



# APPRENDERE PER ASSISTERE

## QUALIFICAZIONE DELLE ASSISTENTI FAMILIARI STRANIERE

### Bisogni e orientamenti delle famiglie trentine

Rapporto di  
ricerca realizzato da:  
Nora Lonardi

Servizio politiche  
sociali e abitative

CINFORMI  
Centro informativo  
per l'immigrazione

2009



*infosociale* 39



# APPRENDERE PER ASSISTERE

## QUALIFICAZIONE DELLE ASSISTENTI FAMILIARI STRANIERE

Bisogni e orientamenti delle famiglie trentine

Rapporto di ricerca

di Nora Lonardi

© copyright Giunta della Provincia Autonoma di Trento - 2009  
Collana **infosociale** 39  
Assessorato alla solidarietà internazionale e alla convivenza  
Servizio Politiche sociali e abitative  
Tel. 0461 493800, fax 0461 493801  
www.provincia.tn.it/sociale

## **Apprendere per assistere – Qualificazione delle assistenti familiari straniere. Bisogni e orientamenti delle famiglie trentine**

*di*  
Nora Lonardi

*Raccolta questionari a cura di*  
Patrizia Gianotti e Serena Piovesan

*Interviste in profondità a cura di*  
Patrizia Gianotti e Serena Piovesan

*Coordinamento editoriale*  
Pierluigi La Spada e Serena Piovesan

*Promotore*  
Centro informativo per l'immigrazione (CINFORMI)  
Via Zambra n. 11 - 38100 TRENTO  
Tel. 0461405600 - Fax 0461405699  
e-mail: cinformi@provincia.tn.it  
www.cinformi.it

### *L'autore della ricerca*

**Nora Lonardi**, è sociologa, titolare di RES Ricerca e Studio di Trento, operante nel campo della ricerca e della consulenza sociologica per diversi enti e amministrazioni sul territorio regionale e nazionale. Fra gli ultimi lavori pubblicati si ricorda in particolare: *Il quotidiano delle donne immigrate fra marginalità, partecipazione, mediazione*, in S. Mantovani e B. Salvarani (a cura di), *Io ti vedo, tu mi guardi. L'intercultura oggi in Italia, panorama e prospettive*, Quaderni di Fossoli, EGA Editore, 2005, Torino. *Immigrati e sicurezza sul lavoro. Conoscenze, atteggiamenti e comportamenti*, in Vittorio Curzel (a cura di), *Comunicazione pubblica e marketing sociale per la sicurezza e la salute sul lavoro –II*, Giunta della Provincia Autonoma di Trento, Collana Strumenti per la formazione, 4, 2006. *Mutamenti sociali e molteplicità della famiglia. Instabilità e nuovi equilibri delle famiglie cremonesi*, Provincia di Cremona, Settore Politiche Sociali, Dicembre 2007.

### *Si ringraziano per il loro contributo alla ricerca:*

Agenzia del Lavoro – PAT; Associazione Agorà; J. Balest; CISL del Trentino; CGIL del Trentino; Comprensorio Alto Garda e Ledro; Comprensorio Valle di Non; Con.Solida; PromoCare; Servizio Lavoro – PAT; Servizio Politiche sociali e abitative – PAT; UIL del Trentino.

Un ringraziamento particolare è rivolto a tutte le assistenti familiari e alle famiglie che hanno partecipato con grande disponibilità alle varie fasi della ricerca e che hanno reso possibile questo lavoro, accettando di rispondere alle nostre domande e permettendoci di realizzare le interviste in profondità.

*Progettazione grafica e impaginazione*  
Tecnolito grafica – Trento

## **PREFAZIONE**

Negli ultimi anni il dibattito pubblico ha portato alla luce nel nostro paese un aspetto tanto crescente e diffuso quanto sovente trascurato dalle istituzioni pubbliche e dalle rappresentazioni sociali: il ricorso a manodopera straniera per soddisfare l'ampia e complessa domanda di servizi in ambito socio-sanitario e della cura.

Scopo del lavoro che qui presentiamo è stato quello di dar voce a diversi soggetti a vario titolo interessati dall'intreccio tra assistenza familiare e fenomeno migratorio: operatori del pubblico e del privato sociale, datori di lavoro, aiutanti domiciliari immigrate e persone assistite. Con loro si è inteso approfondire i diversi aspetti che riguardano la dimensione del rapporto di lavoro, mettendo a confronto poi i vissuti dell'assistente e dell'assistito (o dei familiari).

Ma non si è trattato di scandagliare soltanto le dinamiche di questo atipico sistema di risposta ad uno dei maggiori problemi sociali del nostro tempo, ovvero quello dell'assistenza. L'obiettivo della ricerca è anche quello di fornire indicazioni a coloro che si interrogano non solo sull'adeguatezza delle principali risposte adottate a livello locale ai problemi che si creano in questo settore, ma anche su quali siano le migliori opzioni di gestione delle principali problematiche che si presentano attualmente, con particolare attenzione alle prospettive di crescita professionale di chi è inserito nel settore dell'assistenza alla persona.

Il tutto nella convinzione che questo processo, se opportunamente compreso e valorizzato, possa generare qualità nella convivenza sociale, che l'intera comunità percepisce come un elemento importante e irrinunciabile.

***Lia Giovanazzi Beltrami***  
***Assessore alla solidarietà internazionale***  
***e alla convivenza***  
***della Provincia autonoma di Trento***



# INDICE

	Pag.
<b>PREMESSA</b> .....	9
<b>FINALITÀ E AREE DI INDAGINE</b> .....	11
<b>Metodologia</b> .....	11
<b>1. ELEMENTI DI ANALISI EMERSI DAL TAVOLO DI LAVORO</b> .....	13
<b>2. PRIME CONSIDERAZIONI</b> .....	21
2.2 Aspetti generali.....	21
2.3 Prospettive per la formazione e la qualificazione.....	22
<b>3. BISOGNI E ORIENTAMENTI DELLE FAMIGLIE TARENTINE</b> .....	24
3.2 Dati relativi ai rispondenti.....	24
3.3 Dati riguardanti la persona assistita.....	25
3.4 Dati riguardanti l'assistente familiare .....	25
3.4.1 <i>Provenienza</i> .....	26
3.4.2 <i>Età</i> .....	26
3.4.3 <i>Titolo di studio</i> .....	27
3.5 Canali di reperimento dell'assistente, tempi e difficoltà .....	28
3.6 Condizioni di impiego.....	30
3.7 Posizione lavorativa.....	31
3.8 Monte ore e retribuzioni.....	33
3.9 Turnover, fabbisogni familiari e difficoltà percepite.....	35
3.9.1 <i>Turnover</i> .....	35
3.9.2 <i>Fabbisogno e offerta</i> .....	36
3.9.3 <i>Difficoltà e soddisfazione percepite nel rapporto di lavoro</i> .....	38
3.10 Competenze richieste e orientamenti verso la formazione professionale.....	40
3.10.1 <i>Caratteristiche importanti</i> .....	40
3.10.2 <i>Orientamenti riguardanti la formazione professionale delle assistenti familiari</i> .....	41
3.10.3 <i>Osservazioni e suggerimenti</i> .....	46

<b>4. RACCONTI DI VITA</b> .....	48
4.2 Motivazioni migratorie e arrivo in Italia.....	48
4.3 Condizioni lavorative.....	55
4.4 Mansioni.....	63
4.5 Competenze, formazione e prospettive di occupazione.....	67
<b>5. INDICAZIONI CONCLUSIVE</b> .....	77
<b>INDICAZIONI BIBLIOGRAFICHE</b> .....	81

## PREMESSA

La crescente presenza di assistenti familiari necessarie per accudire persone anziane e/o bisognose di assistenza rappresenta una variabile significativa del più recente processo migratorio. In Italia la forte canalizzazione dell'immigrazione femminile nel settore domestico-assistenziale, che non ha uguali in altri stati, risponde ad una particolare connotazione socio-politica ed economica, per cui la gestione del *welfare*, in difficoltà nel far fronte all'incremento e alla complessità dei bisogni di cura e assistenza, è stata in gran parte demandata all'istituzione familiare, la quale a propria volta ha subito nel tempo trasformazioni profonde (strutturali, economiche, di ruolo) e tali da rendere spesso necessario esternalizzare il lavoro domestico e di cura.

In un comunicato stampa del Censis, dove si anticipano i risultati di una ricerca che sarà presentata a ottobre 2009, si legge che "sono 1 milione 485 mila le colf e le badanti in Italia, di cui il 71,6% di origine immigrata. (...). Tra il 2001 e il 2008 il numero di colf e badanti è passato da 1 milione 83 mila a 1 milione 485 mila, registrando una crescita del 37%. E sono ormai 2 milioni 451 mila le famiglie che ricorrono a un collaboratore domestico o all'assistenza per un anziano o un disabile, ovvero il 10,5% delle famiglie italiane" ([www.censis.it](http://www.censis.it)). Dunque più di una famiglia su dieci in Italia è, secondo la definizione del Censis, *badante-dipendente*, e sempre più frequentemente le donne straniere, in particolare, sono "chiamate a puntellare le famiglie italiane che trovano difficoltà sempre più evidenti nel reggere carichi domestici e assistenziali crescenti" (Ambrosini e Boccagni, 2007). La domanda riguarda principalmente l'ambito socio sanitario, "tanto che i geriatri lanciano l'allarme: «in caso di mancata regolarizzazione potranno aumentare i ricoveri di anziani con ripercussioni sul Sistema sanitario nazionale»" ([www.lastampa.it](http://www.lastampa.it)); rischio che si era innescato con l'approvazione in Parlamento del pacchetto sicurezza e scongiurato dalla sanatoria in corso.

Una recente ricerca (Pasquinelli e Rusmini, 2008) stima che a livello nazionale, seppure con ampie differenze fra Nord, Centro e Sud (con una prevalenza netta nel settentrione), operino 774.000 assistenti familiari, mediamente una ogni quindici anziani ultrasessantacinquenni, di cui 700.000 straniere, vale a dire oltre il 90%. Circa 2.000 sono le assistenti operanti in Trentino, secondo le stime del Cinformi.

Oltre alla costante crescita numerica delle assistenti familiari straniere, nel tempo si è osservata anche un'evoluzione, tanto della figura quanto del servizio di assistenza, come è stato ben documentato dalla ricerca citata. Mutano le caratteristiche socio demografiche delle "badanti", come l'età, oggi mediamente più giovane rispetto ai primi flussi; cambiano le modalità del servizio,

dove si verifica una meno diffusa disponibilità alla coresidenza e un turnover piuttosto elevato, legato a ragioni oggettive e soggettive; e ancora si modificano gli atteggiamenti verso il lavoro, il livello di consapevolezza contrattuale delle assistenti e le aspettative reciproche. Ciononostante i dati (Pasquinelli e Rusmini, 2008) parlano di un settore dove il sommerso è ancora largamente diffuso. Per quanto riguarda le assistenti straniere infatti vengono riferite tre tipologie di fondo: irregolarmente presenti (43%), senza contratto pur con permesso di soggiorno (24%), assunte con contratto di lavoro (33%). Quindi solo un'assistente su tre si trova in una posizione regolare<sup>1</sup>. Rispetto a queste ultime non va per altro trascurata quell'area grigia di lavoratrici assunte con contratto regolare ma con monte orario inferiore alle ore effettivamente prestate. Tale realtà delinea dunque un fenomeno complesso, da una parte legato al limite fissato dalle quote di ingresso, dall'altra – come vedremo anche attraverso questa ricerca – ad un sistema di “convenienza” che talvolta soddisfa sia le lavoratrici sia le famiglie.

Certo è che il meccanismo delle quote regolante l'ingresso in Italia delle assistenti familiari non consente una risposta adeguata alla domanda di cura. Se a questo si aggiunge la natura spesso emergenziale del bisogno, sia familiare sia occupazionale, e nello stesso tempo il carattere della “temporaneità”, legato tanto al tipo di servizio quanto ai progetti migratori e professionali delle assistenti familiari, nonché i relativi dubbi circa l'effettivo godimento dei contributi versati, si comprende perché permanga la tendenza a intraprendere percorsi di impiego irregolare, che al di là dei presunti vantaggi immediati provoca di fatto ripercussioni negative su entrambi i fronti. Oltre ai risvolti assicurativi e previdenziali, certo importanti, il permanere di una consistente sacca di sommerso crea condizioni di precarietà, mancanza di tutela e di garanzia, sia per le lavoratrici sia per le famiglie stesse. Inoltre impedisce lo sviluppo e la qualificazione professionale di un lavoro di fatto complesso e delicato.

Tuttavia, come avremo modo di riprendere e sottolineare, le questioni in gioco sono in realtà tutt'altro che lineari. Nondimeno, è necessario approntare soluzioni alle molteplici e nuove problematiche aperte, affinché le scelte delle famiglie e delle lavoratrici si esprimano in un contesto di sostegno paritario, nonché di collegamento e relazione con la rete dei servizi pubblici sociali e sanitari.

Una delle questioni centrali riguarda gli eventuali percorsi di formazione, qualificazione e aggiornamento delle assistenti familiari, al cui riguardo si pongono quesiti di non facile soluzione, ad esempio relativamente ai costi e ai tempi della formazione, così come ai risvolti sul piano contrattuale. Vanno

---

<sup>1</sup> Mentre si scrive è in corso la sanatoria approvata dal Parlamento per la regolarizzazione di colf e badanti, per cui i dati concernenti la suddivisione fra regolari e irregolari, così come quelli più generali riguardanti le stime complessive nazionali e provinciali attualmente disponibili, subiranno a breve delle modifiche.

pertanto individuate e definite a questo riguardo vie praticabili in grado di apportare benefici su entrambi i fronti del servizio di assistenza. A tale proposito, tra l'altro, si fa strada l'ipotesi di attuare percorsi formativi nei paesi di origine, al fine di preparare personale qualificato e di favorirne l'ingresso e l'assunzione nel rispetto della normativa.

Questo anche nell'ottica di pervenire ad una regolamentazione del servizio e pertanto al riconoscimento dell'attività e della figura dell'assistente familiare (ambito nel quale diverse Regioni si sono attivate o si stanno attivando) attraverso appositi albi o registri, come previsto anche dal Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento.

## **FINALITÀ E AREE DI INDAGINE**

Alla luce di tali considerazioni, emerse nel confronto con i responsabili del Cinformi, del Servizio Lavoro e del Servizio Politiche Sociali e Abitative, si è ritenuto opportuno avviare un approfondimento riguardante i bisogni e gli orientamenti delle famiglie trentine che si avvalgono di assistenti familiari straniere.

Ci si è posti nello specifico i seguenti obiettivi:

- ♦ individuare modalità e canali di reperimento;
- ♦ valutare livelli di turnover e ragioni sottostanti;
- ♦ rilevare l'impegno finanziario delle famiglie per la corresponsione delle collaboratrici;
- ♦ vagliare carichi di lavoro giornaliero ed eventuale disponibilità del datore di lavoro a concedere tempo per la formazione;
- ♦ definire competenze e requisiti ritenuti necessari per lo svolgimento del servizio di cura e assistenza.

## **Metodologia**

Al fine di perseguire gli obiettivi fissati, si è ritenuto opportuno seguire una metodologia di ricerca – azione, prevedendo fasi di ricerca e condivisione dei bisogni con il coinvolgimento di famiglie, assistenti familiari, nonché i diversi soggetti interessati e operanti nell'ambito pubblico e del privato sociale.

Sono state proposte e realizzate due fasi di lavoro.

## **Fasi**

a) Tavolo di lavoro finalizzato a raccogliere i contributi di stake holders e testimoni privilegiati. Al tavolo hanno partecipato:

Agenzia del Lavoro - PAT  
Associazione Agorà  
Cinformi - PAT  
Con.Solida  
Organizzazioni sindacali  
PromoCare  
Servizio Lavoro - PAT  
Servizio Politiche sociali e abitative- PAT  
Servizi sociali delegati

b) Indagine sul campo, realizzata attraverso:

- ✓ Somministrazione di un questionario semi strutturato a 85 famiglie trentine aventi in carico un/a assistente familiare, al fine di rilevare bisogni e orientamenti in merito agli ambiti esplorati. Ai fini della ricerca non si è ritenuto opportuno prevedere un campione statisticamente rappresentativo della realtà esplorata, sia perché di fatto impossibile risalire all'universo reale (in considerazione del sommerso), sia perché, data la particolare natura dell'oggetto, l'indisponibilità di famiglie estratte casualmente e senza una qualche forma di intermediazione sociale sarebbe stata elevata. D'altra parte non rientrava nelle finalità della ricerca il fotografare la realtà delle famiglie che impiegano assistenti familiari, quanto piuttosto il delineare tendenze e atteggiamenti con specifico riferimento alla questione della formazione professionale. Nello stesso tempo il questionario, anziché l'intervista in profondità, ci ha permesso di raggiungere e gestire un maggior numero di famiglie. Inoltre, in considerazione della rilevanza della variabile territoriale, sono state definite delle quote a livello comprensoriale, mentre le famiglie sono state individuate attraverso la collaborazione con PromoCare, nonché tramite contatti con diversi servizi territoriali e conoscenze personali.
- ✓ Analisi di casi attraverso la conduzione di dieci interviste in profondità ad assistenti familiari, finalizzate ad evidenziare vissuti migratori e percorsi professionali, nonché atteggiamenti, difficoltà, bisogni formativi riguardanti l'attività di assistente familiare.

## 1. ELEMENTI DI ANALISI EMERSI DAL TAVOLO DI LAVORO

Nel corso dell'incontro il tema della ricerca è stato oggetto di confronto per i partecipanti, i quali hanno fornito il proprio contributo sulla base delle competenze e dell'esperienza maturata nel settore.

Riportiamo qui quasi integralmente i singoli apporti per poi tracciare una sintesi degli elementi più significativi in conclusione al capitolo.

### ***Agenzia del lavoro***

Attiva su tutto il territorio attraverso uffici e sportelli cui ci si rivolge anche per la ricerca delle figure delle assistenti familiari.

Si candidano lavoratrici che attualmente tendono ad avere un'età più bassa rispetto ai primi contatti, sono o persone senza titolo di studio o con titolo anche elevato, conseguito nel proprio paese e spesso non coerente con la mansione, ma che in molti casi attestano un'esperienza pregressa nella cura della persona. Sul lato della domanda (...) conta molto il passaparola, trattandosi di un ruolo delicato, per cui il datore di lavoro richiede referenze e garanzie. Comunque si rileva una contrapposizione fra le famiglie che chiedono una disponibilità a tempo pieno e la coabitazione, e le lavoratrici che offrono una disponibilità solo per un orario limitato e una non disponibilità alla convivenza, anche perché spesso hanno già un loro domicilio. Del resto l'Agenzia del lavoro richiede l'iscrizione preventiva all'ufficio per l'impiego e perché questo sia possibile deve esserci già un domicilio. Per cui si tratta di persone già autonome e quindi poco disponibili a convivere con la famiglia. O comunque nel momento in cui danno questa disponibilità è forse in prospettiva di poter migliorare o cambiare le proprie condizioni, perché si candidano anche per altri impieghi. Rispetto al passato, quando arrivavano con la precisa intenzione di svolgere questo lavoro, oggi c'è una prospettiva più a lungo termine... anche per spostarsi sul altri tipi di impiego.

Il servizio offerto dall'Agenzia del lavoro si rivolge alle famiglie così come alle imprese e quindi si avvale di una banca dati dove viene iscritto il curriculum della candidata (corredato dai dati ricavati dal colloquio di orientamento di primo livello). Quando arriva la richiesta si chiede al datore di lavoro di precisare i requisiti oggettivi e quindi si valuta la rosa dei candidati che rispondono a questi requisiti. Il servizio è gratuito e in internet viene pubblicato l'elenco delle offerte. Qualsiasi scelta successiva, il colloquio seguente... tutto viene rimesso al datore di lavoro... In prospettiva si intende specializzare il servizio per la ricerca di badanti, per creare un rapporto anche più stretto fra lavoratrici e famiglie, le loro esigenze e disponibilità, sostenendo entrambi con un supporto informativo anche nella gestione amministrativa del rapporto (...).

## **Consolida**

È possibile osservare il fenomeno del badantato attraverso le cooperative che fanno assistenza (...). Il Con.Solida rappresenta spesso la fase “due” dell’attività lavorativa, l’emancipazione da una condizione di lavoro che spesso risulta essere un ripiego, ossia il passaggio da assistente familiare ad assistente domiciliare, che consente maggiori tempi di conciliazione e di avere un’organizzazione alle spalle piuttosto che essere assunte direttamente dalla famiglia. È stato possibile verificare negli ultimi sei/sette anni (...) che in generale sicuramente la domanda supera l’offerta, per cui se una persona cerca questo lavoro lo trova. Regolare, irregolare, con canali molteplici. Viene quindi a cadere la barriera della formazione all’entrata, chiunque si mette su questo mercato entra. La formazione ex ante costa. Chi la paga? La badante... improbabile. La formazione in itinere chi la paga... la famiglia? Difficile. E che sia disponibile, anche gratuitamente... difficile pensare che rinunci per un determinato periodo alla persona. Quindi il problema è la modalità della formazione, perché di fatto il bisogno ci sarebbe, su alcuni aspetti specifici. È un mercato talmente a bassa soglia che neanche la lingua di per sé rappresenta una barriera (visto il target persone anziane verrebbe forse da proporre un corso di dialetto più che di italiano) Però alcuni aspetti potrebbero essere curati con una formazione *on job*, con micro interventi che consentano di colmare alcune lacune... alimentazione, utilizzo degli ausili, lingua... Riducendo molto il costo forse si riesce a trovare anche una formula per avere la famiglia disponibile. (...). Per cui prima di pensare alla formazione bisogna pensare alle modalità, come riuscire ad essere efficaci, a renderla possibile ed accettabile da entrambi, mirata e personalizzata. Per quanto riguarda il percorso di carriera, per chi resta nello stesso ambito e trovare formule di specializzazione arriva nelle cooperative e si propone come assistente domiciliare.

## **PromoCare**

Cooperativa sociale che si occupa di far incontrare famiglie con le lavoratrici nel campo dell’assistenza familiare.

Il nodo è il progetto migratorio. Viene per lavorare, fare cassa e tornare al proprio paese fra tre anni o ha un progetto migratorio più lungo? Nel primo caso deve fare le rimesse più abbondanti possibili. In ogni caso emerge una vocazione specifica a fare la badante vita natural durante. C’è chi lo fa con molta passione e dedizione, migliorando la propria professionalità. Chi ha un progetto migratorio lungo si impegna proprio per affermarsi nel mercato del lavoro, farsi riconoscere per la propria responsabilità nel lavoro per passare poi ad altre attività come dipendente o come lavoratrice autonoma. Questa è la prima discriminante. Le famiglie chiedono un servizio il più qualificato

possibile, posto che non c'è un livello retributivo che differenzia la qualità e la professionalità, parte dal minimo sindacale in su, se è in nero è maggiorato per il risparmio delle famiglie e le lavoratrici questo ormai lo sanno. Ma la famiglia chiede il massimo ed è poco disponibile a sostenerne la formazione sia in termini di cassa sia privandosi del servizio. Poi c'è l'aspetto un po' egoistico per il quale se ci si impegna a qualificare una persona poi si vorrebbero dei benefici e dal momento che questo servizio in genere ha una durata breve (pur con situazioni differenziate)... In alcuni casi una famiglia deve ricorrere a tre badanti, una per il mattino, una per il pomeriggio e una per la notte, perché magari l'assistito non è così grave da poter richiedere l'assistente domiciliare e i familiari non ce la fanno a sostenere la persona (anche sul piano psicologico). La difficoltà iniziale è la conoscenza, quindi si cerca prima di far conoscere le persone, il datore di lavoro per quanto esprima richieste singolari va comunque rispettato in quanto tale. Una cosa importante quindi è il tutoraggio iniziale, la prima impressione è quella che conta, specie in questo lavoro dove si instaura un rapporto di ascolto e di attenzione e l'assistito diventa esigente. Bisogna quindi creare una rete di servizi, e questo può essere fatto da cooperative sociali che governano il territorio e lo conoscono palmo a palmo (e quindi instaurare) un rapporto di tutoraggio per seguire la relazione fra due soggetti che sono entrambi deboli, entrambi con dei bisogni da tutelare. Bisogna dare continuità a questo rapporto, far emergere il sommerso... La famiglia è disponibile a spendere qualcosa di più pur di avere un supporto, un'agenzia che interviene se ci sono problemi, provvede a sostituire in caso di malattia, delegare a un soggetto sul quale può contare. Si concorda sul fatto che la formazione sia fatta *on job*, con interventi mirati, anche a seguito del tutoraggio, (su piccole cose), cucina, spesa, la gestione "del borsellino", una questione che si verifica di frequente. (A questo proposito) si sta pensando a un sistema di gestione neutro che non figuri come una mancanza di fiducia per entrambe le parti. Quindi ad esempio si può accompagnare un paio di volte l'assistente a fare la spesa e le si spiega un paio di cose, perché magari da una parte la famiglia è diffidente, dall'altra l'assistente se ci sono cose che non capisce quando fa la spesa (prezzi, offerte...), magari per orgoglio non chiede.

