



**Master di I livello - Counselling in ambito multiculturale
Ragusa**

Barbara Criscione

Accettami, comprendimi, parla con me

Anno accademico 2013/ 2014

Introduzione

Questo elaborato nasce sia dalla mia significativa esperienza di tirocinio professionale per Assistenti Sociali effettuata, per sei mesi, presso il centro SPRAR, progetto “Vivere la vita” della Cooperativa Sociale ONLUS il Dono di Ragusa, che ospitava venti donne immigrate con figli, sia da un vivo coinvolgimento del contesto e degli utenti.

Il Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR) costituisce una rete di centri cosiddetti di “seconda accoglienza” destinata ai richiedenti e ai titolari di protezione internazionale.

Esso non è dunque finalizzato (come i CARA) ad un’assistenza immediata delle persone che arrivano sul territorio italiano ma, originariamente, all’integrazione sociale ed economica di soggetti già titolari di una forma di protezione internazionale (rifugiati, titolari di protezione sussidiaria o umanitaria). Tuttavia, lo SPRAR ha dovuto e tuttora supplisce le carenze del sistema “primario” di accoglienza.

Lo SPRAR si propone due obiettivi principali: (a) offrire misure di assistenza e di protezione al singolo beneficiario; (b) favorirne il percorso di integrazione attraverso l’acquisizione di una ritrovata autonomia.

Per raggiungere tali obiettivi i progetti dello SPRAR si fondano tutti sul concetto di empowerment del beneficiario, inteso come “un processo individuale e organizzato, attraverso il quale le singole persone possono (ri)costruire le proprie capacità di scelta e di progettazione e (ri)acquistare la percezione del proprio valore, delle proprie potenzialità e opportunità” .

Questi progetti hanno implementato nel tempo una rete importante di collaborazione sia con il territorio e i servizi sociali comunali, sia con altri enti che lavorano nell’ambito.¹

L’esperienza da tirocinante l’ho vissuta con tantissimo entusiasmo, con tantissima voglia di fare, di conoscere e di osservare; con tantissima voglia di apprendere dalle figure professionali e dalle esperienze e circostanze che via via si potevano presentare. Tutto ciò mi ha portato sia ad una ulteriore crescita professionale sia ad una crescita personale e motivazionale.

L’idea del presente lavoro è , quindi, quella di coniugare la mia esperienza pratica con una riflessione approfondita su quella che è la relazione d’ aiuto con gli utenti.

Il Codice Deontologico dell’ Assistente Sociale al TITOLO II art. 5 e 7 enuncia:

¹ **Manuale Operativo** per l’attivazione e la gestione di servizi di accoglienza e integrazione per richiedenti e titolari di protezione internazionale

“ La professione dell' assistente sociale si fonda sul valore, sulla dignità e sull' unicità di tutte le persone. L' assistente sociale riconosce la centralità della persona in ogni intervento e considera e accoglie ogni persona portatrice di una domanda, di un bisogno, di un problema senza discriminazione di età, di sesso, stato civile, di etnia, di religione, di nazionalità o di qualsiasi differenza che possa caratterizzare la persona. ”²

E' dovere dell' assistente sociale, nella relazione di aiuto, dare agli interessati la più ampia informazione sui loro diritti, sui vantaggi, svantaggi, impegni, risorse, programmi e strumenti dell' intervento professionale. Quindi una parte molto consistente del lavoro di un' assistente sociale avviene tramite interazioni verbali, solitamente faccia a faccia, con altre persone.

Ho suddiviso l' elaborato in due parti: in una prima parte spiegherò la reazione d' aiuto e gli elementi che la compongono basandomi anche sulle lezioni frontali avute in aula con alcuni docenti; e una seconda parte, invece, basata sull' attuazione della relazione d' aiuto che, insieme all' Assistente sociale del centro SPRAR, abbiamo effettuato con le donne presenti in struttura.

² Codice deontologico dell' assistente sociale TITOLO II art.5; art. 8

I CAPITOLO

La relazione d'aiuto e gli elementi che la fondano

Il colloquio nel Servizio Sociale è un importante mezzo per la costituzione della “relazione di aiuto”; con questa espressione si intende la costruzione di una interazione, di un rapporto interpersonale, tra due persone, utente e operatore, che collaborano alla soluzione di un problema.

