



Citation: Ignazia Batholini (2020) Il ruolo delle donne nell'accoglienza e nell'inclusione dei migranti. *Tratteggi di un'agency al femminile*. *Società-MutamentoPolitica* 11(22): 193-203. doi: 10.13128/smp-12639

Copyright: ©2020 Ignazia Batholini. This is an open access, peer-reviewed article published by Firenze University Press (<http://www.fupress.com/smp>) and distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

Data Availability Statement: All relevant data are within the paper and its Supporting Information files.

Competing Interests: The Author(s) declare(s) no conflict of interest.

Il ruolo delle donne nell'accoglienza e nell'inclusione dei migranti. *Tratteggi di un'agency al femminile*

IGNAZIA BATHOLINI

Abstract. Today, the identification of migrants with asylum seekers and the overestimation of inflows – also referred to as the “refugee crisis” – has meant that Italy, as a politically strategic borderland of Europe, coincides with a battleground between sovereign drives and solidarity tensions. If refugees are the most visible object of political contention, governance operated by Ngo's and, more generally, by civil society, sees women in the front row in a battle aimed at re-humanizing politics. The clash, which lasted for weeks between Captain Rackete of Sea Watch 3 and Minister Salvini, did not only represent a confrontation between reception policies and rejection policies, between the dehumanization of the human and care as a distinguishing element of humanity, but a clash between political power and policy. In the following months, the honorary citizenship conferred on the captain in France reinvigorated the image of a female who pushes against “the established power”, referring to an ancestral symbolic of motherhood that becomes indiscriminate acceptance. The proposed article intends to explore the contribution of the female stakeholder and the elements that connote their gaze towards otherness and the support tools used, in order to focus on its distinguishing features of a female relationship in order to support migrant women victims of proximity violence.

Keywords. Operators, migrant women, proximity violence, governance, policy, female alliances, agency, capabilities.

LA LINEA DI CONFINE FRA I PROCESSI MIGRATORI DEL PASSATO E GLI ATTUALI

La linea di separazione fra i flussi migratori dall'Europa verso altri continenti avvenuti in passato e le attuali spinte migratorie verso il nostro vecchio continente è sicuramente quella della violenza entro cui si consumano – violenza collettiva contro gruppi ed etnie che si vogliono ostacolare o respingere e violenza personale perpetrata nei confronti dei soggetti più vulnerabili.

L'Europa fino a cinquant'anni fa era un continente di emigrazione, terra di partenza per uomini e donne attratti dal mito di un futuro migliore, dalla prospettiva di popolare terre vergini, da progetti di miglioramento economico personale e, seppure in misura minore, dal sogno dello sviluppo scientifico e tecnologico. Oggi l'Europa è circondata da paesi in guerra o lacerati da conflitti intestini (Giudici, Witthol de Wenden 2016) che hanno prodotto migra-

zioni forzate e che la investono, giocoforza. Le migrazioni contemporanee rispondono quindi al bisogno di protezione e di sopravvivenza di popolazioni che fuggono da contesti bellici o persecuzioni di carattere politico o religioso, oppure alla povertà che ne mette a rischio la sopravvivenza (Petrovic 2018). Dal 2016 ad oggi sono più di 20 milioni i rifugiati che sono entrati in Europa ottenendo asilo politico in base alla ex Convenzione di Ginevra. Tuttavia, l'identificazione dei migranti con i richiedenti asilo che cercano protezione in un paese diverso dal proprio, e la "crisi dei rifugiati" con cui recentemente si è indicata la stima dei flussi migratori, ha fatto sì che i paesi europei del Mediterraneo, in quanto terre di confine (*borderland*) e confini politicamente strategici del resto dell'Europa, si trasformassero in campi di battaglia (*battleground*) sovranazionali fra spinte sovraniste e tensioni solidaristiche. In questi frangenti il corpo delle donne (e dei minori) viene esposto visibilmente ad interessi contrapposti e opposte tensioni politico-giuridiche. Da una parte, quelle che evidenziano quanto le donne migranti debbano avere diritto ad un trattamento speciale in virtù delle violenze subite, dall'altra quelle che spingono a sottodeterminare il fenomeno della violenza di transito nei confronti di quelle stesse donne in quanto soggetti resi vulnerabili (Bartholini 2019).

