



**MANUALE DEL CORSO DI
FORMAZIONE PER
MEDIATORI CULTURALI**

**nell'area della prostituzione,
nel quadro del Programma
*“Leonardo Da Vinci”***



INDICE

	Introduzione
1	Impostazione del corso: metodologia, obiettivi e destinatari
2	Interviste con i testimoni privilegiati
3	Relazione di aiuto
4	Lavoro di gruppo
5	Mediatrici linguistico-culturali
6	Operatori/trici sociali
7	Percezione del target
8	Percezione del cliente
9	Valutazione
10	Valutazione dei risultati della somministrazione dei questionari
11	Valutazione del gradimento del corso
12	Valutazione di fine corso
13	Appendice
14	Bibliografia

INTRODUZIONE

Prima di introdurre al report che seguirà, indicandone struttura e parti costituenti, desideriamo esporre brevemente gli antecedenti della realizzazione vera e propria del progetto stesso, che riguarda il periodo **novembre 1999-settembre 2000** (per un totale di 11 incontri).

Nel mese di settembre sono state inviate a una serie di organizzazioni, associazioni e istituzioni le schede di presentazione del progetto in questione, indicandone le linee generali e chiedendo di rispondere in caso fossero interessate all'invio di persone che desiderassero partecipare al corso.

Dopo la raccolta delle schede restituite e la loro valutazione, si è preso contatto con le realtà potenzialmente interessate e si sono fissati degli incontri finalizzati all'esposizione dei contenuti, metodi, tempi e luoghi del progetto. Gli incontri erano finalizzati a far in modo che le persone si formassero un'idea completa del progetto, e i formatori potessero raccogliere eventuali suggerimenti e proposte.

Nel frattempo vi sono stati degli incontri tra i responsabili scientifici e la responsabile organizzativa del progetto italiano, mentre in agosto vi era stato un incontro con la responsabile del progetto olandese. Gli incontri sono serviti per delineare il quadro logistico-organizzativo del progetto, individuando come città ospitante il corso Torino e come giornata mensile deputata al suo svolgimento il lunedì, essendo quella che meglio si accordava con le esigenze della maggior parte delle persone che avevano intenzione di parteciparvi.

Nello stesso periodo i responsabili scientifici hanno proceduto alla realizzazione di tre interviste con testimoni privilegiati, al fine di meglio individuare le aree alle quali dedicare maggior attenzione e i nodi problematici che nascono dal lavoro sul campo, al fine di elaborare occasioni opportune all'interno delle giornate di formazione.

Nel mese di novembre vi è stata la prima giornata di formazione del progetto, inaugurata da un intervento della responsabile organizzativa; le giornate di formazione si sono susseguite a cadenza mensile, tranne a settembre in cui se ne sono svolte due in quanto ad agosto non vi era stato nessun incontro.

Dopo aver ricostruito in estrema sintesi il percorso che ha portato alla realizzazione della parte formativa del progetto, due parole vanno spese sulla struttura di questo report e sulle parti che lo compongono. Le giornate sono state, in genere, pluritematiche: cioè, in ogni giornata si sono affrontati temi differenti, tenendo sempre presente per ogni filone l'ordine da seguire. I tre grandi filoni del corso sono costituiti dalla relazione di aiuto, dal lavoro di gruppo e dall'esame dei ruoli professionali.

Nell'elaborare il materiale di un anno di lavoro, ci si è trovati di fronte alla possibilità di organizzarlo in modo cronologico (esponendo giornata dopo giornata) o in modo tematico, seguendo cioè i temi principali che ne hanno caratterizzato la vita. Ci è sembrato più opportuno, ancorché più laborioso, organizzare ed esporre il materiale nel secondo modo, ritenendo così di offrire al lettore un materiale strutturato, non disperso e frammentato, conseguenza inevitabile di una struttura cronologica che si avvicina al 'racconto'.

Cionondimeno, il lettore potrà leggere il report attraverso due ausili:

- il primo è rappresentato dalla struttura del progetto in giornate contenuta nell'ultimo capitolo (quello sulla valutazione di fine corso);
- il secondo è rappresentato dal fatto che all'interno di ogni capitolo i resoconti riportati riportano la data della giornata a cui si riferiscono. Inoltre, con questa struttura, il lettore non è obbligato a leggere il manuale seguendo un ordine inizio-fine, ma può leggerlo seguendo il suo interesse, in base ai temi elencati nell'indice.

E veniamo alla presentazione del report in senso stretto.

Il **capitolo 1** fornisce la cornice progettuale entro il quale il corso è stato realizzato. In esso sono esposti la metodologia e gli obiettivi di fondo del corso e anche il tipo di destinatari a cui si è indirizzato, esponendo le ragioni della costituzione di un gruppo "misto", costituito cioè da mediatrici linguistico culturali e operatori/trici sociali.

Il **capitolo 2** comprende le interviste con i testimoni privilegiati, riportate integralmente. Sono interviste in profondità che permettono di conoscere un po' più da vicino la professione di chi lavora nel terzo settore nell'ambito della prostituzione. Le interviste sono state effettuate con le fondatrici del Comitato per i diritti civili delle prostitute e con una mediatrice albanese con esperienza pluriennale.

I **capitoli 3 e 4** riguardano due "pilastri" del corso: la relazione di aiuto e il lavoro di gruppo. Al loro interno si troveranno questi due temi affrontati da varie prospettive, con l'utilizzazione di più metodi didattici. Per quanto riguarda il tema del counselling si è ritenuto assolutamente necessario fornire strumenti teorici e pratici per aumentare la capacità degli operatori sociali e delle mediatrici culturali di fronteggiare e affrontare situazioni molto complesse. Sono state particolarmente significative e importanti le esercitazioni in cui si è chiesto ai corsisti di riflettere su problemi che si erano presentati nella loro pratica professionale, nonché quelle esercitazioni in cui venivano forniti dai formatori casi concreti da analizzare e da cercare di risolvere. Queste occasioni hanno permesso un approfondimento e una circolazione di sapere professionale derivante dall'esperienza che è stato particolarmente apprezzato dai corsisti.

Riguardo al tema del lavoro di gruppo, spesso ci si è soffermati su una descrizione anche particolareggiata degli avvenimenti, in quanto il lavoro di gruppo non era solo un argomento del corso, ma anche l'intelaiatura di tutta l'esperienza. E in alcuni casi gli insegnamenti più preziosi sul tema risiedono a nostro avviso proprio nella dinamica degli avvenimenti, che per questo sono stati riportati puntualmente, ovviamente garantendo sempre l'anonimato ai protagonisti.

I **capitoli 5 e 6** sono centrati sul terzo "pilastro" del corso, la riflessione sui ruoli professionali in questione. In modo particolare si affrontano in essi i temi dell'autopercezione ideale (come vorrei/dovrei essere), dell'eteropercezione presunta (come credo mi veda l'altra figura professionale) e dell'eteropercezione reale (come mi vede realmente l'altra figura professionale) di operatori/trici sociali e delle mediatrici linguistiche e culturali. Per quanto riguarda gli operatori sociali essi sottolineano il grande impatto emotivo e affettivo che sperimentano con il target, e quindi l'importanza di saper distinguere fra lavoro e vita privata. Infatti per il forte coinvolgimento emotivo insito in questo tipo di attività è facile che il lavoro diventi tutta la sua vita. Per alcuni operatori è così, mentre altri cercano di tenere separati i due piani.

Sul versante delle mediatrici è apparso interessante che siano state loro a disegnare un quadro professionale 'ideale' di un mestiere ancora poco conosciuto (se non altro dall'interno) e da sottolineare è anche la dipartita di vedute tra ciò che pensano di loro gli operatori e ciò che le mediatrici credevano che gli operatori pensassero.

Nei **capitoli 7 e 8** le mediatrici e gli operatori/trici sono stati messi a confronto con la percezione che hanno di due figure centrali, a diverso titolo, nel loro lavoro: le ragazze che lavorano in strada e i loro clienti. Per quanto riguarda il loro rapporto con le ragazze, emerge una forte emotività, e un misto di stupore e ammirazione per la loro vitalità ed energia, e un dispiacere per le condizioni di vita alle quali sono costrette. Riguardo al cliente va ricordata l'articolazione della figura che ne è emersa, fatta di molteplici sfaccettature e non sempre in sintonia con gli stereotipi correnti.

I capitoli dal 10 al 13 sono dedicati al tema della valutazione.

Il cap. 10 tratta della valutazione nel suo complesso e vuole rendere il senso del metodo valutativo: lo staff ha infatti cercato di incrociare diverse indicatori di efficacia per poter valutare l'andamento del corso nel suo complesso. A questo proposito il cap. 11 è centrato sui risultati ottenuti dalla somministrazione dei questionari sul counselling e sul lavoro di gruppo: questo è un indicatore del cambiamento "cognitivo" verificatosi nei partecipanti. Questo è un tipo di elemento che da solo non sarebbe sufficiente a farci comprendere se ci sia stato apprendimento, e quindi cambiamento, nel "saper fare" e "saper essere" dei partecipanti.

Il **cap. 12** si basa sul gradimento manifestato dai partecipanti nei confronti del corso, rilevato attraverso la compilazione di scale di reazione appositamente costruite. I risultati delle schede ci indicano come il corso sia stato apprezzato sempre di più col trascorrere dei mesi. Probabilmente ad un iniziale diffidenza è seguito un "investimento" personale derivante dalla sua utilità concreta nel lavoro quotidiano.

Il **cap. 13** riguarda invece la valutazione di fine corso, svolta in modo qualitativo attraverso delle domande con risposta aperta. Abbiamo ritenuto questa parte particolarmente importante, poiché rappresenta un utile indicatore di quali siano stati gli elementi del corso più apprezzati alla luce di una riflessione più ampia e matura nel tempo. Le schede di valutazione distribuite alla fine di ogni seminario fotografavano sicuramente bene il sentimento e il gradimento della giornata appena terminata. Al contrario la valutazione di fine corso ci ha fornito un indicatore più preciso e più elaborato dell'efficacia percepita del corso.

1. IMPOSTAZIONE DEL CORSO: METODOLOGIA, OBIETTIVI E DESTINATARI

METODOLOGIA

Durante il corso sono stati utilizzati vari metodi formativi, raggruppabili nelle tre classiche categorie dei metodi tradizionali, attivi e riflessivi. I metodi formativi possono essere classificati in modi diversi, a seconda delle variabili prese in considerazione.

Fra i **metodi tradizionali** utilizzati si ricordano la lezione e la discussione dopo o all'interno di essa. Si è deciso di fare un ricorso limitato e mirato alla lezione per vari motivi. Innanzitutto perché essa rappresenta una modalità frequentemente sperimentata (spesso l'unica) dai partecipanti in molte altre occasioni formative. In secondo luogo si è deciso di utilizzarla quando si era ravvisata la peculiarità di certi contenuti e l'importanza per i partecipanti e si era valutata la lezione come il metodo migliore. Essa ha riguardato il counselling, la comunicazione, il movimento e i gruppi di auto-mutuo-aiuto e la legislazione italiana sulla prostituzione. In qualche occasione si è optato per una modalità che comportasse un coinvolgimento dei partecipanti: o attraverso una discussione al termine della lezione o situando temporalmente la lezione al termine di un'altra esercitazione, per tirare le fila del lavoro fatto e sistematizzarne i concetti chiave.

Fra i **metodi attivi** ricordiamo le esercitazioni, i casi e la loro discussione, autocasi tratti dalla propria esperienza personale e professionale, simulazioni come role-playing ed esercitazioni analogiche. Esempi di essi sono riscontrabili in tutto il report. In alcuni casi si è presentato schematicamente lo svolgimento dell'esercitazione; in qualche caso, che ci è parso di particolare valore in relazione alla possibile utilità per chi si occupa di formazione nell'ambito sociale, si è fornita una descrizione puntuale e precisa (si vedano, a titolo esemplificativo, le esercitazioni contenute nella sezione dedicata al "lavoro di gruppo"). E' sembrato fondamentale, in un corso come quello di cui si parla, attingere abbondantemente al metodo di ricerca d'aula, il cui esempio più noto è quello sopra riportato degli autocasi. Il metodo-approccio della ricerca d'aula si propone di utilizzare come materiale, con obiettivi di apprendimento, l'esperienza e le riflessioni che i partecipanti maturano nel corso della propria esperienza professionale.

Fra i **metodi riflessivi** ricordiamo particolari esperienze (come per esempio i "disegni sulle storie di vita" o l'esercitazione su feedback e relazione) che hanno la caratteristica di essere auto-centrate, di cercare di portare cioè alla scoperta di parti di sé o delle proprie modalità relazionali qui-e-ora, senza essere immediatamente (e apparentemente) legate a uno scopo pratico. E' chiaro comunque che la parte riflessiva è presente anche in esercitazioni che non ne portano il nome, come molte citate nella sezione precedente.

Le tre classi di metodi sono state impiegate avendo come cornice-sfondo il **metodo del lavoro di gruppo**, vero e proprio *leit-motiv* del presente corso, tenendone sempre presente la composizione e cercando di valorizzarla arricchendo il prodotto delle attività di gruppo.

Dopo la sintetica esposizione svolta finora, ci pare opportuno presentare delle riflessioni che hanno guidato l'impostazione formativa nella scelta dei metodi, in relazione agli obiettivi di apprendimento. Alcune scelte sono di carattere generale e altre nascono dalla conoscenza della realtà dei partecipanti ottenuta attraverso la conoscenza personale dei formatori, le interviste con i testimoni privilegiati e le discussioni con i futuri partecipanti avvenute nel periodo precedente l'inizio del corso. Dall'insieme di queste fonti si sono tratti gli elementi che hanno portato alle scelte in parte esposte e in parte da esporre nella parte rimanente di questa introduzione.

Innanzitutto un commento sulle modalità attive. Un primo vantaggio derivante dalla loro applicazione è costituito dal loro carattere 'espansivo', cioè dal fatto che fanno emergere un ventaglio di opportunità provenienti dall'esperienza dei partecipanti, laddove modalità più costrittive rendono senza dubbio il lavoro più lineare, ma anche più prevedibile e meno ricco. Altro scopo con cui si sono utilizzati detti metodi, complementare al primo, è quello di operare una sistematizzazione e strutturazione delle conoscenze dei partecipanti partendo dalla loro elaborazione.

A volte quello che manca, nonostante una ricchezza contenutistica, è la possibilità di strutturare, dare forma e ordine alle proprie esperienze e conoscenze: ciò richiede una modalità riflessiva applicata al proprio lavoro che non sempre esperienze pur utili, come le riunioni d'équipe per esempio, riescono a fornire.

E' per questo che si è cercato di attingere al metodo della ricerca d'aula, a volte con discussioni di gruppo, a volte con lavoro in sottogruppi e a volte con il materiale fornito dagli autocasi. Si è cercato appunto di fornire un contesto che stimolasse una riflessione sulla propria esperienza lavorativa, con l'intenzione di trasferirla dal piano formativo a quello mentale, operando cioè una interiorizzazione del metodo. Non che i partecipanti (alcuni più, alcuni meno certamente) non riflettessero sulla propria professione e sui suoi episodi (ciò è testimoniato a volte da una ricchezza di materiale prodotto che semmai indicherebbe il contrario), ma altro è proporla come un'attitudine costante e comunque mai meccanica.

Un secondo motivo, che si collega alla formazione più in generale, è costituito dal voler creare uno spazio aperto al pensiero e chiuso all'azione e un tempo aperto alla pazienza e chiuso all'immediatezza. Detto in altri termini, durante i momenti della formazione non si deve decidere niente e non c'è l'urgenza del quotidiano, ma si può riflettere, cercare soluzioni (anche eventualmente per scartarle, ma non è detto che sia tempo perso) e prendersi del tempo che sfugga alla necessità dell'azione. E' anche lo spazio-tempo della conoscenza dell'altro, rafforzando con ciò l'attitudine a comprendere e a scoprire (certo anche con l'ausilio di metodi didattici pensati e adoperati *ad hoc*).

A sua volta ciò che veniva acquisito nel contesto formativo poteva essere trasferito (a seconda delle opportunità che realmente si manifestavano nel periodo compreso tra un incontro e un altro) nel contesto lavorativo e, da qui, nuovamente nel contesto formativo dando vita a un circolo "virtuoso".

Un aspetto su cui si è voluto insistere durante le giornate di formazione è lo scrivere le proprie considerazioni, riflessioni ecc. E' questa un'abitudine poco diffusa in genere, la cui scarsa diffusione è imputata o alla mancanza di tempo o alla disabitudine (finendo per cadere in ragionamento di tipo circolare, cioè "non sono abituato a scrivere perché...non sono abituato). A nostro avviso lo scrivere (non necessariamente a seguito di incontri di counselling o di riunioni d'équipe, ma anche in momenti in cui si 'ferma' il corso dei propri pensieri e delle proprie emozioni) è un mezzo importante per sviluppare un'attitudine alla riflessione e per dare una continuità al proprio vissuto (guardando cioè nel tempo l'evolversi di certi pensieri, reazioni ecc. non affidando il tutto all'improvvisazione del ricordo, più o meno estemporaneo).

Si è cercato anche, già al livello della selezione dei partecipanti, di permettere il più ampio confronto possibile fra città diverse (e quindi realtà operative diverse) e fra partecipanti con percorsi differenti (alcuni avevano esperienza pluriennale, altri avevano lavorato saltuariamente in questo campo o avevano iniziato da poco). Non si sono organizzate giornate specifiche (o momenti di alcune giornate) dedicati alle impostazioni delle diverse realtà operative, ma lasciando che emergessero le specificità trasversalmente ai contenuti affrontati: cioè su come si imposta un counselling, su come si lavora in gruppo, su come è organizzata la propria équipe di lavoro e la struttura in cui si opera, su come è pensata la propria figura professionale e come interagisce eventualmente con altre figure professionali. I componenti di due distinte realtà operative, dopo un breve periodo, hanno abbandonato (per problemi di compatibilità lavorativa) il gruppo, privandolo purtroppo del confronto con elementi stimolanti.

A proposito del tema metodologico, si vogliono presentare ancora alcune brevi annotazioni, rimandando poi all'intero corpo del report per ritrovare ciò che qui viene sinteticamente e generalmente delineato.

La prima annotazione riguarda il 'grado di libertà' con cui impostare certe fasi del lavoro formativo, in modo particolare quelle che riguardano l'esposizione di contenuti da parte dei partecipanti. Inizialmente, soprattutto in occasione delle discussioni di gruppo o dei momenti di puntualizzazione/chiarificazione seguenti alle esercitazioni, quando era richiesto ai partecipanti di commentare ciò che era accaduto, si è cercato di impostare il lavoro rispettando tempi e modi dell'esposizione di ognuno. Ciò ha dato vita a contesti in cui si registrava una partecipazione marcata e ripetuta di alcuni e al tempo stesso un silenzio o una partecipazione minima di altri. I tentativi da parte di coloro che partecipavano molto di coinvolgere quelli che partecipavano meno hanno prodotto effetti limitati. Con il tempo allora si è cercato di adottare modalità che comportassero la partecipazione di tutti i componenti e tale impostazione è stata mantenuta fino al termine del corso.

Un'ultima considerazione riguarda il gruppo misto, composto cioè da operatori/trici sociali e da mediatrici linguistico-culturali. Due erano gli obiettivi prefissati e da essi sono discesi i metodi applicati. Innanzitutto stimolare un'interazione tra persone di differente cultura e diversa professionalità e per questo molte esercitazioni sono state fatte in gruppo o sottogruppi misti, per ricreare una situazione simile a quella reale e anche per non creare, soprattutto all'inizio, una divisione in sottogruppi che sarebbe potuta risultare traumatica. Inoltre il fare le cose insieme aveva lo scopo, insieme a specifici esercizi di socializzazione, di favorire la conoscenza reciproca. Ciò avrebbe permesso in seguito di predisporre esercitazioni diversamente strutturate.

Un secondo obiettivo era però costituito dal conoscere le percezioni/riflessioni dei sottogruppi specifici, in modo particolare in relazione ai ruoli professionali (il proprio e gli altrui), alla percezione di target e cliente. A volte quindi si è optato per un lavoro in sottogruppi omogenei al loro interno (sempre con un momento finale in plenaria, in cui si recuperava il carattere misto del gruppo e quindi si verificava il confronto fra le diverse componenti di esso), a volte invece in occasione dei lavori svolti individualmente, si è optato per la scrittura delle proprie riflessioni, segnalando (in forma anonima) di che ruolo professionale si trattava.

Un breve cenno sull'anonimato. Tutto ciò che è stato scritto individualmente (e non ci riferiamo ai momenti di valutazione, in cui l'anonimato era, diciamo così, scontato) aveva la facoltà di rimanere anonimo, salvo che la persona decidesse di volersi far riconoscere. Tale modalità è stata preferita in quanto ritenuta in grado di fornire quella serenità indispensabile per compiere un lavoro come quello del presente corso e per garantire sperabilmente quel livello di sincerità senza il quale un corso rischia di ridursi a frasi non solo vuote, ma anche identiche fra di loro.

OBIETTIVI

Gli obiettivi riguardano l'acquisizione di conoscenze e capacità relativamente al lavoro di gruppo e al counselling, cercando di armonizzare queste componenti con il proprio modo di lavorare e la propria personalità al fine di giungere a una sintesi soddisfacente.

L'acquisizione di conoscenze e capacità è un cosiddetto obiettivo complesso, costituito da elementi cognitivi, emozionali, affettivi (e in relazione a ciò si veda la tripartizione dei metodi sopra riportata). Questo perché emozioni e affetti non sono unicamente 'stati interni' per chi opera nel sociale, ma importanti strumenti di lavoro nella relazione di aiuto e nel lavoro di gruppo.

Ci si proponeva di aumentare la consapevolezza del proprio stile di lavoro, in quanto modalità e strumenti di lavoro vengono a volte messi in pratica automaticamente, mentre si ritiene importante che tutto ciò diventi consapevole.

Relativamente a lavoro di gruppo e relazione di aiuto, riportiamo di seguito l'elenco dei contenuti che costituiscono gli obiettivi. Alcuni di questi contenuti sono stati affrontati più approfonditamente, altri di sfuggita, compatibilmente con il tempo a disposizione e le priorità del corso.

il lavoro di gruppo

- bisogni individuali e bisogni di gruppo
- elementi del gruppo di lavoro:
 - obiettivi
 - metodi
 - ruoli
 - leadership
 - comunicazione
 - clima
- cultura (valori, regole, linguaggi)

counselling

- Ambito del counselling (differenze rispetto a psicoterapia, interventi vita quotidiana etc.)
- Stile di comunicazione del counsellor
- Funzione del counsellor (facilitazione)
- Le abilità richieste dal counselling (counselling skills)
- Comunicazione e relazione
- Affetti ed emozioni
- Il giusto equilibrio: coinvolgimento e distacco
- Costruzione dell'alleanza - il tema della fiducia
- Attenzione: osservazione e ascolto
- Le domande e le risposte
- Iniziative ed azioni
- L'esperienza della malattia

Altro obiettivo è la creazione di uno spazio di riflessione in cui si possono discutere le proprie esperienze, confrontarle con quelle degli altri, scorgere aspetti nuovi o che prima erano in ombra nel proprio lavoro. Questo obiettivo, nella sua completezza, era di favorire uno spazio simile nella vita reale, autogestito sia riguardo ai modi sia riguardo ai tempi.

Ulteriore obiettivo è la ricerca riguardante la costruzione dell'identikit della mediatrice linguistico-culturale e dell'operatore/trice, professioni spesso nominate ma non sufficientemente conosciute.

Ci è sembrata buona cosa utilizzare questa occasione per cercare di delineare un quadro di competenze e capacità necessarie a questa figura professionale, attingendo all'esperienza di persone che praticano questo mestiere.

Accanto a questo obiettivo, vi è quello complementare di conoscere le percezioni reciproche fra le diverse figure professionali, elemento indispensabile visto che ogni figura professionale non esiste in astratto, ma solamente in relazione con altre figure professionali. A maggior ragione in un gruppo articolato e diversificato culturalmente e professionalmente. I contenuti del lavoro sociale che compongono l'obiettivo esposto, anche questi non affrontati con lo stesso tempo e la stessa attenzione per le ragioni viste sopra, sono rappresentati da:

Il lavoro sociale: ruolo professionale ed esperienza lavorativa

- Senso del lavoro sociale
- Motivazioni e desideri
- Caratteristiche ed abilità delle figure professionali
- Carenze nella professionalità
- Aspetti apprezzati/non apprezzati del proprio lavoro
- Situazioni professionali specifiche
- Confronto e scambio tra diverse realtà territoriali
- Relazioni con l'esterno (istituzioni, servizi etc.)

DESTINATARI

I destinatari sono operatori/trici sociali e mediatrici linguistico culturali, operanti (quasi tutti) nel campo della prostituzione. Il grado di esperienza e gli anni di lavoro variano da partecipante a partecipante.

I partecipanti provengono da diverse realtà operative e territoriali. Dette realtà sono tutte situate nel Nord-Italia e hanno matrice diversa: riconducibili alcune al Terzo Settore e altre agli enti locali. Per la precisione, le realtà di provenienza dei partecipanti (con tra parentesi il numero di persone che si sono iscritte al corso) sono:

- **Tampep Torino (6)**
- **Ufficio Stranieri del Comune di Torino (2)**
- **Tampep Novara (2)**
- **Lila Milano (2)**
- **Città e Prostituzione di Venezia-Mestre (2)**
- **Comitato per i Diritti Civili delle Prostitute (1)**
- **Sert Gorizia (1).**

Dei 16 partecipanti, 5 hanno lasciato dopo i primi incontri: le due persone dell'Ufficio Stranieri del Comune di Torino, quelle della Lila di Milano e una di Tampep Torino. Ad alcune giornate di formazione hanno partecipato, in veste di uditrici, alcune mediatrici linguistico-culturali e operatrici. Pertanto il numero di partecipanti delle varie giornate è variabile. Delle 11 persone che hanno costituito stabilmente il gruppo, 2 sono uomini e 9 sono donne.

Il progetto, come indicato dal titolo, è dedicato alle mediatrici linguistico-culturali. Mantenendo tale priorità, si è deciso di rivolgerlo al "gruppo misto", composto cioè da mediatrici e operatori/trici, in quanto esso costituisce il reale strumento di lavoro nell'ambito sociale preso in considerazione.

E' dall'interazione tra queste figure che nasce il lavoro in strada, d'ufficio, d'accompagnamento, d'accoglienza e di fuoriuscita nell'ambito della prostituzione.

Emerge quindi come, essendo questa la realtà in cui le persone si trovano a operare, la formazione debba caratterizzarsi per la sua verosimiglianza al contesto e come essa non debba consistere in una serie di abilità da sviluppare (o, peggio, da inserire) in una figura professionale astrattamente e isolatamente intesa, ma debba cercare di sviluppare le abilità e le conoscenze richieste poi dalla quotidiana vita professionale, con le sue tensioni, i suoi contrasti, le sue ricchezze, i suoi confronti. E ciò è permesso solo ricostruendo un "gruppo misto".

2. INTERVISTE CON TESTIMONI PRIVILEGIATI

Prima di dare inizio al lavoro d'aula vero e proprio lo staff ha ritenuto utile intervistare alcuni testimoni/osservatori/protagonisti privilegiati del fenomeno prostituzione e del lavoro che operatori sociali e mediatrici linguistico culturali svolgono, riguardo alcuni temi chiave, cioè temi che lo staff ha ritenuto particolarmente importanti.

I temi esplorati con Carla Corso, Pia Covre (fondatrici del Comitato per i Diritti Civili delle Prostitute) e Dallandyse (la mediatrice con maggiore anzianità di servizio) concernono:

- la funzione principale della mediazione culturale,
- quali sono, nel dettaglio, i compiti di una mediatrice culturale,
- il rapporto che operatori sociali e mediatrici culturali hanno con il target e i principali problemi che possono sorgere,
- le caratteristiche professionali da sviluppare attraverso il progetto di formazione nelle mediatrici culturali (e negli operatori sociali),

LA FUNZIONE DELLA MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE

Le nostre intervistate considerano la mediazione culturale come una funzione estremamente complessa, difficile a causa del grande numero di capacità e conoscenze necessarie per svolgerla. La mediatrice deve infatti avere un'ottima conoscenza della lingua e della cultura italiana (oltre, è evidente, di quella di provenienza) per riuscire a trasmetterla al target, ma deve avere anche delle buone competenze "didattiche" per spiegare agli operatori italiani la cultura dei paesi dal quale proviene il target e, quindi, la cosa più importante: il modo di pensare della loro utenza. Per fare tutto questo sono necessarie inoltre delle competenze per quanto riguarda il lavoro di gruppo e buone capacità relazionali. Ma vediamo nel dettaglio che cosa hanno detto in proposito le nostre intervistate.

Carla Corso parla della **trasmissione/traduzione culturale** che le mediatrici dovrebbero attuare in questi termini:

"... Queste sono le nostre quattro mediatrici in questo momento. A mio avviso ci sarebbe bisogno di una donna che parli il russo e che ci racconti anche la cultura... perché, secondo me, la mediatrice oltre a lavorare con le ragazze e a fare tutta la manovalanza che c'è da fare in ufficio, deve raccontare e spiegare a noi quali sono le differenze culturali che ci dividono. Perché una ragazza albanese non fa contraccezione e invece la russa arriva e ha già la spirale inserita in utero? Tutto questo noi abbiamo bisogno di saperlo per poi trovare strategie per entrare in comunicazione con loro".

Più o meno negli stessi termini si esprime anche Pia Covre:

"Ho sempre percepito questo lavoro con le mediatrici come estremamente problematico...la mediatrice dovrebbe avere delle competenze che riguardano soprattutto il come trasportare la nostra cultura alla donna immigrata, per far capire ai soggetti come funziona da noi e a far capire a noi come funziona la testa e la cultura del soggetto. Quindi deve essere un lavoro molto stretto fra mediatrice e operatore".

Sulla cultura di provenienza si sofferma anche Dallandyse:

"Per iniziare a parlare di mediazione culturale bisogna innanzi tutto parlare dei problemi culturali che ci portiamo dietro: io vengo dall'Albania, l'altra viene dalla Nigeria, l'altra viene da un altro posto ancora...e la cultura di questi paesi la portiamo con noi. Anche le "educatrici pari" hanno i loro problemi: loro vedono il loro lavoro e la mediazione culturale da un'altra prospettiva e quindi hanno un altro sguardo, che è diverso da quello che uso io che ho fatto un'altra professione nella vita e, quindi, per me è un lavoro nuovo. Un po' per volta ho capito molte cose, ho migliorato il mio intervento. Però la questione culturale rimane essenziale: perché su ciò che ho dalla mia cultura costruisco tutto il resto".

Sia Carla che Pia sottolineano come sia fondamentale per gli operatori, nonché per chi progetta le strategie di intervento, una conoscenza approfondita della cultura di provenienza del target. Senza questo si finisce, infatti, per lavorare "alla cieca". Dalle loro parole sembrerebbe quindi che **gli operatori abbiano "fame" di spiegazioni e di chiavi di lettura dei comportamenti e degli atteggiamenti del target da parte delle mediatrici linguistico culturali**, che quindi hanno una professionalità estremamente specifica.

Dallandyse è una mediatrice e il suo punto di vista è quello delle mediatrici che percepiscono come problematica la distanza culturale con il mondo italiano e quindi anche con il modo di pensare degli operatori. Lei introduce però un'altra questione di grande importanza: **la propria personale storia di vita come paradigma di lettura del lavoro. Paradigma di lettura e di azione.**

Infatti nel raccontarci le sue prime esperienze come mediatrice sottolineerà alcuni problemi evidenziati nei suoi interventi:

"Personalmente il mio feeling con le donne dipende da chi ho davanti: con alcune dopo aver parlato 6 o 7 minuti mi abbracciano e magari spunta la lacrimuccia e io ricambio quell'affetto che viene. Ma questo atteggiamento non l'avevo all'inizio. Forse le facevo da "specchio", vedevano nei miei occhi la tristezza e il dispiacere per la loro condizione e non si avvicinavano. Per me era un dispiacere vedere ragazze belle e giovani sulla strada e anche se non dicevo niente evidentemente questa cosa si capiva...i nostri occhi sono uno specchio di ciò che pensiamo. Le ragazze volevano subito finire l'incontro e andare via. Questa cosa ora è scomparsa: evidentemente perché sono cambiata io. Ho migliorato il mio intervento. Ora mi vengono incontro con fiducia. Sono molto rari gli incontri in cui subito le ragazze vogliono andare via."

Carla Corso ci fornisce un esempio uguale e contrario per quanto riguarda due mediatrici che avevano fatto in precedenza l'esperienza di prostituzione:

"Entrambe sono ragazze che vengono dalla strada, cioè che hanno fatto l'esperienza di prostituzione. Adesso abbiamo una rumena, che viene dalla strada anche lei, anzi lei è stata un utente proprio del servizio... Secondo me il fatto che le mediatrici vengano dalla strada è una risorsa in più, perché conoscono la strada, non hanno paura della strada, e il fatto di scendere di notte e non aver paura di quello che può succedere perché ti è familiare è importante. E poi conoscono il mondo della prostituzione, quindi sanno il linguaggio della strada, che è diverso dal linguaggio degli operatori sociali e degli educatori."

In questo caso possiamo vedere come il lavoro precedentemente svolto sia una risorsa, una marcia in più nell'attività di mediazione, in quanto se è vero che le lingue di provenienza del target sono diverse da quelle degli educatori, non bisogna dimenticare che esiste anche un "linguaggio", un modo di parlare (e possiamo ipotizzare anche una cultura) della strada che è diversa dal linguaggio e dalla cultura degli operatori.

Abbiamo visto qual è la funzione principale della mediazione e l'influenza che la **provenienza geografica e la storia di vita personale** hanno sull'attività svolta. Questi elementi possono essere talvolta una risorsa o un problema. E' comunque importante tenerli presenti nell'inquadrare l'attività di mediazione culturale.

IL LAVORO DELLE MEDIATRICI

Con le nostre interviste siamo andati a indagare nel dettaglio in cosa consiste il lavoro delle mediatrici linguistiche e culturali. Secondo Carla il lavoro più importante svolto dalle mediatrici culturali consiste nello stabilire un contatto con le ragazze durante l'Unità di Strada.

"Il lavoro più importante è quello di scendere in strada. Scendono in strada di notte affiancate sempre dagli educatori e dagli operatori".

Normalmente il camper dell'Unità di Strada esce con tre persone a bordo: un operatore maschio (per fare da deterrente a eventuali persone che vogliono disturbare), la mediatrice culturale e un altro operatore/operatrice.

"Penso che di più sarebbero troppi: la gente che esce con tre mediatrici culturali e facendo a tappeto la città secondo me non funziona. Le ragazze bianche sono molto razziste: per ragazze bianche intendo tutto l'est Europa in genere. Se sul camper hai l'africana ti guardano storto, ti guardano male. Proprio per l'esperienza fatta abbiamo deciso che una sera si esce con la ragazza africana, si fa a tappeto tutto il target africano, e si lasciano perdere le bianche (a meno che non ci sia un'emergenza). Al contrario se si esce con l'albanese e la rumena (in questo caso usciamo con due mediatrici perché il numero è esiguo) si fanno solo le ragazze bianche e si evitano le nere."

Quando l'equipe vede delle ragazze si ferma ed è sempre la mediatrice che si avvicina per prima al target, anche se (dice Dallandyse)

"la mediatrice non deve dare le risposte tutte lei senza dividerle con l'operatore. Dipende da situazione a situazione, ma il setting migliore è: va avanti la mediatrice, se non conosce la persona a cui si sta avvicinando, gli dice direttamente nella sua lingua "ciao come stai?" e questa sentendo la sua lingua difficilmente non risponderà. Se non risponde vuol dire che ha sbagliato, che non è albanese, è rumena o russa e a quel punto cerca di rimediare. Però mi ricordo che all'inizio ci si avvicinava in due e si diceva "ciao..." e lì c'era subito un irrigidimento. Però quando sentono parlare la loro lingua normalmente si lasciano andare. A quel punto c'è tutto un lavoro per conquistare la fiducia di queste donne: naturalmente non succede che vai in strada per dirgli "noi abbiamo un laboratorio, vieni a toglierti in sangue e a farti gli esami". Gli chiedi come va, se c'è lavoro, se sta lavorando, se ha problemi, cerchi di rendere importante lei e il lavoro che fa. Non c'è mai l'atteggiamento stupito nel caso un cliente si fermi per chiedere "quanto vuoi". L'atteggiamento è sempre: è un lavoro come un altro e noi siamo qui e ti prendiamo in blocco come sei."

Quindi la mediatrice è il **primo anello della catena**: entra in contatto con le ragazze parlando la stessa lingua e conoscendone la cultura. Cerca di conquistare la fiducia delle ragazze. Solo in seguito si fa avanti l'operatore sociale.

Ecco come Dallandyse descrive un'Unità di Strada:

"...inizia l'Unità di Strada. Cerco di fare qualche battuta o di dire qualche parola in albanese in modo che l'umore sia positivo prima di iniziare. Cerchiamo di stare bene quando inizia l'unità di strada. Infine quando vediamo una ragazza scendiamo giù. Ti racconto un caso concreto di una giovane ragazza che abbiamo incontrato. Era una bellissima ragazza che vedevamo per la prima volta. Mi avvicino e le dico "ciao, come stai?". Bene mi risponde. "Sei bellissima" le dico perché era veramente bella. "Di dove sei? Forse posso parlarti nella tua lingua...". Mi ha detto che era russa ed ho iniziato a parlarle in russo spiegandole in cosa consisteva il nostro progetto, che cosa facciamo...e in quel momento si è avvicinata anche l'operatrice che ha portato il materiale in russo. Le ho dato il profilattico e un gel che usiamo a Novara. Mi ha ringraziato e ha spiegato che non lavorava qui ma in un Night a Firenze ed era venuta a Novara per arrotondare un po' perché aveva poco lavoro. Le ho chiesto come si trovava in Italia e che programmi aveva per il futuro, se era sposata. Il discorso viene disinvolto e sciolto. Le ho detto che se aveva bisogno avevamo il nostro consultorio che era gratuito, senza bisogno di documenti, in modo anonimo...infine le ho dato il materiale. Questa è una consueta unità di strada. Questa ragazza non aveva problemi, ma altre hanno problemi: il

mestruo che non arriva, si è rotto il preservativo e cosa si fa in questo caso...e si spiegano tutte le possibilità."

Quindi l'attività svolta dalle mediatrici consiste nelle uscite notturne dell'Unità di Strada, nell'accompagnare le ragazze a fare le analisi o le visite mediche (o cose analoghe), fare una serie di attività che potremmo definire "manovalanza d'ufficio" (ritirare le analisi, far fare le tessere sanitarie...), nonché occuparsi di un importante lavoro di relazione con le utenti.

Ecco il resoconto da parte di Dallandyse di come avviene un accompagnamento:

"Se ad esempio si pensa che una ragazza sia incinta prendiamo un appuntamento con il consultorio per fare le analisi e gli accertamenti del caso.

Fissiamo l'appuntamento e la ragazza viene. Andiamo al consultorio con l'automobile del progetto. In genere siamo: l'operatrice, la mediatrice, la donna. Se la donna non sa parlare bene, sto con lei durante la visita. Nel caso di IVG viene chiesto un documento, la carta d'identità, il passaporto...se non hanno nessun documento si combina lo stesso però con un po' di difficoltà. Il consultorio è gratuito, le visite sono gratuite, solo in caso di IVG pagano un ticket."

Il lavoro svolto dalle mediatrici è, quindi, vario e complesso. Per svolgerlo al meglio è importante che il rapporto che si instaura con il target sia improntato da subito alla fiducia e che, contemporaneamente, la comunicazione fra la mediatrice e l'operatore che segue l'utente sia limpida e senza barriere.

IL RAPPORTO FRA OPERATORI SOCIALI E MEDIATRICI LINGUISTICO CULTURALI.

