

# Manuale di Formazione Talitha Kum

Per Religiose Impegnate in Azioni  
di Prevenzione della Tratta di Persone e di  
Assistenza alle Vittime



Talitha Kum  
**ALZATI**

Gennaio 2016

Talitha Kum

**ALZATI**

Talitha Kum è la Rete Internazionale della Vita Consacrata contro la tratta di persone. Mette in rete, favorendo la collaborazione e l'intercambio di informazioni, donne e uomini consacrati in 70 paesi. Talitha Kum nasce nel 2009 dal desiderio condiviso di coordinare e rafforzare le attività contro la tratta promosse dalle consacrate nei cinque continenti.

Talitha Kum è una rete di reti organizzate diversamente, che promuovono iniziative contro la tratta di persone nel rispetto dei diversi contesti e culture.

Talitha Kum è un'espressione che si trova nel Vangelo di Marco, capitolo 5, versetto 41. La parola tradotta dall'aramaico significa: "fanciulla, io ti dico, alzati". Queste parole sono rivolte da Gesù alla figlia di Gairo, una dodicenne che giaceva apparentemente senza vita. Gesù, dopo aver pronunciato queste parole la prese per mano e lei immediatamente si alzò e si mise a camminare.

La parola "Talitha Kum" ha il potere trasformatore della compassione e della misericordia, che risveglia il profondo desiderio di dignità e di vita assopito e ferito dalle tante forme di sfruttamento.

È un progetto dell'Unione Internazionale delle Superiori Generali (UISG), in collaborazione con l'Unione Internazionale Superiori Generali (USG).

**[www.talithakum.info](http://www.talithakum.info)**



La UISG è un'organizzazione mondiale di Superiori generali di Istituti di Religiose cattoliche, approvata canonicamente. È un foro internazionale dove le Superiori Generali condividono esperienze, scambiano informazioni ed si accompagnano reciprocamente nello svolgimento del loro servizio.

Promuove il dialogo e la collaborazione tra le Congregazioni Religiose nella Chiesa e nella società.

Come organismo internazionale radicato in Cristo e rappresentante le Congregazioni Religiose femminili nel mondo, la UISG cerca di testimoniare e proclamare l'identità della vita religiosa apostolica in tutta la sua diversità. Tessendo solidarietà globale e aprendo nuove frontiere, noi animiamo, sosteniamo ed incoraggiamo le superiori delle religiose a essere voce e testimonianza profetica nella Chiesa e nel mondo.

La missione della UISG è quella di costruire ponti che accorciano le distanze, i confini e le frontiere per dare ai membri la possibilità di comunicare tra loro, creare comunità e vivere in comunione. Il suo scopo è quello di far conoscere e di far capire il senso della vita religiosa.

**[www.uisg.org](http://www.uisg.org)**

# **Manuale di Formazione Talitha Kum**

**Per Religiose Impegnate in Azioni  
di Prevenzione della Tratta di Persone e di  
Assistenza alle Vittime**

**A CURA DI  
STEFANO VOLPICELLI**

**CONTRIBUTI DI  
SR. GABRIELLA BOTTANI (SMC)  
SR. BERNADETTE SANGMA (FMA)  
TERESA ALBANO  
ROBERTO ROSSI**

Gennaio 2016



**U.S. Embassy to the Holy See**

Questo Manuale è stato realizzato con il contributo della Ambasciata degli Stati Uniti presso la Santa Sede.

Edizione Talitha Kum – UISG

[www.talithakum.info](http://www.talithakum.info)

[www.uisg.org](http://www.uisg.org)

Foto di Copertina: Kadir van Lohuizen/NOOR

*Progettazione grafica: Colitti, Roma*



*Questo lavoro è dedicato a sr. Bernardette Sagma, FMA, per ricordare lei, il suo sorriso e la sua passione per la vita. Con competenza e instancabile impegno contro la tratta di persone, Sr. Bernardette ha creduto nell'importanza del lavoro in rete e ha tessuto le trame che hanno portato nel 2009 alla formazione ufficiale di Talitha Kum.*

*Grazie sorella e amica. Siamo certi, che immersa nell'eternità dell'Amore di Dio, continui a pregare per noi e per tutte le persone sfruttate e sfigurate dalla violenza della tratta.*

# Indice dei contenuti

---

<b>Presentazione</b> .....	pag. 6
<b>Introduzione</b> .....	pag. 8
<b>PARTE PRIMA • CAPIRE LA TRATTA DI PERSONE</b> .....	pag. 11
<b>1. Lo Scenario</b> .....	pag. 12
<b>1.1</b> <i>I cambiamenti geopolitici che hanno favorito la nascita e diffusione della Tratta di Persone</i> .....	pag. 12
<b>1.2</b> <i>La dimensione e il processo della tratta di persone</i> .....	pag. 19
<b>1.3</b> <i>La tratta e la relazione fra i generi</i> .....	pag. 22
<b>1.4</b> <i>Elementi di vulnerabilità delle vittime e variabilità dei trafficanti</i> .....	pag. 23
<b>1.5</b> <i>Il nodo dell'identificazione delle vittime</i> .....	pag. 25
<b>1.6</b> <i>La tratta nelle zone di conflitto</i> .....	pag. 26
<b>2. Il Quadro Giuridico</b> .....	pag. 28
<b>2.1</b> <i>La definizione di Tratta di Persone secondo il Protocollo di Palermo: breve introduzione e genesi</i> .....	pag. 28
<b>2.2</b> <i>Analisi del testo del Protocollo ed evidenziazione delle sue criticità</i> .....	pag. 32
<b>2.3</b> <i>Le conseguenze delle criticità del Protocollo</i> .....	pag. 35
<b>3. Il valore aggiunto dell'impegno delle Religiose nel campo della tratta</b> .....	pag. 38
<b>PARTE SECONDA • METODOLOGIE DI INTERVENTO</b> .....	pag. 41
<b>Introduzione</b> .....	pag. 42
<b>4. La Prevenzione</b> .....	pag. 44
<b>4.1</b> <i>La prevenzione: perimetro teorico e livelli d'intervento (prevenzione primaria, secondaria e terziaria)</i> .....	pag. 44
<b>4.2</b> <i>Le attività di prevenzione</i> .....	pag. 47
<b>4.2.1</b> <i>Prevenzione primaria</i> .....	pag. 47
<b>4.2.2</b> <i>Prevenzione secondaria</i> .....	pag. 49

# Indice dei contenuti

---

4.2.3 <i>Prevenzione terziaria</i>	pag. 51
4.2.4 <i>Prevenzione e stigma sociale</i>	pag. 52
<b>5. Assistenza alle Vittime: Elementi Essenziali della Relazione di Aiuto, dell'Empowerment e del Burn-Out degli Operatori.....</b>	<b>pag. 54</b>
<b>Introduzione.....</b>	<b>pag. 54</b>
<b>5.1 <i>La relazione di aiuto</i></b>	<b>pag. 57</b>
5.1.1 <i>Il profilo psicologico delle sopravvissute</i>	pag. 58
5.1.2 <i>La proposta di un modello operativo</i>	pag. 61
<b>5.2 <i>L'Empowerment</i></b>	<b>pag. 70</b>
<b>5.3 <i>La negoziazione dei conflitti nella relazione di aiuto</i></b>	<b>pag. 78</b>
<b>5.4 <i>La sindrome del "Burn-Out"</i></b>	<b>pag. 83</b>
<b>5.5 <i>Il lavoro di rete: descrizione dei modelli, degli obiettivi, il valore aggiunto</i></b>	<b>pag. 91</b>
<b>6. La Rete Talitha Kum.....</b>	<b>pag. 99</b>
<b>Bibliografia.....</b>	<b>pag. 104</b>
<b>Allegato - Test "La Risposta Naturale".....</b>	<b>pag. 111</b>



---

## Presentazione

Tessere una rete è un lavoro che si impara guardando con curiosità e attenzione le mani di chi abilmente intreccia ed annoda i fili, mentre la tela cresce e prende la forma desiderata.

Tessere una rete è un metodo di lavoro che privilegia gesti e utensili che uniscono, mettono insieme, che permettono l'intreccio e l'incontro. I fili uniti nella rete diventano più resistenti e sono trasformati dall'insieme.

Il presente testo è lo sviluppo dell'edizione del 2004, curata da Stefano Volpicelli e pubblicata dall'OIM Organizzazione Internazionale per le Migrazioni, nell'ambito del "Programma di Formazione per Personale Religioso alle Azioni di Contrasto alla tratta di persone" realizzato in cooperazione con l'Ambasciata Americana presso la Santa Sede e finanziato dal Governo Americano. Questo lavoro ha contribuito alla formazione di Talitha Kum.

In questi 11 anni la Rete della Vita Consacrata contro la tratta di persone è cresciuta e ha creato un grande movimento di religiose, religiosi e laici impegnati a favore della libertà e della dignità di ogni persona. Attualmente ci sono 17 reti regionali in 70 Paesi nei 5 continenti.

Presenti in diverse realtà sociali e geografiche caratterizzate da situazioni di vulnerabilità sociale, le religiose si fanno prossimo, compagne di viaggio di ogni persona che soffre. Durante molti di questi incontri, sostenute dalle competenze acquisite, sono in grado di riconoscere ed identificare persone in situazione di tratta. La vita comunitaria e la cura della spiritualità, che unisce preghiera, riflessione sulla realtà e la vita, sono elementi che qualificano e differenziano l'azione dei membri di Talitha Kum.

Stefano Volpicelli, sostenuto dalle sue competenze professionali di formatore conoscitore del fenomeno della tratta, unite alle sue doti personali di attento ascoltatore, capace di rispettare il proprio interlocutore, valorizzandolo, è riuscito a raccogliere in questo Manuale

---

di Formazione di Talitha Kum preziosi elementi di continuità e novità che rispecchiano il cammino della rete mondiale della vita consacrata contro la tratta di persone. Il contenuto è arricchito dai contributi di alcune religiose e collaboratori di Talitha Kum e dall'esperienza condivisa in 30 corsi di formazione, incontri locali, regionali ed internazionali a cui il curatore del presente testo ha partecipato.

La seconda parte del Manuale rimane aperta a diversi contributi delle religiose attive sul campo che potranno così condividere la loro esperienza, suggerendo azioni preventive e raccontando modalità ed esito di azioni di supporto di persone vittime di tratta. Questo manuale è quindi uno strumento aperto. E' un primo e semplice tentativo di scrittura collettiva, valorizzando la grande diversità e pluralità di Talitha Kum; uno strumento dinamico ed interattivo, fondamentale per continuare a tessere insieme la nostra rete, per contrastare la tratta di persone

Il Manuale di Formazione di Talitha Kum è stato possibile grazie al contributo dell'Ambasciata degli Stati Uniti presso la Santa Sede, che, da diversi anni, promuove e sostiene Talitha Kum. ■

---

# Introduzione

Questo manuale è pensato come uno strumento per religiose già impegnate, o desiderose di coinvolgersi, in interventi di prevenzione della tratta di persone e/o di assistenza alle sue vittime.

Il personale religioso si trova, infatti, in una posizione privilegiata per sensibilizzare le comunità in cui vivono rispetto alla realtà della tratta, promuovere interventi di prevenzione del fenomeno e di supporto e reintegrazione sociale delle vittime.

La tratta è una variante recente di un fenomeno antico come lo sfruttamento dell'uomo, che oggi si associa al processo di globalizzazione dell'economia mondiale che ha ridisegnato confini ed equilibri della geopolitica e, tra le altre cose, favorito l'incremento dei flussi migratori. Flussi sia volontari sia forzati; questi ultimi a causa di conflitti armati o di politiche di delocalizzazione successive a catastrofi ambientali naturali o causate dall'uomo.

Desiderosi di migliorare la propria condizione sociale ed economica (o quella delle loro famiglie), o costretti a fuggire da luoghi divenuti inospitali e pericolosi, centinaia di migliaia di uomini e donne hanno deciso di - o sono stati spinti a - spostarsi dal proprio luogo di residenza per cogliere opportunità lavorative nei campi dell'edilizia, in agricoltura, nell'artigianato e nel settore dei servizi alla persona, settori in crescita in tutte le aree economicamente sviluppate del pianeta (anche in quei paesi una volta denominati "in via di sviluppo").

Le promesse spesso non sono mantenute. Invece di trovare un impiego dignitoso e economicamente soddisfacente, molte persone sono costrette a sottomettersi a pratiche di sfruttamento lavorativo e/o sessuale, spesso in condizioni paraschiavistiche, impossibilitate a ribellarsi per la loro condizione di asimmetria giuridica e psicologica.

Le persone vittime di tratta sono costrette a rimborsare i trafficanti per ripianare il debito contratto per le spese relative al viaggio, all'ospitalità e al posto di lavoro una volta giunti a destinazione. Molti tollerano queste difficili condizioni per continuare a sperare in un futuro migliore, altri semplicemente per restare in vita.

La realtà obbliga a riesaminare le politiche di sviluppo e la distri-

---

buzione della ricchezza fra le aree ricche (anche nei paesi in via di sviluppo) e quelle povere (presenti anche nei paesi sviluppati) dove le disparità continuano a crescere tra un numero ristretto di "chi ha" e la maggioranza di "chi non ha". In particolare, è necessario trovare un modo di riconciliare gli interessi economici dei settori produttivi, troppo spesso basati sull'uso di forza lavoro a basso costo per mantenere margini di profitto e competitività, con i diritti e la dignità di chi ha investito la speranza di futuro nella migrazione.

La società civile ha risposto con una serie di azioni finalizzate alla diminuzione del numero di persone a rischio di reclutamento nella tratta e delle conseguenze – fisiche e psicologiche – vissute da coloro che sono stati coinvolti. In molte aree geografiche, specialmente di origine del fenomeno, le religiose rappresentano l'unico elemento in grado di dare continuità agli interventi sociali. Rinforzare la loro capacità empatica e spirituale con competenze specifiche ad intervenire nel contrasto alla tratta di persone, facilita la realizzazione di azioni efficaci e coordinate con altri attori sociali.

Gli interventi, per mantenere la loro efficacia, devono essere costantemente monitorati e, se necessario, aggiornati o modificati per assicurarsi che essi rimangano appropriati al contesto. Per questo motivo la formazione degli operatori sul campo contribuisce ad incrementare l'efficacia degli interventi stessi e aiuta le religiose a non esporsi ai rischi psicologici e fisici associati a questo particolare campo di azione.

L'uso dei termini vittima potenziale, vittima o persona trafficata e sopravvissuta si spiega con le diverse fasi del processo della tratta: reclutamento, sfruttamento e fuoriuscita dallo sfruttamento.

L'uso del termine "persona assistita" per riferirsi alla vittima potenziale, vittima e sopravvissuta viene utilizzato nel capitolo 5, focalizzato sulla relazione di aiuto.

Infine, il termine "vittima" è utilizzato per comodità di sintesi concettuale, ma in nessun modo attribuisce fragilità o inferiorità alle persone che sono coinvolte nella tratta di persone.

Ovviamente l'uso di questo termine è vivamente sconsigliato quando ci si relaziona con le persone che hanno vissuto l'esperienza della tratta. ■

---

## *Struttura del Manuale*

Questo manuale si divide in due parti:

- la prima parte offre un quadro fenomenologico e giuridico della tratta di persone. In particolare analizza lo scenario geopolitico e socio-economico che ha favorito la diffusione di una vera e propria patologia sociale, che si basa su relazioni umane asimmetriche e distorte dove lo sfruttamento dell'uomo è ritornato a essere una pratica condivisa e tollerata. Inoltre analizza criticamente il quadro giuridico predisposto dalla comunità internazionale evidenziandone le incongruenze e gli elementi di debolezza, che hanno permesso finora ai trafficanti di sfuggire a pene severe e alle vittime di ricevere il giusto riconoscimento dei loro diritti violati.
- La seconda parte affronta il tema degli interventi di prevenzione del fenomeno e assistenza delle vittime in un'ottica di lavoro di rete. Questa sezione propone strumenti, modelli e buone pratiche operative la cui efficacia è già stata sperimentata in dieci anni di lavoro sul campo dalle religiose a ogni latitudine e in contesti culturali molto diversi fra loro. Si sofferma in particolare sul lavoro di rete raccontando la nascita e la diffusione della rete Talitha Kum, che rappresenta oggi una realtà operativa in tutto il mondo.

Il manuale non si intende esaustivo, ma è finalizzato alla condivisione di una visione olistica, dinamica e complessa del fenomeno della tratta di persone. Visione che, nell'intendimento degli autori, si trasformi in linguaggio condiviso per facilitare lo scambio di percezioni e strumenti fra religiose residenti in diverse aree geografiche.

In particolare, la seconda parte contiene contributi prettamente teorici, nella consapevolezza che ogni area geografica ha le sue "leggi" (usi e costumi, tradizioni, linguaggi etc.). Si lascia pertanto alla creatività delle religiose l'applicazione dei suggerimenti che si riferiscono alle attività di prevenzione e assistenza delle vittime.



## **PARTE I**

# **Capire la tratta di persone**

# 1. Lo Scenario

## ***1.1 I cambiamenti geopolitici che hanno favorito la nascita e la diffusione della Tratta di Persone.***

La tratta di Persone, primo fenomeno sociale globalizzato, è il processo attraverso il quale una persona è prima persuasa ad accettare un'offerta di lavoro, di studio, di viaggio in un luogo diverso da quello di residenza, poi effettivamente trasferita in tale luogo (anche se non necessariamente quello promesso) dove è sottoposta a pratiche di sfruttamento servile o paraschiavistico<sup>1</sup>.

Questo fenomeno fa la sua comparsa nei primi anni '90, e sebbene si manifesti quasi contemporaneamente in ogni area del pianeta, diviene oggetto di attenta osservazione nei paesi occidentali sviluppati (soprattutto Europei) quando migliaia di ragazze provenienti dall'Est Europa, dall'Africa, dall'Asia e dal Centro e Sud America compaiono nei luoghi dedicati all'esercizio della prostituzione, sostituendo gradatamente le donne autoctone.

Negli stessi anni si registra un aumento dei casi di sfruttamento in campo lavorativo, specialmente nei settori produttivi dell'agricoltura, della piccola manifattura e dell'edilizia, che coinvolgono persone straniere di entrambi i sessi, non necessariamente e non solo nei paesi sviluppati.

Oltre alle condizioni di sfruttamento, tutte le persone intercettate o dagli operatori sociali o dalle forze dell'ordine presentano due caratteristiche: essere stranieri ed essere costrette a svolgere il loro lavoro contro la loro volontà, attraverso l'uso della forza o del ricatto.

Entro la fine del XX secolo, la tratta diviene un fenomeno planetario con caratteristiche a carattere regionale<sup>2</sup>, cioè con diverse tipologie di arruolamento, trasporto e sfruttamento che contribuiscono ad arricchire la letteratura del fenomeno tratta. Situazione che continua a perdurare anche oggi, con il numero di persone coinvolte, siano esse adulti o minori di entrambi i sessi, che

---

<sup>1</sup> Nel primo caso chi esercita il dominio non utilizza, generalmente, la violenza, ma l'arma della persuasione (che il più delle volte sfocia nel ricatto), e la vittima conserva un minimo di potere decisionale, di libertà di scelta. Nel secondo caso la persona coinvolta è assoggettata a una situazione di totale coercizione.

<sup>2</sup> Per esempio la tratta di minori reclutati in alcuni Paesi dell'Africa occidentale attraverso l'istituzione dei marabut e sfruttati nell'accattonaggio.

aumenta costantemente e con loro le diverse tipologie di sfruttamento.

La ragione di questa impressionante espansione di una modalità relazionale patologica fondata sulla prevaricazione, sull'abuso e sulla sopraffazione è legata alle trasformazioni avvenute alla fine della guerra fredda e alla conseguente **crisi di valori** che ha profondamente alterato atteggiamenti e comportamenti delle persone. Che oggi considerano accettabili o addirittura legittimi comportamenti in precedenza considerati devianti.

Proviamo ad avanzare un rapido excursus di tali cambiamenti.

Nel corso di 45 anni, dalla fine della seconda guerra mondiale al 1990 due superpotenze, Unione Sovietica e Stati Uniti d'America, ciascuna con i loro paesi alleati o strategicamente allineati, si sono sfidate in una gara per dimostrare la propria supremazia in termini di benessere e sicurezza dei loro cittadini. Questa "guerra" ideologica si combatteva proprio nella trincea dei diritti dei residenti in uno o nell'altro blocco in quanto cittadini e lavoratori, e sicuramente, come si vedrà in seguito, le persone ne hanno beneficiato, nonostante in entrambe le fazioni si tendesse a sorvolare sulle ingiustizie o sui gravi problemi sociali che li assillavano.

La battaglia fondamentale ruotava intorno al set di valori fondamentali che rappresenta la "colla" con la quale si rinsalda la solidarietà fra le persone. Valori saldamente ancorati alla sfera dell'essere della persona, nella sua precipua qualità di produttore, il cui status sociale derivava dall'integrità dimostrata sia come individui e membri della famiglia che come cittadini attivi nella loro comunità, adoperati per lo sviluppo e il miglioramento delle condizioni di vita della comunità.

Non è un caso che, nonostante sia chiamato della guerra fredda, questo periodo ha rappresentato forse la punta più alta della produzione intellettuale in tema di diritti umani, produzione culminata nell'approvazione di due Convenzioni internazionali: sui diritti Civili e Politici (IC-CPR) e sui diritti economici, sociali e culturali (ICESCR) nate dall'esperienza della Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo del 1948.

A Est la retorica dell'uguaglianza universale, a ovest la retorica dei diritti civili e della libertà fornivano la base ideologica per sostenere modelli economici e sociali orientati alla modernizzazione della società e al miglioramento della vita delle persone tanto nei paesi sviluppati che nei paesi in via di sviluppo.



Nei paesi sviluppati del primo e del secondo mondo<sup>3</sup> i diritti civili si sommarono a conquiste economiche e sociali; i programmi di welfare state dei paesi aderenti al blocco occidentale e le politiche di piena educazione e piena occupazione nei paesi del blocco sovietico contribuivano a bilanciare le inevitabili disuguaglianze del sistema capitalistico da un lato e comunista dall'altro.

I paesi del terzo mondo beneficiavano di programmi d'investimento finanziari per la fornitura di tecnologia e di protezione militare in cambio dello sfruttamento delle materie prime.

In questo scenario le persone, sebbene in molti casi in condizioni di grave povertà, potevano considerarsi agenti attivi impegnati nel processo di modernizzazione della propria società di appartenenza finalizzato a raggiungere un regime di vita soddisfacente e sicuro.

Soddisfacente perché lo status di una persona si misurava attraverso caratteristiche legate all'essere: essere membro attivo e utile alla propria comunità, essere affidabile e onesto (come marito/compagno, figlio/padre e nelle interazioni fra i membri della comunità) e questo garantiva un buon grado di autostima anche a coloro che non potevano contare su grandi risorse economiche e finanziarie.

Sicuro perché in questo periodo storico l'individuo, anche quando si trovava in condizioni di difficoltà economica, era protetto da sistemi di welfare orientati al mantenimento di un livello decoroso di vita e al veloce rientro nella parte di popolazione attiva della comunità, mantenendo così inalterato il senso di appartenenza alla società. Un altro elemento di sicurezza faceva riferimento alla sicurezza fisica dell'individuo, perché entrambi i blocchi costituirono alleanze militari – il patto di Varsavia e la NATO – finalizzate proprio al mantenimento della sicurezza nei territori sui quali avevano influenza. Sebbene la conflittualità fra i due blocchi si manifestava attraverso numerosi conflitti sanguinosi e duraturi in zone periferiche, come la Corea, il Vietnam, Cuba, alle quali vanno sommati il sostegno dato da entrambe le superpotenze a diversi regimi in Africa, Asia e Sud America per farli entrare nella propria sfera di influenza (Nicaragua, Iran, Angola, Congo sono solo alcuni fra i Paesi coinvolti in questa dinamica), questi conflitti, generalmente combattuti in aree periferiche del paese, non hanno mai minacciato la completa dissoluzione del tessuto sociale dello stesso.

Un'altra conseguenza di questo equilibrio riguarda il movimento del-

---

<sup>3</sup> Con il termine "primo mondo" si faceva riferimento al blocco capitalista, con "secondo mondo" a quello socialista.

le persone; i flussi migratori internazionali erano di fatto ordinati e, nel rispetto della predominante divisione geopolitica dell'epoca, le persone coinvolte in processi migratori, i migranti, si spostavano lungo la rotta sud-nord all'interno dei confini dei due blocchi: con poche eccezioni migranti provenienti da paesi in via di sviluppo nella sfera di influenza occidentale migravano in Nord America, Europa e Oceania; viceversa, migranti residenti in paesi a regime comunista migravano verso l'Unione Sovietica, o altri paesi del patto di Varsavia.

Nello stesso periodo molte aree sottosviluppate del mondo sono interessate da grandi movimenti interni, soprattutto dalle zone rurali alle città, a causa dell'affermazione del comparto industriale. Ma questi veri e propri esodi avvengono in un contesto fortemente solidaristico, caratterizzato dalla nascita e diffusione globale di movimenti per il riconoscimento dei diritti dei lavoratori.

I 45 anni della divisione geopolitica e ideologica del mondo sono quindi caratterizzati da un processo di umanizzazione forte e continuo dove il conflitto di classe finalizzato a una migliore distribuzione della ricchezza rappresenta il trait d'union fra le diverse società distribuite nei cinque continenti.

Questi accenni non sono riportati per esaltare una o l'altra ideologia, bensì per sottolineare come i valori (e con essi i costrutti sociali, la visione del mondo, gli obiettivi, l'identità) di una parte consistente della popolazione mondiale fossero condivisi e alternativi a quelli della classe dirigente dell'epoca.

Lo scenario sopra descritto muta radicalmente negli anni che vanno dal 1989 al 1994, quando l'Unione Sovietica e con lei tutto il secondo mondo, collassa. Nei cinque anni successivi si assiste a un'inevitabile riassetto geopolitico ed economico: alcuni Paesi formatisi alla fine della seconda Guerra mondiale sono smembrati; aumentano i movimenti separatisti su base etnica o religiosa; conflitti armati per il controllo delle risorse alimentano il movimento di persone vulnerabili.

Privato del modello economico comunista, il mondo si orienta verso quello capitalista, che assume connotazioni globali ed esasperate: la globalizzazione nasce nel 1994 con il "Marrakech Agreement" che stabilisce l'Organizzazione Mondiale del Commercio (WTO), che prevede:

- La liberalizzazione degli scambi commerciali e finanziari attraverso lo smantellamento delle barriere alla libera circolazione

delle merci, dei prodotti finanziari e delle filiere produttive;

- La progressiva riduzione dei programmi di welfare e, più in generale, dell'intervento statale nelle scelte di politica economica, vista come un freno alla libera espressione del mercato;
- L'attuazione di programmi di ristrutturazione dei bilanci nei paesi debitori, che hanno l'obbligo di aprire la competizione a società estere eliminando le sovvenzioni statali per le società autoctone.

Contrariamente alle aspettative di un miglioramento delle condizioni di vita di tutti, il nuovo ordine economico mondiale ha piuttosto favorito la disuguaglianza di reddito, incrementando l'instabilità economica e la disgregazione sociale in molte regioni, in particolare in quelle aree del terzo mondo che beneficiavano in precedenza dell'assistenza tecnica e militare delle superpotenze.

In questo scenario le persone si trovano in uno stato generalizzato d'insicurezza "ontologica" generato dalle dimensioni economica e conflittuale.

- Economica: quasi ovunque il tasso di disoccupazione è aumentato e un sempre maggior numero di lavoratori sono ridondanti, senza alcun ammortizzatore sociale che fornisca un minimo di protezione.

- Conflittuale: a fianco dei conflitti armati tradizionali che richiedono missioni di pace, passati dai 13 dal 1948 al 1988 ai 74 dal 1989 ad oggi, si moltiplicano episodi di terrorismo su scala mondiale.

Il senso di insicurezza viene messo a dura prova anche da un altro fenomeno generato dalla globalizzazione: l'aumento della mobilità umana. I flussi migratori sono stati fortemente influenzati dal cambiamento geopolitico. Il cambiamento principale non è quantitativo, come potrebbe apparire a prima vista: la percentuale di migranti sulla popolazione mondiale è infatti rimasta quasi la stessa - 3% stabile negli ultimi trent'anni. Sono cambiati gli elementi qualitativi della migrazione. A causa della perdita di sicurezza economica o dell'incolumità fisica si assiste a un incremento di donne e di minori che perseguono un progetto migratorio individuale (in passato queste categorie erano coinvolte in progetti di migrazione familiare). E vi è un incremento dei cosiddetti flussi misti, di migranti che sono portatori di svariate motivazioni, vulnerabilità e bisogni di protezione.