### **Assistente sociale Compensorio C9**

Nel servizio sociale il rapporto prevalente è con la famiglia e non con l'assistente. Molte volte la famiglia arriva quando ha già una badante ma ha bisogno di un ulteriore supporto, magari per competenze specifiche tecniche... cerca il servizio domiciliare come aiuto e addestramento alla badante che da sola non ce la fa. A volte ad esempio chiedono il pasto, allora dietro si coglie una difficoltà dell'assistente familiare nel confezionare il cibo e seguire

un'alimentazione corretta per l'assistito. A volte la famiglia arriva quando proprio non ce la fa più, quando ha già provato le badanti e magari anche più di una, però il carico assistenziale è elevato, diventa necessario ricorrere ad altro e quindi domanda l'inserimento in RSA. Si presentano quindi in momenti diversi con richieste diverse. Raccogliendo le voci delle domiciliari che sono a contatto diretto con le assistenti familiari emerge il bisogno di queste di avere un sostegno, perché molte volte l'assistente si sente un po' abbandonata, lasciata sola a gestire completamente la situazione. Forse si dovrebbe anche fare un ragionamento culturale su questa delega delle famiglie verso i servizi, verso le badanti, però di fatto l'assistente ha bisogno di qualcuno che chieda anche a lei come sta. Una difficoltà è certo quella della lingua, che complica ulteriormente il lavoro. Un altro problema è collegato anche alla salute delle assistenti, è un lavoro che logora, usura, se non sono addestrate alla lunga possono avere problemi di salute. Cominciano di fatto a presentarsi ai servizi, e questo è un problema recente, assistenti che hanno problemi di salute e quindi non sono più in grado di svolgere il lavoro. Altro aspetto osservabile è che il fenomeno è sicuramente cambiato, la disponibilità alla coabitazione è sempre più difficile da trovare e quindi sorge il problema del servizio notturno, perché non è disponibile nemmeno quello pubblico nella fascia notturna e quindi la famiglia non è coperta, non ha alternative se non la RSA, ma questo è un cambiamento anche di intervento. Per quanto riguarda il lavoro nero (...) c'è anche da dire che a volte le famiglie lo preferiscono perché non hanno sicurezza sulla durata del rapporto, si nota anche una certa sfiducia perché magari hanno già dovuto cambiare più volte, le assistenti vanno via ecc., e quindi sono portate a investire di meno in termini contrattuali... La scorciatoia, il percorso più comodo è quello di prenderle in nero.

### **Assiste sociale Comprensorio C6**

(Concorda con quanto riferito dalla collega). Per quanto riguarda la formazione... La richiesta al servizio specie nella fase iniziale è di formarla nella gestione della persona non autosufficiente. Spesso vengono affiancate (dalle assistenti domiciliari) per un certo periodo, fino a che l'assistente familiare diventa autonoma. Privarsi dell'assistente per la formazione crea alle famiglie molte difficoltà, soprattutto nelle valli, anche legate allo spostamento, in quanto molte non si muovono autonomamente quindi dovrebbero essere anche accompagnate. La soluzione della formazione *on job* appare preferibile rispetto ai corsi... (Nell'ambito comprensoriale) a fasi alterne si è cercato di fare un po' da raccordo fra offerta e domanda, anche se ci si limitava a raccogliere la disponibilità rimettendo alla famiglia (tutto il resto). È comunque evidente questo bisogno di trovare dei punti di riferimento per le famiglie e soprattutto è evidente sempre di più l'urgenza (che caratterizza la richiesta).

## **Ufficio vertenze legali CGIL del Trentino**

Si affrontano le situazioni problematiche legate alla gestione economica del rapporto di lavoro. È importante dare la possibilità di conoscere diritti e doveri del rapporto di lavoro. C'è un contratto collettivo del febbraio 2007 che ha adeguato i livelli contributivi al mercato, prima erano fuori mercato e quindi c'era più (disordine). La questione della onnicomprensività non è prevista e su questo deve esserci chiarezza. Anche chiarire bene cosa prevede il contratto e a quali rischi si va incontro... ci vogliono cinque anni per una vertenza di lavoro. Si creano situazioni spiacevoli... si cerca sempre di chiarire anche alle lavoratrici che mentre il datore di lavoro "non famiglia" è sostituito d'imposta, la famiglia non lo è, quindi tutto quello che viene percepito deve essere dichiarato. L'agenzia delle entrate fa accertamenti e ci sono anche assistenti familiari che hanno accertamenti fiscali. Un passo in più anche su questo in termini di formazione andrebbe fatto. Non ci si trova mai anche sulle ore di lavoro... bisogna chiarire anche forse sul contratto i compiti specifici... anche se è vero che le persone (gli assistiti) invecchiano e i problemi cambiano, e così il discorso delle ferie ecc. Rispetto al contratto di somministrazione... può essere una soluzione... tuttavia trattandosi di un rapporto fiduciario in cui il datore di lavoro può porre fine al rapporto di lavoro (...) in genere c'è un rapporto di familiarità. La necessità comunque porta spesso a prendere la prima persona disponibile (...). Una questione da porre è che spesso nelle case di riposo ci sono tante assistenti che entrano a coprire quella necessità di compagnia e che sopperiscono alla mancanza di personale e così negli ospedali. Ma anche tutte queste persone vanno andrebbero tutelate e regolarizzate...

## **Servizio Lavoro - PAT**

L'ufficio provvede al rilascio del nulla osta di ingresso per lavoratori stranieri. Il 99% dei casi sono regolarizzazioni di clandestine che già sono presenti sul territorio... Va considerato il doppio versante, (quello delle assistenti) e quello ispettivo... Se si deve aspettare la fine dell'anno per fare la domanda... ci si rivolge a chi si trova. Per il Servizio è importante sostituire questo meccanismo con un reclutamento legale e regolare. C'è un canale privilegiato di selezione, di quote riservate per chi ha fatto formazione all'estero (soprattutto Ucraina e Moldavia) attraverso un meccanismo concertato con regioni e province autonome. Nel momento in cui un'agenzia di somministrazione fa un progetto con la Provincia per la selezione e la formazione all'estero si può creare una lista privilegiata che non passa attraverso le quote. Per cui ci sarebbero lavoratori immediatamente disponibili per l'ingresso, quindi una riserva immediata per le famiglie che vi possono attingere e il Servizio è in grado di emettere immediatamente il nulla osta, purché il lavoratore domestico abbia frequen-

tato questo corso all'estero e sia transitato su questa lista nazionale. Le quote a livello nazionale sono molto ampie per cui ci sarebbe questa disponibilità. In tal modo non si porrebbe la questione di spendere tempo e soldi per la formazione sul lavoro. C'è il problema della non conoscenza, sarebbe quindi un po' un salto nel vuoto... L'altro aspetto problematico è costituito dai costi pubblici, la formazione all'estero costa e nel momento in cui la Provincia investe deve vedere se c'è un ritorno dell'investimento e quindi è importante verificare l'effettivo turnover, quanto durano i rapporti di lavoro e se cambiano settore... Potrebbe esserci quindi un bando con un'agenzia di somministrazione che ci cura la selezione e la formazione all'estero, questi lavoratori entrano in un registro (il settore politiche sociali ci sta pensando) e nel momento in cui ci fosse anche l'interesse delle famiglie e la disponibilità a spendere anche qualcosa in più per avere queste garanzie...

### ***Servizio Politiche sociali e abitative - PAT***

Nella nuova legge di riforma del welfare c'è di fatto l'idea di questo registro per regolarizzare il più possibile il settore e di garantire alle famiglie una qualità dell'assistenza. È stato costituito un gruppo di lavoro anche con questo obiettivo... Si sta valutando il discorso formativo ma che sia calibrato sulle reali esigenze delle famiglie, da qui l'esigenza di questa ricerca. Perché la formazione tipica classica non calibrata non raggiunge l'obiettivo. Sono già state realizzate iniziative formative specifiche per OSS per fare da supervisori e formatori di assistenti che volevano occuparsi della cura di soggetti non autosufficienti e questo anche per le famiglie che avevano già in casa l'assistente familiare. È un servizio attivo da alcuni anni e che ha visto la formazione degli operatori del pubblico a favore di privati (assistenti familiari, volontari, familiari stessi...). Si riteneva che insegnare l'attività di cura in questo modo facilitasse tutti perché veniva svolta direttamente a domicilio, non c'era bisogno di sostituire la persona ed era capillare su tutto il territorio e quindi poteva essere una soluzione valida. Ci si sta pertanto interrogando se sia il caso di continuare e di ampliare questo tipo di formazione nei confronti di tutto il personale (c'è stato un turnover anche nel personale OSS) o se fare una formazione specifica non classica su alcuni territori pilota... Per cui c'è un'idea di formazione, c'è l'ipotesi di questo registro, bisogna capire come costruirlo ed eventualmente agganciarlo ad altre agenzie sul territorio... il Centro per l'impiego, ad esempio, visto che si fa parte dello stesso dipartimento e visto quello che diceva la collega. E non ultimo valutare come sostenere anche le famiglie che si avvalgono di questo personale, perché l'ente pubblico non può garantire il servizio nella stessa misura in cui lo può assicurare l'assistente familiare e quindi è necessario sostenerle non solo in termini di

servizi ma anche finanziari. Diventa quindi importante creare una rete di supporto più ampia anche con l'obiettivo di far emergere il lavoro nero che non dà garanzie per nessuno.

### ***UIL del Trentino***

È vero che famiglie e lavoratrici sono entrambe soggetti deboli, ai quali sono caricati dei compiti difficili, nel senso che la famiglia non è un datore di lavoro normale e quindi non ha le competenze di un datore di lavoro... non è il suo mestiere e quindi ha difficoltà a raccapezzarsi tanto più che il contratto è ancor più difficile di altri. Da tempo si fa strada la necessità di un luogo nel quale la famiglia arrivi con la lavoratrice ed sia aiutata nella formulazione di un contratto di lavoro, e dove si diano ad entrambe delle indicazioni certe sulle parti normative ed economiche. In questo senso sarebbe importante la collaborazione di tutti quelli che sono coinvolti, per incontrarsi e definire informazioni univoche. Perché purtroppo le famiglie, con tutta la buona volontà, per avere informazioni vanno in cinque posti diversi dove vengono dette cinque cose diverse... diventa veramente un problema perché se a tutti gli altri problemi di natura sanitaria, umana, di relazione ecc si sovrappone anche un problema di natura contrattuale si rischia davvero molto. Purtroppo molte volte i dissidi che nascono derivano da scarsa conoscenza delle norme di una parte o dell'altra o per il fatto che l'una o l'altra parte hanno avuto informazioni assolutamente errate e interpretato il contratto (in modo sbagliato). La famiglia si trova, magari in buona fede, a subire conseguenze pesanti. Quindi la proposta è quella di un coordinamento, chiarimento fra i vari soggetti che danno informazioni alle famiglie e alle collaboratrici e magari trovare anche un luogo (sul genere patti in deroga sugli affitti) dove si forniscono indicazioni su come stipulare bene un contratto. Enti pubblici, organizzazioni sindacali... potrebbero dare la disponibilità in luogo neutro a offrire indicazioni, formulare un contratto tipo, per dare tranquillità sia alla famiglia, che spesso va in agitazione per queste cose, sia all'assistente che non sa fino a che punto è buggerata o se è trattata correttamente.... È evidente che questo è un fenomeno nuovo, il contratto è stato in parte adeguato ma non è nato per queste figure... Un intervento dell'ente pubblico è necessario prima che la situazione vada a degenerare, perché la necessità è forte, le assistenti non sono giustamente più per una disponibilità totale, le famiglie non sanno come definire l'orario di lavoro (in una situazione di coabitazione). Il problema è che rischia di diventare sempre meno sostenibile anche economicamente, la conflittualità rischia di degenerare quindi è il momento che l'ente pubblico si metta in gioco.

Si è quindi discusso sull'ipotesi di un contratto ad hoc, già ventilata anni fa ma senza seguito per l'assenza degli interlocutori. Il contratto attuale andrebbe forse in questo senso reinterpretato. Altra questione affrontata è stata quella

relativa alle 25 ore date come indicazione per l'assunzione, un monte orario del tutto inadeguato e di fatto inosservato dalla maggior parte delle famiglie.

### **Associazione Agora**

È vero, l'INPS dava queste indicazioni delle 25 ore e le badanti venivano in associazione sostenendo che le famiglie dicevano loro di doverle mettere a 25 ore e poi il resto in nero. Si è sempre detto di non accettare e insistere, perché quando devi rinnovare il permesso di soggiorno non hai redditi sufficienti per farlo. Perciò non sono le badanti a voler lavorare in nero, è la famiglia che non assume. (...) Sì, tante donne preferiscono lavorare ad ore però devono avere un contratto... Mentre invece per avere più soldi loro spesso sono spinte a lavorare giorno e notte e questo è preoccupante perché fra poco avremo un esercito di donne distrutte, che finora venivano (rimpatriate) ma prima o poi dovremo affrontare questo problema con soldi pubblici. Il problema è complesso, fattori sociali, psicologici, finito il lavoro non sanno dove appoggiarsi per trovarne un altro. Molte famiglie hanno il problema della sostituzione per brevi periodi e chiamano l'associazione, che non è un'agenzia, ma hanno bisogno subito e chiamano a tutte le ore. Ci vorrebbe un appartamento dove le assistenti sono reperibili per le sostituzioni. *(A questo riguardo viene accennato al progetto di Promocare per una casa di accoglienza per badanti che perdono il lavoro e hanno comunque dei tempi di attesa o non hanno la possibilità di accettare un impiego magari lontano. Il progetto non è stato per ora finanziato ma si sta cercando di portarlo avanti)*. Per la formazione. I corsi finanziati a livello europeo, 700-600-400 ore, non funzionano perché nessuno può frequentarli. L'associazione ha fatto dei corsi flash, tre ore e mezza, (su temi come) Alzheimer... movimentazione... con una infermiera qualificata e loro capiscono, alcune sono anche molto istruite e apprendono velocemente. Alcune di queste donne vengono da zone rurali e queste hanno bisogno di formazione, ma suppliscono alla mancanza della tecnica con il sentimento e l'affettuosità. (Su un altro versante tuttavia) non c'è controllo, ci sono donne che non sono adatte a fare questo lavoro però lo fanno. Molte famiglie chiedono che non siano troppo giovani. È vero che i progetti migratori contano. Le più anziane pensano di tornare perché qui non riescono più ad ambientarsi, le giovani invece non pensano di tornare indietro, lavorano come badanti e molte di loro sono nelle case, conviventi, perché così non sono costrette a spendere per l'affitto... In associazione arrivano quelle che hanno problemi... però nella maggior parte bisogna dire che le famiglie trattano bene le donne, anche se il lavoro è pesante guadagnano, e passano parola con le connazionali che quindi arrivano, in tutti i modi arrivano.

## 2. PRIME CONSIDERAZIONI

In conclusione a quanto apportato dai referenti coinvolti a vario titolo nella questione dell'assistenza familiare, si sono evidenziati alcuni elementi di per sé utili ai fini della ricerca nonché fondamentali per la messa a punto degli strumenti da utilizzare nella ricerca sul campo.

Ci limitiamo qui a tratteggiare questi contenuti che richiamano sia aspetti a carattere generale sia il tema specifico della formazione, per poi riprenderli e ampliarli nelle considerazioni finali.

### 2.2 Aspetti generali

Sul piano generale le osservazioni più significative confermano in buona parte quanto si sta verificando nel panorama nazionale, come sintetizzato nella premessa, e riguardano in particolare:

- le trasformazioni avvenute all'interno della figura e del ruolo dell'assistente familiare (età, atteggiamenti verso il lavoro, consapevolezza contrattuale, disponibilità oraria e alla coabitazione) e una differenziazione correlata ai progetti migratori;
- la difficoltà crescente delle famiglie a coprire un bisogno di assistenza che non può essere soddisfatto dalle badanti regolarmente presenti;
- l'ampia permanenza di lavoro sommerso, in parte legato all'insufficienza dell'offerta regolare, in parte ad altri motivi, quali:
  - ◆ il carattere di urgenza e spesso di temporaneità che caratterizza la domanda e che induce la famiglie a bypassare procedure e iter comunque prolungati;
  - ◆ la preferibilità espressa da alcune lavoratrici – specialmente da coloro che prevedono una permanenza in Italia di breve periodo – verso il lavoro nero;
  - ◆ la difficoltà, per entrambe le parti, a reperire informazioni univoche e certe sugli aspetti contrattuali.
- la posizione di “debolezza” che caratterizza sia il datore di lavoro – famiglia, sia il/la lavoratore/trice assistente, entrambi mossi da necessità pressanti, in difficoltà sul piano economico, spesso in sovraccarico psicologico e fisico, coinvolti in dinamiche relazionali (famiglia – assistito – assistente) altamente complesse, dove entrano in gioco fattori molteplici;
- l'attenzione del mondo istituzionale, dei servizi pubblici e del privato sociale, nonché la crescente consapevolezza, all'interno degli stessi,

rispetto alla necessità di costruire una efficace rete di supporto a favore di famiglie e assistenti familiari, per:

- ◆ favorire l'incontro fra domanda e offerta;
  - ◆ fornire informazioni di natura contrattuale e amministrativa secondo modalità condivise e univoche;
  - ◆ promuovere azioni di accompagnamento, tutoraggio e formazione;
  - ◆ garantire la continuità lavorativa per le assistenti (gestire il passaggio da un impiego a quello successivo) e del servizio per le famiglie (sostituzione in caso di ferie, riposi, dimissioni improvvise);
  - ◆ impegnarsi ai fini di una emersione e regolarizzazione del lavoro nero;
  - ◆ supportare finanziariamente i costi del servizio;
  - ◆ prestare attenzione alle aree periferiche del territorio e alla dislocazione dei servizi in favore di assistenti familiari e famiglie.
- l'ipotesi di incentivare il supporto di agenzie di somministrazione per la presa in carico complessiva dei diversi aspetti relativi al rapporto di lavoro (assunzione, formazione eventuale, sostituzioni personale...);
- la costituzione di un registro provinciale per le assistenti familiari per regolarizzare il più possibile il settore, garantire alle famiglie una qualità dell'assistenza e l'aggancio con altre agenzie sul territorio.

### **2.3 Prospettive per la formazione e la qualificazione**

Sul piano più specifico della formazione e della qualificazione per assistenti familiari, sono emerse in particolare le seguenti considerazioni.

- Mancanza di una barriera all'entrata sul mercato del lavoro in termini di formazione e qualificazione, in quanto mercato "a bassa soglia" e caratterizzato da un netto esubero della domanda rispetto all'offerta;
- Difficoltà da parte delle famiglie a sostenere la formazione delle assistenti sia in termini finanziari sia privandosi anche solo temporaneamente del servizio, nonché perplessità circa le garanzie di un ritorno effettivo dato l'elevato turnover (aspetti che saranno ripresi e approfonditi attraverso le risposte ai questionari rivolti alle famiglie);
- Insostenibilità economica di una formazione a carico delle assistenti familiari;
- Necessità, nondimeno, da parte delle famiglie di poter contare su personale affidabile e in grado di gestire i bisogni complessi dell'assistito, soprattutto se non autosufficiente;

- Preferibilità della formazione *on job*, mirata e personalizzata, attraverso micro interventi di natura operativa e concreta in alternativa a percorsi standard e prolungati nel tempo;
- Auspicabili anche interventi che possano accrescere il senso di sicurezza, di autonomia e di responsabilità delle assistenti, sul piano professionale, comunicativo e normativo;
- Opportunità, da valutare attentamente e previa verifica di alcuni presupposti, di avviare corsi di formazione all'estero come possibilità di aggirare legalmente il meccanismo delle quote attraverso la costituzione di liste privilegiate.

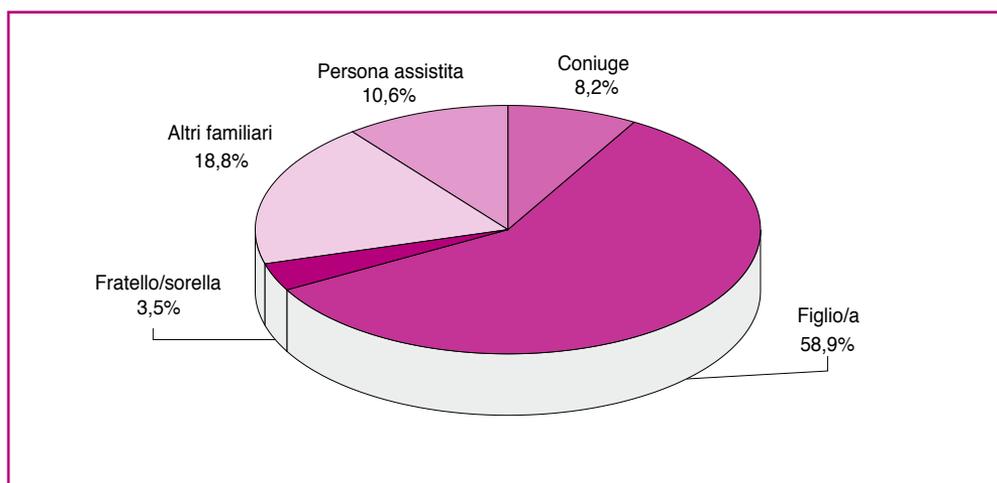
### 3. BISOGNI E ORIENTAMENTI DELLE FAMIGLIE TARENTINE

#### 3.2 Dati relativi ai rispondenti

Il questionario è stato somministrato alla persona individuata come referente che, all'interno del contesto familiare, intrattiene rapporti diretti con l'assistente, quindi indipendentemente dal ruolo familiare e dalla posizione occupazionale rispetto al personale (datore di lavoro o meno).

In un caso su dieci circa tale persona è risultata coincidere con l'assistito stesso, nella maggioranza dei casi ha risposto il/la figlio/a della persona assistita, più raramente il coniuge o il/la fratello/ sorella. Abbastanza frequentemente ad intrattenere i rapporti con l'assistente familiare sono risultati familiari diversi, in particolare nipoti e nuore.

**Grafico 1. Ruolo familiare del rispondente**



D'altra parte, solo in minoranza (39,4%) la persona che ha risposto al questionario è il diretto datore di lavoro dell'assistente familiare.

Proseguendo con i dati relativi ai rispondenti, quasi i due terzi del campione (64,7%) sono di genere femminile.

La fascia di età prevalente si colloca fra i 46-60 anni (47,1%), mentre le fasce fino a 44 anni e oltre 60 anni sono rappresentate entrambe da oltre un quarto dei rispondenti (rispettivamente il 27% e il 26%); l'età media corrisponde a 49,8 anni.

Per quanto riguarda la scolarità, poco più di un quinto (21,2%) degli intervistati ha conseguito unicamente l'obbligo scolastico e la stessa percentuale è riferita alle persone di istruzione elevata (laurea o titolo post-laurea), mentre oltre la metà (57,6) risulta in possesso di qualifica professionale o diploma superiore. Infine rispetto alla posizione occupazionale, riscontriamo una predominanza di persone pensionate (37,6%) e, al seguito, di occupati con mansioni impiegate (30,6%). Altre attività risultano scarsamente rappresentate.

### **3.3 Dati riguardanti la persona assistita**

Oltre i due terzi (69,4%) delle persone per cui è stato richiesto il servizio di assistenza familiare si trova in condizioni di non autosufficienza; parzialmente autosufficiente risulta il 16,5%, mentre nel 14,1% dei casi si tratta di persone autosufficienti. La non autosufficienza è dovuta principalmente (51%) a forme di immobilizzazione o difficoltà motorie che richiedono l'ausilio di sedia a rotelle e/o di un sostegno nella deambulazione, seguono quindi (36%) patologie degenerative che riguardano l'autonomia psicofisica (Alzheimer e altre forme di demenza senile, arteriosclerosi, Parkinson), mentre nei rimanenti casi si tratta di situazioni varie e diverse che pregiudicano l'autonomia fisica e/o psichica. L'età media delle persone assistite è pari a 84,5; il 63,5% rientra nella fascia di età 80-90 anni, sotto gli 80 anni troviamo il 16,5%, con un'età minima di 45 anni (un solo caso), mentre il 20,0%, quindi uno su cinque, supera i 90 anni e in alcuni casi sfiora e oltrepassa i 100 anni (un caso di 106 anni).

Età avanzata e non autosufficienza caratterizzano dunque in maniera prevalente le condizioni dell'assistito per cui è richiesto il servizio di assistenza familiare.

La maggior parte delle famiglie (88,2%) ha richiesto anche l'accompagnamento per l'assistito, accompagnamento che attualmente è stato ottenuto da oltre il 78% dei richiedenti.

