



in migrazione

**IL COLLOQUIO NELLA
RELAZIONE D'AIUTO
RIVOLTA A RIFUGIATI,
RICHIEDENTI ASILO
E BENEFICIARI
DI PROTEZIONE
INTERNAZIONALE
(R.A.R.)**

La vita è l'arte dell'incontro
Vinicius de Moraes



collana
**RELAZIONE
D'AIUTO**

www.inmigrazione.it

Premessa

Nella relazione d'aiuto i colloqui individuali con l'utenza sono uno degli strumenti più utilizzati dagli operatori. Nel lavoro con categorie particolarmente fragili e vulnerabili, come i Rifugiati, Richiedenti Asilo e Beneficiari di Protezione Internazionale (R.A.R.), il colloquio individuale assume una valenza strategica.

Il colloquio è uno strumento che diventa efficace se si è capaci di adattarne le modalità alle specifiche esigenze, personalizzandone quindi la realizzazione e partendo dall'utente che si ha di fronte, dalla sua storia, dal momento che sta vivendo nel qui e ora e da eventuali problematiche che porta in sede di colloquio. Il colloquio individuale diventa formidabile strumento d'aiuto se ben strutturato e se pensato su misura per lo scopo che ci si prefigge di raggiungere, garantendo accorgimenti *ad personam* (dal setting, all'approccio, sino alle tecniche di comunicazione e relazione che si adottano).

Al contrario un colloquio gestito male, organizzato senza la necessaria attenzione e sensibilità, può determinare un blocco della relazione d'aiuto e un freno per il percorso d'integrazione dell'utente.

Il colloquio è una tecnica di osservazione e studio del comportamento che può essere utilizzato per diversi scopi. Si possono realizzare colloqui per **RACCOGLIERE INFORMAZIONI** (nel caso ad esempio di una diagnosi medica o consulenza legale), per **INFORMARE** (orientamento), per **MOTIVARE** (colloquio motivazionale), per **SELEZIONARE PERSONALE** (colloquio di lavoro: individuale - di gruppo) o per un **MOTIVO CLINICO** (psicologico - psicoterapeutico).

È evidente che un intervento individuale funziona se prima di tutto l'operatore (psicologo, legale, mediatore culturale, operatore sociale, direttore di una struttura d'accoglienza, ecc.) ha ben chiaro lo scopo e, quindi, la tipologia di colloquio che intende proporre all'utente.

In generale è necessario porre la massima attenzione a tre aspetti, dalla valenza strategica e ineludibile, che devono essere chiari all'operatore e condivisi con altri colleghi nel caso partecipino in forme diverse alla realizzazione di un qualsiasi colloquio.

Oltre ovviamente al **CONTENUTO del colloquio**, è fondamentale porre la massima attenzione al **CONTESTO**, o meglio all'**ESPERIENZA SOGGETTIVA DEL CONTESTO** che hanno le figure coinvolte nel processo counselor/psicologo e utente: in altri termini è opportuno valorizzare il loro sentire, la percezione del proprio ruolo e la personale rappresentazione della situazione. Ciò implica anche il prendere in considerazione la cultura di riferimento dell'individuo, nonché, in particolar modo operando con i migranti, il **COMPORTAMENTO NON VERBALE**. **Quest'ultimo elemento, in gran parte culturalmente determinato**, riguarda la prossemica, l'uso dello spazio (come le persone si mettono in relazione tra loro), la vicinanza fisica (quanto sono vicini – dominanza, intimità), l'orientazione (come sono orientate le persone, l'una rispetto all'altra, in piedi o sedute), la postura, i movimenti del corpo (tensione – rilassamento, gesticolazioni, movimenti del tronco, delle mani), i comportamenti emblematici/tipici (che rispecchiano abitudini culturali), i cenni del capo (rinforzano o meno il contenuto verbale), le

espressioni del volto (rivelano emozioni, sentimenti, riso, sorriso, movimenti degli occhi), lo sguardo (parte integrante dell'espressione globale del volto), l'aspetto esteriore (elementi che danno informazioni: il volto, la conformazione fisica, l'abbigliamento, il trucco, l'acconciatura di capelli), gli aspetti paraverbali del linguaggio (qualità della voce: tono, cadenza, caratteristiche temporali, velocità).