La relazione d'aiuto non si attiva spontaneamente ma va creata e sostenuta. La relazione costituisce un aspetto fondamentale del processo di aiuto e può essere un elemento determinante nella costruzione di un contesto collaborativo con la persona. La **qualità** della relazione che si crea sulla base dell'incontro tra assistente sociale / utente è l'elemento **portante e più significativo** per determinare un processo di intervento efficace. “La relazione d'aiuto può essere considerata addirittura l'elemento portante della prassi operativa del lavoro sociale. Deve diventare l'ambiente psicologico entro cui si svolge il processo di aiuto e di cambiamento, uno spazio relazionale in cui la persona si deve sentire accettata con i suoi limiti, le sue fragilità, la sua unicità e globalità”³

L'elemento centrale che deve essere presente perché si fondi la relazione d'aiuto è la **fiducia** che si crea proprio all'interno della relazione. La fiducia permette di sperimentare un sentimento talvolta mai provato. L'acquisizione della fiducia in sé permette l'inizio o il consolidamento del processo di crescita e superamento del bisogno da parte della persona.

La fiducia non va data per scontata, ma costruita tramite **autenticità, disponibilità all'ascolto, coerenza** tra parole e fatti.

La fiducia apre la strada alla costruzione della relazione d'aiuto. Sperimentare fiducia può dare vita a nuove relazioni in una sorta di apprendimento relazionale.

In una buona relazione “si consegnano pezzi importanti della propria vita”⁴.

La relazione non è amicizia ed implica **responsabilità** diverse, si realizza in un contesto professionale. Il compito di guida e controllo della relazione è dell'assistente sociale. Due mondi che si incontrano, l'AS raccoglie gli aspetti dello scambio e li restituisce perché la persona li riordini: l'AS conosce e la persona riconosce, mentre i due si avvicinano ad una relazione autentica. L'AS deve centrare la relazione sull'utente e non vincolarla al proprio sé. In questo senso le responsabilità sono diverse sia nella costruzione che nel mantenimento della relazione: la relazione rimane ancorata all'utente, è l'assistente sociale che si prende cura dell'altro, la relazione è asimmetrica, il contesto rimane professionale,.

³ Ziliani, Ravai “Assistenti Sociali professionisti” Carocci Faber, 2007, p. 49 - 50

⁴ Ibidem pag. 49

E' importante che l'assistente sociale sviluppi delle capacità relazionali che gli permettano di "entrare in relazione", di "sviluppare un rapporto" con l'utente/la famiglia/ il gruppo esprimendo attenzione, partecipazione, empatia. Senza di esse l'intervento rischia di collocarsi in un'area prettamente burocratica o "asettica" e far sentire l'utente "un caso" piuttosto che una persona.

Per far sì che ciò avvenga, il colloquio deve essere "professionale", cioè l'assistente sociale deve sapere cosa fare, avere un metodo, possedere basi teorico-scientifiche, conoscere strategie di comunicazione. In questo modo il colloquio diventa uno strumento che produce il cambiamento: nel momento in cui si sviluppa il dialogo, si offrono e si ricevono informazioni (dando alla parola informazione il valore di connessione tra le nozioni raccolte) che aiutano l'utente ad acquisire nuove ipotesi di lettura della sua condizione di disagio⁵.

L'assistente sociale che procede in un colloquio in contesto di immigrazione deve necessariamente accettare e accogliere lo scambio, l'apertura con l'altro, la reciprocità, la solidarietà obiettiva. Nonché riconoscerne i valori, i modi di vita, le loro relazioni con l'altro e la loro comprensione del mondo, il riconoscimento delle loro diversità, il riconoscimento delle interazioni che intervengono di volta in volta tra i molteplici registri di una stessa cultura e fra differenti culture, nello spazio e nel tempo.