Le recenti Direttive (n. 29 del 2012) e Risoluzioni della UE (2014) hanno evidenziato come le politiche migratorie che richiedevano alla guardia costiera libica di fermare i flussi provenienti dalla rotta del Mediterraneo centrale attraverso accordi (e finanziamenti) hanno aumentato a dismisura gli abusi su coloro che vengono costretti a sostare ad interim all'interno dei campi di detenzione.

Ripetutamente i rapporti UNHCR, UNFA e WRC hanno dichiarato che le donne che viaggiano da sole o con bambini, donne in stato di gravidanza, madri che allattano, ragazze adolescenti, ragazze non accompagnate, ragazze vittime di matrimoni precoci, minori non accompagnati, minoranze sessuali e anziani, sono tra le persone più a rischio e richiedono una risposta coordinata e una protezione adeguata.

Il rapporto annuale dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR) riferisce che nel 2018 erano quasi 70,8 milioni le persone in fuga da guerre, persecuzioni e conflitti. Emerge come l'aumento delle persone in fuga nel mondo nel 2018 corrisponde al doppio di quello di 20 anni fa. Nel 2018 il numero di rifugiati, ovvero persone costrette a fuggire dal proprio Paese a causa di conflitti, guerre o persecuzioni, ha raggiunto 25,9 milioni su scala mondiale, 500.000 in più del 2017. I richiedenti asilo, persone che si trovano al di fuori del proprio Paese di origine e che ricevono prote-

zione internazionale, in attesa dell'esito della domanda di asilo, alla fine del 2018 nel mondo era di 3,5 milioni (UNHCR 2018).

L'UNHCR ha dichiarato che nel 2017 le donne hanno rappresentato solo il 12,6% degli arrivi via mare in Europa (l'11,2% in Italia), ma ha anche denunciato come le violenze subite dalla partenza all'arrivo hanno riguardato la maggior parte di loro.

Si tratta di processi migratori, quindi, che avvengono sotto il segno della violenza contro la persona, soprattutto se per persone indichiamo i soggetti più vulnerabili, e le donne fra di essi. La violenza sulle rifugiate è al tempo stesso una "costante normalizzata" e una "variabile sdruciolevole", ovvero una violenza continua che cambia forma durante la fuga e spesso sottaciuta, sottodimensionata, o non identificata, e quindi banalizzata, dalle stesse vittime.

Se i rifugiati costituiscono l'oggetto maggiormente visibile della contesa politica fra alcuni degli Stati membri della UE, la governance azionata dalle NGO's e, più in generale, dalla società civile, vede le donne in prima fila in una battaglia volta a ri-umanizzare la politica.

Lo scontro, protrattosi per settimane fra la capitana Rackete della Sea Watch 3 e il ministro Salvini non ha rappresentato un fronteggiarsi fra politiche di accoglienza e politiche di respingimento, fra la deumanizzazione dell'umano e la cura come elemento contraddistinguente l'umanità, ma uno scontro fra governance e policy orientato sul piano del genere.

Nei mesi successivi la cittadinanza onoraria conferita alla capitana in Francia ha rinvigorito l'immagine di un femminile che si spinge contro "il potere costituito", rinviando ad una simbolica ancestrale in cui maternità e responsabilità si coniugano.

Il lavoro proposto ha inteso esplorare le pratiche di genere poste in essere e nelle situazioni tipiche in cui le operatrici donne hanno orientato bottom up strategie e forme della politica, soffermandosi sul contributo di alcune stakeholders donne che, soprattutto all'interno di strutture Sprar che ospitano rifugiate/richiedenti asilo, svolgono la loro opera nel segno dell'inclusione e della solidarietà, riconoscendo la violenza di prossimità di cui le ospiti sono vittime e supportando il loro auto-processo di riconoscimento.