In altre parole, la costruzione di un colloquio di qualità, e quindi efficace, deve prevedere la massima attenzione e sensibilità dell'operatore, che deve sapersi mettere in gioco utilizzando saperi e *skill* peculiari.

Con questo documento **In Migrazione** intende fornire indicazioni, spunti e suggestioni che possano risultare utili agli addetti ai lavori per utilizzare al meglio lo strumento del colloquio individuale, adattandolo al contesto e allo scopo. Un materiale che nasce dall'esperienza sul campo vissuta nella relazione d'aiuto verso i R.A.R. dai counselor e dagli psicologi di **In Migrazione**.

Regole generali del colloquio con i R.A.R.

Nello specifico del colloquio individuale con utenti Rifugiati, Richiedenti Asilo e Beneficiari di Protezione Internazionale è bene tenere presenti alcune regole e attenzioni di base, e in particolare:

- a. **REGOLA DEL LINGUAGGIO:** usare un linguaggio adeguato all'utente che si ha di fronte, anche in relazione alla sua pregressa scolarizzazione e alla conoscenza della lingua italiana. In altri termini, sforzarsi di esplicitare un concetto evitando di utilizzare parole e periodi troppo complessi ed articolati. Il counselor, e più in generale l'operatore, può trovarsi infatti di fronte a utenti con storie molto diverse: dalla persona analfabeta a coloro che hanno conseguito una laurea o un'alta formazione post laurea nel Paese d'origine. Il linguaggio deve quindi essere adattato alla persona che si ha di fronte, volta per volta;
- b. **REGOLA DELLA FRUSTRAZIONE:** evitare di soddisfare tutto e subito le richieste della persona. In altri termini evitare di prendere impegni che non si possono poi mantenere, o evitare di farsi prendere da un atteggiamento di "eccessivo buonismo" e quindi promettere delle cose che non sono sicure, o comunque, la cui realizzazione non dipende direttamente dall'operatore. Si tratta di fornire un quadro realistico delle problematiche (dalla ricerca di un lavoro sino alla preparazione di una commissione per la richiesta d'asilo) stimolando la messa in gioco di motivazione e abilità dell'utente, e non di dare risposte irrealistiche con l'intento di rassicurare momentaneamente il rifugiato. Da questo dipende la possibilità di mantenere una relazione fiduciaria che sta alla base della possibilità di realizzare con successo altri colloqui nel tempo;
- c. **STABILIRE LA RELAZIONE, CONQUISTARE LA FIDUCIA:** instaurare una relazione secondo un principio di gradualità nell'approccio con l'altro. Questo viene espresso molto bene,

nell'ambito psicologico della Gestalt, dalla realizzazione del ciclo del contatto (pre-contatto, inizio del contatto, contatto pieno, post-contatto); Il professionista della relazione deve avere consapevolezza che sia lui/lei, sia soprattutto i R.A.R., in quanto questi ultimi sono in una condizione di "dipendenza" almeno iniziale, si trovano coinvolti in una fase ciclica. Si tratta cioè di una fase processuale in cui all'inizio, attraverso le sensazioni, si cominciano a percepire i propri bisogni e a plasmare i desideri; comincia a poco a poco a prendere forma una Gestalt che sollecita l'interesse della persona e diviene così preminente rispetto a tutto il resto che rimane sullo sfondo, e l'organismo attribuisce una valutazione emozionale del bisogno. Si attiva così lo stile che una persona ha costruito per entrare in relazione con il mondo e si evidenzia il modo attraverso il quale ha imparato a darsi sostegno. La persona comincia a muoversi nell'ambiente e a cercare tutte le opportunità che possano soddisfare i suoi bisogni e appagare i desideri. Per realizzare questi ultimi le persone entrano così in contatto, e se riescono a raggiungere i propri scopi inizia un processo di "assimilazione" dei bisogni e consolidamento di tutto quello che ha portato alla soddisfazione, incluso lo stabilirsi della relazione con l'operatore.