La reazione degli Stati nei confronti di questa crescente complessità di forme migratorie è stata principalmente difensiva: negli ultimi venti anni sia i paesi sviluppati sia quelli in via di sviluppo hanno

progressivamente irrigidito le proprie politiche migratorie. E' diventato sempre più difficile per gli aspiranti migranti ottenere i documenti richiesti – passaporto, visti di uscita e d'ingresso etc. - per potersi muovere legalmente.

Il risultato è che oggi un sempre maggior numero di persone, siano essi migranti economici o richiedenti asilo, si muovono al di fuori delle normative in assenza di tutele legali.

Ovviamente tutte queste trasformazioni si ripercuotono sugli individui.

Improvvisamente i valori dominanti verso i quali intere generazioni di tutti i paesi del mondo sono stati educati a tendere vale a dire l'onestà materiale e intellettuale, lealtà, tolleranza, fratellanza, solidarietà, senso civico, educazione, cortesia, valori che di fatto corrispondevano all'approdo evolutivo dell'Uomo in quanto tale sono diventati obsoleti e rappresentano oggi una vera condotta anticonformista.

Le persone oggi, specialmente i giovani, sono bombardate dai mass media (tradizionali e nuovi) che promuovono uno stile di vita omogeneo, basato sul consumo di oggetti, al quale tutti si suppone debbano aspirare.

Il valore di una persona si misura oggi in termini materialistici piuttosto che etici (Swadzba 2011, Yusuf 2008), il tipo di casa nella quale vivo, la macchina che guido, i vestiti che indosso e la quantità di soldi di cui dispongo descrivono meglio ciò che sono come individuo della mia onestà nelle relazioni, affidabilità come persona e disponibilità verso la comunità tutta. E' qui che si genera un pericoloso corto-circuito che vede contrapposti coloro che "hanno", e quindi "sono", a coloro che "non hanno", e sono alla ricerca di "essere" (o semplicemente esistere).

I primi cercano di difendere il proprio status in un mondo diventato improvvisamente insicuro dall'assalto dei secondi, percepiti come un esercito di derelitti che arrivano dalla periferia del mondo determinati ad ottenere il loro diritto ad esistere. Questo conflitto sembra riportare al presente il celebre proverbio latino *homo homini lupis* (un uomo è un lupo per un altro uomo) e rende tremendamente attuali le seguenti parole:

"L'uomo non è una creatura mansueta, bisognosa d'amore, capace al massimo di difendersi quando è attaccata; è vero invece che occorre attribuire al suo corredo pulsionale anche una buona dose di aggressività. Ne segue che egli vede nel prossimo non soltanto un

eventuale soccorritore, ma anche un oggetto su cui si può magari sfogare la propria aggressività, sfruttarne la forza lavorativa senza ricompensarlo, abusarne sessualmente senza il suo consenso, sostituirsi a lui nel possesso dei suoi beni, umiliarlo, farlo soffrire, torturarlo e ucciderlo" (Freud 1930).

Nel corso della storia gli individui hanno sempre oscillato fra due opposti comportamenti: agire correttamente e generosamente o sfruttare l'altro senza pietà. Ma nel corso del tempo con il termine "sviluppo umano" si è sempre indicata la parabola che indirizzava gli uomini verso valori, norme e atteggiamenti positivi.

La novità della globalizzazione è che per la prima volta comportamenti in precedenza considerati socialmente riprovevoli (come la schiavitù o lo sfruttamento) non sono più sanzionati con forza e criticati dalla maggioranza della società. Sembra invece che vi sia una formale accettazione dei seguenti elementi patologici:

1. Il cambio di percezione dell'"altro da sé": in una competizione, se l'altro non è percepito come un alleato, rappresenta un possibile ostacolo sulla strada della vittoria (il raggiungimento del benessere).
2. Il posizionamento delle persone su una scala valoriale: le persone oggi non sono uguali, ma sono valutate a seconda del loro status sociale. Questo è ciò che Papa Francesco chiama "relativismo pratico" che "spinge una persona ad approfittare di un'altra e a trattarla come un mero oggetto, obbligandola a lavori forzati o riducendola in schiavitù a causa di un debito" (Papa Francesco 2015).
3. L'accettazione di coloro che "non hanno" alla logica dello sfruttamento: oggi gli sfruttati sono consapevoli della loro condizione, ma raramente si lamentano, perché "arresi al verdetto della loro inferiorità (Baumann 2004), consapevoli che per raggiungere i propri obiettivi devono subire le prevaricazioni di coloro che dispongono dei mezzi per permettergli di "essere".

Secondo queste osservazioni l'origine e la proliferazione della tratta vanno ricercate proprio in questa trasformazione profonda dei valori fondamentali della persona, che si strutturano in una nuova etica della sopraffazione dove lo sfruttamento delle vulnerabilità e delle asimmetrie degli individui non è più considerato un comportamento patologico di pochi membri devianti della società, comportamento da condannare ed estirpare, ma è socialmente accettato e condiviso. Accettato perché ritenuto strumento legittimo per sopravvivere.

re in un mondo diventato improvvisamente conflittuale e insicuro; condiviso perché anche i sopraffatti aderiscono a questo modello relazionale e lo subiscono consapevolmente, e in molti casi lo perpetuano quando si trovano nelle condizioni di poterlo fare.

La tratta quindi non si esaurisce (solo) sulla questione di genere (la prevaricazione del genere maschile su quello femminile) riferita a soggetti vulnerabili o marginali (giovani donne migranti naïve), come inizialmente inquadrata da operatori sociali e religiosi, policy makers, giuristi e forze dell'ordine.

La tratta di persone è molto di più: può essere considerata come l'indicatore, la cartina di tornasole delle relazioni fra gli esseri umani (siano esse di carattere civile, politico, economico, culturale e sociale) nell'era della globalizzazione.

### ***1.2 La dimensione e il processo della tratta di persone.***

Il fenomeno della tratta può essere considerato come un "adattamento" al crescente squilibrio a livello macro economico che caratterizza il cosiddetto processo di globalizzazione economica. Per esempio, le condizioni economiche nei Paesi di origine che determinano una ineguale distribuzione della ricchezza e una diminuzione delle opportunità lavorative accompagnate da alte percentuali di disoccupazione spingono gli individui a spostarsi in aree geografiche dove la domanda di lavoro è maggiore, siano esse all'interno dello stesso paese che all'estero.

In questo quadro si creano i presupposti per lo sfruttamento in generale dell'immigrato e in particolare delle donne. La migrazione come unica progettualità percepita per un futuro migliore fa diminuire anche la soglia di attenzione ai pericoli.

I trafficanti, consapevoli sia delle opportunità di lavoro nelle aree sviluppate che della situazione sociale nelle aree economicamente svantaggiate, rispondono al bisogno di forza lavoro attingendo all'inesauribile bacino di "braccia" disponibile nel mondo.

La natura camaleontica del fenomeno è tale da non consentire stime precise della sua ampiezza. I casi di tratta si confondono e sovrappongono con i migranti clandestini o trafficati, con i lavoratori stranieri occupati in condizioni paraschiavistiche, con le donne coinvolte nel mercato del sesso o soggette a matrimoni di convenienza, e l'elenco potrebbe proseguire; dietro ciascuna di queste figure si può

celare una vittima di tratta. Quello che è sicuro è che la tratta è un fenomeno globale che tende ad adattarsi alle risposte delle istituzioni e della società civile e che non si riesce a quantificare.

Citare le statistiche è un'operazione superflua perché variano secondo lo sguardo delle Istituzioni che le emettono. Così l'OIM calcolerà le sue stime sulla popolazione migrante, l'UNHCR sulla popolazione dei rifugiati, l'UNICEF sulla percentuale di minori coinvolti e l'OIL sui casi di sfruttamento lavorativo.

Anche l'esercizio di tracciare le rotte della tratta con il tempo ha perso di interesse. Il motivo principale risiede nel fatto che nel tempo i profili delle persone che sono rimaste vittime si sono moltiplicati, e nello stesso luogo di sfruttamento compaiono persone provenienti da diversi luoghi, spesso interni allo stesso Paese.

Le modalità di reclutamento comunemente osservate:

- Passano attraverso annunci economici, false offerte di lavoro in agenzie di lavoro interinale,
- Offerte di lavoro o studio avanzate da amici, conoscenti, familiari,
- Rapimento, (reclutamento coercitivo),
- Abuso di autorità (cessione dei propri figli ad altri individui da parte dei genitori),
- Sebbene i quattro modelli sopra riportati siano comuni un po' ovunque, ogni paese ha sviluppato una propria tipologia che potremmo definire "ridondante"; la reiterazione si basa sulle abilità persuasive dei trafficanti e sulle reti da loro sviluppate.

In molti paesi la minaccia della tratta si nasconde dietro annunci economici di agenzie di avviamento al lavoro. A volte le agenzie sono complici, a volte fasulle, a volte all'oscuro di tutto. Gli annunci sono assolutamente credibili, attirano le vittime potenziali con promesse di lavoro come cameriera nei ristoranti, come lavoranti stagionali "al piano" nelle località turistiche europee (ma non solo), infermiera, bambinaia, collaboratrice domestica e così via. La truffa si scopre a destinazione, quando è troppo tardi per fare ricorso.

In altri paesi il reclutamento avviene di persona, attraverso amici di famiglia o parenti. L'inganno si cela dietro un'offerta allettante (studio o lavoro) e il fatto che provenga da un familiare tranquillizza tutti, genitori e figli. Non sempre il reclutatore conosce le condizioni che attendono la vittima potenziale, ma è consapevole della truffa.

Il quadro delle proposte è ampio; alcune le abbiamo già viste poco sopra, la lista completa è la seguente (in ordine di frequenza):

Entrambi i sessi:

- Lavoro
- Studio

Per il genere femminile:

- Intrattenimento (ballerine, escorting)
- Accompagnamento per viaggi di affari
- Matrimonio

Una volta giunte nel paese di destinazione le vittime sono sfruttate come segue (l'ordine di frequenza è diverso a seconda delle zone geografiche):

Entrambi i sessi:

- Lavoro agricolo, industriale o domestico;
- Accattonaggio;
- Piccole attività criminali (furti, borseggi, spaccio di sostanze stupefacenti etc.)

Per il genere femminile:

- Sfruttamento sessuale e pratiche similari;
- Badante;
- Infermiera;
- Cameriera.



### **1.3 La tratta e la relazione fra i generi.**

Nei Paesi sviluppati la diminuzione delle garanzie dei lavoratori, unitamente all'inarrestabile declino delle misure di protezione sociale, ha influenzato il processo di emancipazione femminile. Fin dai primi anni '70 le donne hanno iniziato a rappresentare una buona percentuale della forza lavoro globale. Nonostante ciò, peggiori trattamenti economici rispetto agli uomini e alte percentuali di disoccupazione (fra coloro che vogliono inserirsi nel mercato del lavoro) mantengono le donne in condizioni povertà: esse rappresentano infatti il 60% della forza lavoro non qualificata nel mondo.

L'ingresso della componente femminile nel mercato del lavoro occidentale ha provocato un'alterazione negli equilibri familiari e sociali: tradizionalmente impegnata nel lavoro domestico e nella cura dei soggetti maggiormente vulnerabili e bisognosi di cure – bambini, anziani, ammalati – la donna è costretta a diminuire la quota di tempo da destinare alla cura degli aspetti logistici e relazionali della famiglia. Di conseguenza si è creato un nuovo fattore di attrazione: la richiesta di mano d'opera per sostituire le donne occidentali nei lavori domestici e di cura alla persona. Un settore nuovo che attrae sempre maggiori quote di donne spesso costrette a lasciare le proprie famiglie e i propri figli alle cure di familiari o amici<sup>4</sup>. Le conseguenze di questa spoliatura affettiva è un indebolimento del tessuto sociale e il collasso delle istituzioni familiari nelle aree povere del pianeta.

Nel passato il maschio immigrato occupava i lavori considerati "degradanti" nelle diverse filiere produttive occidentali (dalla fabbrica all'edilizia, dal settore dei trasporti all'agricoltura). Oggi, nel mondo globalizzato le donne immigrate trovano la loro collocazione lavorativa, sostituendosi alle donne occidentali. Così il villaggio globale è diventato ancora più piccolo, e anche a livello individuale l'interdipendenza fra persone di diversa provenienza e cultura si mostra con chiarezza. I vecchi ricordi di bambini accuditi da nonni, "zie" e amici (che adesso per la maggioranza lavorano anch'essi) sono stati sostituiti dalle odierne "badanti" straniere.

*Ostacoli sulla strada della emancipazione.*

La crescita esponenziale delle donne all'interno della forza lavoro

---

<sup>4</sup> Cfr. Rhacel Salazar Parrenas, "Human Sacrifices. What happens when women migrate and leave family behind?" The women's review of books, Feb.2002, 19:5 p.16.

non si è tradotta in un reale miglioramento delle loro condizioni socio-economiche. Le conseguenze di questi cambiamenti sulle relazioni di coppia tanto nei Paesi ricchi che poveri sono devastanti. Nei paesi di origine le donne si trovano a sostituire l'uomo nella responsabilità di garantire la sussistenza a tutta la famiglia. Il ruolo e l'identità maschile, in una parola la sua virilità, ricevono un duro colpo. Si è così assistito ad un aumento dei casi di abusi e violenza all'interno delle mura domestiche, forse come distorta espressione del proprio potere.

E' solo un'ipotesi, ma l'uomo da sempre per riaffermare la propria mascolinità ha fatto ricorso allo sfruttamento e alla violenza. La tratta allora può essere vista come una modalità per affermare il primato del genere maschile sul femminile.

La relazione fra i generi sta cambiando in tutto il mondo. Vecchi stereotipi attribuiscono alle donne la responsabilità della cura della famiglia, mentre la realtà le spinge, per necessità o per volontà, ad entrare nel mercato del lavoro.

Le prassi culturali si modificano più lentamente della realtà economica che costringe molte donne a lavorare e così non vi è stata una redistribuzione fra i generi nel lavoro casalingo. Così, a causa di questo sbilanciamento, nelle aree ricche come in quelle povere del pianeta il lavoro delle donne si associa normalmente ad un peggioramento delle condizioni di vita dell'intera famiglia, nonostante il miglioramento delle condizioni economiche.

E' solo un'ipotesi, ma l'aumento della domanda di servizi sessuali a pagamento è forse dovuto alla ricerca di un rapporto di relazione asimmetrico, dove l'uomo può ancora essere dominante e regolare/gestire il rapporto (anche se attraverso la transazione economica). In questo caso la donna immigrata provvede alla soddisfazione di una terza forma di "assistenza", a fianco di quella sanitaria e sociale: quella sessuale.

#### ***1.4 Elementi di vulnerabilità delle vittime e variabilità dei trafficanti.***

La vittima di tratta si differenzia dalle altre milioni di persone in condizioni di sfruttamento per essersi trovata in questa condizione contro la propria volontà. Questa condizione si deve a una combinazione di elementi di vulnerabilità oggettiva e soggettiva che non possono e non devono essere automaticamente riferiti a "categorie"

di persone ma solo e solamente a condizioni individuali.

Spesso si ha la tentazione di considerare le vittime di tratta come provenienti da contesti poveri o deprivati, economicamente o affettivamente, ma l'osservazione della realtà del fenomeno tratta parla di tutt'altro. Nelle dinamiche di sfruttamento cadono persone ingenu e scaltre, ignoranti o competenti, non c'è una discriminante.

Non è possibile procedere a semplificazioni quando si osserva che tra le vittime di tratta si trovano:

- operai qualificati spediti nel deserto a lavorare nei pozzi petroliferi da un'agenzia di lavoro interinale;
  - signore con relazioni familiari soddisfacenti che una volta cresciuto i figli desiderano rimettersi in gioco reinventandosi un futuro professionale come collaboratrice familiare o assistente per persone anziane;
  - ragazze la cui unica "colpa" risiede nell'aver creduto a proposte di lavoro o sentimentali;
  - minori curiosi di mettere alla prova le proprie capacità "adulte"
- e centinaia di altre storie e situazioni, ciascuna con i propri elementi di unicità.

Diciamo questo perché in passato si è spesso osservata la tendenza a raggruppare le vittime di tratta in grandi categorie, ciascuna con un grado diverso di "responsabilità" personale e misurando il grado di vulnerabilità sulla provenienza geografica. Distinguendo la vittima "innocente" dalla vittima che "un po' se l'è andata a cercare".

Questa classificazione può essere compresa perché dal punto di vista psicologico è difficile accettare che vi siano così tante situazioni di sfruttamento e così tanti profili che cancellano con la loro testimonianza la rassicurante radice problematica del fenomeno.

Perché se le vittime di tratta hanno tratti individuali diversificati e non necessariamente appartenenti a persone in condizioni di esclusione e marginalità sociale, allora il senso di avere di fronte un problema gigantesco che riguarda TUTTI può diventare frustrante.

Lo stesso va riferito ai trafficanti: l'esperienza insegna che i trafficanti, gli sfruttatori, non sono solamente persone malvagie, diventate tali perché vittime di traumi nel corso della loro esistenza. La maggior parte di trafficanti sono persone normalissime con competenze e ruoli manageriali, di direzione lavori, con capacità logistiche, spesso non legati a nessun gruppo criminale. Certamente ci sono anche coloro che appartengono alla categoria dei criminali patologi-

ci, ma non dobbiamo lasciarci sviare da queste ultime.

E' invece importante aprire bene gli occhi e non lasciarsi ingannare dalle facili semplificazioni.

### ***1.5 Il nodo dell'identificazione delle vittime.***

La tratta è un fenomeno in continua evoluzione, non ci stancheremo mai di ripeterlo, e non c'è una sola modalità di organizzazione della tratta. I modus operandi delle organizzazioni criminali, le rotte degli spostamenti e le diverse forme di sfruttamento, variano, come abbiamo già visto, a seconda del contesto locale e di ogni singola situazione; variano inoltre a seconda delle azioni di contrasto messe in campo in una specifica area geografica. Così, le strategie dei trafficanti si modellano sulle politiche di contrasto.

Sebbene molti abusi perpetrati a una persona durante l'esperienza della tratta possono già essere considerati come violazioni di leggi sia nazionali sia internazionali (come l'uso di documenti falsi, la facilitazione dell'ingresso irregolare in un paese, accattonaggio, sfruttamento lavorativo e/o sessuale, etc.), è la combinazione con gli altri elementi – l'inganno e il trasferimento in aree lontane dalla residenza della vittima – che permette di considerare la tratta come un crimine a se stante, distinto dalle singole violazioni.

Allo stesso tempo, è proprio questa natura "composita" della tratta che la rende così difficile da intercettare, poiché può essere facilmente confusa o mal percepita con altre fattispecie criminose, come l'immigrazione irregolare, l'ospitalità a migranti irregolari, impiego irregolare, abusi sessuali, violenze sessuali, matrimoni combinati e altri reati minori come piccoli furti, borseggio, accattonaggio etc.

Stereotipi e pregiudizi che nel tempo hanno accompagnato la tratta (soprattutto perché da subito associata alla prostituzione, come vedremo nel capitolo 2) continuano a ostacolare la corretta e veloce identificazione delle vittime e di conseguenza la loro protezione e assistenza. Inoltre, capita molto spesso che le vittime della tratta siano confuse- e trattate- come complici dei trafficanti. Questa mancanza di riconoscimento favorisce l'impunità dei trafficanti/sfruttatori, e permette alle organizzazioni criminali di prosperare.

Senza un'attenta disamina delle violazioni subite da una persona e la conseguente sospensione di stereotipi e pregiudizi, la tratta diventa legalmente indistinguibile dalle altre attività criminose sopra

elencate. La ragione per cui è così difficile identificare con certezza una vittima di tratta è che la tratta non esiste per sé, ma si manifesta sempre attraverso altre forme criminose!

Oltre a ciò, va sottolineato ancora una volta che la tratta si sviluppa secondo un processo che si scompone in diverse fasi, e la tratta si manifesta solo nel luogo dove la persona è sfruttata. Per questo motivo, solo la persona conosce la sua storia; compito della religiosa è quindi di vincere ritrosie e diffidenze e giungere, con le tecniche che saranno illustrate nella seconda parte di questo manuale, a una piena consapevolezza della situazione.

### ***1.6 La tratta nelle zone di conflitto.***

Una delle conseguenze della globalizzazione è legata all'aumento del numero di conflitti armati che insanguinano diverse aree del pianeta. Queste situazioni rappresentano un terreno estremamente fertile per la tratta di persone, dal momento che un teatro di guerra – dove notoriamente le Istituzioni sono state cancellate e lo stato di diritto fortemente incrinato - è il luogo ideale per i traffici illeciti o irregolari delle organizzazioni criminali.

Possiamo quindi affermare che una zona di guerra, soprattutto dopo la stabilizzazione del conflitto e l'ingresso delle forze di pace, è un luogo dove la tratta è endemica! Perché è un luogo dove è facile sia reclutare future vittime, persone che vogliono abbandonare quella zona per ragioni di sicurezza, sia sfruttare persone vittimizzate in un'altra area geografica, attratta dalle opportunità economiche soprattutto quando vi è la necessità di ricostruire quanto distrutto durante la fase più violenta del conflitto armato. Una zona di conflitto può essere allo stesso tempo terreno di reclutamento, di transito e di sfruttamento di vittime di tratta. Nello specifico, i trafficanti possono trarre vantaggio dalle seguenti situazioni:

- Area di conflitto come luogo di sfruttamento: la ricostruzione delle strutture danneggiate durante il conflitto e i servizi a beneficio delle forze di interposizione militare e civile internazionale necessitano di forza lavoro supplementare non disponibile sul luogo (come operai edili specializzati, camerieri, domestici, ma anche personale per i locali destinati all'intrattenimento durante il tempo libero);
- Area di conflitto come luogo di transito: date le caratteristiche di una zona di crisi, l'area di conflitto diventa un luogo perfetto per

stoccare merci illecite, fra queste anche uomini e donne destinate ad altre aree geografiche (senza scordare che in molti casi le aree di conflitto sono state utilizzate come luoghi di "formazione" per giovani donne destinate al mercato del sesso in luoghi economicamente sviluppati);

- Area di conflitto come luogo di origine: la popolazione locale desiderosa di lasciare la zona di crisi per sottrarsi alle violenze o per ricominciare in un altro luogo possono ricevere i "servizi" dei trafficanti, a disposizione per facilitare il loro movimento.

In tale contesto, legalità e illegalità possono assumere contorni molto sfumati: un'attività apparentemente legale come la ricostruzione di un palazzo, può nascondere lo sfruttamento di mano d'opera straniera (quindi facilmente ricattabile); un altro esempio è rappresentato da un locale notturno frequentato da soldati delle forze di pace, dove possono "lavorare" come intrattenitrici ragazze tenute sotto controllo da un'organizzazione criminale. ■

## 2. Il Quadro Giuridico

### *2.1 La definizione di Tratta di Persone secondo il Protocollo di Palermo: breve introduzione e genesi.*

E' in questo scenario complesso e dinamico, dove aumenta l'inequiva distribuzione di ricchezza tra paesi e all'interno degli stessi, dove milioni di persone si trovano dalla sera alla mattina senza un lavoro, che fa la sua comparsa la tratta. Inizialmente, fino alla metà degli anni '90, questo fenomeno viene identificato correttamente come un problema legato allo spostamento irregolare di persone in cerca di un futuro lontano dalla propria residenza (Laczko 2002). Nei primi anni '90 si evidenziano casi sempre più numerosi di lavoratori migranti in situazione di coercizione – lavoro forzato<sup>5</sup>, schiavitù o condizioni simili – soprattutto nelle miniere, sweatshops, agricoltura, e nell'industria del sesso in senso ampio. Quest'ultimo campo, appannaggio soprattutto femminile e con presenza di minori di entrambi i sessi, attira le maggiori attenzioni da parte della comunità internazionale.

L'attribuzione delle cause della tratta alla questione di genere inizia nel 1995, quando durante i lavori della Quarta Conferenza Mondiale delle Donne nel 1995 viene approvato dalla Beijing Platform for Action l'appello per l'effettiva soppressione della tratta di donne e ragazze per scopi sessuali (United Nations 1995).

La tratta diventa così un affare di donne, che discutono sulle forme di sfruttamento subite da donne (e minori).

Nel 1998 su raccomandazione della Commissione sulla Prevenzione della Criminilità e della Giustizia Criminale e dal Social Council, l'Assemblea Generale nomina un comitato intergovernativo ad hoc incaricato di stendere una prima bozza della Convenzione Internazionale contro la Criminalità Organizzata Transnazionale e dei tre protocollo supplementari ad essa collegati (Risoluzione dell'Assemblea Generale 53/111, Dec. 9, 1998). In questo Comitato si fronteggiano due lobby con due diverse visioni del "lavoro sessuale":

- la Coalition Against Trafficking in Women International (CATW, Coalizione contro la tratta delle donne), insieme ai gruppi

---

<sup>5</sup> Il lavoro forzato o obbligatorio è definito come "ogni lavoro o servizio estorto a una persona sotto minaccia di una punizione e per il quale detta persona non si è offerta spontaneamente" (art.2, paragrafo 1 della convenzione OIL n.29 del 1930).

Movement for the Abolition of Pornography and Prostitution (MAPP, Movimento per l'abolizione della pornografia e della prostituzione), the European Women's Lobby (EWL, Lobby Femminile Europea), Association des Femmes de l'Europe Meridionale (AFEM, Associazione delle donne dell'Europa Meridionale), Article One Francia and Equality Now Stati Uniti da un lato e

- lo Human Rights Caucus, del quale facevano parte: International Human Rights Law Group (IHRIG, US), Global Alliance Against Trafficking in Women (GAATW, Thailand), Foundation Against Trafficking in Women (STV, the Netherlands), Asian Women's Human Rights Council (AWHRC, Philippines, India), La Strada (Poland, Ukraine, Czech Republic), Fundacion Esperanza (Colombia, Netherlands, Spain), Ban-Ying (Germany), Foundation for Women (Thailand), KOK-NGO Network Against Trafficking in Women (Germany), Women's Consortium of Nigeria, Women, Law and Development in Africa (Nigeria)

hanno avuto un ruolo fondamentale nell'evoluzione del Protocollo dedicato alla tratta<sup>6</sup>.

Data la natura delle organizzazioni coinvolte, la discussione si concentrò prevalentemente sulla realtà della prostituzione, riprendendo così il dibattito iniziato con la Convenzione delle Nazioni Unite per la soppressione della tratta di persone e dello sfruttamento della prostituzione adottata nel 1949 ed entrata in vigore nel 1951 (peraltro ratificata solo da 66 Paesi).

La questione della tratta era vista come una nuova possibilità da parte degli abolizionisti della prostituzione per riavviare una campagna internazionale che la dichiarasse illegale.

Il risultato è la definizione contenuta nel Protocollo delle Nazioni Unite sulla prevenzione, soppressione e persecuzione del traffico di esseri umani, in particolar modo di donne e bambini (noto anche come il protocollo sulla tratta degli esseri umani o Protocollo UN TIP), con il termine tratta indica:

---

<sup>6</sup> Si tratta di uno dei tre Protocolli di Palermo (gli altri sono il Protocollo contro il traffico di migranti via terra, mare e aria e il Protocollo sulla lotta contro la fabbricazione e il traffico illeciti di armi da fuoco, loro parti e componenti e munizioni), adottati dall'Organizzazione delle Nazioni Unite (ONU) a Palermo nel 2000 nell'ambito della Convenzione contro la criminalità organizzata transnazionale.



il reclutamento, trasporto, trasferimento, l'ospitare o accogliere persone, tramite la minaccia o l'uso della forza o di altre forme di coercizione, di rapimento, frode, inganno, abuso di potere o di una posizione di vulnerabilità o tramite il dare o ricevere somme di denaro o vantaggi per ottenere il consenso di una persona che ha autorità su un'altra a scopo di sfruttamento. Questo comprende, come minimo, lo sfruttamento della prostituzione altrui o altre forme di sfruttamento sessuale, il lavoro o i servizi forzati, la schiavitù o pratiche analoghe, l'asservimento o il prelievo di organi ... Il consenso della vittima della tratta di persone allo sfruttamento di cui [sopra] è irrilevante in uno qualsiasi dei mezzi di cui [sopra] sono stati utilizzati.

