

ANZIANI ACCUDITI DA DONNE STRANIERE

Paola Toniolo Piva

Chi si prende cura degli anziani e delle persone non autosufficienti presso la loro abitazione? Spesso non si tratta di familiari, né di parenti, ma di donne straniere che svolgono un lavoro sommerso, tuttavia prezioso e delicato, per la casa e la cura della persona. Sono le badanti, o meglio, le assistenti familiari, il cui lavoro deve essere valorizzato e riconosciuto professionalmente, per migliorare la qualità del servizio e inserirlo all'interno della rete consolidata dei servizi sociali, evitando così di sprecare utili sinergie.

Le chiamiamo «badanti»: sono donne straniere che le famiglie italiane fanno venire dall'Est dell'Europa per aiutare gli anziani a invecchiare in casa, anche quando figli, nuore e nipoti vivono altrove. Ricerche recenti segnalano che, dal 2000, il fenomeno è in rapida ascesa: non interessa più solo la città, attecchisce nell'entroterra, nei paesi e nelle valli.

La donna straniera offre infatti alla famiglia la «tessera mancante» dei servizi domiciliari: condivide tutte le ore del giorno, è presente di notte, tiene compagnia, è disponibile in ogni occasione. L'indiscussa utilità di questo lavoro ha addirittura convinto il governo ad assicurare una corsia preferenziale nella legge sull'immigrazione. Il passaggio generalizzato dal sommerso al mercato regolare convincerà quindi gli Enti Locali a inserire questo «modulo» assistenziale nella rete territoriale dei servizi per gli anziani.

Dunque, è il momento di considerare pregi e limiti di una soluzione che è nata fuori dalla programmazione pubblica e che finora è stata vista come un «ripiego», più economico dei servizi gestiti dalle imprese sociali, ma privo di garanzie per l'assistente e l'assistito, flessibile, ma di «bassa professionalità». Guardando senza

preconcetti dentro la relazione di cura che si instaura tra l'anziano e la badante, è facile riconoscere che si tratta di un lavoro tutt'altro che banale, dai contorni nuovi rispetto alla collaboratrice domestica tradizionale. Per sottolinearne le differenze propongo di cambiare nome e di chiamarle «assistenti familiari». Come una domestica, anche questa figura lavora nell'ambiente di vita quotidiana e svolge contemporaneamente sia attività *per la casa*, pulizia degli ambienti, preparazione dei pasti, lavanderia e altro, sia attività *per la persona*, sorvegliare il riposo, aiuto nell'alzarsi e nel coricarsi, compagnia fuori di casa, pratiche burocratiche, sostegno morale, raccolta di confidenze e così via. Questa mescolanza è tipica del modo di produzione domestico; le attività per la casa e quelle per le persone procedono in parallelo, si intrecciano nello stesso tempo, condividendo lo stesso spazio. La differenza sottile è nello spostamento dall'asse prioritario: mentre la colf ha come compito prioritario la casa e come attività accessoria quella della cura degli abitanti, nella nuova figura le priorità si invertono. L'assistente viene assunta espressamente per aiutare una o più persone che non sono più in grado di badare a se stesse.

In attesa di una terminologia «ufficiale», propongo queste *definizioni*:

□ *collaboratore domestico*: lavoratore che ha come compito principale attività connesse alla casa, che in gergo vengono anche chiamate «colferaggio»;

□ *badante*: lavoratore che assiste una persona ricoverata in un servizio residenziale, ospedale, RSA, casa di riposo, con compiti che vengono spesso definiti «badantato»;

□ *assistente familiare*: lavoratore che ha come primario compito l'assistenza in casa di persone prive di autonomia, soprattutto anziani, ma anche disabili e bambini. Questo è il tipico lavoro di cura o di «accudimento».