- 4
- d. **RECIPROCIÀ:** qualsiasi colloquio mette in relazione due o più persone. È da tenere in considerazione che ogni comportamento dell'operatore determina degli effetti sul comportamento dell'utente, e viceversa. In altri termini il counselor "entra" nel rapporto condizionandolo con il suo modo di proporre le cose, con il suo comportamento non verbale, con il suo modo di essere. È importante che egli sia consapevole di influire attivamente sugli atteggiamenti assunti dagli utenti, anche quando il suo ruolo non è di intervento attivo. In altri termini deve conoscere ed essere consapevole delle proprie modalità di espressione;
- e. **PORRE DOMANDE APERTE E SAPER ASCOLTARE:** sono tecniche di base del colloquio d'aiuto, basate su atteggiamenti di accoglienza della persona, che si focalizzano sul vissuto della stessa. L'operatore s'interessa quindi prima al singolo e poi al problema, facilitando una completa espressione da parte dell'altro. Porre domande aperte inoltre facilita lo strutturarsi della relazione e aiuta l'Altro ad aprirsi.
- f. **LA RIFORMULAZIONE:** è una tecnica basata sul concetto di ridire con altre parole e in maniera più concisa ciò che l'altro ha appena detto, anche al fine di essere certi di aver capito cosa l'altro intende comunicare e verificare che un concetto, un'informazione sia stata effettivamente compresa.
- La riformulazione può essere di diverse tipologie. Si possono utilizzare tecniche di **risposta eco** (consiste nel ripetere le ultime parole dette dall'Altro, agganciandosi in questo modo al contenuto espresso), di **riformulazione riflesso** (utilizzare altre parole equivalenti, come "così secondo lei...", "lei vuol dire che.....", "lei sta dicendo che.....", "a suo avviso perciò...."), di **riformulazione riassunto** (ripetere a mo' di riassunto ciò che è essenziale per l'Altro), di **riformulazione come alternanza di figura-sfondo** (ristrutturare il "campo psicologico", esprimere in altri termini qualcosa che prima non era stato preso in considerazione dalla persona, facendo apparire qualcosa che fino a quel momento non era presente alla consapevolezza).

Atteggiamenti che non facilitano l'espressione della persona nell'ambito di un colloquio

Se ci sono delle regole base da seguire e da cui trarre ispirazione nella realizzazione di un colloquio rivolto ai R.A.R. è bene contestualmente tenere presente che ci sono alcune cose da non fare, ovvero atteggiamenti e metodi che osteggiano la relazione positiva d'aiuto, rischiando di compromettere un percorso verso l'integrazione e l'autonomia da co-costruire insieme (operatore ed utente), ed in particolare:

- a. **ATTEGGIAMENTO VALUTATIVO O GIUDIZIO MORALE:** evitare di fare riferimento a norme o valori considerati come assoluti o oggettivamente positivi. Evitare di esplicitare disapprovazione moralistica (spesso contaminata da una precisa matrice culturale, quindi parziale e non esaustiva nella relazione con i migranti);
- b. **INTERPRETAZIONE:** essere sempre coscienti del rischio di spiegare e spiegarsi ciò che viene detto secondo determinate categorie precostituite, che affondano le loro radici nella cultura e nelle teorie epistemologiche di riferimento;
- c. **CONSOLAZIONE:** evitare di fornire rassicurazioni minimizzando l'importanza della situazione o fornendo una deformazione irrealistica della realtà;
- d. **ATTEGGIAMENTO INQUISITORIO:** evitare di fare domande per ottenere ulteriori risposte considerate indispensabili per comprendere la situazione, dal punto di vista dell'operatore. In altre parole non cercare di forzare attraverso scorciatoie i tempi dell'utente, che invece si possono ridurre proprio nell'instaurazione di una positiva relazione.

Adattare il setting alle diverse tipologie di colloquio

Il *setting*, nell'ambito di una relazione d'aiuto, è un luogo che accoglie la relazione nel suo dispiegamento spazio temporale, vincolato da regole che determinano ruoli e funzioni delle persone coinvolte, condizionandone positivamente l'agire. Un luogo che abbia come fondamento prioritario la salvaguardia della relazione tra l'operatore e l'utente che a lui si rivolge. Il *setting* è quindi il luogo fisico ed emotivo dove l'operatore, ed il counselor nel particolare, opera nella relazione d'aiuto.