Rimandando al prossimo paragrafo le considerazioni di carattere legale sulla confusione operata da tale definizione, quello che va rimarcato è che le altre dimensioni della tratta, ancorché evocate, come lo sfruttamento lavorativo di uomini e donne, rimangono sullo sfondo. Si impone nella narrazione della tratta una costruzione fortemente stereotipata dei ruoli femminili e maschili, dove le prime sono inevitabilmente vittime e i secondi criminali (Andrijasevic 2007).

La stereotipizzazione dei protagonisti coinvolti favorisce una doppia discriminazione: delle donne sfruttate in ambito domestico e degli uomini soggetti a forme di sfruttamento soprattutto nei settori economici informali soggetti a forti spinte verso la deregolamentazione. In effetti, da allora le azioni di contrasto alla tratta si coniugano al femminile e poco o nulla sarà destinato a interventi nei settori sopracitati. La maggior parte dei fondi è stato destinato in egual misura alla protezione e accoglienza di vittime di tratta per finalità di sfruttamento sessuale e a programmi di sensibilizzazione per funzionari governativi o di polizia.

Benchè poco o nulla si conosca dell'impatto di questi progetti, costati svariati miliardi di Dollari<sup>7</sup>, la realtà dello sfruttamento di mano d'opera maschile e femminile, adulta o infantile, è con-

---

<sup>7</sup> Un tentativo di monitoraggio dei fondi destinati a interventi di prevenzione, prosecuzione o assistenza delle vittime è disponibile sull'antitrafficking review, global funding information sheet, July 2014

tinuata a crescere<sup>8</sup>, favorita dai processi di deregolamentazione tipici della globalizzazione descritti nel paragrafo precedente. Nonostante siano trascorsi 15 anni dal Protocollo, e 11 dalla sua entrata in vigore<sup>9</sup>, tutti gli sforzi per prevenire, perseguire i trafficanti e proteggere le vittime sono risultati vani, e il numero delle vittime non solo non è diminuito ma è cresciuto esponenzialmente negli anni. Ciò si deve certamente a uno strumento giuridico, il protocollo, che persegue il processo di reclutamento, trasporto, e alloggiamento delle persone e non definisce abbastanza lo sfruttamento (quest'ultimo considerato, peraltro, come solo una finalità).

---

<sup>8</sup> Cfr cifre ILO e USTIP.

<sup>9</sup> Il Protocollo è effettivamente entrato in vigore il 25 dicembre 2003.

### 2.2 Analisi del testo del Protocollo ed evidenziazione delle sue criticità.

Le numerose criticità contenute nel Protocollo iniziano dal titolo: Protocollo per prevenire, sopprimere e punire la Tratta di Persone, specialmente di Donne e Bambini che, mettendo l'accento sui principali obiettivi dei trafficanti – donne e bambini – riflette l'oggetto della negoziazione: la tratta include anche gli uomini o si riferisce solo alle donne (adulte e minori)?

Se passiamo alla definizione, vale la pena osservare i seguenti aspetti:

- *L'actus reus* (fattispecie), la sostanza del crimine. Un'attenta lettura del testo porta alla conclusione che le attività considerate fuorilegge e quindi da perseguire sono il reclutamento, il trasporto, il trasferimento, l'ospitalità o il ricevimento di persone.

Queste attività, lecite per se, diventano illecite quando sono compiute contro la volontà degli individui. Dunque, la definizione non pone lo sfruttamento al centro del problema "tratta".

Lavoro forzoso, schiavitù o servitù – modalità di sfruttamento della persona non costituiscono la sostanza del crimine, ciò che è sbagliato e va quindi perseguito del fenomeno tratta. Lo sfruttamento rimane piuttosto sullo sfondo di altre attività.

Il focus principale della definizione è, difatti, centrato sulle azioni preparatorie, svolte senza il consenso della futura vittima, che sono compiute con l'intenzione di sfruttare la persona.

Queste attività si riferiscono al movimento migratorio di una persona da un luogo a un altro (reclutamento, trasporto, trasferimento, ospitalità o ricevimento) e in particolare a una migrazione che preveda l'attraversamento di uno o più confini.<sup>10</sup>

In questo caso, gli interessi del gruppo di supporto abolizionista

---

<sup>10</sup> E' importante ricordare che all'inizio delle negoziazioni la tratta era considerata solo come fenomeno transnazionale. Più avanti anche la tratta interna fu inserita nella definizione. Cfr. A. Gallagher, *Human Rights and Human Trafficking: Quagmire or Firm Ground? A Response to James Hathaway*, *Virginia Journal of International Law*, 2009, [http://www.prostitutionresearch.info/pdfs\\_all/trafficking%20all/HUMAN\\_RIGHTS\\_AND\\_HUMAN%20TRAFFICKING2009.pdf](http://www.prostitutionresearch.info/pdfs_all/trafficking%20all/HUMAN_RIGHTS_AND_HUMAN%20TRAFFICKING2009.pdf)

che volevano definire la tratta secondo la natura illecita del "lavoro", la prostituzione, e quelli degli Stati che volevano mettere delle barriere alla migrazione, hanno configurato la sostanza del comportamento criminale nel "movimento migratorio non consensuale".

Ciò non deve stupire, è una prassi già conosciuta.

Già nel 1912 la Grecia contrastava la "tratta delle bianche" impedendo per legge alle donne minori di 21 anni di viaggiare senza un permesso speciale<sup>11</sup> (peraltro in alcuni paesi, come il Pakistan, tale provvedimento è ancora praticato).

- *La finalità della tratta.* Una discussione dai caratteri altamente emotivi sorse in riferimento allo scopo della tratta e in particolare riguardo l'inclusione dello "sfruttamento della prostituzione di altri" e dello "sfruttamento sessuale" fra gli scopi dell'attività criminale – il movimento non consensuale – definito come tratta.

Questi termini non sono solo imprecisi ma anche non ben definiti e richiamano le parole della Convenzione *per la soppressione della tratta di persone e dello sfruttamento della prostituzione di altri* del 1949 che, sebbene non entrata in vigore, includeva nella sua definizione sia la prostituzione volontaria che involontaria. Questa inclusione insidia il consenso da parte di individui adulti a fornire servizi sessuali.

La proposta di concentrare l'attenzione sul lavoro forzato o coatto e sulla servitù, che include anche la fornitura coercitiva di servizi sessuali, sostenuta dall'Alto Commissario per i Diritti Umani, dalla Speciale Rapporteur per la violenza sulle donne, dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro e da Paesi che adottano politiche di regolamentazione e decriminalizzazione della prostituzione come Germania e Olanda, venne respinta.

Un compromesso fu raggiunto includendo nella definizione i due termini menzionati aggiungendo la nota interpretativa che segue: "I lavori preparatori dovrebbero indicare che il Protocollo fa riferimento allo sfruttamento della prostituzione altrui e ad altre forme di sfruttamento sessuale solo nel contesto della trat-

<sup>11</sup> J. Doezema, Who gets to choose? Coercion, consent and the UN Trafficking Protocol, Gender and Development, Vol. 10, 2002.

ta di persone.

I termini "sfruttamento della prostituzione altrui" o "altre forme di sfruttamento sessuale" non sono definiti nel Protocollo, che non contiene pregiudizi sulle modalità di regolamentare la prostituzione da parte degli Stati Membri nelle rispettive leggi".

- *Il problema del consenso.* La definizione dello scopo della tratta – sfruttamento come intenzione finale del movimento non consensuale – è ulteriormente complicata dal subparagrafo (b) dove il problema del consenso è evocato ancora, per la seconda volta nell'articolo.

(b) il consenso di una vittima della tratta di persone allo sfruttamento di cui alla lettera a) del presente articolo è irrilevante nei casi in cui qualsivoglia dei mezzi usati di cui alla lettera a) è stato utilizzato

Si sottolinea come il consenso della persona è irrilevante dove i metodi coercitivi utilizzati per spostare la potenziale vittima sono utilizzati per sfruttarla, una volta che il crimine è finalmente consumato, e la persona trafficata può essere identificata come vittima *de facto*, cioè come una persona costretta a subire pratiche di sfruttamento.

Il subparagrafo (b) sottolinea che lo sfruttamento deve essere imposto attraverso metodi coercitivi.

Di conseguenza, secondo la definizione, l'assenza del consenso deve essere provata in due momenti differenti: quando la vittima potenziale viene trasferita, e quando la stessa è sottoposta a sfruttamento, ovviamente dopo lo spostamento<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Sebbene in molti casi lo sfruttamento cominci già durante il trasferimento.

### **2.3 Le conseguenze delle criticità del Protocollo.**

La formulazione della definizione e le relative criticità menzionate hanno delle conseguenze nel perseguire gli obiettivi del Protocollo: prevenire e combattere la tratta perseguendo i trafficanti; proteggere e assistere le vittime dopo la loro identificazione; e promuovere cooperazione fra gli Stati, promuovendo la collaborazione fra le Istituzioni appropriate.

Il cosiddetto approccio delle 4 P: Prosecuzione, Prevenzione, Protezione e Partnership (in realtà il protocollo originariamente comprendeva solo le prime tre "P"; in seguito, su iniziativa degli Stati Uniti, è stata inserita la quarta P, per favorire azioni concertate fra i paesi per perseguire la tratta).

Trattandosi di uno strumento di giustizia criminale che completa la Convenzione delle Nazioni Unite sulla Criminalità Organizzata Transnazionale l'obiettivo primario del protocollo è di perseguire la tratta in quanto forma di criminalità transnazionale. E' quindi legittimo domandarsi qual è l'oggetto da perseguire, quale comportamento criminale va contrastato.

In letteratura lo sfruttamento è l'elemento che distingue la tratta dal contrabbando di migranti e secondo una rigorosa analisi del testo della definizione è difficile sostenere che lo sfruttamento sia l'elemento da contrastare.

Una definizione così nebulosa, redatta fra molteplici interessi e visioni contrastanti lascia troppo spazio a interpretazioni divergenti. Soprattutto, essendo le attività criminose quelle relative al movimento non consensuale, l'onere della prova spetta alla vittima. E' loro responsabilità provare che il reclutamento e il viaggio sono avvenuti in conseguenza dell'inganno o attraverso l'uso della forza.

Ma è anche responsabilità della vittima provare che le condizioni di lavoro – la finalità del movimento non consensuale – erano assimilabili a condizioni di sfruttamento contro la propria volontà, come se il consenso dell'individuo a pratiche di sfruttamento legittimasse tali pratiche!<sup>13</sup>

In tale confusione è assai facile che una vittima sia confusa con il perpetratore, o come minimo considerata come complice dei trafficanti.

<sup>13</sup> Cfr. G. Yun, *Concealed Chains: Labour exploitation and Chinese migrants in Europe*, ILO • ISBN 978-92-2-121993-4.

Per quanto concerne il secondo obiettivo del Protocollo, la Prevenzione, 4 articoli sui 5 (artt. 9 a 13) dedicati a questo tema fanno riferimento a misure di controllo della migrazione. E' evidente come ciò sia in linea con quanto detto sopra rispetto al focus della definizione tratta sul movimento non consensuale delle persone. Altri aspetti concernenti la prevenzione che si discosta dal controllo della migrazione e delle frontiere sono inclusi nell'art.9.

Dopo aver menzionato l'importanza delle campagne informative e della ricerca, l'articolo fa riferimento ai fattori che rendono una persona vulnerabile alla tratta – povertà, sottosviluppo e disuguaglianza – che devono essere risolti con iniziative economiche e sociali. Un approccio piuttosto semplicistico che purtroppo non dice nulla sull'impatto devastante delle politiche restrittive alla migrazione, quelle sì una causa fondante della tratta.

Le parti del Protocollo che si riferiscono all'assistenza e protezione delle persone trafficate, che dovrebbero essere le parti fondamentali di uno strumento definito di difesa dei diritti umani, sono particolarmente deludenti.

Mentre il Protocollo contiene forti indicazioni di carattere poliziesco, le poche misure di protezione assistenza sono tutte discrezionali per i paesi membri. Sebbene molti paesi riconoscano il valore delle vittime come testimoni, e forniscano misure di protezione durante il processo, non impedisce di mantenere la possibilità di deportarle dalla fine del processo o di inquisirle per gli eventuali atti illeciti commessi come conseguenza delle condizioni di sfruttamento.

Paradossalmente, mentre il Protocollo sul Traffico di migranti contiene una chiara clausola di non punibilità dei migranti trafficati (art.5) una simile clausola non è inclusa nel Protocollo sulla Tratta.

E' naturale e coerente il fatto che le Partnership nel campo della tratta siano costruite principalmente tra autorità di frontiera e operatori della giustizia criminale, escludendo spesso le Istituzioni che si occupano di politiche del lavoro e condizioni lavorative.

Quanto sopra esposto non testimonia certamente a favore del Protocollo. Del resto, a distanza di anni dalla sua introduzione, poco o nulla è cambiato nel panorama delle azioni di contrasto del fenomeno e protezione delle vittime. Probabilmente le criticità devono essere considerate in buona fede, figlie di un momento storico di grande confusione dove le dinamiche di sfruttamento globalizzate, massive ed estese non erano ancora così visibili come lo sono adesso.

Per questo motivo è giunto il tempo di apportare corpose modifi-

che al Protocollo, come già fatto da alcuni Stati (Belgio in primis<sup>14</sup>) riequilibrando definizione e misure d'intervento su una lettura del fenomeno olistica, comprensiva cioè di tutto il sapere teorico ed esperienziale che è stato accumulato negli ultimi anni. ■

---

<sup>14</sup> Per approfondire la legge Belga, visitare [www.diversite.be/rapport-annuel-traite-et-traffic-des-etres-humains](http://www.diversite.be/rapport-annuel-traite-et-traffic-des-etres-humains)



### 3. Il Valore Aggiunto dell'Impegno delle Religiose nel Campo della Tratta.

Le religiose sono in una posizione privilegiata sia per comprendere che per intervenire nelle comunità interessate dai conflitti economici, politici, culturali e sociali generati dalla globalizzazione, un modello economico che alimenta le disuguaglianze e le vulnerabilità.

Una sempre maggiore porzione di persone si trovano ai margini delle società, in condizioni di povertà materiale e immateriale a volte estrema. Il privilegio consiste nel condividere ogni momento della giornata, cosa che le rende particolarmente credibili sia come "antenne" per leggere le dinamiche individuali e sociali delle comunità in cui vivono che come "trasmettitori" di una visione carismatica del mondo basata sulla solidarietà che si contrappone fermamente a quello basato sullo sfruttamento.

Per le loro caratteristiche, le religiose sono inoltre delle "counselor" naturali, ideali per tutte le attività che riguardano gli interventi di protezione, assistenza e (re)integrazione a coloro che vivono o hanno vissuto un'esperienza di mercificazione.

In considerazione di tutto quanto sopra esposto (anche nel primo capitolo di questo documento), è evidente che il personale religioso sia particolarmente attrezzato per giocare un ruolo decisivo nelle attività di prevenzione e assistenza.

Perché l'esperienza della tratta è un'esperienza disgregante, che separa l'individuo dal proprio sé, dal proprio mondo degli affetti, e lo proietta in un mondo dove la propria identità e integrità psico-fisica e spirituale sono minacciate.

La religiosa, con la propria presenza, rappresenta metaforicamente un *luogo fisico*, dove i concetti di sacro e profano sono ben definiti: il sacro costituisce un punto fisso e permanente, dove una persona trova un aiuto per orientarsi all'interno del caos della vita, e si contrappone così al profano, cioè all'esperienza della tratta, che viceversa è un'esperienza dove tutto è in relazione alle contingenze del momento.

Questa metafora ben si adatta alla tratta, un fenomeno complesso, camaleontico, dove è difficile tracciare con chiarezza una linea fra

ciò che è giusto e ciò che è sbagliato, essendo il luogo dell'apparenza assoluta dove spesso niente è ciò che sembra e che per questo motivo pone la persona in un **continuo processo di dis-gregazione**.

In questo processo oscillatorio il ruolo della religiosa è strategico perché rappresenta un luogo, un momento, dove la persona può trovare ristoro e unità da un'esperienza di vita faticosa e confusa.

Il ruolo della religiosa può riverberare i suoi benefici educativi e spirituali su tre dimensioni: individuale, comunitaria e sociale.

A livello **individuale** la religiosa aiuta le persone a mettere insieme i pezzi della sua vita e ridare senso al presente; a identificare nuovi valori e ricostruire una nuova esistenza in sostituzione della precedente, "danneggiata" dall'esperienza di sfruttamento; a promuovere speranza e ad aiutare le persone a riacquistare la propria dignità. Il lavoro della religiosa in questo senso non è tanto fornire una soluzione ma mettere le persone nella condizione di trovare la propria soluzione ai propri problemi.

A livello di **comunità**, la religiosa svolge il ruolo di mediatore fra le legittime aspirazioni dei membri e la realtà quotidiana. Con la propria esperienza manifesta la possibilità di una vita ricca, densa e soddisfacente al di là degli aspetti materiali a disposizione; restituisce valore ai gesti e alla relazione solidaristica. Laddove una comunità è interessata da casi di tratta, ricompono lo strappo riavvicinando la vittima alla comunità, lavorando per rimuovere la dinamica stigma/marginalità.

A livello **sociale**, la religiosa può essere un potente agente di sensibilizzazione credibile ed affidabile e può dialogare con le agenzie e istituzioni del territorio per promuovere o migliorare le politiche di prevenzione alla tratta e facilitare la presa in carico sociale ed economica di casi di persone trafficate ritornate nella propria comunità.

Il personale religioso svolge molteplici compiti all'interno della propria comunità. Compiti che occupano l'intera giornata con interazioni individuali e collettive rispondendo a bisogni di diversa natura, spesso aventi un carico emotivo considerevole. Ma la religiosa non è solo un'operatrice psicosociale; il valore aggiunto della sua presenza e del suo intervento risiede nella dimensione spirituale all'interno della quale la persona in stato di bisogno trova conforto e ristoro anche in assenza di parole. Questa qualità differenzia la religiosa dagli altri operatori sul campo e la pone in una posizione privilegiata nella relazione di aiuto.

Senza esagerare però. Nell'impegno in attività di supporto a vittime

di tratta è importante che riesca a mantenere la distanza emozionale necessaria per non soccombere a patologie legate al burn-out psicologico, purtroppo assai frequenti in coloro che si dedicano incessantemente agli altri. ■



## **PARTE II**

# **Metodologie di Intervento**

---

## Introduzione

Intervenire efficacemente sulle diverse dinamiche della tratta che interessano a vario titolo individui, comunità, Paesi e Istituzioni giuridiche, economiche e sociali a livello locale e internazionale si può, a patto che si distingua chiaramente fra le figure della vittima, del perpetratore e del semplice e inconsapevole facilitatore. Questa chiarezza, sempre necessaria per impostare strategie che siano di aiuto, di perseguimento del crimine o della sensibilizzazione sociale, non è sempre facile nel campo della tratta di persone, un fenomeno camaleontico che, come abbiamo visto nel primo capitolo, non è sempre agevole inquadrare.

Di conseguenza, da vent'anni si osserva un fenomeno dove troppo spesso la maggioranza delle vittime deve dimostrare di non essere colpevole o addirittura lottare per essere riconosciuta come vittima e ottenere il rispetto dei propri diritti. Da troppi anni si assiste alla vergogna di programmi di reintegrazione sociale "a tempo", limitati solamente all'istruzione del processo contro i presunti trafficanti, al termine del quale la persona è rimpatriata senza troppe cerimonie.

Nello stesso tempo, milioni di Euro sono spesi in programmi di "sensibilizzazione" di forze di polizia, di funzionari di frontiera e diplomatici, in mancanza di un quadro giuridico serio e condiviso, e quindi di un impegno politico serio, che permetta indagini, processi e sentenze al di fuori del terreno consolidato dello sfruttamento sessuale.

La tratta (come tutti i fenomeni odierni che interessano il movimento delle persone nella società globale) ha messo in crisi le Istituzioni della società civile internazionale e messo in evidenza le carenze concettuali prima ancora che operative. Certamente molte persone hanno beneficiato degli interventi messi in campo per la prevenzione del fenomeno, del sostegno alle vittime, ma i numeri sono impietosi: le stime riferite alla numerosità delle vittime sono costantemente aggiornate al rialzo, e il numero di vittime che hanno visto sanata la violazione da essi subito inferiore a coloro che hanno dovuto provvedere a se stesse nella totale indifferenza delle istituzioni.

Il mondo religioso si è nel tempo ritagliato uno spazio a sé stante,

---

fatto di lavoro e presenza costante e umile al fianco di chi ha subito l'onta della svalutazione di sé e del proprio corpo da parte di soggetti senza scrupoli. Un impegno portato avanti mantenendo lo sguardo ostinatamente concentrato sulla persona e sui suoi bisogni invece che sugli elementi sovrastrutturali sopra descritti. Uno sguardo curioso, disponibile a sperimentare vie nuove e, se necessario, a mettere in discussione i propri dogmi.

Le sezioni che seguono sono dedicate alle attività di prevenzione e di assistenza in una logica di condivisione in rete, dove la teoria è compendiata dalla pratica e quest'ultima corroborata da esperienze portate avanti con successo da molte religiose nel mondo. ■

## 4. La Prevenzione

### *4.1 La prevenzione: perimetro teorico e livelli d'intervento (prevenzione primaria, secondaria e terziaria).*

In campo sanitario con il termine prevenzione s'intende un intervento volto a evitare che una patologia fisica entri in contatto con un individuo o una popolazione e che questa si aggravi o si diffonda una volta contratta. Secondo tale definizione, le attività preventive possono essere scomposte in tre fasi: primaria, secondaria e terziaria, dove gli obiettivi della prevenzione sono dinamici e cambiano secondo lo stadio (diffusione) del problema. In particolare:

- L'obiettivo della prevenzione primaria è finalizzato a impedire il contatto fra agente patogeno e individuo.
- Quando questo avviene e l'individuo è malato, con la prevenzione secondaria si cerca di controllare l'evoluzione della malattia (evitando che la condizione fisica degeneri ulteriormente).
- La prevenzione terziaria è finalizzata a evitare la proliferazione della malattia (anche all'esterno dell'individuo) che potrebbero mettere a rischio la vita della persona o della popolazione di cui fa parte.

Nonostante sia una problematica socio/economica, questi concetti sanitari possono essere facilmente riformulati e associati alla tratta,: La prevenzione primaria è un'azione che mira a impedire il contatto fra una persona (a diverso grado di vulnerabilità individuale come per esempio il desiderio di migrare senza avere i necessari documenti o risorse economiche) e il trafficante (l'agente patogeno della tratta).

In questo primo stadio l'azione principale della prevenzione primaria è di aiutare una persona vulnerabile<sup>15</sup> alla tratta nell'attenta considerazione dei pro e contro legati alla decisione di lasciare il proprio luogo di residenza senza avere le garanzie necessarie<sup>16</sup>. L'adesione della vittima potenziale alle offerte del trafficante è provocata da un insieme di elementi positivi, come il desiderio di recarsi all'estero

<sup>15</sup> In questo contesto il termine vulnerabilità non deve essere inteso come stigma negativo; dal momento che la tratta si basa sull'inganno, chiunque può diventare una vittima.

<sup>16</sup> Ricordiamo che la tratta può avvenire anche all'interno dei confini di uno stesso paese.

per raggiungere i propri obiettivi e soddisfare i propri bisogni, o negativi, quando la persona cerca di sottrarsi a situazioni di pericolo.

La prevenzione primaria nel campo della tratta punta a **rimuovere gli elementi "patologici" della migrazione** attraverso:

1. La diffusione di informazioni esaustive per un corretto e sicuro progetto migratorio;
2. La definizione di piani alternativi (posticipare la partenza, migliorare il proprio bagaglio d'informazioni, esperienze etc.).

Le azioni della prevenzione secondaria variano secondo lo stadio del processo:

1. nei luoghi di provenienza<sup>17</sup> sono mirate alla riduzione degli elementi di pericolo o vulnerabilità delle vittime potenziali che hanno deciso di accettare l'offerta del (presunto) trafficante con suggerimenti finalizzati alla riduzione del rischio di trovarsi in situazioni di pericolo una volta giunti a destinazione;
2. nei paesi di destinazione, dove il beneficiario è già vittima, l'azione può avere due obiettivi:
  - a) evitare che le difficili condizioni di vita facilitino l'adesione a comportamenti a rischio o sviluppino dipendenze (mutilazioni, uso di droghe o alcol).
  - b) Aiutare la persona a mantenere la sua personalità e dignità.

**La prevenzione terziaria** aiuta il o la sopravvissuta a superare il corollario di conseguenze traumatiche provocate dall'esperienza della tratta. Si cerca così di impedire che la persona indulga in comportamenti distruttivi come il suicidio sociale o fisico, aiutando la persona sopravvissuta a riprogettare il proprio futuro.

La distinzione in fasi delle azioni di prevenzione ha molteplici pregi,

<sup>17</sup> Per luogo di provenienza si intende il posto nel quale la persona viene reclutata e dal quale parte per iniziare il viaggio che la porterà nel luogo dove verrà sottoposta a sfruttamento. Non necessariamente il luogo di provenienza si trova in un paese diverso da quello dello sfruttamento.



di carattere funzionale e soprattutto psicologico sia per il beneficiario che per l'operatore di aiuto. I beneficiari hanno l'opportunità di focalizzarsi sui loro progetti e sulle loro aspettative future aiutati a comprendere cosa è meglio per loro, sostenute da operatrici guidate da un orientamento positivo e ottimista, non interessate a decisioni di breve periodo (un sicuro fallimento) ma su strategie da implementarsi nel lungo periodo tenendo in considerazione tutte le variabili (una garanzia di successo).

Quando si parla di azioni di prevenzione alla tratta l'accento viene posto di frequente solamente sulla prevenzione primaria. Invece la contrazione della "patologia" (nel nostro caso diventare vittima di tratta) non significa la fine dell'azione di prevenzione. Semplicemente si passa a un'altra fase che, secondo la priorità o l'urgenza, richiede altre attività.

### PREVENZIONE VS INFORMAZIONE

Spesso la prevenzione è confusa con l'informazione. Ma le due attività sono diverse poiché non hanno gli stessi obiettivi e quindi non utilizzano le stesse metodologie.

L'informazione ha come obiettivo la diffusione d'informazioni rispetto a un determinato fenomeno a quote ampie di popolazione, attraverso l'uso di un linguaggio neutro e scientifico per mezzo dei media della comunicazione (spot televisivi, jingle radiofonici, poster, manifesti stradali, volantini).

Queste informazioni aumentano il bagaglio di conoscenze e sensibilizzano l'individuo rispetto al fenomeno. L'informazione di base è quindi fondamentale perché fornisce la piattaforma sulla quale poggiano gli interventi di prevenzione mirati.

Purtroppo l'informazione da sola non può raggiungere il vero obiettivo della prevenzione, che è la modifica di quei comportamenti che aumentano la vulnerabilità degli individui. Per modificare i comportamenti, la relazione con la popolazione beneficiaria dell'iniziativa è fondamentale, perché la relazione innesca automaticamente l'investimento affettivo fra due o più persone; i beneficiari si sentono valorizzati

- e seguiranno con maggiore attenzione i consigli dell'operatore.
- Nonostante l'informazione sia importante per fornire il
- fondamento logico alle attività di prevenzione, ha un costo molto
- elevato, (che cresce all'aumentare della raffinatezza delle tecnologie
- utilizzate - dal volantino allo spot televisivo) e da sola ha un'efficacia
- limitata.

Ogni fase prevede l'implementazione di azioni ad hoc, calibrate nel contesto specifico, per il raggiungimento degli obiettivi.

#### **4.2 Le attività di prevenzione**

Se le campagne informative sono poco efficaci, com'è possibile organizzare attività che riescano a modificare i comportamenti degli individui a cui rivolgiamo le nostre attenzioni? È importante non perdere di vista la definizione di prevenzione, che va intesa come:

Un'attività educativa che punta all'aumento della consapevolezza di soggetti vulnerabili e al loro coinvolgimento per la ricerca di una soluzione. Pertanto va sempre condivisa con gli stessi.

L'obiettivo è far prendere coscienza dell'esistenza di un determinato problema e provocare un cambiamento negli atteggiamenti della popolazione interessata dall'azione preventiva, passando dall'indifferenza alla tutela del proprio e dell'altrui benessere. Significa coinvolgere la società tutta in un processo di modifica dei valori condivisi, apprezzabili e desiderabili. Il modello teorico che abbiamo presentato è preferibile perché è inclusivo, per la sua capacità di coinvolgere una intera comunità (il corpo) e non solamente una parte di esso (la parte interessata dalla malattia).

