAVORO DI CURA

Una sintesi della proposta di un nuovo servizio Acli Colf

Nella Figura 1 si riporta uno schema della proposta per un nuovo servizio di mediazione tra famiglie e lavoratrici da implementare all'interno di Acli Colf. Il servizio si compone di due vettori: "accompagnamento", inteso come attività di facilitazione e monitoraggio espletata durante tutta la durata del rapporto di lavoro e "supporto", ovvero azioni finalizzate a migliorare l'occupabilità delle lavoratrici e a migliorare la qualità della vita lavorativa.

Figura 1 – Schema del nuovo servizio di mediazione Acli Colf



Sul fronte dell'accompagnamento si propongono azioni lungo tutta la durata del rapporto di lavoro: prima della stipula, una valutazione di compatibilità tra la domanda assistenziale e l'offerta professionale; durante, incontri e colloqui con composizione variabile (solo lavoratrice, gruppi di lavoratrici, famiglia e assistente); alla cessazione, un colloquio di fine rapporto e, se necessario, un colloquio di conciliazione.

Rispetto al supporto, si tratta di azioni rivolte alle lavoratrici al fine di migliorare la qualità del loro lavoro e, indirettamente, offrire alle famiglie una migliore assistenza. Le azioni proposte sono molto eterogenee tra loro e si prestano ad essere combinate in modi diversi. Nell'assetto completo, alle attività di informazione e formazione professionale si abbinano interventi atti a facilitare lo sviluppo di mutualismo tra le lavoratrici e uno sportello legale in grado di tutelare i diritti delle stesse a fronte di situazioni di grave violazione dei diritti e minaccia per la persona.

Nella prossima annualità del progetto (settembre 2023 – giugno 2024), lo schema di servizio sarà discusso e sviluppato al fine di pervenire a un progetto esecutivo da implementare in una serie di sperimentazioni locali.