Ma il *setting* non è semplicemente e univocamente connesso alle condizioni materiali in cui si svolge la relazione d'aiuto, è contestualmente l'interazione che si determina, con un focus particolare sull'atteggiamento professionale dell'operatore. Se questi due aspetti che compongono il *setting* sono trasversalmente validi, assumono una portata strategica e determinante se si opera con persone appartenenti a categorie particolarmente vulnerabili come i richiedenti asilo, i rifugiati e i beneficiari di protezione internazionale.

Infatti con persone “spaesate”, “deterritorializzate” e ancora alla ricerca di una motivazione forte nel vivere in un nuovo complesso sistema sociale e culturale (reso ancor più difficile dal trauma del viaggio drammatico per raggiungere le nostre coste e dalla lontananza dai propri affetti, spesso mai più sanabile) un contesto accogliente, che trasmetta serenità, rispetto e fiducia, rappresenta un elemento insostituibile per una positiva relazione d’aiuto.

È fondamentale quindi nella pianificazione di un colloquio, adattare il *setting* al fine di accrescerne l’efficacia.

a. Il primo colloquio

I colloqui iniziali (colloquio informativo e di accoglienza) rappresentano quasi sempre la prima occasione di conoscenza diretta tra operatore ed utente. In questo tipo di colloqui è importante garantire uno spazio particolarmente accogliente e porre grande attenzione alla postura, al tono della voce e ai comportamenti. Fondamentale è preparare bene il colloquio con il mediatore culturale (quasi sempre necessario), la cui testimonianza e il cui contributo può essere prezioso e determinante.

I contenuti del primo colloquio possono cambiare con il variare dei contesti di accoglienza: dalla registrazione dei dati biografici, alla consegna del badge di riconoscimento, dal comunicare le regole comportamentali del centro, alla presentazione di un progetto di integrazione, fino al comunicare modi e tempi rispetto ai servizi a disposizione degli utenti accolti (mensa, scuola, attività ricreative e laboratori, l’orientamento legale, la mediazione, i servizi di counseling e il supporto psicologico e medico – sanitario etc.).

È fondamentale in questa occasione lasciare uno spazio per le domande degli ospiti per ottenere ulteriori informazioni e chiarimenti: un colloquio informativo e di accoglienza è un incontro bidirezionale e alla pari, tra persone con diversi bisogni e differente *background* culturale.

È utile in questi colloqui raggiungere un accordo: l’operatore si impegna a garantire servizi efficienti – l’utente a partecipare ad un percorso di crescita attraverso l’impegno alla partecipazione. La firma per accettazione di una scheda di ingresso o di un regolamento può essere presentato in questo senso come una formalizzazione dell’accordo fatto tra pari.

Tra i principali obiettivi del primo colloquio ci sono: il desiderio di entrare in contatto e conoscere le persone con cui lavoriamo; l’accettazione delle “regole del gioco”, stabilire un contatto propedeutico ad un appuntamento successivo;

b. Il colloquio progettuale

È un tipo di colloquio *ad hoc*, improntato a conoscere risorse e aspettative delle persone, con l’obiettivo d’impostare un realistico e sostenibile progetto personale e personalizzato dell’utente. Un percorso con un approccio globale che vada dal livello professionale/abitativo a quello esistenziale. È fondamentale tenere presente che le risorse e le aspettative della persona mutano in funzione del tempo e delle esperienze vissute. Per questo il colloquio progettuale non può ridursi a sporadici incontri, ma deve prevedere costanti colloqui di aggiornamento, tesi anche al raggiungimento di obiettivi progressivi.

Proprio partendo dalla periodicità dei colloqui, se questo coincide con la crescita di una relazione positiva utente/operatore, è possibile e auspicabile nel tempo accorciare le distanze del *setting*. Si può così passare dalla scrivania (che stabilisce una divisione percepita dall'utente anche come protezione) a dei divanetti o a sedie poste una vicina all'altra.

