

Relazioni Multiculturali in Emergenza

Seminario 7 dicembre 2013

Ancora una volta i volontari del NIP hanno potuto dimostrare la competenza che li caratterizza, ovvero la capacità che, soprattutto quando ci si prodiga nelle relazioni d'aiuto, sta nel riconoscersi dei limiti.

Dal seminario organizzato dall'**Equipe Psicosociale dell'Emergenza** che si è tenuto in data 7 dicembre 2013, presso la sede del NIP, è emersa una gran voglia di mettersi in gioco: la percezione e il riconoscimento del proprio limite hanno permesso di riunirci per discuterne e superarlo, trasformandolo in un punto di forza e in un mezzo potente da utilizzare nella quotidianità.

Con l'aiuto prezioso e coinvolgente della Dott.ssa Monacelli, i volontari ci hanno accompagnato nel loro mondo, nel loro vissuto di orgoglio e di delusione. In modo vivo e sentito, si sono raccontati e ci hanno narrato le proprie esperienze di rabbia, frustrazione dovuta al mancato riconoscimento delle loro fatiche, vissute durante le passate esperienze di emergenza, a cominciare dal recente Sisma Emilia.

Le testimonianze, le emozioni e gli interventi sono stati molti intensi e incalzanti; ci hanno permesso di raccogliere un malessere che altrimenti sarebbe rimasto fermo a "fermentare" nel profondo.

Gli argomenti che sono stati affrontati sono stati tanti, complessi e molto articolati, ma la partecipazione viva di tutti ha permesso di destreggiarsi e muoversi bene in questo arduo contesto.

Gli argomenti maggiormente toccati possono essere così riassunti:

- Osservazione degli eventi, su più livelli, per tentare di dare spiegazioni più ricche e utili nel quotidiano
- Cambiamento della cornice contestuale nella quale ci muoviamo
- Significato e il ruolo della divisa
- Ruolo della vittima
- Relazione con la vittima che ci chiede (come volontario) molto più di quanto spesso siamo in grado di dare
- Ruolo del volontario all'interno del sistema P.C.
- Vita di campo

È spontaneamente emersa una necessità di fermarsi a ragionare sulle diverse situazioni di difficoltà, come nel caso delle relazioni con persone di culture e mentalità diverse.

Discutendo e confrontandosi, sono emersi differenti livelli di spiegazione delle problematiche relazionali riportate a Camposanto:

1. Un **livello individuale** e personale di spiegazione in cui per esempio, si considera l'altro in base alle **caratteristiche individuali** (l'ignoranza o l'intelligenza o la disponibilità del singolo);
2. Un **livello basato sull'appartenenza** a un singolo gruppo ("lo straniero");
3. Un livello più inclusivo, che accomuna tutti e che ci rende tutti più simili, ovvero un **livello che ci definisce esseri umani**.

Distinguere, di volta in volta, il livello attraverso il quale si osserva un evento, permette di attribuire significati diversi all'azione stessa e condiziona la nostra posizione: per esempio, distinguere un furto dovuto a un comportamento antisociale e a un alto tasso di delinquenza, da un furto dovuto a una delinquenza individuale non sistematica, determinerà effetti molto diversi nel nostro atteggiamento e, di conseguenza, le nostre azioni saranno molto differenti.

Riflessioni interessanti sono emerse riguardo al **cambiamento di significato della relazione d'aiuto** del volontario di Protezione Civile: oggi è presente la possibilità che chi riceve aiuto lo

rifiuti, non riconosca la nostra azione come un tentativo di soccorso o sostegno, ed elemento ancora più importante, chi riceve aiuto “può non essere più il nostro vicino di casa”. Ciò su cui i volontari hanno convenuto è che durante l'emergenza, non solo si azzerano completamente il "tessuto sociale" e le gerarchie (rendendo più complesso instaurare relazioni con persone diverse da noi), ma è **anche cambiata la cornice** contestuale all'interno della quale tutti ci muoviamo.

Considerazioni interessanti sono state esposte riguardo al **valore della divisa** che rappresenta simbolicamente nuovi e diversi significati a seconda di chi la guarda: anche in questo caso si possono individuare diversi livelli di analisi.

Un **primo** livello spiega il **ruolo istituzionale della divisa**: non sempre è identificata come qualcosa che richiama la “protezione”, l'aiuto gratuito, l'ordine e le regole, ma spesso è associata a un'istituzione che non può dare nulla al cittadino.

Spesso può essere vista come una minaccia da alcuni gruppi, in quanto le istituzioni in molti paesi esteri sono associate ad una modalità corrotta e repressiva di gestione dello Stato e delle proprie popolazioni. Le istituzioni non possono che rappresentare un pericolo per il singolo che non conosce il ruolo della P.C. in Italia (si ricordino le esperienze in Kosovo di alcuni volontari che vedevano i bambini, inizialmente, scappare alla vista delle loro divise, oppure le esperienze di soccorso marittimo durante le quali era sufficiente coprirsi la divisa per potersi avvicinare alle persone).

Proprio per questo motivo, infatti, i ringraziamenti delle singole persone aiutate si sono verificati esclusivamente a un livello individuale, privato e intimo con l'operatore e mai a un livello pubblico e istituzionale.

Aumentare gli aspetti informativi e formativi basilari potrà aiutare, in futuro, sia i volontari per potersi meglio orientare in realtà sempre più multietniche, sia le persone provenienti da altri paesi a comprendere meglio l'operato della P.C. sul territorio.