Benessere e condizioni del lavoro

Quando il datore di lavoro è un anziano fragile e il lavoratore è uno straniero convivente, si viene a configurare un'organizzazione del lavoro «speciale». Per promuovere qualità occorre infatti tenere insieme gli interessi di entrambi: bisogna ripensare modalità, compiti, autonomia e responsabilità, partendo da una lettura attenta del rapporto umano che si instaura tra assistito e assistente. Consideriamo gli *aspetti principali*.

□ *Difficoltà di comunicazione*. L'assistente e l'anziano non parlano la stessa lingua, non sono cresciuti nella stessa comunità: devono condividere gesti e spazi della vita quotidiana partendo da esperienze, usanze, concetti, emozioni vissuti in ambienti anche molto lontani. Essi possono arrivare benissimo a intendersi, ma ciò richiede un impegno reciproco notevole, la volontà di superare continui fraintendimenti e di imparare il linguaggio dell'altro.

□ *Lavoratore in transito*. Lo straniero accetta orari lunghi e/o la convivenza con l'anziano solo per un periodo a termine. Nella mente e nel cuore del lavoratore straniero c'è l'obiettivo ben chiaro di costruirsi una vita diversa, altrove. Se il progetto è di restare in Italia, appena può il lavoratore si mette in cerca di un impiego normale (appena ottiene il permesso di lavoro e accumula un risparmio ade-

guato); se il progetto è di tornare in patria, il lavoratore cercherà di accumulare il massimo risparmio nel minor tempo possibile. L'aspetto salariale assume una rilevanza prioritaria, che rende il lavoratore molto resistente a eventuali soprusi. D'altra parte, la precarietà del lavoratore espone il datore di lavoro a cambiamenti unilaterali: l'assistito può essere abbandonato per improvvise urgenze personali dell'immigrato. Il turn-over è un altro punto dolente di questa modalità organizzativa.

□ *Controllo sul lavoro*. Quando il datore di lavoro è lo stesso anziano privo di autonomia è evidente che faccia fatica a dirigere il suo assistente. L'anziano non riesce a insegnarli molto e a seguirlo nelle attività: deve fidarsi a occhi chiusi. La medesima situazione si verifica se il datore di lavoro è un familiare che vive altrove. Per le attività di coordinamento e controllo, l'anziano e il familiare, che pure pagano e usufruiscono dell'assistenza, si trovano in posizione asimmetrica: devono affidarsi all'assistente. La *fiducia* diventa un fattore decisivo, per compensare la debolezza del controllo «a vista».

□ *Soluzione forzata*. Molti anziani sono alla prima esperienza come datori di lavoro e non sanno come ci si deve comportare: solo una minoranza, in passato, ha già avuto alle proprie dipendenze delle lavoratrici colf e ha potuto sviluppare, quando era ancora un adulto valido, i comportamenti propri del datore di lavoro. Ciò spiega perché gli anziani si sentono spiazzati, anzi, in maggioranza, cedono solo *in extremis* alla soluzione di un lavoratore convivente. L'anziano è costretto così a superare il disagio di avere un estraneo per casa solo quando comincia a temere se stesso e ha sperimentato a proprie spese i pericoli quotidiani connessi alla fragilità.

Un elemento importante nel configurare questo «strano» lavoro è che l'assistente spesso viene introdotto dal familiare, non senza forzature e un vissuto drammatico per l'assistito. Spetta dunque al lavoratore costruire il proprio ruolo su *due fronti*: deve conquistare la benevolenza dell'anziano, adattarsi alle sue regole e ridurre il senso di estraneità e, al tempo

stesso, deve tranquillizzare il familiare che l'inserimento in casa sta andando a buon fine.

□ *Scambio di ruolo.* Chi convive giorno per giorno tutti i momenti della vita dell'anziano non è più il familiare, ma l'assistente stipendiato. Il familiare avverte che il suo posto è preso da un altro, mentre l'assistente si trova di fatto nei panni di un *quasi-parente*: condivide intimità, raccoglie confidenze, è chiamato a patire e sentire la vicinanza. La dinamica a triangolo – anziano, familiari, assistente salariato – richiede un'accorta gestione emotiva, basata sulla solidarietà, ma anche sulla chiarezza che ciascuno ha del posto proprio. Tuttavia, mentre il familiare di solito può elaborare questi vissuti con amici e altri familiari, al lavoratore può mancare una sede riflessiva, uno spazio per maturare i sentimenti che nascono durante il rapporto di lavoro.