### **3.4 Dati riguardanti l'assistente familiare**

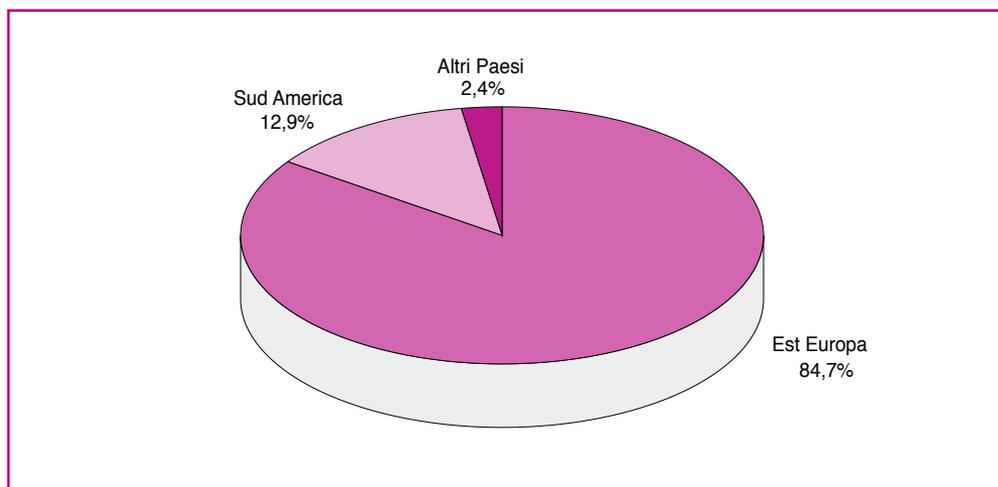
In totale presso le famiglie intervistate sono stati rilevati 88 assistenti familiari (uno soltanto di sesso maschile, ragion per cui da qui in avanti utilizzeremo il termine al femminile) in quanto tre delle famiglie intervistate si avvalgono di due collaboratrici.

Vediamo anzitutto alcune caratteristiche socio demografiche relative alle assistenti occupate presso le famiglie.

### 3.4.1 Provenienza

Per quanto riguarda il paese di provenienza, Ucraina e Moldavia risultano largamente prevalenti, rispettivamente con il 30,6% e il 28,2% delle assistenti. Un altro consistente (e crescente) flusso di provenienza, è quello rumeno (16,5%). Seguono svariati paesi di origine appartenenti all'Est europeo e al Sud America. Per quanto riguarda quest'ultima area geografica, si riflette qui quanto accade anche a livello nazionale, per cui si osserva di fatto un "arretramento" dovuto proprio alla massiccia crescita dei flussi provenienti dall'area ex URSS e Est Europa (Pasquinelli e Rusmini, 2008; dati ISTAT e Caritas). Si sono qui rilevate infine un'assistente di nazionalità eritrea e una tibetana. Raggruppando per macro aree di provenienza otteniamo la distribuzione illustrata nel grafico seguente.

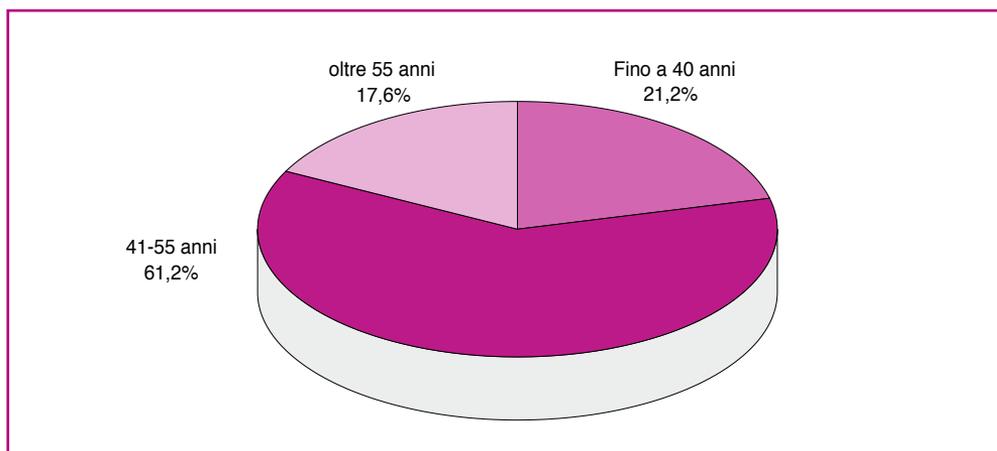
**Grafico 2. Assistenti familiari rilevate nelle famiglie intervistate per macro aree geografiche di provenienza**



### 3.4.2 Età

L'età media delle assistenti corrisponde a 47,1. L'età minima rilevata è 18, mentre abbiamo registrato anche il caso di un'assistente di 70 anni. La distribuzione per fasce di età è la seguente.

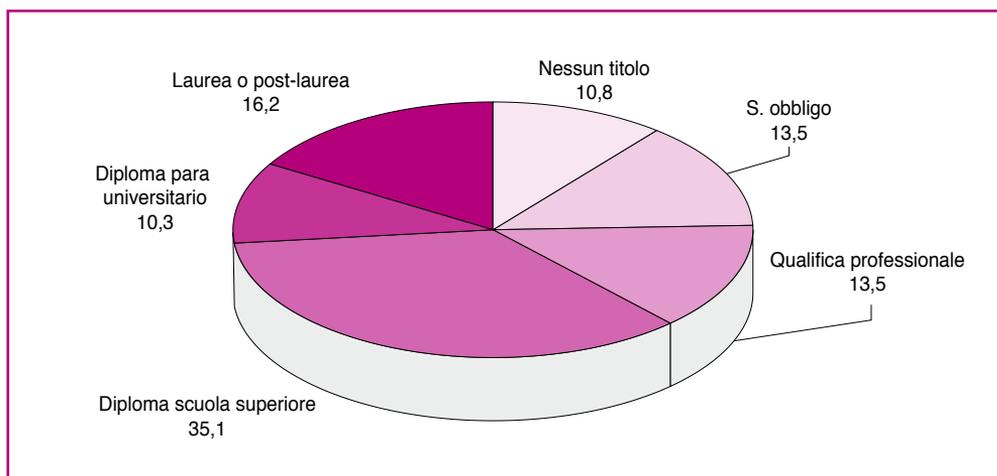
**Grafico 3. Assistenti familiari rilevate nelle famiglie intervistate per fasce di età**



### 3.4.3 Titolo di studio

Per quanto riguarda il grado di scolarità, soltanto il 43% delle famiglie intervistate ha saputo fornire una risposta in merito. Il dato parziale, riferito a 37 assistenti su 85, rileva che oltre un terzo possiede un diploma di scuola superiore e oltre un quarto un titolo parauniversitario o la laurea, nelle discipline più varie (infermieristico, scienze economiche, architettura, etc.)

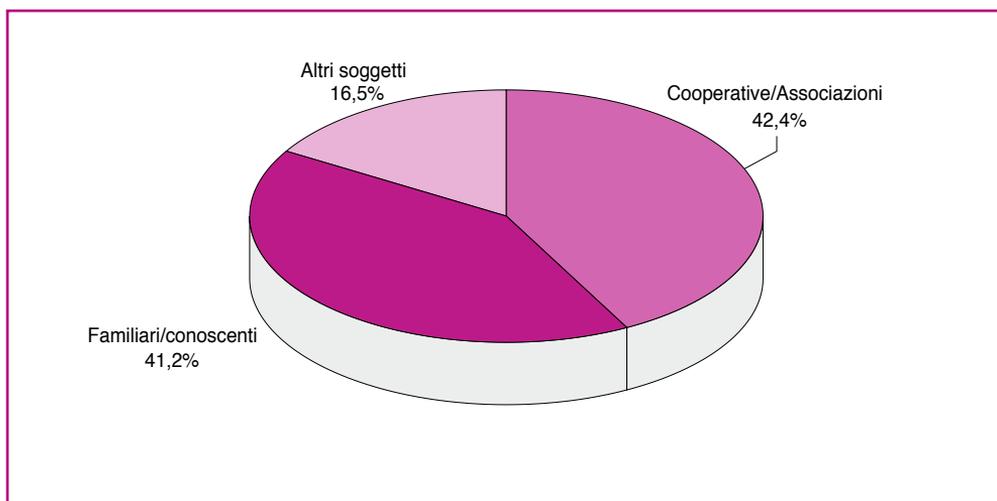
**Grafico 4. Titolo di studio delle assistenti familiari rilevate nelle famiglie intervistate (rilevazione 37 su 85)**



### 3.5 Canali di reperimento dell'assistente, tempi e difficoltà

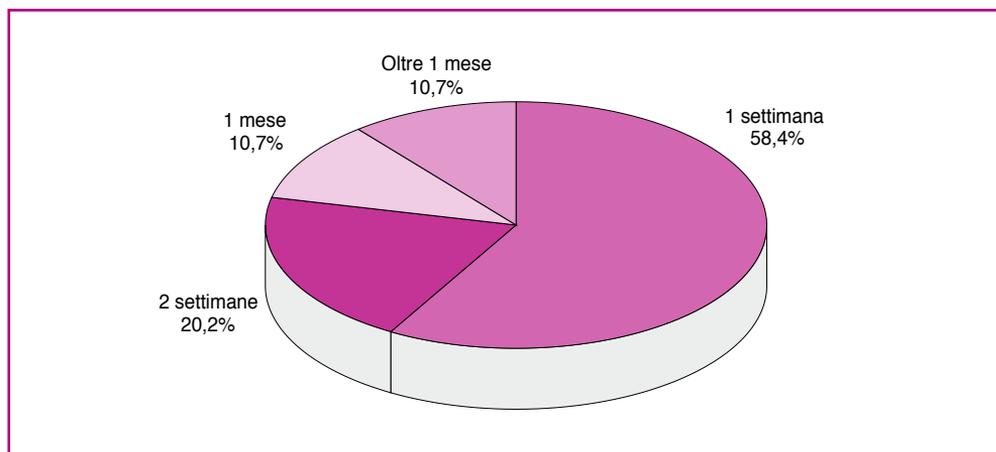
Fra le diverse opportunità disponibili alle famiglie per il reperimento delle assistenti familiari, il “passaparola” rappresenta tuttora uno dei canali privilegiati (41,2%), al pari degli organismi più formali (42,4). Fra quest'ultimi troviamo in prima linea Promocare, quindi Caritas, ATAS e, con minore frequenza, altri soggetti, fra cui ACLI, servizi sociali, altre cooperative sociali. Risultano invece disertati, almeno dalle famiglie intervistate, i centri per l'impiego. Per quanto riguarda invece i contatti informali, si tratta per lo più di familiari o conoscenti, ma anche delle stesse badanti impiegate presso altre famiglie.

**Grafico 5. Canali di reperimento dell'assistente familiare**



Rispetto ai tempi di reperimento non si rilevano attese particolarmente prolungate: oltre la metà della famiglie infatti è riuscita a reperire l'assistente nel giro di una settimana.

## Grafico 6. Tempi di reperimento dell'assistente familiare



Incrociando tempi di attesa e canali di reperimento, si riscontra una maggiore rapidità rispetto ai canali informali, il che porta a ritenere che questi rappresentino in genere il primo passo e solo in seconda battuta ci si rivolga agli uffici. Mediamente si registrano tempi di attesa più lunghi nel Comprensorio C10 Vallagarina, rispetto alle altre zone.

Nel complesso, in ogni caso, non vengono evidenziate particolari difficoltà nella ricerca delle assistenti. Tuttavia, sebbene si tratti di una minoranza, alcune famiglie affermano di aver incontrato qualche ostacolo nel reperire persone adeguate o disponibili rispetto alle proprie specifiche esigenze. Nessuna famiglia ha espresso in questa sede particolari difficoltà legate al permesso di soggiorno, aspetto sul quale si avrà comunque modo di tornare.

**Tabella 1. Nel reperimento dell'assistente ha incontrato difficoltà?**

Risposte	%
No, non ho incontrato difficoltà particolari	77,6
Ho avuto difficoltà perché non si trovavano persone disponibili	11,8
Ho avuto difficoltà perché non si trovavano persone adatte alle mie esigenze	10,6
Ho avuto difficoltà perché la persona disponibile non era in regola con il permesso di soggiorno	0,0
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>

### 3.6 Condizioni di impiego

Vediamo ora quali sono le mansioni assegnate alle assistenti e le modalità di svolgimento.

Per quanto riguarda il primo aspetto, va detto anzitutto che la totalità delle assistenti presta prevalentemente la propria attività nell'abitazione della persona assistita. Le mansioni sono varie e diversificate. Pulizie e lavori domestici riguardanti l'assistito/a sono svolti dall'assistente praticamente presso tutte o quasi le famiglie interessate, mentre solo alcune delle stesse (ma forse non tutte lo riconoscono) affermano che l'assistente si occupa anche delle pulizie generali. Cucinare, lavare e stirare per la persona assistita sono anche mansioni svolte in maniera preponderante dalle assistenti, mentre in tre famiglie su quattro l'assistente si occupa anche dell'igiene personale e della somministrazione dei farmaci, attività che in alternativa sono assunte da familiari o da personale infermieristico (nel secondo caso). Meno frequente è il compito di fare la spesa e ancor meno quello di accompagnare la persona assistita nelle proprie uscite, mansione del resto in molti casi impraticabile per il fatto che spesso la persona non esce di casa.

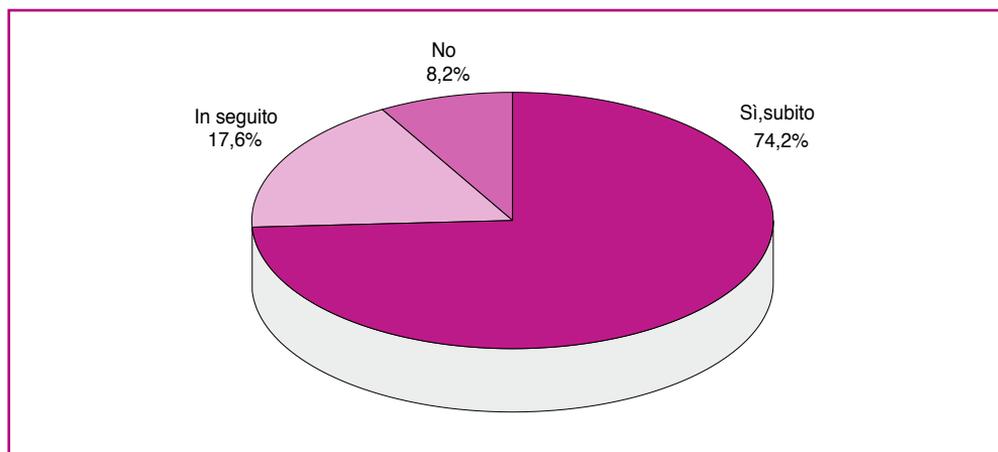
**Tabella 2. Mansioni svolte dall'assistente familiare (% di risposte affermative)**

Mansioni	%
Pulizie e lavori domestici per l'assistito/a	97,6
Cucinare per l'assistito/a	92,9
Lavare/stirare per l'assistito/a	90,6
Igiene personale dell'assistito/a	75,3
Somministrazione farmaci	75,3
Spesa	64,7
Accompagnare l'assistito/a in passeggiata	48,2
Pulizie e lavori domestici che non riguardano l'assistito	12,9

### 3.7 Posizione lavorativa

Nel momento in cui si è presentato il bisogno di ricorrere al servizio di assistenza, circa tre famiglie su quattro sostengono di essersi informate immediatamente rispetto a norme e regole di assunzione. Meno di un quinto ha chiesto raggugli in un secondo momento mentre una minoranza di famiglie afferma di non essersi informata.

**Grafico 7. Al momento del bisogno di ricorrere all'assistente si è informato su norme e regolamenti?**



Anche per quanto riguarda la richiesta di informazioni riguardanti regole e modalità di assunzione, sono stati contattati i servizi più diversi, spesso più di uno, fra cui al primo posto troviamo Promocare, quindi Acli, Cinformi, Caritas, ma anche INPS, Commissariato, professionisti vari. In molti casi, di fatto, si è ricorsi contemporaneamente a servizi diversi.

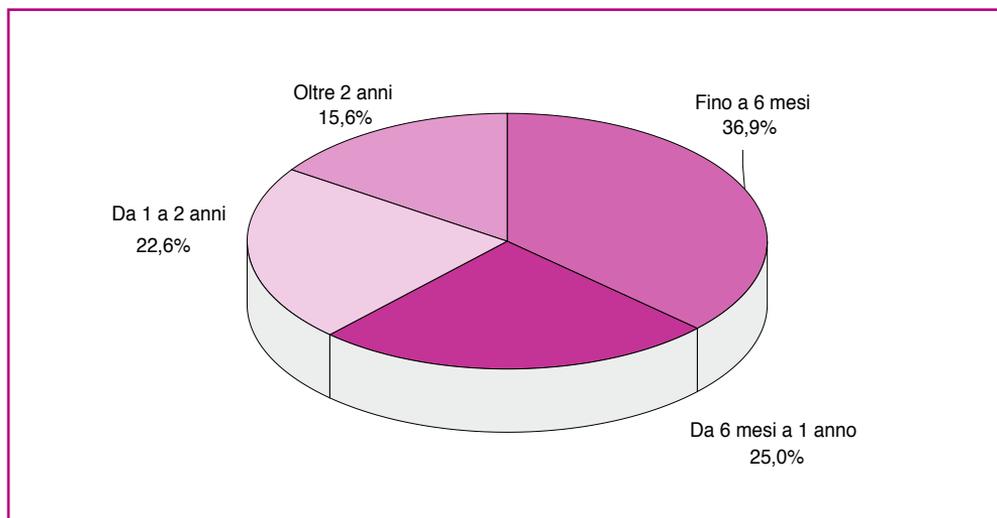
Sul piano della posizione lavorativa, sicuramente il campione, proprio perché reperito anche attraverso canali "ufficiali", non rappresenta il dato reale (in alcuni casi se si contattava una famiglia la cui posizione era irregolare questa rifiutava l'intervista). Di fatto, attualmente le assistenti familiari in servizio presso le famiglie intervistate risultano regolarmente assunte a tempo indeterminato nella grande maggioranza dei casi. Poche le assunzioni a tempo determinato, mentre si registrano alcuni casi di irregolarità, magari solo momentanea e dovuta a ritardi nelle pratiche, oppure perché la necessità è solo temporanea. In qualche sporadico caso l'assistente non è assunta per espressa volontà della stessa (tabella 3, voce 'altro'). Su questo particolare aspetto torneremo in seguito.

**Tabella 3. La persona che svolge il servizio di assistenza è?**

Risposte	%
Assunta a tempo indeterminato	87,1
In corso di assunzione	5,9
Assunta a tempo indeterminato	2,4
Non assunta perché la necessità è solo temporanea	1,2
Altro	3,5
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>

Per quanto riguarda il periodo di assunzione, questo risulta in generale piuttosto recente. Infatti per quasi il 62% delle famiglie l'assistente è in servizio da un anno o meno e oltre un terzo da un massimo di sei mesi. Ciò sta a indicare, come vedremo, un elevato livello di turnover.

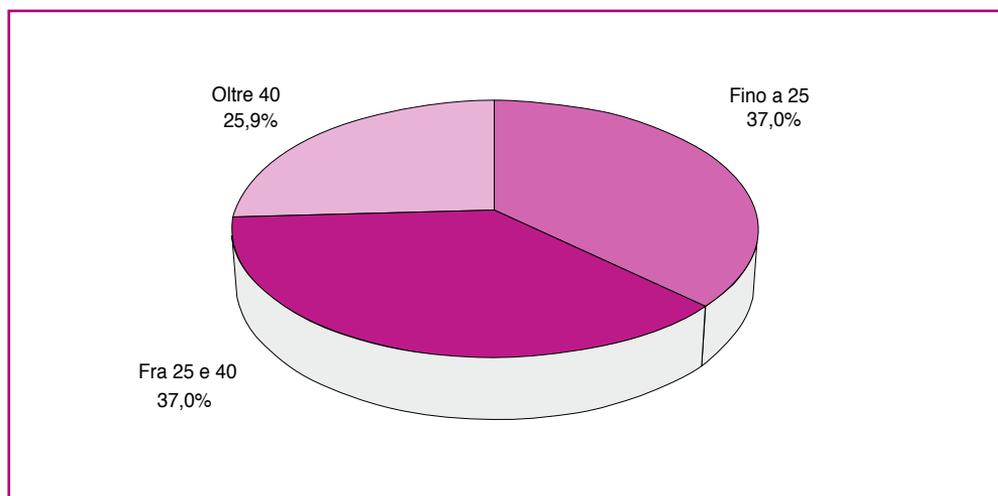
**Grafico 8. Durata del servizio**



### 3.8 Monte ore e retribuzioni

Per quanto riguarda l'impegno orario settimanale, non è stato facile ottenere risposte precise, anche per una oggettiva difficoltà a quantificare le ore, visto che, al di là delle regole contrattuali, l'assistente corisiede nella maggior parte dei casi (90,6%). Non sono state infrequenti a questo riguardo osservazioni critiche da parte degli intervistati rispetto alle regole contrattuali riguardanti l'orario di lavoro, che se rispettate imporrebbero assunzioni plurime e di fatto economicamente insostenibili. Il dato rilevato va dunque preso con una certa cautela, anche se per una parte delle famiglie le ore dichiarate corrispondono alle esigenze reali. In ogni caso si registrano nelle 25 ore settimanali il 37,0% delle assistenti (il dato appare poco credibile soprattutto se riferito alle coresidenti, che risulterebbero occupate fino a 25 ore nel 35,6% dei casi); la stessa percentuale si rileva nella fascia 25-40 ore settimanali, mentre oltre un quarto delle famiglie (25,9%) afferma di superare le 40 ore settimanali, il che riguarda esclusivamente le coresidenti.

**Grafico 9. Ore settimanali prestate dall'assistente familiare**



Per quanto riguarda la copertura del bisogno, la maggior parte degli intervistati considera sufficienti le ore di servizio prestate dall'assistente; tuttavia oltre una famiglia su tre avrebbe bisogno di ore aggiuntive che, per motivi economici o di non reperibilità del personale, non riesce ad ottenere e in diversi casi è costretta ad integrare personalmente o con altri familiari.

**Tabella 4. Le ore di servizio prestate dall'attuale assistente sono sufficienti per coprire le necessità inerenti alla persona assistita?**

Risposte	%
Sì sono sufficienti	63,5
No, avrei bisogno di una maggiore copertura oraria e integro con altre persone	21,2
No, avrei bisogno di una maggiore copertura oraria ma non riesco a integrare con altre persone, per motivi economici	10,6
No, avrei bisogno di una maggiore copertura oraria ma non riesco a integrare con altre persone, perché non ne trovo di disponibili	4,7
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>

Una certa cautela nella lettura richiede anche il dato relativo ai livelli retributivi, strettamente correlato a quello orario, poiché allo sfioramento delle ore regolamentari corrisponde di fatto una quota “fuori busta”. Circa il 30% delle famiglie ha fornito entrambi i dati, che riportiamo distinti.

Per quanto riguarda la retribuzione mensile contrattuale, si rileva un minimo di 450,00 euro e un massimo di 1.250,00 euro mensili (ovviamente il dato è in relazione alle ore). Lo stipendio medio mensile risulta pari a 854,79. Raggruppando per fasce di retribuzione, otteniamo che oltre i due terzi delle famiglie attribuiscono alle assistenti uno stipendio compreso fra 750,00 e 1.000,00 euro mensili, poco più di un quinto conferisce retribuzioni fino a 750,00 euro, mentre meno del 10% pagano le proprie assistenti oltre 1.000,00 euro al mese.

**Grafico 10. Fasce di retribuzione contrattuale dichiarate dalle famiglie**



Come anticipato, circa il 30% delle famiglie (non sappiamo quanto la percentuale rappresenti la realtà) ha fornito anche la retribuzione effettiva corrisposta alle assistenti. In questo caso rileviamo compensi compresi fra 800,00 e 1.500,00 euro mensili, con una media pari a 1.052,6 euro.

Oltre la metà delle famiglie (52,9%) afferma in ogni caso di avere difficoltà a sostenere l'impegno economico di assistenza familiare. Inoltre, anche gli intervistati che rispondono di non avere difficoltà, spesso sottolineano che la spesa è possibile solo utilizzando tutte le risorse economiche disponibili oltre a risparmi personali.

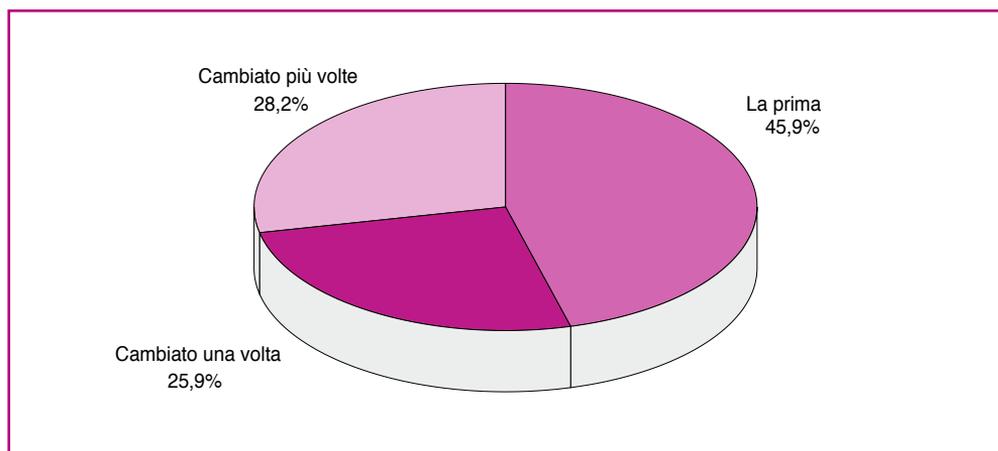
### 3.9 Turnover, fabbisogni familiari e difficoltà percepite

Passiamo ora a considerare livelli di turnover nell'impiego di questa figura, nonché le necessità familiari per quanto riguarda copertura e qualità del servizio offerto.