In questa tipologia di colloqui è importante focalizzare alcuni temi portanti. Introdurre e comunicare con chiarezza le finalità di un progetto personale che faciliti l'integrazione nella società italiana è il caposaldo per la strutturazione di una relazione "senza colpi di scena", che sia fondata sul reciproco impegno e sulla reciproca fiducia. Raccogliere informazioni biografiche, esperienziali, professionali e lavorative, che affiorano facilmente con la costruzione della relazione, costituisce una tappa ineludibile per individuare, proporre e concertare un percorso su misura e le sue tappe intermedie. Un processo in cui è necessario essere chiari, con senso della realtà, sulle opportunità che in Italia esistono per i migranti (e i R.A.R. Nello specifico), senza però nascondere i limiti e le difficoltà.

I colloqui progettuali sono un formidabile mezzo per proporre e fornire all'utente strumenti concreti, a partire da un buon bilancio delle competenze, passaggio necessario per una proficua messa in gioco sul territorio (diffusione del curriculum vitae, invio mirato e informato ai servizi del territorio, ecc.).

Il colloquio progettuale è individuale e individualizzato, e nel proseguo si può trasformare in incontri di gruppo, in cui si riuniscono diverse persone che, in un preciso momento, condividono un obiettivo, un corso, una fase del progetto (per es. frequentano la scuola o stanno ultimando un tirocinio). La possibilità di lavorare in gruppo, insieme agli altri, può dare una spinta maggiore ad aspetti quali: la comunicazione e il miglioramento della lingua italiana, le relazioni che "auto-aiutano" (ognuno può aiutare gli altri), il condividere le esperienze, e il miglioramento della capacità di ascolto.

c. Il colloquio "informale" e pseudo "casuale"

Il colloquio multiculturale è una forma di dialogo, un incontro tra persone con differenti riferimenti e valori. Gli incontri mediatore-rifugiato-counselor, sono di norma programmati e strutturati tenendo presente le diverse fasi dell'accoglienza che si susseguono, ma si possono creare anche "spazi informali e improvvisati", fuori dal *setting* definito. In un centro, il professionista della relazione di aiuto (counselor, psicologo, assistente sociale, educatore, operatore), è in movimento, gira nella struttura, cerca l'incontro con l'altro nel suo spazio.

Una capacità in questi contesti è rappresentata dalla flessibilità e "dall'ubiquità" dell'operatore, lontano dall'idea stereotipata del "professionista dell'aiuto" chiuso nella sua stanza/ufficio in attesa delle persone-clienti-pazienti, e più vicina all'immagine dell'operatore in (e nella) relazione, che lui stesso cerca e crea.

Essere in cammino, e mettersi in gioco, aumenta le possibilità di incontro, e allora si possono organizzare incontri sorprendenti su un campo di calcio, in mensa mentre si mangia insieme, durante una gita, nella sala giochi o davanti a un tè...ogni spazio è uno "spazio

emotivo”, e da un incontro informale e non programmato può nascere un *insight*, si può corroborare una relazione, si può sviluppare una progettualità; vedersi reciprocamente in situazioni diverse e fuori dai ruoli professionalmente e culturalmente stabiliti, aiuta lo sviluppo delle relazioni e l’autenticità.

L’importante, al di là degli spazi e dei tempi precedentemente determinati, è garantire sempre: lo spazio emotivo, l’espressione di sé e la necessaria *privacy*, l’ascolto empatico e partecipato delle problematiche e dei vissuti, il confronto, l’autenticità e la genuina voglia di stare nel qui e ora.

Spesso sono proprio i colloqui non programmati, informali, generati dall’occasione (cercata dall’operatore), a garantire l’avvio di una buona relazione d’aiuto. Molto positivi sono in questo senso i colloqui all’aria aperta, *outdoor*, magari camminando insieme parlando.

d. Il colloquio motivazionale

L’obiettivo fondamentale del colloquio motivazionale è sostenere e incrementare la motivazione intrinseca delle persone, una motivazione cioè che deriva da scopi e valori individuali più che da fonti esterne.

Il colloquio motivazionale trae il suo fondamento teorico nell’approccio centrato sulla persona di Carl Rogers, ed è basato su alcuni indispensabili presupposti, quali l’empatia. L’operatore assume un atteggiamento non giudicante in base al quale cerca di vedere, sentire, percepire il mondo dalla prospettiva dell’ospite.