□ *Informazione e burocrazia.* Le procedure di assunzione sono complicate dal permesso di soggiorno. L'anziano e il familiare, prima ancora di incontrare il limite delle «quote» fissate per l'immigrazione, si confrontano con il problema dell'informazione: conoscere le procedure, mettere in ordine informazioni discordanti, scegliere tra soluzioni diverse delle quali nessuno sa garantire l'esito. Il familiare deve quindi impegnarsi in un faticoso lavoro nella burocrazia: permesso, calcolo della retribuzione indiretta, versamenti INPS sono un aggravio di lavoro e fonte di ansia. Non è escluso che una parte del sommerso sia dovuta anche alle difficoltà che gravano sulla famiglia che intende «mettere in regola» l'assistente.

□ *Collegamento con gli aiuti professionali.* Attorno all'anziano ruotano con diversa frequenza e alternanza varie figure professionali: medico di base, infermiere, terapeuta, assistente sociale, operatore domiciliare. Queste persone possono essere coordinate dal familiare, ma più spesso è l'assistente che si trova in casa quando passa il medico o l'operatore domiciliare; ed è ancora l'assistente che deve chiamare aiuti nell'emergenza, in assenza del familiare. L'assistente, inoltre, può essere l'unica persona presente alla morte dell'anziano. Si tratta di responsabilità allargate, che da un

lato espongono il lavoratore a critiche e tensioni con gli addetti professionali, dall'altro aumentano il senso di insicurezza dovuto alla mancanza di riferimenti in merito ai servizi, alle procedure e alle aspettative che i professionisti hanno nei suoi confronti.

Questi aspetti dell'organizzazione del lavoro non sono immutabili: al contrario, si può fare molto per migliorarli. La fatica e i rischi dell'anziano possono essere contenuti sviluppando servizi che affianchino la famiglia per la selezione della straniera, l'addestramento, la sostituzione in caso di abbandono, il collegamento con la rete dei servizi. Come per tutti gli stranieri, anche la donna assistente va aiutata, liberandola dal laccio delle intermediazioni, con un'informazione trasparente, diffusa e gratuita. Per sostenerla nella fatica del lavoro di cura, servono però la formazione e un percorso di accompagnamento durante il lavoro simile alla supervisione professionale: occorrono opportunità strutturate per elaborare la densità del vissuto connesso al ruolo.

Fiducia e affettività

Per mettere in piedi un «programma qualità» nel lavoro di accudimento, il punto di partenza è costruire, solidificare, proteggere il rapporto tra anziano e immigrata.

Tuttavia, rimane il fatto che manca un controllo «a vista» da parte di una persona terza, in grado di osservare ingiustizie, inadempienze e tensioni che possono verificarsi nel chiuso delle mura domestiche e nuocere tanto al lavoratore, quanto al datore di lavoro. Alcune testimonianze raccontano che i familiari non conviventi, pur essendo disposti a contribuire economicamente alla spesa in forma solidale, sono distanti, non hanno voglia e tempo di seguire l'anziano. Il familiare, quindi, si configura come un datore di lavoro che assume e retribuisce, ma che abbandona la conduzione quotidiana del lavoro sulle fragili spalle dell'anziano.

Su questo punto è necessario riflettere. Occorre infatti individuare dei correttivi che

introducano elementi di controllo discreti, competenti, ma non intrusivi, per non ledere la solidarietà che deve instaurarsi tra lavoratore, anziano e familiare non convivente.

Dal momento in cui la catena del lavoro di cura si sta estendendo oltre i confini nazionali, viene da chiedersi in che misura questa dimensione mondiale rappresenti una risorsa per la qualità della vita. L'assistenza va vista solo come uno dei tanti mercati del lavoro che si aprono agli immigrati oppure, piuttosto, è un'area particolare, dove l'incontro tra soggetti di diverse culture può sviluppare, oltre al reddito materiale, anche una ricchezza spirituale?