##### **4.2.1 Prevenzione Primaria**

Nei Paesi di origine (non coinvolti in dinamiche di conflitti armati) i progetti di prevenzione primaria dovrebbero puntare all'incremento della partecipazione sociale, delle competenze personali delle persone più vulnerabili alla tratta (che hanno ricevuto proposte di trasferimento) e alla riflessione attenta delle ragioni che li spingono ad affrontare incauti progetti migratori.

Queste attività non sono finalizzate a impedire che una persona parta. Ciò sarebbe impossibile, e si tradurrebbe in una perdita di tempo e di credibilità da parte dell'operatore religioso. La finalità invece deve essere ritrovata nell'aumento di consapevolezza rispetto ai rischi legati all'adesione di offerte "troppo belle perché siano vere", e alla valutazione delle proprie competenze riguardo alle difficoltà intrinseche a un progetto migratorio (il viaggio, l'arrivo, l'inserimento, la nostalgia, il lavoro etc.).

In questo modo la persona potrebbe convincersi che partire in questo momento e senza le necessarie garanzie non sarebbe un bene, ma che rimandando la partenza si potrebbe costruire insieme un percorso per aumentare le proprie competenze personali e professionali affinché il progetto migratorio sia di successo.

Nei Paesi di destinazione le azioni di prevenzione primaria potrebbero essere finalizzate all'aumento della consapevolezza di imprenditori e consumatori, giovani e adulti, rispetto alle seguenti questioni:

- L'attenzione verso gli acquisti "equi e solidali";
- Il rispetto delle regole del mercato del lavoro;
- L'equo sfruttamento delle risorse economiche nei Paesi in Via di Sviluppo;
- La riduzione delle discriminazioni di genere e dello sfruttamento sessuale.

Le attività di prevenzione primaria della tratta di persone sono implementate da molte organizzazioni caratterizzate da finalità diverse (sviluppo economico, fenomeni migratori, emancipazione femminile, diritti umani ecc.).

Ma l'impegno continuo, multidimensionale e di lungo periodo intrinseco delle azioni di prevenzione raramente si attiva. La prevenzione primaria è infatti un lavoro che da i suoi frutti solamente nel lungo periodo, e forse questo è il motivo per cui si preferisce ridurre la prevenzione primaria alla mera diffusione di informazioni. Quest'ultima è certamente più "facile", veloce e soddisfacente, poiché attività immediatamente e concretamente "visibile" (anche per i donatori).

Ma che, come già detto, può solo assolvere il compito di sensibilizzare superficialmente la popolazione bersaglio, lasciando quest'ultima la responsabilità di ricercare il modo per modificare i comportamenti in modo di evitare il problema.

Gli strumenti della prevenzione primaria sono quelli educativi classici, ai quali si possono associare altre metodologie sperimentali come i gruppi di **educazione fra pari** e i gruppi di **auto aiuto/coscienza**.

Con i primi è possibile aumentare l'impatto dell'azione di prevenzione influenzando i cambiamenti dei comportamenti coinvolgendo attivamente figure leader nelle scuole, sui luoghi di lavoro, nelle comunità.

Grazie ai secondi è possibile condividere il proprio disagio e confrontarsi con persone che vivono gli stessi disagi. Come esempio, un gruppo di auto-aiuto nei paesi di origine può riunire persone che hanno deciso di emigrare per favorire lo scambio informazioni rispetto alla modalità con la quale intendono realizzarlo.

#### **4.2.2 Prevenzione secondaria**

Le azioni di prevenzione secondaria possono essere organizzate sia nei paesi di origine che nei paesi di destinazione. Gli interventi sono diversi, e mirano quindi a ottenere risultati differenti.

**a)** Nei paesi di origine, il beneficiario delle azioni di prevenzione secondaria è la persona che, avendo deciso di recarsi all'estero senza avere le risorse necessarie (economiche, organizzative, burocratiche), accetti l'offerta di un "intermediario" (trafficante). Poiché l'intervallo di tempo che intercorre fra proposta, adesione e partenza non è immediato, vi è la possibilità di aiutare la persona a fare una valutazione della serietà e fattibilità della proposta controllando che:

- l'intermediario non abbia mentito sui documenti necessari per l'espatrio e sulle procedure necessarie per ottenerli, e sui documenti per l'ingresso in un paese straniero, sui permessi di soggiorno e di lavoro richiesti in modo da verificare la legittimità e congruità dell'offerta;
- il ruolo di mediazione di amici o parenti, soprattutto quando gli aspetti poco chiari sono giustificati da frasi come "vedrai poi tutto sarà risolto all'arrivo", sia onesto e disinteressato;
- le tipologie di lavoro offerte con il salario ad esso associato siano congruenti; ciò serve sia per evidenziare eventuali discrepanze e allo stesso tempo per fornire informazioni realistiche sul costo della vita all'estero;
- in caso di incertezza o ripensamento il progetto possa essere

rinviato;

- la persona sia in possesso di contatti nel paese di destinazione offerto: numeri di telefono di congregazioni, centri di accoglienza, ambasciata o consolato, organizzazioni impegnate nella lotta alla tratta o nell'aiuto agli stranieri, ecc.

La prevenzione secondaria può essere vista come un paracadute. È un'azione che si può fare producendo materiali informativi in collaborazione con Istituzioni locali e Internazionali (anche diplomatiche) e se possibile offrire uno spazio fisico per favorire il confronto, l'approfondimento, l'informazione. L'obiettivo, come per la prevenzione primaria, non è impedire la migrazione, ma offrire un supporto per evitare brutte sorprese. Per questo è fondamentale apparire sempre positivi e ottimisti, l'unico modo per essere accettati come interlocutori validi che cercano di aiutare per il successo dell'iniziativa. Coloro che hanno deciso di partire lo faranno, in un modo o nell'altro. È meglio lavorare affinché il modo prescelto sia quello più sicuro. In questo modo il nostro servizio sarà utilizzato con fiducia presso la comunità in cui si opera.

Va sottolineata ancora l'importanza dell'agire in rete. Per questo è necessario stabilire contatti con tutti gli interlocutori disponibili e diventare parte del sistema che si occupa di migrazioni. In questo modo è possibile migliorare l'efficacia delle informazioni sopra proposte perché supportate anche da chi rappresenta l'ufficialità. Sugeriamo alle sorelle missionarie di stabilire contatti con le proprie ambasciate per avere un canale privilegiato d'informazione, accesso alla documentazione e al rilascio di visti, contatti con istituzioni nel paese di destinazione. Tutto ciò può sembrare banale, ma molte persone vittime di tratta, uomini e donne, si sono sottratte allo sfruttamento proprio perché sapevano dove rivolgersi e come (un altro suggerimento utile è di allegare alle informazioni un elenco di frasi utili non solo per chiedere aiuto ma di uso quotidiano nella lingua del paese di destinazione).

**b)** Nei paesi di destinazione l'intervento di prevenzione secondaria è molto delicato perché è finalizzato al mantenimento di una buona condizione di salute (psichica, fisica e sociale) della persona sfruttata. La prevenzione secondaria nei paesi di destinazione interessa tutte le persone che si trovano in condizioni di sfruttamento (sessuale o lavorativo) ma che non riescono ad allontanarsene.

Gli interventi di prevenzione secondaria, anche detti di riduzione del danno, sono realizzati attraverso l'utilizzo della metodologia del

lavoro di strada, andando incontro alle persone in stato di bisogno nei luoghi dove è possibile incontrarle.

Nel caso di sfruttamento lavorativo, si può organizzare un servizio di counselling mobile per sensibilizzare i lavoratori sui loro diritti (di lavoro, di soggiorno se stranieri ecc.), eventualmente raccogliendo informazioni utili su casi di sfruttamento non denunciati.

Nel caso di sfruttamento sessuale, andando nei luoghi del mercato del sesso, dove è possibile incontrare le donne e costruire relazioni di amicizia oltre che fornire informazioni rispetto a servizi socio-sanitari ai quali esse si possono rivolgere in caso di necessità.

E' importante, in strada, non avviare la relazione menzionando la possibilità di sottrarsi allo sfruttamento perché si deve evitare che la persona pensi che la si stia giudicando. Questo semmai può avvenire in un secondo momento, quando si è costituito il rapporto. La finalità è avviare una relazione il cui obiettivo è il suo benessere. Se l'approccio è centrato sulle possibilità di lasciare lo sfruttamento sessuale si comunica la disapprovazione per ciò che sta facendo e per estensione si esprime un giudizio. Se parliamo di loro, di come vivono, dei servizi sanitari, stiamo comunicando che non giudichiamo una scelta, ma siamo interessati al loro benessere al di là della scelta stessa. In genere le ragazze rispondono molto bene alla richiesta di relazione perché hanno disperatamente bisogno di una relazione umana improntata all'amicizia e di supporto spirituale.

#### **4.2.3 Prevenzione terziaria**

E' la combinazione di attività finalizzate alla restituzione dei diritti e della dignità della persona, alla sua reintegrazione sociale e riprogettazione di sé come persona.

Queste azioni possono avvenire in luoghi dedicati come case di fuga, di accoglienza, case famiglia, appartamenti etc., luoghi dove le sopravvissute possono sentirsi psicologicamente e fisicamente protette, e si basano sulla relazione di aiuto.

Il processo di fuoriuscita dalla situazione di sfruttamento non è breve e tantomeno lineare. All'immediata euforia della "liberazione" segue quello dell'angoscia nei confronti di un futuro che non è per niente promettente, pieno com'è di problemi legali, lavorativi e psicologici.

E' il momento più delicato dal punto di vista emotivo perché le persone hanno ripreso il controllo della loro vita e devono imparare a gestire questa responsabilità, che può rivelarsi difficile.

L'operatore deve accompagnare la persona in questa delicata operazione di ricostruzione di sé, aiutando la persona a trovare nuovi punti di appoggio, elaborando l'esperienza della riduzione a oggetto senza diritti.

Alla relazione di aiuto è dedicato tutto il capitolo successivo.

### **4.2.4 Prevenzione e stigma sociale**

Uno dei pericoli più frequenti associati alle campagne di informazione sono i messaggi che possono favorire la creazione o il rafforzamento di pregiudizi nei confronti di una determinata comunità o gruppo sociale.

Questo pericolo è sempre presente, ma nel caso della tratta rischia di aggiungere ulteriori sofferenze a persone che già vivono una situazione di difficoltà.

Purtroppo negli anni sono stati osservati numerosi casi – tutti nella sfera dello sfruttamento sessuale - che hanno contribuito a favorire, invece di arginare, la tratta.

Il più clamoroso riguarda una campagna che l'Organizzazione Internazionale delle Migrazioni lanciò nei primi anni del nuovo millennio nei paesi balcanici. Questa campagna si basava su immagini molto forti dove i corpi delle donne erano mostrati in posizioni accattivanti (una ragazza seminuda che entra in quello che sembra un postribolo), oppure associati a concetti di dipendenza coercitiva (corpi in gabbia, appesi a ganci del macellaio etc.)<sup>18</sup>.

Se un intervento di prevenzione o una campagna informativa associano la tratta alla prostituzione, lo stesso faranno le aspiranti migranti. Secondo un dettato logico quindi se non si è coinvolti nella prostituzione non si rischia di rimanere vittima della tratta. Con questa convinzione, migliaia di donne hanno lasciato il loro paese convinte di essere al sicuro dal momento che il reclutatore / trafficante non le aveva accennato nulla al riguardo. Questo tipo di equivoco favorisce il lavoro dei trafficanti, che possono tranquillizzare le proprie vittime "non hai niente da temere dal momento che tu non sei una prostituta".

Ancora peggio, una volta sfuggite alla tratta e tornate nel loro paese, tutte le donne sono automaticamente considerate come prostitute, anche coloro che hanno subito lo sfruttamento lavorativo. Questo

---

<sup>18</sup> Per chi volesse approfondire questo tema si raccomanda la lettura di "Beautiful Dead Bodies", Andrijasevic 2007.

in molti casi compromette il processo di reintegrazione sociale dal momento che ciò aumenta la marginalizzazione sociale delle sopravvissute. E' un fattore che spiega come molte donne, proprio per non dover affrontare il giudizio morale implicito, non rientrano in famiglia, ma ricominciano da qualche altra parte con una nuova identità. Un altro esempio è la stigmatizzazione della migrazione che si provoca quando si confondono i rischi della migrazione ai rischi della tratta. La migrazione non è il rischio.

Lo è una pianificazione del progetto migratorio non accurata e in assenza di informazioni credibili, che creano i presupposti per una migrazione altamente a rischio. Se diciamo alle persone che "emigrare è pericoloso" non siamo credibili, dal momento che milioni di migranti testimoniano il contrario.

Quando il rischio viene generalizzato la popolazione target perde la fiducia in chi veicola quel messaggio. Il nostro ruolo non è di spaventare le persone ma aiutarle ad ottenere tutte le informazioni necessarie e assisterle nell'orientare o perfezionare il proprio progetto migratorio.

Per questo è buona norma costruire gli interventi preventivi in collaborazione con i beneficiari. In questo modo si è sicuri che la percezione degli operatori di aiuto, non sostituisca quella delle vittime; in questo modo si eviterà di confondere i bisogni e la stigmatizzazione delle vittime, potenziali e reali. ■



## 5. Assistenza alle vittime: elementi essenziali della relazione di aiuto, dell'empowerment e del burn out degli operatori.

### Introduzione

Questo capitolo affronta il tema della relazione di aiuto, un tema delicato per coloro che essendo attive nel campo dell'educazione e del sostegno alla persona sono già in possesso di una propria tecnica educativa.

La finalità della relazione di aiuto è di promuovere la capacità di auto aiuto e la crescita dell'individuo attraverso l'apprendimento di capacità di risposta e soluzione di problemi utilizzando risorse che sono già presenti nella persona, ma che sono state dimenticate o rimosse.

L'obiettivo ultimo è la piena reintegrazione della vittima nella società di destinazione o in quella di origine, se decide liberamente di tornarci.

#### IL CONCETTO DI "INTEGRAZIONE" PER VITTIME DI TRATTA

Secondo l'Università delle Nazioni Unite "chiedere a un accademico di dare una definizione di integrazione è come chiedere a un cieco di descrivere un elefante. Sebbene sia abbastanza stupefacente, non esiste una chiara e condivisa definizione della parola "integrazione" associate agli esseri umani, sebbene tale termine sia comunemente utilizzato. La mancanza di consenso sulla definizione di integrazione non dipende da scarsa conoscenza, negazione o disinteresse rispetto al tema, ma semplicemente perchè, come puntualizzato nel citato studio dell'Università delle N.U., questo tema può essere approcciato da discipline diverse – sociologia, biologia, economia, psicologia – che si focalizzano su differenti assunti, aspetti, criteri e attori.

Nel campo della mobilità umana, l'integrazione può essere

- approcciata attraverso due prospettive:
- - come un processo a *sensu unico*, lungo il quale coloro che arrivano da un gruppo sociale diverso da quello autoctono, devono accettare l'ordine sociale preesistente, con il suo corredo culturale e valoriale;
- - come un processo a *doppio senso*, secondo il quale coloro che vivono in un contesto sociale – siano essi nativi o neoarrivati – contribuiscono alla creazione di un nuovo ordine sociale dotata di una cultura eterogenea con un appropriato set di valori.

In questi termini, l'integrazione è una relazione di lungo periodo, aperta e dinamica fra migranti e società ricevente che richiede il dialogo e la continua negoziazione da entrambe le parti. Secondo questa prospettiva gli attori coinvolti sono individui, gruppi o comunità che sono in una posizione di simmetria e che perciò possono entrambi ottenere un beneficio attraverso la progressiva unione di culture, abitudini, tradizioni e esperienze in un unico "tutto" che è la società rimodellata come risultato di questa combinazione. Applicare questo concetto nel quadro di un fenomeno sociale e criminoso come la tratta, dove le persone (vittime) soffrono una violenza che le pone al di fuori del normale contesto sociale, non è pensabile. Infatti, essendo vittime di un crimine che riduce la capacità di autodeterminarsi, le persone trafficate non sono in una posizione simmetrica e quindi la concettualizzazione di integrazione come processo a doppio senso non può essere applicata a queste persone.

Per elaborare una concettualizzazione di integrazione per vittime di tratta è necessario partire dall'etimologia del termine, che significa: *rinnovare, ripristinare, sostantivo dell'azione di rendere qualcosa completo*. Questa concettualizzazione sembra applicarsi meglio alla situazione peculiare di una persona che, essendo vittima di un crimine, è stata messa "fuori" dal contesto sociale, perchè deprivata della propria identità, libertà, dignità e dei propri diritti. In questo senso l'integrazione delle persone trafficate richiede **l'azione di restituire** l'unicità della propria individualità e il ripristino dei diritti e della dignità personale. Attraverso questa azione è possibile ripristinare la simmetria violata in modo da poter partecipare a una dinamica a doppio senso. In questo quadro concettuale le istituzioni della società ricevente giocano un ruolo strategico per mettere in pratica quelle azioni che permettono il

risarcimento dagli abusi sofferti, attraverso i seguenti passi:

1. considerare le persone trafficate come vittime per le quali è previsto il risarcimento del diritto negato e la restituzione dell'identità attraverso il riconoscimento di uno status legale. Questa azione rappresenta la preconditione essenziale dal momento che le persone trafficate sono "invisibili" finché l'Istituzione non ne riconosce i propri diritti;
2. promuovere un atteggiamento culturale che riconosca valore alle persone trafficate, con diritti riconosciuti e promossi;
3. attivare servizi che facilitino l'inclusione sociale delle vittime. In questo senso l'inclusione sociale è uno strumento (e non sinonimo) del processo di integrazione.

Attraverso quattro passaggi, consciamente e professionalmente implementati, la persona assistita può raggiungere una piena consapevolezza di sé e della fase della vita che si sta attraversando, giocando un ruolo attivo nel suo processo di reintegrazione:

- Accoglienza (far sapere alla persona assistita che siamo al suo fianco);
- Supporto;
- Autonomia;
- Empowerment.

Questi passi possono essere realizzati con l'ascolto, la restituzione dell'esperienza e l'accompagnamento. E' una metodologia molto vicina alla parola dei Vangeli e al comportamento di Gesù, la fonte dalla quale le religiose colgono la loro ispirazione nell'esercizio del loro ministero nei confronti delle persone vittime di tratta.

E' un'azione finalizzata alla **cura del disagio psicologico, sociale e spirituale**, aspetti che interagiscono tra di loro e condizionano il processo di recupero della persona assistita.

Le indicazioni contenute in questo capitolo sono utili in qualsiasi momento del percorso di reintegrazione e non devono essere applicate alla sola sfera psicologica. Per esempio, poiché il pieno recupero della persona assistita dipende anche dal riacquistare la pro-

pria personalità giuridica, un importante aspetto della relazione di aiuto riguarda anche l'azione di supporto durante il processo legale che porta alla regolarizzazione dello status della persona assistita e all'ottenimento di nuovi documenti. Affiancarsi in questo percorso - apparentemente freddo e tecnico - può accelerare il processo di recupero della tranquillità e dell'autostima della persona assistita.

### **5.1 La relazione di aiuto**

Il panorama complesso ed articolato del "mondo" dell'aiuto ha visto negli ultimi 30 anni una crescita ed uno sviluppo di modelli di intervento, scuole di pensiero e tecniche che si connotano per la loro varietà di proposte metodologiche ed operative. Il motore che ha prodotto questo fiorire di ricerche teoriche ed applicazioni pratiche nasce da un comune presupposto: che i bisogni fisiologici e quelli relativi alla sfera della psiche siano imprescindibilmente intrecciati. Un altro fattore che ha influenzato e condizionato questo progresso nel campo della relazione di aiuto è stato l'incontro con "nuovi" bisogni in relazione a nuovi stati di disagio.

L'incremento significativo dei flussi migratori e il conseguente aumento della diversità culturale, hanno modificato il tessuto sociale sia nei paesi di origine che di destinazione. Introducendo nuovi elementi, la diversità culturale ha avuto un effetto sulle nozioni consolidate della relazione di aiuto. Nuovi attori e nuovi bisogni che richiedono l'aggiornamento e in alcuni casi la modifica interventi di aiuto per l'assistenza di persone in difficoltà.

#### ***I modelli di intervento.***

Prima di suggerire una proposta di intervento operativo specifico ed articolato, presentiamo le due direttrici fondamentali che connotano l'offerta di aiuto. Per esempio quando incontriamo un'amica con un problema, noi abbiamo la tendenza a rispondere istintivamente con una delle due modalità, e la nostra risposta è legata all'intensità della nostra relazione con lei e dalla nostra personalità. Noi possiamo dire all'amica cosa faremmo noi o come ci siamo comportate nella stessa situazione in passato. Ancora, possiamo entrare nel contesto del problema o indirizzare l'amica verso la soluzione che ci sembra più appropriata. Oppure niente di tutto ciò, e semplicemente cerchiamo di tranquillizzare l'amica cercando di farla ragionare con maggiore chiarezza. Coloro che lavorano in contatto con persone in difficoltà devono scegliere fra le due diverse modalità di intervento

quello che ritengono più appropriato. I modelli d'interventi di aiuto attualmente presenti nel campo sociale sono assoggettabili a due principali approcci metodologici:

- il sistema direttivo
- il sistema non direttivo.

Il **sistema direttivo** si basa sulla convinzione che l'operatore di aiuto sia in grado di comprendere e interpretare il bisogno della persona assistita e di identificare il percorso adatto per la sua soluzione. Nelle relazioni interpersonali questo è l'approccio più spontaneo delle operatrici di aiuto quando esprimono la loro opinione personale su come (secondo loro) va risolto il problema.

Il **sistema non direttivo** ha come presupposto la convinzione che la persona assistita sia l'unica in grado di comprendere appieno il suo problema e l'unica capace di progettare e realizzare un processo di soluzione dello stesso. Secondo questa prospettiva la funzione principale dell'operatore è centrata sull'agevolare e stimolare tale azione nella persona assistita aiutandola nel processo di rivalutazione di sé stessa e della propria auto-stima. Per esempio, fornire, dopo aver attentamente ascoltato, informazioni che possono approfondire il suo punto di vista significa comunicare che è lei a controllare la sua vita e quindi è in grado di prendere decisioni adeguate.

Come si può notare i due modelli di intervento si differenziano notevolmente. Il primo pone l'accento e la rilevanza dell'intervento nelle capacità professionali e di persuasione dell'operatrice, dal momento che gestisce la relazione dicendo alla persona assistita come risolvere il problema. Se qualcosa successivamente non segue il percorso sperato l'operatrice spesso si sente responsabile.

Il secondo sistema, al contrario, si basa sulla rivalorizzazione delle risorse presenti nella persona assistita, e la si aiuta nella ricerca di capacità solutorie in modo che possa risolvere i propri problemi e pianificare il proprio futuro.

### ***5.1.1 Il profilo psicologico delle sopravvissute.***

Un modello tecnico-operativo deve essere calibrato sui bisogni e le caratteristiche di chi ne beneficerà. La sofferenza di una persona che ha vissuto un'esperienza di sfruttamento è articolata e profonda, ed

è sempre, assolutamente, soggettiva.

Le persone che sono sopravvissute alla tratta hanno superato tre fasi emotive, ciascuna delle quali può arrecare disturbo o agevolare la fase di aiuto.

La prima fase riguarda la disillusione delle aspettative del progetto migratorio così come era stato immaginato. Una disillusione che potremmo collocare durante il viaggio o al giungere nel paese di destinazione. La persona coinvolta in questa esperienza non può che subire l'impatto emotivo dell'accadere. In questo momento sono i meccanismi di difesa forti, come la rimozione e la negazione, ad intervenire in soccorso dell'equilibrio minacciato. Le persone possono ritrovarsi una sorta di "limbo" percettivo, dove solo il presente ha un significato ed ogni giorno è sconnesso dal successivo. Viene dunque inficiata la catena degli eventi, il dipanarsi logico del divenire. Incapace di pensare con chiarezza, la sopravvissuta è combattuta dal rimanere attaccata al proprio sogno oppure ammettere il fallimento.

Nella seconda fase la persona comprende che deve fare ricorso alle proprie forze. Lo scampato pericolo (fantasie di morte o distruttive), produce nel vissuto del soggetto una infusione di speranza che gli permette di risvegliare risorse sino ad ora addormentate nel sopore dell'oblio.

La terza fase permette alla persona di comprendere l'importanza dell'evento accaduto, di rendere perciò disponibile alla coscienza sia gli aspetti negativi che quelli positivi dell'esperienza. Si apre così la possibilità di vivere una "nuova identità" che poggia le sue fondamenta sul riconoscimento e sulla rivalutazione del passato, ed innalza i suoi pilastri grazie a nuove esperienze di relazione.

Normalmente chi si occupa di aiuto tende quasi naturalmente a fare una discriminazione fra le esperienze, dando più attenzione ed empatia a quelle che associano allo sfruttamento elementi di violenza fisica, psicologica e/o di segregazione. Il dolore però non segue necessariamente le leggi della meccanica: ci possono essere esperienze di sfruttamento apparentemente "leggero" che però sono inconcepibili e imperdonabili per la persona che l'ha subito.

Non bisogna quindi giudicare applicando una "gerarchia della sofferenza" alle forme di sfruttamento perché l'impatto di ogni esperienza, sia essa positiva o negativa, è diverso da persona e persona. Dipende essenzialmente da molteplici elementi fra loro interconnessi, di natura psicologica profonda o esperienziale diretta, che influiscono sull'autostima e sulla resilienza individuale che, come vedremo più avanti nel corso di questa sezione, sono le principali istanze

psichiche sulla quale va ancorato l'intervento di aiuto.

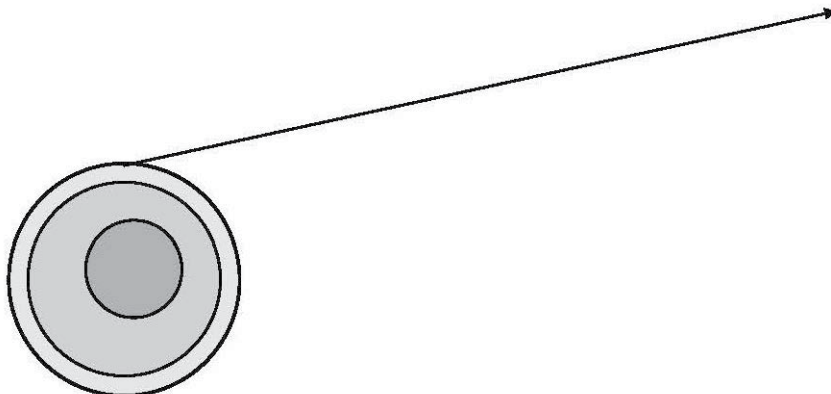
All'inizio, la persona assistita esprime solamente quella parte di sofferenza che si sente di condividere con l'operatrice. Ma quest'ultima deve sapere che ciò potrebbe rappresentare la punta di una piramide che si è costruita nel tempo, il tempo prima, il tempo durante e sempre più spesso il tempo dopo lo sfruttamento.

Un elemento comune che caratterizza la condizione emotiva della persona assistita è rappresentato dalla presenza di uno stato confusionale. Confusione che spinge la persona assistita a *rimuginare*, termine con il quale descriviamo l'incessante, ciclica contemplazione degli errori passati e dei problemi del presente. In questo stato ogni tentativo di soluzione è incoerente, perché non si riesce a vedere e valutare con chiarezza il presente.

La rimuginazione è uno stato psichico dove la persona continuamente pensa al proprio problema, costruendo voli pindarici fantastici e ricchi di emotività, che associano scenari catastrofici alle soluzioni identificate. La persona in questa fase si sente preda dell'accadere e prigioniera di pensieri circolari. Benchè sia convinta che il suo percorso solutorio sia realistico, questa lucida certezza non fa che accrescere il suo stato di sofferenza esistenziale e la costringono in stati di umore depressivi.

La condizione di rimuginazione è visualizzabile in un circolo vizioso dove i pensieri del Cliente non riescono a superare i recinti della circonferenza - sofferenza, per seguire l'auspicata linea tangente che conduce alla crescita.