È fondamentale inoltre lavorare sulla resistenza. Il counselor (e più in generale l’operatore) deve considerare la reticenza dell’utente nel suo percorso d’integrazione verso il cambiamento, laddove si manifesta, come un aspetto naturale e inevitabile, piuttosto che un ostacolo da superare che pone soltanto dei limiti. L’ambivalenza che l’ospite sta vivendo ci dà delle indicazioni sulle sue speranze e sui suoi desideri legati al cambiamento e sulle relative paure, come il timore di fallire, di non farcela, di dover rispondere a nuove richieste e di assumersi nuove responsabilità, o semplicemente la paura dell’imprevisto.

Il counselor cerca di comprendere e rispettare entrambi i lati dell’ambivalenza, in modo da ridurla invece di amplificarla, mantenendo sempre la prospettiva dell’utente.

Nel rispecchiare la contraddizione il counselor può facilitare il percorso di cambiamento della persona prestando la medesima attenzione alle sue motivazioni per cambiare e a quelle per non farlo, supportando l’**autoefficacia** delle persone, che posseggono le conoscenze e le risorse per realizzare i cambiamenti desiderati. Si tratta quindi di sostenere la consapevolezza delle proprie capacità di mettere in atto azioni e comportamenti che li porteranno poi a raggiungere risultati e obiettivi prefissati. Queste convinzioni influenzano in modo positivo gli approcci delle persone nel pensare, sentire, agire.

e. Il colloquio disciplinare

In un centro di accoglienza vivono tante persone, di differenti culture, gruppi sociali, esperienze, religioni, con bisogni e stati d’animo spesso molto diversi da persona a

persona. Nonostante una metodologia di lavoro e di gestione capace di inglobare tutte le caratteristiche positive tese alla creazione di un buon ambiente relazionale, a volte capita di dover prendere decisioni come un richiamo, o per fatti gravi, un'espulsione dal centro. Le fasi della prevenzione e della gestione dei conflitti, unitamente allo sviluppo e al mantenimento di un buon clima di fondo, possono ridurre il rischio di prendere decisioni disciplinari, ma certamente non lo cancellano.

Il colloquio disciplinare è forse la tipologia di intervento individuale più complessa, estremamente faticosa sia per l'operatore che per l'utente. È evidente che una tale caratterizzazione è estremamente eterogenea, dove sono tanti i fattori e le variabili che entrano in gioco. È quindi difficilmente classificabile. Riportiamo qui alcune regole e alcuni consigli di base che, ovviamente, devono essere adattati e selezionati caso per caso. Sicuramente nei colloqui disciplinari è necessario, proprio per la sua intrinseca complessità, far emergere le migliori capacità di relazione degli operatori.

Per un richiamo o, nel peggiore dei casi, per un'espulsione, è fondamentale operare in ambiente riservato, attraverso una comunicazione formale. Certamente è necessario evitare la tentazione della "ramanzina" o della "lavata di capelli" pubblica, poiché il non rispetto della dignità dell'altro (pur nell'errore commesso) rappresenta la perdita di autorevolezza nel "recuperarlo" alla progettualità e può incrinare la relazione fiduciaria con il resto degli utenti.

Per questo i colloqui disciplinari devono essere realizzati su convocazione in ambiente chiuso, alla presenza (a seconda della gravità) di livelli diversi di responsabilità nel gruppo di lavoro, sino alla direzione in caso di espulsione.

Fondamentale è la presenza del mediatore culturale poiché, mai come in questo caso, non è possibile permettere un fraintendimento o una non completa comprensione di ciò che viene detto. È essenziale non richiedere, in mancanza di mediatori, l'ausilio di altri ospiti. Questo sia per la delicata posizione del "mediatore improvvisato" (che potrebbe poi essere isolato come delatore), sia per la poca professionalità e il rischio che nell'operare concorrano personali tensioni con l'utente convocato. È meglio attendere, magari il giorno dopo, l'arrivo del mediatore che trovarne uno "fai da te".