Ma le cose vanno sempre in questa direzione? Come sono i rapporti fra mediatrici e operatori sociali? Ci sono dei problemi? E se ci sono, a cosa sono dovuti?

In generale non sembra che gli operatori sociali manifestino pregiudizi culturali nei confronti delle mediatrici. Il fatto di essere straniere non è un elemento penalizzante nei rapporti con gli operatori. Anzi: secondo il punto di vista di Pia...

"C'è sempre un tentativo di grande comprensione delle diversità culturali da parte degli operatori. Ci mettiamo spesso in discussione e a volte mi sembra che abbiamo un complesso di colpa rispetto alle minoranze e ai diversi, e se c'è una cosa che può rovinare i rapporti e le relazioni è anche questo... perché fra operatori ci si può confrontare anche duramente senza avere paura di essere accusato di razzismo, ma se l'operatore è un africano la cosa cambia. Gli operatori a volte eccedono nell'essere concilianti e buoni perché temono di essere razzisti quando invece si tratta di professionalità e di capacità di lavoro.

Siamo un po' troppo tolleranti di fronte all'inefficienza delle persone straniere perché comunque tendiamo a giustificare molte cose: forse non dovremmo essere così giustificativi ...e dovremmo essere più obiettivi e pretendere da chi lavora in questi progetti maggiore attitudine a questo tipo di attività. Quindi richiedere anche preoccupazione sociale per il benessere delle persone che non significa solo lavorare per il salario o in modo negligente perché comunque sei giustificato perché non hai fatto un certo tipo di scuole, o vieni da un altro paese... c'è la tendenza da parte degli operatori a giustificare un po' troppo tutto questo".

Quindi, secondo Pia, si può presentare qualche volta il problema opposto: un **"iper giustificazionismo" di tutte le deficienze lavorative in quanto persone straniere.**

Dallandyse a proposito dei problemi che possono sorgere fra mediatrici e operatori ci dice che:

"Se questi due anelli non sono legati bene il lavoro non funziona: se non vado d'accordo con l'operatore il lavoro non va. Questo è fuori discussione. Perché è un lavoro che non si può fare da soli. Ogni cosa che la

ragazza dice a me, la devo riferire. Da sola non posso fare niente...Ho cercato sempre di adattarmi e di comunicare sempre con l'operatore. Non ho mai pensato di poter lavorare da sola...A volte possono sorgere delle difficoltà fra mediatrici e operatori perché l'orgoglio può portare a pensare che si è capaci di fare tutto da soli, che "senza di me questo non si fa". E' gratificante fare la mediatrice perché sai che fai qualcosa che solo pochi sanno fare, però devo contenere quest'orgoglio e cercare di fare bene il mio lavoro senza dimenticare mai che lavoro con altre persone. Questa cosa deve valere sia nel lavoro con gli operatori che in quello fra mediatrici. Perché se penso che senza di me il lavoro non va avanti...questo è negativo".

Quindi Dallandyse sottolinea l'importanza di un buon flusso di comunicazione fra operatore e mediatrice, nonché fra mediatrici stesse. **Parla di un orgoglio da parte della mediatrice nell'aver delle competenze e conoscenze che solo poche altre persone possiedono.** Tuttavia ritiene che il lavoro funzioni bene quando l'operatore ha esperienza e professionalità.

"Dipende molto dalla professionalità e dall'esperienza dell'operatore: se l'operatore è formato e ha esperienza non ci sono problemi. Ma se l'operatore non ha professionalità non va molto bene... Ad esempio: sulla strada possono accadere le cose più inverosimili...è successo qualche volta che l'operatore ha "improvvisato" l'intervento da fare. In genere gli operatori fanno interventi ponderati ma può accadere qualche volta che improvvisino, e che questo possa avere delle conseguenze...Quando ci troviamo in situazioni difficili ci consultiamo e tutti dicono la loro. Ciò che si decide deve essere una scelta comune, non si può pensare di poter fare da soli".

Anche Carla ritiene che sia responsabilità soprattutto degli operatori il coordinare il lavoro in modo che i risultati siano positivi:

"Ci sono incomprensioni fra gli operatori e la mediazione: ma a mio avviso chi ha delle colpe (se colpe ci sono) sono gli operatori, perché è l'operatore che è "formato", ed è formato anche per lavorare in equipe mista: allora se qualcosa non funziona sei tu che non metti le persone in condizione di...non puoi dare la colpa alla mediatrice o all'operatore grezzo che non ha la metodologia."

Ma Carla sottolinea anche il fatto che **le mediatrici non comunichino al resto dell'equipe tutto ciò che è emerso nei loro colloqui con l'utenza, e che questo rappresenti talvolta un problema nel lavoro e nei rapporti all'interno dell'equipe.**

"Le mediatrici non condividono facilmente le informazioni, non ti raccontano tutto quello che è lavoro e che è intercorso fra lei e la ragazza...Ma non parlo di discorsi privati, di quando il rapporto si sviluppa e diventa un rapporto di amicizia. Però nel momento in cui la ragazza viene in ufficio, ti parla, ti racconta delle cose ecc. lei dovrebbe poi comunicarle all'equipe oppure all'operatore che segue il caso (perché normalmente un caso lo segue sempre un operatore e la mediatrice). Non è mai la mediatrice da sola che risolve un problema o che risolve il caso. E lì qualche volta abbiamo visto che c'era una specie di omertà da parte della mediatrice a raccontare tutto fino in fondo... Credo che le mediatrici si aprano nella misura in cui si fidano dell'equipe, ma comunque non oltre un certo punto. Credo che oltre non ci possa arrivare nessuno perché comunque si tratta di rapporti tra persone e di rapporti basati comunque sui sentimenti...perché quando scendi in strada e trovi una ragazza che ti racconta delle storie nasce inevitabilmente un sentimento. Allora penso che sia giusto che ci sia del privato all'interno di tutto questo e che ci sia una grossa differenza tra il rapporto di lavoro e quindi: se la ragazza ti pone una problematica che si può risolvere attraverso l'ufficio, va bene.

Ma se la ragazza ti racconta semplicemente i suoi disagi sul fatto che non riesce a rimanere incinta e che non ha niente a che vedere con l'ufficio, credo che sia giusto che la mediatrice se lo tenga per sé. Le mediatrici dovrebbero essere molto brave a distinguere fra queste due cose, e a fare la differenza fra il personale (che diventa privato e rimane tuo) e quello che invece è importante dividere con l'equipe. Questo dipende molto dalla maturità e dal livello di fiducia che la mediatrice ha rispetto all'equipe."

Carla commenta le affermazioni riportate sopra sottolineando come spesso non ci sia questa capacità, da parte delle mediatrici, di tenere separati i due piani. A suo avviso ci vorrebbero grandi strumenti culturali per tenere separati il livello privato e quello lavorativo. Anche Pia riporta una difficoltà di comunicazione fra mediatrici e operatori.

"Le mediatrici, anche le più brave, spesso hanno la tendenza ad appropriarsi di quello che apprendono e tenercelo. Spesso dicono solo quello che loro reputano che sia importante, e magari altre cose le tralasciano. Non credo che se un utente racconta delle cose ci debbano essere dei segreti. Posto che chi lavora nel progetto è lì con lo scopo di aiutare questa persona e di usufruire delle informazioni per farle diventare utili e produttive, e qualunque dettaglio potrebbe essere importante, non ha senso tenere per sé alcune cose. Anche perché la mediatrice può non avere alcune conoscenze di psicologia o altro che può avere invece un operatore, che quindi può utilizzare meglio le informazioni. Le mediatrici dovrebbero raccontare tutto e scrivere, cosa che non fanno quasi mai."

Quindi per quanto riguarda i **rapporti di lavoro fra mediatrici linguistico culturali e operatori sociali i problemi che possono nascere riguardano soprattutto deficit di comunicazione**. Pia introduce anche un'altra variabile: **il rispetto dei ruoli**. Questo è un problema che secondo lei riguarda entrambe le tipologie professionali.

"...spesso non conoscono o non rispettano i ruoli. In primo luogo non si riconosce esattamente cosa dovrebbe fare l'operatore e cosa la mediatrice, e quindi c'è sempre del disorientamento."

La conoscenza dei compiti che dovrebbe svolgere la mediatrice e l'operatore è fondamentale per l'assegnazione e il riconoscimento delle responsabilità. Essendo la mediazione culturale una figura professionale relativamente nuova, è normale che le sue competenze, conoscenze e i compiti che le competono siano talvolta non ben definiti, dai contorni sfumati. Inoltre, non bisogna dimenticare che nella relazione fra mediatrici e operatori si assiste ad un **paradosso: gli operatori occupano un gradino gerarchico superiore a quello delle mediatrici, hanno una formazione specifica, ma non possiedono le competenze linguistiche e culturali specifiche della mediazione. In altre parole le mediatrici fanno di avere un ruolo che gli operatori non potrebbero assolutamente ricoprire**. Dallandyse ce lo diceva prima parlando dell'orgoglio che una mediatrice può sviluppare e che può impedirgli di lavorare bene con gli operatori. Probabilmente per condividere tutte le informazioni di cui vengono a conoscenza e lavorare bene in equipe avrebbero bisogno di sentirsi adeguatamente "valorizzate".

A questo proposito Carla sottolinea come talvolta gli operatori non valorizzino a sufficienza le loro collaboratrici straniere.

"c'è sempre l'operatore che si mette su un gradino più alto perché la mediatrice ha fatto sì e no la terza media e non ha il suo livello di scolarizzazione e di preparazione. Secondo me il considerare come manovalanza di seconda qualità il lavoro delle mediatrici è un problema di tanti operatori".

A sua volta Dallandyse sottolinea che talvolta le mediatrici vorrebbero essere sopravvalutate:

"lo mi sento valorizzata...per le altre non lo so! Qualche volta qualcuna vorrebbe essere anche sopravvalutata...Non ho mai pensato che quello che faccio sia una cosa insostituibile, perché domani potrebbe farlo un'altra...Non bisogna pensare di essere insostituibili".

Comunque siano le situazioni nelle varie equipe di lavoro, è chiaro che il tema della **valorizzazione delle risorse è un tema chiave per quanto riguarda la mediazione culturale. Il desiderio di un importante riconoscimento delle proprie competenze da parte dei colleghi è probabilmente legato alla mancanza di motivazione "intrinseca" al lavoro svolto** che sia Carla che Pia sottolineano: infatti, a differenza degli operatori sociali, la maggior parte delle mediatrici non sono adeguatamente "motivate". Questo è un elemento che verrà approfondito in seguito quando presenteremo le aree da "rafforzare" e sviluppare con la formazione.

IL RAPPORTO CON IL TARGET

Passiamo ora ad analizzare quali sono i problemi principali che le mediatrici incontrano nel rapporto con il target. Pare che né le mediatrici culturali né gli operatori sociali abbiano pregiudizi rispetto all'attività di prostituzione. O se ne hanno riescono comunque a non farli emergere. A detta delle nostre intervistate i problemi che più spesso si presentano nel rapporto fra mediatrici e prostitute sono legati al mancato mantenimento del proprio ruolo, alla tendenza a passare dal ruolo di counsellor a quello di amico o confidente.

Dice ad esempio Pia che uno degli scivoloni che possono accadere più frequentemente è lo
"...scendere nel personale di una questione affettiva che non la riguarda. Non si può intervenire dicendo: "tu devi lasciarlo, perché questo non è l'uomo per te...". La mediatrice si è lasciata andare ma non doveva. Spesso può succedere questo, che le ragazze hanno un po' di confidenza e quindi espongono il loro problema, e la cosa più automatica è dirgli "lascialo, non devi farti sfruttare da un uomo...". Ma non si va su cose moralistiche, del tipo tu dovresti cambiare lavoro".

Anche Dallandyse riporta qualcosa di simile:

"Le mediatrici alle prime armi hanno la tendenza a cercare di risolvere i problemi da sole. Può accadere di dare il proprio numero di telefono di casa. In questi casi spiego che questi problemi non li può risolvere la mediatrice per conto proprio, magari facendo amicizia. Il numero di telefono da dare è quello del servizio e daremo sempre questo. Perché il suo problema è così grande che con le tue sole forze non la puoi aiutare".
Anche in questo caso vediamo un tipo di risposta che si dà quando ci si sente chiamati in causa personalmente e non in quanto professionisti. Non dobbiamo dimenticare però che **le situazioni con cui si trovano a contatto le mediatrici (e gli operatori) sono ad alto coinvolgimento emotivo e che ci vuole una grande professionalità ed esperienza per mantenere, in ogni caso, il proprio ruolo.**

Carla parla di una forte identità di gruppo che le mediatrici sviluppano con la propria etnia di appartenenza ed ascrive a questa **"identità di clan"** la loro difficoltà a condividere tutte le informazioni di cui vengono a conoscenza con il resto dell'equipe di lavoro.

Anche gli operatori, possono instaurare rapporti disfunzionali con il target. In questo caso però i meccanismi che vengono messi in atto sono completamente diversi. **Una delle questioni problematiche con cui può confrontarsi un operatore sociale è il tema della dipendenza/autonomia.** Talvolta l'operatore è troppo protettivo, troppo materno e corre il rischio di non stimolare a sufficienza l'autonomia del target, o addirittura di non essere sufficientemente rispettoso delle scelte esistenziali delle ragazze. In proposito Carla Corso distingue fra operatori maschi e femmine e afferma che uno dei rischi degli operatori maschi è di sentirsi i salvatori delle prostitute o di sviluppare "un senso di onnipotenza", mentre le operatrici donne tendono ad essere troppo protettive.

Carla distingue fra operatori uomini e donne anche sul tema del "giudizio sociale" sulla prostituzione:

"farei un distinguo tra operatori maschi e femmine perché ho notato che tra due operatori con lo stesso tipo di formazione, uno maschio e uno femmina, il rapporto più difficile ce l'ha sempre il maschio... nel senso che l'uomo dentro di sé, profondamente, ha sempre questo minimo di giudizio per cui una che fa la prostituta potrebbe fare altro... non so come dire. L'altro atteggiamento che si può sviluppare è "io sarò il tuo salvatore": c'è questo delirio di onnipotenza nel quale, dopo un po', tutti gli operatori rischiano di incepparsi... per cui "io farò di te una donna migliore, io ti salverò, io farò di te una creatura socialmente accettabile"...un po' il Pigmaglione della situazione... In generale questo è molto più rischioso nei maschi che nelle femmine. Perché credo che comunque qualsiasi donna abbia elaborato l'idea e il ruolo della prostituta al femminile, e il maschio l'ha elaborata al maschile, e su questo non c'è niente da fare: ci sono due culture nette che ci separano. Il rischio invece per l'operatore femmina è di essere troppo materna, troppo protettiva e specialmente alla lunga, quando tu hai rapporti costanti con queste donne, il pericolo è di non riuscire a farle crescere, di farle diventare dipendenti, perché tu gli risolvi tutti i problemi e queste qui quando crescono?"

Diventano passive perché comunque ci sei tu a risolvergli le cose. Infatti questa è la mia grande discussione con questa équipe: credo che si possa accompagnare una donna a un servizio una volta, e accompagnarla anche la seconda volta, ma la terza volta ci deve andare da sola: non perché io non gli voglio più bene, ma perché gli sto dando uno strumento di emancipazione: se lei imparerà a usare i nostri servizi da sola non avrà più bisogno di noi. Ho visto creare delle dipendenze vere e proprie, specialmente da parte degli operatori maschi...a volte investono sul target al punto tale da viverle un po' come le loro "bambine", e quando queste osano fare delle cose al di fuori della loro "giurisdizione" lo vivono come un tradimento e il loro atteggiamento rispetto alle ragazze cambia. Secondo me questo è un problema comune fra gli operatori: moltissimi hanno questo delirio di onnipotenza, il dire "senza di me non si fa niente" ...e poi questa cosa per cui l'utente diventa una proprietà (quasi) e non la si divide con nessuno".

Carla apre poi una parentesi su un particolare momento del lavoro con il target: il momento in cui la donna decide di lasciare l'attività di prostituzione. Evidenzia alcuni errori che gli operatori possono fare e che sembrano essere abbastanza comuni:

"...credo che a volte sia molto più faticoso il percorso di uscita che starci dentro... Un'altra cosa che l'operatore non mette mai in discussione è che non sono le ragazze che vengono da noi e ci chiedono determinate cose: siamo noi che andiamo in strada e creiamo dei bisogni. E quando vai in strada devi stare molto attento, perché se i bisogni che tu crei sono superiori a quello che puoi fare, hai veramente toppato sui tuoi obiettivi. Quindi è meglio volare basso. Perché altrimenti andiamo in strada e diamo false illusioni. Se tu sei in strada e arriva il "cavaliere" col camper di lusso che dice che lavora per il Comune, che ha un ufficio che si occuperà di te è che qualunque problema hai, lo puoi portare nel suo ufficio, puoi anche crearti delle aspettative molto alte, che l'operatore non è in grado di soddisfare. Un'altra cosa che non viene messa mai in conto sono i tempi: le ragazze hanno sempre delle prospettive e dei tempi molto brevi, pensano di poter avere tutto e subito: il permesso di soggiorno, il lavoro, la casa. Invece i tempi in un percorso di inserimento lavorativo sono molto lunghi, e questo l'operatore non glielo dice mai, e lascia queste ragazze in una situazione di "stallo" mostruoso.

A volte mi chiedo come fanno a resistere: solo perché non hanno altra chance e non sanno dove andare. Il lavoro, se hai la fortuna di trovarlo, viene dopo la scuola di italiano.

Per il permesso di soggiorno ci vogliono almeno tre mesi... e queste cose vanno dette. Il contratto che tu fai con l'utente deve essere molto chiaro, non deve essere ambiguo. Cos'è che tu gli puoi dare? cosa tu chiedi a lei? e quali sono i tempi di realizzazione di tutto questo? Perché altrimenti falliscono... In genere non viene fatta chiarezza su tutto...gli devo dire che il permesso arriverà fra tre mesi, che deve andare alla scuola di italiano (a cui nessuno ha voglia di andare), che forse troveremo un lavoro tra sei mesi e sarà un lavoro di merda, ma comunque andrà bene perché senza il lavoro non potrà avere il secondo permesso di soggiorno, perché il primo permesso di soggiorno lo daranno solo per tre mesi, ed è importantissimo che noi abbiamo un lavoro di qualsiasi tipo, purchè ci sia... Tutto questo deve essere onesto fino alla virgola, perché solo in questo caso tu dai la possibilità alla ragazza di entrare o uscire dalla prostituzione: altrimenti è una scelta tua, non sua. E' ovvio che se vado in strada e gli dico: domani tu esci e ti metto in un appartamento, ti do lavoro, ti do il permesso di soggiorno, ti do tutto... questa esce. Però molto spesso non c'è una profonda onestà: non gli dici cosa gli costerà tutto questo, quanto tempo dovrà impiegare per avere ciò, e che forse non lo avrà mai tutto questo fino in fondo".

Quindi l'importanza di essere chiari sui tempi e sulle modalità di fuoriuscita perchè solo se conosce tutti gli elementi in gioco la donna può scegliere con consapevolezza se vuole iniziare un percorso di fuoriuscita dalla prostituzione o meno.

La mancata esplicitazione di tutte le variabili in gioco da parte dell'operatore fa sì che la scelta di andarsene dalla strada sia una scelta più dell'operatore che dell'utente. Torna anche in questo caso il tema dell'atteggiamento salvifico e della creazione di rapporti di dipendenza come elemento disfunzionale in cui l'operatore sociale può facilmente cadere.

LE CARATTERISTICHE PROFESSIONALI DA SVILUPPARE MEDIANTE LA FORMAZIONE

Come ultimo paragrafo presentiamo ciò che le nostre testimoni privilegiate hanno affermato riguardo alle conoscenze, competenze e capacità da sviluppare, mediante la formazione, nelle mediatrici linguistico culturali e negli operatori sociali. Gli elementi fondamentali emersi sono già stati citati in precedenza e riguardano:

- le competenze riguardanti il lavoro di gruppo;
- la motivazione (per quanto riguarda le mediatrici);
- la riflessione e l'analisi sul lavoro svolto.

Il tema delle competenze riguardanti il **lavoro di gruppo** comprende diversi aspetti fra i quali ricordiamo la chiarezza nel comunicare, il rispetto dei ruoli, la collaboratività, la fiducia reciproca, e in generale delle buone capacità a relazionarsi con il prossimo.

Per quanto riguarda il tema della **motivazione** approfondiamo adesso qualcosa che è già stato citato in precedenza come elemento problematico.

Ecco in proposito cosa afferma Carla:

"Secondo me le mediatrici dovrebbero essere più motivate: fare la mediatrice non dovrebbe essere come fare la cuoca. Ci vuole un minimo di coinvolgimento per fare questo lavoro, non lo puoi fare solo perché ti danno lo stipendio...con le mediatrici bisogna lavorare molto su questo. Loro vengono in ufficio, vengono in strada con te ecc. perché è un lavoro, un lavoro come un altro, ma secondo me non è un lavoro come un altro per loro, come non lo è per me fra l'altro. Lo fai se ci credi, se ne sei coinvolto..."

Anche Pia sottolinea lo stesso elemento:

"Questo è uno dei problemi: le mediatrici non sono persone che vogliono lavorare nel sociale. In genere sono persone per le quali un lavoro vale l'altro e lo accettano così. Dopodiché fare le mediatrici nel nostro lavoro non è come farlo per il tribunale: lì è l'istituzione che ti chiama e non è un lavoro propriamente sociale. Mentre in questo settore ci sarebbe bisogno di più coscienza rispetto a "su cosa" stai lavorando. Molto spesso questa cosa non emerge nelle mediatrici: c'è troppo bisogno di un salario. Mentre negli operatori quasi sempre le motivazioni hanno a che vedere con il desiderio di aiutare gli altri, pensano di essere di utilità allo sviluppo generale della situazione sociale."

La motivazione è un elemento essenziale del lavoro sociale: lo scarso coinvolgimento emotivo spesso implica una carenza negli interventi che si fanno, e soprattutto la mancanza di una spinta a riflettere sull'attività svolta per migliorarsi. A questo proposito Pia sottolinea come nessuna mediatrice scriva rapporti sulle attività svolte. E scrivere significa anche riflettere e non semplicemente trascrivere.

Per quanto riguarda il **lavoro di gruppo** Carla sottolinea come anche le equipe che si servono di strumenti piuttosto sofisticati al fine di migliorare il proprio intervento, talvolta non siano in grado di utilizzarli in tutte le loro potenzialità: ad esempio, parlando della "supervisione", afferma che...

"Sono chiacchiere molto cortesi: nessuno ha il coraggio di dire le cose esattamente come stanno. La supervisione per me dovrebbe essere un luogo protetto dove io posso raccontare i miei disagi a lavorare con te, con lei, ecc. Nel nostro gruppo c'è una buona intesa superficiale, siamo grandi amici, andiamo a mangiare assieme, stiamo bene."

Però nell'ambito del lavoro ci sono degli scazzamenti pazzeschi che nessuno ha il coraggio di evidenziare. ...Poi c'è sempre la paura di ferire l'altro, quindi non ci si dice mai le cose fino in fondo. Da parte mia c'è la paura di ferire."

Possiamo leggere tra le righe il fatto che in un gruppo di lavoro si ha il coraggio di dirsi i problemi che si hanno reciprocamente a lavorare assieme, i disaccordi su decisioni prese o attività svolte soltanto in

condizioni di **buona fiducia reciproca**: in quel caso si sa che un confronto anche duro non modificherà la stima e i rapporti che l'altro ha con noi.

Fiducia reciproca e capacità di comunicare sono elementi fondamentali di un buon lavoro di gruppo.

Anche Pia indica fra gli elementi da rafforzare e sviluppare il tema del lavoro di gruppo, ed in particolare i suoi elementi fondamentali: il rispetto dei ruoli, la comunicazione, **la collaboratività**.

"Una delle cose che non hanno, per quanto riguarda l'ambito delle relazioni, è l'abilità di comunicare con chiarezza. Questo sia le mediatrici che gli operatori. ...Inoltre le mediatrici dovrebbero imparare a riconoscere e distinguere i ruoli: devono imparare a capire che non lavorano singolarmente, che il tutto fa parte di un grande gruppo di lavoro. Quindi, secondo me, andrebbe sviluppato il tema del lavoro di equipe, il sapersi integrare in gruppo".

Secondo Pia entrambe le figure professionali spesso non conoscono o non rispettano i ruoli.

"In primo luogo non si riconosce esattamente cosa dovrebbe fare l'operatore e cosa la mediatrice, e quindi c'è sempre del disorientamento. Poi sicuramente la comunicazione fra i due."

Quando parliamo di problemi della comunicazione non intendiamo soltanto il fatto, già citato in precedenza, che non tutte le informazioni di cui entrano in possesso le mediatrici vengano messe in comune con il resto dell'equipe. Intendiamo anche un fattore più generale che ha a che vedere con il **feedback reciproco** nei diversi momenti dell'attività lavorativa e che è l'elemento che permette di mantenere una certa limpidezza nei rapporti.

L'altro elemento da rafforzare, secondo Pia, sono l'analisi e **la riflessione** sul lavoro svolto:

"...Poi una cosa di grande importanza che non fanno abbastanza è quella di "riflettere" su quello che fanno... Molto spesso le riunioni diventano riunioni di programma più che di analisi del lavoro già fatto. C'è molta "pratica" e poca riflessione... probabilmente non per cattiva volontà ma per mancanza di tempo. Non riescono a capire che la riflessione e l'analisi è fondamentale e che devono dedicargli necessariamente una fetta del loro tempo. Gli chiedo di registrare e scrivere tutto, ma l'unica cosa che sono riuscita a far scrivere sono questionari, schede, perché quelle glielie imponi e devono compilarle. Non sono quasi mai andati oltre a questo. Gli unici che scrivono sono gli operatori preparati...Ad esempio sull'Unità di Strada c'è pochissima riflessione. Riflettono solo di fronte a casi grossi: la donna che vuole denunciare o che va in accoglienza, o per quella che fa un aborto o diventa madre. Ma sul lavoro di strada, sul primo approccio, non fanno una grande riflessione.

Io credo che ogni momento sia importante quando hai a che fare con le ragazze, non credo che esista un momento facile. In ogni momento puoi sbagliare e rovinare tutto. Vedo però che l'equipe finisce con l'analizzare comunque molto di più come è andato il counselling durante l'accompagnamento al servizio, oppure le questioni sull'accoglienza o sui grandi progetti, e magari sull'incontro di cinque minuti sulla strada non vengono fatte riflessioni. Solo sui grandi errori ci si ferma a riflettere...Nel caso non ci siano errori allarmanti difficilmente ci si ferma a riflettere."

Questi ultimi temi sono stati oggetto di particolare attenzione durante lo svolgersi del progetto di formazione. Ma questa è una parte che verrà approfondita in seguito.

3. LA RELAZIONE DI AIUTO

IL SENSO DI UNA IMPOSTAZIONE

In questa nostra ricerca di come possa essere intesa, ed eventualmente riformulata, la relazione di aiuto, ci siamo mossi con tre obiettivi:

- conoscere lo schema di riferimento dei protagonisti (operatori/trici sociali e mediatrici linguistico culturali) derivante dal loro bagaglio di conoscenze ed esperienze;
- condurre una riflessione critica su tale schema, individuandone punti deboli, al fine di apportare interventi migliorativi, lasciando aperto il discorso riguardo a punti controversi, che richiedono un continuo interrogarsi, inevitabile probabilmente nelle professioni di aiuto
- cogliere dal punto di vista affettivo-emotivo alcune delle dimensioni della relazione di aiuto nel contesto del training

I due obiettivi esposti si riflettono nella metodologia (intesa come riflessione sui metodi formativi adoperati) e sui metodi messi in opera: nelle giornate di formazione troveranno infatti spazio:

- momenti di (ri)elaborazione e di metabolizzazione delle proprie conoscenze ed esperienze professionali e di vita allargata che troveranno espressione nel lavoro individuale e nell'elaborazione (a volte pianificata, a volte libera) di sottogruppo;
- momenti di riflessione critica che troveranno espressione con i gruppi di discussione, chiamati a confrontarsi su vari aspetti del materiale emerso nei lavori del punto 1), con lo studio di casi e con la ricerca d'aula, avente lo scopo di fornire una supervisione allargata all'intero gruppo relativa a esperienze vissute da alcuni dei partecipanti.
- esperienze qui-e-ora (giochi ed esercitazioni strutturate) per sperimentare, nel setting formativo, alcune delle dimensioni della relazione di aiuto

(A) RIFLESSIONE GENERALE SULLA RELAZIONE DI AIUTO

1) Lavoro in sottogruppi per individuare le caratteristiche salienti del counselling (novembre '99)

La relazione di aiuto, uno dei tre grandi temi del corso di formazione, è stata subito al centro del lavoro dei corsisti. Nella prima giornata del corso infatti (novembre 1999) si è proceduto a un lavoro in sottogruppi, con lo scopo di individuare, secondo il parere dei partecipanti, le *caratteristiche più importanti del counselling*.

Si formarono tre sottogruppi e ognuno di essi deve individuare un segretario che prenda nota di tutti i suggerimenti e poi relazioni al gruppo in plenaria. La composizione dei sottogruppi (ognuno formato da 5 persone) è la seguente:

Sottogruppo 1: med. albanese, med. nigeriana, operatore italiano, operatrice italiana, uditrice inglese.

Sottogruppo 2: med. albanese, med. nigeriana, due operatrici italiane, un operatore italiano.

Sottogruppo 3: med. nigeriana, med; albanese, due operatori e una operatrice italiani.

MATERIALE PRODOTTO

I segretari-portavoce dei tre sottogruppi gruppi sono tutti maschi.

Il sottogruppo 2 indivisua i seguenti elementi:

- *L'importanza di una buona accoglienza:* quindi il creare un interesse al dialogo, il "tentare" di stabilire una buona comunicazione al fine di stabilire una relazione di fiducia;
- *L'utilizzo di un linguaggio chiaro, a "bassa soglia":* quindi individuare il livello di comprensione dell'utenza nell'indicare il progetto e nel fornire le informazioni;
- *Individuare chiaramente la "richiesta"* attraverso un dialogo all'interno di uno scambio di informazioni più generali;
- *L'importanza del supporto da parte di un gruppo di lavoro "coerente"* che dia un messaggio non contraddittorio per mantenere e incrementare la fiducia generata;
- *La costruzione insieme all'utenza di un "percorso"* senza imporre soluzioni pre-fabbricate.

Il sottogruppo 3 si focalizza soprattutto su:

- *il fatto che la relazione di aiuto coinvolge due persone;*
- *l'umiltà, cioè la capacità di mettersi nei panni dell'altro e non su un piano superiore;*
- *la riflessione "interna", l'elaborazione;*
- *l'empatia, il mettere la persona a proprio agio;*
- *la pazienza, senza perdere la concentrazione;*
- *il "filtro", cioè la capacità di distinguere fra le cose dette quelle che sono importanti e quelle che non lo sono;*
- *il trovare punti di incontro senza dimenticare che l'utente deve arrivare ad una soluzione sua;*
- *raggiungere l'obiettivo insieme;*
- *la riservatezza e il rispetto per l'altra persona;*
- *contenere il disagio e tranquillizzare l'altro durante il dialogo;*
- *il rimando, cioè l'importanza di far sentire che l'ascolto non è solo passivo, ma che capiamo.*

Il sottogruppo 1 si è centrato su:

- *percepire il "non detto", cioè cogliere anche la domanda inespressa;*
- *l'ascolto deve essere attento e "partecipe", non solo passivo;*
- *utilizzo di un linguaggio comune, per favorire la chiarezza. Il colloquio non deve essere un "interrogatorio" e quindi non bisogna pungolare l'utenza;*
- *la relazione deve essere "paritaria", improntata al dialogo e allo scambio, quindi no! Ad atteggiamenti di tipo paternalistico o maternalistico, in cui si stabilisce qual è il "bene" per l'altra persona e no ai "giudizi";*
- *la relazione deve essere improntata alla fiducia e alla comprensione: quindi è necessario essere informati, consapevoli di ciò che si dice e ciò che si fa e non improvvisare le risposte;*
- *incoraggiamento.*

Il gruppo si è soffermato anche sugli atteggiamenti negativi da evitare e fra questi ha sottolineato la necessità di non partire dall'esperienza personale per dare indicazioni di comportamento e il non instaurare relazioni di tipo affettivo privilegiato.

DISCUSSIONE DI GRUPPO

Nella riflessione in comune si intravedono alcuni nodi problematici: fra questo se sia possibile o anche solo se sia giusto nel lavoro dell'operatore sociale mantenere la "neutralità" dello psicoterapeuta. Riportiamo di seguito alcuni punti della discussione che hanno riscosso l'interesse dei partecipanti, avvertendo il lettore che inevitabilmente la trascrizione di un dialogo non rappresenta che una copia povera e sbiadita di ciò che il dialogo è stato (si pensi solo alla comunicazione non verbale). Gli operatori e le mediatrici sono indicati rispettivamente con un numero o una lettera tra parentesi: per garantirne l'anonimato e per permettere al lettore di capire se gli interventi è stato fatto dallo stesso operatore o da operatori diversi.

L'uditrice inglese pone il tema della diversità culturale, cioè il fatto che una persona straniera possa avere un'idea diversa dalla nostra rispetto a che cosa sia e come si svolga una relazione di aiuto, ad esempio può sentire più rassicurante che il counsellor si comporti in modo "paternalistico". Un operatore (n. 1) si aggancia all'intervento precedente per porre un problema anche rispetto a tutti quegli elementi che hanno a che fare con l'abbigliamento, i mobili dell'ufficio... In sostanza dice: "ma noi operatori sociali che ci vestiamo con i jeans e il maglione per sembrare più 'friendly', siamo sicuri che questa sia la cosa migliore per conquistarsi la fiducia dell'utenza? Perché magari se uno deve parlare di HIV si sente più sicuro a farlo con un medico che ha il camice bianco..." Pone questa domanda alle mediatrici culturali, le quali hanno bisogno di un certo numero di sollecitazioni prima di rispondere. Un po' tutte le mediatrici negano che l'ufficio o l'abbigliamento possano essere importanti e focalizzano invece l'attenzione sul primo approccio. L'operatore insiste sul fatto che anche il contesto in cui si svolge una relazione dia dei messaggi. Un'operatrice (n. 2) si chiede se un ufficio ben sistemato non sia più una nostra esigenza che un'esigenza dell'utenza.

Una med; albanese (A) riprende il suggerimento dell'uditrice per dire che se la relazione paritaria fra operatore e utente è la cosa migliore, è comunque scontato che un utente che ha un problema viene dall'operatore sperando che questo glielo risolva: non gli importa di avere una relazione paritaria. Un'operatrice (n. 3) dice che una relazione alla pari è un'utopia, perché operatori e utenti hanno ruoli diversi...ma è chiaro che lo sforzo deve andare nella direzione dell'emancipazione della persona.

Un'altra med. albanese (B) aggiunge che è diversa la relazione di aiuto che si instaura in ufficio da quella che si instaura in "strada". E comunque il lavoro comincia sulla strada. Un'operatore (n. 1) riprende il suggerimento della mediatrice appena intervenuta dicendo che anche il "silenzio" assume un significato diverso in strada e in ufficio: in strada sei tu che vai da loro, mentre in ufficio sono loro che vengono a trovarti, e questo è sostanzialmente diverso.

La discussione riprenderà durante la giornata di dicembre.

2) Discussione di gruppo sugli elementi della relazione di aiuto (dicembre 1999)

Nel pomeriggio della giornata di dicembre si è affrontato il tema della **relazione di aiuto**. Si è riletto insieme il materiale prodotto durante il lavoro in sottogruppi svolto nella giornata di novembre e si è cercato di vedere se c'erano dei commenti, dubbi, domande, osservazioni etc.

Il primo punto che ha prodotto un intervento è stato quello riguardante la separazione spazio lavorativo/spazio di vita privata, anche se ci si è limitati ad osservare come lavorando nell'emergenza (o comunque con i "tempi stretti" della strada) sia abbastanza frequente che non si rispetti l'orario di lavoro e che quest'ultimo sconfini nel proprio tempo di vita privata. Per es. se c'è un'emergenza, si finisce dopo l'orario prefissato. La volta precedente invece era stato sollevato il tema della difficile separazione tra spazio lavorativo/spazio di vita privata a livello mentale, anche se i due aspetti probabilmente a volte si intrecciano.

Si è parlato poi del fatto che, elencando quattro pagine di qualità che l'operatore dovrebbe possedere (come è stato fatto a novembre), si sarebbe forse più in presenza di un santo, che di una figura umana: è molto difficile che una persona possa possederle tutte e tutte con la massima intensità.

Partendo da questa considerazione generale, il discorso si è indirizzato su uno dei punti che mettono in discussione la “santità” dell’operatore, quello relativo alla sospensione del giudizio nei confronti dell’utente, in relazione ad aspetti, scelte, prese di posizione delle persone utenti che l’operatore/trice o mediatrice non condivide o, a volte, detesta.

Gli esempi emersi in gruppo sono stati diversi: si va dal razzismo dell’utente nei confronti di altre persone o categorie di persone, che solleva nell’operatore obiezioni del tipo: “ma come, tu che sei in una situazione di difficoltà, riversi il tuo rancore nei confronti di soggetti che sono in condizioni difficili come te, o addirittura messi peggio?”. Ciò può provocare, nell’operatore, delle reazioni emotive negative nei confronti dell’utente e delle contraddizioni interne tra l’etica professionale (che prevede l’accettazione incondizionata dell’altro e la sospensione del giudizio) e la rabbia e il disaccordo per certi atteggiamenti dell’utente.

Un altro esempio è stato quello dell’IVG che una ragazza, incinta di 18 settimane, aveva richiesto: da un lato è presente il desiderio di aiutare la ragazza facendo il possibile per soddisfare la sua richiesta, dall’altro vi sono le proprie personali convinzioni di contrarietà all’aborto: etica professionale ed etica personale entrano in conflitto, creando una contraddizione nella persona che svolge il proprio lavoro.

Riguardo a questo tema, varie sono state le posizioni emerse all’interno del gruppo. Alcuni hanno sostenuto la netta separazione tra persona/operatore, nel senso che, quando si inizia il lavoro sociale, ci si spoglia delle proprie caratteristiche personali (ci si s-personalizza, per così dire) e si “scende in strada” come operatori, offrendo un servizio alla persona ed avendo questo come unico obiettivo. Si lasciano così “a casa” le proprie emozioni, reazioni, etc., per essere “puri strumenti” in grado di offrire un servizio libero da implicazioni personali.

Secondo alcuni il problema non esiste, perché è ovvio che l’operatore è lì per la persona e quindi deve fare ciò che la persona richiede (nei limiti del possibile, ovviamente), senza frapporre le proprie convinzioni e senza avere reazioni contrastanti.

Altri hanno rilevato che quest’ultima posizione è puramente teorica, perché certe esperienze comunque l’operatore le vive dentro di sé, ed è inutile negarle.

Qualcuno, esprimendo una posizione che rappresenta il polo opposto di quella vista all’inizio (che potremmo chiamare della “strumentalità dell’operatore”, nel senso che l’operatore è uno strumento funzionale al raggiungimento dello scopo prefissato e lascia da parte le proprie convinzioni), ha sostenuto che l’operatore dovrebbe lavorare solo con alcuni e non con altri, in base alle proprie affinità, concordanze etc., in quanto in ogni caso emergerebbe il proprio disaccordo con l’altro, se non altro a livello non verbale, con uno sguardo di disapprovazione per esempio. Emerge però il problema di un operatore che, come spesso accade, non può scegliere le persone con cui lavorare e quindi deve trovare un modo per risolvere, o per non rendere distruttiva, questa contraddizione.