In una relazione di aiuto, nella consapevolezza dell'asimmetria del rapporto in cui è posta l'assistente sociale, è fondamentale centrarsi sull'altro esprimendo:

- ▶ un atteggiamento di aperto interesse;
- ▶ un atteggiamento di non-giudizio, che consiste nel recepire tutto senza riserve valutative, accogliere tutto senza critica né svalutazione, né consiglio (soprattutto se questo non è richiesto);
- ▶ un atteggiamento di non-difesa nei confronti dei propri sentimenti.
- ▶ un'intenzione autentica di comprendere l'altro nella sua lingua, pensando nei suoi termini, cercando di cogliere il significato preciso che la situazione ha per lui;
- ▶ un atteggiamento di non direttività nello svolgimento del colloquio: l'altro deve avere totale iniziativa nell'esposizione del suo problema o nel percorso che sceglie; si tratta di permettere che il discorso proceda, senza cercare di modificarlo né orientarlo;
- ▶ uno sforzo continuo per restare "oggettivi" ed essere lucidi su ciò che accade durante il colloquio.

Le principali competenze in una relazione d'aiuto sono:

Chiara consapevolezza personale:

a) Senso di competenza personale

⁵ Kadushin, Il colloquio nel servizio sociale, Casa Editrice Astrolabio, 1980.

- b) Senso di potere
- c) Senso dell'intimità

Competenze socio-relazionali:

- a) Socievolezza, accoglienza, autorevolezza, assertività
- b) Empatia, creatività, ottimismo

Competenze Comunicative:

- a) di base (descrittiva, rappresentativa, regolativa, ascolto attivo)
- b) complesse (capacità di problem solving e gestione del conflitto, confronto)⁶

Tra le competenze socio-relazionali che deve possedere un assistente sociale, una delle più complesse ma altrettanto interessanti è, quindi, l'empatia. Il termine empatia deriva dal greco e identifica la capacità personale di "mettersi nei panni" degli altri, di calarsi nella loro realtà per comprenderne punti di vista, pensieri, sentimenti, emozioni e "pathos". L'empatia è una forma intangibile, silenziosa, ma allo stesso tempo profonda, efficace e potente di comunicazione interpersonale, che non richiede necessariamente l'uso delle parole per rivelarsi o essere dimostrata. Infatti, può essere espressa anche attraverso il linguaggio del corpo. Dal punto di vista della prospettiva sociale, l'empatia è un'importante competenza emotiva grazie alla quale è possibile entrare più facilmente in sintonia con la persona con la quale si interagisce. Senza tuttavia che ciò implichi necessariamente la giustificazione a priori di un comportamento, l'accettazione incondizionata e senza riserve di un certo modo di fare, o la condivisione di un particolare stato d'animo. L'empatia può essere anche paragonata a un "ponte a due vie" invisibile, che però permette di entrare in punta di piedi nel mondo dell'altro, di rimanervi il tempo necessario per comprendere motivazioni e intensità del suo vissuto emozionale, per poi ritornare ad essere se stessi, coerenti con la propria realtà esistenziale.

L'empatia si qualifica in qualsiasi ambito un'abilità sociale di fondamentale importanza, anzi si può dire che rappresenta uno degli strumenti basilari di una comunicazione interpersonale veramente efficace e gratificante. Che si manifesta con l'ascolto attivo, che diventa appunto empatico quando si è disposti ad uscire dai propri schemi mentali e a non tener conto degli interessi personali per considerare quelli dell'altro. Quando si è capaci di attraversare il suo "campo di esperienza" senza alcun pregiudizio, facendo proprie le aspettative di ascolto e di comprensione di chi ci sta di fronte. Nelle relazioni interpersonali l'empatia diventa così la principale e forse unica "chiave di accesso" ai sentimenti, agli stati d'animo, alle motivazioni e più in generale al mondo dell'altro. Grazie ad essa si può non solo afferrare il senso di ciò che afferma l'interlocutore, ma coglierne anche il significato

⁶ Dott.ssa Fioravante :“Atteggiamenti e competenze nella relazione d' aiuto”

più profondo sintonizzandosi sulla sua stessa "lunghezza d'onda" psico-emotiva.⁷

La centralità della persona - intesa come valorizzazione dello spazio di ruolo e di relazione dell'utente, cercando di riconoscere il suo mondo soggettivo - è anche citata nell'art 7, Titolo II del Codice Deontologico dell' Assistente Sociale:

«L'assistente sociale riconosce la centralità della persona in ogni intervento. Considera e accoglie ogni persona portatrice di una domanda, di un bisogno, di un problema come unica e distinta da altre in analoghe situazioni e la colloca entro il suo contesto di vita, di relazione e di ambiente, inteso sia in senso antropologico-culturale che fisico.»⁸