Questo tipo di colloquio non prevede uno scambio e una condivisione, ma una semplice e chiara comunicazione. È importante nel comunicare una decisione (ammonizione o espulsione) non dare spazio a un giudizio morale o a un animo vendicativo o punitivo. Si tratta in modo neutro di esporre con chiarezza i fatti e la conseguente decisione presa. Si auspica quindi l'utilizzo di toni calmi e decisi al contempo. Tanto più sarà chiara la spiegazione, tanto più sarà probabile l'accettazione della conseguenza di un'azione, mantenendo il reciproco rispetto. Una dichiarazione scritta delle motivazioni che hanno portato a prendere una decisione disciplinare aiuta a far percepire l'autorevolezza della stessa. È auspicabile finire il colloquio con una stretta di mano, a rimarcare il reciproco rispetto che va oltre l'azione oggetto di colloquio disciplinare

È importante mantenere una visione positiva del singolo, anche e soprattutto in momenti in cui non si è manifestato un agire dignitoso e rispettoso della convivenza civile, distinguendo quella persona dal comportamento che ha messo in atto, e cercando sempre un'uscita che rispetti comunque l'individuo, anche se ha sbagliato. È necessario, in questi contesti, mantenere la calma e la fermezza, e prendere decisioni "senza perdere la tenerezza".

È infine utile ricordare che l'espulsione di un utente da una struttura comporta spesso un implicito fallimento della relazione d'aiuto messa in atto e, quindi, un errore di approccio del professionista o del team di lavoro.

f. **Colloqui in vista della Commissione**

Il colloquio di counseling può avere diversificate modalità, strategie, ed obiettivi nei differenti ambiti di applicazione. In un centro di accoglienza per richiedenti asilo, può avere una sua specifica efficacia in quella fase delicata e importante nella vita di un rifugiato, rappresentata dall'appuntamento con una Commissione Territoriale. Un momento cruciale dove persone che non conosci, in un ambiente formale, giudicano la tua vita, la tua storia, decidendo quindi della tua sorte, del tuo futuro.

A riprova del carico emotivo di tale momento, capita spesso che la frustrazione più grande vissuta da un richiedente asilo non si limiti al diniego, ma che arrivi dalla concessione della protezione sussidiaria invece dell'asilo politico sperato. Questo avviene non tanto per un razionale pensiero rivolto ai benefici che i diversi status comportano, quanto per la percezione di una sottovalutazione del proprio trauma e delle sofferenze vissute.

Ripercorrere e raccontare la propria storia alla Commissione è tutt'altro che facile. Per questo spesso l'accompagnamento emotivo del richiedente assume un'importanza simile all'accompagnamento legale. Gestire e superare lo stress della commissione si rivela spesso fondamentale per un positivo esito della domanda di asilo.

I fondamenti del counseling (accoglienza, ascolto attivo, riformulazione, feedback fenomenologico, il qui-e-ora del colloquio), sono una buona base per offrire quell'indispensabile supporto emotivo. In un colloquio "prima della Commissione", si può avviare un costruttivo confronto, si possono condividere storie vissute ed esperienze, e se richiesti, ottenere suggerimenti o consigli pratici. Questo tipo di interventi sono possibili solo se alla base c'è un'alleanza operativa/umana e una fiducia reciproca.

I colloqui sono importanti nella fase prima della Commissione, ma ancora di più per comprendere e gestire emotivamente il risultato, con particolare riferimento ai dinieghi.

g. **Colloquio interrotto o rottura dell'alleanza**

Per diversi motivi si possono creare alcuni "incidenti di percorso", delle rotture dell'alleanza e della fiducia, su cui poggiava la relazione di sostegno tra l'operatore e il richiedente asilo. È fondamentale cercare di riprenderne il filo, per trovare almeno un momento o un incontro per parlare, aggiungere, chiarire, comunicare, elaborare equivoci.

Limiti professionali e umani, ipersensibilità rispetto a tematiche personali di sofferenza

difficili da contattare, aspettative deluse, possono essere alcuni motivi che possono portare alla rottura.