In particolare sono state intervistate le responsabili della Cooperativa Badia Grande che nel sud Italia vedeva nel 2018 circa 600 operatori impegnati nell'accoglienza dei migranti, e che ha nel suo organigramma una componente fortemente femminilizzata fra gli operatori e, soprattutto, fra i dirigenti e coordinatori di settore (Cas, Sprar, etc.), responsabili della stessa cooperativa, al fine di focalizzarne i tratti distintivi.

LO STATO DELLE COSE

Riconoscere e accogliere rifugiate-richiedenti asilo vittime di violenze sia nei contesti di provenienza, sia durante il viaggio verso gli Stati europei che si affacciano sul Mediterraneo, è un tema che impone numerosi interrogativi sia riguardo alle situazioni e alle condizioni che consentono l'accoglienza, sia riguardo alle dinamiche di comunicazione e intesa fra operatori dell'accoglienza e richiedenti asilo che permettono il riconoscimento della violenza di cui spesso le richiedenti asilo sono vittime già all'interno dei contesti familiari (Macioti, Pugliese 2010; Tognetti Bordogna 2012; Tizzi *et al.* 2018).

Sul piano legislativo, l'art. 2 del Decreto 251/2007 riconosceva ai richiedenti protezione internazionale la "protezione sussidiaria", oltre allo status di "rifugiato", quando «sussistono fondati motivi di ritenere che, se ritornasse nel Paese nel quale aveva precedentemente dimora abituale, correrebbe un rischio effettivo di subire un grave danno». L'art.14 dello stesso Decreto, annoverava come "gravi" la condanna a morte o l'esecuzione della pena di morte, la tortura o ogni altra forma di pena o trattamento inumano o degradante ai danni del richiedente nel Paese di origine. La Direttiva europea 95/2011 ne individuava alcuni aggiuntivi fra i quali la violenza sessuale, mentre il Decreto legislativo 93/2013 riconosceva la violenza domestica per l'ottenimento del permesso di soggiorno umanitario da parte della vittima. L'abolizione per decreto della cosiddetta protezione umanitaria, con il decreto "sicurezza" n.113/2018, e poi con la legge n.132/2018, e le numerose decisioni delle Commissioni territoriali competenti a decidere sulle richieste di asilo, hanno reso quasi impossibile il riconoscimento di un qualsiasi status legale a centinaia di donne (e di minori) provenienti dalla Libia, già vittime di abusi sessuali e di violenza di genere, se non di veri e propri casi di tortura.

Le politiche anti-immigrazione hanno aumentato la pericolosità dei viaggi e hanno favorito il diffondersi della violenza sulle donne (Caponio 2006). Si tratta di violenze che si legano spesso alla genealogia all'intimità, e altrettanto spesso testimoniano un patto di vendetta, coniugale e talvolta prostitutivo, che le ha viste passive nella loro vulnerabilità. Il dispositivo simbolico che rende possibile tutto ciò è infatti consegnato all'autorità parentale o di derivazione parentale anche attraverso, in taluni casi, la consegna ai trafficanti. In molti casi la violenza sessuale è diventata una pratica connessa alla corruzione, se non alla estorsione, per superare un varco di confine.

Inoltre, è da considerare anche come "dentro" la cornice dell'accoglienza, le violazioni dei diritti, anche primari come quelli socio-sanitari, e i processi di isola-

mento e confinamento sociale e quanto essi tendano a prevalere nettamente su quelle pratiche di "buona accoglienza" orientate all'implementazione dell'autonomia dei beneficiari e a una loro inclusione sociale improntata al potenziamento della agency individuale e dell'autodeterminazione delle migranti.