#### 3.9.1 Turnover

I tempi complessivamente recenti riferiti alle assunzioni delle assistenti familiari, visti in precedenza, hanno portato ad ipotizzare un turnover piuttosto elevato. Di fatto, oltre la metà delle famiglie intervistate si è già trovata nella condizione di dover cambiare il personale assunto e una discreta percentuale afferma di aver cambiato più volte.

**Grafico 11. La persona attualmente in servizio è la prima o ha dovuto cambiare una o più volte?**



Le ragioni del turnover sono varie e diversificate, ma più ancora dell'insoddisfazione da parte delle famiglie per il servizio svolto o delle dimissioni spontanee per aver trovato altra occupazione o per mancanza di accordo, emergono problemi di natura personale vissuti dall'assistente e che inducono a lasciare il posto di lavoro o a non essere più in condizioni di svolgerlo. Fra questi si sono riscontrati soprattutto ostacoli di tipo familiare, la necessità/volontà di tornare al paese di origine (anche per via della posizione di irregolarità), ma anche sentimenti di disagio, di solitudine e, segnalati con una certa frequenza, problemi di alcolismo.

**Tabella 5. Per quale motivo il precedente rapporto si è concluso?**

<b>Risposte</b>	<b>%</b>
Ragioni/problemi personali e familiari dell'assistente	51,0
Non ero soddisfatto/a della persona	37,3
Si è dimessa per aver trovato un lavoro diverso	5,9
Si è dimessa perché non si trovava ben con l'assistito o familiari	5,9
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>

Il turnover appare più frequente fra le assistenti provenienti dai paesi dell'Est, anche se essendo queste la netta maggioranza è difficile assumere questa tendenza come certa. Anche il licenziamento dovuto a insoddisfazione del datore di lavoro riguarda esclusivamente assistenti provenienti da questa area. Ma torneremo in seguito su questo aspetto.

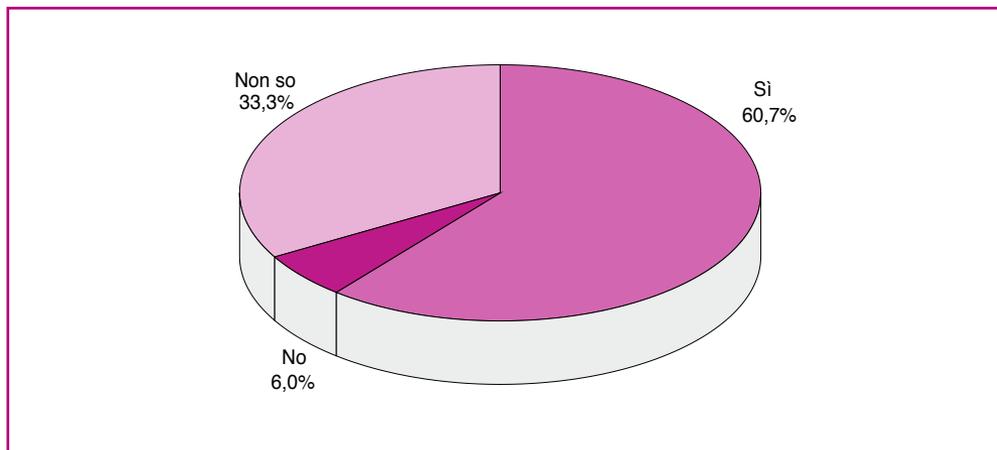
### **3.9.2 Fabbisogno e offerta**

Prima di proseguire è bene ricordare che fra le questioni personali causa di turnover sussistono anche le situazioni legate ad una presenza irregolare.

A questo riguardo si è voluto sondare la percezione delle famiglie, con riferimento specifico alle valutazioni riguardanti la presenza sul territorio trentino di assistenti non in regola con il permesso di soggiorno e la possibilità di coprire o meno il fabbisogno delle famiglie soltanto grazie alle regolari.

Per quanto riguarda il primo punto, ossia la percezione di presenze irregolari, soltanto una minima parte esclude con certezza tale ipotesi. La netta maggioranza riconosce che tale presenza è una realtà, mentre un terzo opta per un cauto "non so".

## Grafico 12. A suo giudizio ci sono assistenti familiari irregolari in Trentino?



Approfondendo, attraverso una domanda aperta, le ragioni che motivano la presenza di assistenti irregolari, le famiglie non esitano nella maggior parte dei casi a chiamare in causa la normativa esistente, sia per quanto riguarda il meccanismo delle quote sia con riferimento alle procedure lente e complesse relative alla regolarizzazione. In secondo luogo ritengono che tale soluzione a volte sia più conveniente per le famiglie ma anche per le assistenti stesse (anche se in regola con il permesso di soggiorno), le quali preferiscono introitare subito anziché accantonare fondi pensionistici che non sanno se e quando potranno godere. Altre famiglie ritengono invece che il costo per la regolarizzazione delle lavoratrici sia eccessivo, soprattutto quando l'impiego è temporaneo ("per prendere fiato") e infine alcune affermano che in ogni caso le assistenti in regola non sono sufficienti a coprire la richiesta.

**Tabella 6. Per quale motivo, secondo lei, ci sono assistenti familiari irregolari?**

Risposte	%
Normativa e procedure lente e complesse	56,0
È più conveniente sia per loro sia per le famiglie	26,0
Il costo è troppo alto	10,0
Le regolari non sono sufficienti	8,0
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>

Con riferimento all'ultimo punto riportato nella tabella 6, una domanda specifica del questionario chiedeva a tutti gli intervistati se ritenessero comunque le assistenti familiari operanti in Trentino sufficienti a coprire i bisogni delle famiglie. Anche in questo caso circa un terzo non ha saputo rispondere alla domanda, ma la maggioranza afferma di fatto che non sia possibile soddisfare la domanda soltanto attraverso le assistenti regolari, mentre un discreto numero ritiene che le assistenti non siano in ogni caso in numero adeguato.

**Tabella 7. Ritiene che le assistenti familiari operanti in Trentino siano in numero sufficiente a coprire i bisogni delle famiglie?**

Risposte	%
Sì, ma grazie alle irregolari	34,1
Sì, anche solo attraverso le regolari	25,9
No, nonostante le irregolari	5,9
Non so	34,1
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>

### **3.9.3 Difficoltà e soddisfazione percepite nel rapporto di lavoro**

Nel complesso le famiglie intervistate non esprimono particolari difficoltà nel rapporto di lavoro con l'assistente familiare, se non in maniera marginale. Vediamo gli orientamenti degli intervistati su alcuni aspetti specifici che riguardano tale questione.

**Tabella 8. Nel rapporto di lavoro con l'assistente familiare, ha o ha avuto problemi o difficoltà per uno o più dei seguenti aspetti? (% risposte affermative)**

Risposte	%
Problemi di sostituzione nei periodi di assenza	28,2
Difficoltà di comprensione per la lingua	21,2
Problemi di relazione personale con l'assistito	18,2
Problemi di relazione personale con i familiari	11,8
Inadeguatezza nello svolgimento delle mansioni	8,2
Accordi contrattuali (orari, stipendio...)	7,1

Come vediamo dalla tabella 8, la maggior parte delle risposte affermative si riferisce alla difficoltà di sostituire l'assistente nei periodi di assenza. Circa un quinto delle famiglie riscontra inoltre degli impedimenti sul piano della comprensione linguistica e poche di meno percepiscono difficoltà anche nelle relazioni fra assistente e assistito. Va ricordato a questo proposito che le persone per cui si richiede assistenza sono anziane e spesso affette da particolari patologie, quindi non sempre facili da trattare. In alcuni casi tuttavia, come avremo modo di riprendere in conclusione riportando alcune osservazioni libere degli intervistati, si lamenta una certa "durezza" nel comportamento di alcune lavoratrici. Per concludere ora con le difficoltà incontrate nel rapporto di lavoro, solo alcune famiglie esprimono contrarietà sul piano strettamente professionale e contrattuale.

In caso di problemi con l'assistente le famiglie tendono quasi all'unanimità (92%) a risolvere personalmente i contrasti senza ricorrere ad aiuti/supporti esterni, cui solo in alcuni casi si fa ricorso (attraverso gli enti di riferimento come Promocare o Caritas). Risulta inoltre che, se il rapporto di lavoro continua, le difficoltà vengono superate nel tempo, del tutto o almeno in parte. Per quanto attiene alla qualità del servizio svolto, si riscontrano complessivamente buoni livelli di soddisfazione, come risulta dalla tabella seguente.

**Tabella 9. Rispetto alle seguenti caratteristiche, come valuta l'assistente familiare attuale? (Risposte "molto bene" + "abbastanza bene")**

Risposte	%
Prontezza e rapidità nello svolgere i compiti assegnati	95,3
Pazienza e disponibilità con l'assistito/a	94,1
Flessibilità e disponibilità	92,9
Comprensione della lingua	85,9
Competenza professionale	84,7

Qualche incertezza in più come vediamo emerge in particolare sul piano della competenza professionale, soprattutto se consideriamo il giudizio di eccellenza ("molto bene"), attribuito da poco più della metà degli intervistati. Ampia e generale soddisfazione viene espressa soprattutto per le (e l'unico di sesso maschile) assistenti provenienti dai paesi del Sud America.

## 3.10 Competenze richieste e orientamenti verso la formazione professionale

Arriviamo così all'ultima, ma non per importanza, questione indagata presso le famiglie, ossia le caratteristiche e le competenze che si ritengono peculiari per la professione di assistente familiare, nonché gli atteggiamenti e la disponibilità personale riguardo ad eventuali progetti formativi.

### 3.10.1 Caratteristiche importanti

A tale riguardo è stato sottoposto agli intervistati un elenco di attributi riferiti all'assistente familiare e valutabili attraverso una scala Likert (livello di importanza: "molto" "abbastanza" "poco" "per niente"). Ai nostri fini prendiamo qui in considerazione soltanto i valori di frequenza registrati dalla risposta "molto importante".

**Tabella 10. Quanto sono importanti per un servizio di assistenza familiare i seguenti aspetti? (% risposte "molto importante")**

Risposte	%
Pazienza e disponibilità con l'assistito/a	100,0
Capacità di organizzarsi autonomamente nel lavoro	90,6
Disponibilità a vivere in casa	88,1
Flessibilità negli orari	60,0
Una preparazione di base specifica	55,3
Una buona conoscenza della lingua italiana	54,9
Età matura	34,1
Disponibilità a svolgere mansioni varie	18,5
Una buona conoscenza del dialetto	1,2

Come ci si poteva attendere la caratteristica principale e ritenuta unanimemente molto importante è il modo di porsi verso la persona assistita, atteggiamento che richiede pazienza e disponibilità. Anche la capacità di organizzare autonomamente il lavoro è ritenuta fondamentale dalla grande maggioranza delle famiglie, così come è essenziale per quasi tutte la disponibilità a vivere in casa. Ancora diffusa ma con un certo distacco l'opinione che l'assistente familiare debba mostrare flessibilità negli orari. Per quanto riguarda la neces-

sità di una preparazione specifica, vediamo che il campione a questo riguardo è quasi spaccato a metà; se consideriamo tuttavia anche la risposta “abbastanza importante” arriviamo a circa l’86% del campione; su questo aspetto, comunque importante, torneremo fra poco. La buona conoscenza dell’italiano è fondamentale ancora per la maggioranza degli intervistati, mentre, contrariamente alle aspettative, la conoscenza del dialetto è ritenuta poco o per nulla importante (qualcosa di più, ma non in maniera eclatante, nelle valli periferiche). Diverse famiglie ritengono ancora che per svolgere questo lavoro sia importante un’età piuttosto matura, mentre la disponibilità a svolgere mansioni varie non è un aspetto che si ritiene fondamentale.

### **3.10.2 Orientamenti riguardanti la formazione professionale delle assistenti familiari**

Nel paragrafo precedente abbiamo visto che oltre la metà delle famiglie intervistate considera “molto importante” una preparazione di base specifica, aggiungiamo che circa il 30% la ritiene abbastanza importante. Si è ritenuto doveroso ai fini della ricerca approfondire questo aspetto specifico con ulteriori domande sia a carattere generale sia mirate. Vediamo dunque gli orientamenti delle famiglie rispetto alla formazione delle assistenti familiari.

In termini generali si rileva anzitutto che quasi la metà degli intervistati è d’accordo nel ritenere che per svolgere il lavoro di assistente familiare sia utile acquisire almeno un minimo di conoscenze specifiche, e circa il 30% concorda sulla necessità di una formazione professionale vera e propria. Sol tanto una minoranza delle famiglie ritiene sufficienti per svolgere il lavoro buona volontà, impegno e un apprendimento sul campo.

**Tabella 11. Rispetto alla formazione professionale delle assistenti familiari, con quale di queste affermazioni si trova maggiormente d’accordo?**

<b>Affermazioni</b>	<b>%</b>
È utile almeno un minimo di conoscenze su alcuni aspetti particolari	47,1
È necessario che ricevano una formazione professionale specifica su tutti gli aspetti relativi al lavoro di assistente	29,4
Sono sufficienti buona volontà e impegno, poi si impara direttamente con il lavoro	23,5
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>

Quasi tutti gli intervistati (esclusi sei), hanno anche risposto ad una specifica domanda aperta, fornendo singole o multiple indicazioni in merito ai possibili contenuti da inserire in un eventuale percorso di formazione rivolto alle assistenti familiari.

Vediamo dunque quali sono i contenuti formativi proposti e la relativa incidenza.

**Tabella 12. Quali potrebbero essere secondo lei i contenuti professionali più importanti da insegnare alle assistenti familiari (domanda aperta a risposta multipla: incidenza % relativa ad ogni singolo contenuto proposto)**

Contenuti formativi	%
Conoscenze infermieristiche di base	60,8
Gestione dell'anziano e delle patologie caratteristiche	43,0
Lingua italiana	43,0
Psicologia dell'anziano	21,5
Cucina italiana e regionale	21,5
Igiene	21,5
Capacità relazionali	20,3
Economia domestica	12,7
Tecniche di mobilitazione	11,4
Cultura e usanze italiane	10,1

Dalla tabella 12 rileviamo che le “conoscenze infermieristiche di base” costituiscono i contenuti formativi maggiormente citati, anche se a questo riguardo dobbiamo segnalare che altri intervistati al contrario ritengono fermamente che tali nozioni non rientrino fra le competenze dell'assistente e debbano essere affidate a personale specializzato. Proseguendo con i contenuti della formazione, frequenti sono state anche le risposte relative alla “gestione dell'anziano e delle problematiche/patologie più frequenti” (alzheimer, diabete, arteriosclerosi...), non certo in termini medici bensì con riferimento alle particolari implicazioni di tali patologie sul piano della cura e dell'assistenza. Stessa incidenza percentuale rileviamo per quanto riguarda la “lingua italiana”

che evidentemente, per le famiglie che l'hanno indicata, dovrebbe essere ben appresa e compresa. Diversi intervistati hanno quindi proposto fra i possibili contenuti formativi elementi di "psicologia dell'anziano", una tematica che, anche se nella tabella è stata indicata distintamente, potrebbe essere sicuramente abbinata a "capacità relazionali": due aspetti questi che stanno particolarmente a cuore alle famiglie degli assistiti e rispetto ai quali non sempre si ritengono soddisfatte. Conoscenze di "cucina", sia nazionale sia locale, e relative all'"igiene" sono altri due contenuti proposti con una certa frequenza. Infine rileviamo da parte di alcune famiglie la proposta di prevedere: contenuti di "economia domestica", per evitare sperperi e sprechi inutili che in alcuni casi vengono segnalati; "tecniche di mobilitazione", richieste evidentemente in particolare da qualche famiglia il cui assistito è affetto da difficoltà motorie; informazioni riguardanti la "cultura e usanze italiane", poiché secondo alcuni intervistati è più difficile comprendersi con le assistenti su questo piano che non su quello strettamente linguistico.

Questi dunque, secondo le famiglie intervistate, i possibili argomenti da trattare all'interno di un eventuale corso di formazione.

Ma quanto sarebbero disposte le famiglie a concedere all'assistente del tempo per la formazione e a sostenerne, anche solo parzialmente, il costo? Questi ultimi due temi sono stati affrontati attraverso due domande specifiche, che ora riportiamo insieme alle risposte ottenute.

**Tabella 13. Personalmente sarebbe disposta/o a concedere tempo per la formazione della sua assistente durante l'orario di lavoro retribuito?**

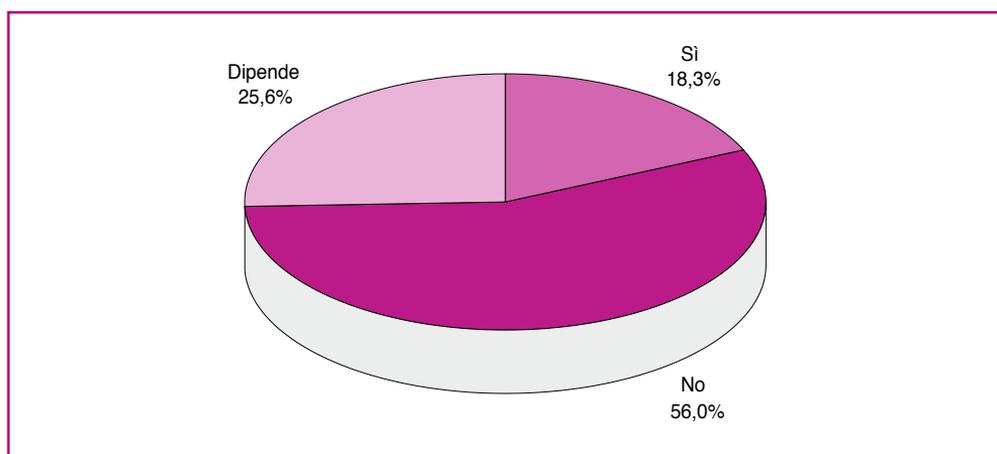
Risposte	%
No, in quanto non è necessaria alcuna formazione	49,4
Sì, compatibilmente con le necessità della persona assistita	30,9
No, in quanto impossibilitato a sostituirla, per difficoltà di reperimento di una sostituta	14,8
No, in quanto impossibilitato a sostituirla, per motivi economici	4,9
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>

La maggior parte degli intervistati dunque non è d'accordo nel concedere tempo per la formazione durante l'orario di lavoro retribuito, in parte perché impossibilitati per vari motivi (economici o di sostituzione), ma soprattutto in quanto la formazione non è ritenuta necessaria. Quest'ultimo dato, che

riguarda quasi la metà degli intervistati, appare di fatto in contraddizione con quello precedente ricavato dalla domanda generica sull'opportunità o meno di una formazione, dove risultava che solo il 23,5% non ritiene necessaria alcuna formazione (tabella 11). In realtà molti di coloro che in questo caso hanno risposto negativamente ritengono che la formazione non sia più necessaria *ora*, in quanto, sostengono, le assistenti al proprio servizio hanno ormai appreso gli elementi indispensabili. Va tuttavia sottolineato che oltre il 30% si dichiara in linea di massima disponibile a concedere all'assistente del tempo per la formazione anche durante l'orario retribuito, purché ciò non vada a scapito della persona assistita e delle sue necessità.

Per quanto riguarda una eventuale partecipazione economica delle famiglie alla formazione dell'assistente, a tale ipotesi si oppone oltre la metà degli intervistati, meno di un quinto sarebbe favorevole, mentre più di uno su quattro mantiene un atteggiamento cauto, in quanto ritiene che dipenda dalla quantificazione effettiva dell'onere.

**Grafico 13. Sarebbe disponibile a partecipare economicamente ai costi della formazione?**



Ancora rispetto al tema della formazione, un ultimo quesito riguarda l'opinione degli intervistati in merito all'eventualità di avviare dei percorsi di formazione per le assistenti familiari nei loro paesi di origine, in modo che possano arrivare in Italia già preparate e attraverso un iter regolare.

Vediamo la domanda e gli orientamenti degli intervistati al riguardo.

**Tabella 14. Ritiene utile che le assistenti familiari straniere possano ricevere una formazione specifica per questo lavoro nel proprio paese di origine, in modo che possano arrivare già preparate?**

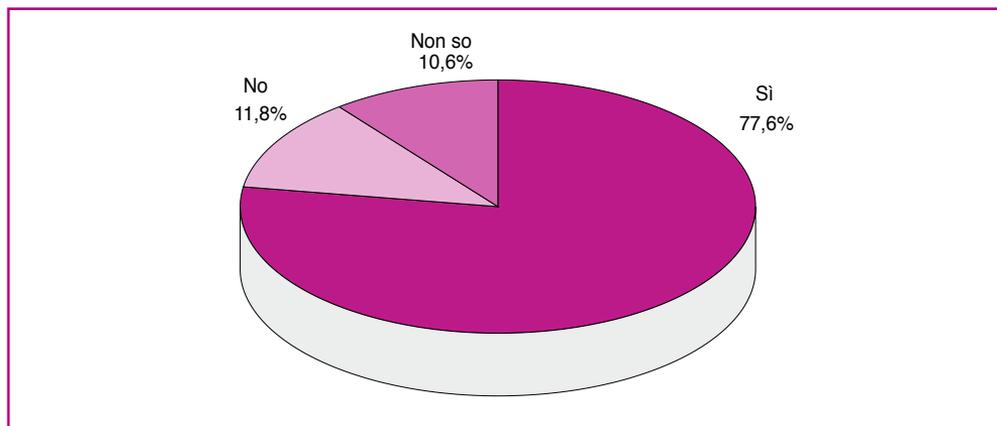
Risposte	%
Sì, molto utile in ogni caso	44,7
Sì, a patto che poi si adattino alla realtà del territorio e alle esigenze specifiche delle famiglie	20,0
No, perché la situazione e le abitudini qui sono diverse	11,8
Altro	23,5
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>

La domanda era stata posta secondo la modalità chiusa, tuttavia, benché la maggioranza degli intervistati si orienti favorevolmente, seppure con qualche riserva localistica, il quesito ha dimostrato una sua complessità, espressa nell'elevata incidenza di risposte confluite nella categoria "altro". All'interno di tale categoria troviamo infatti posizioni diversificate, riportiamo qui quelle più frequenti. Diverse persone ad esempio hanno sottolineato come le condizioni di vita materiali e quotidiane vissute nei paesi di origine possano rendere impraticabile tale ipotesi. Altri ritengono che sia opportuno garantire in qualche modo che le risorse nazionali o provinciali eventualmente impegnate nella formazione nei paesi di provenienza si traducano in un effettivo ritorno in termini di servizio, in altre parole che una volta formate le lavoratrici non decidano di emigrare in altri paesi o svolgere altre attività. Inoltre qualcuno osserva che una elevata qualificazione professionale (che sia acquisita qui o al paese di origine) potrebbe risultare svantaggiosa poiché verrebbe a tradursi in una maggiorazione dei costi a carico delle famiglie. Queste sono state in sintesi le obiezioni più frequenti e che vanno considerate, anche se è giusto ribadire la maggioranza di posizioni favorevoli all'ipotesi di una formazione pre-migratoria.

Come ultimo quesito vediamo quali orientamenti hanno espresso le famiglie intervistate circa l'utilità di un servizio che si occupi *tout court* degli aspetti relativi all'assistenza familiare, dal reperimento e aggiornamento del personale, alla cura degli aspetti contrattuali, alla soluzione di emergenze legate ad esempio a necessità di sostituzione immediata e quant'altro. In questo caso, come vediamo dalle risposte illustrate nel grafico seguente, rileviamo una

netta predominanza di risposte favorevoli, anche nell'ipotesi di un maggiore impegno economico.

**Grafico 14. Ritiene che potrebbe essere utile un servizio che si occupi di tutti gli aspetti legati all'assistenza familiare (reperimento personale, aspetti contrattuali, formazione, etc.), anche se questo comporterebbe un impegno economico a suo carico maggiore?**



Di fatto però, nelle precisazioni che gli intervistati sono stati invitati a fornire, viene spesso sottolineato che tale servizio sarebbe utilissimo ma che l'apporto economico pubblico sarebbe altrettanto fondamentale. In ogni caso le famiglie sarebbero comunque in gran parte disponibili anche con un impegno finanziario (il minimo possibile) rispetto ad un servizio che garantisca la fiducia, la tranquillità, la stabilità di cui avvertono sicuramente la necessità. Diversi intervistati in ogni caso, soprattutto i residenti nelle aree periferiche della provincia, ritengono che sarebbe opportuna una maggiore dislocazione territoriale di servizi di fatto già attivi come Promocare o Cinformi.