Abbiamo visto come il lavoro di cura abbia bisogno in grande quantità del fattore fiducia. Non una generica accettazione del diverso, ma una fiducia «calda», coinvolgente, aperta all'intimità della casa, del corpo, dei sentimenti nei confronti della vita e della morte. Questa fiducia richiede un'intesa su alcuni valori di fondo, che il familiare, l'anziano e la donna straniera mettono implicitamente in comune. L'implicito che si dà per scontato è la disponibilità a fare il bene dell'altro, con margini di sacrificio non contrattualizzabili. Questo contenuto morale sta dentro qualunque lavoro di cura efficace, professionale o spontaneo, retribuito o gratuito, ma, restando impliciti gli assunti di fondo, viene meno la possibilità di misurare le affinità culturali tra assistente e assistito. Gli anziani e le famiglie possono infatti utilizzare lavoratrici straniere senza necessariamente riconoscere la condivisione di valori importanti. Una spia del fenomeno viene da alcune ricerche sulla percezione della sicurezza negli italiani: l'idea che l'immigrato sia pericoloso è sostenuta in parte anche da persone che affidano a lavoratori stranieri i loro anziani, i loro bambini. La vicinanza condivisa nel quotidiano non sembra sufficiente ad abbassare la distanza percepita nelle strade, nella vita collettiva. Il lavoro di cura tesse legami che non bastano a fondare una consapevolezza sociale.

L'impressione che si ricava è di uno *spreco di sinergie*, a cui non si porrà rimedio fino a quando l'accudimento privatizzato non entrerà in un circuito di valorizzazione più ampio.

Programma qualità e nuove garanzie

Il primo passaggio per un «programma qualità» che fornisca anche garanzie all'immigrato è la registrazione del lavoratore nella lista del collocamento. La decisione del governo di regolarizzare colf e assistenti familiari è un'opportunità che l'Ente locale deve cogliere per incidere in *tre direzioni*: trasparenza dell'informazione e fluidità del mercato; qualità del lavoro, competenze e rapporto umano; visibilità del lavoro privato e coordinamento con la rete dei servizi pubblici.

Agenzie per l'incontro domanda-offerta.

Nell'ordinamento italiano, l'intermediazione di manodopera è una funzione svolta dai centri per l'impiego. Tuttavia, l'esplosione della domanda e dell'offerta hanno creato in poco tempo molti altri punti, più o meno formalizzati, ai quali si rivolgono sia le famiglie che le straniere. Sindacati, ACLI-Colf, patronati, associazioni di immigrati hanno promosso servizi di orientamento gratuiti; sono sorti, inoltre, servizi non speculativi che fanno pagare alla famiglia e al lavoratore una modesta quota associativa; c'è la rete amicale e delle connazionali, che si passano informazioni sia gratuitamente che dietro compenso. Complessivamente, emerge che una quota non trascurabile dei posti di lavoro è controllata dagli stessi immigrati.

Agenzie e informatori non impediscono comunque la persistenza di «fenomeni spia»: anziani e famiglie disinformati, stranieri ricattabili e commercio delle informazioni sui posti di lavoro disponibili. Dunque, le agenzie di incontro domanda-offerta sono la struttura portante da costruire a livello locale. Partendo da una buona mappatura dei punti formali e informali, si tratta di specializzare i «nodi» della rete e di legittimarne l'attività mediante un protocollo di intesa tra Comune e Provincia.

Come in altri campi, anche qui è facile trovare operatori privati che si sovrappongono a

quelli pubblici, hanno legami deboli e non si affidano gli uni agli altri. Per ottenere maggiore integrazione, occorre ripetere periodicamente seminari formativi dedicati a operatori e volontari dislocati nei diversi punti della rete, per costruire un *osservatorio* che comunichi le anomalie registrate sul terreno. La rete verrà visualizzata su una mappa, da aggiornare con frequenze regolari e da distribuire ad ampio raggio, in luoghi pubblici, parrocchie, supermercati, stazioni e centri di aggregazione. Questa iniziativa va accompagnata da una *campagna di informazione*, mirata alle famiglie con anziani e agli immigrati.