La posizione di mediazione finale che il gruppo raggiunge, dopo un lavoro ricco ed articolato, tiene conto dei molteplici aspetti emersi e sostiene che l’operatore innanzitutto deve *riconoscere dentro di sé* le componenti contraddittorie, non cercando di negarle (in nome di un’etica che prevede che gli altri vengano accettati incondizionatamente, in base al principio di cercare di risolvere insieme con loro il problema presentato), ma *cercando di gestirle*, in un modo che non sia distruttivo per la relazione; cercando, diciamo così, di “contenere” dentro di sé aspetti che è impossibile cancellare, ma che non è possibile in quel momento esprimere o agire. E’ l’operatore “sufficientemente buono”, dice un componente del gruppo, riprendendo una definizione dello psicoanalista D.W. Winnicott riferita alla madre ed al suo rapporto con il bambino.

3) **Lezione sul counselling** (dicembre 1999)

Nella giornata di dicembre c'è stata una lezione sul counselling, di cui si riportano qui sinteticamente i punti fondamentali.

Si è specificata la matrice storica dell'approccio del counselling, mettendo in luce il contributo di Carl Rogers (approccio "centrato sulla persona") e dei suoi allievi alla relazione di aiuto e il rapporto del counselling con la psicologia/psicoterapia.

Il rapporto tra il counselling e la psicologia/psicoterapia appare particolarmente importante al fine di chiarire il ruolo, e gli ambiti di intervento, delle figure professionali che operano nel sociale. Il fatto che a volte gli strumenti si assomiglino, non deve far tralasciare le cornici, i contesti in cui avvengono gli interventi, e i loro limiti. La chiarezza nella definizione degli scopi è essenziale per la messa a punto di strumenti adeguati e per la realizzazione di interventi efficaci.

La lezione poi si è focalizzata sulla prima fase della relazione di aiuto, quella che vede l'helper (colui che fornisce aiuto) prestare attenzione all'helpsee (colui che chiede aiuto), cercando di coinvolgerlo in un processo in cui si possa, attraverso una valorizzazione delle proprie potenzialità, uscire da una situazione problematica o comunque incrementare le proprie capacità/competenze (processo di empowerment).

Ci si è soffermati sulla necessità che l'helper agisca in modo consapevole, controllato e intenzionale: ciò significa sapere ciò che si sta facendo (consapevolezza), farlo gestendo il proprio mondo emozionale e affettivo (controllo) e avendo sempre bene in mente il progetto in cui si inserisce l'intervento (intenzionalità).

Fra le qualità richieste all'helper, si sono ricordate:

- la genuinità: l'helper rimane una persona e non si trasforma in un tecnico, partecipa alla relazione in modo costruttivo, senza dare appunto libero sfogo a se stesso;
- l'accettazione incondizionata: si interessa cioè di quella persona (helpsee) per il solo fatto che è una persona;
- la comprensione empatica: è la capacità di mettersi al posto dell'altra persona, di vedere il mondo come lei lo vede, esercizio particolarmente impegnativo (e che richiede collaborazione con altre figure) quando questa persona appartiene a una cultura diversa da quella dell'helpsee (ved. la discussione riportata sotto)

Ci si è centrati sulla preparazione dell'helper alla relazione di aiuto (allestimento di un contesto 'ricettivo', rilassamento prima dell'incontro, ripasso degli elementi fondamentali emersi nelle volte precedenti), sulle componenti dell'osservazione (comunicazione non verbale dell'helpsee, quindi gesti, posture, movimenti, caratteristiche corporee) e dell'ascolto: cosa si dice e come lo si dice, il tono emozionale della voce, l'individuazione dei temi ricorrenti. Dal punto di vista dell'atteggiamento dell'helper, da ricordare: l'obiettivo principale del counselling è comprendere l'altra persona, passo indispensabile per fare un percorso insieme; concentrarsi sul contenuto, notando se ci sono lacune o incongruenze nel racconto dell'altra persona; concentrarsi sull'altra persona, riducendo le distrazioni.

Nella discussione che si è svolta all'interno della lezione, un punto particolarmente interessante riguarda le differenze transculturali relative per es. alla distanza fisica tra l'helper e l'helpsee. Le mediatrici nigeriane hanno sottolineato come non ci siano in ciò regole precise, ma ci siano grandi differenze inter-individuali, cioè ogni persona richiederebbe anche in questo un approccio diverso. Le mediatrici albanesi sottolineano che, al di là delle iniziali distanza e formalità, ci sia da parte delle ragazze albanesi una calorosità che a volte si manifesta molto esplicitamente, per esempio con abbracci, anche quando la mediatrice non aveva manifestato un gesto corrispondente. Si è sottolineato, a tal proposito, l'importanza delle mediatrici, nel contribuire a costruire un modello di relazione di relazione di aiuto che tenga conto delle varie specificità culturali.

4) **Lezione sui gruppi di auto-mutuo-aiuto (AMA)** (luglio 2000) - 1a parte¹

¹ Vari spunti per queste lezioni sono stati tratti da *I gruppi di autoaiuto* (ved. bibliografia)

Nella giornata di luglio c'è stata una lezione sul **movimento e i gruppi di autoaiuto**. Si è parlato delle origini, dei motivi che portano alla loro nascita, dei processi che avvengono al loro interno, del loro percorso e del percorso che il singolo sperimenta durante la sua esperienza nel gruppo. Nella lezione di settembre invece si affronterà il tema del ruolo, delle competenze e delle attività del facilitatore all'interno di un gruppo di autoaiuto.

Riportiamo di seguito i punti salienti della lezione.

Si ricorda che primi gruppi di autoaiuto che si occupano non solo di assistenza sociale, ma anche di problemi sanitari, nascono formalmente negli anni '30: essi pongono l'accento sull'importanza della *responsabilità individuale rispetto al proprio cambiamento*, sul proprio *empowerment* (gli Alcolisti Anonimi nascono nel 1935). In origine essi erano nati per fronteggiare le necessità materiali, di sopravvivenza economica e sociale; e solo in un secondo momento, dunque, che si propongono di incidere su esigenze di autosviluppo, sul superamento delle condizioni di *powerlessness*.

Si presenta poi **una classica definizione di autoaiuto** (Katz e Bender, 1976):

"I gruppi di autoaiuto sono piccole strutture gruppali volontarie, per il mutuo aiuto ed il raggiungimento di obiettivi particolari. Sono di solito formati da pari, che si sono uniti per assistersi reciprocamente e soddisfare un bisogno comune, superando comuni handicap o problemi inabilitanti, e puntando a un cambiamento personale e/o sociale desiderato.

Gli iniziatori e i membri di tali gruppi percepiscono che i loro bisogni non possono essere riconosciuti e risolti attraverso le istituzioni sociali esistenti. Accentuano le relazioni faccia a faccia e promuovono l'assunzione di responsabilità da parte dei membri. Spesso offrono sia assistenza materiale sia supporto emotivo; sono frequentemente orientati sulla "causa" e promulgano una ideologia e dei valori, attraverso cui possano conseguire un aumentato senso di identità personale"

La definizione viene commentata, mettendone in luce gli elementi basilari affinché la definizione di gruppo AMA si possa considerare appropriata.

Figurado la nascita dei gruppi AMA si possono ricostruire tre tipi di motivazioni:

- quando gruppi di persone che condividono un problema non sono convinti della validità delle prestazioni che ricevono dai servizi professionali e avanzano seri dubbi sulla scelta tecnica degli interventi (es degli ospedali psichiatrici, ma si pensi al recente fenomeno della cura Di Bella)
- quando le persone avvertono un bisogno di confronto, più articolato e approfondito, sulle proprie problematiche specifiche, che non ricevono uno spazio sufficiente nei servizi sanitari, anche quando l'intervento tecnico è di per sé appropriato
- quando, prendendo atto della comunanza di problemi, emerge la necessità di autorganizzarsi per svolgere un'opera di sensibilizzazione pubblica sulla propria condizione e sui propri diritti (difesa e azione sociali)

Fra le caratteristiche dei gruppi AMA vanno ricordate:

- 1) sono centrati sul problema e organizzati in relazione a specifici problemi
- 2) i membri del gruppo in genere sono dei pari
- 3) condivisione di obiettivi comuni
- 4) l'azione è azione di gruppo
- 5) aiutare gli altri è una norma espressa dal gruppo
- 6) potere e leadership su base pari (sono dimensioni che variano nelle varie fasi di vita di un gruppo, ma tendono a ruotare sulla base di meriti e capacità che si acquisiscono)
- 7) comunicazione orizzontale (tutti vi prendono parte, anche se in maniera differenziata)

- 8) coinvolgimento personale (l'appartenenza al gruppo esclude la presenza di destinatari passivi delle risorse del gruppo, ma mette l'accento sul fatto che ciascuno porta qualcosa, secondo le sue possibilità del momento, al gruppo)
- 9) responsabilità personale per le proprie decisioni e azioni
- 10) orientamento all'azione (si impara e si cambia facendo).

I gruppi AMA si reggono sul principio dell helper, in base al quale chi aiuta:

- percepisce un aumentato livello di competenza interpersonale (competenza/soddisfazione interiore);
- può osservare il proprio problema a distanza, fuori di sé e lo può ritenere più facilmente gestibile e controllabile (apprendimento/controllo)
- può avvertire un senso di utilità sociale e ricevere un riconoscimento per questo (ruolo/senso di utilità e riconoscimento sociale)
- percepisce un senso di uguaglianza nel dare e ricevere;
- riceve riconoscimento e approvazione da parte di chi ha aiutato.

A proposito dello stesso fenomeno, Reissman (1965) parlava di **effetto boomerang positivo**, in base al quale colui che dà aiuto aiuta stesso, rinforzando al tempo stesso il proprio comportamento.

Vanno inoltre sottolineati altri due processi:

- unità delle figure di consumatore e produttore: non c'è più la separazione professionista dell'aiuto/utente, ma ognuno dà e riceve aiuto (per questo a volte diffidenza da parte dei servizi professionisti nei confronti di queste esperienze)
- condivisione dell'esperienza: raccontare la propria storia permette di mettere ordine nelle proprie esperienze confuse e di creare da ciò un racconto chiaro per sé e per gli altri.

All'interno del gruppo e delle sue attività, ogni membro si assume degli impegni che gli permettono di viverci come *empowered* e contemporaneamente come *empowering*, una persona che ha qualcosa da offrire e contribuisce al benessere degli altri.

Si possono indicare tre fasi del processo di autoaiuto:

- **Avvio:** in genere l'AMA ha origine da due o tre amici che, individuando un problema, ne cercano delle soluzioni insieme. Dopo un primo periodo informale (anche se a volte non è così, perché la nascita di un gruppo è stimolata da un operatore professionista), sorge l'esigenza di una maggiore strutturazione: per far ciò il gruppo si rivolge a un'organizzazione di volontariato o al servizio statale (che possono mettere a disposizione una sede, una linea telefonica e un conduttore di gruppi), che vengono definiti comunemente in questo caso 'organizzazione ombrello'.
- **Licenziamento del conduttore:** il gruppo si autonomizza dall'organizzazione ombrello e l'atto più chiaro di ciò è costituito dal licenziamento del conduttore, che viene messo da parte, con la richiesta di poterlo consultare eventualmente in particolari momenti futuri di vita del gruppo. L'allontanamento dell'esperto apre una fase di completa autogestione. Il gruppo spesso passa da gruppo AMA a associazione autonoma e progetta attività di proiezione esterna, rivolte al terreno sociale.
- **Complessificazione dell'intervento:** dal momento in cui il gruppo AMA diventa un gruppo di iniziativa, si trova di fronte alle dimensioni di produzione di servizi e di impegno sociale assunto pubblicamente. Al tempo stesso non deve trascurare la dimensione originaria, l'attenzione alle proprie dinamiche personali. Non è sempre semplice conciliare questi due aspetti, soprattutto quando le attività esterne 'premono'. Al punto finale del suo percorso, chiudendo il cerchio, potrà essere a sua volta 'un'organizzazione ombrello' per i gruppi nascenti.

Un'attenzione particolare va rivolta al **percorso del singolo**. All'inizio il ruolo è apparentemente solo 'passivo', di chi riceve aiuto e attenzione, e non ci si accorge dell'attività che la persona induce negli altri. Gradualmente avverrà il passaggio da "essere nel gruppo" a "fare gruppo" ad "essere il gruppo": ciascuno maturerà questo processo con i propri tempi. La percezione di un ruolo attivo spesso è collegata

all'assunzione di certe attività relative alla vita del gruppo, ma in un certo modo esterne a esso, per es. l'accoglienza telefonica.

La motivazione all'autoaiuto non è solo affettiva, ma anche informativa, cioè nascente dal desiderio di impossessarsi di strumenti informativi (emblematico il caso delle persone sieropositive).

All'ingresso in un gruppo AMA risulta importante l'accoglienza per il singolo, la possibilità di rendere socializzabile ciò che finora non lo era. Per la persona può diventare la sua attività più significativa e può sviluppare dipendenza dal gruppo. E' in questo periodo che è importante che avvenga il passaggio da fruitore delle prestazioni a erogatore delle stesse, sempre all'interno del principio dell'helper (In tal senso sarebbe bene che i gruppi, soprattutto quando superano la fase iniziale, riservassero un'attenzione specifica al periodo di ingresso dei nuovi arrivati, per ridurre il rischio di *dropping-out*). Ognuno a tal punto si ritaglia il proprio spazio di lavoro volontario.

Un cenno merita la **possibile evoluzione di un gruppo AMA**.

Il gruppo, nato per dare vita a qualcosa di utile per i propri membri, può poi elaborare un'attività sociale non più rivolta ai propri membri, ma all'esterno, al contesto sociale allargato: per ridurre le conseguenze dei pregiudizi, per fare conoscere la questione all'opinione pubblica, per contribuire alla costruzione di nuovi servizi, per confrontarsi con la PA, per dialogare con le forze politiche. Il gruppo passa da una dimensione unicamente introspettiva, di riflessione sui propri problemi e sulle proprie sofferenze, a una dimensione sociale: in una qualche misura i componenti passano da 'devianti' a cittadini, che rivendicano giustizia sociale e solidarietà. L'intervento non è più rivolto solo alle singole persone partecipanti, ma alla società (rivedere la definizione di *empowerment*). La singola persona espande l'effetto delle sue azioni (il contesto sociale), ma anche questo ha effetti 'benefici' sulla propria persona, cioè aiuta se stessa (è un'altra forma dell'effetto boomerang visto prima).

5) Lezione sui gruppi di auto-mutuo-aiuto (AMA) (settembre 2000) - 2a parte

Nella giornata di settembre si è tenuta la seconda parte della lezione relativa ai gruppi AMA. Inizialmente si procede a un riassunto di quanto detto in proposito nella giornata di luglio. I gruppi AMA sono gruppi di persone formate da "pari", cioè persone che hanno avuto o hanno lo stesso problema e che cercano di risolverlo senza le classiche figure professionali "di aiuto" (psichiatri, psicologi, assistenti sociali, e operatori sociali in genere). Lo scopo che questi gruppi si prefiggono è di aumentare l'Empowerment, inteso sia come aumento delle proprie possibilità di scelta di vita che aumento del controllo e del potere sulla propria vita. Quindi, in un gruppo AMA chi dà aiuto e chi lo riceve sono sullo stesso piano: non esiste una distinzione netta fra chi offre e chi usufruisce dell'aiuto. Ma anche chi dà aiuto, proprio nel darlo, lo riceve: cioè il fatto di sostenere qualcuno fa sentire bene la persona che lo fa, in quanto egli sente che aumenta la propria competenza. Inoltre il soggetto sperimenta un aumento dello status: passa infatti dall'essere una persona "problematica" a qualcuno che rappresenta una risorsa per altri.

Gianluca illustra poi come esistano diverse concezioni rispetto ai gruppi di auto aiuto: alcuni sostengono che essi devono essere formati solo da gruppi di pari; altri ritengono che in alcune fasi della vita dei gruppi può essere utile la presenza di un operatore esterno. In particolare pare che il momento più utile per utilizzare un apporto esterno sia la fase di avvio. Tuttavia, con il tempo, la cosa migliore è che "gli esterni" lascino il gruppo. Questo tipo di gruppi di auto-mutuo-aiuto vengono chiamati gruppi "misti".

I gruppi AMA concepiscono la persona portatrice di un problema come un individuo che ha delle risorse e che quindi, mobilitandole, può trovare delle strategie per uscire dalla situazione critica. Essi mettono, quindi, in luce le parti "sane" della persona... al contrario dei servizi, che talvolta mettono maggiormente in luce i deficit dell'utente e la professionalità di coloro che lavorano nel servizio stesso. Nei gruppi AMA, inoltre, la persona non viene considerata solo per il suo problema, bensì vista nel suo contesto di appartenenza: a questo proposito la storia di vita dell'individuo è fondamentale ed essa viene "ricostruita" all'interno del gruppo.

Come è facile immaginare, all'interno dei gruppi AMA gli interventi sono caratterizzati da una certa spontaneità e improvvisazione, al contrario di ciò che accade nei servizi in cui si cerca di standardizzare gli interventi. Alcuni professionisti non amano i gruppi di auto-aiuto e possono avere atteggiamenti ostacolanti nei loro confronti.

L'intervento si è poi concentrato sulle competenze che operatori sociali e mediatrici culturali devono avere per interagire con i gruppi AMA. Nel dettaglio esse sono:

- *Capacità di prendersi cura dell'altro*, cioè la capacità di far sentire gli altri liberi di esprimere emozioni e sentimenti. Ma il "prendersi cura" è qualcosa che nel tempo può diventare molto faticoso. Quindi sarebbe meglio che questo tipo di professionisti si costruissero degli spazi e dei momenti di sostegno (in questo senso l'operatore non deve sentirsi onnipotente);
- *Capacità di ascoltare*, intesa come il prestare attenzione alle parole e al linguaggio del corpo e, contemporaneamente, esprimere il proprio interesse senza fare troppe domande;
- *Empatia*;

Questo per quanto riguarda le caratteristiche fondamentali.

Quando un operatore si trova ad essere facilitatore di un gruppo AMA deve tenere presenti alcune cose:

- che ogni persona del gruppo ha diritto di esprimersi e di ascoltare. Quindi deve rispettare i tempi di ciascuno;
- che ogni persona nuova che entra a far parte del gruppo deve avere il tempo e lo spazio per potersi presentare;
- che è importante chiedere il parere dei "membri anziani" rispetto al problema che si sta discutendo;
- che l'espressione dei sentimenti negativi legati ad un'esperienza deve essere sempre accompagnata anche dall'espressione degli elementi positivi che tale esperienza ha lasciato;
- che deve stimolare la produzione di nuove idee;
- che deve facilitare l'espressione di emozioni ed esperienze negative quando il gruppo è molto "ottimista" e l'espressione della positività quando il gruppo è troppo "pessimista", cioè deve sempre stare attento a ciò che "manca";
- che va affrontato il tema delle "regole del gruppo": questo è un tema sempre problematico, perché qualunque regola viene sempre vista come una limitazione della libertà individuale. Tuttavia non è possibile non affrontarlo. Tuttavia poiché l'operatore è un "facilitatore" e non un "conduttore", è opportuno che quando una regola non viene rispettata sollevi il problema rimandandolo al gruppo (ponendo in relazione l'infrazione/rispetto della regola con l'obiettivo che il gruppo si prefigge);
- che deve proporre periodicamente all'attenzione del gruppo una verifica degli obiettivi;
- che è importante riconoscere i risultati positivi del gruppo (sempre);
- che è un facilitatore e quindi non deve sviluppare dipendenza da parte del gruppo (e specularmente non deve diventarne dipendente). L'operatore deve supportare il gruppo con l'obiettivo di renderlo indipendente: quindi non deve essere eccessivamente "nutritivo".

Discussione di gruppo

Dopo la lezione si sviluppa una discussione stimolata dal ricercare relazioni, agganci tra i contenuti della lezione e la propria esperienza lavorativa.

Si chiede cioè ai partecipanti di provare ad immaginare in quali situazioni riterrebbero utile l'attivazione di un gruppo AMA. Può trattarsi di situazioni problematiche che già sperimentano nella loro attività quotidiana oppure situazioni che con ragionevolezza sono in grado di immaginare nel prossimo futuro. Questo tipo di domanda può permettere di chiarire eventuali dubbi su natura, principi e utilizzo dei gruppi AMA.

La discussione che si sviluppa risulta estremamente coinvolgente. Fra le situazioni proposte segnaliamo le più interessanti.

Si riterrebbe utile attivarli con persone sieropositive rispetto al tema della sessualità. Qualcuno segnala l'importanza che in questo caso l'operatore sia esperto di temi sanitari. Altri non sono d'accordo e sottolineano come nel caso di richiesta di informazioni specifiche si possa invitare un medico, ma che l'operatore non deve essere un esperto di medicina. Inoltre i gruppi di AMA possono servire anche a dare informazioni, ma la loro funzione primaria rimane il sostegno nella elaborazione di esperienze e sentimenti.

Interessante è anche la proposta di un gruppo AMA composto da prostitute al fine di elaborare in termini positivi l'esperienza di prostituzione, magari mettendo in luce le competenze sviluppate da questa attività lavorativa: la capacità di contrattare, di vendere, di mettere a proprio agio il cliente. Un operatore cita un'esperienza che si sta svolgendo in questo periodo e che si propone come obiettivo quello di far emergere le competenze lavorative che l'esperienza di prostituzione ha sviluppato in un gruppo di ragazze nigeriane.

Un'altra proposta riguarda le ragazze in "accoglienza". Più di una persona sottolinea la possibile utilità di un gruppo AMA per ragazze che sono in accoglienza e che devono prepararsi a lasciare la comunità e a riorganizzare la propria vita da sole. Viene messa in luce la situazione di disagio che spesso le ragazze vivono nel momento in cui devono lasciare la comunità.

Oltre a questo tipo specifico di situazioni vengono segnalate altre situazioni di sostegno caratterizzate dagli stessi principi dell'auto-aiuto.

(B) ELABORAZIONE DI PROPRIE ESPERIENZE PERSONALI

Breve nota di metodo

A beneficio del lettore va premessa un'avvertenza sul criterio seguito nella descrizione e nel commento relativi alle varie esperienze che verranno del seguito presentate. Dato il carattere estremamente personale dei contenuti espressi dai partecipanti, le relazioni delle esperienze si focalizzeranno sui 'nuclei tematici' che le hanno caratterizzate e non sull'elencazione puntuale dei resoconti elaborati dai partecipanti nel corso delle sessioni di formazione. Di esse rimane così, a nostro avviso, l'utilità per possibili fruitori e al tempo stesso se ne custodisce l'intimità, garantendone l'indispensabile riservatezza.

Laddove vi è il riferimento ad alcune tipicità emerse nel corso delle sessioni, se ne presenta una visione generale (per es. una caratteristica del lavoro riscontrata presso le persone straniere o italiane partecipanti al corso, quindi in questo caso una tipicità di sottogruppo) o, nel caso vi sia un accenno a un'esperienza che paia altamente emblematica, se ne sono omessi i caratteri specifici che la contraddistinguevano.

In alcuni casi si è dedicato alle esercitazioni svolte uno specifico "Commento" dei curatori, in altri le riflessioni sono state inserite nel corso dell'esposizione, in quanto è parso più opportuno fornire un riscontro immediato riguardo a temi che via via si presentavano.

Così come non si è voluto dedicare uno spazio specifico ad alcune considerazioni di metodo relative alle singole esercitazioni, ma si sono inserite in genere all'inizio delle esposizioni, per non appesantire il lettore con la creazione di un numero eccessivo di paragrafi e sottoparagrafi;

1) Disegno sulla propria storia di vita (gennaio 2000)

Questa esercitazione si è svolta nella giornata di gennaio 2000.

L'esercitazione, denominata del tazebo (cioè giornale murale), aveva lo scopo di ripercorrere i momenti salienti della propria vita attraverso delle immagini disegnate; di delineare con qualche frase la propria 'filosofia di vita' e di rappresentare, con un'immagine simbolica, il proprio futuro.

Un'obiezione, emersa prima di iniziare, ha riguardato il fatto che forse i contenuti esposti avrebbero potuto essere eccessivamente personali. Si è stabilito che ognuno raffigurasse, nel proprio tazebao, solo ciò che sentiva di poter condividere in quel momento con quel gruppo. I partecipanti hanno lavorato molto intensamente nella fase del disegno, mettendo tutti in mostra un proprio stile personale. Curiosamente, in quasi tutti i disegni delle persone straniere, mancava nella raffigurazione un pezzo intero di vita e, in alcuni casi era rappresentata l'esperienza del viaggio. Interessante poi, in un caso, la descrizione tra l'Italia idealizzata prima del viaggio e la delusione iniziale di fronte alla città di arrivo ricca di nebbia e di case incollate fra di loro.

La parte di discussione sull'esperienza vissuta, svolta dopo il pranzo, è stata un po' fiacca, con momenti di grande apertura da parte di alcuni. Per alcuni è stata un'esperienza emozionante e per altri è servita a 'mettere ordine' nella propria vita.

Commento

Di questa esperienza, tirandone le fila, si sono indicati alcuni punti significativi:

- 1) la possibilità di conoscersi e/o di 'trattare' i contenuti che ci appartengono attraverso diversi registri espressivi (il disegno in questo caso), indipendentemente dalle abilità artistiche, che a volte possono agevolare l'espressività delle persone, sciogliendo un po' le difese che possono più facilmente connotare il registro verbale (se non altro a livello di contenuti, se non a livello paralinguistico);
- 2) il tema della fiducia nei confronti degli altri, sperimentata in questa occasione nel presente gruppo e quindi il gruppo che può essere visto anche come possibilità di confronto e di apertura (e contenitore delle angosce individuali);
- 3) l'importanza della 'storia di vita' nelle professioni del 'sociale': mentre in mestieri neutri (potenzialmente) si può fare a meno di una riflessione su di sé e sulle esperienze più significative della propria vita, nel lavoro sociale la riconsiderazione (anche critica, eventualmente) delle tappe di 'snodo' del proprio percorso appare come lo sfondo su cui innestare contenuti tecnici (che comunque non possono rappresentare l'unico contenuto professionalizzante, a prescindere dalla riflessione su di sé); in ciò il tema si riallaccia anche all'argomento della relazione di aiuto e precisamente al fatto che, spesso, l'operatore sociale si ritrova ad usare strumenti che appartengono alla vita quotidiana di molte persone, con la differenza che gli operatori devono usarli in modo consapevole, intenzionale e controllato: la riflessione su di sé diventa quindi un indispensabile punto di partenza;

2) **Ricordo del 'chiedere aiuto' (gennaio 2000)**

Nella giornata di gennaio ci è focalizzati su un aspetto della relazione di aiuto, quello della *richiesta* di aiuto. Siccome gli operatori sono coloro che accolgono le richieste di aiuto, l'esercitazione aveva lo scopo di favorire lo sviluppo dell'empatia, attraverso un 'decentramento' dell'attenzione: passare cioè dalla riflessione sul 'dare aiuto' a quella sul 'chiedere aiuto', mettendosi nei panni della persona che chiede aiuto: il tema in questione è dunque quello dell'empatia.

Per far ciò, ed allacciandosi all'approccio relativo alle 'storie di vita' delineato nell'esposizione dell'esercitazione sul disegno, si è puntata l'attenzione sulla storia personale di ognuno dei partecipanti, affinché il materiale di riflessione non fosse estraneo o comunque neutro.

Si chiedeva, a ogni partecipante singolarmente, di riflettere su alcune esperienze passate in cui *personalmente* aveva chiesto aiuto e di:

- ricordare episodi e sensazioni ritenuti particolarmente rilevanti,
- sottolineare se la relazione di aiuto era stata soddisfacente oppure no,
- esporre i motivi del sì o del no.

L'esercitazione ha lo scopo di vedere la relazione di aiuto "con gli occhi dell'altro", cercando di delineare, pur fra situazioni diverse, le caratteristiche dell'helper 'ideale'.

Questa esercitazione ha lo scopo, congiuntamente alla precedente, di focalizzare l'attenzione sulla propria 'storia di vita', riflettendo su avvenimenti di particolare importanza, per il loro significato ed il risvolto emozionale.

Introduzione / Riscaldamento

Prima di iniziare, è stato consegnato ad ogni partecipante, il resoconto² di una relazione di aiuto che si era svolta tra due conoscenti, in cui erano contenuti spunti per avviare una riflessione preliminare e per 'mediare' l'impatto del tema sulla persona. Si è anche aggiunto che chi lo desiderava poteva narrare un episodio che non lo avesse riguardato direttamente, ma di cui fosse a conoscenza o che avesse riguardato una persona conosciuta: tale impostazione permette di non forzare i tempi ed i modi personali relativi all'apertura nei confronti degli altri.

La discussione sul resoconto del 'caso' presentato è stata approfondita ed appassionata; alcuni hanno sottolineato che l'helper (non professionale) del racconto, che ha prestato di malavoglia attenzione all'altra persona, doveva rifiutarsi di farlo; altri invece hanno sostenuto che il suo atteggiamento è stato corretto in quanto, anche se in modo sbrigativo (proprio perché ha rispettato la sua stanchezza), ha fornito utili indicazioni all'altra persona.

Discussione di gruppo

Dopo l'esercitazione del ricordo elaborato individualmente, si è passati alla narrazione in gruppo. Uno degli aspetti emersi dal lavoro di gruppo è che si può 'rifiutare' l'altro in molti modi, per es. con una gentilezza inappuntabile ma con delle dimenticanze decisive. Emblematico il racconto di una mediatrice che ha parlato della volta in cui, parlando della situazione di una ragazza minorenni al Tribunale dei minori, si è vista rispondere in modo affermativo, nel senso che si sarebbe fatto il possibile per risolvere la situazione, senza nemmeno chiedere di che persona si trattasse ed essendo quindi impossibile contattarla!

Un'altra mediatrice ha parlato di una sua conoscente che a parole era molto gentile, ma attraverso le espressioni corporee svelava la sua insofferenza.

² Il testo del resoconto è in Carkhuff (ved. bibliografia), pp.63-64

Altre persone hanno parlato della distrazione e del disinteresse riscontrati nelle proprie esperienze, ammettendo che a volte, a causa del surplus di lavoro, si arriva ai colloqui distratti e avvertendo che forse alcune degli inconvenienti esposti durante i racconti precedenti possono essere, involontariamente, accaduti anche nel proprio lavoro o dei propri colleghi.

Un altro punto dibattuto ha riguardato la conduzione dei colloqui di aiuto: alcuni affermano che i migliori sono quelli 'vis a vis', rispetto a quelli definiti 'assembleari', per indicare la compresenza di molte persone nella veste di helper (situazione che un partecipante ha definito, dal suo punto di vista, "angosciante").

Si è aperto a questo punto un confronto interessante riguardante il ruolo delle mediatrici. In riferimento ai colloqui 'vis a vis' è stato chiesto se i colloqui con una persona straniera devono essere condotti dall'operatore sociale da solo o invece deve sempre essere presente la mediatrice. Alcuni hanno affermato che le mediatrici nella loro équipe sono soprattutto presenti a livello di unità di strada e di accompagnamenti; altri hanno sostenuto che questo è un modo di trattare le mediatrici come pura 'manodopera', dimenticando che non vi è solo la competenza linguistica, ma anche quella culturale, che si renderebbe appunto indispensabile anche nei colloqui individuali.

Si risponde però a questa obiezione che il livello di preparazione delle mediatrici a volte non è elevato e quindi si può essere 'costretti' a ridurre il loro apporto magari nelle fasi più delicate del proprio lavoro.

La rinuncia alla modalità 'assembleare' di conduzione dei colloqui implica, a detta di alcuni partecipanti, una condivisione (a livello di équipe) degli obiettivi generali da perseguire, un accordo preliminare su come affrontare i problemi, di modo che poi ogni operatore/trice possa affrontare l'esperienza individualmente.

Un altro partecipante sottolinea che non deve mai mancare la disponibilità da parte dell'operatore, ma il fatto di cogliere l'occasione dipende dalla scelta personale dei soggetti che chiedono aiuto.

Il lavoro pomeridiano sulla relazione di aiuto è stato molto intenso in alcuni momenti, di qualità elevata per le emozioni e le riflessioni che li hanno contraddistinti, così come per il notevole grado di apertura dimostrato da alcuni/e nei confronti degli altri raccontando episodi delicati della propria vita; va rilevato anche che, a fronte di questi momenti intensi che hanno coinvolto una parte del gruppo, vi è stata una parte di esso silente, osservatrice/ascoltatrice e poco decisa ad esporsi, tranne che con brevi cenni.

Va tenuto presente che il lavoro proposto era molto coinvolgente a livello di esperienza personale e, come modalità di svolgimento, il momento della narrazione era stato pensato volutamente destrutturato, nel senso di far procedere la discussione collettiva 'a ruota libera', dando modo a chi volesse di aprirsi e a chi non lo volesse di partecipare in veste osservativa. Ciò anche in relazione alla fase iniziale della vita del gruppo, con un livello di conoscenza reciproca scarso e la necessità di approfondimenti conoscitivi, sia sul piano affettivo sia sul piano emotivo.

3) Ricordo del 'dare aiuto' (con soddisfazione) (febbraio 2000)

Lo scopo di questa esercitazione, così come di quella successiva, era di cercare nel proprio bagaglio personale un'esperienza in cui si era 'dato' aiuto; in altre parole si era svolto il ruolo/situazione di helper. Questa esercitazione è complementare alla precedente, in cui era richiesto di ricordare un'esperienza vissuta nel ruolo/situazione di helpee. Si è deciso di suddividere la presente esercitazione in due parti: nella prima parte il compito è di far affiorare un ricordo di un'esperienza di helper vissuta con soddisfazione, mentre nel secondo un'esperienza di helpee vissuta con insoddisfazione (a causa di frustrazione, rammarico ecc.).

Con questa esercitazione si voleva:

- rafforzare l'apprendimento di un metodo, quello delle 'storie di vita', che reputa essenziale ripercorrere alcuni 'snodi' fondamentali del proprio passato per riversarli creativamente nel presente e nel futuro;

- far emergere una tipologia di cause di soddisfazione e di insoddisfazione in un'area centrale del proprio lavoro, quella della relazione di aiuto;
- centrarsi sull'area della soddisfazione/insoddisfazione e non su quella del risultato positivo/negativo dell'intervento, per approfondire le tematiche personali e per non legare l'opera di ciascuno a un esito della propria azione (non perché non sia una dimensione importante, ma perché non può essere l'unica, in modo particolare in professioni a alto rischio di insuccesso e di conseguente *burning-out* dell'operatore). Prestare attenzione all'area della soddisfazione/insoddisfazione è anche un modo (indiretto) di affrontare il senso di onnipotenza che può essere presente a volte nell'impostazione (non sempre esplicita) dell'operatore.

Passiamo dunque alla descrizione dello svolgimento dell'esercitazione.

Nella prima fase ognuno doveva, con un tempo limitato a disposizione, ricordare una situazione di relazione di aiuto in cui si era comportato in un modo che aveva trovato 'buono', appropriato, indipendentemente dal risultato finale, che poteva anche essere stato negativo.

L'episodio andava ricordato e poi strutturato (in forma scritta) per punti, di modo che si facesse un lavoro di sistematizzazione dell'esperienza e si riuscisse a renderla chiara agli altri in occasione della narrazione. L'episodio poteva essere tratto dalla propria esperienza personale lavorativa, dalla propria vita quotidiana o dall'esperienza di altre persone di cui si fosse venuti a conoscenza (questo per evitare, come in precedenza, che alcune persone si sentissero 'forzate' a raccontare proprie esperienze e a esprimere propri sentimenti ed emozioni).

Si era prevista in conclusione una discussione di gruppo in plenaria.

Tutte le relazioni sono state di estremo interesse e, al di là delle varie esperienze individuali, ne verranno qui presentate alcune linee tematiche generali che ci riconducono alla dimensione 'soddisfazione' della relazione di aiuto instaurata.

Da sottolineare sono:

- la frequente compenetrazione dello spazio di vita con lo spazio lavorativo, tanto che spesso interventi che sono stati giudicati 'positivamente' dai partecipanti avevano ad oggetto interventi effettuati in condizioni di straordinarietà, magari in giorni non lavorativi e facendo 'entrare il lavoro in casa propria';
- il cercare di 'provarle tutte' quando le prime soluzioni falliscono (tenacia dell'operatore e speranza di arrivare 'comunque' a un buon risultato);
- accontentarsi anche quando i risultati sono modesti, cioè non si è raggiunto un risultato pieno (quello dell'accontentarsi è, in realtà, un tema delicato, perché, come si è sottolineato, rimanda alla rinuncia dell'immagine onnipotente e salvifica dell'operatore, che deve misurarsi con la realtà);
- ciò che si 'lascia dentro' alle persone con le quali si è interagito: a volte, anche in caso di insuccesso o di parziale successo nella ricerca della soluzione di un problema, le persone possono rimanere contente dell'impegno riscontrato, anche se deluse per il mancato risultato; si inserisce in ciò il tema del ricordo e la possibilità di nuovi incontri se l'impressione che si è trasmessa è stata positiva;
- saper aspettare che le richieste partano dalle persone, all'interno di un percorso in cui il gruppo di lavoro opera sinergicamente e cercare poi, dove possibile, di andare oltre la richiesta rendendo partecipe la persona che porta un problema;
- aiutare l'altro/a partendo dai suoi bisogni, non dai propri; dai suoi obiettivi e non dai propri;
- la funzione dell'aiuto a volte non è quella di risolvere i problemi, ma di aiutare l'altro/a ad accettare le proprie paure e le proprie fatiche; questo a volte è possibile solo aprendosi a propria volta nei confronti dell'altra persona; nel caso dell'operatore non significa che dovrà inondare l'altro delle sue paure, fatiche ed angosce, ma mantenere sempre una posizione di profonda genuinità, che significa non trincerarsi dietro la tecnicità dell'operare, ma manifestare la propria umanità;

- stare bene con se stessi è una condizione importante nella relazione di aiuto e, quando in certi periodi ciò è difficile, emerge la necessità di contenere il proprio malessere nei momenti più difficili (nell'ambito lavorativo);
- il tempo di lavoro deve essere 'limitato' (punto opposto al primo visto in questa serie), in quanto, se l'operatore non delimita accuratamente tempo di lavoro e tempo di vita privata, rischia di esaurirsi;
- opera di arricchimento personale (in diversi modi) nei tempi propri (ri-focillarsi) e passare all'altro quello che si può passare;
- l'organizzazione lavorativa dovrebbe (se ciò è possibile) predisporre pause per gli operatori, per evitare/ridurre il rischio di bruciarli con periodi di iperattività; altrimenti l'operatore corre il rischio di 'spersonalizzarsi', cioè di 'staccare' dentro di sé con il contesto lavorativo;
- proposta di pensare a nomi alternativi a quelli di 'caso' e 'utenza'.

4) Ricordo del 'dare aiuto' (con insoddisfazione) (febbraio 2000)

La seconda parte del lavoro è stata complementare alla prima, nel senso che, con identico metodo, si è chiesto di focalizzarsi questa volta su una situazione in cui si è commesso uno sbaglio o si è fatto qualcosa che non ci è piaciuto: la sensazione ricavata è comunque di insoddisfazione.

Anche in questo caso, al lavoro individuale è seguita l'esposizione (da parte di tutti) delle proprie esperienze e poi c'è stata una discussione-riflessione generale.