### **3.10.3 Osservazioni e suggerimenti**

Concludiamo questa parte dell'analisi riportando le osservazioni più frequenti e significative che le famiglie hanno ritenuto di aggiungere al termine del questionario, sia per quanto riguarda il rapporto con le assistenti familiari, sia a carattere più generale.

- ✓ È importante instaurare un rapporto di familiarità e fiducia
- ✓ Le assistenti sono troppo sovraccaricate in termini sia orari sia psicologici, rischiano l'esaurimento, per cui diventa necessario alternare con i familiari

- ✓ C'è difficoltà ad abituarsi ad avere persone in casa
- ✓ Esistono troppe differenze culturali e diffidenze
- ✓ Grande soddisfazione e ottimi rapporti
- ✓ Le assistenti vogliono spadroneggiare
- ✓ Si richiederebbe maggiore riservatezza alle assistenti
- ✓ Si dovrebbe insegnare loro senso di responsabilità, attenzione ai bisogni, rispetto della privacy
- ✓ Per fortuna che ci sono le assistenti familiari
- ✓ Pensano soltanto ai soldi e non esitano a piantarti in asso se trovano chi le paga di più
- ✓ Le assistenti si trovano fra loro, si confrontano e si consigliano sul lavoro (in bene o meno bene)
- ✓ Sono troppo dure e aggressive
- ✓ Promocare molto utile ma ci sono solo badanti che vogliono stare in città
- ✓ Nei casi più gravi è davvero difficile coprire le necessità
- ✓ In altri Stati le famiglie con anziani hanno maggiore assistenza (pubblica)
- ✓ Più le assistenti si qualificano e più si dovrebbero pagare e le famiglie non possono permetterselo
- ✓ Sarebbe più conveniente la casa di riposo e darebbe più garanzia ma ci sono pochi posti
- ✓ Si dovrebbero organizzare centri diurni, soggiorni al mare o in montagna e servizi di sostegno psicologico per le persone impossibilitate a muoversi
- ✓ Si potrebbe prevedere un assegno per le famiglie che tengono gli anziani a casa come nella provincia di Bolzano
- ✓ Esiste un'agenzia in Veneto molto efficiente... niente ore libere e riposi ma turnover ogni venti giorni, le assistenti girano
- ✓ Ci vorrebbe un maggiore sostegno pubblico sia economico sia per favorire l'integrazione nella famiglia
- ✓ Ci dovrebbe essere un servizio che ogni mattina telefona agli anziani soli
- ✓ Ci dovrebbe essere maggiore rete fra servizi e istituzioni (Provincia, Apss, Comuni)
- ✓ Si potrebbero organizzare delle giornate rivolte alle badanti per favorire la loro integrazione
- ✓ Ci vorrebbe un vademecum per assistenti e famiglie su diritti e doveri reciproci.

## 4. RACCONTI DI VITA

Ascoltare il racconto di queste donne, condividerne anche solo indirettamente le vicende umane che le hanno spinte e accompagnate nella decisione, mai indolore, di lasciare il paese, la propria famiglia, gli affetti, per una vita fatta di fatiche, rinunce, spesso umiliazioni e per un futuro incerto, ci aiuta a comprenderne i vissuti, le scelte e le attese. Impossibile, oltre che limitante, fare un riassunto di queste storie. Cercheremo di riprendere alcuni stralci, quelli più significativi, delle loro testimonianze, di dare a queste ampio spazio per comprendere i passaggi salienti del difficile quanto prezioso mestiere di “badante” e delineare, anche in base ai loro suggerimenti, alcune ipotesi mirate a riconoscerne il valore professionale.

### 4.2 Motivazioni migratorie e arrivo in Italia

Non è sempre la mancanza di lavoro il motore che innesca la scelta di emigrare. In genere le donne che abbiamo ascoltato svolgevano o hanno svolto un’occupazione nel proprio paese, come impiegate, operaie, infermiere, insegnanti, lavoratrici autonome, e altre professioni ancora, dopo aver conseguito titoli di studio anche elevati.

Di fatto, si trattava di occupazioni spesso precarie, poco retribuite, che tali sono diventate soprattutto a seguito del processo di privatizzazione avviato nei paesi dell’Est. Sono state le condizioni di vita difficili, l’impoverimento generale, i dissesti finanziari e politici dei paesi di origine, anche la perdita del lavoro certo, ma soprattutto l’assenza di prospettive a spingere queste donne, più o meno giovani, alla scelta di emigrare, con un progetto iniziale di breve periodo, realizzare dei risparmi, spesso per una casa, più in generale per migliorare la propria vita, per la famiglia, i figli.

*Finita la scuola, dopo college e dopo andata a lavorare in comune. Ero laureata come noi diciamo per lo Stato. Ho fatto lavoro con bambini, con famiglie, così, un po’ poveri. **Ma come assistente sociale?** Sì, ma con, ma non solo con anziani, ma proprio con tutta la famiglia perché se nella famiglia qualcosa non va, tutta la famiglia ha problemi, hanno problemi. (...) Dodici anni ho lavorato e dopo piano piano, dopo andata... insomma ho finito dopo più tardi, già ho finito l’università agraria. (...) Finito, insomma, e dopo come tu sai e come tutti sappiamo che è successo, che questa Ucraina che si è separata Sovietica e un casino e certo che come, come tutto, tutti noi, diciamo a un giorno tutta Ucraina sono stata, è povera, perché un po’ di nostri anche rubano soldi, magari io dico che non è giusto che rubano soldi, ma insomma tutto bruciato... Sì. È successo così che tutto zero. (Intervista\_3\_Ucraina)*

Cioè io ho lavorato per Atomica [era occupata in uno stabilimento della Compagnia ucraina per il nucleare Energoatom]. Questa mia fabbrica, diciamo, un'organizzazione di costruzione di case... Poi quando Atomica è diventata più povera, e più o meno dieci anni fa, noi fatto... separato... da questo, da Atomica. Cioè nostra organizzazione ha cominciato a funzionare da sola, separata. (...) Ecco e allora quando fatto così, un paio di anni andava male, non pagavi soldi, poi questa nostra organizzazione ha chiuso. E rimasti tutti senza lavoro. E così. Lavorato per me stessa. Provato certe cose. Faceva a tenere animali in campagna, teneva fattoria piccola di maiali. Insomma ho provato tutto perché aveva in qualche maniera riuscire a vivere. (...) Poi io aveva questo appartamento piccolo, di Atomica, che mi ha dato. Dove io ho vissuto con i miei bambini. Miniappartamento. Però quando mio figlio è già adulto, mi ha chiamato e ha detto che quando sarà 18 anni devi liberare questo appartamento perché non è lavori sull'Atomica. Capisci che problema? E allora mi facevi in altre parole, mi facevi far barbone. Vai dove vuoi. Vai dove vuoi! Ecco! Comperare non c'è per cosa, dove io prendo? Casa o qualcosa da vivere, ci vuole soldi! Vai dove vuoi! Non interessa proprio a quel governo di niente e di nessuno! Io dico se io anche farei cadere sotto stecato, ammalata o da fame, nessuno darebbe neanche mano alzarmi. **Ma quanti anni hanno i tuoi figli adesso?** Eh, mia figlia ce ne ha 30, c'è mio nipote di 6 anni, e mio figlio 25, ma non è sposato, convive con una ragazza. Non ne ha soldi per sposarsi. Il matrimonio grande problema insomma. Cioè io ce ne ho anche bisogno di soldi, perché fino adesso aiutava lori. Anche comperato la casa fatto io, aiutato, insomma regalata io. (Intervista\_1\_Ucraina)

In Moldavia lavoravo al tribunale. E poi ho deciso di venire in Italia, di partire per l'Italia per un paio di anni, per far soldi, per comprarmi la casa, ecco.. (...) Un appartamento, da comprarmi un locale o un piccolo... monocale, un appartamento solo per me. Che da noi, da risparmiare ... di fame non si muore, ma da mettere da parte e risparmiare è impossibile. Se non hai una tua attività o qualcosa. (Intervista\_2\_Moldavia)

Sono venuta nel 2000. Prima di venire in Italia lavorato sempre in Ucraina in uno stabilimento... dall'81 ho lavorato sempre in uno stabilimento, su una catena di montaggio. (...) Però ho avuto un sogno che non ho potuto fare. **Hai avuto?** Un sogno. Avere una casa. E non ho potuto mai fare. Non farei mai a casa mia, anche se lavoravo sempre. Per quello ho deciso di venire in Italia. **Perché li vivevi in affitto?** No, io avevo una casa... popolare diciamo. Una piccola casetta popolare. E... 12 metri quadrati. Vivo io e mia figlia. E una volta ancora prima

*... dalla mia amica, anni fa, nel '97 più o meno così, che lei mi ha raccontato dell'Italia, una mia amica che spesso andava in Polonia e mi ha raccontato così... le donne polacche andavano in Italia quegli anni. Allora ho deciso. Pian piano ho fatto prestare mille dollari all'epoca per venire perché non ho avuto soldi. (Intervista\_4\_Ucraina)*

*Guarda che prima io ho fatto college come infermiera. Scuola diciamo, scuola di infermiera e ho lavorato come infermiera quindici anni in sala operatoria. E dopo, però dopo io aveva una malattia gravissima che si chiama allergia che conoscete anche voi, di quelli tutti preparati che usavamo e dovevo cambiare il mio lavoro. Allora ho fatto l'università serale e ho fatto come economia e dopo lavorava come direttrice in un supermercato. Già tanti anni (...) Perché quando ci siamo separati tutti quanti pubblici e nostri magazzini sono diventati tutti privati e certo che quella padrona doveva prendere sai personale, diciamo che tutti di famiglia, tutti, sì, sì, sì, come fanno? E allora io sono rimasta senza lavoro e così abbiamo deciso con la mia amica di andare qui in Italia. (Intervista\_6\_, Moldavia)*

*(...) abbiamo due figli maschi, è andato tutto, tutto abbastanza bene, perché avevamo nostro stipendio, possiamo un po' di controllare questo e quello, poi rotto quell'Unione Sovietica, era tutto così distrutto. Andiamo a lavorare, voi forse non potete neanche immaginare. Lavoravo a scuola e potevo 4, 5, 6 mesi stare senza stipendio. Marito cambiato lavoro, andato a lavorare in banca. Aveva sempre stipendio ma figli sono cresciuti. Andati in università tutti e due e poi stipendio di marito non bastava per mantenere famiglia, per tutto questo. A scuola pagavano pochissimo e non regolarmente. E così una andata in Italia, altra in Grecia, altra in Germania. (Intervista\_5\_Ucraina)*

Difficile partire, ma ancora più difficile restare. Hanno deciso di emigrare, quindi hanno scelto il paese di destinazione, ma non sempre la meta era fin dall'inizio ben definita tanto che è capitato di cambiare il traguardo già durante il viaggio. Molte di loro sono arrivate in pullman con un permesso turistico per poche settimane e, una volta arrivate, hanno trovato dei connazionali pronti ad accoglierle e ospitarle per alcuni giorni, o a indirizzarle presso qualche centro.

***E come mai hai deciso proprio di venire in Italia? Non ho deciso di venire in Italia. Volevo partire per l'Irlanda. Che avevo degli amici che abitavano da un sacco di tempo, ma alla fine un'amica che è partita un paio di settimane prima di me mi ha convinto di raggiungerla. Che poi lei è andata a Roma e io sono venuta.(...) Ho incontrato sull'autobus un'altra ragazza che poi mi ha convinto di venire con lei a Trento. E sei***

**venuta direttamente a Trento?** A Padova, poi abbiamo preso il treno e siamo arrivati qua, che degli amici di questa mia amica sono venuti a prendermi, a prenderci in stazione. **E siete andati a vivere da loro i primi giorni?** No. Siamo andati a vivere, perché era sabato e domenica, da loro ci siamo fermati, che avevano un appartamento in affitto. E poi abbiamo preso il posto alla Casa della Giovane (Intervista\_2\_Moldavia)

**E quando sei partita come mai hai deciso di venire qui in Italia, a Trento? C'erano già altre persone qui che ti hanno detto "vieni qui in Italia" oppure è stata una tua decisione?** C'erano due ragazze che son venute qua prima di me, che hanno lavorato forse un anno. Hanno detto che qua si può venire, fare qualche lavoro sì. E dopo c'era un'agenzia che doveva trovarmi un lavoro qua. A Napoli. Prima sono arrivata a Napoli, dopo trovato questo ragazza che mi cercava lavoro. (Intervista\_7\_Russia)

In alcuni casi l'arrivo è stato davvero travagliato e traumatico.

Sono salita... **In corriera?** In corriera il viaggio. (...) **E sei arrivata direttamente a Trento?** No. Sono andata a Roma. Era una conoscenza mia. Era la figlia della mia conoscenza. E sono andata e siamo arrivati alle dodici di notte. Con la corriera e... devo uscire, un posto e sono uscita e non ho visto nessuno. Ho telefonato e quella era spento il telefono e io dico, erano due uomini della Moldavia e dico, loro andavano avanti con la corriera, e io dico "Voi dove andate?" dice "Noi andiamo più..." ho dimenticato in che città ha detto. "Dai prendetemi, anch'io vado, perché ho paura da sola! Non ho nessuno". "Ma noo, ma non ti prendono così... sono problemi. No, non possiamo!". E sono scesa. Mi sono guardata in giro e dico "Non lo so". Arrivo la mattina e dopo la figlia della mia conoscenza aveva un fratello là. A Roma. E lui è venuto per incontrarmi. **Ah per fortuna.** Per fortuna! Ci siamo... Ma era tardi ormai... era quasi quasi l'una di notte. Abbiamo preso ultimo autobus (...) lui ha sbagliato la fermata. Siamo scesi prima e abbiamo girato a piedi (...) Abbiamo girato fino alle cinque di mattina, per le strade con le borse. E poi non mi ricordo. E poi siamo entrati in quella casa che era una, anche una della Moldavia, che era una donna con un uomo e loro affittavano un appartamento. E tutti tenevano, una stanza era grande. Cinque letti e abitavano cinque ragazzi. E io sono entrata alle quattro di mattina e loro mi han dato tre sedie e mi sono messa un po' a riposare, tre sedie e così ho fatto... due settimane sono stata là. E dopo non era niente di lavoro. Non conoscevo anche nessuno. Stavo in città, dov'era un posto dove tutti stranieri eravamo. Niente! Giorni e giorni passavano, e niente. Mangiavano panini, qualche acqua e così passavano giorni e la sera

*pagava per dormire. Chi è che tiene così? E dopo ho avuto la fortuna che la figlia di mia conoscenza aveva qua una vicina di casa e chiede: "a Trento non c'è lavoro?". (Intervista\_8\_Moldavia)*

Molte sono partite già sapendo, seppure vagamente, che lavoro sarebbero venute a fare in Italia, anche perché in qualche caso precedute da altri familiari. Si tratta di un comportamento diffuso, rilevato anche da altre ricerche. "Le informazioni sui fabbisogni di manodopera sono una delle risorse fondamentali nelle valutazioni che precedono la migrazione: gli individui si spostano laddove sono, in qualche modo, "certi" troveranno lavoro; se si considera che il principale canale di primo impiego sono parenti e connazionali, è naturale che il migrante abbia un'idea su cosa andrà a fare una volta giunto in terra straniera" (Simoni e Zucca, 2008).

In alcuni casi, sapevano anche che si sarebbero potute trovare, almeno temporaneamente, in una situazione di irregolarità.

***Ma quando sei partita, sapevi già che lavoro venivi a fare in Italia?***

*Più o meno. Sì. Più o meno. Sono partita con un visto turistico. Per ... per soltanto per poter arrivare, perché sapevo che le ragazze poi restano in nero, che da noi molto difficile avere un visto. (Intervista\_2\_Moldavia)*

*E così. E poi tu andavi in Italia, semplice, andavi prima senza problemi. Né regola. Andavi tanti senza regola a lavorare, no? Vero! (Intervista\_1\_Ucraina)*

***E che cosa avevi sentito lì in Moldova dell'Italia, del lavoro in Italia?***

*Ho sentito mia sorella che mi diceva sempre è duro il lavoro, ma però prova. Prova e vedi. **Quindi tu avevi dei familiari venuti qua prima di te.** Sì, sì, sì. **Quanti familiari?** Mio fratello, mia cognata e mia sorella. (...) **E loro, per esempio tua sorella, anche lei era inserita in questo settore del lavoro di cura oppure faceva un altro lavoro?** No, era sempre in una famiglia che lavorava. **Ti aveva detto che era dura?** Sì, sì. **Ha detto prima, guarda che è duro lavoro, però ho provato. E prima di partire tu sapevi già che lavoro avresti fatto, in che famiglia avresti lavorato?** Sapevo che devo lavorare in famiglia, ma con chi e che lavoro devo fare, no. (Intervista\_9\_Moldavia)*

Inoltre anche loro, come molti immigrati in generale, sono state attratte dalle immagini stereotipate sull'Italia diffuse all'estero, per poi fare i conti con una realtà difficile.

***E che cosa si diceva in quel periodo dell'Italia, del lavoro che gli stranieri trovavano in Italia? Sapevi già qualcosa? Guarda, a dire la***

*verità non sapevo niente. Certo che potevo una diciamo Italia, cosa c'è, poi tutti ascoltavamo quelle canzoni bellissime italiane, musica italiana, film italiano conoscevamo, Sofia Loren, Marcello Mastroianni, quello, tutti sapevamo. Però come vivono qui no. Abbiamo guardato forse un libro oppure un film su televisione. Però... e così particolarmente non sapevo quasi niente. **Neanche che lavoro avresti fatto?** No. Io sapevo pressappoco che qui donne fanno assistenza di malati, anziani oppure baby sitter. (Intervista\_6\_Moldavia)*

*Ho deciso andare qui in Italia. Anche noi sapevamo che in casa è con persone. Mi ha aiutato a fare le carte un uomo e lui mi dice "Guarda N., è difficile." E io lo so ben che è difficile, sai quando... **Quando eri ancora in Ucraina?** Sì. Che siamo stati tanto romantici: Napoli, mare, Italia, quando tu vieni qui ti... di solito vengono da qualcuno che conosci ma anche era bello, ma quando tu vai a lavorare e non lo sai parole, non lo sai lingue ma questo già comincia inferno. (Intervista\_5\_Ucraina)*

Qualcuna è stata fortunata, altre meno, alcune di loro hanno trovato subito lavoro e condizioni di vita accettabili (in breve tempo molte hanno potuto regolarizzarsi, in coincidenza con la sanatoria del 2002), in altri casi il primo impatto con il lavoro e la realtà è stato disperante.

*Ci siamo arrivati (lei e un'amica, ndr) nel 1999, siamo arrivati e dopo abbiamo cercato dappertutto lavoro però da prima non eravamo tanti, capisci? E abbiamo trovato qui a Trento un lavoro con una signora malata gravemente dopo ictus e lei è rimasta a letto e però quelli suoi tutti parenti erano abbastanza ricchi e hanno preso noi tutti e due. E allora siamo state là otto mesi. Dopo la signora è morta. Io cercava altro lavoro e già ho trovato a Rovereto. Ecco. E là in una famiglia ho fatto otto anni. Già loro mi hanno fatto primo anno già come sono entrata in quella famiglia, loro mi hanno messo in regola, io già avevo permesso di soggiorno e potevo stare tranquilla e qui ho fatto tutti gli otto anni in quella famiglia. (...) Sono perfetti. E così io sono fortunata proprio di incontrare qui in Italia da primo colpo, da primo lavoro io ho trovato benissimo. (Intervista\_6\_Moldavia)*

*Ma io dico che sono arrivata proprio per fortuna, nessuno non credevano, perché arrivata alle sei di mattina a Padova. Dopo treno si è cambiata, arrivata alle dieci, dieci e mezzo, alle undici già arrivata e tutti quanti alla Casa della Giovane. Alle dodici mangiato, dato pranzo, dopo un po' chiacchierato e alle quattro è venuta signora e mi portava a Mezzolombardo. Già subito lavoro. (...) Come è successo? Cosa è successo? Questa signora cercava per una sua famiglia che conosceva*

loro, cercava una ragazza per un mese, per due mesi, perché qualcuno andato via e cercava qualcuno. (...) Sì. Venuta io questo giorno. Proprio una fortuna che fossi arrivata giusta, giusta, giorno giusto, momento giusto e tutto giusto. E tutti ma come mai? Appena venuta, appena arrivata e subito lavoro. Ma come mai? E così magari sono fortunata. (Intervista\_3\_Ucraina)

... non ho mai capitato qualcosa di male, però voglio dire che se non avessi prestato quelli soldi, mille dollari all'epoca, io potrei anche tornare subito a casa. Perché... ho nostalgia. **Non sei più tornata?** No. Volevo dire che potevo anche tornare da subito se avessi i miei soldi all'epoca, no? Perché una cosa dicono, un'altra cosa è sopravvivere qua senza parlare. **Quando sei partita pensavi che fosse più facile?** Quando sono, quando sono venuta qua pensavo che più facile. Era troppo difficile... (Intervista\_4\_Ucraina)

**Tu conoscevi già qualcuno che era venuto qua? Avevi già sentito parlare di questa possibilità?** Sì, ho sentito. Io quando sono arrivata qua da... conosceva due persone (...) Mi incontro, mi ha incontrato, mi ha fatto vedere Casa di giovane. Ho aspettato due settimane in fila, fin quando mi ha dato un posto. Ancora due settimane stavo tutto il giorno a un parco, sotto la pioggia. Mi ricordo, aprile era un anno, 2002... pioveva giorno e notte. E dopo andavo da una donna che pagavo per la notte. Entravo la notte, uscivo la notte (...) Passato brutte robe, dopo ho trovato un lavoro. L'ho comprato: 500 euro. Ho comprato un lavoro. **Come badante?** Come badante. Io trovavo una donna paralizzata e era altra donna che andava a casa, e ha venduto quel posto a me: 500 euro. **Sempre qua a Trento è successo?** A Trento, a Trento. Ho comprato quel posto. Ho lavorato un anno e mezzo e come anche lì ho avuto tanto, tanto... tanto pianto, tanto... Sono distrutta, tanto... ho incontrato tante robe che mi faceva... Mi sentiva tanto umiliata... tanto trattata male. **Male. Ecco, nel tuo lavoro di assistente, all'inizio soprattutto, quali erano le principali difficoltà che avevi?** Difficoltà. Io del lavoro no paura. E mi piaceva curare quella donna, perché sapevo che altro lavoro io non trovo qua. Sapevo per che cosa vengo. E noi di lavoro non abbiamo paura. La difficoltà trovavamo ancora che... guardava, ci guardavano come schiavi. (Intervista\_8\_Moldavia)

**E qui i primi giorni che cosa hai fatto?** Ma... dopo, mi pare una settimana, sette, dieci giorni, dalla Casa della Giovane, venivano le persone a chiedere, a prendere le ragazze per l'aiuto che gli servivano in casa. E sono andata a fare l'assistenza a tre sorelle. Però ero che mi hanno preso di notte, perché di giorno avevano l'assistente sociale, pomeriggio-

*gio veniva una dall'Ucraina, la notte andavo io. **Quindi dormivi lì. E durante il giorno?** Stavo sulle panchine, così. Incontravo qualcuno che conoscevo, avevo il dizionario che studiavo l'italiano, perché sono partita che non conoscevo proprio l'italiano (...) Perché avevano soltanto bisogno di notte. Di giorno io andavo in giro come un cane. E non mi lasciavano neanche lavarmi. Mi dicevano lavarsi i piedi una volta a settimana. (Intervista\_2\_Moldavia)*

### 4.3 Condizioni lavorative

Il lavoro di assistente è di per sé un lavoro a tempo “determinato” e soggetto a un discreto livello di turnover. Le più fortunate sono quelle come la signora moldava che come abbiamo visto poco sopra ha trovato subito un’occupazione regolare, in una famiglia con la quale ha instaurato ottimi rapporti ed è rimasta per otto anni (Intervista\_6\_Moldavia). Più spesso però l’interruzione del rapporto di lavoro avviene di frequente sia perché viene meno la ragione del servizio, sia, più raramente, per insoddisfazione dell’una e/o dell’altra parte. Talvolta, come abbiamo già avuto modo di vedere nella parte relativa alle famiglie, il senso di solitudine, la nostalgia, l’impossibilità a comunicare, l’isolamento sono talmente forti da spingere l’assistente a lasciare il lavoro.