RICONOSCIMENTO DELLA VIOLENZA MIGRATORIA

Individuare il confine fra culture che normalizzano la violenza contro le donne, e gli stessi indicatori della violenza di prossimità in ambito migratorio, pone spesso difficoltà interpretative e operative sul piano del contrasto e della presa in carico delle vittime da parte degli operatori dell'accoglienza. Si tratta infatti di una violenza particolare, resa possibile solo da coloro che sono prossimi alle vittime, nella quotidianità e/o nell'intimità (Bartholini 2019). In tali relazioni, infatti, il carnefice non è un «soggetto neutrale», ma è contestualmente «la» persona o «una delle» persone legittimate da codici patriarcali a sottoporre le donne sotto la propria sfera di influenza. Nella violenza di prossimità, cui sono sottoposte le donne migranti, è l'oppressione normalizzata dal contesto migratorio e dalla propria condizione di esposizione al *vulnus*, che rende le donne acquiescenti.

Da un lato, nonostante la proclamata universalità e inviolabilità dei diritti umani, si evidenziano sul piano giuridico margini di interpretazione che si ampliano o si restringono a seconda delle pratiche governative e delle prassi burocratiche che ne influenzano il processo di categorizzazione (Zetter 2007). Come afferma l'UNHCR, «Sebbene possa verificarsi in contesti pubblici, essa è ampiamente radicata in atteggiamenti individuali che tendono a giustificare la violenza all'interno della famiglia, della comunità e dello Stato». A ciò si aggiunge come l'intensificarsi degli sbarchi ha reso maggiormente complicato strutturare un sistema di accoglienza capace di favorire la tutela dei diritti delle vittime di violenza. La possibilità di accedere alla protezione umanitaria passa comunque attraverso un periodo di accoglienza nell'ambito dello SPRAR – Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati, istituito ai sensi dell'art. 32-sexities della legge 189/02 di modifica dell'art. 30/90.

I servizi di assistenza medica specialistica o psicologica e di accoglienza nella stragrande maggioranza dei casi non sono in grado di comprendere i bisogni inespresi di chi è stata vittima di mutilazioni genitali piuttosto che di stupri o matrimoni combinati in tenera età. Là dove la violenza è normalizzata da chi la subisce, la possibilità di riconoscerla come tale o di farla riconoscere diviene un'operazione difficile.

Altre volte, lo stesso riconoscimento delle vittime della violenza migratoria, che dovrebbe dar prova di relazioni correttamente dipanatesi fra operatori e ospiti dei centri di accoglienza, avviene in un contesto problematico. Il sistema istituzionale d'accoglienza sembra infatti favorire una doppia relazione tra i soggetti migranti e operatori. Un rapporto di soggettivazione, con cui i migranti si pongono come vittime, con vari gradi di interiorizzazione della propria condizione o, al contrario, di manipolazione cosciente e tattica del corpo e della sua sofferenza per ottenere un permesso di soggiorno. In questi casi, si staglia un rapporto di assoggettamento con cui le prassi istituzionali stabiliscono una relazione di benevolenza compassionevole. Questa duplice costituzione del soggetto morale e politico, sotto un'ingiunzione contraddittoria di autonomia e sottomissione, può trasformare profondamente e durevolmente l'immagine che i migranti hanno di sé stessi e l'esperienza che fanno del mondo sociale. Molte donne e ragazze, ma anche bambini e uomini appartenenti a minoranze nazionali, etniche o religiose o minoranze sessuali (LGBT) – tutti i migranti rifugiati e i richiedenti asilo – sono di fatto esposti a varie forme di violenza sessuale e di prossimità sia nei loro paesi di origine che durante il viaggio verso l'Europa, e persino nei Paesi di approdo.