Formazione. Le lavoratrici straniere spesso hanno esperienze relative alla cura di anziani e malati, ma ugualmente la formazione assume un significato cruciale per la conoscenza della lingua italiana, come pre-condizione per l'ingresso nel mercato, per la formazione delle competenze mancanti e per la supervisione del lavoro, in modo da elaborare il ruolo e i sentimenti connessi all'accudimento.

Attualmente, il contenuto dei corsi è progettato dalle singole organizzazioni. Per migliorare la qualità della formazione, il Comune potrebbe istituire un *coordinamento periodico* di tutte le organizzazioni che danno formazione alle colf straniere, così da mettere in comune esperienze e metodi. Obiettivo: costruire un profilo di assistente alla famiglia. Questo passo apre a ulteriori sviluppi: formalizzare la figura, creare un «albo» delle colf formate, riconoscere crediti formativi spendibili nella formazione regionale.

L'attestato rilasciato dal corso potrebbe infatti servire come referenza per le famiglie. Quando la lavoratrice è in regola, l'attestato darà accesso all'albo delle colf formate: uno strumento che il Comune dovrà mettere a disposizione della rete informativa cittadina.

Questo sbocco è importante non solo per dare un futuro professionale alla singola lavoratrice, ma anche per i servizi che soffrono di una grave e strutturale carenza di personale. In varie realtà italiane si stanno già diffondendo corsi brevi per assistente alla famiglia, che in-

tegrano le abilità personali della lavoratrice con alcuni saperi propri degli operatori sociali, richiesti per assistere chi è fragile, malato, impedito ⁽¹⁾.

Accompagnamento e supervisione. Per dare un sostegno concreto alla famiglia che si cimenta nel ruolo di datore di lavoro e per inserire il lavoratore singolo nella rete dei servizi organizzati, la formazione non basta. Occorre strutturare alle spalle della famiglia un'*agenzia* che accompagni le assistenti e curi i collegamenti con gli operatori pubblici. In Francia, le chiamano agenzie *mandatarie*, per distinguerle dai servizi *prestatori*, che fanno prestazioni dirette a domicilio. Esse hanno un ruolo che va oltre l'incontro domanda-offerta (affidato alla rete informativa) e il successo che riscuotono presso le famiglie dipende dall'abilità con cui affrontano compiti di mediazione, nel delicato equilibrio tra anziano e assistente. L'esperienza francese indica un nuovo campo di intervento adatto alle nostre cooperative sociali, che temono la concorrenza delle assistenti familiari.

Il lavoratore singolo che assiste per un tempo lungo in casa deve sollecitare le imprese sociali a ri-posizionare l'operatore professionale, in *tre direzioni*:

- lavori pesanti che vanno svolti in coppia o a turno;
- collegamenti con servizi sociali e sanitari, medico di base, emergenze, pronto intervento, per non lasciare sulle spalle dell'assistente straniero responsabilità improprie;

⁽¹⁾ Alcune Regioni stanno articolando i corsi per la qualifica di operatore socio-sanitario, con un modulo formativo che certifica le competenze di *aiuto domestico, supporto e accompagnamento della famiglia e della persona*. Il modulo è dedicato appunto alla formazione di colf accreditate (Emilia-Romagna, Piemonte); la Lombardia prevede nel piano sociale una figura di *operatore delle cure domiciliari* (OCD), con formazione di 100-150 ore; la Liguria sta sperimentando l'iscrizione a liste territoriali dei *collaboratori familiari* con 20 ore di formazione, più 40 per i lavoratori extra-comunitari. Il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, nell'ambito del monitoraggio di un programma FSE, ha creato un gruppo di lavoro sulle professioni sociali: qui è emersa l'esigenza di adottare un profilo univoco a livello nazionale.