### PERCORSO DI CRESCITA



RIMUGINAZIONE

La presenza dello stato di rimuginazione si aggrava con la sensazione di non essere compresa e di non essere ascoltata. Sensazione che deriva sia dalla difficoltà di espressione di certi sentimenti nascosti in una lingua spesso straniera (è sempre difficile esprimere componenti emotive profonde in una lingua diversa dalla propria, al di là del grado di conoscenza della stessa) sia da diversi modelli educativi e culturali propri del luogo di origine che inquadrano le problematiche in una forma differente da quella dell'operatrice d'aiuto. Risulta evidente come le componenti sociali, psicologiche, culturali e spirituali giocano un ruolo centrale nella relazione di aiuto. Per questa ragione il modello formativo proposto attinge la sua tecnica dal sistema non direttivo che propone una visione della relazione di aiuto caratterizzata dal concetto di centralità della persona.

Dunque è la persona ad essere al centro dell'attenzione e non il suo problema. Concentrandosi sull'individuo e le sue abilità, l'operatrice di aiuto promuove l'auto-aiuto e rinforza il concetto che la relazione è una mappa che la persona assistita può usare per trovare la strada giusta.

### 5.1.2 La proposta di un modello operativo

a) Il postulato di base.

Il modello di relazione di aiuto proposto può essere sintetizzato in questo assunto :

*la relazione di aiuto è un'azione, basata sulla comunicazione<sup>19</sup>, che ha come scopo il rendere possibile una riattivazione o riorganizzazione delle risorse del Cliente.*

Questa definizione esplica, nei suoi significati, quale tipo e stile di intervento si intenda proporre. La definizione implica tre concetti. Innanzitutto la relazione di aiuto è un' "azione", quindi *un comportamento attivo e propositivo che l'operatrice di aiuto svolge a beneficio del suo interlocutore (persona assistita)*. E' una tecnica strutturata che richiede attenzione e preparazione, non una "filosofia del benessere" o "psicologia del buon senso" per alleviare superficialmente le pene delle sopravvissute.

Secondo, l'azione prodotta dall'helper si basa essenzialmente sulla comunicazione, perché aiutare non significa automaticamente fare

<sup>19</sup> Per comunicazione intendiamo ogni comportamento osservabile all'interno della relazione di aiuto.



qualcosa, ma sostenere le persone in difficoltà a risolvere i propri problemi

Il terzo concetto rappresenta un elemento chiave nella lettura della metodica di intervento. Esso sancisce la finalità perseguita per il raggiungimento dell'evento solutorio e ne traccia il perimetro.

*L'azione di aiuto ha come unico scopo il "risvegliare" risorse che sono già presenti nella persona assistita.* Le risorse ci sono già, ma non possono essere attivate a causa di uno stato acuto di sofferenza.

E' da questi capisaldi che si articola lo sviluppo della relazione di aiuto non direttiva e centrata sulla persona:

- Un comportamento attivo con chiare linee guida;
- Un'azione basata sulla comunicazione;
- Il risveglio delle risorse del cliente.

Un esempio ci aiuterà a chiarire l'uso della tecnica non direttiva. Potremmo ipotizzare che una nostra conoscente ci telefoni perché ha un problema: non riesce a trovare un oggetto che è indispensabile per una riunione di lavoro che avverrà il giorno successivo. Accettando la sua richiesta di aiuto ci rechiamo nel suo studio. La nostra conoscente è agitata e mostra segni di ansia e preoccupazione, parla in toni drammatici e pessimistici; la stanza ci appare in un totale disordine e mostra precedenti azioni confuse e disorientate. A questo punto vogliamo aiutare la nostra amica. Abbiamo la possibilità di procedere in due direzioni diverse.

- Possiamo sostituirci a lei nella ricerca e dopo aver rimesso in ordine l'ufficio secondo i nostri criteri, raggiungeremo lo scopo di trovare il documento.
- Oppure possiamo sostenerla psicologicamente, affiancandola nella fase di riordino della stanza, sino al raggiungimento dell'obiettivo. Durante la ricerca si propone all'amica di pensare ad un piano di riserva nel caso il documento non si trovi nella stanza.

Due strade diverse, due interpretazioni agli antipodi della relazione di aiuto. Il secondo atteggiamento è da privilegiare rispetto al primo, perché pone l'attenzione al processo di soluzione del problema e la

spinta verso l'autonomia dell'individuo.

Va sottolineato che il termine non direttivo non allude ad un atteggiamento di passività e di incredula osservazione del pandemonio creato dall'amica. Al contrario indica un'intensa azione di chiarificazione e supporto che, rispettando tempi e modalità di azione, produce nella persona assistita la percezione di essere riuscito personalmente a risolvere il proprio problema. Lei rimane al posto di guida, è lei che guida e che conduce la vettura a destinazione. L'operatrice agisce come "navigatore" e a richiesta fornisce informazioni per decodificare il percorso.

Questa azione aiuta la persona assistita a realizzare che una relazione interdipendente promuove l'auto aiuto. L'approccio direttivo, al contrario stimola un senso di dipendenza, impotenza e incapacità anche se la nostra amica sarà contenta e sollevata al momento. E' molto probabile che la prossima volta si troverà ad affrontare un problema, la mancanza di fiducia in sé stessa la farà rivolgere direttamente a noi per la sua soluzione (regime di dipendenza).

L'azione dell'operatrice che utilizza la tecnica non direttiva ha come caratteristica l'utilizzo di una spinta maieutica che ha come scopo quello di risvegliare e riorganizzare il "sapere" esperienziale del cliente.

Il compito dell'operatrice si può sintetizzare nello sforzo di far prendere coscienza alla persona assistita che il proprio problema è unico e soggettivo, e che ogni possibile risoluzione dello stesso è unica e soggettiva. Così che, incidendo nei processi di relazione, l'helper stimola e permette la messa in moto di risorse personali che tracciano il percorso di risoluzione. Attraverso l'accompagnamento, l'operatrice agisce in modo che la persona assistita possa autoriferirsi e riconoscere come propria l'azione solutoria ed attraverso questo supporto riconoscere il senso ed il significato del suo vivere questo momento di difficoltà.

Possiamo perciò dire che auto - riferirsi un significato ha il valore di prendere coscienza di quale è il reale problema e di quali sono le possibili soluzioni soggettive disponibili.

E' a questo punto lecito domandarsi come mai la persona assistita, che è la persona che più di ogni altra è a conoscenza del problema ed ha dentro di sé le risorse per risolverlo, non attui questo percorso solutorio autonomamente.

Ciò accade per il fatto che la persona assistita sta vivendo una fase di confusione e di sofferenza all'interno della quale non gli è permesso

di accedere a tutta la quantità di risorse cognitive (di pensiero razionale), emozionali e comportamentali, di cui è in possesso.

In questo contesto l'uso della relazione di aiuto non direttiva permette all'operatrice di riflettere il pensiero dell'assistita depurandolo dall'influenza della depressione. La persona assistita riconosce il suo pensiero, rielaborato e semplificato dall'operatrice, lo autoriferisce e lo trasforma in obiettivo.

Si potrebbe sintetizzare che **un'efficace ed efficiente relazione di aiuto** è caratterizzata da una successione di azioni che hanno come obiettivo finale l'emancipazione del Cliente dal suo passato e dalla sua negativa immagine di sé (io sono in grado di risolvere i miei problemi).

### **b)** Le competenze dell'Helper.

Ci occuperemo ora delle necessarie competenze dell'operatrice di aiuto per aiutare la persona assistita nel momento di massima confusione. Per poterla accompagnare efficacemente l'operatrice deve essere un'esperta:

- nella gestione dei media della comunicazione
- nell'uso di una metodologia di lavoro
- nell'utilizzo della negoziazione

### ***"l'uso dei media della comunicazione: l'osservazione."***

Osservare non significa guardare passivamente. Prendiamo come esempio una persona di fronte ad un famoso dipinto posto all'interno di un museo. Se questa persona non possiede alcun bagaglio tecnico sulla pittura, guarderà l'opera allo scopo di provare del piacere e di darne un giudizio personale. Per poterlo fare attiverà dentro di sé delle emozioni che scaturiranno dai suoi ricordi, dalla sua storia personale. Il quadro la costringerà ad auto-riferirsi se stimola emozioni positive o negative. Se la persona che si trova dinanzi al quadro fosse un critico d'arte osserverebbe la stessa immagine da una prospettiva alquanto diversa. Lo scopo della sua osservazione sarebbe concentrato sul decodificare la tecnica usata dall'artista, sulle scelte estetiche attuate, sulla scuola di riferimento, su ciò che l'autore cerca di comunicare attraverso i colori e le figure. La focale

della sua osservazione non sarebbe dentro di se ma piuttosto collocata all'interno dell'opera, grazie all'uso di tecniche e competenze.

L'obiettivo dell'operatrice non ha come presupposto quello di giungere ad un giudizio del suo interlocutore, ma piuttosto quello di captare dei dati che servano ad ottenere una chiara immagine della persona assistita. L'operatrice osserverà :

- la sfera verbale (le parole, il linguaggio, ecc.)
- la sfera paraverbale (il tono, il volume, la velocità, ecc.)
- la sfera non verbale (mimica, sguardo, gestualità, distanza, contatto fisico, ecc.)

Una parte significativa di comprensione dell'altra scaturirà da una buona osservazione, che si unirà ai dati che perverranno dalla fase di ascolto.

### ***"l'uso dei media della comunicazione: l'ascolto."***

Allo stesso modo, ascoltare non significa sentire. L'attenzione dell'operatrice rimane concentrata sulla persona assistita. Ascoltare significa non sentire il bisogno di esprimere una propria opinione prematura, lasciando all'altro la possibilità di sviluppare appieno il suo pensiero così che possa essere colto nella sua totalità.

Ascoltare significa essere in grado di riassumere nella nostra mente, quello che il nostro interlocutore ha detto.

### ***"l'uso dei media della comunicazione: la risposta."***

La risposta rappresenta la fase più visibile della nostra partecipazione alla comunicazione. L'analisi della comunicazione indica che esistono vari tipologie di risposta, e che ciascuna di esse influenza il procedere della relazione.

Se noi conosciamo la nostra risposta naturale sapremo controllarci durante la relazione di aiuto, perchè sapremo come correggere le nostre naturali inclinazioni (alcuni di noi sono inclini a giudicare, altri a minimizzare etc.).

Coloro intenzionati a conoscere la propria risposta naturale possono

sospendere la lettura e rispondere al test "La risposta naturale" in allegato.

Chi è già a conoscenza della propria inclinazione può proseguire.

Per evitare di "dirigere" la comunicazione possiamo utilizzare le seguenti regole:

1. essere sicuri di avere capito il punto di vista dell'altro (migliora la comunicazione e permette all'altro di esprimersi senza essere interrotto)
2. se non si è capito eventualmente contro domandare per chiarire meglio, per comprendere meglio (mostra un interesse ed una attenzione dell'helper verso il racconto del Cliente)
3. rispondere sul contenuto (prestare attenzione a cosa il Cliente dice e non a come lo dice)
4. non accettare domande vaghe o indefinite (chiarificare le domande che non sono comprese appieno, evita errori e confusioni)
5. rispondere in modo breve e concreto (le risposte prolisse confondono ed assomigliano a monologhi dove il Cliente si sente escluso)
6. evitare interpretazioni (se non sono esatte il Cliente ha la sensazione di non essere capito, di essere nel posto sbagliato)
7. evitare giudizi o valutazioni (questo produce una chiusura dell'interlocutore, e stimola l'emergere di aggressività mentre il Cliente ha una percezione di minaccia e di attacco della propria auto stima; le valutazioni appaiono come imposizione di valori personali e stili di vita a volte non condivisi dal nostro interlocutore)

utilizzare la risposta di comprensione (è quel modello di risposta che sintetizza ciò che il cliente ha appena detto, in termini di senso e significato)

**c)** La metodologia d'implementazione del modello di aiuto.

Adesso che abbiamo appreso le basi teoriche del processo che porta la persona assistita ad identificare, articolare e risolvere il suo problema, quali sono i passaggi che permettono all'operatrice di realizzare quanto teorizzato? A seguito sono riportati i **9 passi della relazione di aiuto non direttiva**. L'elenco è seguito da una spiegazione di ogni passo.

1. l'accoglienza
2. l'individuazione del problema
3. la chiarificazione del problema
4. la comprensione del problema
5. La prioritizzazione
6. l'auto-determinazione
7. l'azione solutoria
8. il risultato
9. l'auto-riferimento

Nonostante possa sembrare un luogo comune, la fase di **accoglienza** rappresenta il momento più delicato della relazione di aiuto, dove si giocano i presupposti dell'azione operativa e dove si pongono le basi del possibile percorso di aiuto. Durante l'accoglienza l'operatrice, dopo aver preparato il setting di lavoro (l'insieme di tutte le cose materiali ed immateriali che sono all'interno del luogo dove si svilupperà il colloquio di aiuto), costituisce un clima di contatto sereno che ha come scopo quello di mettere a suo agio il Cliente. E' necessario che l'operatrice si presenti esprimendo con chiarezza il proprio ruolo ed il proprio compito. Deve permettere alla persona assistita di esprimersi seguendo i suoi tempi.

Non è raccomandabile iniziare il colloquio chiedendo all'assistita quale sia il problema che lo ha spinto a chiedere l'incontro; risulta più efficace attendere che sia la stessa persona assistita a trovare il modo e le parole per comunicarlo. Dopo che la persona assistita ha esposto ed articolato la sua difficoltà, si stabilisce **il contratto** che prevede "le regole" del percorso di relazione di aiuto e gli obiettivi. Alcuni suggerimenti nel contratto con le ragazze: parlare chiaro senza promettere miracoli; fare un patto di accoglienza che sia chiaro e condiviso; avere coerenza e fermezza, mantenere la stessa linea senza cambiare rotta.

Al termine dell'incontro di accoglienza l'operatrice congeda l'assistita avendo concordato con lei i successivi incontri.

Per controllare la nostra accoglienza riportiamo le seguenti tecniche:

- Rimanere rilassati;
- Riflettere il pensiero del cliente;
- Ascoltare attentamente senza interrompere, annuire o correggere;
- Fare domande piuttosto che affermazioni ("Ti senti

confusa?” Invece di “E’ normale che tu ti senta confusa”);

- Chiarificare sempre aspettative e finalità;
- Coinvolgere il cliente nella gestione degli incontri (semplicemente chiedendole come desidera essere chiamata);
- Esplicitare i momenti di disagio emozionale;
- Restare comunque fermi senza cadere nel gioco di coinvolgimento del cliente;
- Stimolare il cliente a prendere parte alla pianificazione attiva degli incontri

**L’individuazione del problema** si ottiene attraverso l’ascolto delle difficoltà che la persona assistita vive in quel particolare momento della sua vita. Durante i primi colloqui l’assistita comunica una serie di malesseri in modo generico e spontaneo. La funzione dell’operatrice è quella di individuare, con l’aiuto della persona assistita quali sono i reali problemi alla loro base. Al termine di questa fase la persona assistita può essere stimolata a **chiarire il problema** attraverso la riflessione su cosa prova, cosa “sente”, rispetto ai suoi problemi. Il compito dell’operatrice si può sintetizzare nello sforzo di far prendere coscienza alla persona assistita che il proprio problema è unico e soggettivo e che ogni possibile risoluzione dello stesso è unica e soggettiva.

**Per comprendere il problema** la persona assistita è chiamata a scomporre i problemi in sottoproblemi. Questa azione serve per far comprendere all’assistita la possibilità di “vedere” il problema come un insieme di situazioni che lo determinano. Ciò è utile perché permette alla fase di aiuto di determinare le sfere di azione che sarà necessario affrontare, al fine di individuare una soluzione articolata.

**La prioritizzazione** è l’azione di ordinare i sottoproblemi in termini di priorità. Dunque l’operatrice chiederà alla persona assistita di ordinare i sottoproblemi individuati secondo una scala di urgenza ed importanza. In questo modo si verrà a costituire una graduatoria dei sottoproblemi ordinati in termini di priorità. Al termine di questa fase l’operatrice chiederà alla sua interlocutrice di affrontare il pro-

blema prioritario, accantonando gli altri per il momento.

**L'auto-determinazione** è il momento dove la persona assistita raccoglie i frutti del lavoro svolto e decide di agire, traducendo il lavoro teorico in comportamenti. Questo è un momento rivitalizzante che precede l'azione vera e propria.

**L'azione solutoria** è la fase nella quale la persona assistita progetta e mette in atto una serie di comportamenti che hanno come finalità la soluzione del problema riconosciuto come il più urgente ed importante. Questa fase si articola nei seguenti passaggi:

- Definire l'obiettivo. La persona assistita riformula il problema in termini di obiettivo.
- Sviluppare programmi. La persona assistita deve identificare quali comportamenti o azioni sono necessari per risolvere il sottoproblema.
- Fissare le scadenze. In questa fase si fa una stima del tempo necessario per raggiungere la soluzione del primo sottoproblema.
- Preparare la realizzazione dei passi. Saranno identificate le azioni necessarie, ed il tempo relativo per il loro raggiungimento.
- Passi di verifica. Per ciascuno dei passi o azioni solutorie sperimentate dalla persona assistita, si stabiliscono dei momenti che hanno l'utilità di riflettere sull'esperienza effettuata (feed back).

**Il risultato** è ciò che si è ottenuto al termine della dell'azione solutoria.

Possiamo dire che **auto - riferirsi** un significato ha il valore di prendere coscienza del significato e del valore dell'esperienza avvenuta e che gli obiettivi sono stati effettivamente raggiunti dalla persona assistita stessa.

La realizzazione dei passaggi sopraindicati permette all'operatrice di "accompagnare" la persona assistita verso la soluzione di uno dei suoi problemi, così da stabilire un precedente nel suo vissuto che funga da base per la risoluzione dei successivi problemi.



## 5.2 L'Empowerment.

L'obiettivo della relazione di aiuto è l'empowerment della persona assistita. Poiché nessuno può realmente "emancipare" qualcun altro, ma si può solamente aiutare una persona ad attivare questo processo, si può definire l'empowerment come *un'azione che ha come scopo il "risvegliare" le risorse, le energie che sono "addormentate" nelle sfera psicologica del soggetto.*

L'elemento che sta alla base di questo stato dell'essere si chiama autostima. Per auto-stima intendiamo *la percezione del proprio sé in termini di valore e di capacità nell'affrontare e risolvere i problemi della vita. (Riconoscendo per proprio sé la totalità dei pensieri e sentimenti di un individuo con riferimento a sé stesso).*

In altre parole l'auto-stima non è un pensiero, ma è un soggettivo e duraturo stato di auto-approvazione che gli individui provano per se stessi. L'auto-approvazione agisce sulle azioni, pensieri, emozioni e comportamenti. Avere una buona stima di se stessi rappresenta un punto fondamentale per creare una spinta di auto-responsabilizzazione. Un individuo che attribuisce un valore a se stesso tenderà a prendersi cura della propria salute (fisica e mentale) e sarà sensibile alla propria qualità della vita. In caso di problemi non delegherà ad altri (operatori, servizi) la ricerca di una soluzione, anche se può ovviamente riconoscere di aver bisogno di aiuto.

Poiché una buona autostima è il prerequisito per l'empowerment, il primo passo è aiutare la persona assistita a riconoscere che merita di migliorare le proprie condizioni di vita. Le sopravvissute sono incapaci di intraprendere azioni positive verso se stesse perché la loro autostima è stata azzerata. Hanno perso la capacità o il desiderio di prendersi cura di sé stesse e di esplicitare i propri bisogni. Il ruolo dell'operatrice è aiutare l'assistita a riconoscersi come un degno oggetto d'amore sia per se stessa che per gli altri.

Per "sbloccare" la cliente, è necessario dotarsi di una capacità di esplorazione e di strumenti appropriati quali:

- la consapevolezza,
- l'auto-riflessione,
- l'auto-dialogo.

La consapevolezza è la capacità di comprendere ciò che accade dentro e fuori di noi (decifrare gli elementi di quanto accade e che senso

e significato hanno per noi) nella convinzione che la realtà è ciò che noi autenticamente viviamo e percepiamo. Per esempio: "ho salutato una mia consorella è questa non mi ha risposto". La consapevolezza sta nel fatto di percepire una emozione (mi sento ignorata) ritenendo che questa emozione che provo appartiene a me e che dal mio punto di vista ha un senso ed un significato (mi sento maltrattata). Nonostante ciò, il mio sentimento non rappresenta la verità oggettiva esterna (forse la sorella non ci ha visto? era immersa nei suoi pensieri? ci comunicava qualcosa attraverso il suo atteggiamento? ecc..).

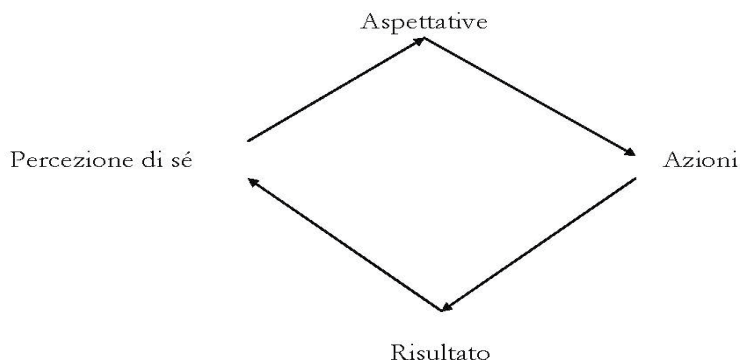
L'auto-riflessione è la capacità di riflettere su ciò che è accaduto analizzandone tutte le componenti e non solo alcune di esse. Per esempio: "la sorella mi detesta" è solo una delle possibilità che possono spiegare l'accaduto.

L'auto-dialogo è la capacità di dialogare internamente. Una sorta di discorso che noi facciamo con noi stessi per riuscire a ragionare sulle cose che accadono. Esempio: "Affermazione: adesso considero la mia sorella una persona che non mi sopporta - risposta: è una mia caratteristica essere troppo sensibile verso le persone che non mi salutano senza verificare come mai lo fanno, se lo fanno".

Questi strumenti sono utili per ricollocare l'esperienza della tratta della persona assistita (e del fallimento del progetto migratorio).

La persona all'inizio, quando incomincia a sentirsi un po' meglio, rimane bloccata. Con gli strumenti utili alla nostra esplorazione avviciniamoci alla soglia che chiameremo la percezione di sé. Percepirsi significa venire in contatto con i pensieri e le sensazioni che ci caratterizzano come individui unici ed identificati (io sono la totalità dei miei pensieri e le mie emozioni). La percezione di sé ci permette di incontrare gli altri. Può essere considerata come le fondamenta della relazione.

Come individui noi provochiamo aspettative (rispetto a noi stessi ed agli altri), che produrranno delle azioni (nostre e di altri), che a loro volta produrranno dei risultati (successi - insuccessi), che a loro volta andranno ad influenzare la nostra percezione di noi stessi (valgo - non valgo).



Come si può vedere nel grafico la percezione di se stessi è all'inizio del percorso pensiero - azione (primo passo) e contemporaneamente ne è la fine (ultimo passo). Con un esempio potremo dire: "... ieri ero contenta (percezione di sé), ... mi aspettavo che le mie sorelle condividessero il mio umore (aspettative), ... sono andata a trovarle (azione), ... loro erano di buon umore come me e siamo state bene (risultato), .... mi sento bene in compagnia delle mie consorelle perché dimostrano di apprezzarmi (percezione di sé). Da ciò possiamo dedurre che la percezione di sé dipende sia da fattori interni (come percepiamo il nostro valore come persone), che da fattori esterni (come ci percepiscono gli altri).

Ma da dove nasce la percezione di se stessi? Nasce dal periodo dell'infanzia cioè quando il nostro senso di valore dipendeva dallo sguardo dei nostri genitori. E questo modello di riferimento si è successivamente esteso a come ci valorizzavano o ci svalorizzavano altre persone, per noi importanti. Ma il primo modello, quello dei genitori, che noi abbiamo introiettato (portato dentro di noi), è quello che anche da adulti fortemente condiziona la percezione del nostro sé.

Ora partendo dal concetto di percezione di sé inseriamo il primo strumento in nostro possesso: la consapevolezza. Noi siamo consapevoli che esiste una percezione di sé e che questa percezione dipende da vari fattori che sono, alcuni dipendenti da noi ed alcuni dipendenti da altri. Possiamo quindi utilizzare la consapevolezza per modificare la percezione di sé della persona assistita. Per esempio: "i miei genitori mi considerano incapace e sono scontenti di me...ma questo è il loro punto di vista, al contrario io mi considero...". Influire sulla percezione di sé della persona assistita significa anche "concederle il permesso" di esplorare fasi di crescita. L'obiettivo di questa fase iniziale è di rendere sempre più positiva la percezione di sé così

da influenzare positivamente l'auto-stima.

Con il nostro supporto la persona assistita, con le sue nuove aspettative, dovrà compiere un'azione, il secondo passo del diagramma. Questo significa che dovrà correre un rischio.

Il rischio viene percepito dall'individuo come una paura che emerge quando ci addentriamo in territori inesplorati. La paura è un evento naturale che serve come campanello d'allarme e nulla più. Quando riusciamo a controllare la nostra paura possiamo permetterci di crescere.

### **Consapevolezza + Rischio = Crescita**

Utilizzando la consapevolezza come strumento per valutare la situazione ed eventualmente correre dei rischi possiamo permetterci la sperimentazione della crescita. Spesso si osserva una resistenza che frena l'individuo nell'intraprendere questo percorso. La resistenza a rischiare spesso consiste nella paura di una disapprovazione o di un fallimento. L'individuo è frenato nelle sue spinte di crescita da una serie di domande che mettono in dubbio le sue capacità di agire all'interno di una situazione sconosciuta.

Esempio: "Vorrei ottenere quel lavoro che m'interessa molto .... sarò all'altezza della situazione?" ... "E se non fossi abbastanza intelligente?" ... "E se non ne fossi capace?". Domande queste legittime ma che comportano nell'individuo una crescita dell'ansia e dunque uno stato di malessere.

Se consideriamo il conflitto vissuto dalla persona assistita, possiamo osservare che essa ha paura di fallire ed è spinta a desistere, perché il fallimento è una chance reale. In questa situazione spesso la persona assistita desiste dal compiere un'azione, perché la rinuncia è comunque preferibile al fallimento: "Ho rinunciato, l'ansia mi è passata e mi sento meglio, posso pensare ad altro". Definiamo questa posizione come svantaggiosa perché, anche se è vero che la cliente si sentirà meglio in quel momento, si auto-riferirà come individuo con poche possibilità e con poco valore, cioè svaluterà la propria auto-stima "non sono una persona in grado di valorizzare se stessa".

Da questo ragionamento possiamo ora dedurre una considerazione fondamentale: la gestione dell'ansia, che è prodotta da conflitti o dai rischi, è ciò che permette la crescita dell'auto-stima. Per esempio: "tanto più sarò in grado di tenere sotto controllo l'ansia che è nata dentro di me dalla paura di fare una brutta figura o di fallire il mio approccio, tanto maggiore sarà la mia possibilità di rischiare, di provare".

Un fattore che influenza una bassa auto-stima è la strategia dell'evitamento - fuga che si adotta nelle situazioni di conflitto. Al contrario l'incontrare - affrontare rappresenta un fattore di potenziamento del valore di sé. Evitare significa negare di avere delle capacità e delle risorse per affrontare il conflitto e l'ansia che ne deriva, mentre gestire l'ansia prodotta da conflitti o rischi è ciò che permette la crescita dell'autostima.

Ma come si può controllare l'ansia? Come frenare l'istinto di fuggire di fronte ad una possibile sofferenza legata a un fallimento? Per riuscire in questo sforzo è necessario far riferimento alle nostre risorse, che permettono di sperimentare e di apprendere. Successivamente possiamo identificare dove queste abilità di cui siamo consapevoli vanno agite. Queste abilità sono già presenti nell'individuo ma richiedono un allenamento che ne potenzi l'efficacia attraverso:

- i feed back,
- l'auto-dialogo.

Il concetto di auto-dialogo, cioè la capacità di colloquiare con noi stessi, è già familiare.

Il feed back, che significa alimentare, nutrire all'indietro. Si compone di quelle informazioni che si ottengono provando o sperimentando un atto o un comportamento. Esempio: "Ho proposto di iniziare un'attività di prevenzione alla tratta, e la Superiora è stata gentile e disponibile nel parlare con me." Feed back: "Sono una persona che può destare dell'interesse negli altri, anche verso i miei superiori". In caso la Superiora non avesse prestato attenzione "Non sono così capace, come pensavo, di esprimere me stessa e le mie competenze, devo lavorare per migliorarle".