***E questo lavoro per quanto lo hai fatto?** Per nove mesi. Nove, dieci mesi. **E poi cosa è successo?** E dopo... ho cominciato a piangere. Dico “No, basta, vado a casa. Non mi servono neanche i soldi!”. Era duro per non vedere i miei figli, era duro. E mia sorella dice, vieni a Trento che dopo. **Ah, perché eri fuori Trento?** Sì, sì. Dice, vieni a Trento che cerchiamo qualcosa qua. **Ah, forse perché eri isolata dove lavoravi?** Sì. Ero quasi a Madonna di Campiglio. Era duro. **E quindi hai lasciato questo lavoro...** Sì. **E questa anziana è rimasta male quando sei venuta via?** No. Le ho detto prima, hanno trovato un’altra... **Si sono arrangiati loro a trovare un’altra?** Sì, sì. Dice: se non puoi rimanere, non... **E allora poi sei venuta a Trento. Ti ha aiutato tua sorella a trovare un lavoro qui?** Sì, mia sorella e... **L’hai trovato subito?** Non mi ricordo. Due o tre settimane che son passate. Poteva già parlare... (Intervista\_10\_Moldavia)*

Una situazione specifica che porta alla sostituzione dell’assistente è invece quella che si verifica quando per vari motivi questa si deve allontanare e rientrare in patria anche solo per brevi periodi. D’altra parte non possiamo dimenticare la frequente condizione di “maternità transnazionale” che caratterizza queste lavoratrici, separate dai propri figli e dagli affetti più cari, per le

quali i rientri anche solo temporanei costituiscono “*eventi lungamente attesi e sovraccaricati di aspettative, che in qualche modo scandiscono – con l’intervallo, più o meno prolungato, tra l’una e l’altra – lo scorrere del tempo in immigrazione*” (Ambrosini e Boccagni, 2007). Capita talvolta, in questi casi, che la sostituta prenda definitivamente il posto della prima, magari per evitare all’assistito/a lo stress legato al cambiamento.

*Andata in Ucraina a fare, insomma a stare un po’ a casa a fare quello che mi serviva di fare [era morto da poco il padre] e mi ha chiamato la mia padrona e mi dice “Sai T., scusa, ma è successo che tu sei andata via e zia, sai così un po’ di stress. Pensava magari che tu sei morta.”, sai come persona? Come bambini. E niente, è successo che lei un po’ di così è venuta malattia, portata anche in ospedale, una settimana lei è stata in ospedale e dopo questa badante, quella badante è venuta un periodo a stare... **Quando tu sei andata in Ucraina hanno preso un’altra signora ucraina?** Sì, sì e lei è stata in questo periodo con questa povera nonna e è successo così, che ospedale, un po’ di stress e dottore ha parlato con la mia signora, no padrona, datore di lavoro dire giusto così bisogna, dice “Sai magari dispiace, ma magari meglio non cambiare di nuovo badante, perché se dopo T. tornerà di nuovo, ma se dopo di nuovo stress per lei.”. Dispiace, dispiace, io tornata ma bisogna trovare... **Altro lavoro...** e così. E loro perché siamo conosciuti già tutti parenti. La mia padrona... **Allora il tuo ex datore di lavoro era parente del tuo nuovo datore di lavoro?** Cugini. (Intervista\_3\_Ucraina)*

Secondo qualcuna oggi come oggi la badante che perde il lavoro non è così facilitata a trovarne un altro, come accadeva fino a poco tempo fa, in quanto, sebbene la domanda sia sempre molto alta, anche l’offerta di lavoro è in continuo aumento.

***Ma anche problemi che uno se va in ferie per un periodo poi rischia di tornare e non trovare più il lavoro?** Capita. (...) A me aspettano. Però capita che non vogliono... Una va e un’altra non vuole lasciare posto. Capita anche questo. Capita. Così. **E in questo caso una per forza deve cercarsi un altro lavoro?** Anche adesso è difficile. È difficile. **È difficile adesso trovare famiglie?** È difficile trovare un lavoro. **Ma perché ci sono troppe badanti?** Sì, ci son troppe.*

Come si è visto, la sanatoria del 2002 e il successivo decreto flussi hanno consentito a molte assistenti familiari di regolarizzare la propria posizione, e in alcuni casi di migliorare, anche se non sempre e non adeguatamente, l’aspetto retributivo, mentre l’impegno orario, di fatto, rimane abbastanza pesante. Le situazioni in realtà sono diversificate, in relazione al tipo di fami-

glia, ma anche al carattere dell'assistente e in qualche caso al luogo di residenza.

**Ma perché hai deciso di venire in Trentino? Perché pensavi che fosse meglio? Perché pagano di più. Pagano di più? Certo! Pagavano di più anche se non eri regolare? Sì. Sì, io ho avuto a Napoli 800 mila lire. Sono venuta nel 2002 e già era euro... Quasi doppio. Sì, sì. 800 euro? 800 euro, nel 2002. Nel 2002. E ti hanno messo in regola quasi subito qui? Sì. Io sono venuta in marzo 2002 e mi ha messo in regola subito, a giugno. E quindi appena hai avuto i documenti ti hanno potuto fare un contratto di lavoro? Sì. Erano d'accordo? Sì. Tutto bene. Erano troppo d'accordo, anzi qualche volta se vedevano che è un po' di giù, si stupivano, mi davano una mano, "no guarda, non fare così, così." Mi aiutavano parenti. (...) Ma in cosa devi aiutarla, a fare da mangiare, stirare, lavare? La lavo, la vesto. Ah, tutto? Tutto. [2 ore giornaliere di riposo]. Il giorno libero il giovedì? Sì. E la domenica invece sei là? Sì. E anche tutte le feste di solito ci sei tu? Sono sempre là! Ma il giovedì l'hai scelto tu o te l'hanno chiesto loro? No. Non l'ho scelto. Non mi hanno fatto fare una scelta. Mi hanno detto il giovedì **Il giovedì comunque riesci a vedere delle tue amiche, a fare qualcosa?** Sì, sì. Anche comodo. **Ma e dormi lì anche io giovedì? Non è che puoi dormire fuori? No. Devi sempre esserci la notte? Sì. Ma lei ha bisogno di assistenza anche notturna? Ti devi alzare spesso?** Qualche volta la notte sì. (Intervista\_4\_Ucraina)**

Dopo qualche mese, è venuta fuori la sanatoria. **Del 2002. E sono stata, credo, fra le più fortunate, perché dal primo giorno, dal primo giorno che hanno detto, da oggi puoi inviare le carte all'ufficio postale. Sono stata, son stata credo fra le prime che ho avuto... Loro hanno voluto subito regolarizzarti. Io non ho avuto di questi problemi. (...) Ma sei stata in tante famiglie?** Sono stata in quattro-cinque famiglie. **E in nessuna hai trovato difficoltà particolari? Non ho trovato difficoltà particolari. Né per il lavoro, né per i rapporti con loro? Niente. Ma era un lavoro che ti piaceva anche, abbastanza?** Sì. Non mi pesava, non mi ha mai pesato questo lavoro. L'ho fatto volentieri. (...) **E anche per quello che riguarda gli aspetti contrattuali, la paga, ti sei sempre trovata bene? Siete sempre riusciti? Tramite accordo. Non mi hanno mai fregato. [ride] No? No, no. Abbiamo chiarito subito all'inizio tutte le cose che... quanto riguarda le feste, le domeniche, lo stipendio e... Non ti hanno mai chiesto di fare lavori al di fuori di quello che dovevi fare? Lavare, stirare per altre persone?** No, no, a me non è mai successo. Per fortuna, perché io so difendermi. **E la convivenza con i malati o con le persone che assistevi, non era mai pesante... quando dor-**

*mivi là? No. Perché avevi la tua stanza, le persone andavano a riposare e tu guardavi la televisione la sera. Alle 8 di sera finivi lavoro di fare. Non è che andavo come ho sentito in giro, che fino a mezzanotte sono in piedi. (Intervista\_2\_Moldavia)*

***E loro ti hanno anche regolarizzata nel frattempo? Sì, sì, sì. Mi ha fatto dopo, perché quando venuta io ho detto che sono arrivata qua come turista questi giorni, ma mi ha detto che io posso stare un po' perché dopo magari o sanatoria o qualcosa magari voi potete dopo mi fare documenti per regolare, perché voglio stare tre anni, pensavo così. Se posso starò, sennò... perchè non so come legge, come situazione in Italia. E così abbiamo parlato d'accordo andati, sanatoria non c'è più e è venuto fuori questo decreto flussi e loro mi fanno questa domanda. E sei riuscita ad entrare? Sì, sì, sì. E dopo tutto regolato. E quindi ti hanno fatto contratto di lavoro? Sì, dopo mi hanno fatto contratto di lavoro, tutto. E eri soddisfatta? Ti pagavano bene? Sì, sì. Tutto a posto. Tutto a posto come, non come diciamo... dicono "ah magari qualcuno regolato, pagano di più, a qualcuno che lavora in nero pagano di meno." No mi pagato come... sono arrivata mi hanno detto "questa è la tua paga, tu devi così stare e fare questi lavori." Avevi giorni liberi? Sì. Giorni liberi dato... Come... non so, per tanti dato o sabato o domenica, di più domenica libera. Due ore ogni giorno. Per me non dato, prima un po' dato domenica, dopo abbiamo parlato e la mia diciamo padrona ha detto "Sai T., solo una domenica anch'io lavoro, anche marito lavora e se tu vai via io devo stare presso zia. È un po' difficile tutte domeniche, voglio anch'io stare un po' con sua famiglia. Dai cambiamo". E io dico "Sì, va bene.", per me è cosa non troppo importante a quel giorno. Per me. E mi ha dato metà di giorno a martedì e metà, dall'una diciamo fino alle sette, a venerdì. E ogni giorno due ore. (Intervista\_3\_Ucraina)***

***Ma quanto ti pagavano prima dei flussi? Ecco, ecco. Potevo stare anche lì beata tranquilla e anche loro. Ma che differenza tra Trento e paese piccolo? (...) Guarda era una famiglia bravissima, stavo benissimo io con loro e loro con me. Ma, ma, ma a Trento ci sono persone dove tu puoi parlare di stipendio. Quattro anni e non è dato mai un centesimo in più. Sempre quello che io avevo prima, quattro anni fa quando io andavo, io avevo sempre stipendio 1000 euro. Ma questo una volta sola andavo giorno libero. E ore libere non ne avevi? Un giorno al mese, domenica. Un giorno al mese libero? Un giorno, domenica solo andavo una volta al mese. (...). Niente feste, niente, niente e così. Quando io detto una volta lui ha detto "tu dormi, mangi, tu così, così." (...) Nel 2005 ti hanno sanata? Ti hanno fatto entrare con le quote in che anno? 2005. Nel 2005. Fino a quel momento ti pagavano 1.000***

**euro. Dopo le quote? Sempre 1000 euro. Ti pagavano 1.000 euro però avevi giorni liberi e le ore libere? Ore libere io avevo due ore libere sì. Ogni giorno. E prima no? Come prima. Non è cambiato niente. Come prima io avevo ore libere e un giorno al mese per andare a Trento e poi sempre così. Ma è il lavoro che stai facendo adesso? Adesso in città lo vedo che è differenza tra paese piccolo e qui. Qui tutto sanno mio signore appena ha preso giornale, appena ha visto la regola che il stipendio aumenta, diciamo lì io avevo 1.000 euro che mi pagavano, qui dopo quattro mesi mi hanno dato 50 euro di più. E adesso con giorno libero, con tutti i giorni rossi [festivi], con tutto. Perché qui io ho più con miei giorni liberi, di lì senza giorno libero, senza festa, senza niente. E lui mi conta tutto anche quando vado in vacanza lui mi conta tutto, anche questi soldi per mangiare per questi giorni. Lui conta tutto, tutto.** (Intervista\_5\_Ucraina)

Dunque la regolarizzazione, quando c'è stata, ha sanato la posizione di queste lavoratrici, e in molti casi loro si dicono soddisfatte della situazione attuale, sia sotto il profilo economico sia per quanto riguarda le relazioni con l'assistito e i familiari. Tuttavia non sempre alla regolarizzazione è seguito un miglioramento delle condizioni di lavoro e salariali. In questi casi le badanti comunque percepiscono l'ingiusto trattamento, si informano sulle regole del rapporto di lavoro, si rivolgono anche a sindacati e patronati per avere delucidazioni, anche se, al pari di altri lavoratori stranieri raramente denunciano (Cinformi, 2008). Nei casi che presentiamo di seguito una legittima rivendicazione in questo senso ha compromesso ulteriormente situazioni già sfavorevoli, elevando il livello di conflitto fino ad arrivare all'interruzione del rapporto di lavoro.

**E questo lavoro quanto è durato? Due anni. E nel frattempo tu eri riuscita a regolarizzarti in questi due anni. Sì, sì. Cosa hai fatto, una sanatoria o... No, no, flusso di 2007. Sono stati bravissimi. Sono stata contenta che mi hanno fatto questo. Hai chiesto tu che facessero questa domanda? Sì, sì. L'ho chiesto io. E loro hanno accettato subito? Sì. E quindi sei tornata in Moldavia per i documenti? Sì, sì. Sono andata e dopo sono venuta di ritorno. Ho lasciato nel mio posto una signora e...L'avevi trovata tu questa signora, come sostituta? Sì, sì. Era un'altra tua amica, connazionale? Sì, sì. E non ha resistito. Ha lasciato lavoro e è andata. E quindi loro ne hanno trovato anche un'altra prima che tu tornassi? No. Hanno tenuto un po' la figlia, la mamma, mi hanno aspettato. E tu quanto sei, quanto sei stata via per i documenti? Quasi tre mesi. E poi allora quando sei tornata tu hai ricominciato a lavorare per quella famiglia. Sì, Sì. E ti hanno fatto un contratto di lavoro a tempo pieno, visto che tu vivevi là? Sì. No! Mi**

hanno fatto contratto determinato con cinque ore, l'orario. Venticinque ore la settimana, però lavoravo di più. Tutto il giorno. Qualche volta non usciva neanche quelle due ore. **E quindi ti davano sugli 800 euro...** No, non mi davano 800, mi dava solo 750. Diceva che "Paghiamo i contributi, che...", non so cosa, dopo... **E fuori busta non ti davano soldi in più perché lavoravi ventiquattro ore su ventiquattro?** No. No, no. Mi dava sulla busta paga 532 e altri 200 in nero e basta. (...) **E hai continuato ad aver la domenica libera?** Sì, sì. **E non è cambiato niente altro nel vostro rapporto di lavoro?** No, no. (...) Dopo ho cominciato, io pagato di più, mi cambiato il contratto per avere anche io un contratto normale sennò... con 750 tutto il giorno... **E ti dovevi magari anche, la notte dovevi fare anche qualcosa?** Sì, qualche volta anche la notte mi alzavo. **E loro non hanno accettato di cambiarti il contratto?** No, no. Mi hanno licenziato e basta. (...) Mi hanno dato alla fine tutto, perché questa che ho lavorato due anni che hanno chiamato i miei amici "Ma non è andata a denunciare?", avevano paura che vado a denunciare, ma io non ho mai pensato. Dico grazie che mi hanno fatto i documenti. Che voglio andare anch'io io a casa, che voglio vedere i figli e ritornare. **Certo. Ah, quindi loro alla fine, quando ti hanno licenziata, però ti hanno dato...** Mi hanno dato tutto. Mi hanno aggiunto fino a 862, la tredicesima, buona uscita, anche la vacanza non goduta, mi hanno pagato tutto. **Però poi avevano paura che tu andassi...** Sì, sì. Che io andavo a denunciare, ma io non ho mai pensato. (Intervista\_9\_Moldavia)

... e dopo è passato due mesi, è uscita la sanatoria. Lei mi ha promesso. Quando sono andata a lavoro l'appuntamento e ho detto "Io vengo a lavorare ma quando esce la sanatoria mi fai la domanda?" "Sì sì, ti facciamo la domanda." Passa tempo, tanto tempo. Ormai rimaneva due settimane alla fine si chiude la sanatoria. E lei... io dico: "Ma guarda che sono due settimane. Io rimango, mi avete promesso. Se lei mi diceva prima, io mi trovavo un altro lavoro. Adesso dove vado?... Voglio anch'io prendere documenti per non avere paura. Dopo, col tempo vado a casa, ho due figli, ho là papà vecchio, ho anch'io la mia casa. (...) E lei mi ha detto "Sì sì. Stai tranquilla che ti facciamo." E sono passati due, tre giorni, (...) È venuta, con le carte, con tutta, con le macchine per fare i calcoli, si sono messi alla tavola e mi hanno detto "Guarda. Se tu vuoi che noi ti facciamo la domanda, tu devo firmare questo contratto." Mi ha fatto un contratto di 640 euro al mese. E dice: contributi che noi dovremo pagare, ti abbiamo tolto. Tutti. Cosa devo pagare, tutti ti abbiamo, tu rimani con 640. Se tu vuoi fai la firma e ti facciamo la domanda. Se tu non vuoi...". Io dico: Come con 640? Questo lavoro. La donna paralizzata. Io le do da mangiare in bocca. Io preparo da mangiare. Io lavo. Io capelli lavo. Taglio unghie. Io, io... tutto, tutto! La pulizia, tutto io faccio.

Con 640 io sentiva come... **Presa in giro.** Presa in giro. "Se vuoi ti va bene, sennò... niente!". E io sono costretta a fare questa cosa. Ad accettare. Ho fatto la firma e così siamo andati avanti. Ho lavorato un anno e mezzo con quella stipendio. (...) E quando la sera prima di andare a casa mi porta stipendio, e mi porta stipendio e dico ma... mi porta 640, e io dico ma... io vado in ferie, ma le ferie non me le date? "Ma che ferie?! Che ferie?!". Come che ferie? Io sono laureata, io conosco questi lavori. Non conosco la lingua, ma non è un altro mondo. (...) Vado dalla sindacati. Mi informo. E dopo, senza... gridare, senza denunce, senza niente, solo capire le cose e i sindacati mi hanno detto: tu hai le carte? E io, sì le ho tutti. Io ho portato le carte. Fra un giorno mi chiamano. Vieni qua. A questa ora, a questo giorno. Quando vado, vedo anche lei di là e ci chiamano dentro e dice: guardi, dice alla signora, guardi signora che tu non hai pagato tutto. (...) Quando ha detto che tu devo dare alla signora 1100 euro, lei ha iniziato a urlare di là, urlava... **dai sindacati.** "Che Vuoi? Voi non meritate di stare qua! Voi proteggete questi stranieri! Invece voi dovrete proteggere noi! Vostra gente. No questa stranieri." E loro hanno detto "Guardi signora, per me lei o questa signora qua è lo stesso. Per me c'è la legge. Tu se facesse come è scritto la legge, problemi non sarebbe (...) e così siamo usciti e dopo... la signora, lavoravo, ma mi guardava... non potevo lavorare. E mi ha detto "La porto a casa di riposo.", la signora. E io sono, ma sapeva la legge. Sapeva la legge, mi ha lasciato due settimane. Mi ha dato tempo di due settimane lavorative. **Sì, sì, sì. Il preavviso.** Il preavviso. E dopo tu, io sono stata, mi sembrava, due settimane senza lavoro. Dopo ho trovato un lavoro. Ho lavorato quattro anni e mezzo. Ma là mi trovavo bene. (Intervista\_8\_Moldavia)

A parte casi estremi come quello appena narrato, conciliare bisogni reali e diritti contrattuali non è semplice nemmeno per le famiglie, come è emerso chiaramente nel capitolo precedente, e spesso non c'è da parte di queste la volontà di sfruttare la lavoratrice o di sottopagarla, ma si trovano a dover fronteggiare costi elevati, non previsti e non calcolati. Le assistenti sono consapevoli di questo, ma nel tempo acquisiscono una coscienza sindacale e sono sempre meno disposte ad accettare pesanti condizioni di lavoro senza un giusto riconoscimento.

**Ma tanti cercano di pagare meno di quello che dovrebbero? Oggi con... perché c'è anche retribuzione mensile per badanti, quella sta bene. OGGI. Da questo anno, ultimo, no? So che c'è una minima per ogni tot di ore... Una minima per autosufficiente, per non autosufficiente. Una volta non c'era così e allora... Ma adesso siete più tutelate? Adesso sì. Adesso... però non lo so. Io dico di me, a me non mi**

*è capitato però proprio questo ultimo anno nel 2008, tutto fatto tramite una commercialista che fa busta paga e tutto a posto, tutto bene. Però spesso sento che si lamentano, che a volte... (Intervista\_4 Ucraina)*

*... per 7 ore lavorative, incluso sabato, e mezza domenica, siamo disposti a darti 1000 euro. Invece, quando hanno preso appuntamento per fare contratti... Le hanno detto "Guarda, non è così." per sette ore lavorative, perché ha tre ore e mezzo durante il giorno libere, e per sette ore al giorno dovrete darle una giornata e mezzo, almeno. Allora lavorare entro il sabato o soltanto mezza giornata, sono 1031 euro, più le domeniche se lavori le paghi extra, extra, le feste sono extra, più la tredicesima, fine rapporto... Però se non fossero andati alle Acli, sarebbe rimasta con i... con quei 1.000 euro. **Quindi le famiglie cercano sempre comunque di...** Ma guardi che alla Acli ha preso il datore di lavoro l'appuntamento. Per fare, per stipulare questo contratto. E lì è venuto fuori quante ore dovrà fare, se deve cucinare, se deve stirare, se deve lavare. Allora dici di sì. Allora per questo lavoro deve prendere un tot soldi. **E rimane anche a dormire?** No, no, no. Soltanto per 7 ore lavorative. Si figuri per giorno e notte. Che capisco le famiglie che non hanno i soldi da pagare, però, intanto non dichiarano tutte le ore, perché sarebbero tantissime da dichiarare. (...) È un litigio. Andare in casa a chiedere tutte queste cose, a metterti d'accordo da subito... allora possono non prenderti. Ah questa ne sa tanto, sa tutto, cercheremo una meno, meno...istruita, che non ci faccia all'inizio queste domande. Oppure chi apprezza che fai tutte queste domande e metti in chiaro tutte le cose all'inizio così non ci sono problemi in futuro fra il datore di lavoro e il lavoratore. E ce ne sono di quelli che per essere assunti, perché ad avere un posto di lavoro non è sempre facile... Ma se la persona dice "Guarda, da oggi in poi la mia mamma è malata e ti aumentiamo lo stipendio perché, di 50, di 100 euro, perché ti alzi di notte, perché il lavoro diventa più pesante, perché ha la carrozzina, ha il sollevatore, ha il pannolone, ..." nessuno non abbandona, perché abbiamo un cuore. Ma quando fai finta di non vedere, di non capire e tu tre anni fa sei andata a lavorare per 800 euro, che poi una è rimasta adesso per... sta male, ha bisogno di più cure, di più assistenza, di più... Tanta fatica si fa. Perché le persone sono pesanti, tu li tiri sulle spalle, li prendi, li sposti, è una fatica. Quello che fanno in un ospedale le OSS, le badanti lo fanno da sola. In ospedale lo fanno in due. Noi lo facciamo da sole. E non è che ci lamentiamo per quello che facciamo, si lamentano le ragazze perché non vengono trattate a modo... (Intervista\_2\_Moldavia)*

## 4.4 Mansioni

Le mansioni lavorative dipendono dallo stato di salute dell'assistito, e chiaramente in caso di persone non autosufficienti il carico lavorativo è maggiore sia sotto il profilo qualitativo sia rispetto all'impegno orario. Certamente non si tratta di un lavoro semplice, anche se loro stesse a volte tendono a minimizzare, o comunque ad assumersi la responsabilità, e il peso, della propria scelta lavorativa, talvolta anche con grande spirito professionale. Quando sono presenti familiari pronti a farsi carico della persona assistita per integrare il bisogno, per supportare l'assistente, questa in genere tende a riconoscere tale apporto e ad esprimere gratitudine. In un certo senso per loro è come sentirsi parte della famiglia.

*E, sono, ho guardato come è morta. Ho guardato, io ho... io l'ho lavato. Morta! L'ho vestita. Da sola. Mi ha aiutato una vicina che era una infermiera. Ah. Io l'ho fatto tutto e è rimasta in casa per la notte, ho dormito in una stanza e lei in un'altra stanza... Secondo giorno l'hanno portato via, poveretta, io ho pianto come... la mia mamma. Quattro anni e mezzo. Eh, son tanti. Accudire così. È un legame, dopo... Le conosceva tutte le sue... abitudini, abitudini. Tutto. Io mettevo la mia musica. E lei così contenta, lei così diceva. Io dicevo, io dopo dico ma... per i figli... disturba la famiglia altra. E lei "Perché?! Lasciami!", "Ma ti piace??" "Sì, sì!". Io mettevo la musica e lei così contenta. E io subito la vestivo e lei... Ma sì, era proprio una donna (....) Era un... mi dispiace di lei. (Intervista\_8\_Moldavia)*

Vediamo a titolo di esempio alcune situazioni tipo di assistenti familiari occupate in situazioni diverse.