□ lavoro di comunità, sorveglianza discreta, sostegno ai legami informali.

Queste tre linee di lavoro dovranno essere affidate alle imprese sociali quanto più dovesse estendersi il ricorso a lavoratori stranieri singoli. Tuttavia, mentre le prime due linee sono già patrimonio degli operatori domiciliari, la terza non è ancora presente in tutte le cooperative e richiede un «raffinamento» delle logiche professionali nel sostegno indiretto ai *caregivers*. Se il sistema di sorveglianza esterno dovesse esautorare l'anziano nel suo tentativo di comandare in casa propria e venisse percepito dal lavoratore straniero come una diminuzione delle responsabilità, le dinamiche innescate dagli operatori della cooperativa potrebbero, in breve tempo, abbassare la qualità complessiva, anziché migliorarla.

Per progettare efficacemente la funzione di sorveglianza, conviene invece sfruttare le risorse che stanno già in qualche modo svolgendo questo compito, per estenderlo e consolidarlo, senza togliere nulla all'«aggiustamento positivo» che si è instaurato spontaneamente nella coppia anziano-assistente. Si tratta di dare nuove garanzie alle famiglie e alle donne straniere, sia per facilitare la routine, sia per risolvere le situazioni problematiche. Le cooperative sociali potrebbero quindi continuare a svolgere una parte dei compiti delle aziende prestatarie e una quota dei compiti propri delle agenzie mandatarie, tra i quali: formazione delle competenze di base della donna straniera, selezione dell'assistente, accompagnamento e inserimento in famiglia, supervisione periodica, collegamento dell'assistente con la rete degli aiuti professionali, pronta sostituzione in caso di abbandono, mediazione dei conflitti, pratiche burocratiche.

Naturalmente, rimane compito del sindacato la tutela contrattuale della lavoratrice e compito dei servizi sociali la tutela dei diritti dell'anziano e la verifica della qualità complessiva dell'assistenza.

Incentivi economici. Nei Comuni italiani vi sono varie esperienze che utilizzano incentivi economici per regolamentare gli aiuti privati

alla persona. L'idea è di spingere il mercato dell'accudimento verso livelli più alti di qualità utilizzando incentivi, sia dal lato della domanda che dal lato dell'offerta, per condizionare le preferenze delle famiglie e delle lavoratrici e fare emergere il lavoro nero.

Per quanto riguarda gli *incentivi alla domanda*, le famiglie che assumono personale accreditato dal Comune possono usufruire di assegno di cura (viene introdotto così un vincolo al contributo), rimborso in tutto o in parte del salario erogato, sconti sui servizi comunali, servizi di respiro gratuiti.

Per gli *incentivi all'offerta*, invece, le donne che seguono i corsi di formazione possono usufruire di borsa di studio o borsa-lavoro (contributo economico del Comune, RMI, altro), custodia dei bambini, sconti sui servizi.

In conclusione

Il fenomeno delle colf straniere non è passeggero e, forse, è di quelli destinati a crescere nel medio periodo. Occorre dunque guardare oltre il presente, oltre l'aggiustamento che la buona volontà espressa dalle famiglie e dagli immigrati ha consentito finora. Non possiamo pensare che le lavoratrici straniere continueranno a occuparsi dei nostri anziani, senza puntare anche alla propria crescita professionale. Non possiamo pensare che le prossime generazioni di anziani continueranno ad accettare questo assetto, senza desiderare per sé qualcosa di meglio. L'assistenza nelle case private è compatibile con la qualità; gli assistenti stranieri sono una risorsa impreveduta, dovuta allo sconvolgimento planetario del mercato del lavoro. Sono fenomeni governabili, che possono perfino migliorare la rete consolidata dei servizi locali.

Paola Toniolo Piva - Studio Come - viale Regina Margherita 192 - 00198 Roma - tel. (06) 8541435 - e-mail: come@studiocome.it