



PROGETTO PROVINCIA SENSIBILE

Scheda 5.1

SCHEDA PRATICA a supporto dell'operatore incaricato dell'accoglienza di un richiedente asilo.

PARTE 1

L'operatore incaricato dell'accoglienza di un richiedente asilo ha come obiettivo del suo intervento quello di identificare i desideri, le aspettative, le capacità, le risorse, le attese, i bisogni della persona in un modo che sia condivisibile e che tenga conto dell'identità culturale specifica di quella persona.

Una buona valutazione dell'operatore nella fase iniziale dell'intervento delle risorse e delle vulnerabilità della persona, delle priorità e dei bisogni permette di costruire progetti con basso rischio di fallimento o di danno. Permette anche di aumentare la percezione di efficacia dell'operatore e di ridurre i rischi di un eccessivo o di un insufficiente coinvolgimento emotivo nella relazione con il richiedente asilo.

Questa scheda si propone di fornire alcuni stimoli di riflessione sulla **RELAZIONE** e l'incontro tra un richiedente asilo e l'operatore di accoglienza.

Ci si può chiedere quale sia la **"giusta distanza"** da ricercare nella relazione perché l'intervento sia il più possibile efficace. E' necessario anche riflettere su abitudini diverse che le culture hanno predisposto per stare in relazione. Per fare un esempio, un gesto di accoglienza, come quello di una stretta di mano, che diamo per scontato può non essere percepito così da chi viene da un "altrove", in cui magari le regole di presentazione sono diverse dalle nostre.

Pensando ad un percorso di accoglienza rivolto a un richiedente asilo che si sviluppi in un periodo di tempo di circa 6 mesi, è nella fase del primo contatto che è necessario instaurare una relazione costruttiva e che possa essere considerata tale anche dal richiedente asilo.

Il primo contatto è dunque il momento in cui la persona entra in relazione con le realtà nazionali e le istituzioni locali, ed è anche il primo momento in cui l'operatore può capire la persona e farsi capire da questa.



PROGETTO PROVINCIA SENSIBILE

L'ASCOLTO EMPATICO¹

E' buona norma mettersi nei panni della persona, il più possibile liberi da pregiudizi e aperti alla disponibilità, per poter svolgere una funzione di contenimento emotivo, e porre l'attenzione verso un'idea di benessere complessivo, fisico e mentale, della persona stessa.

È importante accettare le emozioni che le persone che abbiamo di fronte ci passano, perché spesso le storie di vita dei richiedenti asilo, pur diversissime l'una dall'altra, hanno in comune l'attraversamento di esperienze traumatiche.

La raccolta della narrazione della storia di vita può essere utile a fare questo poiché è di per sé la rappresentazione che la persona dà di sé e della sua ridefinizione lungo il viaggio.

MA CI SONO ALCUNI ASPETTI CHE POSSONO INTERFERIRE CON L'ASCOLTO EMPATICO:

I nostri pre-giudizi

ad es. le teorie sociali sullo straniero e la divulgazione mediatica su questo tema ma anche la logica di intervento che ci guida e le idee che abbiamo sui richiedenti asilo (ad esempio: persone da proteggere? Traumatizzate? Diverse o uguali ad altri migranti?)

Le nostre difese

L'incontro con l'altro in situazione di difficoltà genera sovente emozioni negative e difficili da tollerare (rabbia, frustrazione, impotenza, onnipotenza, tristezza), che generano sofferenza emotiva. In un modo o nell'altro, tutti noi cerchiamo di abbassare il livello di sofferenza mettendo in atto dei meccanismi difensivi.

E' utile che l'operatore sia consapevole del meccanismo difensivo messo in campo per gestire

¹ Per ascolto empatico si intende la capacità di percepire emotivamente ciò che l'interlocutore prova, non tanto nella quantità ma piuttosto nella qualità. L'ascolto empatico di persone con provenienze culturali diverse dalla nostra deve tenere conto del fatto che possiamo avere modi molto diversi di esprimere le emozioni.



PROGETTO PROVINCIA SENSIBILE

l'ansia della relazione, per non rischiare di attuare interventi reattivi, che possono essere noncuranti o controaggressivi, e non efficaci aumentando nel frattempo il senso di solitudine dell'operatore.