Alcune ultime considerazioni sull'importanza della relazione d'aiuto derivano da numerose ricerche effettuate negli ultimi anni, nel tentativo di comprendere ciò che i destinatari dei servizi sociali, e di servizi alla persona in generale, ritengono sia loro necessario. E' che gli ingredienti del successo dell'intervento si enucleano nello slogan *“Accettami, comprendimi e parla con me”*.⁹ Gli utenti concordano che l'esperienza che apprezzano di più è l'opportunità di conversare con qualcuno. Questo li aiuta a ricostruire il senso del loro vissuto e, quindi, li pone nelle condizioni di gestire meglio il proprio corso di vita, modificandolo di conseguenza.

⁷ Allegri, Palmeri, Zucca “ Il colloquio nel Servizio Sociale” Carocci

⁸ Codice deontologico dell' assistente sociale Titolo II, art.7

⁹ Cit. Howe 1993

II CAPITOLO

La relazione d'aiuto quale strumento principe per l'assistente sociale nel processo di aiuto con donne immigrate.

Qual'è il ruolo e il significato della relazione d'aiuto all'interno del processo di aiuto con le donne immigrate? Come utilizzare questo strumento professionale cogliendone potenzialità, limiti e prospettive future con questo tipo di utenti?

La relazione di aiuto, oltre ad instaurare una relazione di fiducia, può diventare un nuovo e fondamentale strumento per lavorare maggiormente nell'ottica del "prevenire", o meglio del fornire alle donne straniere degli strumenti di consapevolezza che possano, se vorranno e/o riterranno opportuno, utilizzare in situazioni critiche di scontro, incomprensione, malessere. Penso che la relazione di aiuto possa essere un efficace strumento per aiutare gli utenti ad intraprendere un percorso di conoscenza di se stessi che in prima istanza diventa l'occasione per ridefinire il proprio progetto migratorio, e subito dopo l'opportunità per sperimentarsi nella capacità di leggere e dare significato ai loro vissuti quotidiani in Italia.

Ogni operatore sociale deve partire dalla consapevolezza che la relazione d'aiuto ha lo scopo di aiutare gli utenti a entrare in contatto con sé stessi, conoscere (dandovi senso e significato) e riconoscere propri vissuti ed emozioni, positivi e negativi, e sviluppare abilità di espressione sana e adeguata dei propri stati d'animo interiori, in modo anche da integrare la dimensione emozionale con quella relazionale.

La relazione di aiuto entra come elemento fondante del processo d'aiuto quale procedimento metodologico che governa l'agire dell'assistente sociale. Il processo di aiuto all'utenza si può realizzare solo se si fonda una relazione di aiuto.

Il rapporto interpersonale come risorsa, quali limiti e potenzialità, quali responsabilità?

Il rapporto interpersonale con le donne immigrate risulta fondamentale, primariamente per creare un rapporto di fiducia con l'utente stesso, atto ad aiutarle nel riformulare il loro progetto migratorio. La questione del progetto migratorio pone già una sua specificità rispetto ad un rapporto duale nella relazione di aiuto (donna straniera ed assistente sociale), in quanto la donna è presente fisicamente all'incontro ma con sé porta il progetto migratorio personale, familiare, le attese, le pressioni le incomprensioni con la famiglia di origine.

Possiamo subito dire che il processo di aiuto con le donne immigrate diventa a più dimensioni, o

meglio bisogna essere concentrati sul rapporto a due, ma non bisogna lasciare da parte tutto il contesto, la famiglia d'origine, la cultura, le barriere linguistiche, i pregiudizi, le false aspettative. La regia dell'incontro è data all'assistente sociale, ma devono essere coinvolte a seconda delle esigenze più figure, come il mediatore linguistico culturale, l'educatore, l'amico, ecc. Il modello classico di relazione d'aiuto è riduttivo, è limitante se chiuso tra assistente sociale e utente, l'aiuto è da aprire. Con le donne immigrate l'assistente sociale deve diventare un creativo della relazione, non fermarsi all'immediato, muovendosi tra intuizioni, scoperte, improvvisazioni, mediazioni. L'esperienza di lavoro con gli immigrati offre nuove opportunità e strategie professionali.