Fra i punti segnalati, riguardanti relazioni in cui vi sono state difficoltà/errori, ricordiamo:

- l'insistenza nel voler offrire il proprio operato per la risoluzione dei problemi, può provocare reazioni notevolmente negative (importanza di saper accettare l'eventuale rifiuto e di essere a disposizione in futuro);
- dimenticanza dei problemi altrui quando sono poco visibili (se una persona ci porta il problema con insistenza e con frequenza, tendiamo a impegnarci di più; se fa una richiesta e aspetta, rischiamo di non prestarle la dovuta attenzione);
- non creare aspettative che non si sa se potranno essere realizzate (a volte però le aspettative sono implicite, cioè non vengono fatte delle promesse, ma dalla situazione di disponibilità la persona trae la convinzione che ci siano i mezzi per arrivare sicuramente ad un risultato positivo: attribuendo in questo caso all'operatore un potere che spesso non possiede e che magari appartiene alla pubblica amministrazione o ai singoli servizi);
- un rischio delle aspettative insoddisfatte è anche quello di lasciare, nella persona delusa, la convinzione che per la sua situazione non ci sia niente da fare e il determinare una sensazione di abbandono e di sfiducia generalizzata verso tutte le opportunità/organizzazioni esistenti;
- a volte la disorganizzazione dell'équipe di lavoro può comportare il fallimento della singola esperienza di lavoro con una persona che ha presentato un problema;
- contraddittorietà nelle posizioni del gruppo di lavoro nei confronti di una determinata persona/situazione e la persona rifiuta determinati operatori (magari quelli più frustranti, che richiamano al senso di realtà) e si allea con altri; da qui la necessità che il gruppo elabori al suo interno una posizione condivisa da proporre poi alla persona in modo coerente;
- il vivere, con la persona che chiede aiuto, una relazione 'esclusiva' a due, estromettendo o non coinvolgendo il gruppo di lavoro; ancora, specificamente, il rischio di instaurare un rapporto di tipo 'genitoriale' con la persona, impedendo in questo caso lo sviluppo di un percorso di autonomia;
- fornire alla persona un'informazione incompleta (per es; riguardo all'HIV) a causa della mancanza di formazione iniziale.

Discussione di gruppo

A proposito della mediazione, una mediatrice nigeriana ha fatto presente come sia necessario far capire alla persona che la mediatrice è 'appunto' una mediatrice, cioè ha il compito di mettere in relazione i due mondi, senza stare con l'uno o con l'altro ed inoltre è lei a fare quel lavoro proprio perché è la più indicata a mettere in comunicazione i due mondi. E fa quel lavoro non per opera di salvataggio, ma per svolgere un ruolo di mediazione, di offerta di possibilità di contatto, di opportunità di integrazione.

Ancora importante è la ricerca e il raggiungimento di un equilibrio tra incontri lunghi ed approfonditi dedicati alla singola persona e la diffusione delle informazioni su larga scala che il progetto si propone. Per alcuni in strada l'obiettivo fondamentale è quello di far sapere che esisti, non di soffermarsi; ma per altri bisogna tenere presente che le ragazze che si incontrano una volta, non è detto che si incontrino un'altra volta. L'obiettivo dunque dovrebbe essere quello di dare il maggior numero di informazioni possibile, sapendo che spesso c'è il passa-parola. Alcuni sottolineano come le ragazze restino 'affezzionate' alle mediatrici/operatori conosciuti in unità di strada, chiedendo poi spesso di loro quando afferiscono agli uffici, anche se si tratta di una preferenza e non di una richiesta esclusiva.

Nei progetti innovativi poi, è affermato, si compiono in fase iniziale degli errori che devono servire come materiale di studio per riuscire a rendere efficace il servizio successivamente e per affrontare l'imprevisto.

Commento

Si vogliono aggiungere alcune brevi osservazioni a ciò che è stato esposto precedentemente.

Relativamente alla prima esercitazione, quella relativa al 'chidere aiuto', va notato come si siano intersecate due dimensioni nell'ambito della discussione di gruppo. Fino a un certo punto l'esercitazione procede nel rispetto delle consegne, ma poi si può notare come si 'viri' verso il tema della conduzione dei colloqui di aiuto, cioè ci si occupa del lato dell'offerta di aiuto in un contesto centrato sulla domanda di aiuto. In modo particolare un ruolo importante sarà svolto, nella discussione, dal ruolo delle mediatrici.

Ciò è un esito comunque gradito dell'esercitazione, ma emerso durante una discussione con tutt'altro oggetto. Da segnalare forse anche una possibile 'pesantezza' nell'affrontare, soprattutto ce con intense implicazioni personali, il tema della richiesta di aiuto, che potrebbe aiutarci a capire la deviazione verso temi (relativamente) più tranquillizzanti, quali l'offerta di aiuto appunto.

Dopo queste brevi note, ci si soffermerà ora sull'esperienza di "dare aiuto", con le sue diramazioni di soddisfazione e di insoddisfazione.

Per quanto riguarda la prima parte dell'esercitazione (tema della soddisfazione) va notato che dal punto 8 in poi emergono indicazioni su come l'operatore dovrebbe comportarsi per svolgere al meglio la propria professione (punti 8 e 10), su corrette modalità di gestione organizzativa (punti 11 e, in una certa misura, 9), su impostazioni terminologiche considerate 'viziate' (punto 12).

E' come se l'esercitazione fosse appropriata nel suo svolgimento fino al punto 7 e che, dal punto 8 in poi, emergano tematiche certamente collegabili al filone principale, ma dotate sicuramente di una loro propria ragion d'essere.

In particolare le tematiche suddette si possono più annoverare tra i fattori di insoddisfazione, oggetto della seconda parte dell'esercitazione. Se di tali tematiche si può segnalare la non completa pertinenza all'esercitazione in questione, se ne sottolinea comunque la 'forza' che le ha portate comunque ad emergere. Non è un caso che alcuni di questi punti siano stati elementi presenti, in modo trasversale, nell'arco di tutto il corso.

Riguardo alla seconda parte dell'esercitazione, ne va sottolineata a nostro avviso la molteplicità di livelli su cui si è articolata.

- Livello dell'helper: alcuni punti (1, 7 e 8 soprattutto, ma spesso c'è sovrapposizione fra i vari punti, per cui la classificazione non va considerata in modo rigido) sono centrati sulle caratteristiche di chi dà aiuto e del suo comportamento, fino ad arrivare alle carenze formative vere e proprie (punto 8).
- Livello dell'helpsee: i punti 2, 3 e 4 sono centrati sul comportamento dell'helpsee e sulla sua interpretazione dell'evento (in modo particolare in relazione all'area delle aspettative), non tralasciando però le implicazioni di tutto ciò riguardo all'helper.
- Livello dell'équipe e dell'organizzazione del lavoro da essa elaborato: i punti 5 e 6 sottolineano la possibile contraddizione tra l'operato dell'équipe e quello del singolo operatore e la necessità di adottare un metodo di lavoro di gruppo che porti a un'elaborazione di una linea operativa condivisa.

5) Disegno su un'immagine dell'aiuto (aprile 2000)

Con il resoconto di questa esercitazione, svoltasi nel corso della giornata di aprile 2000) si chiude il sottocapitolo dedicato all'elaborazione di proprie esperienze personali all'interno del più ampio capitolo riguardante la relazione di aiuto.

Il compito assegnato ai partecipanti era quello di disegnare una propria immagine dell'aiuto (per le considerazioni sul disegno e 'le storie di vita' si rimanda al paragrafo 1 del presente capitolo). Va rilevato che, ancora una volta, l'esercitazione solleva obiezioni relative (a loro dire) alla scarsa capacità di disegnare sostenuta da alcuni partecipanti e al tempo stesso trova il favore di altri che dichiarano il piacere di disegnare.

L'esercitazione viene svolta con impegno e creatività. Molti partecipanti hanno descritto situazioni di vita vissuta in cui si è dato o si è ricevuto aiuto e va detto che i disegni, e alcuni in modo particolare, sono riusciti a trasmettere in modo molto vivido, anche se non sempre immediato, le immagini d'aiuto dei partecipanti.

Nella riflessione che è seguita sono emerse molte cose interessanti fra cui l'importanza attribuita alle variabili del silenzio, del rispetto e dell'accoglienza nella relazione di aiuto. Il silenzio partecipa talvolta può aiutare più di molte parole e può essere sufficiente a far sentire una persona accolta e rassicurata. Altre riflessioni si sono concentrate sul fatto che ci siano molte possibilità per uscire da una situazione difficile e problematica e che spesso quelle che sembrano più semplici e facili non danno molti risultati a lunga scadenza: emerge come fondamentale, in una relazione di aiuto, il favorire il processo di autonomizzazione del soggetto, attraverso la valorizzazione delle sue risorse.

Altri hanno sottolineato come in ogni relazione d'aiuto ci sia un "mettere in comune" qualcosa di importante e che questa operazione modifichi i soggetti coinvolti, che una volta separati porteranno con sé questo cambiamento. Il gruppo ha mostrato fiducia e aperture nei confronti dei suoi membri. Fra i commenti, alla fine dell'esercitazione, alcuni hanno sottolineato che ogniqualevolta si utilizzino strumenti creativi come il disegno emergano sempre elementi inaspettati ma importanti.

(C) LE ESERCITAZIONI DIMOSTRATIVE

Scopo di questo tipo di esercitazioni è “di migliorare la capacità di comprendere gli effetti di alcune categorie di comportamenti tramite l'esame di opportuni stimoli esterni”³. Tramite questo tipo di esercitazione si vogliono mettere in luce determinati fenomeni psicosociali inerenti i temi del corso. Nella costruzione delle situazioni oggetto di esercitazione, si è cercato di mantenere un certo equilibrio tra l'astrattezza del contenuto e la componente analogica di esso.

Detto in altri termini, si è cercato di fare in modo che il contenuto non fosse strettamente aderente alla pratica lavorativa quotidiana (per permettere alle persone di 'lasciarsi andare affrontando aspetti 'non concreti'), ma neanche troppo lontano dall'esperienza lavorativa stessa (in modo da permettere un 'trasferimento' dell'apprendimento dal contesto formativo a quello operativo).

Vengono riportate di seguito tre esercitazioni

1) ESERCITAZIONE SULL'ASCOLTO ATTIVO (dicembre 1999)

Nella giornata di dicembre 1999 si è svolta un'esercitazione centrata sull'ascolto attivo. Il lavoro è stato svolto a coppie e ognuno doveva raccontare all'altro (il quale non poteva né interrompere o fare domande né prendere appunti) le proprie aspettative quando aveva quindici anni, le proprie aspettative odierne e ciò che vorrebbe raccontare a settant'anni.

Ognuno poi, in plenaria, avrebbe presentato il racconto dell'altro, cercando di ricordare l'esposizione fin nei minimi dettagli. Quest'ultimo aspetto, quello della rievocazione, non è stato esplicitato al momento delle consegne.

Lo scopo dell'esercitazione era molteplice.

Innanzitutto favorire la conoscenza reciproca tra i partecipanti, in una fase iniziale della vita del gruppo.

In secondo luogo familiarizzare i partecipanti con le esercitazioni autocentrate, modalità precedentemente non sperimentata con frequenza.

In terzo luogo (ma non in ordine di importanza) vi era il desiderio di introdurre (e di affrontare) la dimensione dell'ascolto, centrale sia nella relazione di aiuto sia nel lavoro di gruppo.

L'esercitazione ha mostrato un buon livello di ascolto e anche la difficoltà, in certi casi, di rievocare poi episodi molto precisi. Ciò ha posto i partecipanti di fronte al tema della difficoltà di un'ascolto attento e della rievocazione (e a volte si trattava di una rielaborazione 'personale') anche in occasioni in cui il contenuto non è particolarmente complesso e non vi è un'atmosfera emotiva intensamente connotata.

1) ESERCITAZIONE SULLA COMUNICAZIONE NON VERBALE (CNV) (giugno 2000)

Nella giornata di giugno 2000 ci si è occupati di comunicazione non verbale. Una esercitazione aveva lo scopo di identificare le emozioni espresse dall'altra persona. A un/una partecipante veniva chiesto da parte dei formatori di mimare solo con l'espressione corporea, e in particolare con volto e occhi, un'emozione/stato d'animo (per es. rabbia, confusione, felicità, paura ecc.) e gli osservatori avrebbero dovuto riconoscere ciò che veniva espresso.

L'attore/attrice sedeva di fronte agli osservatori/decodificatori seduti a formare un semicerchio.

Tutti i partecipanti hanno mimato un'emozione e, in genere, c'è stata una buona capacità di riconoscimento anche di situazioni non molto facili da decifrare. Va rilevato comunque un eccesso di interpretazione/razionalizzazione in quanto spesso, dopo il riconoscimento di un'emozione, partivano elaborate congetture sulle cause di quell'emozione, senza che ciò fosse in qualche modo legato agli argomenti trattati o

³ Ved. Castagna (bibl.), p. 84

alle situazioni sperimentate. Tale aspetto, molto rilevante a nostro avviso, si è manifestato in modo pressoché generalizzato.

2) ESERCITAZIONE SULLA FIDUCIA E LA RESPONSABILITA' (giugno 2000)

Un'altra esercitazione della giornata di giugno 2000, denominata "il cieco e la guida", consisteva nel formare delle coppie e, a turno, una persona si bendava e si faceva guidare dall'altra. Si sono così affrontati il tema della fiducia accordata all'altro e il lasciarsi andare (da parte di chi faceva il ruolo del cieco) e quello della responsabilità di 'guidare' l'altro (da parte della guida). Il grado di fiducia accordato è stato variabile e, anche quando a parole si è detto che si provava molta fiducia per la guida, le indicazioni corporee a volte non lo confermavano. L'esercitazione (nel ruolo della persona bendata) ha creato ansia in alcune persone, a causa del passaggio dalla visione alla sua assenza.

Sul lato delle guide, va detto che la maggior parte delle guide era attenta più alla sicurezza del cieco che a permettergli un'esplorazione dell'ambiente circostante, magari facendogli toccare oggetti oppure accarezzare gli altri.

Commento

Va notata dunque innanzitutto una discrepanza tra ciò che alcuni affermavano ("mi sono fidato" o "mi sono fidato molto") e la comunicazione non verbale (denotante una manifesta preoccupazione per il proprio cammino e indicativo quindi di un limitato 'lasciarsi andare').

In secondo luogo l'atteggiamento delle guide era contrassegnato (in generale) più da circospezione che dall'intenzione di portare il "bendato" a toccare/esplorare gli altri e l'ambiente circostante, pur in una situazione di assoluta sicurezza.

A livello di discussione di gruppo, inizialmente, pochi hanno esplicitato l'analogia esistente tra l'esercitazione e la relazione di aiuto, con le tematiche appunto del 'lasciarsi andare' e del 'condurre (metaforicamente) l'altro in un momento difficile della propria esistenza".

4. IL LAVORO DI GRUPPO

Il tema del lavoro di gruppo era già emerso come elemento centrale e, contemporaneamente, problematico nell'attività di operatori sociali e mediatrici linguistico culturali nel capitolo dedicato alle interviste ai testimoni privilegiati. Durante il corso una cospicua parte del tempo a disposizione è stata dedicata a riflettere e approfondire alcuni elementi centrali relativi al lavorare in équipe.

A questo proposito i temi affrontati sono stati principalmente:

- la relazione e l'apertura reciproca;
- la comunicazione;
- le regole del gruppo;
- la cooperazione e la competizione;
- la negoziazione;
- la presa di decisione;
- il problem solving.

I diversi temi sono stati affrontati e sviluppati utilizzando differenti metodologie formative a seconda di quali sono state ritenute maggiormente adatte agli obiettivi di apprendimento che ci si proponeva, al tema specifico e alla situazione. Per quanto riguarda le metodologie formative le più usate sono state senza dubbio i "metodi attivi" e riflessivi, cioè quei metodi che rendono protagonisti attivi del proprio apprendimento i partecipanti. Questo per diverse ragioni: la prima è che i problemi rispetto ai quali si intendeva ottenere un apprendimento sono di tipo particolare. Sono temi rispetto ai quali la "teoria" e la "pratica" individuale (cioè pensieri e comportamenti) possono avere un andamento divergente. Infatti, può essere relativamente semplice comprendere che cosa si intenda parlando dell'importanza di un feedback efficace nella comunicazione. Può non essere altrettanto semplice riuscire a dare feedback efficaci nella relazione con il proprio collega di lavoro. Quindi, poiché ciò che ci proponevamo di raggiungere erano apprendimenti che si traducevano in comportamenti, abbiamo ritenuto utile partire dai comportamenti stessi (e da pensieri e atteggiamenti) per poi analizzarli criticamente. Quindi, la metodologia "lezione frontale" è stata usata poco, e spesso solo per definire in modo tecnico elementi che già emergevano dalle discussioni di gruppo, fornire nuove chiavi di lettura per analizzare gli accadimenti e affrontare argomenti molto specifici.

Quindi sono state utilizzate metodologie attive: giochi psicologici e lavori in piccoli gruppi in cui si chiedeva ai partecipanti di agire e riflettere su determinati temi.

L'obiettivo principale del corso rispetto al macrotema "lavoro di gruppo" era di capire (mettendoli in pratica) i meccanismi del lavoro di équipe, riflettendo anche su ciò che accadeva nel gruppo in formazione. L'obiettivo di fondo che ci siamo proposti è stata la creazione di uno spazio di riflessione in cui si potessero discutere le proprie esperienze, confrontarle con quelle degli altri, scorgendo magari aspetti nuovi o che prima erano in ombra etc. La formazione è per eccellenza uno spazio ed un tempo in cui *si sospende l'azione, non si prendono decisioni*, ma si può imparare, riflettere, progettare, elaborare, comunicare etc...

La formazione al lavoro di gruppo si basa sull'idea che ogni componente dell'équipe abbia delle funzioni specialistiche (le sue competenze professionali, tecniche) e delle funzioni più generiche (riguardanti la manutenzione del gruppo: il favorire l'ascolto, la partecipazione dei membri etc).

Lo scopo dei nostri incontri è stato il riflettere insieme sulla propria esperienza lavorativa, sui suoi punti di forza e di debolezza, sugli strumenti adoperati etc., entrando quindi in quell'area definita "ricerca d'aula" che propone un legame stretto tra esperienza lavorativa e esperienza formativa.

Da questa esperienza collettiva hanno potuto emergere nuove modalità di lavoro, nuovi strumenti, hanno potuto trasformarsi quelli vecchi etc. I partecipanti sono stati i portatori di esperienza operativa, di contenuti; i formatori sono stati portatori di metodi e di modelli: solo dall'interazione e dallo scambio fra questi due tipi di contributi è stato possibile mettere in atto un proficuo lavoro di formazione

LA RELAZIONE, L'APERTURA RECIPROCA E LA COMUNICAZIONE

Il tema della relazione con l'altro, della comunicazione e dell'importanza dell'apertura reciproca è stato trattato in più riprese, dedicandogli un monte ore notevole e utilizzando varie metodologie formative.

Questa particolare attenzione è stata dovuta al fatto che il tema della comunicazione e dell'apertura all'altro è una questione centrale per quanto riguarda:

- il lavoro di gruppo (quindi il benessere sperimentato all'interno del gruppo, l'efficienza e l'efficacia nei risultati),
- lo sviluppo delle competenze e delle capacità nel counselling,
- il lavoro nei gruppi di Auto/Mutuo/Aiuto,
- le attività svolte durante le Unità di Strada.

Data l'importanza e la pervasività del tema, esso è stato trattato fin dal seminario di Novembre. E' stato in seguito ripreso attraverso l'utilizzo di una serie di esercitazioni principalmente sui temi del feedback e dell'apertura all'altro. E' stato affrontato approfonditamente anche il tema dell'ascolto e della comunicazione non verbale, che però (per ragioni espositive) saranno affrontati nel capitolo dedicato alla relazione di aiuto. E' chiaro che entrambi sono temi imprescindibili sia per quanto riguarda la relazione di aiuto che il lavoro di gruppo.

Passiamo ora a descrivere l'articolazione del lavoro.

Durante il seminario di Novembre abbiamo dapprima proposto ai partecipanti un'esercitazione volta alla socializzazione e all'apertura all'altro e vi abbiamo poi riflettuto sopra con l'ausilio di alcune puntualizzazioni teoriche derivanti dal lavoro di Luft, Winkler e Watzlawick.

La prima esercitazione utilizzata si chiama **"i tre personaggi"** e si svolge come segue: i conduttori invitano tutti i partecipanti a pensare e quindi a scrivere su un foglio il nome del personaggio cui vorrebbero somigliare. Aggiungono che esso può essere scelto in qualsiasi ambito, sia nella realtà (attori, uomini politici, persone note o sconosciute, vive o morte) sia nel mondo fantastico (personaggi di favole, fumetti, film,...). Per fare questo hanno 5-10 minuti di tempo. Poi i partecipanti devono scrivere su un foglio, sinteticamente, le ragioni per cui hanno scelto un certo personaggio. La stessa cosa viene ripetuta chiedendo di indicare stavolta il personaggio a cui non vorrebbero assolutamente somigliare, e quello a cui credono di somigliare nella realtà. Allo scadere del tempo i partecipanti sono stimolati a mettere in comune le scelte effettuate, cercando di sperimentare una situazione di confidenza reciproca, esprimendo quindi il proprio punto di vista, le proprie motivazioni, sensazioni, emozioni e sentimenti in merito a tutto quanto avvenuto.

Dopo che i partecipanti al corso hanno fatto le proprie scelte in merito ai personaggi, sono stati invitati a presentarsi al gruppo attraverso i personaggi scelti.

Le presentazioni sono state sentite e sincere. Tutti si sono ascoltati con attenzione e concentrazione e spesso con partecipazione emotiva. Dalle presentazioni fatte emergono a grandi linee quelli che sono i valori di ciascuno, i principi, e ciò che invece ognuno non ama. Ci è parso in quella occasione che i partecipanti avessero una discreta voglia di "mostrarsi" da subito, poiché si sono presentati in modo piuttosto significativo anche se quello era solo il primo incontro.

Concluse le presentazioni dei partecipanti, il formatore ha scelto di servirsene per iniziare a riflettere insieme sul tema delle relazioni interpersonali, dell'apertura reciproca e della comunicazione. Ha, quindi, esposto una

breve relazione su questi temi, su come ci si conosce e sui codici comuni di cui abbiamo bisogno ogni volta che discutiamo con gli altri di temi che tocchino in qualche misura le nostre emozioni e i nostri valori. Il formatore è partito dai concetti teorici legati alla "finestra di Johari" (o Johari *window*). La "finestra di Johari" è una schematizzazione di come si configura il nostro mondo interno rispetto alla comunicazione con gli altri.

Ciò che io so di me	Ciò che io non so di me	
CONOSCIUTO	CIECO	Ciò che gli altri sanno di me
NASCOSTO	INCONSCIO	Ciò che gli altri non sanno di me

La finestra è composta da quattro quadranti la cui larghezza è variabile: il 1° quadrante, detto "conosciuto", è costituito dalle cose che io conosco di me e gli altri sanno di me (nome e cognome, lavoro svolto... tutte le informazioni note a tutti). Il 2° quadrante, detto "nascosto", rappresenta ciò che io so di me ma gli altri non sanno (elementi del passato, segreti di vario genere, interessi che non ho avuto modo o non voglio comunicare...). Il 3° quadrante, detto "cieco", rappresenta ciò che io non so di me ma gli altri sanno di me (ad esempio l'impressione che suscito: affabile e simpatico o arrogante e aggressivo... tutte le informazioni che mi riguardano ma che non padroneggio). Il 4° quadrante, detto "cieco", rappresenta l'inconscio: ciò che né io né gli altri sappiamo al mio riguardo. Le aree più interessanti per quanto riguarda la formazione sono, ovviamente, le prime tre. Nella comunicazione interpersonale tanto più si riesce ad allargare il primo quadrante, quello noto a me e agli altri, a spese di quello nascosto e di quello cieco, tanto maggiore sarà la probabilità che la comunicazione scorra limpida e con poche barriere.

Questo vuol dire che tanto più si riesce ad aprirsi agli altri (senza arrivare a strip-tease su questioni rigorosamente private), e tanto più si ricevono feedback su noi stessi da parte di chi ci circonda, tanto maggiore sarà la probabilità che ci siano meno fraintendimenti. La comunicazione è quindi soprattutto una questione di "apertura". Oltre ad aprirsi, il modo migliore per allargare il 1° quadrante è di ottenere feedback da chi ci circonda.

A quel punto della discussione il focus si è spostato proprio sul feedback e sulla sua enorme importanza. Se chiamiamo *E* l'emittente di una comunicazione e *R* = RICEVENTE, possiamo dire che ogni volta che *E* comunica qualcosa a *R*, quest'ultimo attraverso domande, commenti, interpretazioni, gli dice che cosa ha capito di quella comunicazione. Quindi *E* può "aggiustare il tiro" e puntualizzare ulteriormente (se ciò che è stato capito non è quello che desiderava comunicare), oppure può confermare. E attraverso questo scambio continuo di feedback, *E* e *R* "mettono in comune" una parte di loro stessi. Quindi, potremmo definire la comunicazione come la *messa in comune* di qualcosa che è significativo per entrambi i protagonisti. E possiamo considerare il feedback come una comunicazione tesa a "definire e precisare" la comunicazione precedente.

Affinché la comunicazione sia efficace è necessario che *E* si impegni ad essere:

- chiaro, cioè intelligibile e non criptico;
- significativo rispetto al tema che si sta trattando;
- coerente, cioè deve esserci corrispondenza tra comunicazione verbale e non verbale.

A sua volta *R* si dovrà impegnare ad essere:

- attento, cioè deve cercare di prestare attenzione all'altro;

- capace di ascoltare;
- aperto (deve essere disponibile ad ascoltare anche cose sgradevoli).

Tuttavia anche se *E* e *R* si impegnano nel modo sopra esposto non è detto che riescano sempre a capirsi. Questo perché esistono tipi di argomenti dove è più facile che si crei del fraintendimento. Ci sono invece alcuni argomenti dove è difficile non capirsi. Diamo alcuni esempi degli uni e degli altri.

Se parliamo del funzionamento di un'automobile difficilmente si creerà fraintendimento. La stessa cosa se parliamo della ricetta per cucinare un piatto valtellinese. Ma se iniziamo a parlare di temi quali la libertà, o la democrazia, o il matrimonio... è facile che su questi temi si crei fraintendimento. Infatti potremmo definire l'automobile o la cucina come "temi neutri". Al contrario tutti quei temi che toccano emozioni, valori, l'etica personale di ciascuno di noi... hanno bisogno di un *codice comune condiviso* che (se è noto a tutti e scontato per gli argomenti neutri) è tutt'altro che scontato e spesso da costruire per i temi con un significato etico. Avere un codice comune è assolutamente necessario per capire ed essere capiti. A questo proposito, probabilmente la parola *matrimonio* avrebbe avuto tanti significati diversi in quell'aula quante erano le persone lì dentro. Se avessimo deciso di parlarne, avremmo dovuto prima spiegare all'altro che significato aveva per noi, altrimenti sarebbe stato impossibile capirsi. Quindi, quando parliamo di un codice comune intendiamo un codice linguistico ma anche "valoriale".

Poiché i temi che sarebbero stati toccati nel seguente anno non potevano non essere significativi e non potevano non toccare anche i valori, le emozioni e l'etica personale, il lavoro che ci siamo impegnati a svolgere in quella prima giornata aveva a che fare soprattutto con l'ampliamento reciproco di quella prima area della finestra di Johari (definita come "conosciuta") e con l'iniziare a condividere i codici di comunicazione di ciascuno dei presenti.

Alla fine della breve relazione è seguita una riflessione collettiva sui temi affrontati, riflessione che si è focalizzata sui temi dell'ascolto, dell'eticità o meno di alcuni temi, sulla difficoltà di "ascoltare" in situazioni in cui si sente che il proprio "spazio mentale" per accogliere l'altro è molto ristretto.

Un'operatrice ha affermato che per ascoltare c'è bisogno di avere uno spazio mentale adatto, e che lei sentiva il "suo", in parte, esaurito. Inoltre spesso lo spazio mentale dedicato al lavoro andava a sovrapporsi con lo spazio mentale dedicato alla vita privata. Un formatore le ha risposto che il tema che aveva portato era molto importante e riguardava la dimensione del gruppo come "contenitore" del lavoro e delle angosce dei singoli. Una collega le ha detto che per lei erano molto importanti, a questo proposito, le riunioni di équipe per la loro funzione di aiutare i singoli a mantenere un proprio spazio privato. Un'altra operatrice è intervenuta dicendo che "l'ascolto" è una di quelle cose più facile a dirsi che a farsi, perché in genere si tende ad essere più interlocutori del discorso che ascoltatori. Un operatore ha sottolineato come si sia passati subito al tema del counselling, cercando immediatamente di parlare di lavoro. Ci sono stati inoltre ulteriori commenti sulle presentazioni svolte in precedenza.

Il tema della socializzazione e dell'apertura reciproca è continuato ad essere presente anche in seguito (dapprima in modo massiccio e, man mano che i partecipanti approfondivano la loro conoscenza reciproca, in misura minore). Ad esempio durante il seminario del mese di Gennaio sono state proposte ben due diverse esercitazioni che prevedevano che i partecipanti diventassero gli attori-protagonisti del "film" sulla propria autobiografia.

Per quel seminario i formatori avevano progettato una giornata, centrata sulla dimensione affettiva dei gruppi, sulla conoscenza reciproca, e sulla rilevanza della propria '*storia di vita*' anche per la professionalità dell'operatore.

Si è iniziato con un gioco di "riscaldamento", che aveva lo scopo di favorire l'autoconoscenza e l'apertura reciproca dei membri del gruppo. Il gioco, chiamato "della valigia", consisteva in questo: ogni partecipante doveva immaginare di partire per un lungo viaggio (potendo indicare a piacere la destinazione) e di poter portare con sé solo 3 oggetti, che non necessariamente dovevano 'stare fisicamente' nella valigia. Si trattava dunque di una 'valigia ideale', contenitore delle 3 cose che ognuno valutava come le più preziose per sé. Dopo averli scelti, ognuno ha esposto le scelte fatte al resto del gruppo e alla fine c'è stata una discussione

generale riguardo al senso delle diverse scelte. Le scelte dei partecipanti hanno oscillato in base a diverse dimensioni:

- quella 'utilità/non utilità' (nel primo polo rientrano per es. la scelta del bancomat, dei soldi, dello spazzolino; nel secondo l'oggetto d'arte, lo stereo etc.);
- quella 'passato/futuro' indicativa del desiderio di portare con sé parte del passato (fotografie dei propri cari, i loro numeri di telefono etc.) oppure di andare alla scoperta del futuro nel nuovo paese, immergendosi in esso (un'amaca per dormire e riposare durante il girovagare, un note-book per prendere appunti e fermare le riflessioni sulle esperienze nella realtà sconosciuta);
- quella delle 'relazioni/intimità' (indicativa del primo polo la scelta del telefono, della rubrica telefonica; esemplificativa del secondo polo la scelta della Bibbia, dei gioielli donati da una persona 'speciale' etc.).

Si è poi sottolineato come l'aggettivo 'importante', riferito agli oggetti da scegliere, abbia finito per assumere significati molto diversi a seconda delle persone (versante 'soggettivo' della comunicazione) e un commento è stato dedicato al fatto che c'era stata fiducia nel gruppo da parte dei partecipanti, in quanto essi si erano aperti nei confronti degli altri riguardo ad aspetti di sé anche molto delicati.

La seconda esercitazione della giornata, denominata del taze-bao (cioè giornale murale), aveva lo scopo di ripercorrere i momenti salienti della propria vita attraverso delle immagini disegnate; di delineare con qualche frase la propria 'filosofia di vita' e di rappresentare, con un'immagine simbolica, il proprio futuro.

Un'obiezione, emersa prima di iniziare, ha riguardato il fatto che i contenuti esposti avrebbero potuto essere eccessivamente personali. Si è stabilito che ognuno raffigurasse, nel proprio tazebao, solo ciò che sentiva di poter condividere in quel momento con quel gruppo. I partecipanti hanno lavorato molto intensamente nella fase del disegno, mettendo tutti in mostra un proprio stile personale. Curiosamente, in quasi tutti i disegni delle persone straniere, mancava nella raffigurazione un pezzo intero di vita e, in alcuni casi era rappresentata l'esperienza del viaggio. Interessante poi, in un caso, la descrizione tra l'Italia idealizzata prima del viaggio e la delusione iniziale di fronte alla città italiana di arrivo ricca di nebbia e di case incollate fra di loro.

La parte di discussione sull'esperienza vissuta è stata un po' fiacca (come se a tanta ricchezza e apertura iniziale, corrispondesse l'opposto movimento del pendolo verso il ritiro in se stessi e la propria intimità), anche se costellata da momenti di grande apertura da parte di diversi partecipanti. Per alcuni è stata un'esperienza emozionante e per altri è servita a 'mettere ordine' nella propria vita.

Di questa esperienza, tirandone le fila, si sono indicati alcuni punti significativi:

I) la possibilità di conoscersi e/o di 'trattare' i contenuti che ci appartengono attraverso diversi registri espressivi (il disegno in questo caso), indipendentemente dalle abilità artistiche, che a volte possono agevolare l'espressività delle persone, sciogliendo un po' le difese che possono più facilmente connotare il registro verbale (difese che magari si svelano a livello paralinguistico, cioè a livello di espressioni del volto ecc., ma che si mantengono se non altro a livello di scelta dei contenuti esposti);

II) il tema della fiducia nei confronti degli altri, sperimentata in questa occasione nel presentarsi al gruppo e, quindi, il gruppo come possibilità di confronto e di apertura (e contenitore delle angosce individuali);

III) l'importanza della 'storia di vita' nelle professioni del 'sociale': mentre in mestieri neutri (potenzialmente) si può fare a meno di una riflessione su di sé e sulle esperienze più significative della propria vita, nel lavoro sociale la riconsiderazione (anche critica, eventualmente) delle tappe di 'snodo' del proprio percorso appare come lo sfondo su cui innestare contenuti tecnici (che comunque non possono rappresentare l'unico contenuto professionalizzante, a prescindere dalla riflessione su di sé); in ciò il tema si riallaccia anche all'argomento della relazione di aiuto e precisamente al fatto che, spesso, l'operatore sociale si ritrova ad usare strumenti che appartengono alla vita quotidiana di molte persone (ascolto, attenzione, empatia ecc.), con la differenza che gli operatori devono usarli in modo consapevole, intenzionale e controllato. La riflessione su di sé diventa quindi un indispensabile punto di partenza.

Per quanto riguarda il feedback e la relazione, è stata proposta un'esercitazione riguardante questo tema nei seminari di Febbraio e Luglio. Lo scopo, attraverso un'esercitazione apparentemente 'leggera', era di riflettere sull'importanza del feedback, cioè della comunicazione di ritorno che inviamo agli altri. Nel caso del seminario di Febbraio ognuno doveva scrivere un messaggio ad un altro, menzionando un aspetto positivo o piacevole che l'aveva colpito. Il messaggio doveva essere specifico, personale, scritto in prima persona usando il nome del destinatario, con la possibilità di firmare il proprio messaggio. Esso andava poi recapitato in un luogo che il destinatario aveva scelto come sua casella postale.

Il gioco aveva l'intenzione di mettere in circolazione affetti ed emozioni in una forma minimamente strutturata (con poche regole e precise) e di esporre alcuni basilari aspetti della comunicazione, che possono proficuamente essere tenuti presenti nel lavoro di gruppo. L'esperienza ha avuto dei risvolti simpatici e, nel caso di qualche bigliettino particolarmente sentito, commossi.

L'esercitazione è stata ripetuta nel seminario di Luglio (anche per esplicita richiesta di alcuni partecipanti). Tuttavia, poiché la volta precedente avevamo richiesto ai partecipanti di inviare feedback positivi, questa volta gli è stato chiesto di inviarne di negativi. Quindi, l'ultimo momento della giornata è stato dedicato ai feedback negativi scritti relativi ai mesi trascorsi insieme. Lo scopo di questa esercitazione è di favorire la partecipazione attiva e propositiva e di fare in modo che vengano alla luce (in modo scritto e anonimo, se uno lo desidera) cose che magari non si dicono (perché negative e non ci si vuole esporre). Alcuni corsisti hanno affermato che non sapevano cosa dire di negativo sugli altri e si è ritenuto utile specificare che 'negativo' andava tradotto in 'spiacevole', per es. dicendo (scrivendo, in questo caso) a una persona che non era quasi mai intervenuta, che aveva interrotto spesso gli altri etc.....

La lettura dei bigliettini da parte delle persone è stata caratterizzata da sorrisi e risate e due persone hanno letto i propri bigliettini a tutto il gruppo.

Commento

Vale la pena sottolineare la posizione ambivalente dei corsisti rispetto al tema dell'apertura reciproca. Sono sembrati quasi sempre spaventati e contemporaneamente affascinati dalla possibilità di parlare di sé e delle proprie esperienze. Questo è diventato chiaro anche nel momento in cui sono stati chiamati a svolgere alcune esercitazioni: in quei casi era raro che non si aprissero. Lo staff è rimasto sorpreso per la celerità con cui questo si verificava (lo ricordiamo: fin dal primo seminario). Tuttavia, se non stimolati espressamente dai formatori, difficilmente si sono dati feedback reciproci (sia positivi che negativi), dimostrando una grande dipendenza dagli input specifici dei trainer.

Il tema dell'apertura reciproca e della comunicazione si presenta perciò come un tema "problematico", in cui ad un evidente desiderio di apertura e confronto si contrappone una mancanza di fiducia e una sorta di "paura" per ciò che potrebbe pensare e fare l'altro. Pare che operatori e mediatrici si chiedessero quale fosse la "giusta misura" in cui è possibile mostrare delle cose di sé senza correre il rischio di essere feriti. Ovviamente a questa domanda non esiste a priori una risposta, ma essa va cercata di volta in volta a seconda dei casi.

Un'altra cosa su cui riflettere concerne l'utilizzo del tempo e delle occasioni. Talvolta i partecipanti hanno dimostrato di avere difficoltà nel gestire il tempo a disposizione, sforando spesso e volentieri rispetto ai tempi stabiliti. Per quanto riguarda invece il cogliere le occasioni, è accaduto che il gioco dei feedback mediante "bigliettini" non sia stato sfruttato al meglio. Infatti qualche seminario dopo ci è stato chiesto espressamente di ripeterlo: in parte perché era piaciuto e in parte perché alcuni non avevano sfruttato l'occasione e avevano reso banali i messaggi inviati: quindi desideravano avere una seconda opportunità. Quello delle occasioni sfruttate male è un tema che si riproporrà anche in seguito trattando il tema della cooperazione e della competizione.

Le regole del gruppo

Questo è stato un tema affrontato subito, ma che ha continuato a presentarsi come problematico per quasi tutta la durata del corso. Lo incontriamo per la prima volta durante la giornata di lavoro di Dicembre. I formatori impostano una riflessione sulle "regole" implicite che le persone adottano quando si trovano a lavorare insieme, sul fatto che queste regole non sono quasi mai scritte ma quasi sempre non dette e spesso non ci si accorge nemmeno di quali esse siano (nel caso si sia membri di quel gruppo). Esse si impongono come "abitudine" a lavorare e stare assieme in un certo modo. Può essere interessante per un gruppo discutere e decidere quali si desidera che siano le "norme" del suo funzionamento. A tale scopo viene proposta un'esercitazione da svolgersi prima in sottogruppi e poi in plenaria: i due sottogruppi hanno il compito di decidere quali "regole" desiderano per il loro gruppo (il gruppo in formazione). Nella seconda fase confronteranno le rispettive elaborazioni, e arriveranno ad un'elaborazione comune e condivisa.

Il lavoro in sottogruppi ha inizio.

I due sottogruppi lavorano in modo molto diverso: il primo gruppo elabora qualcosa di simile ad uno "statuto" per un gruppo di lavoro ideale e astratto; il secondo gruppo si concentra soprattutto su una riflessione avente come soggetto la "legittimità" di pensare e concordare regole di lavoro. Al termine del tempo concesso, i due gruppi mettono in comune il lavoro svolto, confrontando le reciproche riflessioni. Infine si passa all'ultima fase che è quella della costruzione di uno "statuto" comune.

Il lavoro sembra essere molto difficile, tanto che, pur utilizzando molto tempo, il gruppo non riesce a elaborare che pochissime regole comuni e condivise.