La ricerca che presentiamo parte da un incipit secondo cui la stragrande maggioranza delle violenze di prossimità sono generate da una disparità di genere, ma che, altresì, molte delle pratiche di resistenza/riconoscimento alla violenza di prossimità passano da una solidarietà/resistenza di genere femminile, e che cioè la relazione di “congenere” fra operatrici e vittime di violenza, favorisca il riconoscimento e il riscatto della violenza proprio in virtù di una più efficace e solidale riconoscibilità del fenomeno.

La violenza di prossimità raccoglie un novero di azioni che vanno dalle percosse allo stupro, fino alla all'uccisione della vittima, dalla sottomissione alla schiavitù in un lasso temporale che prevede il procrastinarsi della sopraffazione fisica e psicologica della vittima.

Il meccanismo di resistenza messo in atto dalla vittima – resistenza all'autoriconoscimento in parte o del tutto alla violenza subita – si accompagna al tentativo di fronteggiare gli effetti più deleteri delle pratiche di violenza subite, puntellando di fatto lo stato di subalternità della vittima. La violenza perpetrata attraverso la modalità stabilita secolarmente della differenza di genere può tuttavia trovare un contro-altare nella alleanza fra donne con posizioni diverse. L'ipotesi che la ricerca svolta ha voluto verificare è quella di una possibile alleanza fra operatrici e vittime di violenza ospiti nelle strutture di accoglienza.

Si è trattato quindi di esplorare le pratiche di confronto fra donne richiedenti asilo e donne professioniste all'interno delle stesse strutture di accoglienza. L'ipotesi formulata è che il “capitale professionale femminile”, nel caso specifico di questa ricerca, ha assunto una valenza peculiare capace di favorire il riconoscimento della violenza di prossimità e il processo di agency da parte delle ospiti nei centri di accoglienza. L'ipotesi rintraccia nella forza del legame al femminile la possibilità stessa di creare quel grado di consapevolezza nelle ospiti migranti che scardina la loro stessa resistenza a riconoscersi come vittime ponendo le basi di un processo auto-riflessivo. Le reti femminili, individuate nelle équipes pluridisciplinari che operano all'interno delle strutture di accoglienza, possono realizzare quella articolata rete di sicurezza necessaria alla progressiva emancipazione delle richiedenti asilo vittime della violenza migratoria

LA RICERCA

Per lo svolgimento della ricerca sono state utilizzate le tecniche dell'osservazione partecipante, del focus group e dell'intervista semi-strutturata. In particolare modo, il lungo lavoro di elaborazione di una traccia di intervista ha consentito l'individuazione e la selezione di alcuni concetti sensibilizzanti (o focus), due dei quali verranno descritti nelle pagine che seguono.

Le interviste, svolte nei tre paesi partner della ricerca PROVIDE (PROximity on Violence: Defence and Equity)¹, si focalizzeranno nel presente lavoro sul materiale ricavato dai colloqui condotti con operatori delle cooperative siciliane di Badia Grande e San Francesco. Tali interviste sono state precedute e accompagnate da un periodo di osservazione partecipante all'interno di alcune delle strutture Sprar ubicate a Trapani, Palermo, Alcamo e Termini Imerese, attraverso una modalità “peer to peer”, svolta cioè da altri operatori in attività di affiancamento e, meno frequentemente, di tirocinio professionale. Inoltre, in alcuni casi, sono state le stesse professioniste che lavorano all'interno delle strutture a “scambiarsi i ruoli” da “operatore” – assistente sociale

¹ La ricerca, finanziata dall'Unione europea attraverso la misura *Justice Rights, Equality and Citizenship Programme* (2014-2020) e svolta fra il 2018 e il 2019, ha avuto lo scopo di rilevare le criticità concernenti i sistemi di asilo in Italia, in Spagna e in Francia e le “buone pratiche” rilevate nell'accoglienza e supporto ai rifugiati e richiedenti asilo vittime di violenza di prossimità. Per un approfondimento sui temi e sui risultati, si rinvia ai seguenti volumi in open access: Batholini I. (ed.), *Proximity Violence in Migration Times. A Focus in some Regions of Italy, France, Spain*, FrancoAngeli, Milano, 2019 e Batholini I. (ed.), *The Provide Training Course. Contents, Methodology, Evaluation*, FrancoAngeli, Milano, 2020.