Le persone che fuggono dai problemi personali e del loro paese hanno bisogno di comprensione, pazienza, empatia, calore, nuove possibilità, comportamenti accoglienti. È molto importante in taluni frangenti esplicitare che l'operatore non è infallibile, può sottovalutare alcune cose, prendendosi le proprie responsabilità. Non ammettere il proprio errore rende impossibile riattivare l'alleanza che è alla base di una buona relazione d'aiuto

h. **Il colloquio e il coordinamento**

In un centro di accoglienza, soprattutto se si tratta di un centro di prima accoglienza, le persone hanno bisogno di tempo prima che si strutturi la relazione. Uno dei motivi per cui tale alleanza può venir meno è data dalla assenza di coesione e solidità dell'équipe di lavoro, dalla frammentazione e dalla mancanza unitaria di gestione del centro e dei relativi servizi offerti.

In altri termini, se si controlla soltanto una fase o un servizio (ad esempio il counseling, la psicologia/psicoterapia o l'orientamento legale e/o al territorio) e non tutto il processo, si va incontro ad inevitabili rotture dell'alleanza con l'ospite. In altri termini i colloqui sono inefficaci, e possono anzi essere dannosi, se le indicazioni che ne escono non sono appoggiate, confermate e sviluppate da tutto il gruppo di lavoro.

Al contrario, quando l'équipe funziona come un tutto organico e i vari membri dei diversi servizi seguono le stesse linee guida, si stabilisce un buon rapporto tra gli ospiti e l'équipe stessa, e questo consente ai primi di fidarsi delle persone che li accolgono. Pragmaticamente questa è la base per strutturare una buona relazione tra counselor/operatori della relazione e ospiti del centro.

BIBLIOGRAFIA

- ANAGNOSTOPOULOS K., GERMANO F., TUMIATI M.C., (2008) *L'approccio multiculturale*, SOVERA, ROMA
 GIUSTI E., ROMERO R., (2005), *L'accoglienza*, SOVERA EDITORE, ROMA
 LITTREL J. M., (2010), *Il counseling breve in azione*, SOVERA MULTIMEDIA, ROMA
 MUCCHIELLI R., (1987), *Apprendere il counseling*, EDIZIONI CENTRO STUDI ERICKSON, TRENTO.

in migrazione

La relazione d'aiuto con persone straniere in difficoltà è tanto efficace quanto più è imperniata su un'assistenza fondata sulla competenza multiculturale degli operatori, unita alla competenza relazionale.

La metodologia di riferimento prende le basi da un approccio non direttivo centrato sulla persona di Carl Rogers, e dal counseling pluralistico-integrato, unitamente alle recenti conoscenze ed esperienze di un fenomeno in continuo cambiamento come quello dei migranti.

In Migrazione fa di queste attività elementi centrali e trasversali del proprio agire. Un'attività sviluppata soprattutto attraverso il counseling **multiculturale centrato sulla Relazione** in cui vengono sottolineati con forza alcuni aspetti specifici del lavoro in questo ambito.

Un approccio legato alla professionalità dei counselor, ma valido per qualsiasi figura operi a sostegno dei rifugiati. Un sostegno che abbia come fondamento la **Relazione Consapevole**, che rappresenta il fulcro di una metodologia attenta ai cambiamenti e al lavoro di aiuto e di sostegno da svolgere in concreto. Solo un operatore con una buona competenza relazionale può diventare un operatore della buona relazione, dentro cui fonde le sue qualità umane innate (saper ascoltare, accoglienza, fiducia, disponibilità) con le tecniche e le modalità dell'ascolto attivo, dell'empatia, del feedback non giudicante, della comunicazione efficace, mantenendo sempre uno sguardo realistico e attivo sulla realtà.

Sul nostro sito sono presenti i materiali metodologici prodotti dai counselor di **In Migrazione**, nella speranza che possano essere uno stimolo, un punto di vista e un'esperienza utile a tutti coloro che in questo contesto operano o vogliono operare. Lontani dalla presunzione di essere portatori di un metodo oggettivamente giusto, vogliamo semplicemente mettere a disposizione degli altri i nostri saperi, e le nostre esperienze "sul campo".

Invitiamo per questo tutti a utilizzare, diffondere e adattare i materiali proposti senza alcuna riserva, nella speranza che possano essere utili a chi opera nella relazione d'aiuto.

I documenti sono prodotti dai professionisti della relazione d'aiuto Ercole Boni, counselor e Nino Ginnetti, psicologo

info@inmigrazione.it
www.inmigrazione.it