Adesso ci troviamo nella situazione in cui, con gli strumenti che abbiamo imparato ad usare, la persona assistita ha iniziato a riconsiderare il proprio passato; adesso ha nuove aspettative e con il nostro aiuto ha iniziato a compiere i primi passi verso il futuro. Adesso è pronta per il secondo passo: il consolidamento dell'approvazione di sé, vale a dire dell'autostima. Nel risveglio e consolidamento di nuove risorse l'operatrice di aiuto utilizzerà:

- l'auto-valutazione,
- il disarmo della critica,
- il disarmo dei devo.

**L'auto-valutazione** è sostanzialmente un osservatorio privilegiato che ci permette di identificare i conflitti prima che questi si manifestino apertamente. Esempio "Voglio propormi per quell'incarico e so che quando accadono queste situazioni di solito entro in conflitto e mi sale l'ansia, sapendolo posso agire per prevenirla, dato che ne ho le capacità".

**La critica patologica** è la tendenza ad identificarsi con le critiche interne (quelle che noi rivolgiamo a noi stessi) che sono alla base delle auto-svalutazioni ... "Non sei capace" ... "Non ce la farai" .... "Sei sempre la solita confusionaria che inizia e non finisce mai le cose" ecc.

La critica è un elemento potente che:

- a) contrasta il nostro desiderio di sperimentarci e ci svalorza diminuendo la nostra auto-stima;
- b) Conosce il nostro archivio personale degli errori del passato.

**Per disarmare la critica** è necessario essere consapevoli delle armi che possiede, armi che sono rappresentate da distorsioni cognitive:

**La generalizzazione** si produce quando l'individuo trae da un singolo evento una regola generale che poi applica ad ogni altro evento futuro. Esempio: "Ho commesso uno sbaglio a cambiare lavoro, non lo farò mai più".

**Lo stereotipo** è una forma di generalizzazione che al posto di una regola pone "un'etichetta" esempio "Le donne non sono adatte a mansioni dirigenziali" oppure "gli uomini non sono affettivamente affidabili".

**La selezione della realtà** è un fenomeno nel quale la persona filtra la realtà concentrando la sua attenzione su di un particolare negativo. Esempio "La tua superiora restituisce commenti positivi e negativi sul tuo lavoro". Non consideri i primi e ti concentri solamente sui secondi.

**La polarizzazione** si esprime nel vedere il mondo solo in bianco e nero, senza tonalità intermedie. Esempio: "Se nasci perdente non ce la farai mai"; "Questo esame è incomprensibile; non lo supererò mai".

**Gli auto - rimproveri** sono una distorsione di chi si rimprovera per eventi che si possono controllare solo marginalmente. Essi non permettono di vedere le proprie qualità. Esempio: "Proponete una gita ed il tempo si guasta, chiedete scusa come se la cosa dipendesse da voi".

**L'interpretazione** s'innescava quando cerchiamo di "leggere nel pensiero" degli altri, attribuendogli i nostri pensieri negativi. Esempio "la sorella non mi può aiutare con la relazione: deve essere arrabbiata con me".

**L'onnipotenza/impotenza.** L'onnipotenza è una distorsione che ci fa sentire responsabili di tutto e di tutti, ed è frutto dell'eccessivo controllo. Esempio: "Devo fare in modo che tutto vada bene" in situazioni che non si possono controllare; oppure "il destino della mia organizzazione dipende da me". L'impotenza è la sensazione di non poter controllare nulla. "Tanto decideranno tutto gli altri come al solito"; "i miei sforzi sono inutili perché nessuno mi ascolterà come al solito".

L'azione dell'operatrice si manifesta in un supporto attivo che permette alla persona assistita di riconoscere le critiche patologiche che le impediscono di riprendersi. Aiutandola con l'autodialogo, l'autoriflessione e i feedback, la depotenzia, la disarmo, diminuendo la loro azione corrosiva sull'auto-stima.

In contemporanea con l'azione di depotenziamento della critica patologica, l'operatrice aiuta la persona assistita nel disarmo dei "devo". I "devo" sono introiezioni di regole che in parte sono elaborate e fatte proprie ed in parte sono solo subite. Questi ultimi "devo" sono dannosi alla positiva percezione di sé. Sono regole rigide che i nostri genitori e adulti di riferimento avevano e che sono divenute passivamente e acriticamente nostre. Un esempio di un "devo": "devi essere il migliore della tua classe, non devi sporcarti mentre giochi, non devi farti male, ecc...".

I "devo" minacciano la nostra auto-stima perché sono regole introiettate e non nostre, perciò non funzionali, non utili. Essi determinano "il giusto e lo sbagliato" riferendosi a regole non nostre. Per aiutare la persona assistita a disarmare i "devo" l'operatrice utilizza di nuovo la tecnica del feedback, dell'auto-dialogo e dell'autoriflessione. Strumenti in grado di *smascherare* i devo interiorizzati dall'assistita, permettendole così di sostituirli con nuove regole maggiormente personalizzate. Esempio: "Devo sacrificarmi per il bene della mia famiglia";

Identificazione del "devo": "Questo lo diceva sempre mia madre, ma io ho difficoltà nel rinunciare a vivere la mia vita solo per loro, perché questa non è una mia regola"; riformulazione personalizzata del "devo": "Vorrei poter mandare dei soldi a casa e comunque essere più appagato come persona".

Dopo aver identificato il nuovo obiettivo "mandare soldi a casa e sentirsi appagata come persona" dobbiamo capire come conciliare i due bisogni apparentemente competitivi fra loro. Una strategia per raggiungere l'obiettivo può essere "non invierò i soldi a casa per due mesi in modo di migliorare la qualità della mia vita (frequentando un corso di formazione, ottenendo un diploma ecc.); questo mi permetterà di guadagnare soldi in modo diverso".

Molti "devo" possono essere eliminati dal nostro sé, e attraverso una autoriflessione sostituiti con delle nuove regole personalizzate. A questo proposito le nuove regole individuate sono funzionali solo se dipendono da valori autentici ed hanno caratteristiche funzionali. Esse sono:

- Flessibili (possono mutare secondo le situazioni della nostra crescita);
- Personali, non introiettate (sono autenticamente miei);
- Realistiche (basati su criteri di ragionevolezza e non assoluti o ideologici);
- Vitalizzanti e non restrittive (producono crescita e non coercizione).

***Per riassumere la nostra esplorazione del complesso meccanismo che costituisce l'auto-stima, il processo di sviluppo e consolidamento dell'auto-stima produce una percezione di pervasa energia, sensazione di controllo del sé, che sono le fondamenta dell'empowerment.***



### **5.3 La negoziazione dei conflitti nella relazione di aiuto.**

La relazione d'aiuto nella tratta non può prescindere dalla considerazione che il contesto influenza la comunicazione. E' dunque fondamentale analizzare il setting delle strutture di accoglienza per chi decide di affrancarsi dallo sfruttamento della tratta. Negli anni si sono riscontrate delle problematiche ripetitive all'interno di queste strutture che si basano sul conflitto, sia fra operatrici ed ospiti che fra le ospiti stesse.

#### **Il conflitto: definizione**

*Il conflitto è la reciproca interferenza di reazioni incompatibili che determinano l'alterazione di un comportamento in atto, stimolando dissonanze o polarità.*

Ogni individuo possiede una capacità di comportamento che è il prodotto del suo sapere esperienziale e degli strumenti di cui si è dotato. Il sapere esperienziale deriva dalle precedenti esperienze di vita che si riferiscono a fasi conflittuali. L'esperienza di ciascuno di noi è ricca di avvenimenti conflittuali, ma quante volte ci siamo interrogati sul nostro comportamento all'interno di un conflitto? Abbiamo, consapevolmente o no, utilizzato strategie che hanno prodotto delle soluzioni? E se sì, che tipo di soluzioni siamo soliti raggiungere per la risoluzione dell'evento ?

Queste domande rappresentano il punto di partenza verso un'analisi dell'evento relazionale che chiamiamo conflitto e della sua risoluzione, chiamata negoziazione. Ogni comportamento è connotato da un fluire continuo di azioni che è governato da un'armonia interiore prodotta dall'esperienza del nostro vivere quotidiano. Quando quest'armonia è interrotta bruscamente da una reazione, interna od esterna, inaspettata si produce una fase di crisi del flusso comportamentale provocando l'emergere di una contro reazione istintiva.

La presenza di un conflitto determina un mutamento delle risorse di un individuo in tre settori psicologici:

- emerge una tensione che è provocata dall'interferenza reciproca delle reazioni. Questa tensione si manifesta nelle forme più leggere come il nervosismo, in quelle più marcate come l'ansia o la rabbia, sino a raggiungere, in rari casi, l'angoscia ed il blocco emotivo.

- si determina un impoverimento della capacità comportamentali. Diminuiscono notevolmente le risorse e le possibilità di utilizzare comportamenti che appartengono, in situazioni normali, al patrimonio della persona
- interviene una deformazione nel modello comportamentale usuale dell'individuo che può anche produrre scatti di aggressività, sensazioni di incapacità e auto-limitazione, ecc...

La dinamica del conflitto può assumere e coinvolgere due distinte forme relazionali : il conflitto interno, il conflitto esterno.

- Il conflitto interno si gioca dentro il sistema psichico di una persona, ciò avviene quando reazioni contrastanti vengono vissute da una persona senza che il mondo esterno sia coinvolto nella scena.
- Il conflitto esterno è giocato da uno scatenarsi di reazioni contrastanti che si instaurano nella relazione tra due o più individui.

Il conflitto esterno, attivato tra due o più persone, ha delle implicazioni, sia nella sfera psichica di ciascun individuo (la relazione con se stesso, con le proprie aspettative di capacità, di orgoglio, di forza, ecc..) sia nella sfera sociale (il ruolo delle persone, le variabili culturali, le variabili storiche, ecc.).

#### **La negoziazione: definizione**

*Il negoziato è un rapporto fra parti con interessi divergenti, in una situazione con risorse limitate, ma interdipendenti e disponibili a ridurre la distanza che le separa nella ricerca di un interesse comune (ridurre le dissonanze o diminuire le polarità).*

E' provato che la capacità di risolvere un conflitto è direttamente proporzionale alla varietà di tecniche di tipo risolutorio che una persona ha acquisito nel corso del tempo. Ne consegue che avere sperimentato poche tecniche limita l'individuo nella risoluzione dei conflitti. Di conseguenza ne soffrirà maggiormente la presenza.

L'uscita auspicabile da una fase conflittuale è rappresentata dalla negoziazione o mediazione. La negoziazione si innesca aprendo un canale comunicativo (uno scambio) e rappresenta un processo articolato nel tempo. Esistono due modelli teorici di negoziazione: la ripartitiva e la generativa.

- La negoziazione **ripartitiva** è connotata da due elementi chiave: chi vince e chi perde, chi ha ragione e chi ha torto. Questo modello di negoziazione ha come obiettivo il raggiungimento del minimo svantaggio possibile. E' la cosiddetta modalità "io vinco tu perdi". Si connota per una forte competitività dei partecipanti e da un'interpretazione del conflitto come formula di dominanza e di supremazia. Personalità autoritarie e impermeabili a comprendere le ragioni dell'altro appartengono a coloro che scelgono questa strategia. Questo modello rappresenta l'approccio più diffuso alla risoluzione del conflitto, nonostante sia provato che nella stragrande maggioranza dei casi provoca maggiori conflitti.
- Nella negoziazione **generativa** si attua un'integrazione delle risorse e delle abilità d'inter-relazione, come la creatività e il problem solving. L'obiettivo della negoziazione generativa è il massimo vantaggio reciproco. Questa modalità chiamata "io vinco tu vinci" è l'opzione preferita per raggiungere una soluzione vantaggiosa per tutti. Le parti devono essere disponibili ad essere flessibili e aperti a soluzioni che possono richiedere compromessi o uno scostamento dalla propria posizione. Questo modello richiede caratteristiche come la consapevolezza delle proprie azioni, la creatività, la collaborazione tra le persone che confliggono.

Possiamo definire la negoziazione come una comunicazione tra diversi, a volte tra diversi formalmente asimmetrici (asimmetria a livello di vissuto e ruolo). Per agire una negoziazione è necessaria la presenza di due presupposti: la volontà e le strategie.

La negoziazione prevede alcune fasi che fungono da passaggi logici per la realizzazione di un impianto metodologico che abbia come obiettivo l'azione negoziatrice: la pre-negoziazione, la negoziazione e la post-negoziazione. La pre-negoziazione è una serie di azioni che hanno lo scopo di chiarire lo scenario nel quale si sviluppa lo sforzo di mediazione.

Le azioni sono:

1. raccogliere informazioni
2. fare una diagnosi della situazione:
  - che cosa ha bisogno ognuna delle parti
  - presenza di altri disponibili a negoziare
  - quali possibilità di conclusione soddisfacente
  - il fattore tempo, come influisce nella situazione negoziale
3. fare previsione / programmi :
  - cosa accade se non si raggiunge l'accordo
  - cosa accade se si raggiunge un accordo parziale
4. fissare gli obiettivi generali :
  - quali obiettivi ho io
  - quali obiettivi ha l'altro
5. identificare lo scenario :
  - contesto socio-fisico ( rapporti passati )
  - ruoli e valori dei due negoziatori
  - comportamenti e motivazioni dei due negoziatori ( caratteristiche generali )
  - quali sono le motivazioni di ciascuna parte
6. scegliere la strategia :
  - ripartitiva
  - generativa

Effettuata la fase di pre-negoziazione la negoziazione può iniziare. Questa fase ha come obiettivo la riduzione delle dissonanze esistenti tra le due posizioni. Perché una negoziazione abbia luogo, sono necessari tre requisiti:

- volontarietà del confronto (riconoscere l'esistenza dell'altro e la sua rappresentanza)
- interesse reciproco (riconoscimento della complementarietà dei due soggetti)
- identificazione delle divergenze (riconoscimento di interessi diversi)

La negoziazione prevede l'utilizzo di tecniche negoziali (verbali e non verbali) che sono:

- usare pochi e coincisi argomenti per esporre la propria tesi (trop-

pi argomenti confondono, aumentano i rischi di dissonanze e fanno emergere punti deboli)

- usare segnali anticipatori (esporre prima le proprie ragioni e poi il disaccordo)
- usare le domande (mostra interesse permettendo all'altro di evidenziare dissonanze)
- fare una verifica della comprensione (riformulare ciò che si dice, ripetere è occasione, per entrambi, di comprendere meglio la situazione)
- manifestare le proprie sensazioni (migliora il clima e la motivazione alla relazione)

Le situazioni da evitare nell'ambito di una efficace contrattazione sono :

- auto dialoghi: "si questo potrebbe essere un compromesso accettabile..."
- svalutazioni: Non preoccuparti, il fatto è che ero un po' teso, non è importante.."
- attacco/difesa: "la tua aggressività riflette la tua incapacità di capire..."
- valutazioni: "credo che la mia proposta sia la migliore..."
- proposte nuove percepite come "controparte": "pur di raggiungere un accordo sono pronto ad offrirti..."
- troppe argomentazioni.

La post-negoziatura ha come scopo quello di siglare le parti dell'accordo, cristallizzare e diffondere, e si articola nelle seguenti fasi :

- documentazione dell'accordo: in molti casi non si firma un vero e proprio accordo scritto, ma se possibile si deve trovare il modo di sancirlo, con una cena, un abbraccio ecc.
- comunicazione diffusa: è sempre bene comunicare di aver raggiunto l'accordo agli altri attori in gioco, ospiti di una comunità ad es.

L'uscita di un conflitto, agita attraverso la negoziazione, prevede spesso la rinuncia a parti pregiudiziali che compongono la personalità. Ciò fa supporre che le situazioni conflittuali rappresentano un fertile territorio di sperimentazione per la crescita dell'individuo, rappresentando una vera e propria palestra di esercitazione e di allenamento delle proprie capacità adattive e delle proprie risorse emotive e cognitive.

#### 5.4 La sindrome del "Burn Out".

Le persone impegnate professionalmente nelle azioni di aiuto riconoscono l'importanza di un approccio olistico per mantenere la salute e il benessere personale. Questo capitolo descrive il fenomeno del *burn out*, introduce una prospettiva psicologica alla sua prevenzione e approfondisce alcune dimensioni spirituali della resistenza e capacità di recupero degli operatori di aiuto.

##### **Una prospettiva psicologica**

Le operatrici di aiuto che si dedicano con abnegazione al loro lavoro sono candidate allo stress e a sindromi da *burn out* fisico e psicologico. L'esposizione alla sofferenza provoca un abbassamento delle capacità di difesa, e quindi delle energie psichiche (e di conseguenza fisiche). Per evitare o superare il *burn out* si devono sviluppare strategie preventive. Ogni operatrice deve prestare attenzione al proprio stato di salute emotiva e al livello di stanchezza fisica e psicologica. Questa stanchezza, osservata in tutti i casi di totale dedizione al lavoro di aiuto, è un campanello d'allarme del *burn out* che può diminuire il livello delle performances penalizzando così la persona assistita.

Nella relazione di aiuto, l'operatrice utilizza le proprie conoscenze e competenze per costruire alleanze terapeutiche. Anche la professionista più preparata deve arrendersi ai suoi limiti. Questo vale soprattutto per il personale religioso femminile, sempre pronto a offrire la propria generosità e spiritualità per incontrare i bisogni delle persone disagate.

##### **La sindrome del Burn out**

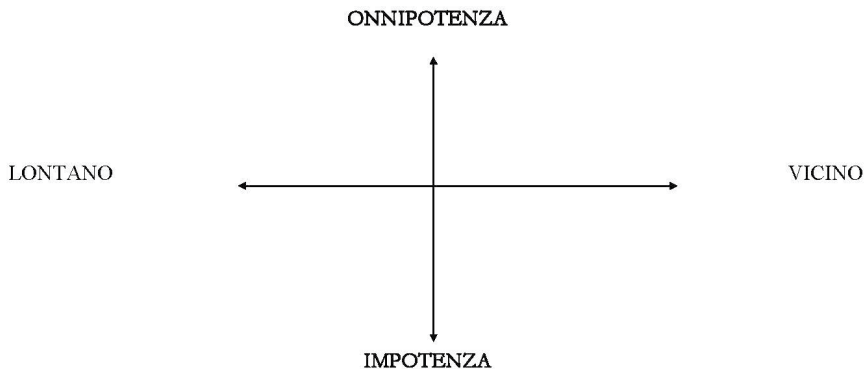
Il *burn out* è una sindrome che si manifesta attraverso una combinazione di sintomi difficili da associare ad una patologia specifica. È una forma di stress che colpisce coloro che, professionalmente, entrano in relazione con persone in stato di bisogno. La condizione di *burn out* è caratterizzata da uno stato di sofferenza che ha la capacità di influenzare, in termini degenerativi, la spinta motivazionale che ciascun individuo prova nell'espletamento delle proprie attività professionali. Tale condizione viene spesso vissuta passivamente ed inconsapevolmente, producendo processi dinamici corrosivi che determinano nel lungo periodo un progressivo impoverimento delle spinte legate alla crescita psicologica, alla soddisfazione del proprio operato, all'auto-attribuzione di valore e di importanza.

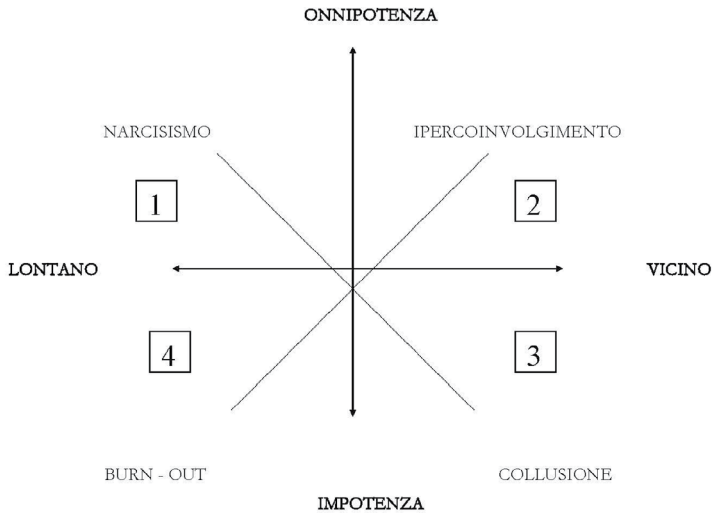
Il *Burn out* è definibile come una sorta di affaticamento (che può es-

sere percepito o reale), sonnolenza, perdita di obiettività, incapacità a prendere decisioni, irritabilità e difficoltà nell'espletamento delle normali attività lavorative. Ciò provoca forme di sofferenza psichica e stati d'ansia che si indirizzano verso un costante e degenerativo rifiuto verso uno specifico impegno. Lo stato di burn out si manifesta attraverso un senso di "pesantezza" che viene collegato istintivamente ad un fattore casuale che riguarda un determinato impegno professionale: il luogo di lavoro, i colleghi, le persone assistite, ecc. Il *Burn out* è di conseguenza difficile da diagnosticare e trattare poiché la persona interessata è convinta che la radice del problema sia da ricercarsi altrove.

Il *Burn out* è una sindrome che colpisce chi svolge un'azione di aiuto a diretto contatto con la persona in stato di bisogno. E' importante sapere che quando svolge questa particolare attività professionale, l'operatrice si posiziona lungo due assi psicologici:

- il primo è l'asse che potremmo definire "dell'energia psicologica"; i suoi estremi sono il senso di onnipotenza e il senso di impotenza.
- Il secondo asse possiamo definirlo come la "distanza psicologica" dalla persona assistita; i suoi estremi sono dunque le posizioni di lontananza e la vicinanza.





La posizione lungo gli assi cambia costantemente al cambiare del nostro stato d'animo, della nostra energia e auto-stima. Il movimento sui due assi dà vita a quattro diverse "posizioni psicologiche": narcisismo, ipercoinvolgimento, collusione e burn out.

In questo grafico è possibile ritrovare ogni collocazione del vissuto dell'operatrice che agisce all'interno della relazione con la propria assistita..

Gli operatori di aiuto normalmente non si trovano nel **primo quadrante** - *onnipotente / lontano* - perché è il luogo di chi si occupa di lavoro sociale a livello gestionale, non a contatto con la persona in stato di bisogno. Le persone che si trovano in questo quadrante sono coordinatori, direttori e supervisori.

Nel **secondo quadrante** - *onnipotente / vicino* - troviamo il profilo dell'operatrice sostenuta da una forte motivazione e da un coinvolgimento personale. Che produce un intervento dilagante sia come tempo sia come impegno. E' a contatto stretto con il vissuto delle persone assistite e può chiedere loro di affidarsi e modificare la percezione della realtà in modo di iniziare precocemente fasi di cambiamento. E' il caso dell'operatrice che richiede un'eccessiva attenzione supportata da un enorme volume informativo, o che restituisce la propria delusione per la lentezza del procedere delle cose. Ovviamente ciò è conseguenza della genuina volontà dell'operatrice a mettere fine alla sofferenza e al disagio della persona assistita.



Nel **terzo quadrante** - *impotente / vicino* - troviamo colui che, nell'impossibilità di entrare in contatto con la persona assistita o nella grande difficoltà di gestire la relazione di aiuto, si rende complice di comportamenti che tendono a colludere con le spinte regressive e distruttive che possono scatenarsi nel cliente (non ce la faremo mai!).

Nel **quarto e ultimo quadrante** - *impotente / lontano* - troviamo chi ha prosciugato la sua motivazione e sceglie o di rimanere nell'operatività anche se ogni incontro o impegno di lavoro le causa profonda sofferenza.

La posizione che teoricamente rappresenta l'equilibrio dell'intervento e del vissuto dell'operatrice si colloca al centro esatto, là dove le due rette si intersecano rendendosi equidistanti da ogni estremo. L'operatrice, con l'aiuto degli stessi strumenti introdotti nel capitolo 5.2 (auto-dialogo, auto-riflessione e feedback), può riconoscere in quale di questi settori si trova così da poter mettere in moto le adeguate contromisure.

### **Come difendersi dal burn out.**

E' del tutto istintivo ed automatico ricercare le cause della propria insoddisfazione fuori da se stessi, attribuendo ad altri o a situazioni esterne ciò che in realtà accade all'interno del proprio universo psichico. Al fine di affrontare questo stato psicologico e prevenire il *burn out* è possibile utilizzare un percorso articolato in cinque passi:

1. Identificazione e riconoscimento dello stato di burn out;
  2. Consapevolezza dello stato di disagio e sofferenza;
  3. Riappropriazione delle leve motivazionali personali;
  4. Ridefinizione degli obiettivi;
  5. Ricollocazione del proprio ruolo in maniera appropriata agli obiettivi ed ai limiti intrinseci.
1. Le cause che provocano la sindrome del burn out possono essere:
- Isolamento / Solitudine (fisica o psicologica): sentimento che proviamo quando siamo soli ad affrontare un problema oppure quando avvertiamo che a nessuno importa del nostro lavoro o della qualità dello stesso;

- Impotenza: è quando il problema che stiamo affrontando (in questo caso la tratta di persone) è troppo potente e radicato per le nostre forze;
- Assorbimento della sofferenza altrui: anche quando ci sembra di non comunicare per niente con la persona assistita, con la nostra presenza alleviamo il carico di sofferenza prendendolo sulle nostre spalle.

E' la combinazione fra questi fattori che può portare al burn out. Il terzo elemento, l'assorbimento della sofferenza altrui, è particolarmente difficile da gestire, in quanto non esiste uno strumento per misurare l'effetto dell'esposizione e condivisione per lunghi periodi alla sofferenza di coloro che si sta aiutando.

Un segnale che può metterci in allarme è la diminuzione della nostra capacità empatica, quando cioè non riusciamo più a "distanziarci" dai sentimenti dell'altro, per esempio piangiamo durante il racconto dello sfruttamento, oppure quando perdiamo la pazienza per la mancata collaborazione della cliente, vuol dire che la nostra "diga" emozionale sta per cedere.

2. Abbiamo detto delle cause; ma quali sono gli effetti osservabili a lungo termine? In letteratura si riportano sintomi molto vicini (se non uguali) a quelli dello stress:

- Stanchezza
- Insonnia
- Ansietà
- Mal di testa
- Disordini gastrointestinali

Solo ascoltando i segnali del corpo, e accettare di essere in un momento di difficoltà, possiamo cercare gli opportuni correttivi. Per fare ciò è necessario sospendere temporaneamente le proprie attività o assumere un ruolo diverso all'interno della propria organizzazione (congregazione/associazione etc.), più distaccato, non a contatto diretto con i propri beneficiari.

3. Un'operazione importante è quella di rivedere le proprie "leve motivazionali" o missione. E' abbastanza naturale, per chi dedica una quota importante del proprio tempo ad aiutare gli altri, sentirsi guidati da motivazioni alte dal punto di vista etico/morale. A queste il personale religioso femminile ne associa altre di carattere spirituale. E' bene chiedersi in quale misura queste motivazioni che spingo-

no verso la sofferenza altrui, possono minacciare la nostra integrità fisica e psicologica, e se queste motivazioni sono tuttora di conforto e sostegno all'azione quotidiana di aiuto.

4. Conseguente all'operazione di cui al punto 3 è la revisione ed eventuale ridefinizione degli obiettivi. Gli obiettivi sono le nostre bussole quando lavoriamo nel campo dell'aiuto. Sono loro che indicano la strada da percorrere e fissano i parametri valutativi per le correzioni di rotta. Gli obiettivi, per essere tali, devono rispondere alle seguenti caratteristiche:

- S – specifici
- M – misurabili
- A – attrattivi
- R – raggiungibili
- T – tempificati

Una volta che gli obiettivi sono fissati, devono essere incrociati con i nostri filtri motivazionali e morali (ci dobbiamo chiedere se l'obiettivo soddisfa la missione) e quindi organizzare le azioni nel tempo. Spesso, infatti, nella foga di "fare" ci si dimentica del "come fare". Per esempio se consideriamo come obiettivi "Impegnarsi per la soluzione della tratta nel mondo", o "sensibilizzare le società coinvolte" che non sono specifici, misurabili, tempificati ma solo attrattivi e raggiungibili (ma quando?) saremo schiacciati da un grande senso di frustrazione, isolamento ed impotenza. Senza obiettivi chiari e raggiungibili tutto ci sembra incerto ed ostile e siamo esposti al rischio di burn out.