Le riflessioni successive si concentrano sul fatto che alcune persone ritengono la presenza di regole "definite" assai negativa e limitante la libertà del singolo; altri invece ritengono che un gruppo si dia "comunque" (che lo si voglia o no) delle norme da rispettare e che l'esplicitarle permetta di conoscerne meglio lati positivi e negativi. Lo staff sottolinea come fra le regole elaborate non ce ne sia una riguardante l'utilizzo di tutte le risorse del gruppo e che infatti il lavoro in plenaria sia stato svolto con il silenzio (assenso?) di alcuni partecipanti. A questa osservazione il gruppo reagisce "difendendosi" e tirando in ballo il "diritto" di ciascuno ad ascoltare senza dire nulla e a non essere forzato a partecipare. Secondo questo modo di vedere le cose, non stimolare qualcuno a partecipare significa rispettare "i suoi tempi". Lo staff sottolinea come le ragioni del silenzio possano essere sicuramente molte, e fra queste anche una "timidezza" ad esporre subito le proprie idee.

Tuttavia le ragioni possono essere diverse ed è comunque interessante riflettere ogniqualvolta un gruppo è chiamato a elaborare un prodotto e alcuni suoi membri non partecipano alla sua realizzazione. Vista la difficoltà a elaborare altre regole comuni lo statuto viene lasciato così, con l'accordo che sarà possibile aggiungere altre regole nel momento in cui il gruppo sentirà il bisogno di farlo.

Commenti

E' curiosa e particolare questa riluttanza da parte del gruppo in formazione a parlare di regole. In questo caso i due sottogruppi sono riusciti a parlarne solo in termini astratti. Nell'altro caso hanno discusso della "metafisica" delle regole, cioè se sia o meno legittimo affrontare questo tema. Tutto ciò ci ha in parte sorpresi, poiché ci sembrava logico aspettarci che in assenza di regole che calavano dall'alto, dall'autorità, il gruppo sarebbe stato lieto di scegliere con quali norme lavorare e che questo sarebbe stato un momento che avrebbe generato coesione. Le cose non sono andate così. Ed anche quando in plenaria sono stati richiamati al compito che dovevano svolgere sono riusciti a produrre davvero poco e anche quelle poche regole spesso non sono state rispettate.

Tuttavia questo passaggio risulta particolarmente interessante se confrontato con il lavoro svolto durante uno degli ultimi seminari (quello di Giugno). In questa giornata, chiamati ad esprimersi su cosa contraddistingua un buon lavoro di gruppo, entrambi i sottogruppi hanno sottolineato l'importanza del rispetto delle regole del gruppo e sono poi stati in grado di riflettere sulle loro azioni durante il corso su questo tema. Rimandiamo alla lettura

della parte dedicata all'argomento in questione e sottolineiamo soltanto che in un anno evidentemente è stato compiuto un percorso in questo senso.

La fiducia, la cooperazione e la competizione.

Il tema della cooperazione e della competizione è stato trattato nel seminario del mese di Marzo. Esso è inestricabilmente legato al tema della fiducia. Lo staff ha deciso di non proporre un'introduzione teorica alla cosa per il rischio di falsare lo svolgimento dell'esercitazione che intendevamo proporre all'aula. Perciò le puntualizzazioni teoriche sono state rimandate alla fine del gioco e dei commenti dei partecipanti rispetto alle due prestazioni.

L'esercitazione era costituita da un famoso gioco che prende spunto da un'antica storiella cinese (dalla quale prende il nome) che si chiama 'il dilemma dei prigionieri'.

La scelta di questo gioco partiva dalla constatazione che la cooperazione fra due individui, gruppi o organizzazioni è legata alla predizione rispetto ai comportamenti altrui, e questa è inevitabilmente collegata col fenomeno della fiducia. Quasi tutte le decisioni che si prendono si fondano su questo o quel tipo di fiducia. Infatti la maggior parte delle relazioni umane si presentano come situazioni in cui una persona ha informazioni di prima mano rispetto a qualcosa e l'altra può solo fidarsi o diffidare della comunicazione di tale informazione. Come afferma Watzlawick (nell'ambito di un discorso più generale sulla pragmatica della comunicazione umana) in ogni interazione del tipo "dilemma dei prigionieri", nessuno dei due ha qualche informazione di prima mano. Entrambi devono fare assegnamento sulla fiducia che hanno nell'altro, sui tentativi di valutazione del grado di fiducia che l'altro può avere, e sui loro sforzi di predire la procedura di decisione dell'altro che sanno che dipende in gran parte dalle sue (dell'altro) predizioni sulle proprie procedure.

Tali predizioni possono diventare paradossali.

Il dilemma dei prigionieri si può rappresentare con una matrice come la seguente:

	X	Y
A	+3; +3	-3; +6
B	+6; -3	-3; -3

Come si può vedere quando le due squadre giocano, entrambe sono pienamente consapevoli dei guadagni e delle perdite stabilite dalla matrice. Ma il loro dilemma è costituito dal fatto che ciascuno non sa che alternativa sceglierà l'altro, perché devono scegliere simultaneamente ma non possono comunicare sulla loro decisione. In genere si presume che la decisione BY sia quella più sicura, anche se comporta una perdita di tre punti sia per una squadra che per l'altra. Naturalmente la soluzione più ragionevole sarebbe la AX perché permette ad entrambe le squadre un guadagno di tre punti. Ma si può fare questa scelta solo a condizione che ci sia fiducia reciproca.

Ma vediamo come è andata nel concreto l'esercitazione proposta.

Le regole del gioco comunicate sono state le seguenti:

- Le due squadre devono sistemarsi in due stanze diverse e non possono comunicare se non durante gli incontri tra ambasciatori. A tenere i contatti tra le squadre saranno i formatori.
- ogni gruppo ha a disposizione due carte (A,B oppure X,Y) e può scegliere di giocare, ogni volta, l'una o l'altra.
- Le giocate in totale sono 10.

- Le diverse combinazioni di giocate danno punteggi differenti. Per es. Se la squadra rossa gioca la carta A e la squadra blu la carta X entrambe prendono 3 punti (è la scelta più cooperativa possibile, la giocata 'di fiducia', che distribuisce vantaggi ad entrambe le squadre). Se la squadra rossa gioca la carta A e la squadra blu gioca la carta Y, la squadra rossa perde 3 punti e la squadra blu vince 6 punti. Viceversa se la combinazione è BX, la squadra rossa vince 6 punti e la squadra blu ne perde 3; mentre se la combinazione è BY entrambe le squadre perdono 3 punti.
- Alla fine della terza giocata le squadre nominano due ambasciatori che si incontrano e possono trattare sulle strategie del gioco (e possono anche bluffare).
- La stessa situazione degli ambasciatori si ripete dopo sette giocate (e si possono cambiare gli ambasciatori precedenti).
- Le giocate dalla 4a alla 7a vedono il punteggio raddoppiare; le giocate dall'8a alla 10a vedono il punteggio al quadrato.

Prima di iniziare il "gioco" viene esplicitato con molta chiarezza, e proprio per questo scritto alla lavagna, che l'obiettivo è di fare più punti possibile per la propria squadra (e non quindi di battere la squadra avversaria).

Il gioco ha mostrato una pressoché totale mancanza di cooperazione tra i due gruppi:

- le prime tre giocate sono state AY (con la squadra rossa che dunque manifestava fiducia e veniva ripetutamente punita dalla squadra blu);
- a quel punto c'è stato un incontro tra gli ambasciatori che non si sono messi d'accordo su niente
- poi c'è stata una giocata BX (segno di una apertura della squadra blu e di un ripensamento, tardivo, della squadra rossa);
- da lì in poi tutte le giocate sono state BY, cioè le giocate della massima perdita per entrambi (questa giocata viene anche definita, nell'ambito del gioco, 'giocata patologica', perché porta entrambe le squadre alla disfatta in un abbraccio 'mortale')
- dopo la 7a giocata vi è stato l'ultimo incontro tra gli ambasciatori che ha prodotto un nulla di fatto e caratterizzato da improvvisazione e da fretta
- va segnalato che, dopo questo incontro, c'erano ancora 3 giocate e dopo la 1a di queste un gruppo ha chiesto se si poteva fare un incontro 'straordinario' tra gli ambasciatori e l'altro gruppo ha commentato che quegli incontri dovevano essere sfruttati meglio, per mettersi d'accordo

Alla fine la squadra rossa si è ritrovata a -123 e la squadra blu a -114.

In plenaria ogni squadra, come da copione, ha accusato l'altra di non aver collaborato e di non aver mostrato fiducia nell'altra. Infatti sulla fiducia infatti era imperniato l'intero gioco, e si è fatto notare che la giocata di fiducia AX non è mai comparsa.

All'inizio la squadra rossa si è 'aperta' totalmente alla squadra blu che ne ha approfittato per 3 volte; la squadra rossa in quelle 3 giocate non è corsa ai ripari ricorrendo alla carta B.

Alla 4a giocata c'è stato un gesto di apertura della squadra blu (a cui forse non era estraneo un senso di colpa per aver 'bastonato' per 3 volte consecutive l'altra squadra), che non è bastato per ricostituire un senso di fiducia nella squadra rossa. Da lì in poi l'escalation negativa, che ha portato tutti alla sconfitta.

Infatti, si è ribadito alla fine, il compito non era superare l'altra squadra, ma far sì che la propria vicesse il più possibile.

Inoltre va segnalata la totale incapacità di sfruttare le situazioni di possibile accordo tra gli ambasciatori, quando ancora le sorti potevano essere indirizzate in senso positivo.

A livello generale le giocate a rischio, si è detto, cioè quelle in cui una squadra gioca la carta rischiosa (B o Y rispettivamente) devono essere tenute per la parte centrale del gioco, perché eventualmente c'è ancora spazio per recuperare, ma se vi sono verso la fine il meccanismo è già innescato ed è difficile invertire la direzione (o, in altre parole, creare o ricreare un certo livello di fiducia reciproca).

Il dilemma dei prigionieri è forse la più elegante rappresentazione astratta di un problema che si riscontra spesso nei più diversi tipi di relazione umana: dalle relazioni affettive al lavoro d'equipe, ai rapporti fra diversi

reparti funzionali in azienda. Nel nostro caso ci interessava approfondire proprio il tema della cooperazione nel lavoro d'equipe e sottolineare che non si tratta, come spesso si crede, di una questione di "buona volontà", ma che vi sono una serie di variabili non casuali (cioè sulle quali è possibile lavorare) che influenzano l'andamento del lavoro. La variabile forse più importante è proprio la fiducia reciproca.

Un'ultima annotazione, che può dare un'idea dei risvolti pratici del gioco: questo tipo di relazione la si vede molto spesso nella realtà, così come i suoi effetti drammatici (che però nella formazione sono la perdita di punti che non si pagano), quando in un gruppo per es., (ma anche in una relazione a due) le due parti sostengono posizioni differenti e si irrigidiscono sulle loro posizioni. E' come se stessero dicendo. "la fiducia mi rende vulnerabile; perciò non devo correre rischi". La predizione inerente non può che essere: "l'altro vuole approfittarsi di me". Il risultato è che entrambe mantengono (con durezza) la posizione di partenza e la relazione si spezza: la competizione (perdente per entrambe nel caso del nostro gioco, si badi bene) schiaccia la cooperazione.

Commenti

Questo tipo di esercitazione è stata molto apprezzata dai partecipanti, da un lato per la semplicità e l'efficacia con cui dimostra alcune cose, dall'altro per l'aspetto ludico con cui li coinvolgeva. Vale la pena di evidenziare ancora una volta la totale incapacità da parte degli ambasciatori e dei due gruppi di sfruttare le possibilità di confronto e il fatto che quando non era più possibile incontrarsi entrambe le squadre hanno chiesto una ulteriore possibilità di confronto. Inoltre le due squadre non avevano elaborato alcuna strategia di cui il proprio ambasciatore fosse il portatore e quindi egli parlava soprattutto a nome proprio, più che del gruppo. Se è vero che ci sono momenti in cui si possono fare alcune cose e, passato quel momento, non è più possibile effettuarle, ciò che è accaduto ci suggerisce che una delle cose su cui lavorare sia la capacità di sfruttare tempi e momenti a disposizione al meglio, per non lasciarsi sfuggire occasioni importanti.

Al di là dell'"entusiasmo" dimostrato dai corsisti evidenziamo che un mese dopo, quando hanno dovuto affrontare l'esercitazione sul tema della negoziazione, molti partecipanti hanno saputo utilizzare ciò che avevano appreso dall'esercitazione: il "dilemma dei prigionieri".

La negoziazione

Il tema della negoziazione è stato affrontato nel seminario di Aprile: abbiamo ritenuto fondamentale trattarlo poiché la negoziazione è un tipo di rapporto primario all'interno di qualsiasi organizzazione lavorativa.

Il tema è stato affrontato nel modo seguente: in un primo momento uno dei formatori ha fatto una breve introduzione teorica su:

- quali sono le caratteristiche che differenziano il rapporto negoziale da altri tipi di rapporto;
- gli obiettivi che ci si pone in un rapporto negoziale e
- alcuni principi guida che sarebbe utile tenere presenti quando ci si accinge ad intraprendere questa attività.

In un secondo momento è stata proposta un'esercitazione attiva ai partecipanti in cui si richiedeva di simulare un rapporto negoziale concernente la spartizione di un "bene concreto".

La negoziazione è un'attività complessa e ben poco "naturale". Questo perché riguarda contemporaneamente due principi che siamo abituati a considerare separatamente: quello collaborativo e quello competitivo.

Esistono definizioni diverse di negoziazione ma tutte si concentrano attorno all'idea che la negoziazione sia una metodologia da utilizzare nell'organizzazione o nei rapporti interpersonali nel caso in cui due parti abbiano tornaconto e volontà per trovare un accordo su interessi divergenti.

La negoziazione si caratterizza quindi come un tipo di relazione che parte da:

- una disponibilità di beni limitata;
- la volontà comune di trovare un accordo nella attribuzione/gestione dei beni limitati.

Essa si realizza attraverso l'esercizio di un influenzamento reciproco. Si compie nel raggiungimento di un esito concordato (o accordo finale) che sarà poi messo in opera. La messa in opera dell'accordo raggiunto è un elemento molto importante poiché non è raro assistere a negoziazioni in cui si giunge ad un accordo che non viene poi realizzato. In questo caso è probabile che l'accordo fosse un *falso accordo* e che qualcosa nel processo di negoziazione non abbia funzionato.

E' possibile negoziare su categorie diverse di oggetti:

- si interessi concreti, riportati come vantaggi del dopo negoziazione;
- su concezioni globali dei negoziatori provenienti dal prima-negoziazione;
- sul ruolo di ciascuno dentro il rapporto interpersonale nella negoziazione.

L'esercitazione si è svolta, per semplicità, sul primo tipo di negoziazione: da un lato perché è quella con cui si ha a che fare più frequentemente e dall'altro perché è la più semplice da analizzare. Non volevamo complicare eccessivamente il problema nel timore che sfuggissero i punti fondamentali della metodologia.

Per quanto riguarda le "regole" da seguire in un processo negoziale :

- E' fondamentale cercare di limitare l'intrusione nel processo negoziale di altri elementi quali il prestigio personale e il potere di chi sta negoziando, nonché le concezioni generali/esistenziali dei protagonisti. E' inoltre necessario scindere il problema dalle persone: altrimenti può accadere che nel caso una persona stia antipatica non si ascolti nemmeno il problema di cui è portatrice;
- E' importante che gli elementi di pressione in gioco siano legittimi (cioè legate alla competenza riconosciuta, alle responsabilità di ruolo, ai valori culturali riconosciuti da entrambi...). Esempi di pressioni illegittime sono: la possibilità di elargire in seguito premi e punizioni estranei al sistema negoziale (ricatto), l'utilizzo del potere gerarchico quando la negoziazione è basata sulla competenza...;
- I negoziatori devono saper formulare esiti finali che, pur risultando favorevoli a chi li propone, rappresentino una soluzione soddisfacente per entrambi, o che comunque tiene conto dell'esistenza dell'altro: infatti, il buon negoziatore non schiaccia totalmente l'altro neanche quando le forze in campo glielo consentirebbero, ma cerca di trovare soluzioni vantaggiose per entrambi;
- E' utile che gli interessi in campo siano, se non esplicitati, almeno chiari e consapevoli a tutti i protagonisti. Può accadere, infatti, che i diversi oggetti del negoziato non solo non siano chiaramente espressi, ma neanche consapevolmente presenti ai protagonisti della negoziazione. E' inoltre preferibile concentrarsi sugli interessi reciproci e non sui "principi";

Dopo la relazione tenuta dal formatore i partecipanti sono stati divisi in due gruppi che si sono sistemati in stanze diverse. A ciascun gruppo sono stati dati due fogli: uno con informazioni generali sul loro compito (comune ai due gruppi) e uno con le informazioni specifiche per la propria squadra. I partecipanti dovevano entrare nei panni di due imprese farmaceutiche che avevano il compito di cercare di ottenere un certo quantitativo di sangue di un animale raro per produrre dei vaccini. La situazione era presentata in modo tale da avere la possibilità di accordarsi su una strategia favorevole ad entrambi i gruppi. Agli uni, infatti serviva soltanto il siero contenuto nel sangue e all'altro l'emoglobina. Ciascun sottogruppo possedeva soltanto la parte di informazioni riguardante la situazione della propria impresa farmaceutica. Per capire questo era però necessario che i gruppi esplicitassero il proprio obiettivo e fossero in grado di scambiare molte informazioni con l'altro gruppo.

Ciascun sottogruppo aveva 30 minuti per discutere il caso ed elaborare una strategia. In seguito quattro negoziatori si dovevano incontrare per cercare di scegliere una strada vantaggiosa per entrambi. Infine, separatamente dovevano elaborare una proposta d'acquisto da consegnare ai proprietari del quantitativo di sangue (i formatori).

Durante la discussione uno dei due gruppi era riuscito a fare un'analisi approfondita della situazione-problema, focalizzando l'obiettivo specifico per il proprio gruppo. Nell'altro gruppo, invece, la situazione non era stata analizzata a sufficienza, mentre ci si era soffermati sulle possibilità per "fregare" l'altro. Tuttavia durante la negoziazione il primo gruppo aveva saputo dare e cercare informazioni e anche l'altro gruppo aveva capito che esisteva la possibilità di raggiungere gli obiettivi con innumerevoli vantaggi per entrambi. Al momento di prendere una decisione, però, uno dei due gruppi non si è fidato dell'altro, formulando un'offerta economica che impediva all'altro gruppo di raggiungere i propri obiettivi.

Nella discussione (accesa) del "dopo-gioco", è stato evidenziato come in una negoziazione sia fondamentale dare e cercare il maggior numero di informazioni possibili, in modo da evidenziare i propri obiettivi e scoprire se questi siano compatibili con quelli dell'altro gruppo (persona o organizzazione). Se su questo punto si è reticenti o poco chiari, facilmente la negoziazione degenererà in un conflitto. Inoltre è stata sottolineata l'importanza di tenere separato il piano dell'interesse concreto in gioco (in questo caso il siero o l'emoglobina) da quello delle simpatie, antipatie, stereotipi... riguardanti il soggetto con cui si sta negoziando.

Commenti

L'esercitazione ha avuto un andamento interessante. Infatti, benché un solo sottogruppo sia stato in grado di fare un'analisi approfondita del problema e di impostare una buona negoziazione, questo ha permesso che anche l'altro sottogruppo facesse una buona analisi. Tuttavia l'accordo negoziato non è stato, poi, rispettato da una delle due parti in campo. Evidentemente questo gruppo non ha avuto fiducia nell'altro.

Per la messa in opera dell'esito concordato di una negoziazione la fiducia è l'elemento fondamentale. Questa era solo una simulazione, ma proviamo ad immaginare cosa accadrebbe in una situazione reale in cui si verificasse un fatto del genere.

Il fatto che una squadra non abbia rispettato l'accordo può diventare un elemento gravissimo nel caso in cui i due gruppi dovessero accordarsi nuovamente sulla spartizione di un bene limitato. Un simile precedente rischierebbe di inficiare i rapporti futuri.

Presenza di decisione e modalità creative di problem solving: il brainstorming.

Possiamo definire la decisione come: un *momento* appartenente ad un *processo*, momento che si pone nell'ottica di una *soluzione di un problema*.

La decisione è un processo di scelta tra più alternative, compiuto per raggiungere obiettivi preferenziali. Per fare tutto ciò è necessario effettuare un confronto tra "benefici" e "svantaggi" partendo da *informazioni*. Affinché ciò accada, il problema deve essere "aperto". Ciò significa che esso deve essere analizzato in tutti i suoi aspetti. Se in un processo di presa di decisione è fondamentale il reperimento delle informazioni, non meno importante è la questione degli obiettivi: infatti, per prendere una decisione soddisfacente è fondamentale avere chiari gli obiettivi da raggiungere. Spesso decidere può risultare difficile perché non si riesce a porre obiettivi chiari e condivisi.

Il problema è che la presa di decisione non è una questione soltanto razionale: al contrario, in questo processo possono intervenire altri fattori che potremmo definire emotivi, legati cioè alle credenze personali e ai valori di ciascuno.

Il tema della presa di decisione e del brainstorming è stato trattato nel seminario di Giugno. Fra i diversi elementi su cui potevamo soffermarci trattando il problema della presa di decisione, abbiamo scelto di concentrarci sulle *modalità finali* di scelta tra diverse alternative.

Questo perché lo abbiamo ritenuto maggiormente utile in relazione all'attività lavorativa svolta dai partecipanti al Progetto Leonardo

Anche in questo caso abbiamo affiancato il momento teorico ad una esercitazione.

Come prima cosa un formatore ha fatto una breve introduzione sulla tecnica del brainstorming: è stato spiegato cos'è, a cosa serve e quando viene usato con maggior frequenza. Poi è stata proposta l'esercitazione. Infine, si è discusso con il gruppo sulle diverse modalità di presa di decisione possibili e su quella adottata al termine dell'esercitazione (e sulle sue conseguenze).

Il lavoro viene svolto in un primo momento in due sottogruppi misti (operatori e mediatrici) e poi in plenaria. Il compito dei sottogruppi è di "trovare un nome per il gruppo".

Questo compito va svolto utilizzando la tecnica del brainstorming che prevede di seguire alcune tappe:

- prima fase: produzione di idee a ruota libera, utilizzando al massimo la fantasia (accettando quindi le cose più stravaganti) e sospendendo il giudizio;
- seconda fase: vaglio critico delle idee prodotte, selezionandone al massimo quattro (questa volta tenendo conto di vincoli e convenienze);

La fase successiva prevedeva l'esposizione in plenaria dei nomi scelti e delle loro qualità. In plenaria. Infine si sarebbe proceduto a una votazione (segreta) per la scelta di un nome per l'intero gruppo.

I due sottogruppi avevano prodotto una decina di nomi a testa, da cui dovevano sceglierne quattro. La scelta è avvenuta discutendo, esaminando pro e contro di ogni nome e giungendo concordemente all'individuazione dei quattro nomi.

Subito dopo si è passati alla fase di l'esposizione in plenaria, durante la quale ogni gruppo ha presentato la propria produzione all'altro. A questo punto i formatori hanno chiesto ai partecipanti di scegliere il nome del gruppo: questo doveva però accadere senza passare attraverso la fase del confronto e della discussione. Dovevano soltanto votare, e la votazione sarebbe stata segreta. Le votazioni riguardavano otto nomi (quattro di un sottogruppo e quattro dell'altro) e ogni votante aveva a disposizione otto punteggi da assegnare ai nomi: 8 al nome preferito, 7 al secondo, 6 al terzo e così via. Per ogni nome si faceva poi la somma dei voti ottenuti decretando il vincitore (per la cronaca vincerà il nome "Afrodite", di stretta misura su "Crossroad").

Alla fine si è discusso del metodo del brainstorming, che stimola l'uso di fantasia e immaginazione in un primo momento e di selezione razionale in un secondo. I partecipanti sembravano trovarlo piuttosto utile.

Inoltre si è parlato delle diverse modalità di presa di decisione in un gruppo, con i vantaggi e i rischi che ciascun metodo comporta. Le tre principali modalità di decisione in un gruppo possono essere:

- per votazione (in cui si crea una maggioranza e una minoranza e ci sono forti rischi di spaccatura nel gruppo);
- per confronto (in cui la maggioranza chiarisce alla minoranza la propria posizione e ne ricerca il consenso psicologico, riducendo i rischi di spaccatura);
- per consenso (in cui la maggioranza ottiene il consenso della minoranza ed evita la spaccatura).

La metodologia che i due sottogruppi hanno utilizzato "spontaneamente" in fase di scelta dei quattro nomi è stata la discussione volta alla ricerca del consenso. Si tratta di una procedura decisoria che consente un ampio spazio alla discussione e dunque permette di individuare punti di accordo più numerosi e consistenti, sui quali si possono aggregare più assenti. Il suo peggiore difetto è il fatto che richiede molto tempo e parecchia energia. Infatti nei due sottogruppi il tempo impiegato a decidere è stato piuttosto lungo. Tuttavia al termine di questa fase ciascun gruppo pareva soddisfatto e coeso al suo interno rispetto alle scelte effettuate.

Il metodo decisionale imposto dai formatori nella seconda fase di scelta voleva mettere in evidenza i pregi e i difetti della votazione a maggioranza, metodo molto usato in quanto rapido e senza ambiguità (è molto semplice e in genere produce risultati chiari), ma che, contemporaneamente, produce vincitori e vinti e rischia di spaccare il gruppo. Infatti, quando sono in gioco decisioni importanti, raramente il voto dà risultati

soddisfacenti e i vantaggi in termini di economicità non equivalgono agli "effetti rischio" implicati nell'operazione. Può accadere che in seguito a decisioni prese in questo modo i gruppi si dividano: si struttura infatti una maggioranza contrapposta ad una minoranza.

Questa può assumere atteggiamenti di opposizione alla decisione, agitarsi e accumulare tensione.

Può rimettere in discussione quanto è stato deciso, o assumere un atteggiamento vendicativo nelle decisioni successive. Tali situazioni possono portare ad avere una atmosfera complessivamente poco favorevole allo sviluppo del gruppo.

Questo in generale. Nel caso specifico del nostro gruppo è stato sottolineato come, anche nella votazione sperimentata, possa prevalere uno spirito 'corporativo' (in questo caso un legame con il proprio sottogruppo), invece che un'attenzione al contesto globale (in questo caso, il gruppo nel suo complesso). Ciò è stato reso evidente dal fatto che alcuni partecipanti hanno votato per il pacchetto dei quattro nomi del proprio sottogruppo, riservando i voti più bassi per quelli dell'altro sottogruppo: quindi, hanno difeso le proprie scelte in modo assolutamente rigido.

Hanno perciò privilegiato l'interesse del proprio sottogruppo rispetto a quello del gruppo intero (per il quale, non dimentichiamolo, veniva scelto un nome: l'obiettivo del lavoro era dunque di scegliere un nome per l'intero gruppo, non far prevalere quello elaborato dal proprio sottogruppo).

A commento finale sottolineiamo come la modalità decisionale "spontanea" nella prima fase dell'esercitazione sia stata la ricerca del consenso e come, anche nella seconda fase, il gruppo avesse iniziato spontaneamente la discussione che avrebbe poi portato a decidere con lo stesso metodo. Se i formatori non fossero intervenuti proponendo una soluzione diversa, questa è la strada che avrebbero seguito.

Le caratteristiche di un buon lavoro di gruppo: l'aula si guarda allo specchio

Il seminario del mese di Luglio è stato progettato con l'obiettivo di avere un feedback dall'aula sul tema del lavoro di gruppo. I fini che ci proponevamo erano molteplici. Infatti si voleva:

- testare quali concetti fossero stati recepiti dall'aula, e in che modo fossero stati integrati fra i propri strumenti di lavoro;
- vedere se le due diverse figure professionali avevano elaborato cose diverse rispetto a questo tema;
- passare dalla teoria alla pratica: chiedere all'aula di riflettere sul proprio gruppo e sul suo comportamento rispetto agli elementi emersi;

L'esercitazione sulle "**caratteristiche di un buon lavoro di gruppo**" è stata strutturata come segue. In una prima fase la consegna era di suddividersi in due sottogruppi omogenei per ruolo professionale (da una parte operatori/trici sociali e dall'altra mediatrici linguistico-culturali) e di produrre una lista delle suddette caratteristiche.

Nella seconda fase i lavori prodotti dovevano essere presentati e discussi in plenaria. Nella terza fase si chiedeva ai partecipanti di riflettere su quanto il gruppo in formazione avesse effettuato un buon lavoro di gruppo.

Di seguito descriviamo l'andamento dell'esercitazione iniziando col riportare le due liste prodotte e l'andamento della discussione che ne è seguita.

Il lavoro prodotto dai due sottogruppi è stato il seguente:

Elenco di caratteristiche elaborato dalle mediatrici:

- rispettare le regole del gruppo;
- non contraddire la proposta appena fatta;

- rispetto reciproco;
- discutere le decisioni;
- ascoltare gli altri;
- non essere offensivi;
- non avere pregiudizi;
- essere professionali;
- essere puntuali e rispettare i tempi;

Elenco di caratteristiche elaborato da operatori/trici sociali

- avere un obiettivo;
- fare chiarezza su obiettivo (il gruppo non rischi di perdersi in interazioni varie);
- individuazione di un coordinatore (che faciliti l'espressione di tutti);
- definizione di regole e metodo di lavoro condivisi;
- partecipazione attiva-propositiva;
- rispetto opinioni di tutti;
- libertà di critica;
- definizione di ruoli;
- capacità di autovalutazione.

Durante la discussione che si è sviluppata dopo l'esposizione del lavoro dei due sottogruppi, è stato chiesto alle mediatrici se i pregiudizi di cui parlavano al loro punto g. si riferivano al lavoro interno al gruppo o ai destinatari esterni (target) delle loro attività.

Dopo qualche scambio di battute è stato detto che l'espressione andava intesa in entrambi i sensi. Viene fatto notare che "non avere pregiudizi" può essere un suggerimento, ma alla fine, se uno li ha, deve cercare di gestirsi. Riemerge il tema, già incontrato a proposito della relazione di aiuto (in una delle prime giornate), dell'atteggiamento dell'operatore sociale e del suo rapporto con i propri pregiudizi. Fra le due posizioni estreme (da una parte il "bisogna essere professionali" e cancellarli quando si lavora; dall'altra parte il "devi cambiare lavoro" se non riesci a lasciarli a casa), ne era emersa una intermedia, che sosteneva che i pregiudizi andassero innanzitutto *riconosciuti* e, in secondo luogo, *gestiti*.

Gli esempi citati riguardavano il rapporto con persone razziste, verso cui si provava avversione: ma se i razzisti in questione fossero stati i destinatari dell'intervento? come regolarsi?. Alcuni hanno detto che nel caso si debba rapportarsi con persone razziste in quanto destinatarie dell'intervento (in occasione dell'unità di strada), è il caso di fare il proprio intervento "e basta", senza fare commenti, in quanto si rischierebbe (in caso contrario) di "perdere" il target.

Se invece l'intervento fosse inserito all'interno di un progetto più ampio (in cui è possibile incontrarsi più volte) allora il tema del razzismo potrebbe essere affrontato. Per altri è possibile parlarne nel caso di incontri durante l'unità di strada in cui ci sia del tempo per discuterne con calma.

Viene fatto notare che in alcuni casi ci possono essere "pregiudizi" all'interno del gruppo di lavoro e magari alcuni membri che non li sposano si possono sentire però costretti a comportarsi in modo congruente con questi ultimi.

Viene posta poi la questione, a proposito del punto riguardante le regole del gruppo: che fare se le regole non vengono rispettate?

Per qualcuno il coordinatore deve mediare, per qualcun altro vanno mandate via le persone che non rispettano le regole. Viene introdotto contemporaneamente il discorso sull'autocritica (punto 9 della seconda lista) e viene da più parti affermato che un gruppo riesce a fare autocritica solo quando è forte.

Si dice anche (il discorso in questo caso va un po' a zig zag passando dalla violazione delle regole, all'autocritica, alla libertà di critica) che la critica nei gruppi non sempre è possibile, in quanto le mediatrici, per

es., più deboli professionalmente, hanno paura a criticare gli altri componenti del gruppo, che hanno posizioni professionali più chiaramente e solidamente definite.

Un'altra persona fa notare che nella propria realtà lavorativa poche delle regole esposte sono presenti, ed è inutile nasconderselo. Talvolta questo può accadere proprio perché il leader del gruppo di lavoro non ne incoraggia il rispetto (per es. nell'esercizio della libertà di critica) o perché le persone preferiscono non applicarle.

Tomando al quesito iniziale, cioè cosa fare in caso di infrazione delle regole, viene detto che forse sarebbe utile rivedere l'obiettivo e vedere se i ruoli all'interno del gruppo sono distribuiti bene. Si dice anche che bisogna appurare se l'infrazione è unica o ripetuta.

Secondo l'opinione di un membro del gruppo è il coordinatore che deve inviare i messaggi a quella persona relativi alla sua condotta.

Va ricordato che mentre si sta svolgendo la discussione, si verifica l'esempio concreto di una violazione delle regole del gruppo: squilla un telefono portatile e la persona risponde (violando così la regola, che il gruppo si era data, che concerneva il tenere spenti i cellulari e di avvisare in caso dell'assoluta necessità di tenerli accesi per ragioni di emergenza).

In aula ci sono espressioni di disappunto da parte di vari partecipanti e una partecipante chiede ai formatori di intervenire. Questi ultimi dicono di non aver nessuna intenzione di intervenire punendo, non perché questo non sia possibile (si poteva farlo per mille comportamenti, non sarebbe stato affatto un problema), ma perché si ritiene importante che un gruppo, durante il suo percorso, sperimenti anche dei fallimenti, ne prenda atto e, se ne è capace, vi ponga dei rimedi. Anche queste sono opportunità di crescita: come singoli e come gruppo.

E a proposito di rispetto delle regole indubbiamente il gruppo ha registrato un insuccesso. Ma la gestione della libertà è un compito complesso che i gruppi devono affrontare, liberandosi da un regolatore esterno che fissa le norme ed esonera così dalla responsabilità di scegliere ed, eventualmente, dalla possibilità di scontrarsi in caso di mancato rispetto delle regole stabilite dal proprio gruppo.

Una partecipante afferma che le regole non erano chiare fin dall'inizio, ma le viene risposto che invece erano assolutamente "chiare ed esplicite". Un'altra dice che si sarebbe potuto svolgere il corso il sabato: in questo modo, in un giorno pre-festivo, non ci sarebbero state tante interruzioni attraverso i telefonini o da parte dell'ufficio per "emergenze" di lavoro. Un formatore risponde che il sabato era stato proposto come giorno, ma la proposta era stata bocciata. Infatti, alcuni partecipanti desideravano assolutamente che i tempi del lavoro (in questo caso della formazione) non si sovrapponevano a quelli della vita privata.

Il punto successivo dell'esercitazione ha riguardato il seguente quesito: quali delle regole esposte sono state rispettate da questo gruppo?

Una persona dice che complessivamente le regole stabilite sono state rispettate. Ma un'altra non è d'accordo e sottolinea come nel momento in cui venga meno il rispetto delle regole venga a mancare (contemporaneamente) il rispetto per gli altri componenti del gruppo.

Si concorda sul fatto che c'è stato un buon livello di ascolto e libertà di critica.

Si dice che non vi è stata però la partecipazione attiva-propositiva di tutti. A proposito di questo qualcuno afferma che è sufficiente che la persona sia stata a sentire anche se è intervenuta poco, ma le viene ribattuto che intervenendo poco non si dà il proprio contributo per far crescere il gruppo. Altri suggeriscono che i compiti individuali affidati periodicamente dai formatori abbiano avuto proprio lo scopo di coinvolgere tutti i partecipanti.

Relativamente alla dimensione dell'autocritica viene rilevato che qualcosa è emerso e una persona dice di averla fatta alla fine di ogni giornata (per conto proprio in silenzio).

Questa esercitazione ci sembra particolarmente ricca di spunti e si possono fare numerose riflessioni. Partiamo dalla prima parte dell'esercitazione: le caratteristiche di un buon lavoro di gruppo secondo il punto di vista delle mediatrici linguistiche culturali e degli operatori/trici sociali.

I due elenchi di caratteristiche prodotti dai due sottogruppi sono molto diversi fra loro. Quello delle mediatrici è centrato principalmente sulla ricerca di un buon livello di rapporto interpersonale fra i vari membri (punti b, c, e, f, g) a cui si aggiungono alcuni elementi di metodo di lavoro (punti a, d, i). Il fatto di essere professionali risulta essere un pre-requisito.

L'importanza attribuita ai rapporti interpersonali riflette, probabilmente, un sentimento di "debolezza" (sperimentato dalle mediatrici) rispetto alla propria posizione lavorativa in termini di potere e "capacità di contare" nelle decisioni. Questo è un elemento che emerge anche durante la discussione in plenaria, dopo la presentazione dei due lavori. Nell'elenco proposto dalle mediatrici non sono assolutamente presenti alcuni importanti elementi come la chiarezza e la condivisione dell'obiettivo, la scelta di un metodo in cui tutti si riconoscano, la definizione dei ruoli, la presenza di un coordinatore e la partecipazione attiva e propositiva di tutti.

Questi elementi sono presenti nel lavoro degli operatori/trici sociali, il cui elenco risulta essere abbastanza completo e articolato. Anche questi ultimi (come già prima le mediatrici) sottolineano l'importanza della definizione e del rispetto delle regole, e nel dire ciò ci indicano il percorso svolto in un anno di corso. Infatti, vale la pena sottolineare ciò che era accaduto durante il seminario di dicembre: il gruppo non era stato in grado di elaborare delle regole condivise ed aveva addirittura messo in dubbio la legittimità di stabilirne alcune (chiamando in causa la violazione della libertà individuale).

Secondo gli operatori, il coordinatore del gruppo di lavoro dovrebbe avere una funzione di "facilitatore" dell'espressione di tutti, più che di colui che assegna i compiti e verifica i risultati. Quindi si sottolinea la funzione emotiva del leader più che quella produttiva. In più momenti il gruppo ha dimostrato una difficoltà nell'inviarsi feedback (sia positivi che negativi), ascrivendo questa difficoltà ad una "paura di ferire" (che era peraltro già emersa nel capitolo dedicato alle interviste ai testimoni privilegiati).

Riteniamo, inoltre, importante che nel loro elenco sia comparso anche il punto 5 (relativo alla partecipazione attiva e propositiva di tutti), in quanto anche quest'ultimo era stato un elemento "dolente" nei primi seminari. Sempre durante l'esercitazione di dicembre, il gruppo non aveva trovato un accordo relativo all'utilizzo di tutte le risorse presenti nel gruppo. Pare che alcuni mesi dopo i frutti siano arrivati a maturazione.

Per quanto riguarda la seconda fase mettiamo in evidenza come il tema delle regole sia stato nuovamente in primo piano. Infatti, all'importanza che gli veniva riconosciuta non corrispondeva una chiarezza su come si sarebbe potuto agire nel caso alcuni non le avessero rispettate.

La risposta più frequente era il ricorso al coordinatore che avrebbe dovuto mediare (secondo alcuni) o reprimere (secondo altri). In entrambi i casi assistiamo ad un tentativo di delega delle responsabilità ad un capo. Il farsi carico delle proprie responsabilità come singoli e come gruppo pare non essere facile: accettare i propri fallimenti e cercare di porvi rimedio è certamente un compito complesso. Durante la discussione era stato detto che soltanto un gruppo "forte" era in grado di fare autocritica: ci sembra una riflessione interessante.

Per quanto riguarda la terza fase dell'esercitazione, il gruppo ha analizzato se stesso e il suo "comportamento" durante i mesi di corso mettendo in evidenza le qualità del proprio operare, nonché i difetti e la mancanza di rispetto reciproco che, in alcuni momenti, si era verificata. Fra i punti positivi si ricorda l'ascolto e la libertà di critica, fra le carenze il rispetto delle regole, la mancata partecipazione attiva e propositiva da parte di alcuni.