Proponiamo un esempio di reazioni possibili di difesa/di schermo:

se un operatore raccogliendo la storia di vita di un utente apprende che questa persona è stata torturata può reagire in diversi modi. Ad esempio:

- lo dicono tutti. Lo terrò presente nel verbale. =>L'operatore vede il problema ma è indifferente, attua un distanziamento emotivo che impedirà di mettere in pratica una risposta.
- è arrivato ieri, deve andare al corso di italiano. =>L'operatore vede il problema ma si occupa d'altro, attua una rimozione. Non valutando la problematicità della comunicazione, non potrà darvi risposta.
- se avesse subito torture così devastanti, non sarebbe riuscito ad arrivare in Italia. =>L'operatore nega il problema, non sarà in grado di attuare alcun intervento.
- non possiamo occuparci dei suoi problemi, siamo pochi e non c'è tempo. =>L'operatore vede il problema ma risponde concretamente non fornendo una risposta adeguata.
- farò in modo che questa condizione gli venga riconosciuta ad ogni costo. =>L'operatore si identifica con il salvatore sentendosi onnipotente e creando inconsapevolmente delle possibili illusioni sulla progettualità dell'intervento.

Per aumentare la consapevolezza delle nostre difese il primo strumento che abbiamo a disposizione è **il confronto con il gruppo di colleghi, o la supervisione.**

PARTE 2

IL TRIANGOLO DRAMMATICO

E' facile che l'operatore in una relazione d'aiuto sperimenti di sentirsi in trappola in quella che viene chiamata la "costellazione della violenza", un modello relazionale che vede la triangolazione "vittima- salvatore-aggressore":

chiamato nel 1968 da Karpman "triangolo drammatico" è un modello "invariante" di relazione che si trova presente anche in molti miti ed in molte fiabe. E' stato studiato sia nelle dinamiche



PROGETTO PROVINCIA SENSIBILE

familiari che poi applicato alle situazioni di lavoro con coloro che sono stati vittime di violenza sociale o politica². E' stato definito "costellazione della violenza" per l'automatismo con cui i tre termini di questo triangolo si determinano reciprocamente: la presenza di una vittima chiama la presenza di un salvatore o/e di un carnefice.

Facciamo un esempio di interferenza alla relazione operatore di accoglienza-richiedente asilo che può essere provocato da un triangolo drammatico attivo:

l'operatore assume su di sé, anche inconsapevolmente, il ruolo di salvatore (è la posizione più diffusa e consona alle teorie del malessere, alle teorie sociali e all'informazione mediatica) e considera il richiedente asilo come una vittima, si genera così una coppia salvatore-vittima che identificherà un aggressore, ad esempio in qualsiasi ostacolo (persona/organizzazione/governo) che impedirà alla coppia salvatore-vittima di avere l'aiuto richiesto.

Il salvatore, considerando l'altro la vittima, tenderà a metterlo in una posizione passiva e di scarsa possibilità di utilizzo delle proprie risorse, ma se l'altro rifiuterà l'aiuto sarà l'operatore a sentirsi la vittima di un aggressore che prima era la vittima. La reciprocità dello scambio tra questi ruoli nel triangolo drammatico può riprodursi all'infinito senza determinare interventi efficaci.

PROPOSTA OPERATIVA:

provate a fare un esercizio nel vostro gruppo di lavoro, organizzate una piccola simulazione di un'interazione tra un richiedente asilo, nel ruolo di vittima, un operatore, nel ruolo di salvatore, ed una struttura, nel ruolo di carnefice (può essere la Commissione Territoriale, o una struttura di accoglienza, o la rappresentazione del motivo della partenza dal paese d'origine). Usate un esempio tratto dalla vostra esperienza quotidiana.

Suggerimento: proponiamo per esempio il caso di una famiglia libica con due figli che dopo aver passato due anni in Norvegia in attesa dei documenti è stata mandata di nuovo in Libia senza ottenerli, alla vigilia del conflitto. In pieno conflitto ha intrapreso un nuovo viaggio verso l'Italia dove è stata inserita in una struttura di prima accoglienza. Chiede aiuto a trovare casa e lavoro ma è estremamente arrabbiata per gli accadimenti precedenti e se la prende con l'Italia che, pur proponendosi come luogo di difesa dei diritti umani del rifugiato, non garantisce loro alcun beneficio.

L'esercizio consiste nel simulare il dialogo da parte di tre partecipanti, mentre gli altri operatori, in

² Losi, 2001, Papadopoulos 2001, Losi – Papadopoulos 2004



PROGETTO PROVINCIA SENSIBILE

gruppo, osservano, annotano e ipotizzano in quali momenti gli interlocutori possono "uscire" dal loro ruolo per adottare comportamenti "funzionali" e rapporti efficaci. Al termine, dopo la discussione, si procederà ad una nuova simulazione per interpretare gli stessi personaggi in modo funzionale. La nuova simulazione potrà essere effettuata dagli stessi operatori che hanno interpretato i ruoli "drammatici" e, successivamente, anche da altri che hanno svolto solo il compito di "osservatori".

L'esercitazione con il triangolo drammatico sottolinea l'importanza che il richiedente asilo non venga considerato la vittima vulnerabile solamente, ma anche capace di azioni positive, sulla polarità opposta delle proprie risorse.