*(Vive con assistita non autosufficiente ma mentalmente lucida, altri parenti se ne fanno carico solo nel giorno libero)*

**E una giornata tipo con la signora com'è? A che ora ti devi svegliare?** *La giornata invece... abbastanza tranquilla. Potrei dire. Ti devi svegliar presto?* *No. La prendo su la mattina alle 8. Mi alzo quindi una mezz'ora prima. Faccio caffè, porto caffè. Prendo su, la lavo, la vesto, faccio mestieri. Poi mangiamo, poi faccio spesa, poi pulisco casa. Se fai la spesa puoi uscire?* *Sì, sì. Per la spesa posso uscire. E poi è presente, legge libri e per questo che una giornata non è che troppo difficile. Potete anche chiacchierare?* *Chiacchieriamo su tutte cose perché capisce. Sì, per quello sì. E la sera a che ora va a dormire?* *La sera alle 10, così. E tu hai la tua stanza?* *Sì. E lì hai abbastanza autonomia e libertà o ti controlla?* *No. Non chiudo mai la mia porta perché lei vuole vedermi perché lei qua io qua [spiega che le due stanze sono*

una di fronte all'altra]... **Vuole vedere la luce?** La luce, me, perché ha paura di chiudere la porta. Poi perché non dorme. Ha paura che si sveglia e io non sento. No, no, non chiudo. (Intervista\_4\_Ucraina)

(Presta servizio presso una coppia di anziani, lui fisicamente non auto-sufficiente)

**Una giornata tipo?** Mi alzo. Sette e un quarto, sette e venti. Vado a lavarmi, preparo colazione. Alle otto meno dieci, meno quindici porto a lui colazione e lui mangia e poi ancora rimane a letto e io vado a lavare quello che abbiamo medicina e qualcos'altro. **E la signora?** E signora anche questa si alza. Viene lei prepara per sé colazione. Scalda latte. **Si arrangia.** Tanto faccio io per tutti e due, sì e poi io vado o lavo bagno do medicina, cambio sacchetto e poi aiuto alzarsi, poi porto in bagno, poi metto a letto altra volta, poi lui fa la ginnastica tanta e io sto vicino a lui, perché lui, per non cadere quando lui... La signora in questo tempo va a fare la spesa, poi prepara pranzo e alle 12 vado a fare il tavolo. E questo uno dopo l'altro e tutto sistemato. **E quindi fa da mangiare anche per te la signora?** Sì, sì. **Mangiate tutti e tre assieme?** Mangiamo tutti e tre insieme. Poi io lavo piatti e lei porta a letto. E poi io vado un'ora, così che io sto a mia stanza e poi alle due io porto caffè. (...) Se lui vuole alzarsi metto nella carrozzina. E io vado quelle tre ore. **Hai il sollevatore?** Lui aiuta tantissimo. Adesso loro hanno parlato di sollevatore. Portato proprio in questi giorni una cosa per mettere, perché di sera lo metto nel poltrona. (...) Lui si aiuta molto. C'è banana, forse hai visto, forse hai sentito una cosa così [la disegna con le mani] che se lui nella carrozzina proprio come banana gialla che tu metti e lui con mani e si scivola su quella banana. **E poi la sera fa la cena sempre la moglie?** E poi la cena fa sempre la moglie. **Non devi cucinare mai?** No. **Ma se tu vuoi cucinarti qualcosa che ti piace solo per te, puoi farlo?** E certo che sì! (Intervista\_5\_Ucraina)

(Vive con assistita arteriosclerotica, non convivono altri parenti ma un figlio è molto presente e premuroso)

E questo è un periodo che lei proprio non capisce niente. A certe volte non dorme, non dorme. Quando ha problemi così tutta la notte non dorme. O puoi parlare tutta la notte. Parla, non dorme e parla. **E tu devi restare alzata?** Ma per adesso già (...) Io dormivo prima con lei. Ma non posso dormire. **Dormivi con lei?** Sì. **Ma perché volevano i figli?** Se, come spiegare?, non solo così. Tanti nostri dormono con persona in una stanza. **Ma perché non ci sono altre stanze?** Anche se c'è altra stanza. Se persona così come lei ha problemi, se dorme e fa casino di notte, sul letto, tutte lenzuola per terra, cuscini per terra, tira fuori tutti questi vestiti, nuda, io devo vestire, devo fare letto, di

nuovo spostare. E lei è forte, non vuole, non posso lasciare lei nuda così tutta la notte. E devo o alzare o stare o cosa? Certo che se io non dormo uno, due o tre notte vedo tutto nero io vado così, sai che posso cadere. (...) E certo che grazie che figlio di lei capisce, vede, e solo lui viene ad aiutare. (...) **Ma lui viene qui la sera?** La sera lui viene diciamo alle nove, la sera. **In base se va bene o se va male rimane a dormire o no?** Sì, sì, sì. (...) **Mi racconti la tua giornata tipo qua con la signora?** Ah e va bene. Ma la mattina non posso dire... diciamo che io alzo alle 7 o alle 6 di mattina. Perché non posso dire, perché io alzo quando... per adesso alle 8 perché dopo quando l'estate io alzo diciamo alle 7 e lei dorme quanto vuole. Io alzo, io faccio le pulizie a letto, cosa mi serve fare, preparo colazione quando alza lei. Se c'è già qualcosa per lavare, lavatrice, sennò di stirare di qualcosa. Se lei ancora dorme posso andare a fare la spesa e tornare, ma preferisco non andare, non lasciare lei a letto. Lei diciamo alza alle 9, 9.30, alle 10, circa così. Se lei non dorme tutta la notte, se lei fa casino, certo che lei dorme fino alle 12. Ecco. E certo che dopo dormo un po' anche io. Perché devo dormire un po'. E così faccio colazione. Lei alza, io devo vestire, lavare lei, pettinare e tutto. Aiuto a fare colazione, faccio letto. Ogni giorno faccio pulizie di tutto perché insomma, abituata a tenere la casa bene. Dopo, un'ora dalle 10 alle 11, se lei alzata prima, diciamo alle 8 così, un'ora posso andare vicino che c'è tanti negozi per fare la spesa se mi serve qualcosa. Perché faccio io spesa. Ecco dopo torno faccio pranzo, preparo, aiuto lei. Lei mangia o prima mangio io, lei dopo perché assieme come tu vedi, non è possibile. Ecco. E dopo di nuovo faccio pulizie, di nuovo lavo tutto così. Se lei è un po' periodo, diciamo dalle due, perché lei mangia lento, lento, lento. Certe volte se io aiuto, certo che questo più veloce ma se lei mangia sola perché certe volte dice "No, no, io pian, piano mangio io.". Lei può mangiare un'ora, di più, anche due ore. Puoi cominciare alle 12 e finire, bere caffè anche alle due. E certo che io sto vicino perché qualcosa così, così. Ecco. E dopo lei così già riposa e io lavo, faccio pulizia e sotto casa, e garage, e sopra. Dopo se qualcosa vado a stirare. Dopo 3, 5 vado a spasso, sì, faccio giro. Se lei questo periodo 10.00-11.00 non sta bene, o qualcosa io non vado mattina a fare la spesa. Vado purtroppo a queste due ore quando io devo riposare un po'. Vado queste ore vado a fare spesa. (Intervista\_3\_Ucraina)

Vediamo dunque che le assistenti non sempre si limitano ad accudire la persona assistita e a svolgere le faccende domestiche di loro pertinenza; in alcuni casi vanno oltre, assumendo incombenze che esulano dai loro compiti (come le pulizie del garage di casa), o lavorando giorno e notte, e questo accade soprattutto se la badante vive da sola con l'assistito. Difficilmente si

lamentano del lavoro in sé, per quanto duro, pesante da sostenere anche sul piano psicologico.

*Solo che loro non possono capire profondamente che lavoro difficile. Lavoro più difficile moralmente anche, di fisicamente. Perché sai "Ah, ti pagano e tu dormi!". Loro ti dicono dormi e mangi. Loro neanche non riescono a capire che nostro lavoro non solo fisico, anche dovrei stare sempre 24 su 24... tuo problema tenere lì lontano... come a una nostra ragazza ha detto qua alla signora "Non mi frega com'è. Se tu sei con me dovrai essere allegra!" e basta. (Intervista\_5\_Ucraina)*

Certo nella condizione di coresidenza uno degli aspetti più problematici è il doppio turno, diurno e notturno, che anche se non previsto, spesso diventa una prassi.

*C'è difficoltà soltanto quando quella persona che assistiamo noi forse non prende i farmaci giusti, non dorme la notte, capisci? È difficile fare tutto il giorno e dopo non dormire durante la notte. Ma ci sono così oppure già abituata con quelli farmaci che non fanno effetto e non dorme, urla tutta la notte, che chiama o proprio sta urlando, prova a dormire se una urla vicino a te, capisce? E poi ci sono famiglie per esempio che non capiscono quello e proprio vogliono si mettono a dormire vicino a letto di quella signora. Sì io capisco, ma però in ospedale sono turni. Se tu fai la notte, tu vai a dormire durante il giorno, ma qui vogliono così che durante il giorno tu fai lavoro e anzi lavori non troppo facili diciamo, pulire tutta la casa e qualcosa e fare da mangiare e dopo durante la notte tu devi dormire vicino a quello letto e alzare se quella signora chiama, non chiama perché lei non dorme. Quello è una di più grave difficoltà che abbiamo, perché lavorare 24 su 24. **Tantissimo. Quindi hai sentito problematiche di questo tipo?** Sì, sì, sì, sì lamentano. **Di questi turni magari molto pesanti.** Sì, molto pesante, molto pesante. Se tu non dormi, anch'io quando il professore stava in ospedale facevo turni vicino a lui, però tornava dall'ospedale e dormivo a casa. Sì, sì, facevo la doccia e andavo a letto. Però fare giorno e dopo non dormire la notte, no, no. Impossibile. (Intervista\_6\_Moldavia)*

*Poi se consideri giorno e notte, però uno che lavora più di otto ore al giorno, il datore di lavoro è obbligato a darti da mangiare e un alloggio. Ma non è perché tu lavori! Perché il datore di lavoro, certi, lo prendono, come se ti prendono in casa per 24 ore tu devi stare a disposizione della persona 24 ore. Però io sono in casa come te, dalle 8 alle 8 di mattina con le mie ore libere. Però dalle 8 in poi posso anche alzarmi se la persona ha bisogno altrimenti o mi pagate le ore che mi alzo oppure*

*prendete un'altra persona. Però tanti ti obbligano a fare, lavorare giorno e notte, proprio...o frainendono o fanno finta di non capire (...) e che poi se si alza a dare la mano alla persona di notte viene calcolato un 25%, non mi ricordo, in più. Però non vogliono. (Intervista\_2\_Moldavia)*

## 4.5 Competenze, formazione e prospettive di occupazione

Una difficoltà citata in primo piano e con frequenza da parte delle assistenti, come del resto abbiamo già avuto modo di rilevare in alcune testimonianze, è quella della lingua italiana.

Nella testimonianza seguente vediamo come la conoscenza della lingua sia stata considerata un obiettivo da conseguire, almeno parzialmente, prima ancora di partire.

*La mia amica venuta in Italia. Venuta e lei sempre mi chiamava (...). E lei mi ha detto "Sai prima di venire tu la prima cosa da sapere è lingua, diciamo non parlare così ma lo stesso. Vieni a lavorare in famiglia come fai se tu non capisci niente?, devi pensare, cerchi un libri, cercati qualcosa. Tutto il possibile ti aiuterò ma però tu devi questi primi passi devi fare tu, pensare qualcosa". E io con la mia amica in Ucraina, anche lei aveva sue amiche qua, quelli venuti prima in Italia. E così abbiamo parlato, chiacchierato, dico cosa facciamo? Dai cerchiamo magari una scuola che c'è, perché sappiamo che c'è, l'università dove imparano il tedesco, l'inglese, di lingue, che questi maestri di tutto. Italiano chissà, magari andiamo a chiedere, magari... e trovato una scuola, così un po' di studio per tre mesi, privato. (Intervista\_3\_Ucraina)*

L'impossibilità iniziale di comunicare agevolmente con l'assistito/a e con i familiari è vissuto come un grande limite e con estremo disagio.

*E io vedeva che loro facevano ridere da me, sai dietro, perché io non capiva certa cosa. Capiva che loro parlavi non bene, no? Cose non è buone. Insomma una famiglia così, dai. (Intervista\_1\_Ucraina)*

*E eravamo felice di rimanere in due, poi avevamo abbastanza tempo per almeno andare a quei corsi di lingua italiana che mi hanno dato tanto, voglio dire. **Hai fatto un corso?** Ho fatto però 6 mesi, se ho fatto. **Questo subito allora ti hanno mandato al corso di italiano?** Sì, sì. Subito io ho cominciato a frequentare. Io capito che da sola io non riesco, non riesco e allora preferivo andare là invece di girare per strade io andavo, in ore libere, io andavo a fare quel corso. **Era quello dell'Atas?** Atas, sì. (Intervista\_6\_Moldavia)*

*Guarda io adesso andrei con grande piacere per imparare lingue, per sistemare un po', perché noi parliamo a modo... non è come voi. Costruiamo le frasi, non è come voi. Ma se c'è una maestra e mi dice che sbaglio io ho fatto e lei mi sistema un po', sarebbe... **Saresti contenta.** Certo. Certo. (Intervista\_5\_Ucraina)*

*... Sono straniera. Da primi mesi va bene. Lo stesso ho già cominciato a parlare di italiano, un po' di pratica, guardato di televisione, di pubblicità. Non capisco di cosa parlano, scrivo, dopo guardo. (...) Tutte parole per te nuove e tu non capisci niente. È meglio come io, nella mia lingua studiato italiano perché ti spiegano in tua lingua e dopo tu impari in altra lingua. Ma così difficile come sono andata a scuola guida. Sai che io tornata a casa, i primi giorni tornavo a casa e piangevo. **Perché non ti sembrava di capire niente?** Perché non capivo niente. Dopo anche la notte, imparo, signora dorme e io imparo. Per fortuna che libro è russo-italiano scritto. Io leggo questo e leggo questo. E dopo quando sento queste parole io capisco di cosa parlano. Ma prima è difficile. (Intervista\_3\_Ucraina)*

La difficoltà a comunicare, in aggiunta a tutto il resto, nei momenti iniziali è vissuta con tale sofferenza da far nascere il desiderio di mollare tutto e tornare. Ciò che le trattiene in molti casi è il debito contratto per partire, spesso elevato (si arriva a parlare di 4.000,00 dollari e anche oltre).

*Io, ripeto, se avessi soldi miei all'epoca, quei 1000 dollari, io tornerei indietro. **Saresti tornata subito.** Senza pentirmi che io ho quelli soldi, sarei andata via così. Però io fatti prestare quei soldi. **Ma una volta che hai recuperato quei soldi e che li hai restituiti non hai pensato di tornare a casa?** E una volta che ho recuperato soldi già cominciato a capire qualcosa, allora... (...) **Ma e se dovessi dare un consiglio, se dovessero fare questo corso di formazione per badanti tu che cosa consiglieresti di insegnare a persone che non l'hanno mai fatto?** Lingua prima cosa, sì! E poi cucinare e poi imparare altri lavoro (Intervista\_4\_Ucraina)*

Difficoltà a comunicare e talora anche a comprendersi reciprocamente per le differenze nelle abitudini, nei comportamenti, nei modelli culturali.

***Ma tu l'avevi già studiato l'italiano prima di venire in Italia?** Adesso cominciano a studiare, ma io sapevo duecento parole. Pensavo che sono molto intelligente già che conosco, ma una cosa leggere il libro, altra cosa... due cose, sapere anche sentire. (...) Ma ero fortunata perché*

*andata in famiglia (...) bravissima, bravissima. Nonno prima faceva tanta fatica a stare con la N. che non sapeva tanto parlare e dopo lui invece ha detto che "Era meglio di quando tu non sapevi lingua, perché stavi zitta!" e dicevo sempre sì, sì, sì e adesso... [ride] Era molto difficile perché altra mentalità. Siamo diversi... Adesso noi già possiamo un po' di capire. Sono stata lì e lui voleva fare l'uomo, lui ha orto e lui va a zappare quello. E con una mano e io vado e faccio, poi grida, poi si arrabbia perché "N. fa il mio orto" e figlio viene e dice "Ma lascia stare papà!" ma come io posso stare a casa? Io non potevo capire. Perché da noi questi lavori fanno le donne. E qui invece mi pagano e io vado lì e lui faceva quello lavoro per me. Io non riusciva a capire come quello uomo va, perché da noi ripeto fanno più le donne questi lavori. E poi pian piano mi ricordo che è venuta nuora e cominciamo a parlare, ucraina, ucraina lei mi domanda "Sei dimagrita oggi?", e io non capisco. Lei cerca parole "Sei dimagrita?" [fa il gesto di cercare con il vocabolario], sì! E abbiamo parlato. **Col vocabolario?** Sì. Vicini erano bravissimi. "Ti piace nostra chiesa?" mi ricordo bene questa. Guardo [sul vocabolario] chiesa, sì e poi piano piano io ascoltavo perché adesso abbiamo telefonino, abbiamo tanti libri, prima non c'era niente, ascoltavo televisione, alcune parole riesci a capire poi scrivo tutti e guardo. (Intervista\_5\_Ucraina)*

Va da sé che non conoscere la lingua può comportare grandi difficoltà nella vita pratica, anche con riflessi spiacevoli sul rapporto di lavoro, soprattutto quando dall'altra parte c'è scarsa comprensione.

*... e dopo un giorno io... in città ho... andavo col numero nove (autobus). E nove non sapevo che quando c'è una fiera, una festa alla piazza di fiera non passano. **Non passano.** Non passano. Io non sapevo. Ho aspettato alla fermata, guardo. Ora passa. Cinque minuti, dieci minuti dal mio orologio, che devo venire l'autobus. Niente autobus. Mamma mia, cosa faccio io? Passava una volta all'ora. E dico, per fortuna passa una che conoscevo, una donna. Dico: guarda io non so perché non vedo nessun autobus passare. Cosa è successo? E lei dice: guarda alla fermata che c'è un... è scritto. **Un cartello.** Scritto, ma io non sapevo... lingua. Poco. Lei dice guarda che passa da altra parte. Le fermate sono sospese! E dico, ma dico, io dico non lo so dove trovare. (...) Sono andata alla stazione. Ho aspettato quando è arrivato un altro. Sono andata a casa. La figlia stava con la mamma. Mamma mia! Io ho detto buonasera. Lei stava, non mi ha neanche risposto. Niente! E io ho detto guarda che, lei mi ha chiesto niente, ma mi guardava male e io subito ho detto guarda che io sono in ritardo, guarda cosa è successo, io non sapevo, io... **che c'era...** che c'era. Guarda che è successo così. Non voleva. Non è colpa me. E lei "Ma non mi interessa!" e ha iniziato a*

urlare "Non mi interessa. Io ho saltato la cena con... non abbiamo mangiato alla nostra ora! Che non mi interessa che tu vai a far! Non mi interessa che tu non conosci! Non mi interessa niente! Tu devi restare qua a lavoro!" Ma dico guarda signora, io... quando io, io faccio tanto qua. Io sono in ritardo una volta, penso che non è fine di mondo. E lei mi ha detto "Non mi importa!". (Intervista\_8\_Moldavia)

Per quanto riguarda le competenze in senso stretto, una tendenza diffusa è quella di sottolineare l'aspetto spontaneistico del lavoro, l'importanza di "sentirlo", di farlo con il cuore, di impararlo attraverso la pratica. Andando un po' a fondo tuttavia spesso emergono bisogni specifici in relazione ad alcune mansioni che vanno a svolgere.

**Se pensi alla tua esperienza fatta in questi anni e pensi al futuro, credi di aver bisogno di corsi di formazione, su questo settore dell'assistenza oppure no, perché pensi che hai già imparato quello che serve? Io credo che ho già imparato. Solo con la cucina italiana non... Non hai ancora... [risata] Sì, sì. [risata] Qualche difficoltà con la cucina. Sì, sì. Però basta che me lo dite come si prepara. E impari. Sì, sì. Quindi non pensi che ci sia bisogno di questo... No, non credo, non credo.** (Intervista\_10\_Moldavia)

**Tu non hai mai fatto corsi di formazione in Italia? No, no. Pensi che sarebbero utili? Per esempio tu sentiresti il bisogno di fare un corso di formazione per il tuo lavoro oppure pensi che ormai la tua esperienza basti? Abbastanza. Abbastanza per mia esperienza. Scusi, ho lavorato per cinque anni, lo so come si fa pulizie, lo so come fare mangiare, so tutto. E per quelle donne che arrivano per la prima volta in Italia, secondo te ci sarebbe bisogno che loro prima di iniziare a lavorare facessero un corso di formazione, o imparassero a fare qualcosa in particolare? Quale giovane, credo di sì. Credo di sì, quale giovane. Ma quelli che viene non sono tutti giovani. Quelli che arrivano. Sì. 50 sì, 52, 53, come sono arrivata io, 53 anni. Dove posso studiare io? E quando noi arriviamo da Moldavia con un po' di soldi. Devi pagare questi soldi indietro. Il debito che uno ha... sì, e tu devi fare un corso di studiare? Pensi che devi lavorare, andare indietro questi soldi. Anche noi non mi ridà un debito senza... come si dice? interessi, interessi. Grazie a dio che i miei figli mi ha dato i miei soldi. Eh, sì certo, perché sennò... a queste donne qua che arrivano adesso con 4000 euro, ma scusi!** (Intervista\_9\_Moldavia)

**Ma secondo te per le signore che fanno assistenza familiare, sarebbe utile che ci fosse un corso per insegnare determinate**

**cose o è un lavoro che si può imparare di giorno in giorno?** Se fare come un piccola scuola, un po' di qualcosa, meglio. Perché come noi, anch'io, io arrivata, sì va bene io sapevo come... tante cose perché ho imparato un po' di medicina, un po' di cose così... Sì va bene anche per imparare, se qualcosa non so io vado, se io ho problema, la mia signora questo, questo e questo cosa fare? E tutti i nostri sai?, una parla: "lo faccio così", la seconda dice "Ah io faccio così, provi tu?" E io faccio. (...) diciamo se viene moglie di mio datore di lavoro, lei mi può spiegare: questa medicina questa devi dare a mattina, questa così, questa pentola e così spiegare. Ma piccole cose, come mettere il pannolone comodo o come mettere queste calze di elastica che non si può mettere perché troppo stretti, troppo così. Un po'... anche volontà. Se qualcuno vuole, uno dove va e sbaglia e dopo farà. **Imparerà.** Sì, sì. (...) **Se ci fosse un corso, qualcuno di esperto.** Fa un corso su tutti questi problemi e già tu sai. **Ma che problemi sono di solito?** Ma vedi. Come, sì, se non dorme cosa fare? Perché non tutti, diciamo, parenti vogliono dare queste gocce, perché gocce, se dà gocce magari persona un po' tranquilla ma dopo gambe così debole, tutta persona così debole. Magari di meno, di più. (...) magari andare in erboristeria a prendere qualcosa, cosa tu fai? lo faccio così o magari... un po' di... **Igiene personale.** Igiene personale. Sì, o come spostare, come tu fai? Ah, io faccio così e così. Anche per spostare bisogna sapere come. Se caduta per terra, come alzare? Perché una nostra caduto per terra proprio un mese fa e povera aiutava lui, uomo, aiutava e così spostato colonna vertebrale e lei dopo così camminava, sai da una parte. Sai come con questi dolori fortissimi e non puoi stare sul letto e non fare niente? Devi fare qualcosa perché, se tu non fai, chi fa? Chi viene? Viene tutto il giorno, ma chi viene? Tutti lavorano. Nessuno viene, nessuno non viene. E così. **E quindi sarebbe utile che facessero un breve corso?** Sì, sì, sì, per queste cose. Anche diciamo se non mangia, perché non mangia, come ... come preparare? Un po' di cucina. Un po' di corso anche si può spiegare, dico, perché se parliamo di nostra cucina ucraina - italiano, non troppo diversa. Un po' di sapere come fare sugo, un po' di polenta, così crauti, anche noi facciamo ma noi facciamo con carota, voi senza carota. Con cipolla noi usiamo di più aglio, voi no. Questo sai, piccole cose. O pannolone, così o come? Come è più comodo? Tutte piccole cose così. (Intervista\_3\_Ucraina)

**E se tu, pensando anche alla tua esperienza, avessi la possibilità di fare dei corsi di formazione qua in Italia, che corsi sceglieresti? Su che cosa vorresti sentirti più preparata per il tuo lavoro? C'è qualcosa in particolare che vorresti saper fare meglio o approfondire tramite un corso?** Forse corsi, fare cucinare sì. Di cucina e poi...

*non so, non ho fatto mai assistenza con anziani che... sempre, come si dire?, non autosufficienti. Sapere come si tratta questo lavoro, sì...  
**Come si devono muovere...** Sì, anche di alzare, curare piaghe... **Ah, vorresti qualcosa di questo tipo.** Sì. (Intervista\_7\_Russia)*

Vediamo cosa suggerisce una delle assistenti intervistate, già esperta in materia.