5. MEDIATRICI LINGUISTICO CULTURALI: AUTOPERCEZIONE IDEALE, ETEROPERCEZIONE PRESUNTA ED ETEROPERCEZIONE REALE

(ovvero: come vorrei/dovrei essere, come credo mi vedano gli operatori/trici e come mi vedono realmente gli operatori/trici)

Anche il quadro relativo alle mediatrici (come quello, descritto in precedenza, relativo agli operatori) è stato strutturato in due momenti:

- 1) a marzo 2000 si è discusso in un primo momento delle percezioni che la figura professionale operatore sociale ha della figura mediatrice linguistico culturale; in un secondo momento si è visto come quest'ultima (mediatrice) crede di essere vista dall'altra (operatore). Anche in questo caso, lo scopo dell'esercitazione era di mettere a confronto le percezioni reali (come gli operatori vedono le mediatrici) con quelle presunte (come le mediatrici credono di essere viste dagli operatori), cercando di esplicitare eventuali "non-detto" e dando dei feedback reciproci;
- 2) a settembre 2000 si è chiesto alle mediatrici di costruire un elenco ragionato di quelle che, a loro avviso, sono le caratteristiche, le competenze, le capacità, le attitudini e le conoscenze che la propria figura professionale deve avere per svolgere bene il proprio lavoro. Lo scopo era di avere una auto-rappresentazione ideale direttamente dalle protagoniste (che operano da tempo nel mondo della prostituzione), a beneficio di chi si occuperà di formazione in questo settore e di future mediatrici, nonché a beneficio degli operatori stessi, che in questo modo avevano la possibilità di riflettere con altre colleghe sui tratti della propria figura professionale.

Cominciamo questo percorso partendo dal lavoro di settembre, in modo da avere un'idea di quello che le mediatrici linguistico culturali reputano essere una "brava" mediatrice. Quindi la figura di seguito descritta si colloca su un piano ideale a cui tendere.

Per quanto riguarda il quadro proposto dalle mediatrici culturali, esso risulta così articolato. Una buona mediatrice è colei che:

- NON HA PREGIUDIZI (o se li ha è comunque in grado di controllarli);
- HA UNA BUONA CONOSCENZA DELLA LINGUA E DELLA CULTURA ITALIANA;
- HA BUONE CAPACITA' DI ASCOLTO E INTERPRETAZIONE DEL LINGUAGGIO VERBALE E NON VERBALE;
- E' ACCOGLIENTE, SA MEDIARE I CONFLITTI (fra utente e servizi) E SA RISPETTARE LE DIVERSE INDIVIDUALITA';
- SA LAVORARE IN GRUPPO: nello specifico deve saper essere efficace ed efficiente, deve essere in grado di programmare e gestire bene il tempo, e deve saper comunicare con chiarezza in gruppo;
- SA ESSERE NEUTRALE (fra utente e servizi);
- E' IN GRADO DI CONTROLLARE IL PROPRIO COINVOLGIMENTO EMOTIVO E MANTENERE UN CERTO DISTACCO;
- SA RISPETTARE I RUOLI PROFESSIONALI E LE REGOLE DEL GRUPPO (ruoli dei vari servizi e all'interno del proprio servizio delle diverse figure professionali).

Fra i commenti più interessanti che sono emersi si segnala la posizione di alcune mediatrici che hanno sottolineato come sia meglio per loro non lavorare da sole con un utente appartenente alla propria etnia. In questo caso, infatti, si troverebbero in una situazione in cui è più facile essere "ricattate". A questo proposito

alcune mediatrici albanesi hanno raccontato come più volte sia capitato loro di aver avuto a che fare con connazionali che apertamente chiedevano di essere appoggiate nel rapporto con i servizi o le istituzioni ("tu sei albanese come me, conosci i miei problemi...Spiegali a lui che non li capisce...").

Inoltre viene fatta una riflessione relativa ai ruoli interni ed esterni all'equipe. Si sottolinea la necessità che i ruoli all'interno del gruppo di lavoro siano "flessibili". Quindi chiarezza e rispetto dei ruoli, ma non "ingessatura" negli stessi.

L'esercitazione proposta nel seminario del mese di marzo completa il quadro che ci siamo proposti di fornire. Con questa esercitazione si chiedeva alle mediatrici di esprimersi su: come pensano di essere viste dagli operatori; e agli operatori di dire: come effettivamente percepiscono la figura della mediatrice.

Il lavoro degli operatori (su come percepiscono la figura della mediatrice) è sintetizzato di seguito:

- è fondamentale l'integrazione tra i due ruoli (lavoro di équipe);
- è un ruolo importante per il primo contatto e la mediazione;
- indispensabili per l'unità di strada;
- è una professione a rischio, sono donne sole in un paese straniero, i contratti di lavoro sono precari, è un lavoro con grosso carico di problemi;
- motivazione all'aiuto delle proprie connazionali (con rischio di eccesso di coinvolgimento a danno della propria professionalità);
- buona trasmissione dei contenuti fondamentali al target;
- conoscenza della cultura del target e traduzione dell'intervento.

Fra i *meriti* si ricorda la trasmissione delle conoscenze agli operatori. Fra i *limiti* invece vanno annoverati:

- bassa conoscenza lingua e cultura del paese ospitante;
- poche richieste di approfondimento delle conoscenze da trasmettere al target (in genere non prendono l'iniziativa, ma se c'è un convegno partecipano);
- la conflittualità (a volta nella forma dei litigi) con il target ha come risultato la perdita del proprio ruolo professionale (per es. se una ragazza viene in ufficio per informazioni e c'è un motivo di conflitto con il servizio la mediatrice litiga con la ragazza e non rimane mediatrice).

A questo punto le mediatrici hanno esposto le loro considerazioni su come credono di essere viste dagli operatori:

- il loro è un ruolo importante;
- indispensabile (per lingua e cultura);
- difficile (e stressante, perché hanno a che fare con persone emarginate);
- coinvolgente (possono essere professionali, ma...il sangue è sangue).

Dopo questa prima 'messa a confronto' delle percezioni, si passa alla discussione. Fra le mediatrici c'è chi dice di non condividere l'ultima considerazione degli operatori sulla 'rissosità' del proprio gruppo professionale; gli operatori rispondono che si è trattato di casi successi in passato con una mediatrice nigeriana e precisano che in seguito, discutendone, la mediatrice non aveva accettato la critica degli operatori che sottolineavano che non poteva rispondere allo stesso modo della ragazza, ma avrebbe dovuto mantenere il proprio "ruolo". Un operatore poi ha affermato che episodi di questo tipo in passato sono stati frequenti e a questo si riferivano quando hanno parlato di professione a rischio. Secondo quest'ultimo risultava di particolare importanza il fatto di essere dello stesso paese e che la mediatrice oggetto delle accuse potesse poi essere screditata presso la comunità di origine, cosa che non poteva accadere all'operatore italiano. Ma mettersi a bisticciare con il target significa inviare all'altra il messaggio che 'si è pari', ma questo non è vero, perché la mediatrice è in una posizione di forza rispetto alla ragazza. La mediatrice dovrebbe abituarsi al rischio delle "dicerie e dei pettegolezzi".

Secondo gli operatori, la carenza di professionalità da parte delle mediatrici può portare a fare cose molto belle o molto brutte... si possono toccare i punti estremi opposti: per es. si può ospitare una ragazza in casa propria e poi, al sopraggiungere di problemi, passare agli insulti...

A volte, sostiene una mediatrice albanese, il rapporto difficile con l'utenza nasce anche dalla diversa provenienza: per es. è successo che una ragazza serba rifiutasse il suo intervento (durante la guerra in Kosovo).

In certi casi, racconta una mediatrice nigeriana, i conflitti possono nascere perché le ragazze sono invidiose e parlano male della mediatrice perché ha un lavoro migliore, in un ufficio, ecc.

Un operatore dice provocatoriamente che la mediatrice ha bisogno di un mediatore culturale italiano (che può essere l'operatore) per conoscere la cultura del paese ospitante. Inoltre aggiunge che i litigi possono nascere anche dalle aspettative che le ragazze hanno nei confronti di persone appartenenti alla stessa nazionalità.

Un altro operatore mostra l'altra faccia della medaglia, affermando che molto dipende da quanto pesano le aspettative di riconoscenza e di gratitudine da parte di chi aiuta: in questo senso si possono vivere dei momenti frustranti perché non capita sempre di essere gratificati. Sarebbe importante non dare per scontata la gratitudine dell'altra persona: perciò esserne lieti se arriva, ma non risentire negativamente (se non altro in modo eccessivo) di una sua eventuale assenza. La gratitudine rappresenta comunque per l'operatore un grande fattore che favorisce il recupero di energia.

Le mediatrici dicono che più o meno le percezioni degli operatori e le percezioni delle mediatrici delle percezioni degli operatori (mi scuso per il gioco di parole) coincidono, ma si fa notare che la descrizione degli operatori contiene i limiti riferiti alle mediatrici di cui non c'è traccia nella descrizione delle mediatrici, che tracciano un quadro decisamente più edulcorato.

Commento

Come si può notare il quadro delineato è ricco di spunti di riflessione. Per quanto riguarda il profilo della "buona" mediatrice è abbastanza completo: confrontandolo con gli elementi emersi nelle interviste con le "testimoni privilegiate" vediamo che sono presenti quasi tutti gli elementi emersi durante le interviste: ci sono elementi relativi al lavoro di gruppo (la chiarezza nella comunicazione, il rispetto dei ruoli, il rispetto delle regole che il gruppo si è dato); elementi che fanno riferimento agli atteggiamenti (ma che poi si traducono in comportamenti) come l'essere in grado di gestire i propri pregiudizi, il rispettare delle diverse individualità, la neutralità tra utente e servizi, l'essere accogliente; il punto G relativo al controllo dell'emotività rinvia alla consapevolezza che la mediatrice deve saper gestire le proprie risposte emozionali, cercando sempre di agire in modo "consapevole" e senza uscire dal proprio ruolo. Per quanto riguarda le capacità specifiche si menziona la capacità di ascoltare il messaggio nella sua interezza (quindi il livello verbale e non verbale) e l'essere in grado di mediare i conflitti. Relativamente alle conoscenze specifiche che la mediatrice deve possedere è stato inserita la conoscenza approfondita della lingua e della cultura italiana (si dà per scontata la conoscenza della lingua e della cultura del paese di provenienza). In questo quadro mancano due elementi importanti rispetto al quadro delineato dall'intervista a Covre: la **motivazione al lavoro sociale** e **l'analisi e la riflessione rispetto al lavoro svolto**. In particolare mi soffermo sul tema della motivazione perché abbiamo visto che gli operatori sociali hanno inserito questo elemento nel quadro relativo al loro profilo professionale ideale, e hanno inserito una motivazione ad aiutare persone che provengono dallo stesso paese per quanto riguarda la loro percezione delle mediatrici.

Quindi è un elemento degno di nota il fatto che il gruppo delle mediatrici non ritenga un elemento indispensabile della propria figura professionale ideale la presenza di una forte motivazione ad aiutare gli altri.

Per quanto riguarda la visione degli operatori rispetto alle mediatrici e il come le mediatrici pensano di essere viste dagli operatori possiamo notare che l'aspettativa delle mediatrici è di

essere viste in modo sostanzialmente positivo dagli operatori, ed infatti rimangono stupite che fra i punti citati dagli operatori ci siano una serie di "difetti". Il quadro fornitoci dagli operatori è abbastanza articolato e comprende elementi: del proprio rapporto con le mediatrici (direttamente: punti 1 e 7; indirettamente 2 e 3); del rapporto fra mediatrici e target (punti 5 e 6 e 10); della situazione di vita delle mediatrici (punto 4); e della professionalità delle mediatrici in un senso più generale (punti 8 e 9). Abbiamo detto **che i due quadri non coincidono affatto.** O meglio: il quadro tracciato dalle mediatrici sembra essere un sotto insieme di quello degli operatori. Nel lavoro degli operatori troviamo ciò che hanno detto le mediatrici ma anche altre cose. Vediamo ora nel dettaglio di cosa si tratta. Le mediatrici "scrivono", infatti che il loro è un ruolo molto importante, addirittura indispensabile per quanto riguarda la comprensione della lingua e della cultura. La stessa cosa affermano anche gli operatori quando ne affermano l'importanza per il primo contatto e la mediazione e l'indispensabilità per l'Unità di Strada. Inoltre le mediatrici ritengono che gli operatori vedano il loro come un lavoro difficile e stressante, poiché l'utenza è problematica e vive situazioni molto dure. Secondo le mediatrici gli operatori le vedono anche come persone a rischio di eccessivo coinvolgimento emotivo causato dalla medesima provenienza geografica rispetto al target. Effettivamente gli operatori le vedono a rischio di eccessivo coinvolgimento emotivo ed anche come persone che hanno un ruolo professionale difficile e stressante a causa del grosso carico di problemi dovuto al lavoro, ma aggiungono un elemento personale/esistenziale alla motivazione riportata dalle mediatrici. Infatti sostengono che ciò è dovuto anche al fatto che i loro contratti di lavoro sono precari e che si tratta di donne sole in un paese straniero.

A questi elementi ne aggiungono una serie di altri. Da un lato ricordano i contenuti della loro figura professionale dicendo che sanno fare una buona trasmissione al target delle informazioni fondamentali e che trasmettono abbastanza bene agli operatori le cose di cui vengono a conoscenza nel lavoro con l'utenza. A questi elementi positivi affiancano una serie di critiche. Cioè imputano alle mediatrici di avere una bassa conoscenza della lingua e della cultura italiana (indicata nel quadro relativo alle proprie competenze professionali come uno degli elementi fondamentali), una assenza di desiderio di approfondire i contenuti delle conoscenze da trasmettere al target e la già citata conflittualità che sarà oggetto anche delle riflessioni al termine dell'esercitazione. Per quanto riguarda l'elemento relativo all'approfondimento delle conoscenze gli operatori sembrano attribuire una passività alle mediatrici, più che una mancanza di volontà al riguardo. Aggiungono infatti che se ci sono occasioni di approfondimento vi partecipano, ma raramente le richiedono. Colpisce il fatto che di fronte alle critiche venga discussa dalle mediatrici soltanto quella relativa alla "rissosità", ma si lascino in disparte le altre e che, alla fine della discussione, sostengano che più o meno i quadri coincidono. Quest'affermazione sembra quasi un tentativo di annacquare la differenza delle percezioni, quasi fosse necessario che i due quadri coincidano.. In un seminario seguente una mediatrice riporterà un proverbio africano che dice che "quando si lavora in gruppo e si litiga il lavoro riesce bene". Ma non è detto che tutti condividano questa posizione.

6. OPERATORI/TRICI SOCIALI: AUTOPERCEZIONE IDEALE, ETEROPERCEZIONE PRESUNTA ED ETEROPERCEZIONE REALE

(ovvero: come vorrei/dovrei essere, come credo mi vedano le mediatrici e come mi vedono realmente le mediatrici)

Il quadro relativo agli operatori (come quello, descritto separatamente, relativo alle mediatrici) si è costruito in due momenti:

- a marzo 2000 si è discusso delle percezioni che una figura professionale (mediatrici) ha dell'altra (operatori) e di come invece quest'ultima (operatori) crede essere vista dall'altra (mediatrici): lo scopo era di mettere a confronto le percezioni reali (come le mediatrici vedono gli operatori) con quelle presunte (come gli operatori credono che le mediatrici li vedano), cercando di esplicitare eventuali "non-detto";
- a settembre 2000 si è chiesto agli operatori (e, rispettivamente, alle mediatrici) di comporre un elenco ragionato di quelle che, a loro avviso, sono le caratteristiche, le competenze, le capacità, le attitudini e le conoscenze che le rispettive figure professionali devono avere per svolgere bene il proprio lavoro. Lo scopo era di avere una auto-rappresentazione dalla voce degli operatori che operano nel mondo della prostituzione, a beneficio di chi si occuperà di formazione in questo settore e di futuri operatori; e a beneficio degli operatori stessi, che potevano così schematizzare i tratti della propria figura professionale, arricchendo la propria possibilità di riflessione.

Va soltanto menzionato qui che altri aspetti della figura dell'operatore emergono anche da altri momenti di lavoro svolti nel corso dell'anno e che quindi questa scheda sintetizza soltanto ciò che è emerso in due specifiche sessioni di lavoro; la figura dell'operatore e le riflessioni su di essa maturate vanno rintracciate comunque trasversalmente alle varie schede.

Cominciamo questo percorso partendo dal lavoro di settembre, per avere un'idea di quello che gli operatori reputano essere un "buon" operatore.

E' ovvio che la descrizione della figura si colloca su un piano ideale, a cui tendere.

Gli operatori sociali propongono il seguente quadro:

- a) **RICONOSCERE LE PROPRIE CAPACITA' E I PROPRI DIFETTI:** è fondamentale saper essere autocritici: conoscere ciò che si è in grado di fare ma anche i propri limiti. Inoltre bisogna essere in grado di gestire i propri problemi personali senza che essi influenzino il lavoro;
- b) **BUONA CAPACITA' COMUNICATIVA E RELAZIONALE:** questo sia per lavorare bene con l'utenza che con i propri colleghi;
- c) **CAPACITA' DI LAVORARE IN GRUPPO:** un buon operatore è tale solo se è in grado di lavorare con le altre figure professionali, da solo può fare davvero poco;
- d) **COMPETENZE TECNICHE SPECIFICHE:** deve essere a conoscenza e saper padroneggiare anche un sapere specifico rispetto alla sua professione: teorie, informazioni, dati di confronto, rischi sanitari dell'utenza;
- e) **MOTIVAZIONI:** il lavoro sociale è diverso da altre professioni. E' necessario quindi essere motivati ed avere un'attenzione particolare per il sociale;

- f) CAPACITA' DI PROGETTARE, CREARE, ANALIZZARE, VALUTARE, REALIZZARE: l'operatore deve saper essere creativo nell'affrontare i problemi, e contemporaneamente deve sempre sapere dove sta andando, le conseguenze di quello che sta facendo...;
- g) CAPACITA' DI METTERE IN RETE LE RISORSE PERSONALI, DI EQUIPE, E DISPONIBILI SUL TERRITORIO (servizi presenti, associazioni, persone informate su temi specifici...);
- h) RISPETTO DELL'ALTRO;
- i) EMPATIA;
- j) CAPACITA' DI ASCOLTO;
- k) CAPACITA' DI PERCEPIRE LA COMPLESSITA' DELLE RELAZIONI CON IL TARGET/COMUNITA' E LE DIFFERENZE TRA QUESTE E LE PROPRIE RELAZIONI PERSONALI (intese come vita privata).

Questo punto risulta particolarmente interessante. Si sottolinea il grande impatto emotivo e affettivo con il target, e quindi l'importanza di saper distinguere fra lavoro e vita privata.

Un operatore propone una riflessione relativa alla possibilità per l'operatore di sentire di appartenere a una comunità svolgendo il suo lavoro. Per questa ragione e per il forte coinvolgimento emotivo insito in questo tipo di attività è facile che il lavoro diventi tutta la sua vita. Per alcuni operatori è così, mentre altri cercano di tenere separati i due piani. Ancora una volta si ripropone il tema del coinvolgimento e del distacco in tale professione.

Il quadro che ci siamo proposti di delineare trova un suo completamento nell'esercitazione, cronologicamente anteriore, sulle percezioni. Iniziamo da come gli operatori credono di essere visti dalle mediatrici.

Gli operatori scrivono che le mediatrici ("forse") li vedono così:

- un punto di riferimento /continuità del progetto svolto insieme
- dimostrano poca disponibilità ad ascoltare le mediatrici (attenzione distratta) che raccontano i casi, le storie
- frenetici (poco tempo di scambio per trasmettere le informazioni);
- fiscali e burocratici (per es. le schede da compilare, i tempi da rispettare per il singolo contatto, i resoconti delle spese

Relativamente alla discussione che si è svolta dopo questa prima parte dell'esercitazione, vanno notati alcuni aspetti. Riguardo al punto 2 una mediatrice interviene dicendo che ci può essere distrazione, ma non spesso; un'altra dice che la distrazione c'è per mancanza di tempo, non per volontà, tanto che la mediatrice in certi momenti fa l'operatrice.

Riguardo al punto 3 gli operatori sostengono che ci sarebbero diverse caratteristiche del lavoro che rendono diversi i tempi (le mediatrici non si dicono convinte di questa osservazione); gli operatori dicono che loro sbrigano molte cose in ufficio, mentre la mediatrice si organizza il lavoro con gli appuntamenti; un op. dice che l'ufficio per le mediatrici è più tranquillo, mentre l'accompagnamento fa diventare il lavoro frenetico; un altro op. dice che lui in ufficio fa un sacco di cose prima di andare a prendere le mediatrici e iniziare l'unità di strada; una mediatrice dice che non immaginava l'operatore come frenetico.

Un altro operatore dice che va bene essere frenetici, ma quando c'è accoglienza è giusto che ci sia un lavoro di équipe per non farsi sfuggire niente e a quel punto non si possono lasciare sole le mediatrici, con il loro spazio.

Riguardo al punto 4 le mediatrici dicono che non vivono così gli operatori nella realtà.

Nella seconda parte dell'esercitazione ("come le mediatrici vedono gli operatori sociali"), va rilevato che le mediatrici operano una scelta molto elegante, mettendo in una colonna i pregi, in una accanto i difetti e riempiendole entrambe, non permettendo di capire se una delle due descrizioni corrisponda alla realtà o, nel caso in cui tutte e due dovessero essere reali, quale pesi di più in termini di frequenza di comportamenti.

Fra i pregi (e non riportiamo i difetti, perché sono l'esatto opposto dei pregi) elencano:

- senza pregiudizi
- fiducia reciproca
- gruppo compatto
- gli operatori sono valorizzati dalle mediatrici e valorizzano le mediatrici (a volte quando c'è gelosia, per es. perché la mediatrice parla due lingue, non c'è valorizzazione)
- rispetto del ruolo delle mediatrici
- interesse per la cultura delle mediatrici
- grandissima umanità degli operatori
- fanno troppo volontariato

Rispondendo a una precisa domanda, affermano che percentualmente sono più presenti i pregi dei difetti. Una mediatrice dice che a volte gli op. sono gelosi perché vorrebbero sapere tutto quello che viene detto tra la mediatrice e la ragazza. Inoltre una mediatrice dice che l'operatore dovrebbe chiedere l'opinione della mediatrice alla fine del colloquio, perché è lei che è della stessa cultura della ragazza.

Un operatore dice che quando si chiedono dei chiarimenti non è tanto per diffidenza, perché si teme che nasconda qualcosa, ma essendo la mediatrice un filtro può essere che certi particolari significativi non vengano colti da chi ascolta e non valorizza.

Per far ciò bisogna che le maglie del setaccio siano sempre più strette, per lasciar scappare un numero sempre minore di informazioni. L'operatore dice anche che durante il colloquio l'op. si fa la sua idea e insisterebbe sulla sua idea se non ci fosse la mediatrice; anche se però c'è, a volte va a cercare le prove per confermare la sua idea preconcepita.

Una mediatrice dice che ciò nasce se non c'è fiducia tra le due figure professionali.

Un operatore dice che durante primi anni del suo lavoro le mediatrici erano a rischio, nel senso che non si sapeva se avevano interrotto i loro rapporti con il mondo della prostituzione.

Commento

Per ciò che concerne la descrizione delle caratteristiche necessarie all'operatore per svolgere al meglio il proprio lavoro, il quadro delineato appare completo. Sono presenti caratteristiche che potremmo definire "introspettive" (punti a,e), "relazionali" (b, h, i, j, k), di "lavoro allargato" (c,g), "tecnico-progettuali" (d, f). E' interessante porre a confronto questo quadro con quello che le mediatrici hanno delineato di sé (nella scheda a esse dedicata) per coglierne somiglianze e differenze).

Per ciò che concerne le percezioni, vanno sottolineati alcuni punti.

Prima di tutto l'aspettativa degli operatori di essere visti, tutto sommato, in maniera critica dalle mediatrici.

Dei 4 punti di cui si compone il loro elenco, 3 sono critici, mentre il primo ("un punto di riferimento /continuità del progetto svolto insieme") attiene più a una dimensione istituzionale-organizzativa dell'attività, che a una qualità specifica del ruolo operatore.

Le mediatrici invece presentano un quadro articolato della figura dell'operatore, graficamente distribuito in pregi e difetti (anche se sostengono che i primi sono più presenti dei secondi, ma lo sostengono solo in risposta a una precisa domanda).

Va notato che su 8 punti, 5 riguardano i rapporti fra mediatrici e operatori (e i punti 2 e 3 si potrebbero definire aspecifici, non propriamente riferibili a qualità/difetti dell'operatore): quasi come se li vedessero solo in

relazione a sè o all'équipe, ma (se non altro a livello descrittivo) non come figure distinte, contrassegnate da caratteristiche proprie.

7. PERCEZIONE DEL TARGET

L'esercitazione sulle percezioni del target si è svolta nel mese di maggio. Essa aveva lo scopo di mettere in luce i modi di vedere le ragazze da parte di operatori/trici e mediatrici. Tre ragioni di fondo ci hanno fatto pensare che potesse essere utile un'esercitazione di questo tipo: primo, che ci possano essere (magari impliciti) più modi di vedere la persona al centro del proprio lavoro (chiamata per semplicità target); secondo, che possano esserci modi diversi di vedere il target a seconda della propria collocazione professionale; terzo, che le percezioni dei singoli non coincidano necessariamente con quelle dei loro gruppi di appartenenza (operatori e mediatrici rispettivamente).

Per soddisfare gli scopi dell'esercitazione, essa si è svolta in tre fasi: 1) ognuno ha scritto le proprie percezioni (lavoro individuale); i sottogruppi (operatori e mediatrici separatamente) hanno elaborato le percezioni di gruppo; 3) confronto reciproco tra i due quadri delineati.

Di seguito riportiamo le elaborazioni individuali e le elaborazioni di sottogruppo.

FASE 1

A) COME VEDI IL TARGET? LA PAROLA AGLI OPERATORI / OPERATRICI SOCIALI

O.S. 1: Durante il giorno nulla si vede. Il nostro target ci cammina accanto fra la moltitudine. Di notte "loro" si vedono bene. Si devono fare vedere. Sono gli attori di base sulla scena cittadina, non hanno un palco, fanno gesti spesso ampi, solo da vicino fanno mossetine...sussurrano un "andiamo?"

Sono "marginali", altamente stigmatizzate.

Hanno un sogno e questo è bello.

Sono simpatiche e antipatiche; all'inizio diffidenti... Perciò devi conquistarle, sedurle per poterci lavorare bene.

Svolgono un rispettabilissimo lavoro.

Il "bravo" sex worker lenisce le sofferenze. Offre molto, il proprio corpo sempre mal pagato e ad alto "rischio".

O.S. 2: Quando le incontro per strada, ogni volta sento che a noi operatrici, **le ragazze ci danno 10 a 1**, perché sono più SVEGLIE, più CORAGGIOSE, più "VISSUTE", più INDIPENDENTI,...

Siccome fondamentalmente non accetto la prostituzione, per lo meno quella coatta, provo una **grossa rabbia** e vorrei, con un colpo di bacchetta magica, dare a tutte loro tutto quello che ho io.

Provo **stupore** di fronte all'allegria e alla vitalità delle ragazze nere.

O.S. 3: Donne/Persone con alle spalle storie individuali complesse, uniche e molto significative per comprendere il loro presente "qui e ora".

Soggetti emarginati dalla società e contemporaneamente "usati" come "fattore di riequilibrio".

In parte - o a volte - vittime delle persone e delle circostanze (storiche/sociali/culturali); in parte - o a volte - protagoniste delle loro scelte e della loro storia di vita.

Possono essere persone ricche di esperienze e valori da trasmettere, ma anche donne senza più fiducia e speranza, senza più valori sicuri a cui fare riferimento.

O.S. 4: Per me una prostituta/o è una persona che svolge un lavoro particolare... più rischioso di altri. La differenza sostanziale sta fra la PROSTITUZIONE come **scelta di vita** oppure come **costrizione**.

Lavorando per lo più con persone **costrette** a prostituirsi a volte sento il **peso** delle loro storie di vita...non è facile entrare in sintonia per affrontare argomenti a volte troppo delicati e personali.

Facendo l'Unità di Strada mi immagino e mi vivo come un'ape che si sposta su un prato fiorito.

Le prostitute per me sono persone speciali, spesso solari... ma che possono toccare picchi di dolore profondo... A volte, quando decidono di dividerlo con me è **DEVASTANTE**..., paragonato alla mia storia di vita e alle mie scelte, provare "**quella**" sensazione di impotenza... o di **dover** ascoltare e basta...

Mi sembra comunque bello il lavoro che faccio.

Mi sento crescere grazie ai contatti che ho con loro.

Il Target per me è Misterioso - Sensuale - Sensibile - Trasgressivo - Nascosto - Apparenza - Tradimento - Sfruttato - Pagato - Esibito - Violentato - Picchiato - Derubato - Amato - da Proteggere - Lontano - Vicino - Mondi Paralleli.

O.S. 5: Pensando alle donne che incontro sulla strada (Nigeriane, Albanesi, Russe, Moldave, Ucraine, ecc.) vedo e sento una libertà negata, povere nella conoscenza ma con un coraggio indescrivibile.

Ho sempre una conferma che una donna, per la propria famiglia, per i propri figli, per il proprio uomo è disposta a tutto...senza dimenticare il sorriso e con la speranza che un giorno tornerà libera.

Quando incontro le italiane (più libere nella scelta) la mia comprensione è più veloce, il mio sorriso è ampio.

Sono una donna anch'io e nell'incontro con loro nulla dimentico. La parità, il rispetto per le fatiche. Io ammiro le loro capacità.

(L'amore è cieco)

(La Libertà costa cara)

O.S. 6: Target: persone che hanno scelto (più o meno consapevoli dei rischi che correvano aderendo al "contratto") di fare un ingresso irregolare in un paese occidentale.

Hanno voluto lasciare luoghi nei quali le prospettive di raggiungimento degli obiettivi consumistici propagandati dai mass-media e, in misura molto minore, dei modelli culturali occidentali (in altre parole: "frigo pieno, ma mi tengo stretto il mio chador"), erano difficili o impossibili.

Hanno "ricevuto in dote" il peso delle prospettive di benessere di intere famiglie.

Hanno la curiosità e l'energia della gioventù. Hanno una salute di ferro (tranne qualche "rachitismo").

Hanno scoperto che i loro sospetti e le loro previsioni sul fatto che avrebbero dovuto prostituirsi, venivano confermati a condizioni impreviste. Hanno accettato per paura o per "coerenza".

Hanno paura delle istituzioni italiane, perché ne hanno conosciuto il lato repressivo e perché sono abituate alla gestione del potere nei loro paesi di origine, spesso corrotta, intollerante e piena di abusi.

Sono pronte ad ascoltarti se affronti argomenti di cui comprendano l'interesse e le implicazioni. Comprendono in fretta se condividi i loro problemi (concettualmente) e apprezzano l'aiuto che dai, talvolta oltre misura.

B) COME VEDI IL TARGET? LA PAROLA ALLE MEDIATRICI LINGUISTICO-CULTURALI

M.C. 1: La prostituta è come qualunque altra persona. Vuole vivere normalmente ma questo lavoro (come anche altri lavori) è pericoloso. Specialmente per le donne sulla strada.

Possono essere molti i motivi che spingono le donne a fare questo lavoro. Alcune non sanno che vengono in Italia per fare questo lavoro, mentre altre lo fanno ed accettano di fare questo per avere soldi. Ma le donne giovani mi fanno pena.

La prostituzione è un' "istituzione" antica e quindi non è il caso di condannare chi si prostituisce bensì di aiutarla. E' fondamentale fare informazioni sui "rapporti protetti", non a rischio. Non è possibile per noi fermare coloro che si prostituiscono, ma ci sono altre strade per aiutarle.

M.C. 2: In generale si tratta di giovani donne e molte sono belle. Sono straniere: albanesi, russe, ucraine, moldave, bulgare, nigeriane, rumene, tunisine, marocchine, somale e algerine. Generalmente sono clandestine (solo poche hanno il permesso di soggiorno).

Le albanesi hanno sicuramente il fidanzato/pappone. Come lo so? Perché spesso posso ascoltare le conversazioni telefoniche con loro e lo capisco da come parlano e rispondono.

Ultimamente le ragazze albanesi si vestono bene (non era la stessa cosa per tutte cinque anni fa). In generale tutte sono ben vestite, profumate e ben truccate.

Quasi sempre durante i primi contatti c'è diffidenza.

Molte donne sono riconoscenti per le informazioni ricevute e si considerano fortunate per averci incontrate.

Tuttavia ci sono anche alcune donne (poche) che si sentono seccate da noi e dicono: "mi scusi, ma adesso devo lavorare, non ho tempo da perdere". Ma in genere sono contente di poter fare quattro chiacchiere con noi.

Quasi tutte fumano.

Io penso che tutte le donne sappiano trattare con i clienti, e penso anche che per coloro che sono nella condizione di essere ricattate e sfruttate, sia influente anche (e molto) il carattere e le credenze.

M.C. 3: La maggior parte delle donne vengono in occidente per problemi di tipo economico. Le prostitute sono persone normalissime. Hanno degli obiettivi. Ne ho una grande stima perché sono persone molto coraggiose. Spesso hanno paura ma riescono abbastanza a nascondere.

Alcune volte usano molto un meccanismo di difesa che è quello del "rifiuto", poiché pensano di essere rifiutate dagli altri per il genere di lavoro che fanno. Per la vergogna rifiutano le altre persone che svolgono un altro lavoro e hanno una vita diversa.

Hanno bisogno di essere protette. Hanno molti debiti. Fa un lavoro e quindi va rispettata. Come tutti i lavori ha i suoi pericoli, vantaggi e svantaggi.

Quando una donna si prostituisce volontariamente è libera e si gestisce come vuole. Però quando una prostituta è sfruttata e obbligata si sente schiava.

FASE 2

La fase due è stata svolta da tre sottogruppi.

I tre sottogruppi (un gruppo di mediatrici e due di operatori) hanno prodotto lavori fra loro abbastanza differenti.

Il sottogruppo delle mediatrici si è concentrato su una descrizione fenomenica del target: hanno sottolineato che si tratta di donne fra i 16 e i 40 anni (anche se la fascia di età maggiormente rappresentata va dai 18 ai 26 anni) e che in genere sono spinte a prostituirsi da fidanzati/papponi o da madame. In genere si dimostrano diffidenti durante i primi contatti, ma una volta conquistata la loro fiducia sono riconoscenti per l'intervento. Spesso hanno molti debiti da saldare. E' stata fatta una distinzione fra l'abbigliamento e il trucco usato dalle ragazze albanesi e da quelle nigeriane: le prime si vestono e si truccano bene (anche se un tempo non era così, hanno imparato recentemente), mentre le seconde utilizzano male trucco e abbigliamento.

Il primo sottogruppo di operatori si è cimentato in una descrizione di stampo un po' più "sociologico".

Hanno schematizzato il loro lavoro in tre punti, che sono: da dove vengono; cosa succede loro; come sono. Per quanto riguarda il primo punto è stato sottolineato come sia assai importante la sollecitazione economica (soprattutto) e culturale (meno) operata dai mass-media nel lasciare i propri paesi d'origine al fine di raggiungere standard economici a cui difficilmente potrebbero aspirare rimanendo in patria.

Arrivano in Europa, quindi, con l'obiettivo di migliorare le proprie condizioni di vita. Anche la *complessità* delle loro storie individuali è stata citata come variabile fondamentale per inquadrare i loro vissuti e la loro situazione in Europa. Per quanto riguarda il secondo punto è stato sottolineato come le ragazze scelgano (più o meno consapevolmente) di affrontare i rischi legati al "contratto" di immigrazione senza tuttavia prevedere completamente le forme di sfruttamento a cui andranno incontro. Una volta in Italia vengono emarginate e sfruttate economicamente da parte della società nel suo complesso. Non dimentichiamo infatti che i soldi che guadagnano lavorando vengono spesi per comprare beni di consumo. Per quanto riguarda il "come sono", gli operatori hanno sottolineato il loro coraggio nell'affrontare le difficoltà legate alla vita di strada, il possesso di una salute di ferro e la vitalità, intesa anche come capacità di elaborare positivamente le esperienze negative. Fra gli elementi ricordati si sottolineava anche la paura e la mancanza di fiducia nelle istituzioni, legata soprattutto alla conoscenza del lato repressivo delle stesse.

Il secondo sottogruppo di operatori divide il suo lavoro in due parti: prostituzione e sex workers. Riguardo alla prima, la definisce: lavoro rispettabile, rischioso, mal pagato, non rispettato e altamente stigmatizzante. Riguardo alle seconde, li descrive come: persone coraggiose, solari, libere e/o costrette, prive della conoscenza, illuse, sognatrici, ingenua, nascoste/esibite, uttro e il contrario di tutto.

FASE 3

La discussione che è seguita (e che riportiamo in estrema sintesi) si è soffermata su vari aspetti. Fra i più interessanti il fatto che le ragazze straniere spesso non siano delle "professioniste" nel senso che sono poco abituate ad utilizzare la "testa" del cliente intesa come lato immaginativo e fantasioso grazie al quale poter ricavare maggior denaro con minor sforzo. Si sottolinea poi come la brava prostituta, professionalmente preparata, sia in grado "di ottenere il massimo possibile dando il meno possibile al cliente". Si dice che le straniere dal punto di vista lavorativo non sanno contrattare. Non solo non hanno capito che devono "lavorare" sulla testa del cliente (e qui però si ricorda che per una persona straniera è difficile intrattenere il cliente, a causa della lingua diversa), ma non si aggregano, non discutono dei loro temi, problemi ecc.

Inoltre la maggior parte di esse pensa e spera di esercitare soltanto per alcuni anni, finché non avrà raggiunto il livello economico desiderato.

Alcuni hanno sostenuto che le ragazze possiedono un po' di contrattualità, che però rischiano di perdere rapidamente in caso di perturbazioni esterne, per es. retate della polizia. Altra questione affrontata, quella dei rapporti non protetti. Operatori e mediatrici dicono di non essere mai sicuri delle risposte che le ragazze danno a domande su questo argomento.

Tuttavia i temi hanno coinvolto quasi subito la figura del "cliente", le sue aspettative e le sue fantasie. E a essa si rimanda per conoscere la continuazione di questo lavoro.

Commento

Per quanto riguarda la **fase 1A** (lavoro individuale svolto dagli operatori) vediamo emergere un quadro composito che possiamo scomporre in tre direzioni: descrizione del target, rapporto target/società, rapporto operatori target.

La ragazza è vista come una persona con un sogno/obiettivo da raggiungere, con tenacia e perseveranza, con una salute forte, coraggiosa, con una complessa storia di vita, veicolo di benessere per le proprie famiglie nel paese di origine, con la possibilità che sia vittima/protagonista della sua situazione, tra disperazione/fiducia per le proprie sorti, con di fronte a sé condizioni di lavoro impreviste quando ha lasciato il proprio paese

Dal punto di vista sociale se ne mette in luce la marginalizzazione e al tempo stesso la loro grande importanza (testimoniata da una domanda sostenuta), la loro mancanza di fiducia nelle istituzioni.

Dal punto di vista del rapporto con gli operatori, vengono espresse diverse sensazioni: la rabbia degli operatori per la loro impotenza (derivante da una non accettazione della prostituzione, o forse solo di quella coatta dice OS2), il peso del contatto con storie difficili (in modo particolare con le donne costrette a prostituirsi (OS 4) e la buona accoglienza riservata agli operatori dalle ragazze, se colgono l'interesse per la loro situazione.

Per quanto riguarda **la fase 1B** (lavoro individuale svolto dalle mediatrici), si possono notare alcune cose.