5. Dalle nostre motivazioni è indispensabile identificare obiettivi SMART che ci aiutano, nell'operatività quotidiana, a dosare le nostre energie in funzione del raggiungimento dei singoli obiettivi.

### ***Il supporto spirituale***

Per la religiosa che quotidianamente si dedica alla relazione di aiuto, la fede, la spiritualità, le pratiche religiose e il sostegno spirituale sono fattori elementi che sorreggono la salute e il benessere dell'operatrice per prolungati periodi. Mentre la lettura psicologica del burn out enfatizza il concetto di stress e stanchezza, l'approccio spirituale focalizza la sua attenzione sulla capacità del singolo di attingere ad una forza interiore per mantenere una positiva percezione del futuro. Per operatrici di fede Cristiana, il desiderio di partecipare alla missione terapeutica e liberatrice di Gesù le motiva e le sostiene

durante l'assistenza diretta di soggetti in stato di bisogno. Le persone di fede oltre all'insegnamento psicologico, necessario per un'appropriate assistenza, hanno internalizzato un sistema di significato per collocare la sofferenza umana nel contesto dei dogmi fondamentali della cristianità, la sofferenza, morte e resurrezione del Cristo.

Le operatrici che eseguono il loro lavoro sorrette dalla fede sono accompagnate dallo spirito della speranza. La speranza ispira la fiducia che Dio consolerà il dolore di chi soffre e che la grazia del Signore, che si esprime tramite le azioni delle operatrici, permetterà di compiere sforzi maggiori. Il sostegno spirituale nasce dalla convinzione che prendersi cura di coloro in difficoltà è il compito di Dio.

Le persone di fede sono consapevoli dei propri limiti e di poter essere a disagio ma allo stesso tempo esse sono sostenute e rafforzate dalla presenza di Dio. Come operatrici le religiose sono in grado di empatizzare con chi soffre accompagnandoli nel cammino verso la guarigione. Ciò non le preserva dallo stress, dalla stanchezza o dalla delusione ma questa consapevolezza agisce come un ricostituente spirituale che le permette di resistere anche sotto pressione o in momenti di difficoltà.

Nato dalla prospettiva di una counsellor, Cynthia J. Osborne ha sviluppato il concetto di "energia" per attirare l'attenzione sull'utilizzo della propria forza e le proprie risorse personali invece di sprecare la propria energia a rimuovere un problema. Questa energia interiore è una forza dinamica di vita che accompagna nella crescita, aumentando la produttività e mantenendo la salute.

Osborne enumera sette attività o disposizioni utili per rafforzare l'energia e la capacità di recupero durante la relazione di aiuto: selezione, sensibilità temporale, responsabilità, misurazione e gestione, curiosità, negoziazione e riconoscimento delle azioni. Ognuno di questi elementi è rilevante per il concetto di supporto spirituale.

La selezione si riferisce al riconoscimento dei propri limiti rispetto a ciò che si può o non si può fare. Dal punto di vista del supporto spirituale, la selezione richiede l'ammissione che nessuno può essere considerato "saggio". Per le persone di fede, c'è solo un "saggio" che ama infinitamente ogni persona al di là di ogni immaginazione. La selezione colloca il ruolo dell'operatrice in una prospettiva più ampia, quella della capacità di Dio di lenire le sofferenze di chi soffre.

La sensibilità temporale si traduce nel fare il miglior uso del tempo a nostra disposizione. Le persone dotate di una spiritualità "sana" sono consapevoli che non possono occuparsi di tutto ma che poso-

sno fare molto per assistere una persona in difficoltà. Possiedono l'attitudine di fare il meglio che possono con il tempo a disposizione focalizzato sulle opportunità disponibili adesso.

La Responsabilità richiede la considerazione di appropriati standard etici, linee guida e prassi professionali. Le operatrici di aiuto religiose sono abituate a lavorare in collaborazione con altre operatrici e conoscono l'importanza del supporto fra pari e la valutazione del lavoro da parte delle pari. Accogliendo con favore le opinioni degli altri aiuta a mantenere l'equilibrio e assicura continuità di crescita e sviluppo.

La misurazione e la gestione fanno riferimento alla cura e alla conservazione dell'energia e delle risorse personali. Ciò può richiedere la condivisione dell'esperienza con una collega di fiducia. La direzione spirituale può essere un contesto nel quale le operatrici religiose possono esplorare i loro bisogni per gestire le loro risorse interiori e stili di vita nel migliore dei modi.

La curiosità deve aiutare a mantenere un sano senso di apertura e meraviglia nell'osservazione del mondo. Nella relazione di aiuto è facile diventare disillusi. La prospettiva spirituale che considera ogni persona come unica manifestazione della creatività di Dio può aiutare a osservare la persona in difficoltà con uno sguardo privo di giudizio. Può incoraggiare la freschezza nell'approccio e compensare le tendenze alla generalizzazione e spersonalizzazione delle persone bisognose di assistenza.

La negoziazione afferisce l'importanza della flessibilità e di dare-per-ricevere nella relazione di aiuto. Le persone che credono che lo Spirito del Signore ripete sempre le stesse cose ma con una modalità diversa rimane aperto a nuove strade nel soddisfare il proprio compito. L'essere parte di una comunità fornisce alle religiose una competenza operativa di negoziazione e la capacità di dare-per-ricevere nelle relazioni interpersonali.

Riconoscimento delle azioni ha a che fare con la sensazione di dare il proprio contributo. Per le religiose, l'esperienza vissuta attraverso la relazione di aiuto contribuisce a riconoscersi un senso di efficacia. Nell'incontro con le persone in difficoltà si incontra Dio e si riconosce un senso al valore e all'obiettivo dello sforzo. Per chi dedica la propria vita a seguire Gesù, lo sforzo di restituire espressività e significato incrementa l'abilità di recupero dell'energia e contrasta il burn out.

### 5.5 Il lavoro di rete: descrizione dei modelli, degli obiettivi, il valore aggiunto

Negli ultimi cinquant'anni il lavoro sociale ha conosciuto un aumento di complessità, intesa sia come aumento della differenziazione di e interrelazione fra bisogni diversi (le cosiddette multiproblematicità) sia come aumento speculare delle agenzie chiamate ad occuparsi degli stessi.

Definitivamente superate le strutture assistenziali chiuse, chiamate a dare una risposta unica (senza fare differenza fra persona e persona, fra bisogno e bisogno) come manicomi, istituti per donne sole, alcolisti, minori abbandonati etc., il lavoro sociale si è aperto e confrontato con la realtà circostante.

Per la soluzione di problemi sempre più multidimensionali, operatori e policy-makers hanno avviato sperimentazioni per coinvolgere progressivamente tutte le figure che, a vario titolo, possono contribuire efficacemente alla soluzione di determinati problemi o, per meglio dire, alla soddisfazione di determinati bisogni.

Questa è, in estrema sintesi, la genesi del lavoro di rete, un approccio che pone la persona (non il problema) in condizione di bisogno al centro di un sistema complesso e multifunzionale composto dalle seguenti agenzie: famiglia, amici, servizi sociali e sanitari, istituti religiosi e di comunità, risorse formali e informali coinvolte in una logica di *community care*. Quest'ultima, intesa come contesto di cura e promozione umana.

L'approccio di rete è evidentemente strategico quando si parla d'interventi, siano essi di prevenzione o assistenza, nel campo della tratta di persone. Perché si propone di creare o rafforzare legami, creare integrazione o opportunità strutturali di comunicazione fra entità diverse (persone, enti, risorse) distinte ma che possono convergere o annodarsi, in senso sistemico, verso un'azione condivisa.

Se passiamo dal livello teorico-astratto a quello più pratico-operativo, ci rendiamo conto che la protezione dei soggetti più vulnerabili alla vittimizzazione nell'ambito della tratta richiede numerosi interventi a diverso livello. Interventi che si collocano su un continuo prevenzione-assistenza-reintegrazione, spesso in ambiti diversi.

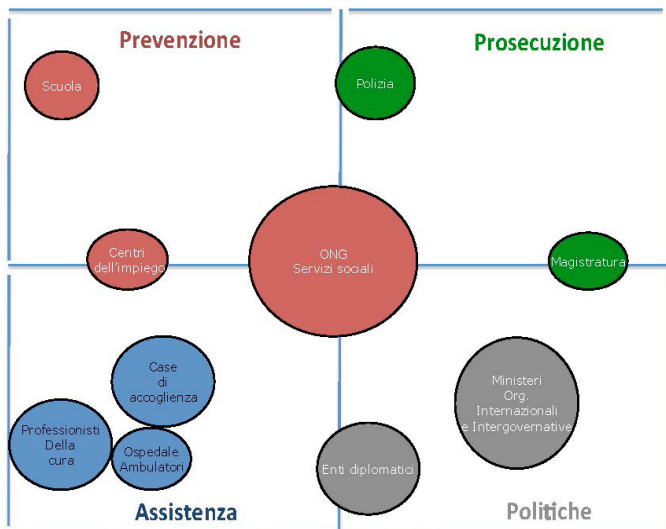
Nel campo della prevenzione, gli interventi *diretti* sulle persone vulnerabili nei paesi di origine variano dagli interventi educativi nelle scuole, nei centri di aggregazione giovanili, nei centri di collocamento, nei luoghi di preghiera. A destinazione gli interventi di educativi e

informativi tipici della prevenzione primaria sono rivolti a potenziali (e spesso inconsapevoli) sfruttatori. Sempre a destinazione si aggiungono gli interventi di prevenzione secondaria, dove le persone vittime ritornano al centro dell'azione. A questi vanno aggiunti gli interventi *indiretti*, cioè tutte quelle attività finalizzate alla produzione di messaggi informativi e di modifica di leggi, regolamenti e politiche dell'impiego, della migrazione, dell'accoglienza.

Anche nel campo dell'assistenza e reintegrazione si possono distinguere gli interventi fra *diretti* e *indiretti*, nel paese di origine e destinazione: i primi includono tutte le pratiche che coinvolgono la persona vittima di tratta, le seconde riguardano tutto ciò che le ruota intorno.

Questa breve sintesi delle attività di prevenzione e assistenza (alle quali si potrebbero aggiungere quelle più squisitamente repressive, qui non trattate perché non di competenza delle religiose) fa già intendere la numerosità delle agenzie e degli attori coinvolti.

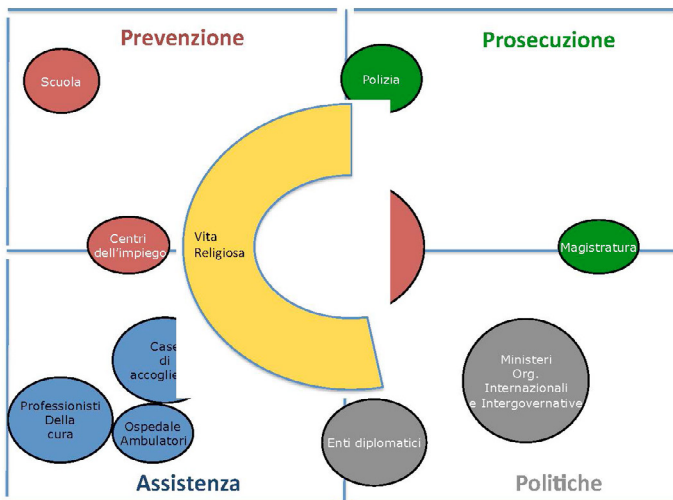
La figura che segue riporta, in forma ovviamente semplificata e non esaustiva, le principali agenzie coinvolte nei quattro principali centri di attività nel campo della tratta.



E' facile immaginare quante agenzie psicosociali governative e non-governative, laiche e religiose, enti diplomatici e organizzazioni intergovernative, enti giuridici, forze di polizia, centri sanitari pubblici e privati siano coinvolti, e quindi quanti professionisti di molteplice formazione prestino la loro opera in questo campo.

E' altresì evidente la confusione che si può creare in un territorio se non vi è collaborazione fra le suddette agenzie. Senza collaborazione nessuna agenzia potrebbe, da sola, fare alcunchè; allo stesso tempo, una scarsa collaborazione porta solamente a risultati parziali e insoddisfacenti. E questo vale sia per i luoghi di origine delle persone che nei luoghi dove queste diventano vittime. Nonostante la tratta sia malamente definita, è senza ombra di dubbio un fenomeno transnazionale e globale, che richiede necessariamente un elevato coordinamento fra i soggetti coinvolti.

Dove collochiamo gli altrettanto numerosi componenti della vita religiosa? Nella figura che segue è stata collocata a ridosso del nucleo centrale rappresentato dalla galassia di ong nazionali e internazionali diversamente specializzate che intervengono nei quattro quadranti. La vita religiosa è più spostata a sinistra, nelle attività di prevenzione e assistenza, anche se non va dimenticato che in alcuni paesi essa collabora attivamente con le forze di polizia e partecipa ai tavoli istituzionali chiamati a decidere sulle strategie operative e sulle modifiche legislative per rendere le azioni di prevenzione, protezione e prosecuzione più incisive.





Per concludere questo breve inquadramento delle reti sociali riportiamo alcuni elementi chiave:

1. definizione. Una rete rappresenta un gruppo di attori (individui, gruppi o organizzazioni) che condividendo gli stessi interessi e riconoscendosi capaci di occuparsene, decidono di collaborare.

La scelta di collaborare in rete con altri soggetti è, anzi deve essere, libera. Allo stesso modo, anche la relazione fra i membri della rete deve essere assolutamente libera, altrimenti non si parla più di reti ma di organizzazioni strutturate al loro interno. Non possono essere chiamate vere reti sociali quelle dove alcuni membri sono stati costretti, anche solo per convenienza, ad aderirvi, perchè come vedremo in seguito, vengono meno quegli elementi di fiducia e rispetto che sono assolutamente necessari per la nascita e la sopravvivenza di una rete.

La relazione può essere simmetrica o asimmetrica: le relazioni del primo tipo prevedono un interscambio continuo, mentre le seconde sono a senso unico, cioè un soggetto emette input e l'altro li riceve senza restituire nessun feedback.

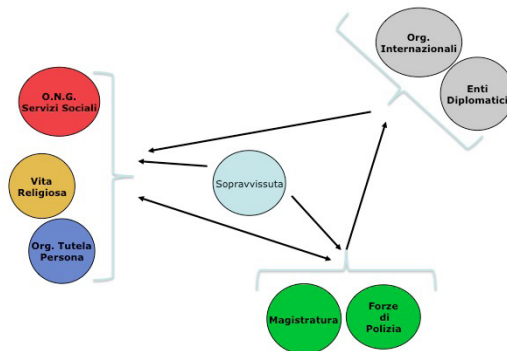
2. il collante. Ciò che unisce e tiene insieme i vari membri di una rete è la fiducia, che deve essere riconosciuta e alimentata attraverso la continua affermazione di valori e obiettivi condivisi. Questo è ciò che separa nettamente un gruppo di attori che, operando nello stesso territorio, dialogano fra loro e soggetti che collaborano attivamente fra di loro e che si sentono rappresentati dagli altri membri. In campo sociale, non può esserci una rete sociale che includa membri che adottano metodologie coercitive o poco rispettose della dignità dell'individuo e altri che viceversa credono fermamente nell'inviolabilità della persona e del suo libero arbitrio. In questo senso, la rete sociale influenza e modifica i comportamenti dei soggetti membri, perchè l'interazione genuinamente orientata allo scambio e alla comprensione obbliga al confronto continuo con se stessi, con le proprie azioni e soprattutto con le proprie emozioni.

3. le reti, formali o informali che siano, possono essere orizzontali, quando agenzie che svolgono lo stesso lavoro decidono di darsi reciproco supporto e assistenza, o verticali, dove le relazioni fra gli attori sono caratterizzate da asimmetria, gerarchia e dipendenza. Inoltre possono essere informali, quando la partecipazione è assolutamente libera e su base volontaria, o formali, quando i membri decidono di strutturare la loro collaborazione con leggi e regole.

4. l'intensità, cioè il grado di in/formalità della relazione fra i mem-

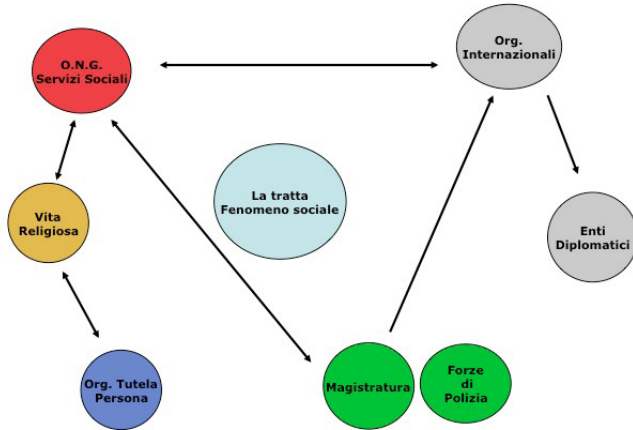
bri, determina la forza di una rete; è possibile quindi distinguere fra reti a legame forte e reti a legame debole. La forza e la debolezza in questo caso non si riferisce in nessun modo all'efficacia della rete, ma misura solamente la connessione fra i membri. Le reti a legame forte sono quelle che si attivano quasi automaticamente quando si deve perseguire un obiettivo comune (bisogna assistere una persona, bisogna difendere un principio o un diritto etc.). Nel lucido che segue, al centro della rete si colloca la persona in stato di bisogno, nel nostro caso una sopravvissuta o vittima di tratta. Le agenzie chiamate ad occuparsi delle problematiche legate alle azioni di protezione e persecuzione dei perpetratori hanno già un schema di attivazione consolidato, che si attiva appena una di queste entra in contatto con la persona.

### Reti a Legame Forte



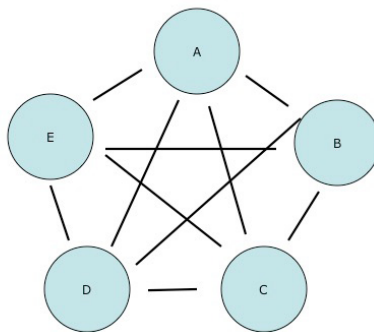
Le reti a legame debole sono quelle dove i membri stabiliscono contatti senza avere un obiettivo comune, ma solo per scambio di informazioni, organizzazione di convegni etc. cioè per attività legate alla riflessione su un fenomeno, in questo caso la tratta di persone.

## Reti a Legame Debole



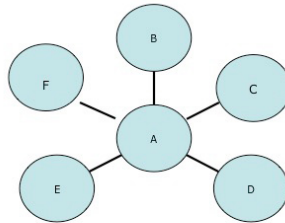
L'insieme delle caratteristiche sopra riportate genererà differenti modelli di gestione della rete. Questi modelli possono variare da una gestione del flusso comunicativo e delle relazioni interne libera e casuale,

### Gestione della Rete (1): Aperta e casuale



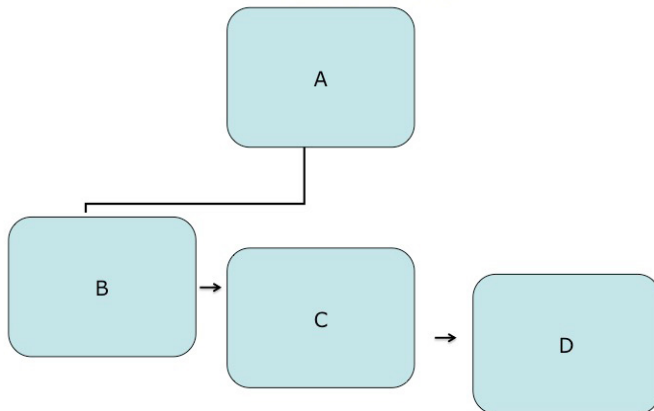
oppure con un coordinamento centralizzato (o decentralizzato)

### Gestione della Rete (2): Centralizzata e Coordinata



o, ancora, gerarchica

### Gestione della rete (3): Gerarchica



Quelli sopra riportati sono solo esempi estremi ed estremamente astratti; la realtà si colloca in mezzo a questi modelli, con reti che ruotano il ruolo di coordinamento, o che strutturano le relazioni in base alla "competenza" dei membri.

Starà alla sensibilità dei membri, ai bisogni, agli obiettivi, decidere che tipologia di rete, e di modelli per la gestione della stessa, privilegiare. ■

## 6. La Rete Talitha Kum

La rete Talitha Kum è il frutto della collaborazione fra UISG e OIM nel progetto "Counter-Trafficking Training Programme for Religious Personnel" realizzato in cooperazione con l'Ambasciata degli Stati Uniti d'America presso la Santa Sede grazie a finanziamenti del Bureau of Population Refugees and Migration del Dipartimento di Stato degli Stati Uniti.

Il progetto, finalizzato alla formazione di personale religioso impegnato in attività di prevenzione e protezione delle vittime della tratta, si proponeva di offrire competenze specifiche a suore che molto spesso prestavano la loro opera in condizioni di isolamento professionale e spirituale.

Le prime due annualità del progetto (2004-2005) furono focalizzate sul consolidamento del modulo di formazione, realizzato a beneficio di gruppi di religiose in singoli paesi (Albania, Romania, Repubblica Dominicana, Nigeria, Thailandia, Portogallo).

Vista l'efficacia della formazione, a partire dalla terza annualità di progetto le due agenzie, di comune accordo, decisero di cambiare modalità di erogazione della formazione: non più su base nazionale, ma su base regionale e con la logica del "formare i formatori".

I corsi furono così destinati a religiose di diversi paesi collocati in una medesima area regionale con simili espressioni della tratta (modalità di reclutamento, profilo delle vittime, risposte della comunità etc.); le stesse, successivamente, si incaricarono di diffondere i contenuti del corso alle sorelle del proprio paese.

Ogni formazione fu quindi seguita da una sessione di follow up, nella quale si gettarono le basi per la costituzione di reti regionali e intercongregazionali di religiose impegnate nel campo della tratta.

Il secondo biennio vide così la creazione delle reti del sud est asiatico, del Brasile e del sud Africa.

Una volta sperimentata questa formula, e visti i risultati ottenuti in termini di generazione di reti locali, si iniziò a progettare la realizzazione di una rete globale delle religiose.

Questa iniziativa è avvenuta in due passaggi fra loro collegati;

**Il primo passaggio:** nel 2008 è stato organizzato il primo congresso delle religiose impegnate nel campo della tratta. L'incontro aveva una duplice finalità:

a) preparare una dichiarazione congiunta del significato dell'impegno delle religiose, al fine di poter disporre di una chiara dichiarazione di intenti per poter dialogare con altre realtà istituzionali, governative e non;

b) discutere e raccogliere gli "umori" sulla possibile costituzione di una rete globale, composta di tutte le reti regionali già costituite e in fase di costituzione (Sud America, India, Africa dell'ovest e dell'est). L'incontro ha prodotto la seguente dichiarazione:

*DICHIARAZIONE*

delle religiose partecipanti al

CONGRESSO 2008

"Religiose in Rete contro la Tratta di Persone"

organizzato a Roma dal 2 al 6 giugno 2008

dall'Unione Internazionale delle Superiori Generali (UISG)  
e l'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM)

Noi, 47 partecipanti, membri di 29 Congregazioni religiose e rappresentanti di reti nazionali, regionali ed internazionali in più di 30 Paesi, ci siamo riunite per scambiare esperienze, dibattere, riflettere e pregare sul delicato compito di combattere la tratta di persone

*Denunciamo che la Tratta di persone è un crimine e che essa rappresenta una grave offesa contro la dignità della persone e una seria violazione dei Diritti Umani.*

Come donne consacrate, in solidarietà con i nostri fratelli e sorelle che soffrono le conseguenze di questo male, **noi non resteremo in silenzio**

**Condanniamo questo crimine** e ci rivolgiamo innanzitutto ai Governi dei Paesi di origine, di transito e di destinazione delle nostre sorelle e dei nostri fratelli, venduti e ridotti ad oggetto di questa nuova forma di schiavitù.

**Facciamo appello ai governi** affinché siano responsabilmente at-

tivi nel definire normative contro la tratta e proteggere le vittime, nonché rendere tali normative applicabili a tutti i livelli, stanziando i fondi necessari per combattere questo crimine. Essi dovranno inoltre sostenere il lavoro delle reti nazionali ed internazionali attive nella lotta contro la tratta di persone.

**Chiamiamo con forza** le Conferenze Episcopali cattoliche, le Conferenze Nazionali delle Religiose e dei Religiosi, le Comunità cattoliche e non cattoliche a prendere posizione e ad impegnarsi con rinnovata energia per la difesa dei diritti umani e per la denuncia di ogni forma di sfruttamento.

**NOI CI IMPEGNIAMO a**

- lavorare in rete tra di noi e con altre organizzazioni sociali, religiose e politiche,
- rafforzare le azioni ed iniziative esistenti
- ottimizzare le risorse per la prevenzione, assistenza e protezione, sensibilizzazione e denuncia della tratta di persone
- continuare a sviluppare programmi educativi per risvegliare la coscienza delle persone su questo grave fenomeno

**Siamo consapevoli** che solo attraverso un lavoro di cooperazione e solidarietà si potrà far fronte alle cause strutturali che generano la tratta di persone. Questa Missione ci obbliga a prendere una posizione mistico-prophetica che esige da noi una continua conversione e un cambiamento di mentalità.

**Rinnoviamo** il nostro impegno per promuovere la dignità di tutte le persone come risposta alle Parole di Gesù:

*"Sono venuto a portare la vita e la vita in abbondanza"*  
(Gv 10,10).

**Il secondo passaggio.** Nel 2009 è stato organizzato un secondo congresso, anche in questo caso avente due finalità:

a) verificare la "tenuta" della dichiarazione d'intenti licenziata l'anno precedente, verificare cioè la sua funzionalità in termini di guida operativa e la possibilità effettiva di rispettarne lo spirito;



b) condividere le linee per la costituzione effettiva della rete globale e identificarne i meccanismi regolatori.

Al termine del Congresso le religiose riunite hanno approvato la costituzione della rete Talitha Kum: rete internazionale della vita consacrata impegnata nelle attività di contrasto alla tratta di persone.

L'obiettivo generale della rete è la condivisione e la massimizzazione delle risorse della vita religiosa nel campo della prevenzione, protezione e assistenza, sensibilizzazione e denuncia della tratta.

Gli obiettivi specifici sono stati formalizzati come segue:

- Condividere informazioni, ricerche, esperienze, buone pratiche, risorse umane e materiali
- Rafforzare la comunicazione attraverso l'uso di tutti i mezzi disponibili e possibili
- Continuare con l'opera di formazione per permettere ai membri interventi strategici e qualificati nel campo della tratta
- Prendere posizione e a) fare dichiarazioni pubbliche, specialmente nel corso di eventi planetari, b) diventare portavoce di coloro che non hanno voce e c) condividere strategie e metodologie per diminuire la domanda.

Il Congresso diede mandato al team di coordinamento dell'UISG per dare seguito alle volontà congressuali e definire le modalità di gestione della rete.

Tecnicamente, la rete Talitha kum è una rete di reti, e comprende due distinte modalità di gestione:

- le reti regionali sono in larga maggioranza reti a legame "debole", come illustrato in precedenza. I membri (i nodi) non hanno un coordinatore, e dialogano fra loro sulla base delle necessità. Ciò è possibile perché, come già spiegato, le dinamiche relative alla tratta sono molto simili, e i membri della rete parlano la stessa lingua in senso reale e metaforico.

- la rete globale, composta dalle reti regionali, ha una struttura più "forte" (sempre nel senso indicato nella parte teorica); il coordinamento centrale, in capo all'UISG. Lo scambio e la comunicazione tra le reti, fuori dalla propria regione, è ancora scarso, anche se in crescita.

Questa scelta è stata obbligata, dal momento che le reti regionali

non parlano normalmente un linguaggio condiviso sia in senso reale che metaforico. Le problematiche affrontate dalla rete del subcontinente indiano sono molto diverse da quelle incontrate in Europa, che a loro volta sono diverse dal centro America e così via.

Al momento della redazione di questo volume la struttura continua ad essere la stessa, ma non si esclude, come del resto già discusso in sede di costituzione durante i lavori del congresso 2009, la possibilità di una gestione più aperta del coordinamento, per esempio attraverso la costituzione di un board virtuale composto dai coordinatori delle reti regionali.