Gli atteggiamenti che aiutano alla creazione ed al mantenimento della relazione d'aiuto, come abbiamo visto nel capitolo precedente sono: l'empatia, l'autodeterminazione della persona, l'accettazione senza giudizio. E' piuttosto difficile mantenere gli atteggiamenti fondamentali della relazione di aiuto con questo tipo di utenza, per la loro continua fluttuazione di stati d'animo e progettualità in continuo movimento. E' difficile inoltre per le grandi differenze culturali, di lingua e di significati attribuiti alle esperienze.

Ci vuole molto allenamento e passione per vivere le relazioni fondamentali nel processo di aiuto. Creare una relazione autentica presuppone molto tempo in quanto le donne spesso sono sfiduciate, confuse. E' importante "non recitare", sentono subito se uno è empatico, autentico, ha fiducia, non giudica. Le donne, alcune di loro, fanno fatica ad aprirsi, a fidarsi, pertanto bisogna fare inizialmente un lavoro di conoscenza, scambio, bisogna creare un clima di fiducia, di attenzione, di rispetto reciproco.

Ognuno di loro ha la sua storia, il suo quotidiano, il suo futuro tutto da vivere. Stare ed essere con loro comporta molta passione e fermezza, il vivere la relazione d'aiuto con loro è un'avventura e una conquista quotidiana.

La sfida è stare con loro, lì dove sono, con le loro ansie, dubbi, paure, delusioni, gioie, voglia di vivere, di divertirsi e anche quando non si capiscono, si ritirano, deludono, inducono false aspettative.

Con gli immigrati bisogna sforzarsi di agire ponendosi in un atteggiamento di decentramento culturale, sviluppare una sensibilità culturale e riconoscere che i nostri valori, la nostra visione del mondo e le nostre modalità operative non sono universalmente condivise; tutte le culture – inclusa la nostra – hanno un valore relativo, in quanto storicamente e geograficamente determinate. Lo sforzo di decentramento mi permette di abitare la logica dell'altro, so che ha una logica e un senso a cui posso cercare di avvicinarmi, una prospettiva autonoma, altrettanto sensata e non per forza riconducibile alla nostra.

La relazione è più importante del problema, così la persona è più importante della soluzione.

L'esperienza quotidiana mi suggerisce che le donne portano due bisogni primari, che motivano il loro essere in Italia, i documenti ed il lavoro, ma collegati a questi, in profondità possiamo cogliere i loro bisogni esistenziali:

1. bisogno di riconoscimento: dopo un viaggio lungo e spesso tormentato le ragazze hanno bisogno di essere riconosciute, di essere capite, vivono la solitudine, la confusione di un mondo nuovo. Essere riconosciute le aiuta a definirsi, a capirsi, a cogliersi nella sua nuova realtà.
2. bisogno di ascolto: quando alla donna viene offerto uno spazio relazionale, professionale ed affettivo, lei si sente legittimata a raccontare e a raccontarsi, uscendo da un rapporto strumentale, funzionale con la realtà.
3. bisogno di comunicare: imparare a comunicare in un contesto nuovo, con nuovi codici di riferimento, capire il nuovo contesto sociale, culturale in cui si trova a vivere.¹⁰

La relazione d'aiuto deve diventare sempre più uno strumento attento, efficace, rinnovato all'interno del processo di aiuto rivolto a queste ragazze. Ragazze che arrivano in Italia con grandi aspettative, il più delle volte troppo lontane dalla realtà, scontrandosi inoltre con una burocrazia dai tempi infiniti e tal volta confusionaria. E donne il più delle volte devono accettare e sopportare un progetto migratorio obbligato, e essere immersi in un nuovo contesto tutto da vivere con le sue gioie, ma il più delle volte con le sue crisi, i suoi dubbi e solitudini.