La ragazza è vista anche qui tra libertà/costrizione, fa un mestiere 'antico' (prostituzione come "istituzione" antica dice MC 1) che va reso il più possibile agevole, con fidanzato-pappone (le albanesi si specifica), capace di trattare con i clienti (MC 2), influenzata da credenze e carattere nel caso di condizioni di sfruttamento, persona normale, con scelte di vita determinate da problemi economici, con molti debiti da saldare, con un lavoro pericoloso, soprattutto in strada (ma come tutti i lavori sostiene MC3).

A livello di rapporto mediatrici/target si sottolinea la diffidenza dei primi contatti, ma anche la disponibilità e la riconoscenza successive; il meccanismo del rifiuto degli altri, perché pensano di essere rifiutate dagli altri.

A nostro avviso nel passaggio dalla fase 1 alla fase 2 si nota una perdita della partecipazione, del pathos che aveva caratterizzato la prima fase (il porsi di fronte al tema prostituzione e al target con la propria sensibilità e le proprie reazioni), per andare verso una riorganizzazione delle impressioni e riflessioni, offrendo un quadro più strutturato (anche se ciò è vero limitatamente per il secondo gruppo di operatori, che offrono un quadro diciamo 'impressionistico').

La fase 3 mostra grande interesse perché affronta temi diversi rispetto alle altre due, o comunque temi rintracciabili solo fra le righe. Si ricordino il particolare lavoro della prostituta (tra materiale e immateriale, corpo e fantasie) e la difficoltà costituita dalla barriera linguistica; le difficoltà di aggregazione tra le ragazze per sviluppare un'elaborazione condivisa; la prostituzione come mestiere funzionale a una certa fase della vita; la contrattualità variabile a seconda degli agenti contestuali (azioni repressive per es.); il tema dei rapporti non protetti (e l'insicurezza relativa alla veridicità delle affermazioni delle ragazze).

8. LA PERCEZIONE DEL CLIENTE

Indubbiamente il cliente è la parte meno visibile del fenomeno prostituzione. E questo nonostante il numero delle persone che richiedono sesso a pagamento in Italia sia decisamente alto: esso è infatti stimato attorno ai nove milioni di persone tra clienti occasionali e abituarini. Il cliente rimane una figura difficile da inquadrare, poiché a ragionare sul cliente sembra di entrare in un mondo variegato e poliedrico, all'interno del quale è assai difficile delineare un'unica categoria. L'unica peculiarità dei clienti sembra essere infatti la richiesta di sesso a pagamento. Per il resto non è possibile descriverli come aventi una particolare età, o un certo livello culturale, o economico, e una determinata situazione sociale... Si tratta di un gruppo letteralmente trasversale a tutti questi fattori. Dopo le prostitute, le figure professionali che meglio lo conoscono sono quelle degli operatori e operatrici sociali e delle mediatrici linguistico culturali. Se operatori/trici e mediatrici hanno una conoscenza maturata in prima persona della prostituzione, per quanto riguarda il mondo "clienti" conoscono da vicino solo la tipologia "cliente innamorato", mentre conoscono gli altri tipi di cliente soprattutto attraverso le parole delle ragazze.

L'esercitazione sulla percezione del cliente si è svolta nel mese di maggio. Essa è stata strutturata nello stesso modo di quella sulla percezione del target, cioè con una prima fase in cui ciascuno esprimeva le proprie idee in proposito, una seconda fase in cui in sottogruppi omogenei, si cercava di delineare la percezione del cliente, una terza fase di discussione in plenaria.

L'esercitazione ci sembrava opportuna in quanto ogni riflessione sul fenomeno prostituzione non può prescindere dal cliente. Quindi, benché le Unità di Strada lavorino *con e per* le ragazze, ci è sembrato opportuno mettere a disposizione un'opportunità di riflessione anche su questo tema. La cosa è stata particolarmente apprezzata dall'aula che ha espresso il desiderio di approfondire ulteriormente la tematica in seguito.

Riportiamo di seguito le riflessioni degli operatori, delle operatrici e delle mediatrici nelle tre fasi in cui si è svolta l'esercitazione.

1° FASE

A) COME VEDI IL CLIENTE? LA PAROLA AGLI OPERATORI/OPERATRICI SOCIALI

O. S. 1 Non ho una definizione precisa del cliente.

Tutti sono probabili clienti. Ho conosciuto il bravo cliente e il cattivo cliente.

Per quanto è importante la donna, allo stesso modo è importante l'uomo.

A volte mi fa tenerezza, anche un po' paura.

Trovo che ha meno strumenti della donna, ha più forza (fisica) della donna. E' più ombroso.

Penso che sia molto importante che il nostro lavoro sia rivolto anche al cliente.

La donna ha bisogno di lui e lui ha bisogno di lei.

Il cliente mi mette maggiormente su un piano di attenzione e di difesa. In situazioni più difficili. Il giudizio è più veloce.

Ho il desiderio di conoscerlo di più, per avere una maggiore comprensione. Anch'io come operatrice e per aiutare di più la donna ho bisogno di lui (cliente).

O. S. 2 Il cliente - the client

Un po' povero diavolo, un po' sfigato., un po' uomo retto.

Carente sul piano affettivo spera di accedere a una relazione solo per essere ascoltato (anche con una persona sconosciuta).

Incapace e carente sul piano erotico/sessuale cerca una prestazione con una "donna di strada" -molte solitudini- anche se ha la propria moglie e pure figli, si esprimono così; non è un male e se lo è, è il male minore.

Il cliente può essere il solito vicino di casa o il "bravo ragazzo", il camionista rude o il vecchio in cerca di un'ultima performance.

Ai malati terminali o quasi, di ogni patologia, prescriveri una dose da cavallo di VIAGRA (EUTANASIA DOLCE) e poi ... la morte nell'ultimo caldo abbraccio...TORNARE DA DOVE SIAMO VENUTI!

Il cliente può essere alto e basso, con o senza basette, avere la BMW come la 126 BIS, essere perfino disoccupato: l'importante per le ragazze è che lui ci sia e paghi.

E' un anello importante del fenomeno prostituzione da non considerare sempre in maniera negativa e stigmatizzante.

O. S. 3 Parte meno visibile del fenomeno prostituzione.

Nella maggior parte dei casi è di sesso maschile di diversa nazionalità, età, formazione culturale, classe sociale.

Cliente = "cacciatore", luogo di "caccia"

Avvista la "preda", la "insegue", la "cattura"

Il cliente a volte è una persona sola che vive ai margini della società. Il cliente cerca nella prostituta qualcosa di preciso.

Spesso diventa un ponte di collegamento tra la prostituta e la società/stato.

Capita, a volte, che durante l'unità di strada un cliente mi scambi per una prostituta, questo mi dà modo di vedere come egli cambi istantaneamente l'atteggiamento quando specifico il mio ruolo.

Potenzialmente ogni uomo può essere un cliente.... O può esserlo stato...per diverse ragioni.

Alcuni clienti vivono la loro sessualità in modo disturbato.

O. S. 4 IL CLIENTE

- Cliente-invisibile, negato, che sente di doversi giustificare
- Componente meno visibile (e quasi mai seriamente considerata dall'opinione pubblica) del fenomeno prostituzione
- Qualunque uomo (età/classe sociale/ecc) è un potenziale cliente
- Attraverso gli occhi del target--clienti "cattivi" ma anche clienti "buoni" che aiutano le donne (con sedi, disponibilità, per documenti ecc. ecc.)
- Infinite "tipologie" di cliente (e infinite come se combinate tra loro all'origine della domanda) ognuno di loro è spinto da un "bisogno" preciso, e in cerca di qualcosa di preciso

O. S. 5 IL CLIENTE

- non c'è un "tipo" preciso, ma **persone diverse per cultura**, estrazione sociale ecc.
- personalmente credo di avere dei **pregiudizi** nei suoi confronti nel senso che lo considero sempre e comunque in maniera negativa
- gli attribuisco **desiderio di sopraffazione**, difficoltà nei rapporti con l'altro sesso (anche se spesso sono fidanzati/sposati), bisogno di sentirsi forti e virili sottomettendo qualcun altro, timidezza, insicurezza

O. S. 6 IL CLIENTE

Non lo si conosce, lo si immagina, anche attraverso gli occhi delle persone che si prostituiscono (comunque, una visione filtrata).

L'unica tipologia di cliente (tra le tante tipologie possibili) che conosciamo un po' è il cliente innamorato. E' l'unico che si rende visibile, recandosi ai centri d'ascolto ed esponendo le sue esperienze, le aspettative e le richieste.

Questo cliente tende a cancellare le immagini del primo incontro (sempre passeggiata in bicicletta, passaggi in auto, ecc.) per proporre di sé una versione di salvatore-redentore. Di solito cerca di mostrare un disinteresse personale (lo faccio per lei...una volta a posto è libera di...) che non prova. Può essere anche molto giovane (studenti o disoccupati che vogliono aiutare, che non riescono neppure ad andare via di casa) oppure navigato, divorziato o separato (più spesso).

Può aver avuto (e spesso lo si capisce, anche se in genere non ne parla volentieri) diverse "storie" con ragazze di strada. Quand'è così può anche avere informazioni preziose, o fare considerazioni molto interessanti.

Le altre tipologie, meno conosciute:

- il cliente che "usa e getta" la prostituzione (interessato unicamente alla prestazione sessuale)
- il cliente che cerca compagnia, ma non fino al punto di imbastire (o tentare di imbastire) una relazione
- il cliente di gruppo (cameratismo - goliardia)
- Il cliente finto (alla ricerca di occasioni di sopruso o violenza oppure ladro)

La salute, per i clienti.

Chi appartiene alle categorie di cui sopra e **non usa il preservativo** può avere, a proposito del safe sex, due motivazioni diverse dal punto di vista psicologico:

- cercare il piacere (maggiore)
- cercare l'intimità (uscire dai ruoli)

B.) COME VEDI IL CLIENTE? LA PAROLA ALLE MEDIATRICI LINGUISTICO-CULTURALI

M. L. C. 1

- i maggiori sono di mezza età, adesso anche giovani
- sono italiani visto che siamo in Italia e pochi dai paesi del Nord Africa e alcuni africani (Senegal, Nigeria etc)
- ci sono uomini sposati, vedovi, e altri mai sposati quindi uomini soli
- alcuni di questi uomini hanno dei problemi o disagio sociale (divertirsi etc),
- problemi familiari
- problemi sessuali
- problemi con il coniuge

Alcuni clienti sono senza problemi, è un modo di sfogarsi. Magari hanno anche bisogno di una compagna o compagnia.

Alcuni vogliono aiutare le ragazze, specialmente quando sanno che le ragazze sono sfruttate quindi offrono aiuto economico, sistemazioni abitative, protezione e una sistemazione in generale.

Alcuni clienti vanno sulle strade per farsi un giro e per portare le ragazze in macchina quando fa freddo, c'è pioggia o per portare la ragazza a fare un giro.

A volte quando la ragazza è stanca perché non dorme da giorni, dorme anche in macchina di questi clienti.

Alcuni perché a loro piacciono le ragazze.

Vi sono clienti buoni e cattivi, maniaco violentatori, assassini.

M. L. C. 2 Il cliente chi è, secondo me.

- Per me "il cliente" è una persona, direi, sconosciuta, anche se qualche volta l'ho intravisto di sfuggita.
- Secondo me "il cliente" è una persona che ha problemi con il suo partner sia moglie, compagno o fidanzato; questi problemi possono essere psichici e fisici (sessuali) oppure una persona con delle fantasie strane e insaziabili. Io come donna normale non li capisco e non condivido, ma il mondo gira lo stesso...

"il cliente" come lo percepisco tramite i dialoghi, le conversazioni e le interviste fatte con le donne che si prostituiscono:

- 1) sono uomini di tutte le età, che comincia dai 16 anni fino agli 85 anni; sono impiegati, imprenditori, operai, camionisti, pensionati, turisti, passanti e altro. Il passaggio in macchina costa 50000 lire , in albergo più di 100000 lire. Le trattative si fanno lì sul marciapiede, dove le donne lavorano e prima di salire in macchina.
- 2) Il 50% dei clienti chiede rapporti non protetti
- 3) Tra questi clienti si trovano sia quelli che si affezionano e vogliono bene solo alla ragazza e fanno solo il giro in macchina e danno solo per la compagnia fatta le 50000 lire, però tra di loro si trova anche il violentatore, lo scippatore etc.
- 4) Spesso succede che durante il nostro intervento arriva il cliente e prende la ragazza, al momento mi dispiace di non aver potuto fare l'intervento, però penso che per la ragazza è meglio lavorare, perché alla fine lei si trova sulla strada per questo.

M. L. C. 3

- 1) clienti gentili
- 2) clienti cattivi

Il cliente gentile è quello che non fa male alle ragazze, pagano e non fanno problemi, aiutano le ragazze a capire che ci sono dei posti dove possono andare a fare dei controlli, perché ci sono alcune ragazze che non conoscono la legge italiana. Ci sono clienti che aiutano le ragazze a non fare più il lavoro di strada.

I clienti cattivi vanno in strada a picchiare le ragazze, rubano loro i soldi e chiedono loro cose che non possono fare.

M. L. C. 4

Secondo me il cliente è il papà di una famiglia, il marito, l'operaio, l'imprenditore, il giovane etc. , in poche parole non vedo una qualità o un particolare che distingue la persona che va con la prostituta dalla persona che vedo nella vita quotidiana.

L'unico gruppo che, secondo una mia ipotesi, non è cliente delle prostitute è rappresentato dalle persone che sono già legate a una famiglia o a una donna e che sono religiosi praticanti (o crede veramente e pratica in modo concreto la religione cattolica o semplicemente crede e rispetta la religione anche se non è un praticante regolare).

Come sono i clienti:

- 1) persone normali
- 2) tante volte anche delle persone che per cambiare vanno con delle ragazze minorenni, questo lo trovo molto disgustoso e non riesco a immaginare se questi uomini hanno anche loro delle figlie della stessa età delle prostitute con cui vanno e se le hanno come riescono ad avere un rapporto sessuale con una minorenne.

M. L. C. 5

- una persona che soffre il rapporto che ha
- una persona che soffre la solitudine
- una persona che è curiosa

- che inizia per qualsiasi motivo e poi si innamora
- che sta bene economicamente (ricca), lavora bene
- giovane, di mezza età, vecchia
- maniaco, buono, assassino
- bugiardo
- ha paura, non vuole essere scoperto
- è orgoglioso
- è debole

2° FASE

IL LAVORO DEI SOTTOGRUPPI OMOGENEI

Il lavoro in sottogruppi omogenei (i sottogruppi sono stati due, uno di mediatrici e l'altro di operatori/trici) è risultato essere molto interessante.

Non sono emersi vistose differenze di percezione fra il gruppo delle mediatrici e quello degli operatori/trici. Ma vediamo nel dettaglio cosa è emerso.

Il sottogruppo delle mediatrici ha evidenziato come le età dei clienti possano essere le più varie: dai 16 agli 85 anni. Egli è stato descritto come una persona "socialmente" sola, che spesso può essere portatore di problemi all'interno del suo rapporto coniugale o di coppia, anche se non necessariamente. Si tratta comunque di una persona normale, cioè qualcuno che non ha problemi psicologici o sessuali evidenti, che può essere sposato o fidanzato, avere figli, amici e un lavoro.

Inoltre è stata sottolineata l'esistenza di una tipologia di clienti che tende a voler instaurare un rapporto privilegiato con le ragazze, rapporto fatto anche da gesti di aiuto (portano loro da mangiare, abiti o le fanno salire in macchina quando piove). Sembra, infatti, che attorno al fenomeno prostituzione ruotino una serie di figure maschili non interessate direttamente a consumare un rapporto sessuale, ma ad instaurare relazioni di altro tipo...un po' genere "benefattore".

Alcune di queste persone vengono chiamate "papagiro": il papagiro non compra la prestazione sessuale, ma si offre di accompagnare le ragazze da un luogo a un altro. Altri, dopo aver fatto amicizia con la donna, la invitano a casa propria facendola magari conoscere alla moglie.

Altri ancora, come ricordava prima una mediatrice, sono disposti a pagare solo per parlare un po'. Complessivamente il giudizio espresso dalle mediatrici su quelli che definiscono "clienti buoni" (contrapposto al cliente cattivo che altro non è se non l'individuo che cerca un'occasione per esercitare violenza e sopraffazione) è positivo: le donne hanno bisogno dei clienti e alcuni di essi sono disposti ad aiutarle.

Il gruppo di operatori ha descritto i clienti come la parte meno visibile del "problema", e proprio per questa scarsa visibilità essi vengono raramente considerati come variabile di cui tenere conto all'interno dei "progetti". Anche gli operatori hanno sottolineato come non esista una tipologia precisa di cliente e come esso rappresenti una categoria trasversale per età, nazionalità, e cultura.

Il gruppo si è inoltre soffermato a considerare le diverse possibili motivazioni dei clienti:

- possono essere semplici consumatori di sesso,
- possono desiderare di instaurare un rapporto intimo,
- possono volere una vera e propria relazione.

Anche gli operatori hanno ricordato la fetta di popolazione maschile che ruota attorno alle ragazze pur non essendo veri e propri clienti. Sulle motivazioni che muovono queste persone e i clienti propriamente detti si è innescata un'interessante discussione della quale riportiamo in seguito una breve sintesi.

3° FASE

LA DISCUSSIONE IN PLENARIA

Prendendo spunto dal lavoro svolto in sottogruppo da operatori e mediatrici si è sviluppata una discussione piuttosto interessante che si è concentrata su diversi aspetti, fra cui le possibili motivazioni che muovono alcuni clienti. Un operatore ha raccontato come per alcuni sia possibile coltivare complicate fantasie sulla *iniziazione sessuale* della ragazza che avverrebbe durante il rapporto sessuale con lui. In altri termini, sarebbe lui ("maschio esperto") a insegnare alla ragazza "cos'è un orgasmo". A questo soggetto si adatta bene la descrizione, fatta in precedenza da un operatore, di "cacciatore" che esce per trovare una preda e una volta avvistata la insegue e la cattura.

I clienti dunque cercherebbero, dunque, una doppia tipologia di sex-worker: da un lato la professionista esperta che offre il suo servizio con molta precisione e accuratezza e dall'altro la ragazza incerta, dubbiosa, e quindi spontanea e genuina nel modo di vivere il rapporto sessuale.

Durante la discussione emerge anche che talvolta il cliente vede la prostituta in *chiave simbolica*, cioè per una serie di significati che stanno nella sua testa e che non hanno a che vedere con la persona che si trova davanti. Al contrario la prostituta lo vede semplicemente come un 'portafoglio', cioè con il massimo della concretezza possibile.

Per quanto riguarda la larga e variegata fascia di persone che non usufruiscono delle prestazioni delle ragazze, ma si presentano come "benefattori", alcuni hanno richiamato l'attenzione su cosa possa spingere un uomo a fare "volontariato" in proprio con una giovane "in mutande" mentre sta lavorando. Pur senza essere in grado di dare risposte esaurienti e certe a questa domanda sono stati aperti interessanti spunti: L'uomo in questo caso vuole fare il salvatore? Desidera costruire una relazione del tutto asimmetrica con la donna? E' una persona capace di instaurare con l'altro sesso una relazione paritaria?

Commento

La prima fase del lavoro degli **operatori** si è concentrata sui seguenti tre assi: chi è il cliente, quali motivazioni lo muovono, e quali sentimenti suscita nell'operatore.

Per quanto riguarda il chi è: diversi operatori sottolineano che chiunque può essere un cliente o può esserlo stato; è una figura trasversale alle varie fasce d'età, censo, livello culturale e condizione lavorativa...; viene spesso descritto come una figura un po' "ombrosa", una persona con problemi di solitudine, affettivi o sessuali, ma si tratti di problemi che non gli impediscono di avere una moglie e dei figli o una fidanzata.

Da questo punto di vista il cliente è "un po' sfigato, un po' povero diavolo, un po' uomo retto" (O.S.2). Soltanto un operatore (O.S.3) ne propone l'immagine aggressiva del "cacciatore" alla ricerca di una "preda".

Gli operatori sottolineano come esistano diverse tipologie di cliente e O.S.6 propone una sintetica ma efficace schematizzazione:

- il cliente che "usa e getta la prostituzione" (interessato unicamente alla prestazione sessuale);
- il cliente che cerca compagnia, ma non fino al punto di imbastire una relazione;
- il cliente di gruppo (cameratismo - goliardia);

- Il cliente finto (alla ricerca di occasioni di sopruso o violenza);
- il cliente innamorato.

Quest'ultima è l'unica tipologia di cliente nota in prima persona agli operatori, in quanto si reca ai centri d'ascolto. Propone di sé un'immagine di "salvatore/redentore". Anche in questo caso le età possono essere le più varie, così come le professioni e i livelli di scolarizzazione, ma pare esserci una leggera prevalenza di persone separate dal coniuge.

Alcuni operatori propongono una divisione in "buoni clienti" e "cattivi clienti", distinzione che verrà riproposta anche dalle mediatrici, intendendo per "cattivo cliente" colui che cerca un'occasione di sopraffazione.

Per quanto riguarda le motivazioni che spingono alla ricerca di sesso a pagamento, si sottolinea che possono essere le più varie, a seconda della tipologia di cliente alla quale una persona appartiene. Interessante è la spiegazione data alla richiesta di sesso senza preservativo: se da un lato può essere solo la ricerca di maggiore piacere, dall'altro può trattarsi del desiderio di uscire dal proprio ruolo di cliente e di cercare un'intimità da "fidanzato" con la ragazza. Nella discussione in plenaria emergerà che alcuni clienti chiedono la prestazione senza preservativo dopo essere diventati clienti "fissi".

I **sentimenti suscitati negli operatori** sono molto vari: si va dalla tenerezza al disgusto, passando per la paura e la curiosità: probabilmente questa vasta gamma di sentimenti possibili dipende dalle motivazioni che si attribuiscono ai clienti.

La prima fase del lavoro delle **mediatrici** si è concentrata soprattutto su: chi è il cliente e i sentimenti provati nei suoi confronti. La riflessione sulle motivazioni è stata soltanto accennata.

M.L.C.1 dice che, benché i clienti abbiano le età più varie, la maggior parte sono uomini di mezza età. Poiché siamo in Italia la maggioranza dei clienti sono italiani, ma ci sono anche africani (e si menzionano in particolare i nord-africani).

Anche le mediatrici evidenziano che spesso i clienti sono persone disturbate dal punto di vista affettivo o sessuale, o persone che soffrono di solitudine. Evidentemente l'opinione più diffusa è questa. Ci sono però anche mediatrici che li percepiscono come persone normali. Anche in questo caso viene fatta una distinzione tra clienti buoni e cattivi; e si evidenzia come molti clienti cerchino la relazione con la ragazza: M.L.C.2 dice che ce ne sono alcuni che si affezionano alla prostituta e cercano di dare aiuto. Sempre M.L.C.2 scrive che circa il 50% dei clienti chiede di avere rapporti non protetti. Una percentuale davvero molto elevata.

In generale sembra che le mediatrici percepiscano i clienti in maniera meno negativa rispetto agli operatori. Provano nei loro confronti sentimenti negativi se si tratta di aggressori, o di uomini che cercano ragazze minorenni.

Durante la seconda fase dell'esercitazione la carica emotiva emersa nel lavoro individuale è andata affievolendosi, per lasciare il posto a una costruzione più razionale e strutturata del profilo del cliente, ma la discussione si è fatta particolarmente interessante nella terza fase, la plenaria, in cui le diverse riflessioni emerse sono state sviluppate dando luogo a una discussione interessante e coinvolgente. Ricordiamo soltanto alcuni temi emersi: la figura del papagiro, le motivazioni dei "benefattori stradali", le fantasie dei clienti.

9. VALUTAZIONE

La valutazione effettuata durante il corso si articola in più dimensioni¹. Un primo tipo di valutazione ha come oggetto l'**apprendimento** ed è relativo a due argomenti-chiave del corso: il lavoro di gruppo e la relazione di aiuto. Gli strumenti utilizzati consistono di due questionari², somministrati in tre occasioni: ingresso (novembre 1999), in itinere (aprile 2000) e fine corso (settembre 2000). Ogni questionario ha permesso di analizzare diversi aspetti dell'argomento in questione.

La valutazione dell'apprendimento deve essere compiuta, oltre che attraverso i questionari, anche tenendo conto delle esercitazioni svoltesi durante l'anno sui medesimi argomenti. In tal modo ci si può formare una visione più completa della situazione.

Un secondo tipo di valutazione, riguardante le **reazioni dei partecipanti**, ha come oggetto l'andamento della singola giornata di formazione vista da molteplici angolature: il gradimento in termini di interesse, utilità e coinvolgimento; l'adeguatezza dei metodi formativi, il livello di impegno profuso dai partecipanti e il tasso di apprendimento; la prestazione dei docenti. Le schede di valutazione sono state compilate al termine di ogni giornata, per un totale di 10 (escludendo l'ultima di settembre, in cui si è proceduto alla valutazione di fine corso).

Un terzo tipo di valutazione, quella **di fine corso** appunto, che aveva lo scopo di approfondire qualitativamente il giudizio su alcuni aspetti del corso, dando poi vita a una discussione di gruppo sullo stesso argomento.

I tre tipi di valutazione vanno, a nostro avviso, letti in maniera combinata. Innanzitutto la valutazione di fine corso (terzo tipo) può essere meglio compresa tenendo conto della valutazione delle singole giornate (secondo tipo).

La valutazione relativa all'apprendimento va letta invece congiuntamente ai corrispondenti temi presenti nell'intero *report*, laddove le esercitazioni di vario tipo rappresentano anche dei momenti valutativi, che permettono sicuramente di integrare il dato numerico emergente dai questionari della valutazione di primo tipo.

¹ Cfr. Battistelli, Majer e Odoardi, (in bibl.), pp. 117-137

² I due questionari sono riportati in appendice.

10. VALUTAZIONE DEI RISULTATI DELLA SOMMINISTRAZIONE DEI QUESTIONARI

ANALISI STATISTICA DEI DATI

Prima di esporre le caratteristiche dello strumento di indagine e i risultati ottenuti con le somministrazioni, riportiamo brevi cenni sull'analisi statistica eseguita sui dati raccolti³. Si è scelto di confrontare i risultati della prima e della terza somministrazione (rispettivamente novembre 1999 e aprile 2000) e allo scopo si è utilizzata la statistica *t* applicata al caso di campioni indipendenti tratti da popolazione con varianza uguale. La varianza si è supposta uguale poiché non si ha conoscenza di elementi (fattori, condizioni) tali da determinare varianze diverse a seguito del corso.

A rigore non si tratta di campioni indipendenti, ma ai fini dell'analisi sono stati assunti tali perché durante il corso si è verificato un ricambio di persone (e invece il presupposto del metodo dei campioni appaiati è che i soggetti siano sempre gli stessi e che le loro prove possano essere collegate) e una variazione della numerosità.

Pertanto, visto che il metodo dei campioni indipendenti presenta assunzioni meno forti rispetto a quello dei campioni appaiati, è stato scelto come il più adatto al nostro caso.

La significatività è sempre stata vista riferendosi all'ipotesi monodirezionale, perché si è ipotizzato l'effetto del corso unicamente nella direzione auspicata. A seconda dei valori emersi, si sono accettate le ipotesi al 5% oppure al 10%, ritenendo importante poter riflettere su una molteplicità di dati, pur considerando le diverse probabilità di errore.

IL COUNSELLING

Caratteristiche dello strumento di indagine

Iniziando l'esposizione della valutazione effettuata attraverso l'uso del questionario sul counselling, ci preme introdurre l'argomento con l'esposizione di alcune caratteristiche dello strumento⁴. Successivamente si darà spazio ai risultati ottenuti attraverso la sua somministrazione. Il questionario sul counselling si compone di 21 items, ai quali si risponde avendo a disposizione una scala di giudizio composta di categorie ordinate (7 categorie, dal massimo disaccordo al massimo accordo)⁵. La compilazione è stata anonima, con l'unica prescrizione di apporre una sigla personale (disegno, lettera ecc.) in occasione di ogni somministrazione, per poter riferire poi i diversi questionari alla stessa persona, anche non potendola identificare.

Non tutti hanno mantenuto nel corso del tempo la stessa sigla, non permettendo così sempre l'attribuzione dei questionari alla stessa persona.

Riguardo allo strumento, vanno sottolineati i seguenti punti:

- tenendo conto del diverso livello di preparazione/formazione dei partecipanti si è cercato di adeguare il questionario a un livello che permettesse di raggiungere tutti i partecipanti;

³ Per un'esposizione completa del tema e le relative formule applicate si veda: Cristante et al. (in bibl.)

⁴ Il questionario è riportato integralmente in appendice. In esso è contenuta la scala di valutazione proposta e a cui si fa riferimento nella presente discussione.

⁵ Cfr Manganelli Rattazzi (in bibl.) pp. 79-86

- tenendo conto delle differenti conoscenze linguistiche si è cercato di costruire un questionario che presentasse un linguaggio il più possibile facile e scorrevole;
- il questionario si è rivelato in grado di cogliere più una certa situazione in un certo momento e meno a cogliere delle evoluzioni nelle posizioni (possibilità di spaziare limitata) per la natura intrinseca del questionario (scala di valutazione strutturata in 7 punti);
- alcune domande sono state inserite indipendentemente dal significato metrico (per es. 11, 13, 15 e 17) e non permettono di cogliere dei cambiamenti (partendo da posizioni molto alte o molto basse, è impossibile che i risultati si possano elevare o abbassare di molto). Sono domande che però rivestono un senso all'inizio del corso per conoscere il livello dei partecipanti, per cui non è pensabile un miglioramento rilevato da quella domanda.

I RISULTATI

A proposito del questionario sul counselling, somministrato in tre riprese (novembre 1999, aprile 2000 e settembre 2000), si è deciso di commentare alcune domande, prendendo in considerazione il confronto fra prima e terza somministrazione.

Le domande che si è scelto di commentare sono quelle che presentano significatività statistica e quelle che, pur non presentandola, hanno sollevato dei dubbi interpretativi. Queste ultime sono state discusse nell'ultima giornata di valutazione svoltasi a Torino l'11 settembre 2000. I risultati emersi dalle risposte a queste domande facevano supporre un'incertezza, o una confusione, nell'interpretazione delle parole costituenti la domanda più che un'incertezza nei pensieri e nei concetti sottesi dalle parole, in quanto su certi temi posti dalle domande si era rilevata una certa uniformità a livello di discussioni di gruppo, mentre si evidenziava una dispersione (o un'altalenanza nel tempo) in sede di compilazione di questionari.

Sono stati presentati dunque al gruppo i risultati che avevano generato dei dubbi nei formatori, con lo scopo di riflettere assieme, a somministrazioni avvenute, riguardo a quelle parole e a quei concetti, per scoprire dove si annidassero incertezza ed eventuali perplessità. Si presenta dunque questa valutazione di tipo qualitativo che va a affiancare, e a integrare, quella di tipo quantitativo.

Di seguito riportiamo l'elenco delle domande con risposte statisticamente significative (con i relativi parametri esposti tra parentesi) e due delle domande commentate in sede di valutazione qualitativa.

Per ciò che concerne le domande con significatività statistica, si riportano brevemente i risultati che emergono dall'analisi delle risposte. Risultano significative le seguenti domande, nelle direzioni auspiccate secondo gli obiettivi formativi del corso:

- dom. 1: "E' importante dire alla persona quello che deve fare". (Dopo analisi della differenza delle medie condotta mediante il valore di t associato alla differenza campionaria delle medie risulta un t *calcolato*=1,67 a fronte di un t *critico* =1,71 per ipotesi monodirezionale con possibilità di errore del 5%. Per ciò si deve respingere l'ipotesi che le variazioni delle due medie siano attribuibili solo al caso). Le risposte vanno nella direzione di un maggiore disaccordo con l'affermazione proposta dall'item.
- dom. 5: "E' importante notare 'il linguaggio del corpo' (gesti, smorfie) dell'altra persona". (media della prima somministrazione: 6,07 e media della seconda somministrazione: 6,81; t *critico*: 1,32 e t *calcolato*: 1,67; ipotesi monodirezionale, 10%). Le risposte vanno nella direzione di un maggiore accordo con l'affermazione proposta dall'item.
- dom. 7: "Alle persone vanno fatte molte domande, per scoprire la verità". (media della prima somministrazione: 3.26 e media della seconda somministrazione: 2; t *critico*: 1,71 e t *calcolato*: 2,01;

ipotesi monodirezionale, 5%). Le risposte vanno nella direzione di un maggiore disaccordo con l'affermazione proposta dall'item.

- dom. 10: "Il counsellor deve trovare con l'altro la soluzione ai suoi problemi". (media della prima somministrazione: 5,67 e media della seconda somministrazione: 6,82; *t critico*: 2,06 e *t calcolato*: 2,09; ipotesi monodirezionale, 2,5%). Le risposte vanno nella direzione di un maggiore accordo con l'affermazione proposta dall'item.

- dom. 14: "Il counsellor deve 'mettersi nei panni' dell'altro". (media della prima somministrazione: 4,2 e media della seconda somministrazione: 5,54; *t critico*: 1,32 e *t calcolato*: 1,64; ipotesi monodirezionale, 10%). Le risposte vanno nella direzione di un maggiore accordo con l'affermazione proposta dall'item.

- dom. 18: "Alla fine deve vincere il punto di vista del counsellor". (media della prima somministrazione: 2,53 e media della seconda somministrazione: 1,63; *t critico*: 1,32 e *t calcolato*: 1,44; ipotesi monodirezionale, 10%). Le risposte vanno nella direzione di un maggiore disaccordo con l'affermazione proposta dall'item.

- dom. 20: "La persona che va dal counsellor è debole e va guidata". (media della prima somministrazione: 2,53 e media della seconda somministrazione: 1,63; *t critico*: 1,71 e *t calcolato*: 2,81; ipotesi monodirezionale, 5%). Le risposte vanno nella direzione di un maggiore disaccordo con l'affermazione proposta dall'item.

Gli items discussi sono:

- item n. 6: "Il counsellor deve essere il più spontaneo possibile" (medie delle tre somministrazioni in ordine temporale: 4,93 – 3,55 – 4,09);
- item n. 9: "Il counsellor deve soprattutto dare consigli" (medie delle tre somministrazioni in ordine cronologico: 3,47 – 2,91 – 4,18).

Ci siamo focalizzati soprattutto su queste due dimensioni sia per ragioni di ordine temporale sia per l'importanza attribuita a esse nella professione dell'operatore/trice sociale e della mediatrice linguistico culturale.

Si è discusso inizialmente sul tema della **spontaneità** (domanda 6) chiedendo ai partecipanti cosa intendessero con tale espressione.

Un operatore la vede come una caratteristica personale, o sì o no. Se l'operatore è troppo lucido, rischia di assomigliare a un robot.

Una mediatrice dice che la sua figura professionale non deve essere come quella dell'utente: bisogna essere spontanei nel sentire, ma anche ragionare sulle parole dette.

Un altro operatore ha interpretato la parola spontaneità come "improvvisazione".

Una operatrice dice che in certi casi è molto importante, ad es; quando in strada si cerca di togliere i "paletti".

Per una mediatrice bisogna sempre avere un "filo conduttore", pur essendo spontanei.

Un operatore sottolinea che la genuinità in strada (per interessarsi alle donne) è indispensabile; mentre se viene assunta nel significato di improvvisazione è sbagliata.

Va detto che la discussione di gruppo, più ricca di quello che un breve resoconto può rendere, ha chiarito i diversi significati attribuiti alla dimensione della spontaneità, permettendo alla fine di individuarne due specie: "positiva" e "negativa".

La prima è intesa: 1) sia come reale interesse per le altre persone (né utenti né clienti né target sono risultate parole soddisfacenti per gli operatori), quindi al di fuori di una dimensione strettamente 'tecnica' della

professione (dimensione questa spesso criticata con vivacità da elementi del gruppo e vista come possibile rischio di un inaridimento o di una "meccanizzazione" della relazione); 2) sia come necessità, nei contesti più informali (la strada per es; a differenza dell'ufficio), di non mettersi su un piano diverso da chi si incontra, ma, per così dire, "di essere alla mano", per realizzare un contatto e impostare proficuamente una relazione.

La seconda rimanda invece a una spontaneità che potremmo definire 'selvaggia', intesa nel senso del comportarsi in modo a-riflessivo, senza una mediazione e senza la ricerca di una strategia per impostare una relazione e per giungere a delle modalità condivise di risoluzione dei problemi con l'altra persona.

Un'altra discussione è nata dall'item 9, relativo ai consigli eventualmente dati dal counsellor.

Due operatrici sostengono che il counsellor deve aprire di fronte all'altro il ventaglio di possibilità e poi devono ragionarci su insieme.

Un'altra operatrice dice che dopo un po' vengono fuori, ma prima ci dev'essere l'ascolto.

Un operatore dice che bisogna evitare il rischio di sostituirsi all'altra persona e quindi bisogna seguire la strada esposta poco sopra dalle due operatrici, ma al tempo stesso bisogna evitare di comportarsi come l'impiegato tipo dell'Ufficio Stranieri. Non va dimenticato che si tratta di una persona che sta chiedendo e che non si tratta di una terapia psicologica.

Una mediatrice sostiene che si danno consigli senza sapere di farlo, mentre un'operatrice dice che in questo caso si danno informazioni.

Per un operatore è più appropriato usare una terza parola, quella di suggerimento, perché consiglio darebbe troppo l'idea di prendersi in carico la persona. Si ribatte che i termini sono abbastanza simili.

Un operatore dice che comunque, anche volendolo, è difficile sostituirsi a una ragazza, perché dicendo "io al posto tuo" non si è particolarmente credibili; l'empatia quindi deve essere considerata come un processo interno.

Una mediatrice sottolinea che a volte le donne vengono da lei volendo dei consigli e lei a quel punto deve darli dicendole "io ti consiglio, poi tu fai quello che vuoi", questo perché lei è lì per fare del bene. Una operatrice dice che questa situazione le ricorda quella del vicino di casa che si fa gli affari degli altri. Ma, dice la mediatrice, riguardo ai metodi contraccettivi, si danno dei consigli (un'altra operatrice sostiene che se si tratta di cose pratiche è corretto).

Un operatore dice che le ragazze con le mediatrici si de-responsabilizzano, delegano. Dopo una prima volta, la ragazza torna e richiede consigli. Questo va anche bene perché deve essere un counselling, non un listening. Poi il rapporto va avanti e diventa di diverso tipo, per es; il tema può diventare cambiare o no lo stile di vita presente. E' fondamentale comunque non arrivare a un ruolo del tutto passivo.

Si porta l'esempio di un IVG. Un'operatrice dice che si devono dare informazioni su ciò che è possibile. Una mediatrice dice che è difficile rispondere alla domanda se la mamma deve o non deve vedere il bambino che ha partorito, ma che non vuole tenere.

Una mediatrice dice che alla fine è lei che deve decidere se denunciare o no gli sfruttatori. Compito della mediatrice è esporre come si fa una denuncia, non se farla o non farla. Il dare consigli renderebbe poi pericoloso anche il ruolo della mediatrice, possibile bersaglio di ritorsioni.

Anche sul tema dei consigli, sembrano opportune delle differenziazioni.

In una prima accezione il consiglio viene visto 'positivamente': esso riguarda alcune situazioni molto 'pratiche', in cui la conoscenza e l'esperienza del professionista (operatore o mediatrice) devono indirizzare la persona che a lui/lei si rivolge. In questo caso la situazione fortemente asimmetrica fa sì che l'operatore consigli.

In una seconda accezione il consiglio viene visto 'negativamente', in quanto è visto come una forma di manipolazione indebita dell'altra persona, relativamente a sfere della sua vita in cui è solo quella persona che può prendere una decisione. Chi le sta accanto o la accompagna in un percorso ha il compito casomai di fornire informazioni, ma non di sostituirsi o di cercare di sostituirsi a lei nel prendere una decisione.