In conclusione va ricordato che la struttura della rete si modifica al modificare delle circostanze ecologiche esterne, dovute all'ambiente (per esempio un cambiamento del modus operandi dei trafficanti che richiede un dialogo più continuo fra due membri che in precedenza non avevano interesse a dialogare), oppure interne (per esempio la crescita di competenze che fa sì che alcuni membri della rete sviluppino competenze che possono essere condivise anche da altri membri non appartenenti alla stessa regione). ■

# Bibliografia

## **Capitolo 1**

- Albano A., Volpicelli S., "Il mancato sviluppo: le conseguenze del fallimento dei progetti migratori sugli individui e sulle società", in Saquella S. e Volpicelli S., *Migrazione e sviluppo, una nuova relazione*, la nuova cultura edizioni, Roma 2012
- Andrijasevic R., "Beautiful dead bodies: gender, migration and representation in anti-trafficking campaigns" in *Feminist Review*, 86, 2007.
- Atkinson, A. B. (1997). "Bringing Income Distribution in from the Cold." *Economic Journal*, 107(441): 297-321.
- Atkinson A.B., Morelli S., "Chartbook of Economic inequality", *ECINEQ Society for the Study of Economic Inequality*, Working Papers 2014-324.
- Baumann Z., "Globalization: The Human Consequences", Cambridge, Polity Press; Oxford-Blackwell, 1998.
- Baumann Z., "Wasted Lives. Modernity and its Outcasts", Cambridge, Polity Press 2004
- Berger, P. L. and Luckmann T., *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*, Garden City, NY: Anchor Books, 1966
- Congdon Fors, Heather, "Social Globalization and Child Labor." Working Paper No. 533, School of Business, Economics and Law, University of Gothenburg, Gothenburg, Sweden, 2012
- DellaVigna S., Kaplan E., "The Fox News Effect: Media Bias and Voting." *Quarterly Journal of Economics*, 122(3): 1187-1234, 2007

- 
- Freud S., "Das Unbehagen in der Kultur", First publisher Internationaler Psychoanalytischer Verlag, Vienna, 1930
- Fromm E., *To Have or To Be*, Continuum, London-New York, 1976.
- Fukuyama, F., "The End of History and the Last Man", Free Press, 1992
- Gentzkow M., Shapiro J., "Media, Education and Anti-Americanism in the Muslim World." *Journal of Economic Perspectives*, 18(3): 117–133, 2004
- Hall P.M., "Asymmetric Relationships and Processes of Power", *Studies in Symbolic Interaction*, Supplement 1, p. 309-344, JAI Press Inc., 1985
- ILO *World of Work Report, Income Inequalities in the Age of Financial Globalization*, International Institute for Labour Studies, Geneva, 2008
- ILO *global estimate of forced labour: results and methodology* (2012) p. 13
- IOM *Glossary on Migration, International Migration Law*, IOM, Geneva, 2004
- IOM *Policy in Brief*, Geneva 2012
- Kihato C.W., *Migrant Women of Johannesburg, Everyday Life in an in-between City*, MacMillan, New York 2013
- Kotkin J., *The problem with the mega-cities*, Chapman University Press 2014
- Lazcko F., *Human trafficking: The Need for Better Data*, The Online Journal of the Migration Policy Institute, 2002
- Lewicki, R. J. and Tomlinson E. C. "Trust and Trust Building." *Beyond Intractability*. Eds. Guy Burgess and Heidi Burgess. Conflict Information Consortium, University of Colorado, Boulder. 2003

- 
- Mitzen J., "Ontological Security in World Politics: State Identity and the Security Dilemma", in *European Journal of International Relations*, Vol.12 n.3 p.341-370, September 2006
- Moyo D., *Dead Aid*, Farrar, Straus and Giroux, New York, 2009
- Pope Francis, *encyclical on the environment and human ecology*, Libreria Editrice Vaticana, 2015.
- Pope Francis, *Laudato si'*, Shalom, 2015
- Raymond J.G., *Guide to the New UN Trafficking Protocol*, Coalition Against Trafficking in Women, 2001
- Sandholtz, Wayne and Mark M. Gray (2003). "International Integration and National Corruption." *International Organization*, 57(4): 761-800
- Saquella S., Volpicelli S., *Migrazione e sviluppo, una nuova relazione*, la nuova cultura edizioni, Roma 2012
- Scott J., Marshall G., *Oxford Dictionary of Sociology*, Oxford University Press, 2009
- Sparks C., *Globalization, Development and the Mass Media*, SAGE publication, London 2007
- Stiglitz J., *Globalization and its discontents*, Penguin Books, London, 2002.
- Swadzba U., "The Impact of Globalization on the Traditional Value System", in *The scale of globalization. Change individually in the 21<sup>st</sup> century*, University of Ostrava, 2011
- UNODC, *Global Report on Trafficking in Persons*, New York, 2014, p.7.
- Van Hear N., *Mixed Migration: Policy Challenges*, The Migration Observatory, Oxford 2011
- Zarembka J.M., "America's dirty work: Migrant Maids and Modern-

---

Day Slavery” in Eherenreich B. and Hochschild A.R., *Global Women, Nannies, Maids and Sex Workers in the New Economy*, I Granta Books, London 2003

Young I.M., *Justice and the Politics of Difference*, Princeton University Press, New Jersey 1990

Yusuf A., *Impact of Globalization On Culture*, Department Of Arts And Social Sciences Education, Faculty Of Education, University Of Ilorin, Nigeria, 2008

## **Capitolo 2**

Boyle A., Chinkin C., *The Making of International Law*, New York Oxford University Press, 2007

Ditmore M., Wijers M., *The negotiations on the UN Protocol on Trafficking in Persons*, NEMESIS 2003, no. 4

Doezema J., *Who gets to choose? Coercion, consent and the UN Trafficking Protocol*, Gender and Development, Vol. 10, 2002

Gallagher A., *Human Rights and Human Trafficking: Quagmire or Firm Ground? A Response to James Hathaway*, Virginia Journal of International Law

Huberts C., Minet J.-F., *La loi du 29 avril 2013 visant à modifier l'article 433quinquies du Code pénal en vue de clarifier et d'étendre la définition de la traite des êtres humains : analyse et mise en perspective*, Revue de Droit pénal et Criminologie, janvier 2014

Nelken D., *Thinking about legal culture*, King's College London Dickson Poon School of Law Legal Studies Research Paper Series: Paper No. 2014-33

Reisman W.M., "International Law Making: A Process of Communications", 1981, Yale Law School

Romano S., *Lo Stato moderno e la sua crisi*, Giuffrè, 1969

---

G. Yun, *Concealed Chains: Labour exploitation and Chinese migrants in Europe*, ILO • ISBN 978-92-2-121993-4

### **Capitolo 5**

AA.VV., *L'operatore cortocircuitato. Strumenti per la rilevazione del burn-out fra gli operatori sociali*. Ed. CLUP, Milano, 1987

Agostini L., Pacchi C., Parisi R., "Burnout e servizi sociosanitari. Un'indagine esplorativa", In: *Difesa Sociale*, 1990 pp. 41-62

Battistelli A., *Saper fare*, FrancoAngeli, 1995, Milano.

Bernstein, Gail S. and Halaszyn Judith A. *Human Services? ... That Must Be So Rewarding: a Practical Guide for Professional Development*, Paul H Brookes Pub Co, 1989

Carkhuff R., *L'arte di aiutare* - ed. Erickson 1989 Trento

Cherniss C., *La sindrome del burn-out. Lo stress lavorativo degli operatori dei servizi socio sanitari*. CST Centro Scientifico, Torino, 1986

Contessa G., "La Burning-out syndrome in Italia", in *Animazione sociale*, 1982

Contessa G., *L'operatore cortocircuitato*, CLUP, Milano, 1987

Del Rio G., *Stress e lavoro nei servizi. Sintomi, cause e rimedi del burnout*. NIS Roma, 1990

Faretto G., *Psicosomatica e psicopatologia del lavoro*. Unicopli. Milano, 1992

Gabassi P.G.; Mazzon M., *Burnout 1974-1994. Vent'anni di ricerche sullo stress degli operatori sociosanotari* Franco Angeli Editore Milano, 1995

Genevay, B., & Katz, R. S., *Countertransference and older clients*. Thousand Oaks, CA: Sage, 1990

- 
- Ghirelli G., Volpi C., Contes A., "Un intervento formativo per la prevenzione del burnout nei servizi socio-sanitari ed amministrativi", in *Rassegna del Servizio Sociale*, n. 30, 1990
- Giusti E., *Autostima*, Sovera, 1997, Roma
- Gray, H. D., & Tindall, J. A., "Peer counselling: an in-depth look at training peer helpers" in: *Accelerated Development*, Muncie, 1978
- Guidano V.F., *Il sè nel suo divenire*, Bollati Boringhieri, Torino, 1992
- Maslach C., *La sindrome del burnout. Il prezzo dell'aiuto agli altri*. Cittadella Editrice, 1992
- Maslach C., Leiter P., *Burn out e organizzazione. Modificare i fattori strutturali della demotivazione al lavoro*. Feltrinelli, 2000
- Maslach, C. and Pines, A., "The burnout syndrome in day care settings", in *Childcare Quarterly* 6, no.2, 1979
- Maslach C. and Pines, A., "Burnout, the loss of human caring", *Experiencing Social Psychology*, 1977
- McKay M., Fanning P., *Self Esteem*, New Harbinger Pub., California, 1992
- Mucchielli R., *Apprendere il Counseling* - Ed. Erickson, Trento 1988
- Paritzky, R. S., "Training peer counselors: The art of referral". *Journal of College Student Personnel*, 22(6), 528-532, 1981
- Pellegrino F., *La sindrome del burn out*, Centro Scientifico Editore Torino, 2000
- Piccardo C., *Empowerment*, Raffaello Cortina Editore, 1995, Milano
- Rogers C.R., *Psicoterapia di consultazione* - Ed. Astrolabio 1989



---

Rogers C.R. & Kinget M., *Psicoterapia e relazioni umane* - Ed. Bollati Boringhieri 1993

Rogers C.R., *On Becoming a person*, Houghton Mifflin, Boston, 1996

Rossati A., Magro G. *Stress e burnout*, Carocci, Roma, 1999

Santinello M., *La sindrome del burn-out. Aspetti teorici, ricerche e strumenti per la diagnosi dello stress lavorativo nelle professioni di aiuto*. Erip. Pordenone, 1990

Zimmerman M., Rappaport J. (1988). "Citizen participation, perceived control and psychological empowerment" in *American journal of psychology*, 16, 725-750.

---

# ALLEGATO

## Test “La risposta naturale”

### **Prima parte**

Per ogni caso dei 10 proposti, scegliete tra le varie risposte quella che più si avvicina a quella che voi dareste.

### **CASO 1: donna di 37 anni (voce stanca)**

*Non so proprio cosa fare. ah! Non so proprio se devo riprendere il mio posto da centralista ... mi da talmente ai nervi, riesco a sopportarlo a malapena ... ma è un posto sicuro con un buon stipendio; quindi, allora, o piantare lì tutto e fare solo quello che mi interessa davvero, in ogni caso un lavoro meno monotono, ma questo vorrebbe dire ricominciare daccapo con una retribuzione molto bassa ... Non so se riuscirei a farlo o no ...*

### RISPOSTE

1. Potrebbe dirmi prima di tutto che cosa le interessa attualmente? E' molto importante che noi ci riflettiamo sopra.
2. Attenzione, prima che Lei si lanci in qualcosa di nuovo, bisognerebbe che fosse sicura che questo fosse più vantaggioso e che Lei non lasciasse il certo per l'incerto.
3. Bene, via, non c'è da disperarsi; si tratta di sapere in quale servizio potrebbe essere trasferita; posso farle avere un colloquio con il capo personale.
4. Il suo imbarazzo ha una doppia spiegazione: da un lato è titubante nell'abbandonare il posto che occupa attualmente, dall'altro, soprattutto, Lei non sa quale altro impiego le convenga.
5. E' proprio una decisione difficile, vero? O correre i rischi legati all'inizio di un lavoro completamente nuovo oppure scegliere la sicurezza di un posto di lavoro che però non piace.
6. Lei si preoccupa troppo, non è certo logorando i suoi nervi che risolverà le sue difficoltà. Non bisogna ridursi in questo stato. Tutto finirà per sistemarsi.

---

## **CASO 2: uomo di 30 anni (voce stanca, ingenua, rozza)**

*Ho proprio uno strano sentimento: quando mi capita qualche cosa di bello, ecco, non sono capace di crederci, faccio come se non fosse successo, mi da un fastidio! Volevo un appuntamento con Laura, le ho girato attorno per delle settimane prima di avere abbastanza coraggio da chiedere un appuntamento ... e lei ha detto "sì". Non potevo crederci. Non riuscivo talmente a crederci che non sono nemmeno andato all'appuntamento.*

### **RISPOSTE**

1. Bisogna maturare, ragazzo mio, ed essere un po' più realisti per quanto riguarda le donne. Sono degli esseri umani anche loro; desiderano degli incontri tanto quanto lei.
2. Così le sembra sempre irreali quando le capita qualche cosa di bello...
3. Si è talmente convinto che non le poteva succedere niente di bello, che quando avviene le sembra impossibile che possa essere vero.
4. Mi chiedo se questa sensazione di irrealtà non possa essere collegata a un momento particolare della sua esistenza. Potrebbe spiegarmi un po' meglio che cosa voleva dire con "quando mi capita qualcosa di bello?"
5. Ma le sembra il caso di prendersela tanto? Tutti noi abbiamo superato sensazioni o desideri strani. Sono convinto che riuscirà a superare questa situazione.
6. Penso che questa esperienza le possa servire da insegnamento. La prossima volta, dovrà sforzarsi di accettare la buona sorte.

---

### **CASO 3: uomo di 35 anni ( voce forte, scandita, aggressiva )**

*Sono deciso a fare qualche cosa, non ho paura di lavorare sodo, non ho paura di ricevere dei colpi pesanti purché io abbia ben chiaro in che direzione sto andando! Non ho per niente paura di passare sopra la pancia degli altri se li trovo sul mio cammino poiché voglio tutto per me! Non posso accontentarmi di un lavoro mediocre! Voglio diventare qualcuno!*

#### **RISPOSTE**

1. Insomma, si comporta da ambizioso perché deve provare a se stesso il suo valore.
2. Lei crede che bisogna comunque essere il primo, indipendentemente dagli sforzi e dai mezzi che si devono impiegare per riuscirci ?
3. Cos'è, secondo lei, che la spinge con così grande decisione a cercare di diventare qualcuno?
4. Le interesserebbe sottoporsi a qualche test per determinare in quale settore potrebbe avere miglior riuscita? Potrebbe essere molto vantaggioso per lei, anche se è senz'altro possibile che con la sua determinazione possa farcela in molte situazioni.
5. Una grande ambizione può essere veramente una situazione di vantaggio per qualcuno. Tuttavia, è certo di pensarlo veramente quel che dice, ossia che non le importerebbe nulla di passare sulla pancia di coloro che le ostruiscono il cammino? Non pensa che questo potrebbe rivelarsi più negativo che positivo, per lei ?
6. Le sue opinioni sono senza dubbio decise. Credo che lei stia scontando gli effetti di una recente delusione. Bisogna che si calmi, che rifletta e vedrà che riuscirà a trovare il suo sangue freddo senza perdere il suo entusiasmo.

### **CASO 4: donna di 30 anni (voce scoraggiata)**

*Sono dieci anni che abito in questa città e sette anni che vivo nello stesso appartamento, ma non conosco nessuno. In ufficio mi sembra che non posso farmi degli amici, è come se fossi paralizzata. Mi sforzo di essere gentile con gli altri colleghi ma mi sento come contratta e a disagio; allora mi dico che non me ne importa niente. Non si può fare affidamento sulle persone. Ognuno per sé. Non voglio amici, e qualche volta finisco per esserne veramente convinta.*

---

## RISPOSTE

1. Lei è troppo pessimista. Non può mica andare sempre così. Vedrà che per forza di cose gli altri verranno verso di lei.
2. Conosco altre persone nella sua situazione; esse tuttavia sono riuscite a crearsi delle relazioni piacevoli aderendo all'associazione "Tempo libero e Vacanze". L'importante è non convincersi che si deve restare soli per forza.
3. Forse se mi racconta qualche cosa di più sulla maniera con la quale cerca di farsi degli amici, potremmo avere un'idea più chiara su quello che non va.
4. Questa situazione dura da così tanto tempo che lei ha finito per esserne convinta. E' questo che voleva dire ?
5. Forse non vuole farsi degli amici, unicamente, per proteggersi da qualche cosa d'altro ?
6. E' spiacevole non avere amici ed è veramente il caso di occuparsene. C'è un certo numero di cose che potrebbe fare per imparare a farsi degli amici, e più presto comincerà, meglio sarà.

### **CASO 5: ex militare di 30 anni (voce chiara e decisa)**

*A che serve! Nessuno gioca lealmente con me. Quelli che sono rimasti a casa hanno avuto le cose migliori, hanno approfittato di noi mentre combattevamo al fronte, li maledico tutti quanti. Fanno il doppio gioco. Quanto a mia moglie ... (silenzio) ah, si ...*

## RISPOSTE

1. Aveva cominciato a dirti qualche cosa a proposito di sua moglie ...
2. Ritieni di essere stato sfruttato e questo la fa andare in collera ?
3. Hanno preso il sopravvento su di lei e questo la indigna in quanto ritieni di aver diritto a dei riguardi più degli altri.
4. Capisco le sue sensazioni attuali, ma questo le impedisce di andare avanti se non tenta di superarle.
5. Non è l'unico ad essere furioso. E con validi motivi anche. Tuttavia col tempo riuscirà a dimenticare e a rimettersi in moto.
6. Lei è attirato dall'idea di vendicarsi, ma ciò complica sempre le cose, o no?

---

### **CASO 6: uomo di 36 anni ( voce chiara e decisa )**

*Io so che potrei farcela in questa faccenda; tutto ciò che occorre è: una visione complessiva del problema, un po' di buon senso e il coraggio di tentare. Io ho tutto ciò. Se riuscissi ad avere anche un aiuto per il denaro, non esiterei un attimo a lanciarmi.*

#### **RISPOSTE**

1. Forse desidera l'indirizzo di un consulente finanziario; in questi casi occorrono sempre delle informazioni prima di accedere a dei prestiti.
2. Perfetto. Bisogna essere sicuri di sé se si vuole ottenere qualcosa. Cominciare esitando può veramente rovinare tutto; lei è sulla buona strada e le auguro di riuscire.
3. Se lei potesse avere i fondi per iniziare, sarebbe certo di trarne profitto.
4. Lei si sente sicuro di poter riuscire poiché si rende effettivamente conto di quello che ci vuole perché l'affare vada a buon fine. Quando si vedono le cose così chiaramente, la sicurezza viene da sé.
5. Ha già analizzato i rischi che dovrà correre ?
6. Lei si pone molti problemi per ciò che riguarda il denaro, il modo di procurarselo, e l'arte di servirsene.

### **CASO 7: uomo di 46 anni ( voce amara e tesa )**

*Ecco, è uno che è appena arrivato in ditta, ma è uno scaltro, ha sempre la risposta pronta, crede di essere un genio. Ma, buon dio ! ... non sa con chi ha a che fare. Sarei capace di fare meglio di lui se volessi !*

#### **RISPOSTE**

1. Lei ritiene di dover essere il primo. E' veramente importante per lei restare sempre il migliore.
2. Assumendo sin dall'inizio un simile atteggiamento nei confronti di questo nuovo venuto, non si comporta affatto nella maniera migliore.
3. E ciò richiederà, senza dubbio, di agire con molto metodo e riflessione. Bisognerà che faccia molta attenzione .
4. Questo nuovo venuto sembra così pretenzioso che le fa venire la

---

voglia di superarlo!

5. Via! Bisogna saper stare al gioco! Perché ritiene che sia così importante riuscire a superarlo?

6. Lei si è informato accuratamente sui precedenti e sulle funzioni attuali di costui nella ditta? Che cosa ne sa a questo proposito ?

**CASO 8: signorina di 28 anni (voce tesa, arrabbiata, contenuta)**

*Quando la guardo! ... non è graziosa quanto me, è anche meno intelligente, non ha stile e io mi chiedo come farà ad incantare così tante persone, come fanno a non accorgersene con tutte quelle smancerie ? Riesce sempre a fare qualcosa e tutti rimangono ammirati per come c'è riuscita. Non posso soffrirla! Mi fa impazzire! Riesce ad avere tutto quello che vuole! Ha avuto il mio posto, ha avuto Marco, me l'ha letteralmente rubato, e poi ha osato negare; quando l'ho messa davanti all'evidenza, quando le ho detto ciò che pensavo, ha risposto: "Ma mi dispiace! "Ma ... bene! Gliela farò vedere io!*

**RISPOSTE**

1. Assomiglia a qualche altra ragazza con la quale lei si è già trovata in relazione ?

2. Ritiene che ella riesca ad avere ciò che, realmente, dovrebbe spettare a lei.

3. Si direbbe che lei abbia assunto un atteggiamento un po' violento nei suoi confronti. Tutti abbiamo dei pregiudizi nei confronti di qualcuno, tuttavia è molto raro che ne ricaviamo qualcosa di positivo.

4. E' un tipico caso di gelosia, molto noto, provocato dalla presenza di una persona che è forse un po' più capace o più accorta di noi.

5. Perché non prova ad osservarla e a batterla sul suo terreno? Se è una bluffatrice, dovrebbe riuscire ad averla lei l'ultima parola.

6. Alla sua età si è naturalmente molto sensibili ad ogni delusione, ma si ha il vantaggio di essere più ragionevoli e di avere maggiore esperienza della vita.

**CASO 9: (dialogo tra il Medico del Lavoro e Luca, impiegato neo assunto)**

- Allora, Luca, come va con i colleghi di ufficio ?

- Ah, che vadano al diavolo; io ho cercato di fare del mio meglio, ma

---

*quando il direttore ed il suo vice si sono arrabbiati con me perché mi ero sbagliato nel compilare una fattura complicata, questo mi ha ... cerco di fare meglio che posso ... cerco veramente di fare meglio che posso, ma quando arrivano a dirmi che non è abbastanza ... ciò mi dimostra sempre più chiaramente che sono un buono a nulla.*

#### RISPOSTE

1. Via, Luca, cerchi di fare il punto ! E' proprio così grave questa faccenda? Basta non drammatizzare !
2. In altri termini, appena la si critica lei ha tendenza a mostrarsi colpevole?
3. Aveva fatto del suo meglio, ma le hanno fatto rilevare che aveva commesso uno sbaglio, e di colpo, si è messo a pensare di non valere nulla.
4. Via, vecchio mio, se si lascia smontare da una cosa simile, allora si che dimostrerà d'essere un buono a nulla.
5. Mi dica Luca, è solamente a causa di questo episodio che ha iniziato a dubitare di se stesso ?
6. A questo punto deve prendere in considerazione tutto ciò che è riuscito a fare e non farsi ottenebrare dalle sue imperfezioni. Faccia il bilancio dei suoi successi.

#### **CASO 10: (frammento di dialogo tra uno studente ed il responsabile del suo piano di studio)**

*- Avanti! ...Cosa posso fare per Lei ?*

*- Professore, vorrei che mi aiutasse per quanto riguarda il programma del prossimo trimestre invernale. Ho chiesto a diverse persone a proposito di quello che devo scegliere, ma mi dicono tutti una cosa diversa dall'altra, ed è difficile per me decidere che cosa fare. Lei ritiene ! ... sono soltanto al primo anno e non so proprio che cosa sia meglio ...*

#### RISPOSTE

1. Se ho ben compreso, Lei ritiene che si tratti di un problema che richiede un aiuto esterno, ossia che si tratti di qualche cosa che non è in grado di decidere autonomamente.
2. Desidera parlare dell'ambito di studio che vuole approfondire e di



---

quali insegnamenti opzionali metterà nel suo piano di studi ?

3. Andiamo! Se Lei si rimettesse maggiormente al Suo giudizio, per decidere cosa deve fare e vuole fare, invece che stare ad ascoltare ciò che dicono gli altri, forse ne avrebbe un maggior vantaggio !

4. Ecco, io mi chiedo se la soluzione dei suoi problemi non dipenda maggiormente dall'aver più fiducia in se stesso piuttosto che nel fare una determinata scelta nell'ambito dei corsi.

5. Certo, adesso ci pensiamo. Talvolta è abbastanza difficile trovare la propria collocazione nella struttura universitaria.

6. Ha già fatto il calcolo delle ore richieste per frequentare i corsi da seguire e quello delle ore di lavoro di cui dispone?

---

## Seconda parte

Adesso inserite le risposte scelte nella tabella seguente, avendo cura di considerare i casi orizzontalmente: per esempio, se avete scelto la risposta n.3 del primo caso, barrate il n.3 nella colonna "E" e così di seguito.

	A	B	C	D	E	F
CASO1	2	4	6	1	3	5
CASO2	1	2	5	4	6	3
CASO3	5	1	6	3	4	2
CASO4	6	5	1	3	2	4
CASO5	6	2	5	1	4	3
CASO6	2	6	4	5	1	3
CASO7	5	1	3	6	2	4
CASO8	3	4	6	1	5	2
CASO9	4	2	1	5	6	3
CASO10	3	2	5	6	4	1

## Terza parte.

Una volta associato il n. della risposta di ogni caso alla colonna, contate quante casi sono riportati in ogni colonna (non i totali dei numeri barrati). La colonna con in maggior numero di casi associati equivarrà alla vostra risposta naturale. 4 casi in una colonna rappresentano una buona prevalenza. Può accadere che abbiate tre risposte in due o più colonne: in questo cas significa che la risposta bascula fra due diversi atteggiamenti.

## Quarta parte.

Leggete la vostra risposta naturale fra le sei riportate di seguito, indicate con le lettere delle colonne

<b>A</b> <b>valutazione</b>	Le vostre risposte sono <b>valutative</b> , vale a dire che esse implicano una valutazione etica personale e comportano un giudizio (di critica o di approvazione) nei confronti degli altri
<b>B</b> <b>interpretazione</b>	Le vostre risposte sono delle <b>interpretazioni</b> di ciò che vi viene detto. Non comprendete che ciò che volete comprendere, cercate ciò che sembra essenziale a Voi e nella vostra mente cercate una spiegazione. Infatti Voi operate una distorsione a ciò che l'altro voleva dire; deformato il suo pensiero.
<b>C</b> <b>sostegno</b>	Le vostre risposte sono delle risposte di <b>sostegno</b> , che mirano ad apportare incoraggiamento, consolazione o compensazione. Siete molto conciliante e ritenete che bisogna evitare che gli altri drammatizzino.
<b>D</b> <b>indagine</b>	Le vostre risposte sono <b>indagatrici</b> . Siete smanioso di saperne di più e orientate il colloquio verso ciò che sembra importante a Voi, come se accusaste l'altro di non voler dire l'essenziale o di perdere tempo. Siete senza dubbio sbrigativi e incalzate l'altro chiedendogli ciò che vi sembra essenziale.
<b>E</b> <b>soluzione</b>	Le vostre risposte tendono a giungere ad una <b>soluzione</b> immediata del problema. Vedete subito la soluzione che Voi scegliereste per Voi in una simile situazione; non aspettate a saperne di più. Con questo sistema vi sbarazzate velocemente dell'altro e delle sue lamentazioni.
<b>F</b> <b>comprensione</b>	Le vostre risposte sono <b>comprehensive</b> e riflettono il tentativo di entrare sinceramente nel problema così come esso è vissuto dall'altro. Dapprima volete rassicurarvi di aver ben capito ciò che è stato detto. Questo atteggiamento da fiducia all'interlocutore e fa sì che questo si esprima maggiormente, poiché in questo modo egli ha la prova che Voi ascoltate senza pregiudizi.

Le modalità di risposta sopra citate si devono intendere come una interazione spontanea e naturale che l'individuo agisce durante le transazioni relazionali. Risulta importante per la sua formazione che l'helper conosca la propria tendenza naturale di risposta e laddove essa sia in disaccordo con l'agevolazione della comunicazione, venga modificata.

Talitha Kum è la Rete Internazionale della Vita Consacrata contro la tratta di persone. Mette in rete, favorendo la collaborazione e l'intercambio di informazioni, donne e uomini consacrati in 70 paesi.

Talitha Kum nasce nel 2009 dal desiderio condiviso di coordinare e rafforzare le attività contro la tratta di persone promosse dalle consacrate nei cinque continenti.

E' un progetto dell'Unione Internazionale delle Superiori Generali (UISG), in collaborazione con l'Unione Internazionale Superiori Generali (USG)

---



[www.talithakum.info](http://www.talithakum.info)



[www.uisg.org](http://www.uisg.org)