La relazione, lo stare in relazione, è lo strumento fondamentale per ogni operatore sociale, solo per il fatto che l'essere umano è un essere relazionale: non c'è un uomo senza gli altri uomini, e ogni persona fa parte dell'umanità, fa parte di una realtà in cui ci sono gli altri. Pertanto è necessario riconoscere l'altro nella sua singolarità specifica, la sua dignità di uomo, il valore unico e irripetibile della sua vita, la sua libertà, la sua differenza. Una relazione di aiuto non deve avere fretta di arrivare a delle conclusioni immediate, precise, inoltre bisogna porsi in ascolto tenendo presente il punto di vista dell'altro, non essere centrati sulle proprie posizioni, avere fiducia nell'altro e chiedere aiuto a lui per vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva, l'altro ha in se le potenzialità per capire, ed uscire da quella situazione di difficoltà.

Entrare in relazione e tenere presente che le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali, se si sa comprendere il loro linguaggio svelano molte cose di noi e dell'altro, non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi.

Un buon ascoltare, è come un buon esploratore non si ferma alla prima traccia, alla prima scoperta, indaga, cerca di capire, è aperto al nuovo, alle novità che arricchiscono.

¹⁰ Oletto " la relazione d' aiuto ed i suoi elementi"

Un buon ascoltatore apre ponti, prospettive, anche se è fermo sulla propria identità, prospettiva, ma è sempre pronto a metterla in discussione. Un buon ascoltatore prende le cose con serietà, ma non ne fa diventare un assoluto, vive con serietà e professionalità la relazione di aiuto ma anche con umorismo.

L'operatore sociale dovrebbe vivere la relazione d'aiuto come se stesse costruendo un ponte, tra lui e le donne, il ponte inteso come un "luogo" di incontro, di scambio, di reciprocità e arricchimento tra persone con lingue e culture differenti. Il ponte mette in comunicazione due realtà, agevola il superamento della diffidenza o delle lacerazioni pregiudiziali, assegna alle realtà messe in dialogo pari dignità.

Conclusione

Quella dello straniero, secondo me, si può definire un'identità sospesa tra due mondi, quello di partenza e quello di destinazione; quello ancorato al passato della tradizione e quello appiattito sul presente della tarda modernità; tra due culture, una che non è più, nonostante gli sforzi di rilocalizzarla, di ricrearla nei nuovi contesti, e una che non è ancora, e che probabilmente non sarà mai, almeno nei migranti della prima generazione.

A differenza del viaggio fatto per "curiosità", per un migrante il viaggio è un primo esercizio all'attesa, all'umiltà, al rischio, all'adattamento. I migranti non possono e non devono essere considerati solo come un numero da suddividere in base a criteri contabili ma, loro innanzitutto sono persone come noi che hanno bisogno di essere accettati, compresi e soprattutto hanno bisogno di dialogare ed essere accompagnati nei vari iter burocratici.

Prima di parlare degli immigrati come un problema di ordine pubblico cerchiamo di metterci nei panni di questi individui che arrivano da situazioni che noi nemmeno riusciamo a immaginare. Possibilmente questi trapianti affettivi possono provocare anche derive sociali, le difficoltà di integrazione possono arrivare anche a situazioni di criminalità, ma davanti ad un processo migratorio globale dobbiamo mettere in campo misure di gestione del fenomeno incentrate sul riconoscimento dei diritti fondamentali che sono anche quelli che determinano la libertà di esserci in un mondo plurale.

Non possiamo continuare a considerare ancora il fenomeno come "emergenza" o qualcosa di "nuovo", anche se nel nostro paese il "metabolismo" di queste trasformazioni è lento; perciò la nuova domanda emergente non deve essere solo riferita all'integrazione dei migranti, ma soprattutto se il nostro paese sia integrato a livello di politiche e di servizi, se l'Italia sia finalmente pronta per le nuove sfide.

Bibliografia

- (Servizio Centrale SPRAR, “Manuale per l’attivazione e la gestione di servizi di accoglienza e integrazione per i richiedenti e i titolari di protezione internazionale”, Roma, p. 4).
- Codice deontologico dell' assistente sociale TITOLO II art.5; art. 8
- Ziliani, Ravai “Assistenti Sociali professionisti” Carocci Faber, 2007, p. 49 – 50
- Dott.ssa Fioravante :“Atteggiamenti e competenze nella relazione d' aiuto” dispense corso counseling
- Allegri, Palmeri, Zucca “ Il colloquio nel Servizio Sociale” Carocci
- Cit. Howe 1993
- Oletto “ la relazione d' aiuto ed i suoi elementi”