La bontà del consiglio dunque è vista in relazione al tipo di scelta da dover assumere. Nel caso delle "microscelte" (dove il prefisso micro non si riferisce certo al grado di importanza della scelta), cioè scelte che vedono in gioco una questione molto pratica e contemplanò un dislivello di conoscenze fra ragazza e

operatore/mediatrice, il consiglio (nel senso di indirizzare in una particolare via la persona che si rivolge alla figura professionale) è ritenuto una modalità valida.

Invece nel caso delle "macroscelte", che comportano una direzione più generale della propria vita, una minore incisività degli aspetti pratici e una competenza maggiore della ragazza, sembra che vi debba essere un accompagnamento, un sostegno eventualmente, ma in un'ottica di rafforzamento della capacità decisionali della persona.

11. VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO DEL CORSO SECONDO I PARTECIPANTI

Come si è accennato precedentemente, l'oggetto della valutazione del presente lavoro si articola in tre componenti: apprendimento/cambiamento (relativamente soprattutto a relazione di aiuto e lavoro d'équipe), intero corso (un riepilogo di aspetti positivi e negativi e una proposta per il futuro) e il gradimento dei partecipanti. Ed è su quest'ultima dimensione che ci soffermeremo brevemente.

Si è deciso di valutare questa componente in diversi modi. Innanzitutto con una cosiddetta 'scala di reazione'⁶ e poi con le discussioni che avvenivano all'interno e al termine delle sessioni di formazione.

Focalizzeremo ora l'attenzione sulle 'scale di reazione', prima parlandone in generale e poi relativamente a quella costruita appositamente per questo corso. Infine ci sarà un breve commento sui risultati emersi.

La valutazione delle reazioni non può essere considerata una valutazione dei risultati della formazione, ma può essere vista come un'impressione che i partecipanti hanno avuto del corso. Rimane dunque una valutazione che si ferma alla superficie, ma se svolta con attenzione e con metodo, e soprattutto con la consapevolezza dei suoi limiti, può fornire stimolanti indicazioni. Essa è comunque interessante in sé e letta in accostamento ai risultati ottenuti con gli altri metodi di valutazione. Uno degli scopi della valutazione delle reazioni è quello di ottenere *in progress* dei risultati che permettono di effettuare correzioni o miglioramenti in corso d'opera, mantenendo sempre un filo diretto con i partecipanti. Ciò può avvenire compiutamente strutturando questi momenti con attenzione e riservando a essi un tempo adeguato e non semplicemente aspettando che questi temi emergano da discussioni di gruppo (peraltro importanti) o da interventi estemporanei dei singoli. Altro aspetto di utilità è dato dal fatto che queste indicazioni consentono un miglioramento/affinamento di programmi futuri di formazione che abbiamo una somiglianza con quelli svolti.

Nel presente strumento si è deciso di focalizzare l'attenzione su alcune dimensioni.

In una prima parte si chiedono le impressioni sul seminario in questione e precisamente se esso è stato: brutto/bello, difficile/facile, inutile/utile, non coinvolgente/coinvolgente, noioso/brillante, non interessante/interessante. La scala andava da 1 a 5, 1 significava massima vicinanza con il primo polo della coppia e 5 massima vicinanza con il secondo polo della coppia.

In una seconda parte si chiede una valutazione di:

metodi e tecniche adoperati in relazione agli obiettivi proposti; impegno profuso dal partecipante per la riuscita del seminario; livello di apprendimento del partecipante. La gamma di punteggio era da 1 a 5, con 1 come valore minimo e 5 come valore massimo.

In una terza parte il voto era dato ai formatori. La scala era strutturata in 10 punti.

Vi era poi una parte destinata a "Commenti e suggerimenti", per la verità non compilata molto spesso. Ciò potrebbe essere dovuto al fatto che la compilazione avveniva a fine giornata, dopo il momento di discussione dedicato all'andamento della giornata e quindi a quel punto eventuali commenti o suggerimenti potevano già essere stati esplicitati.

In merito ai risultati emergenti, si è deciso di presentare le medie delle diverse valutazioni, a scopo puramente indicativo. Va rilevato come i valori si mantengano per tutte le diverse voci abbastanza alti (in alcuni casi molto alti). I risultati più bassi, nella prima parte li troviamo relativamente alle dimensioni facile/difficile e noioso/brillante. Nel secondo caso un'interpretazione può essere che alcune giornate sono state obiettivamente molto pesanti, nel tentativo di svolgere compiutamente il programma. L'abbondanza del programma può aver influito sulla supposta 'brillantezza' del programma. Per la dimensione della difficoltà, va ricordato che alcune giornate sono state riscontrate difficili a livello di argomenti e/o di elaborazione personale e grupppale richiesta. Le altre voci sono (in genere di poco) al di sopra del valore 4.

⁶ L'esemplare della 'scheda di reazione' utilizzata è riportata in appendice.

Così come le voci della terza parte sono al di sopra del 4, valore che si situa vicino al polo massimo della scala. I voti dati ai docenti sono elevati. Non si intende prolungare oltre l'esame della valutazione delle reazioni dei partecipanti, se non proponendo al lettore più curioso di collegare i diversi voti alle diverse giornate (e in pratica agli argomenti e alle esperienze di quelle giornate).

Gli argomenti e le esperienze delle giornate sono rintracciabili all'interno delle varie sezioni del report. I collegamenti non vanno però effettuati meccanicamente, in quanto la 'stanchezza' di certe giornate per es. può derivare da momenti di superlavoro dei partecipanti: valutazioni di questo tipo forniscono utili indicazioni, non risposte sicure.

Per comodità del lettore, si riporta qui un elenco sintetico degli argomenti e delle esperienze che hanno caratterizzato le giornate del corso.

NOVEMBRE 1999

Somministrazione questionari (counselling e lavoro di gruppo)
Esercitazione di socializzazione/riscaldamento (dei tre personaggi)
Lezione sulla comunicazione (e discussione conseguente)
Lavoro in sottogruppi sulle caratteristiche fondamentali del counselling

DICEMBRE 1999

Discussione di gruppo sul materiale prodotto in novembre sul counselling
Lezione sul counselling
Esercitazione sull'ascolto attivo

GENNAIO 2000

Esercitazione di riscaldamento
Disegno sulla propria storia di vita
Esercitazione sulla relazione di aiuto (caso in cui si è chiesto personalmente aiuto)

FEBBRAIO

2000

Esercitazione di riscaldamento
Esercitazione sulla relazione di aiuto (ricordo di episodi in cui si è fornito aiuto caratterizzati da soddisfazione/insoddisfazione)
Esercitazione su feedback e relazione (feedback positivi)

MARZO 2000

Esercitazione di riscaldamento
Percezione delle figure professionali (mediatrici e operatori)
Esercitazione su competizione/cooperazione (dilemma del prigioniero)

APRILE 2000

Somministrazione questionari (counselling e lavoro di gruppo)
Disegno su un'immagine dell'aiuto
Metodo dei casi su un episodio di relazione di aiuto
Esercitazione sulla negoziazione

MAGGIO 2000

Disegno della "notte"
Percezione del target (individuale, sottogruppi strutturati in base al ruolo professionale, plenaria)
Percezione del cliente (individuale, sottogruppi strutturati in base al ruolo professionale, plenaria)

GIUGNO 2000

Discussione di gruppo (proposta da un partecipante) sull'esperienza del tempo nella cultura africana e in quella italiana

Esercitazione su brainstorming e su modalità di presa di decisione

Esercitazione sulla comunicazione non verbale

Esercitazione sulla fiducia (data e gestita)

LUGLIO 2000

Lavoro in sottogruppi (strutturati in base al ruolo professionale) sull'individuazione delle caratteristiche di un buon gruppo di lavoro

Lezione su movimento e gruppi di auto-mutuo-aiuto (prima parte)

Esercitazione su feedback e relazione (feedback negativi)

SETTEMBRE 2000 (I)

Somministrazione questionari (counselling e lavoro di gruppo)

Lezione su movimento e gruppo di auto-mutuo-aiuto (seconda parte)

Lavoro in sottogruppi (strutturati in base al ruolo professionale) relativo all'individuazione delle caratteristiche del proprio ruolo professionale

SETTEMBRE 2000 (II)

Lezione su legislazione italiana in materia di prostituzione e la realtà attuale della prostituzione

Commento sulle tre somministrazioni dei questionari

Valutazione di fine corso

Discussione di gruppo sull'intero corso

12. VALUTAZIONE DI FINE CORSO

Lunedì 11 settembre 2000

Sono stati posti ai partecipanti, nell'ottica di una valutazione qualitativa, i seguenti quesiti:

- Cosa ti è piaciuto del corso?
- Cosa non ti è piaciuto del corso?
- Cosa avresti voluto approfondire o vorresti approfondire in futuro?
- Cosa ti porti a casa da questo corso?

Di seguito vengono riportate le risposte (ogni scheda corrisponde a un partecipante) e i commenti dei formatori organizzati per tipo di risposta.

SCHEDA N. 1

- Mi sono molto piaciuti i momenti "creativi", quando si è dovuto esprimere un'opinione, un pensiero attraverso il **disegno**. Mi sono piaciuti questi momenti per due motivi: il primo riguarda il fatto che personalmente ho molta difficoltà a esprimermi, a prendermi degli spazi e il disegno mi "costringeva" a fare queste cose senza paura, visto che avvenivano in maniera "indiretta"; il secondo riguarda il fatto che questa modalità di lavoro di gruppo ha permesso di creare delle vere e proprie "perle", a volte sono venuti fuori dei disegni stupendi e volentieri avrei voluto "rubarne" qualcuno e portarmelo a casa.
- Meno mi sono piaciuti i momenti in cui, divisi in gruppi, abbiamo stilato delle sorte di "vademecum" del buon operatore o della buona mediatrice, ecc. Mi è sembrato che siamo caduti nella retorica, la pratica è sempre molto distante dall'ideale e spesso i problemi riguardano non tanto cosa uno sa o non sa fare, ma COME una persona è, al di là delle proprie effettive competenze.
- Mi piacerebbe poi approfondire ulteriormente l'argomento del counselling, a mio avviso una delle cose più difficili, perché, per quanto uno sia preparato, si può sempre trovare in una situazione inaspettata e in quel momento non si può "pensare", o "prendere tempo", ma bisogna essere pronti lì a cercare di dire le cose e di comportarsi nel modo più opportuno...
- Personalmente non so se lavorerò nel campo della prostituzione, ma sicuramente molti dei temi che abbiamo trattato riguardano anche altri ambiti del sociale.
- Quello che mi porto a casa da questo corso è intanto una conoscenza meno teorica, su certe metodologie, di quella che avevo finora. E poi la consapevolezza ulteriore di quanto il lavoro dell'operatore sociale richieda continuamente formazione, ma soprattutto confronto con altri e capacità di mettersi in discussione.

SCHEDA N. 2

E' sempre un desiderio partecipare a un corso di formazione, per poter migliorare, per avere più conoscenza e per approfondire e verificare il proprio lavoro.

- Questo corso mi ha aiutato a uscire con più libertà nell'esporre il mio vissuto, la mia esperienza, le mie paure e timidezze.
- Sicuramente come gruppo potevamo impegnarci maggiormente, con più rispetto gli uni verso gli altri. All'inizio c'è stato un entusiasmo emotivo, il piacere di incontrarsi e conoscersi, cosa che con l'andare del tempo si è spenta.

- lo credo nel gruppo, credo che poter lavorare bene il gruppo deve essere unito e forte, con fiducia, rispetto ecc.
- Mi piacerebbe approfondire vari temi: il counselling, la relazione tra operatore e utente, il lavoro di gruppo, ma soprattutto "saper lavorare su se stessi".
- Da questo corso mi porto via tante riflessioni, tanto lavoro da fare;

Ringrazio per la vostra piacevole accoglienza;

SCHEDA N. 3

- 1) Le metodologie coinvolgenti e in particolare quelle che hanno (impietosamente) portato in competizione i due gruppi (es. Kirbo). Lo scambio di opinioni con altri operatori sociali (e med; cult.) negli atteggiamenti e sui principi. Le lezioni sui gruppi di autoaiuto (interessanti, anche se poco piacevoli).
- 2) L'irregolarità di frequenza (in particolare la perdita di un primo nucleo di partecipanti: Lila Mi, Ufficio Stranieri ecc.). La partecipazione un po' passiva di alcuni. La poca coesione dei partecipanti (alcuni troppo sulla difensiva). Avrei preferito una maggiore "densità" di contenuti specifici (in particolare sulle leggi sull'immigrazione e la tratta) per confrontare la nostra preparazione con altri e migliorarla (anche se capisco che l'obiettivo del corso era più comunicazionale-relazionale).
- 3) Vedere punto precedente per i contenuti specifici. Inoltre mi sembra sarebbe stato utile presentare alcuni modelli comportamentali di operatività sociale, possibilmente molto differenti, per stimolare commenti, identificazioni e/o adattamenti al nostro contesto e alla nostra esperienza personale. Qualcosa di specifico sulla mediazione dei conflitti (interni). Approfondire di più il tema delle motivazioni e delle concezioni di intervento sociale.
- 4) Una maggiore conoscenza reciproca con altri collaboratori del progetto. Alcune (poche) nozioni in più. Qualche passo avanti nella mia riflessione personale su ciò che faccio. L'intuizione di alcune metodologie formative interessanti (alle quali sono ancora poco abituato).

SCHEDA N. 4

- Poco alla volta tutti si sono sciolti a parlare
- Dai giochi a cui ho partecipato ho imparato molto, sono stati lezioni che mi serviranno molto.
- Mi è piaciuto che le soluzioni migliori venissero dal gruppo
- Ho sentito dire che "il gruppo non ha funzionato", anche se poche volte.
- L'importanza dei temi dei consigli, del gruppo, dell'individuo, della dipendenza e dell'aprirsi.
- Adesso sono più sicura nel fare certe cose, perché so che anche altri la pensano allo stesso modo.

SCHEDA N. 5

- la metodologia: le spiegazioni teoriche e frontali sempre seguite da esercitazioni pratiche, giochi, lavori in sottogruppi, il continuo rimando tra teoria e pratica, le discussioni di gruppo.
- Alcuni momenti di discussioni di gruppo in cui si divagava troppo, secondo me, dal problema centrale da trattare (colpa del gruppo intero che non è stato in grado di porre dei limiti e di intervenire).
- Il tema dei clienti e soprattutto come noi gruppo di lavoro ci poniamo e ci possiamo porre nei loro confronti. Ma forse è un tema che esula molto dagli obiettivi del corso....
- Una maggiore consapevolezza, frutto anche di riflessioni - sul lavoro di gruppo e sul rapporto tra i diversi ruoli all'interno dell'équipe, che si traduce in maggiore qualità del lavoro nella pratica.

SCHEDA N. 6

- Ho trovato piacevole e interessante il confronto all'interno del gruppo soprattutto fra operatori dei diversi progetti (fra loro stessi) e le mediatrici culturali. Allo stesso modo l'analisi di alcuni argomenti trattati, il materiale e gli strumenti tecnici della nostra professione: lavoro di gruppo, counselling, autoaiuto e ruoli.
- Ho trovato carente sotto il profilo della qualità e dei contenuti la partecipazione delle mediatrici culturali che avrebbero dovuto essere più stimolate. All'inizio del corso ho provato un certo fastidio per l'impostazione troppo psicologica del corso, cosa che via via è andata attenuandosi.
- Mi ritengo abbastanza soddisfatto dell'insieme dell'esperienza - sia dal punto di vista delle nuove nozioni apprese sia dei metodi di esposizione degli argomenti - .
- La consapevolezza che c'è sempre qualcosa da imparare e la necessità di confrontarsi continuamente fra operatori del sociale.

SCHEDA N. 7

- Argomenti.
- Metodi.
- Soddisfatta.
- La conoscenza degli altri.

SCHEDA N. 8

- Visto che sono stata una delle frequentatrici che non ha fatto assenze vuol dire che il corso mi è piaciuto, la tematica, del corso, il metodo, l'alternarsi dei formatori, gli esercizi scelti, ma soprattutto il metodo usato, che mi era del tutto nuovo è servito per farci conoscere ed aprirsi l'uno con l'altro.
- Non mi è piaciuta la città scelta perché era molto faticoso per me raggiungerla. I formatori, secondo me dovevano essere un po' più rigidi per gli indisciplinati, credo che il mio pensiero derivi dal fatto che provengo da un paese dittatoriale. Comunque il corso sarebbe stato più efficace con un po' più di responsabilità da parte dei corsisti
- Ho portato a casa tante cose che durante il corso ho rafforzato e puntualizzato: la socializzazione lavorare in gruppo, la tolleranza, sentire le opinioni di tutte prima di prendere una decisione. Ho detto apertamente cosa pensavo degli altri e cosa loro pensavano di me, ecc.
- Vorrei conoscere altri metodi di lavori di gruppo e poter confrontarci con altre realtà che lavorano in equipe.

SCHEDA N. 9

- Ho conosciuto persone che portavano diverse esperienze.
- Tutoraggio e organizzazione del corso.
- Ho conosciute persone nuove.
- Mi risulta difficile con poche parole esprimere tutte le cose che voglio approfondire.

SCHEDA N. 10

- Mi è piaciuto di più il lavoro di gruppo di aiuto. L'abilità

- dell'operatore sociale e mediatore culturale è stato molto interessante.
- Credo che l'orario non era conveniente.
- C'è sempre da imparare, quindi se c'è un nuovo corso, ci sto.
- Ho imparato tante cose: ad esprimermi davanti a tutti; ad essere costruttiva, a non dare una risposta immediata al problema, ma a ragionarci prima. Soprattutto gli insegnanti erano molto preparati."

SCHEDA N. 11

- Mi è piaciuto il gioco di ruolo (role playing) del cieco e della guida. Questo è un gioco che permette di capire come i ciechi vivono la loro vita.
- Niente in particolare, ma di meno il disegno perché disegno male e per me è difficile disegnare.
- Desidero approfondire il lavoro di mediatrice, anche come interprete per aiutare gli altri con i loro problemi.
- Mi porto via come comportarsi con la gente che si trova. Mi porto via anche tante informazioni su mediatrici, operatori e relazioni con gli altri.

VALUTAZIONE DI FINE CORSO

Commento

Da rilevare innanzitutto la differente lunghezza espositiva delle risposte: alcuni hanno semplicemente scritto con una parola ciò che era loro piaciuto, altri hanno prodotto un discorso più elaborato (ciò riguarderà tutte e quattro le risposte).

Per un discorso completo sui temi toccati nelle risposte di valutazione, si rimanda anche alle parti del *report* che li trattano diffusamente. Nelle brevi osservazioni seguenti, ci si sofferma su alcuni punti che appaiono particolarmente salienti. L'organizzazione del commento ha seguito l'ordine delle risposte con l'intento di individuare "nuclei tematici" all'interno delle diverse categorie di risposte.

Risposta n.1

E' notare la presenza fra le risposte di tematiche "personali", relative cioè alla possibilità di esprimersi in un contesto o di trovare un luogo/situazione facilitante in cui potersi "lasciar andare" (e per questo motivo viene apprezzato il metodo per immagini costituito dal disegno, come possibilità di espressione/facilitazione del flusso comunicativo).

Sempre relativamente ai metodi, viene apprezzata la dimensione "partecipativa ed esperienziale" adottata. Così come viene apprezzato il rapporto stretto tra teoria e pratica e il fatto che, per quanto possibile, le lezioni frontali non sono mai state lasciate a se stesse e comunque mai sono rimaste prive di una successiva discussione/elaborazione di gruppo (questo per una precisa scelta didattica dei formatori).

Altri hanno sottolineato maggiormente la componente "inter-professionale", cioè la presenza di operatori che provenivano da diverse realtà e arricchivano quindi il dibattito, moltiplicando le opportunità di confronto, anche sul piano dei metodi di lavoro.

Risposta n.2

Parte delle critiche di questa seconda risposta ha riguardato le componenti “personali” z “gruppali”, laddove si sostiene che il gruppo poteva impegnarsi di più, che alcuni partecipanti potevano impegnarsi di più (per es. nella regolarità delle frequenze) e che il gruppo ha deviato a volte dai propri obiettivi per non aver saputo darsi dei limiti.

Altre critiche riguardano la parte gestionale- organizzativa del corso. Va rammentato che la scelta della città è stata motivata da ragioni pratiche e finanziarie, ma ciò ha comportato per alcuni il dover compiere dei viaggi piuttosto lunghi, peraltro una volta al mese. Questa componente che ha spaccato il gruppo (chi viaggiava/chi non viaggiava) ha creato in qualche occasione dei momenti di risentimento.

Altre critiche ancora riguardano i metodi, intendendo con essi un’impostazione inizialmente rivelatasi troppo “psicologica” per un partecipante (sensazione che comunque è andata affievolendosi con il tempo) e anche la mancanza o non sufficiente presenza di alcuni contenuti specifici desiderati.

Risposta n. 3

Nelle risposte il gruppo dimostra di andare in due grandi direzioni:

- richiesta di approfondimento di contenuti affrontati nell’arco del corso, ma che richiedono ulteriori precisazioni, sperimentazioni, allargamenti. E ciò riguarda i due temi principali del corso: il lavoro di gruppo misto e la relazione di aiuto. La richiesta di approfondimenti da parte di un partecipante, riguardo la relazione di aiuto, si estende fino al desiderio di essere in grado di affrontare qualsiasi situazione imprevista possa presentarsi nella realtà. Sentito è anche il tema del “lavorare su se stessi”.
- richiesta di affrontare aree non previste dal corso; ma ritenute di grande interesse: diverse modalità di intervento sociale, mediazione dei conflitti, immigrazione, la figura del cliente nel mondo della prostituzione.

Altri partecipanti si dichiarano soddisfatti *tout court*, mentre altri pongono in luce, come elemento centrale della propria soddisfazione l’aspetto “personale” o “interpersonale”: il fatto di essersi aperti in gruppo, di aver imparato ad ascoltare gli altri, a confrontarsi, a prendere (o cercare di prendere) le decisioni in maniera condivisa e il fatto di aver conosciuto delle persone nuove.

Risposta n. 4

Un tratto comune delle risposte è costituito dal rilievo “pratico” delle acquisizioni derivanti dalla frequentazione del corso. E ciò era uno degli obiettivi del corso, che non voleva tradursi meramente nell’esposizione dei diversi contenuti, mantenendosi quindi su un piano teorico. Quello che sembra emergere è la consapevolezza dell’operatore/mediatrice come “strumento” primario di lavoro, da coltivare, preparare, valorizzare, non potendo prescindere dunque nel lavoro della componente “personale”. E questo si traduce parallelamente nella consapevolezza dell’attenzione agli altri (tematica del lavoro di gruppo, in cui emergono non solo le differenze di genere ed interpersonali, ma, trattandosi di gruppo misto, anche le differenze culturali).

Altro elemento emerso è che la formazione non può che essere continua, nel senso che non può tradursi nell’apprendimento di un numero prefissato di nozioni e così concludersi. Essa invece richiede un continuo interrogarsi e mettersi in gioco e il fatto di aver sempre qualcosa da imparare non si traduce unicamente nel frequentare alcuni seminari, cioè nell’adempiere al limite a un obbligo burocratico.

Altro tratto comune, presente in quasi tutte le risposte, è la necessità espressa di confrontarsi con gli altri sia appartenenti al proprio progetto sia (addirittura più accentuata) operanti in altri progetti. E’ stato vivo infatti il rammarico durante il corso per la perdita (dovuta a cause di forza maggiore) di alcuni componenti, che nei primi seminari avevano suscitato un’ottima impressione e che provenivano da progetti diversi da quelli dei

rimanenti (si tratta delle due persone dell'Ufficio Stranieri del Comune di Torino e dei due membri della LILA di Milano). Durante il corso è sempre stato vivo l'interesse dei partecipanti per i metodi e l'organizzazione di lavoro delle città che non fossero la propria, così come per come venissero affrontati concretamente delle questioni specifiche.

13. APPENDICE

A-1. Scheda di valutazione di ogni giornata di formazione

SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLA GIORNATA

Il seminario di oggi ti è sembrato:

brutto	1	2	3	4	5	Bello
difficile	1	2	3	4	5	Facile
inutile	1	2	3	4	5	Utile
Non coinvolgente	1	2	3	4	5	Coinvolgente
noioso	1	2	3	4	5	Brillante
Non interessante	1	2	3	4	5	Interessante

I metodi e le tecniche utilizzati ti sembrano adatti agli obiettivi proposti?

1 2 3 4 5

Quanto ti sei impegnato per la riuscita di questo seminario?

1 2 3 4 5

Quanto ti sembra di avere appreso?

1 2 3 4 5

Dai un voto ai docenti di questa giornata:

A.R. Carlini: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G.L. Siega Battel: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

A-2. Questionario sul lavoro di gruppo

IL COUNSELLING

Troverai, di seguito, alcune *affermazioni sul counselling*. Cerca di rispondere spontaneamente, senza pensarci molto. Devi esprimere (con un cerchio su un numero) se sei d'accordo o in disaccordo con queste frasi (1=completamente in disaccordo; 2=molto in disaccordo; 3=abbastanza in disaccordo; 4=non saprei; 5=abbastanza d'accordo; 6=molto d'accordo; 7= completamente d'accordo).

Sul questionario puoi mettere il tuo nome o una sigla che scegli tu (e che dovrai usare anche in futuro in occasioni simili).

Grazie e buon lavoro.

- E' importante dire alla persona quello che deve fare. 1 2 3 4 5 6 7
- Un buon counsellor capisce subito che persona ha
○ davanti. 1 2 3 4 5 6 7
- Il counsellor deve rispettare le scelte dell'altra persona. 1 2 3 4 5 6 7
- Il silenzio è pesante e va interrotto al più presto. 1 2 3 4 5 6 7
- E' importante notare il "linguaggio del corpo" (gesti, smorfie)
▪ dell'altra persona. 1 2 3 4 5 6 7
- Il counsellor deve essere il più spontaneo possibile. 1 2 3 4 5 6 7
○ Alle persone vanno fatte molte domande, per scoprire la
○ Verità. 1 2 3 4 5 6 7
- Solo ascoltando con attenzione si capisce bene quello che
○ ci comunicano le persone. 1 2 3 4 5 6 7
- Il counsellor deve soprattutto dare consigli. 1 2 3 4 5 6 7
- Il counsellor deve trovare con l'altro la
○ soluzione ai suoi problemi. 1 2 3 4 5 6 7
- Se la persona è triste, anche il counsellor deve essere triste. 1 2 3 4 5 6 7
- Il counsellor deve decidere al posto della persona. 1 2 3 4 5 6 7
- Il counsellor deve "mettersi nei panni" dell'altro. 1 2 3 4 5 6 7
- E' fondamentale che fra il counsellor
○ e l'altra persona nasca la fiducia. 1 2 3 4 5 6 7
- Il counsellor deve parlare molto di più dell'altro. 1 2 3 4 5 6 7
- Il silenzio dell'altra persona è importante e va rispettato. 1 2 3 4 5 6 7
- Alla fine deve vincere il punto di vista del counsellor. 1 2 3 4 5 6 7
- Il counsellor deve agire in modo consapevole. 1 2 3 4 5 6 7
- La persona che va dal counsellor è debole e va guidata. 1 2 3 4 5 6 7
- Nel counselling si deve soprattutto stare zitti ed ascoltare. 1 2 3 4 5 6 7

A-3. Questionario sul lavoro di gruppo

IL LAVORO DI GRUPPO

Troverai, di seguito, alcune *affermazioni sul lavoro di gruppo*. Cerca di rispondere spontaneamente, senza pensarci molto. Devi esprimere (con un cerchio su un numero) se sei d'accordo o in disaccordo con queste frasi (1=completamente in disaccordo; 2=molto in disaccordo; 3=abbastanza in disaccordo; 4=non saprei; 5=abbastanza d'accordo; 6=molto d'accordo; 7= completamente d'accordo).

Sul questionario puoi mettere il tuo nome o una sigla che scegli tu (e che dovrai usare anche in futuro in occasioni simili).

Grazie e buon lavoro.

1. Tutti devono impegnarsi per far funzionare bene il gruppo.	1	2	3	4	5	6	7
2. In un gruppo i ruoli vanno rispettati.	1	2	3	4	5	6	7
3. In un gruppo qualcuno rimane sempre escluso.	1	2	3	4	5	6	7
4. Ogni tanto bisogna valutare il lavoro di gruppo.	1	2	3	4	5	6	7
5. In un gruppo è importante volersi bene.	1	2	3	4	5	6	7
6. Ognuno deve dire agli altri quello che sa.	1	2	3	4	5	6	7
7. Il successo del gruppo dipende dal suo coordinatore.	1	2	3	4	5	6	7
8. Il conflitto fa bene al gruppo.	1	2	3	4	5	6	7
9. E' importante conoscere i punti di vista di tutti.	1	2	3	4	5	6	7
10. In un gruppo ognuno dipende dagli altri.	1	2	3	4	5	6	7
11. Nel gruppo deve vincere il proprio punto di vista.	1	2	3	4	5	6	7
12. L'ascolto delle opinioni di tutti fa perdere molto tempo al gruppo.	1	2	3	4	5	6	7
13. Il gruppo è più importante dell'individuo.	1	2	3	4	5	6	7
14. Bisogna sempre tenere presente l'obiettivo del gruppo.	1	2	3	4	5	6	7
15. Conviene dire sempre di sì agli altri quando si lavora in gruppo.	1	2	3	4	5	6	7
16. Aprirsi agli altri è importante.	1	2	3	4	5	6	7
17. In un gruppo vince sempre l'idea del più forte.	1	2	3	4	5	6	7
18. Si lavora meglio da soli che in gruppo.	1	2	3	4	5	6	7
19. In un gruppo c'è chi decide e chi fa le cose.	1	2	3	4	5	6	7
20. Le riunioni di gruppo non servono a niente.	1	2	3	4	5	6	7
21. In un gruppo si deve stare zitti e lavorare.	1	2	3	4	5	6	7
22. Il gruppo non permette all'individuo di esprimersi.	1	2	3	4	5	6	7
23. Il gruppo deve trovare un punto di incontro comune.	1	2	3	4	5	6	7

A-4. Dati valutazione di fine corso

	BRUTTO BELLO	DIFFICILE FACILE	INUTILE UTILE	NON COINVOLGENTE/COINV.	NOIOSO BRILLANTE	NON INT/INT.	METODI TECNICHE	IMPEGNO	APPRENDIMENTO	CARLINI	SIEGABATTELLI
<i>novembre '99</i>	2,33	2,15	2,69	2,58	2,41	2,18	3,46	3,87	3,62	7,68	7,93
<i>dicembre '99</i>	3,37	3,22	3,9	3,9	3,11	3,6	3,54	3,9	3,72	7,5	8
<i>gennaio '00</i>	4,8	4	4,6	4,3	3,8	4,5	4,8	4,3	3,8	8,1	8,1
<i>febbraio '00</i>	4,5	4	4,2	4,66	3,77	4,1	4	4,22	4,1	8,4	8,5
<i>marzo '00</i>	4,2	3,8	4,7	4,4	4	4,7	4,2	4,3	4,4	9,4	9,6
<i>aprile '00</i>	4,5	3,75	4,38	4,5	3,88	4,63	4,38	4,13	4,25	8,38	8,38
<i>maggio '00</i>	4,15	4,08	4,46	4,46	4,16	4,61	4,46	4,3	4,4	8,84	9,07
<i>giugno '00</i>	4,6	3,5	4,3	4,7	4,4	4,6	4,5	4,3	4,5	9	9,1
<i>luglio '00</i>	4,33	4,44	4,22	4,25	3,44	4,13	4,22	4,22	4,5	8,22	9,1
<i>settembre '00</i>	4,45	4,09	4,4	3,81	3,9	4,45	4,33	4,33	4,5	8,5	8,75
MEDIE	41,23: 10= 4,123	37,03: 10= 3,703	41,85: 10= 4,185	41,56: 10= 4,156	36,87: 10= 3,687	41,5: 10= 4,15	41,89: 10= 4,189	41,87: 10= 4,187	41,79: 10= 4,179	84,02: 10= 8,402	86,53: 10= 8,653

A-5. Dati (medie) relativi alle tre somministrazioni del questionario sul counselling

COUNSELLING (1-DISACCORDO/ 7- ACCORDO)	22-11-1999	10-04-2000	10-09-2000
1) E' importante dire alla persona quello che deve fare	3,26	3	2
2) Un buon counsellor capisce subito che persona ha davanti	3,43	4,18	4,27
3) Il counsellor deve rispettare le scelte dell'altra persona	6,26	6,55	6,72
4) Il silenzio è pesante e va interrotto al più presto.	2,5	2,91	2,45
5) E' importante notare il "linguaggio del corpo" (gesti, smorfie) dell'altra persona	6,07	5,91	6,81
6) Il counsellor deve essere il più spontaneo possibile.	4,93	3,55	4,09
7) Alle persone vanno fatte molte domande, per scoprire la verità	3,26	2,91	2
8) Solo ascoltando con attenzione si capisce bene quello che ci comunicano le persone	6,53	6,36	6,72
9) Il counsellor deve soprattutto dare consigli.	3,47	2,91	4,18
10) Il counsellor deve trovare con l'altro la soluzione ai suoi problemi.	5,67	5,82	6,82
11) E' necessario del tempo per capire le persone.	6	6,45	6,27
12) Se la persona è triste, anche il counsellor deve essere triste	1,8	1,73	2,09
13) Il counsellor deve decidere al posto della persona	1,64	1,64	1,54
14) Il counsellor deve 'mettersi nei panni' dell'altro	4,2	5,36	5,36
15) E' fondamentale che fra il counsellor e l'altra persona nasca la fiducia	6,33	6,91	6,18
16) Il counsellor deve parlare molto di più dell'altro.	2,33	2,1	2,54
17) Il silenzio dell'altra persona è importante e va rispettato.	6,07	6,27	6,27
18) Alla fine deve vincere il punto di vista del counsellor.	2,53	2,64	1,63
19) Il counsellor deve agire in modo consapevole	6,33	5,91	5,9
20) La persona che va dal counsellor è debole e va guidata	2,53	3,27	1,64
21) Nel counselling si deve soprattutto stare zitti e ascoltare	4,73	4	4,36

A-6. Dati (medie) relativi alle tre somministrazioni del questionario sul lavoro di gruppo

LAVORO DI GRUPPO (1-DISACCORDO/ 7- ACCORDO)	22-11-1999	10-04-2000	10-09-2000
1) tutti devono impegnarsi per far funzionare bene il gruppo	6,87	6,82	6,92
2) In un gruppo i ruoli vanno rispettati	6,2	6,45	6,42
3) In un gruppo qualcuno rimane sempre escluso	3	2,09	2,64
4) Ogni tanto bisogna valutare il lavoro di gruppo	5,71	6,6	6,58
5) In un gruppo è importante volersi bene	4,14	4,36	4,18
6) Ognuno deve dire agli altri quello che sa	5,64	3,64	6,46
7) Il successo del gruppo dipende dal suo coordinatore	4,54	5	4,4
8) Il conflitto fa bene al gruppo	3,86	5	4,54
9) E' importante conoscere i punti di vista di tutti	6,27	6,18	6,75
10) In un gruppo ognuno dipende dagli altri	4	5,91	4,75
11) Nel gruppo deve vincere il proprio punto di vista	1,77	2	2,83
12) L'ascolto delle opinioni di tutti fa perdere molto tempo al gruppo	2,33	1,18	2,25
13) Il gruppo è più importante dell'individuo	4	5,45	4,92
14) Bisogna sempre tenere presente l'obiettivo del gruppo	6,21	7	7
15) Conviene dire sempre di sì agli altri quando si lavora in gruppo	2,43	1,73	2,5
16) Aprirsi agli altri è importante	5,13	6	5,58
17) In un gruppo vince sempre l'idea del più forte	2,79	2,45	2,92
18) Si lavora meglio da soli che in gruppo	3,2	2,27	2,17
19) In un gruppo c'è chi decide e chi fa le cose	3	3,73	3,58
20) Le riunioni di gruppo non servono a niente	1,71	1,09	1,33
21) In un gruppo si deve stare zitti e lavorare	1,64	1,64	1,67
22) Il gruppo non permette all'individuo di esprimersi	2,07	1,82	2,42
23) Il gruppo deve trovare un punto di incontro comune	6,53	6,82	6,53

14. BIBLIOGRAFIA

Si intende fornire qui di seguito una bibliografia essenziale e ragionata attinente i temi affrontati nel corso. I testi pertanto sono esposti seguendo un ordine strutturato per argomenti. Il lettore più interessato può ricorrere alle bibliografie contenute nei testi citati o svolgere ricerche mirate, laddove la bibliografia è estremamente nutrita ed è impossibile una sintesi.

In primo luogo, per la **metodologia di intervento sociale** si rimanda ai rapporti di Tampep/Europap pubblicati in questi anni.

In particolare:

- TAMPEP, *health, migration, sex work. The experience of TAMPEP*, Amsterdam, Tampep International Foundation, 1999
- TAMPEP, *darsi da fare per la salute*, Roma, EUROPAP/TAMPEP, 1998

Riguardo ai manuali in lingua italiana sull'intervento sociale nella prostituzione di strada ricordiamo: ASSOCIAZIONE ON THE ROAD (a cura di), *Manuale di intervento nella prostituzione di strada*, Ascoli Piceno, Comunità Edizioni, 1998

Sul tema della **prostituzione** in generale si può consultare la ricca bibliografia presentata in:

PROGETTO INTEGRA – IPPOLITA

Sex-Worker. Reti sociali, progetti e servizi per uscire dalla prostituzione, Roma, Editoriale Aesse, 2000, pp. 189-212

Sulla **relazione di aiuto**, si indicano:

- GIORGIO BERT-SILVANA QUADRINO *L'arte di comunicare*, CUEN, Napoli, 1998
- ROGER MUCCHIELLI *Apprendere il counseling*, Erickson, Trento, 1987 (ed. or. 1983)
- ROBERT R. CARKHUFF *L'arte di aiutare* (2 volumi), Erickson, Trento, 1993 (ed. or. 1987)

Sul lavoro d'équipe:

- G. P. QUAGLINO, CASAGRANDE S., CASTELLANO A. Gruppo di lavoro, lavoro di gruppo, Cortina, Milano, 1992
- M. D. MAGINN *Creare il gruppo di lavoro*, McGraw-Hill, Milano, 1998 (ed. or; 1995)
- P. WATZLAWICK, J.H.BEAVIN, D.D. JACKSON *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma 1971 (ed. or. 1967)

Sulla formazione (con particolare attenzione al filone psicosociale):

- L. AMOVILLI *Imparare a imparare*, Patron, Bologna, 1994
- F. AVALLONE (a cura di) *La formazione psicosociale*, NIS, roma, 1989
- M. BRUSCAGLIONI *La gestione dei processi nella formazione degli adulti*, Angeli, Milano, 1999
- M. CASTAGNA *Progettare la formazione*, Angeli, Milano, 1992
- G. CONTESSA *La formazione*, CittàStudi, Milano, 1993
- F. CAVALLIN, M. SBERNA *Imparare a negoziare*, CittàStudi, Milano, 1992
- M. SBERNA *Giochi di gruppo*, CittàStudi, Milano, 1993

Sui gruppi di autoaiuto:

- QUADERNI DI ANIMAZIONE E FORMAZIONE, *I gruppi di autoaiuto*, Torino, Edizioni Gruppo Abele, 1996

Sul lavoro di strada:

- QUADERNI DI ANIMAZIONE E FORMAZIONE, *Il lavoro di strada*, Torino, Edizioni Gruppo Abele, 1995

Sulla valutazione nell'ambito della formazione:

- BATTISTELLI, V. MAJER, C. ODOARDI, *Sapere, fare, essere*, Milano, Angeli, 1992

Sul questionario:

- A.M. MANGANELLI RATTAZZI, *Il questionario*,

Sul metodo statistico adottato:

- F. CRISTANTE, A. LIS, M. SAMBIN, *Statistica per psicologi*, Firenze, Giunti, 1995