coordinatore, psicologo, educatore – a “osservatore partecipante” all'interno delle strutture in cui operavano e, ancora “intervistatore collaborante” di colleghe impegnate nell'accoglienza migranti. Le stesse interviste, condotte nella seconda metà del 2018, sono state raccolte sulla base di un modello a grappolo in cui da un primo nucleo molto esiguo di intervistati (per lo più ex allievi dell'intervistatrice principale), si è via via proceduto ad intervistare le colleghe delle prime intervistate, operanti a loro volta in altri centri Sprar della stessa area territoriale e via via di territori limitrofi.

La condivisione generale e, al di là della vicinanza fisica, del senso e dello scopo per cui sono state realizzate le interviste, ha contribuito all'acquisizione di un valore aggiunto in autenticità e spontaneità dei medesimi colloqui. In alcuni casi, sono state le stesse intervistate ad anticipare le domande stimolo delle intervistatrici favorendo un flusso di informazioni che veniva talvolta anticipato persino negli argomenti delle testimonianze.

Le intervistate sono state 63, tutte donne di età compresa fra i 33 e i 45 anni e con un'esperienza nell'accoglienza dei migranti mediamente misurata fra i 3 e i 5 anni². Il campione, che comprendeva la quasi totalità delle operatrici delle cooperative Badia Grande e San Francesco, era inoltre composto interamente da laureate appartenenti all'ampio ventaglio delle professioni specialistiche orientate al sociale (assistenti sociali, psicologhe, mediatrici culturali), con una prevalenza di educatrici.

Interessante è il dato riguardante l'incrocio fra la posizione gerarchica e il genere di chi la rappresenta che disconosce la *gender segregation* di altri settori lavorativi. Erano donne sia le responsabili d'area e di struttura che le professioniste operanti all'interno delle strutture Sprar della Sicilia occidentale. Questa generale “femminilizzazione della forza lavoro”, all'interno del sistema di accoglienza siciliano, rimanda ad una trama complessa fra i sistemi di protezione e di tutela dei richiedenti asilo e alcune professioni svolte tradizionalmente dalle donne, come le professioni di cura, che svelano capacità specifiche, orientate al miglioramento delle condizioni dell'utenza vulnerabile dei rifugiati/ricipienti asilo.

IL DETERRENTE DELLA PAURA A CONTRASTO DEL RICONOSCIMENTO DELLA VIOLENZA

Alle intervistate è stato richiesto di descrivere i maggiori problemi evidenziati nell'accompagnamento del-

² Si è trattato, nello specifico, di un campione composto da 21 educatrici, 15 assistenti sociali, 10 psicologhe, 9 responsabili di struttura o di settore, 2 orientatrici al lavoro, 3 mediatrici, 2 operatrici legali, 1 infermiera.

le donne migranti vittime di violenza in un processo di autoriconoscimento e di agency.

Il primo di essi è indicato dalla maggior parte dei testimoni nella paura delle richiedenti asilo ospiti dei loro centri, paura prodotta non soltanto dalle violenze plurime subite, ma da un viaggio in cui hanno rischiato di morire e i cui segni sono ancora visibili nel corpo, come ci ha raccontato in particolare una delle operatrici intervistate:

Un grave problema è derivato dal trauma subito da molte donne che, durante il viaggio in mare, vengono collocate ai margini del barcone, al contrario degli uomini, che siedono nella parte centrale. Durante il viaggio l'acqua salata a contatto con la benzina crea una miscela chimica dannosa per la pelle, tale da provocare ustioni anche di quarto grado, gravissime per il corpo umano. È una situazione terribile, poiché le donne, in questo modo, perdono gran parte della loro pelle e le cure da seguire in seguito sono lunghissime e delicatissime (Giovanna, assistente sociale presso uno Sprar).