***Ma secondo te, una che per esempio non ha avuto un'esperienza come nel tuo caso, abbastanza specifica nell'ambito infermieristico - medico e viene qua in Italia a fare questo lavoro, avrebbe bisogno di qualche corso prima di iniziare quel lavoro?** Secondo me di sicuro. Perché e poi metti che ci sono, anzi io conosco famiglie dove c'è per esempio nostre donne, non hanno fatto mai, mai, mai neanche una puntura e adesso fanno punture con una signora che ha diabete. Dice che quello è sempre pericoloso, rischioso. Io capisco bene, perché se, guarda, se tu fai mille grammi di meno, mille grammi di più cosa può succedere? Una coma o dico per quello. Ma loro non capiscono neanche come stanno rischiando, capisce? Fanno e adesso a farlo, metti non so, una lista dove c'è scritto: se c'è una glicemia così fai così, se quella fai così. E fanno, rischiando fanno. Fanno a quella persona rischiando e fanno anche suo, quello è sempre un po' rischioso. Ecco così sì. **Quindi soprattutto fare dei corsi che abbiano questi elementi di medicina, o anche altre cose?** Sì, sì, anzi, anzi. Se uno che ha piaga, con quella materasso anti piaga ma lo stesso arrivano, prima o poi, gli fanno fasciatura. Certo che ci sono quelle famiglie dove arrivano infermiere, ma di solito fanno quelle donne. E quello che fanno non capisce neanche. Se lei conosce un po' oppure è venuto dottore o infermiera a spiegato, ha fatto vedere, forse lei sa giusto. Però io conosco quelle che stanno lontano, lontano e fanno senza, capisce? **E di altre materie, secondo te, per esempio di cucina?** Di cucina, anzi perché noi sappiamo bene che prima o poi quelle persone anziane hanno difficoltà di deglutire e allora può anche soffocare, può tutto quanto, non sanno neanche prime cose che tu devi. Ma se davanti a te una persona sta soffocando, cosa fai? Primo aiuto. Certo che tu chiami pronto soccorso, ma! Quando io pronto soccorso, tu, può morire anche davanti a te, quindi cose che pare che sarebbe anche giusto fare un corso a metti due settimane, tre settimane per quelle che sono, che davvero devono imparare. (Intervista\_6\_Moldavia)*

È diffusa la consapevolezza di andare a svolgere un servizio che può implicare situazioni di emergenza, difficili da gestire e anche se la situazione personale è relativamente semplice, in genere le assistenti sanno che prima

o poi, se e finché continueranno a fare questo lavoro, potranno trovarsi ad affrontare situazioni complesse che richiedono competenze specifiche. Per questo non rifiutano a priori l'idea di un corso, anche se questo significa sacrificare le proprie ore libere, sapendo che difficilmente le famiglie sarebbero disposte a rinunciare a loro nell'orario di lavoro.

**Imparare a spostare gli anziani dal letto alla sedia? Sì. Quelle cose lì bisogna impararle? Non è una cosa che puoi capire da solo? No.** Io sì, questa donna che era prima di me, quando sono venuta io sono stata con lei un giorno, no? Un giorno, però anche abbastanza non è che proprio letto, basta prendere, bisognava prendere sotto braccio e portarla. Una cosa e altra cosa che una persona che è completamente a letto, è diverso bisogna far imparare proprio. **Ma anche sapersi rapportare con gli anziani (...) Servirebbero dei corsi di psicologia per comprendere gli anziani? Anche. (...) Ecco, un sacco di pazienza. Una lingua e altre cose. Tutto. Bisogna capire. Sapere e poi anche all'inizio e poi con l'esperienza... (...) Mi sono trovata da sola però, io non lo so, io sento spesso che bisogna, quelli che proprio che con... come si chiama?, con quella macchina che prendono anziani non autosufficienti a letto, allora bisogna imparare quelle cose. Non è che se uno non ha mai visto quella roba... **Comunque in ogni caso se dovessero fare un corso di questo tipo a te non interesserebbe perché sai già le cose che ti servono? Sul mio lavoro, però non son tutte uguali i lavoro. C'è anche... Quindi ti potrebbe servire se cambi lavoro? Come no? E perché no? Sì! Pensi che sarebbe utile? Sì. Avere sempre un documento che ho fatto corso di badante perché no? È sempre un vantaggio. E per te questo corso dovresti farlo per forza nelle tue ore libere o il tuo datore di lavoro... lo devo fare per forza in mie ore libere.** (Intervista\_4\_Ucraina)**

**Secondo te il datore dove sei tu adesso, ti lascerebbe fare un corso anche nelle ore di lavoro? Eh di lavoro no. Guarda nelle ore di lavoro è certo no. Perché chi fa mio lavoro? Non saprebbero come sostituirti.** No, no. (Intervista\_5\_Ucraina)

**E secondo te le famiglie trentine, insomma italiane, concederebbero del tempo per esempio alla loro assistente familiare per fare un corso? Ma io penso così, per esempio a me interessa, io voglio essere proprio giusta per assistere quella persona, invece girare per strada due ore che io ce l'ho ogni giorno, io vado a fare quel corso volentieri. Volentieri proprio, capisce? Quello ore libere non vado in supermercato oppure ogni volta per vedere cosa vendono, dove ci sono sconti e tutto quanto. Ma vado a fare un corso. **Quindi secondo te si dovrebbero sfruttare anche le ore del tempo libero? Ma secondo te le famiglie,****

**oltre diciamo le due ore del tempo libero, darebbero altre ore? Non tutte, non tutte. Purtroppo non tutte. Forse ci sono anche quelle, per esempio, di sicuro, sicurissima però non tutte, non tutte. Perché se ci sono qui forse ti dispiace sentire, però qui ci sono anche famiglie, come ci sono anche famiglie buone, che capiscono, che sempre ti aiutano, ci sono anche famiglie così. Io non conosco perché per mia fortuna io ho lavorato sempre in famiglie, oltre quelle due là. Però ci sono anche quelle che ti trattano come una schiava. (Intervista\_6\_Moldavia)**

**E pensi che lavorando avresti anche il tempo di fare questi corsi? Secondo te riusciresti a seguire sia il lavoro che un corso? Sì, se tu hai queste due ore libere si può anche e dopo, come si dire?, io quando facevo corsi, dovevo frequentare corsi di italiano, dovevo andare dopo le 8. Dopo le 7, dopo le 7 di sera. E vengono i figli e altri. Qualcuno chiamano che vengono perché lo capiscono i padroni che io devo imparare, che mandano a fare questi. Quindi tu pensi che ti darebbero la possibilità di farlo o nelle ore libere o di sera? Sì. Anche si può fare corsi quando ore libere. (Intervista\_7\_Russia)**

Altre sottolineano come una maggiore qualificazione dovrebbe comportare un miglior trattamento economico.

*Quando ti chiedevano “Hai l’esperienza?”. No, ti davano per esempio 800 euro. Ti danno 800 euro. Poi ti chiedono “Hai l’esperienza?”. Però quando uno chiede una persona che ha esperienza, non puoi dare sempre 800 euro per esempio uguale a quello che è appena venuto in Italia e non sa né parlare, non ha mai assistito, non ha nessuna esperienza. Io sono contenta per tutti, che tutti hanno un buon stipendio. Però dal momento che tu chiedi che uno sappia parlare, che uno sappia cucinare bene, che sappia poi cucinare a modo italiano, che sappia fare quello, allora vuol dire che anche lo stipendio deve essere diverso. (Intervista\_2\_Moldavia)*

Qualcuna non esclude l’opportunità di cambiare modalità di lavoro o di professionalizzarsi anche in un altro settore.

**Ma da quando hai iniziato questo lavoro, ti sei accorta che sarebbe meglio un corso di formazione per poter fare un lavoro di questo tipo? Certo! Non è una volta pensava... Non è una volta pensava. Per esempio io andata a Nomi c’è una casa di riposo. Andata lì e mi ha detto “Se tu avrei qualche corsi, noi ti prenderei a lavorare.” **Lì alla casa di riposo? Sì. E sarebbe meglio? Ecco, certo meglio! 6 ore al giorno. Ciao e prendi duemila. Però non avresti la casa. No. Avrei. Per duemila si****

*può anche appartamento affittare, scusa. Ma però sei ore al giorno poi libera. Poi libera! **Ma tu non ti sei mai informata per fare un corso?** No, mai. **Anche per vedere che corsi ci sono...No Anche perché non ne avresti il tempo.** Guarda venuta io a lavorare, quando che faccio corsi? Quando? Sabato potrebbe fare se qui a Trento. Capito? (...) **Quindi non ti lascerebbero neanche uscire per un corso di formazione?** Se sabato è mio giorno! **Sennò no.** Sennò pomeriggio, mie ore. Oppure se vero corso. Se ci sono questi corsi, io anche farò d'accordo che paghino me meno ma però che mi lascino uscire. Voglio fare i corsi? **Perché ti piacerebbe?** E ancora c'è una cosa che voglio fare. Estetista, almeno qualcosa. **Ah, un corso di estetista.** Qualcosa almeno questo. Perché io un po' interessa di erbe, di erbe. Insomma io produco cosmetica mia. Naturale. (Intervista\_1\_Ucraina)*

Un aspetto importante, emerso spesso nelle interviste è quello dell'utilità di un sostegno psicologico e di un supporto informativo, soprattutto alle assistenti che si trovano a lavorare in periferia.

*Altrimenti o perché gli stipendi sono bassi e i lavori pesanti, nessuno vuole andare, o perché ci sono bravissime persone, ma sono lontani dal centro, da Trento. E che danno, magari danno un... un durante la settimana c'è un trasporto, sabato e domenica per esempio può darsi che non c'è. Non ci sono quando le ragazze si incontrano, che danno giorno libero durante la settimana. La domenica ti tocca stare in casa. (Intervista\_2\_Moldavia)*

*Chiamare, parlare con qualcuno. Perché così difficile stare in paese piccolo, tu non puoi immaginare. Siamo stati benissimo, perché siamo stati insieme, famiglia, stavo benissimo... Anche guarda questa è una cosa che loro fanno grande, grande sbaglio che, perché è una famiglia che sta benissimo, benissimo. Solo che loro non riuscivano a capire che è un lavoro difficile. Ma ogni, non si può domandare niente perché tu sei tagliato da tutto il mondo e tutto. Più informazione per quelli poverini che lavorano lì... (Intervista\_5\_Ucraina)*

Dunque l'emersione dal lavoro nero e la conseguente regolarizzazione delle posizioni lavorative e contributive ha in parte mitigato, ma non del tutto, la condizione di "escluse e integrate", come sono state definite queste lavoratrici: integrate, perché svolgono un ruolo costitutivo e indispensabile nel nucleo familiare dove trovano occupazione, condividendo momenti di vita, mediando fra i bisogni reciproci, proponendo soluzioni; escluse, per vari motivi (e soprattutto se irregolarmente presenti), dalla collettività, ma anche dai meccanismi decisionali, sociali e familiari (riferito al luogo di lavoro).

Tuttavia, rispetto alle pioniere del badantato, le assistenti familiari sono oggi più consapevoli del proprio ruolo e anche più partecipi nella vita familiare. A ciò sembra corrispondere anche un cambiamento degli atteggiamenti nelle famiglie. Di fatto si riscontra “la progressiva accettazione, nelle famiglie italiane, della badante come risposta ai problemi di cura di un membro in difficoltà; non solo come risposta temporanea, come all’inizio era percepita, ma ormai come una possibilità ritenuta fisiologica per le esigenze di cura familiari” (Pasquinelli e Rusmini, 2008, p. 22).

Si nota nei racconti di queste donne, soprattutto in quelle presenti da molti anni, una presa di coscienza rispetto al proprio ruolo che appariva invece labile e fortuita all’inizio del percorso, così come un impegno a migliorare nel tempo la propria posizione. Questo anche se nei loro progetti non è mai esclusa, quando non sia fermamente presente, l’idea del rientro, per quanto non di rado i progetti iniziali sfumano, vuoi perché si sono ormai abitate qui, vuoi perché la situazione del Paese è quella che è.

***E tu per il tuo futuro che cosa ti auguri, che cosa sperì? Guarda io già ce l’ho già abbastanza. Non ce l’ho grande il futuro. Però io mi auguro di trovare una famiglia come aveva e così. E andare un po’ avanti. Andare avanti ancora un po’ di anni? Sì, finché io posso. Sicuramente io torno. Vorresti tornare là. Sì, sicuramente io torno...*** (Intervista\_6\_Moldavia)

***Ma adesso hai breve l’intenzione di tornare là definitivamente?*** [risata amara] ***No. No. No, ancora breve, come si dice? Intenzione? Intenzione di tornare. Perché, perché la crisi mondiale. Non c’è niente da fare. Quasi. Guarda quasi credevo che forse fra un po’... in un attimo tutto cancellato già.*** (Intervista\_4\_Ucraina)

## 5. INDICAZIONI CONCLUSIVE

In conclusione all'analisi condotta nei tre diversi livelli della ricerca, proponiamo alcuni elementi di sintesi rispetto agli obiettivi posti.

I tempi di reperimento per l'assistente familiare sono piuttosto brevi, per la maggior parte non superano la settimana di attesa, il che testimonia e conferma l'elevata disponibilità dell'offerta, che tuttavia e al di là delle situazioni specifiche rilevate attraverso questa indagine, rimane in buona parte irregolare, sia nei fatti sia nella percezione delle famiglie stesse.

Il massiccio ricorso al passaparola per il reperimento consente di fatto di attingere anche e soprattutto all'offerta sommersa, il che invece non accade ovviamente attraverso i canali formali.

Le percezioni registrate, oltre a confermare l'inadeguatezza di un limite normativo che non consente di soddisfare la domanda reale, mettono in evidenza anche la reciproca convenienza, per famiglie e assistenti, del lavoro nero, per quanto in realtà le lavoratrici che abbiamo intervistato, pur non costituendo un campione rappresentativo, hanno dimostrato un certo grado di consapevolezza rispetto ai propri diritti e doveri. Ritroviamo qui in ogni caso la conferma dell'esistenza di un'ampia area grigia dove ad una regolarizzazione formale non sempre corrisponde il completo riconoscimento dei diritti contrattuali e retributivi.

Quello della regolarizzazione, al di là e oltre l'attuale questione della sanatoria, rimane comunque un punto sul quale si auspicano interventi, diretti e mirati a promuovere e sostenere una "coscienza di regolarità", il che significa da una parte agevolare le famiglie, in termini di servizi ma anche di risorse finanziarie, dall'altra incentivare i meccanismi che consentano l'entrata regolare delle assistenti, ad esempio attraverso la formazione all'estero, così come a garantire loro un legittimo e adeguato "ritorno" contributivo anche in caso di breve permanenza.

Sicuramente problematico risulta l'aspetto del monte orario settimanale, sia per quanto riguarda lo sfasamento fra ore contrattuali e ore necessarie, sia in particolare quando si tratta di coresidenti il cui confine fra orario lavorativo e tempo libero può risultare, soprattutto in determinate situazioni, facilmente valicabile o comunque non sempre definibile.

Va da sé che il rispetto di determinati limiti contrattuali imporrebbe alle famiglie il ricorso a più assistenti, il che non è economicamente sostenibile. È stato infatti più volte osservato che non è la famiglia facoltosa a necessitare della badante per i familiari anziani o infermi, ma al contrario tale servizio si rende indispensabile soprattutto per famiglie che non hanno altre possibilità che quella di ricorrervi, caricandosi di oneri che spesso oltrepassano la disponibilità finanziaria.

Ma tornando alla questione oraria, questa ricerca conferma che l'impegno delle assistenti supera spesso quello definito dal contratto e in molti casi i familiari sono costretti a integrare personalmente o con altro personale retribuito. Anche le mansioni talvolta travalicano quelle di stretta competenza della "badante", soprattutto nelle situazioni di coresidenza e in assenza di familiari stabilmente presenti.

Risulta peraltro evidente che le retribuzioni vanno di pari passo con quanto sopra. A differenza di quanto accadeva agli albori, per così dire, del fenomeno, oggi abbiamo da una parte assistenti maggiormente consapevoli della propria posizione e dei propri diritti, dall'altra famiglie meno inclini, in linea di massima, a non riconoscere l'impegno effettivo dell'assistente. Famiglie che comunque cercano informazioni per gestire correttamente il rapporto di lavoro, non sempre ricevendo (anche a detta degli stessi rappresentanti istituzionali) risposte certe e univoche e qualche volta andando incontro a "sorprese" inattese (ore notturne, straordinari, festivi, indennità per non autosufficienti, ecc.) che costringono a ricercare altre soluzioni.

Altra questione cui prestare attenzione è quella legata al turnover, sia subito sia agito dalle assistenti familiari. Nel primo caso il turnover è connaturato alla natura stessa del servizio, servizio che:

- a) non può interrompersi, di qui la necessità/difficoltà di sostituzione per malattia, ferie ecc., che portano la famiglia a sopperire con altre assistenti e magari poi a decidere, per vari motivi, di proseguire il rapporto di lavoro con la sostituta;
- b) può richiedere una persona più adeguata di quella inizialmente assunta, poiché intervengono difficoltà di relazione con l'assistito/a o con i familiari, o insoddisfazioni rispetto alla qualità delle cure prestate;
- c) può estinguersi, in quanto la persona assistita può necessitarne solo temporaneamente oppure, come purtroppo ma inevitabilmente accade, può venire a mancare.

Nel secondo caso, quando non ricorrano gli stessi motivi di cui al punto b) precedente (peraltro non particolarmente incisivi secondo questa ricerca, né in un senso né nell'altro), si tratta invece spesso di un cambiamento nelle condizioni di vita o nei progetti migratori delle assistenti, riconducibile alle richieste che provengono dal proprio ambiente familiare, alla necessità di un rientro in patria, a problemi relativi alla regolarizzazione, e, infine ma non per ultimo, alle condizioni di salute fisica e psicologica (è stato citato con una certa frequenza il problema dell'alcolismo), in qualche caso indipendenti dal lavoro, magari legate più al vissuto precedente e alla condizione migratoria (nostalgia, solitudine), ma che non raramente vengono compromesse dalla fatica e dall'impegno caratterizzanti il servizio stesso. Ricordiamo a questo proposito l'osservazione della responsabile di una cooperativa, secondo la quale potremmo presto trovarci a curare "un esercito di donne distrutte".

Arrivando infine al “nocciolo” della formazione e della qualificazione professionale, la ricerca ha messo in luce:

- da una parte, l’effettiva necessità, quanto meno di colmare alcune lacune:
  - ◆ sia *professionali*, quindi strettamente inerenti alle competenze richieste (nozioni infermieristiche di base, gestione dell’anziano e della persona con determinate patologie, psicologia dell’anziano, tecniche di mobilitazione);
  - ◆ sia sotto il profilo della *comunicazione/comprendimento* reciproca (quindi di lingua e più in generale di “linguaggi”) e della *gestione quotidiana* (cucinare, fare la spesa...).

Tali specifiche esigenze sono avvertite tanto dalle famiglie quanto dalle assistenti. Se è vero che alcune delle caratteristiche attribuibili alla figura si possono apprendere *sul campo* o sono in parte frutto di buona volontà e doti/qualità personali non acquisibili, è anche vero, e sia le famiglie sia le lavoratrici ne sono consapevoli, che una certa “scuola”, tanto più se praticata in condizioni faticose e con difficoltà di comunicazione, può scoraggiare o sfiancare persone non adeguatamente preparate, professionalmente e psicologicamente, a reggere compiti tanto impegnativi. Con ovvie ripercussioni tanto sull’assistente, quanto sulla persona bisognosa di cure, quanto sull’intero nucleo familiare.

- dall’altra parte, le implicazioni, non sempre chiare e aggirabili, legate alla questione. Ci riferiamo ad alcune in particolare, riassumibili in base ad alcuni punti essenziali:

- ◆ **Chi.** Quale o quali soggetti verrebbero a farsi carico economicamente della formazione. Per quanto riguarda le famiglie, tale ipotesi abbiamo visto è poco riscontrabile, se non parzialmente e comunque non senza un supporto in termini di risorse finanziarie e umane (per eventuale sostituzione).
- ◆ **Quando.** Meno di una famiglia su tre si dichiara in linea di massima disponibile a consentire la formazione delle assistenti durante l’orario di lavoro, a condizione che ciò non vada a scapito della persona assistita, il che richiama in causa il problema della eventuale sostituzione. Abbiamo visto che da parte delle assistenti ci sarebbe anche la disponibilità a dedicare il proprio tempo libero alla formazione, il che potrebbe essere tuttavia difficile dal punto di vista organizzativo e soprattutto sul piano logistico, anche per via degli spostamenti. La formazione professionale *on job*, attraverso micro interventi su alcuni aspetti concreti, ad esempio secondo le modalità ipotizzate dal Servizio politiche sociali della PAT (utilizzo di personale OSS da affiancare alle assistenti) o da Promocare (accompagnamento in alcune mansioni che richiedono una supervisione iniziale), appare quella maggiormente praticabile per le

assistenti già occupate. Rimarrebbe da considerare la questione dell'alfabetizzazione L2, una delle preoccupazioni più diffuse e sentite fra le assistenti.

- ◆ Per quanto riguarda la formazione all'estero, abbiamo visto che tale opzione è considerata plausibile dalla maggioranza delle famiglie intervistate, sia pure con qualche accorgimento. Le perplessità più frequentemente espresse riguardano la garanzia di un "ritorno" e della convenienza, vale a dire l'impegno delle assistenti a svolgere tale lavoro in Italia e a non "pretendere" a fronte della maggiore qualificazione maggiorazioni retributive che le famiglie non potrebbero permettersi. A tale riguardo abbiamo visto che queste donne hanno spesso scolarità elevata, titoli di studio che comunque non sono riconosciuti, ma la principale preoccupazione, soprattutto per quelle meno giovani, risponde ad un "mandato familiare", che non è qui, è altrove, nel paese di origine dove sperano di tornare. Diverso il discorso per le più giovani, i cui progetti migratori sono magari più stabili, ma più provvisori i progetti lavorativi.
- ◆ Il turnover è di fatto piuttosto elevato e non sono poche le assistenti che lasciano spontaneamente il posto di lavoro, ma è anche vero, come abbiamo già ribadito, che per queste emergono problemi anche di tipo psicologico, che forse un'adeguata preparazione a monte, accompagnata da un discreto apprendimento della lingua, contribuirebbero a contenere. In ogni caso, e per quanto le assistenti che abbiamo intervistato risultino in genere piuttosto motivate nel lavoro – soprattutto se riscontrano un riconoscimento, tanto sotto il profilo economico quanto su quello professionale e umano –, nulla vieta che, a seguito di una maggiore qualificazione professionale e di fronte ad opportunità concrete decidano diversamente, optando per altre occupazioni, magari più stabili, oppure rivendichino in maniera del tutto legittima un aumento di livello salariale. Quindi non è ovviamente possibile avere una sorta di "garanzia" rispetto all'effettiva permanenza, sul posto di lavoro e nel settore, a meno di non ipotizzare qualche forma di vincolo, magari circoscritto in un certo arco temporale, a fronte della gratuità della formazione, cosa di fatto poco attuabile.

Infine l'ipotesi di un'agenzia di somministrazione che si occupi della presa in carico in toto del servizio di assistenza, dal reperimento, alla formazione, alla sostituzione, al monitoraggio e alla supervisione, appare gradita alle famiglie, che in cambio di tale servizio sarebbero in buona parte anche disposte ad un, seppur minimo, sovraccarico economico (anche se preferibilmente chiederebbero all'ente pubblico di farsene carico).

## **INDICAZIONI BIBLIOGRAFICHE**



- AMBROSINI M., BOCCAGNI P. (2007), *Il cuore in patria. Madri migranti e affetti lontani: le famiglie transnazionali in Trentino*, Provincia autonoma di Trento, Cinformi, Infosociale 29.
- AMBROSINI M., BOCCAGNI P. E PIOVESAN S. (a cura di) (2008), *L'immigrazione in Trentino. Rapporto annuale*, Provincia autonoma di Trento, Cinformi, Infosociale 35.
- INPS (2007), *Un fenomeno complesso il lavoro femminile immigrato*, rapporto di ricerca, Roma.
- INPS-CARITAS MIGRANTES (2004), *Immigrazione e collaborazione domestica: i dati del cambiamento*, rapporto di ricerca, Roma.
- LONARDI N. (2005), *Il quotidiano delle donne immigrate fra marginalità, partecipazione, mediazione*. In S. Mantovani e B. Salvarani (a cura di), *Io ti vedo, tu mi guardi. L'intercultura oggi in Italia, panorama e prospettive*, Quaderni di Fossoli, EGA Editore, Torino.
- PASQUINELLI S., RUSMINI G. (2008), *Badanti. La nuova generazione. Caratteristiche e tendenze del lavoro privato di cura*, Istituto per la Ricerca Sociale, Novembre.
- PICHLER I., *Profili migratori. Le badanti dell'Est in Trentino*, Tesi di laurea, Facoltà di Sociologia, Trento, a.a. 2001/2002.
- PITTAU F. (a cura di) (2001), *La nuova realtà socio-demografica dell'immigrazione femminile*, Percorsi editoriali di Carocci Editore, Roma.
- SIMONI M., ZUCCA G. (2008), *Lavoro domestico e immigrazione femminile: nuovi modelli di mobilità*, Enaip Formazione & Lavoro 3/2008 ([www.enaip.it](http://www.enaip.it)).
- ZANFRINI L. (1997), *Il lavoro delle donne*. in L. Zanfrini, *La ricerca sull'immigrazione in Italia. Gli sviluppi recenti*, Quaderni ISMU 1/1997, pp. 88-96.
- <http://www.cestim.it/19lavoro.htm#aut>: per una panoramica su ricerche a carattere regionale e studi nazionali riguardanti il lavoro di assistenza familiare.
- <http://www.qualificare.info>: newsletter dedicata al lavoro di cura familiare privato, in particolare all'emersione, al sostegno e alla qualificazione delle assistenti familiari straniere.

Finito di stampare  
nel mese di agosto 2009  
Tecnolito grafica - Trento