Importanti da ricordare, sono le riflessioni emerse riguardo a un **secondo e un terzo livello** relativi al significato e al **ruolo della divisa per la vittima**, nonché **il ruolo della divisa per il volontario che la indossa**.

Vittima e volontario sono elementi inscindibili della relazione d'aiuto: non riconoscendone le caratteristiche, la relazione d'aiuto cessa d'esistere. Chi si trova, suo malgrado, ad assistere a una tragedia come la perdita della casa per il terremoto, ha le stesse caratteristiche di un'altra vittima, indipendentemente dal gruppo etnico di appartenenza o dalla disgrazia vissuta.

Caratteristiche comuni nelle vittime sono la sensazione di sconforto profondo, di perdita ineluttabile dei suoi ricordi e della sua vita affettiva, perdita della sua identità che assume la dimensione eterna del lutto: la persona, di fronte a questi avvenimenti, si sente completamente sola e annullata in tutto il suo essere, diventa un oggetto passivo su cui “altri più competenti” in quel momento pretendono di operare.

Comprendere la situazione emotiva della vittima che si trova di fronte a questo smarrimento profondo, non significa decidere al posto suo, pretendendo di sapere cosa deve essere fatto.

Il passaggio **da vittima passiva a Persona** in grado di collaborare e quindi di diventare **Soggetto** delle proprie azioni, in un'ottica attiva rappresenta un salto non indifferente. L'atteggiamento paternalistico, che spesso si assume, costituisce un doppio trauma, poiché rilega la vittima alla sua condizione di passività dalla quale non riesce a divincolarsi.

Chiedersi invece cosa si potrebbe fare, in veste di volontario, per **aiutare quella persona ad aiutarsi**, invece è un ottimo passo avanti per avere al proprio fianco una persona che riprende possesso di se stessa e delle proprie capacità. Questo è stato proprio ciò che hanno fatto i partecipanti sabato mattina: si sono chiesti **quale è il proprio posto, come volontari**, in quella **relazione d'aiuto** e che posto possano dare alla persona che di volta in volta hanno di fronte e che, inevitabilmente, chiederà molto più di quanto siano in grado di darle. Mettersi in ascolto (anche di

Se stessi oltre che della vittima), significa che l'altro ha ancora voce e questo significa legittimarlo a continuare a essere ed esistere.

Questo riconoscere la vittima in quanto tale, non può che ricondurci all'ultimo punto discusso: il **valore e il ruolo del volontario** che si mette a disposizione e che spesso deve contenere un dolore enorme e impreveduto (una sofferenza e un'angoscia che prendono svariate forme e cui si può rispondere in svariati modi).

Molti dei partecipanti, a questo punto, sono intervenuti dicendo che incontri di confronto e discussione, come quello in questione, servono non solo a sviluppare una sensibilità maggiore verso l'altro, ma anche verso se stessi.

Questa frase racchiude il senso dell'intera giornata proprio perché è attraverso la **consapevolezza del ruolo che il singolo volontario ricopre durante un intervento** che ci si può proteggere, anche e soprattutto emotivamente, permettendosi così di **operare al meglio Con e Per le persone**.

Avere ben chiare le proprie capacità, il proprio ruolo, ricoprirlo con umiltà e muoversi all'interno di una gerarchia ben definita, permette che il sistema Protezione Civile funzioni al meglio grazie ad un'**attivazione competente della rete che lo sostiene e che ne costituisce le fondamenta**.

Volgendo al termine della mattinata, i partecipanti hanno convenuto su pochi ma importanti **accorgimenti** da mantenere in occasione di **nuove emergenze** caratterizzate da multiculturalità:

- Ricordarsi che per quanto "gli Altri" possano sembrarci omogenei tra di loro, in realtà sono molto diversi, tanto che con alcuni si è collaborato facilmente, con altri le difficoltà sono aumentate. Evitare considerazioni religiose "larghe" può predisporre a un'iniziale collaborazione.
- Mantenere e rinforzare la neutralità della cucina (soprattutto nelle prime fasi dell'emergenza.)
- Favorire la scelta d'interlocutori e quindi favorire un'autorganizzazione spontanea dei vari gruppi.
- In molti casi, è stato utile ascoltare i bambini, che spesso sono mediatori tra culture, senza comprometterne però l'autorità genitoriale.
- Efficacia nell'utilizzo di simboli e immagini più dirette, oltre alle scritte nelle diverse lingue
- Trovare compiti collettivi da attribuire ai vari gruppi per restituire alle vittime la capacità di sentirsi utili.
- Possibilità di operare modifiche all'interno della disposizione delle tende, con il suggerimento dell'Assistente Sociale che conosce maggiormente la composizione e le problematiche della popolazione sul territorio colpito.

Concludendo, alla luce di quanto emerso durante il seminario, riportato in questo contesto solo sommariamente, non si può che ribadire la densità e la gravità degli argomenti trattati, ricordando la partecipazione dei numerosissimi volontari che si sono esposti riportando in prima persona eventi e situazioni molto coinvolgenti.

Non possiamo che ringraziare, quindi, gli interventi dei tanti che hanno potuto aprire scenari di discussione importanti e che hanno permesso di aprire nuove finestre di riflessione che, perché no, metteranno le basi di un successivo terzo incontro.

Francesca C.
Psicologa dell'Equipe Psicosociale dell'Emergenza - NIP