Paure inoltre derivante da violenze di tipo sessuale, soprattutto nel caso di ospiti vittime di tratta:

Violenze subite lungo il viaggio sui barconi, per raggiungere le nostre coste. Spesso, si tratta di donne abusate sessualmente, costrette a portare avanti gravidanze indesiderate, a causa degli stupri subiti dai trafficanti durante il viaggio (Giovanna, assistente sociale presso uno Sprar).

Il silenzio diviene quindi la forma più diffusa di autoprotezione rispetto ad un'esistenza su cui ritengono, anche durante la permanenza all'interno delle strutture di accoglienza che le ospitano, vi siano ancora molte ipoteche: quelle poste dai loro accompagnatori e quelle derivanti dalle incognite del futuro.

L'entità del problema è difficilmente quantificabile in quanto le donne faticano/hanno paura a denunciare gli sfruttatori seppur ci siano elementi che fanno fortemente sospettare (giri di soldi, individui sia italiani che stranieri che le vengono a prelevare, interruzioni di gravidanze molto sofferte da parte della donna...) in un coinvolgimento in attività malavitose dei loro “accompagnatori” (Pamela, educatrice presso casa rifugio per donne vittime di violenza).

In base alla mia esperienza pluriennale, la maggiore difficoltà del/della migrante nel raccontare all'operatore la storia di violenza subita, è nella paura di accusare una persona che in quel momento rappresenta per lei un punto di riferimento in un paese sconosciuto: un accompagnatore presentato come marito o fratello e così via (Elena, medico presso Hotspot).

Le intervistate evidenziano, sulla scorta delle loro esperienze, problemi riferibili anche ai contesti culturali di provenienza che pongono le vittime in uno stato di continua soggezione:

L'entità del problema è di tipo culturale. Infatti, in base all'appartenenza geografica delle donne si possono riscontrare similitudini e differenze rispetto alle relazioni, che si instaurano fra i due sessi. Il problema di fondo è che alla base di queste relazioni disfunzionali vi è sempre, da un lato, la donna considerata come vittima e, quindi, subordinata e sottomessa, dall'altro lato, l'uomo considerato come superiore e dominante, rispetto al sesso femminile. Il processo di elaborazione e di ridefinizione di legami con gli educatori è molto lento, favorito dalla "convivenza diurna delle operatrici" della struttura che condividono con le ospiti il loro tempo favorendo il costituirsi di relazioni fiduciarie. La fiducia come unico antidoto alla paura (Giovanna, assistente sociale presso Sprar).

Maria, un'operatrice che da anni presta la sua opera all'interno di un centro di accoglienza per donne vittime di tratta, ricorda tre casi in particolare di donne vittime di violenza di prossimità e tre diverse risposte da parte delle ospiti rispetto al tentativo di favorire un'agency.

Il caso più triste: la chiusura totale rispetto alla comunicazione con gli operatori di una donna di 34 anni che è rimasta in struttura 6 mesi. Non ha accettato nessun aiuto. Ha sempre avuto un atteggiamento di chiusura. L'ho incontrata "per strada" due anni dopo. Il secondo caso è quello che chiamerei della "chiusura iniziale", della assoluta riservatezza di un'altra donna di 19 anni, attualmente ospite della struttura, che si è trasformata poco alla volta in relazione costruttiva con le operatrici. È stato possibile poco alla volta avviare colloqui psicosociali alla presenza del mediatore e accompagnarla, per merito anche della comunanza di genere fra educatrice e ospite, lungo tutto il corso di una gravidanza inattesa e inizialmente non voluta. Il terzo caso concerne l'incapacità da parte mia di pormi "subito" in relazione con un'altra donna di 24 anni, che è scappata dal centro dopo solo 4 giorni di permanenza nel centro, poiché non riteneva sicura la struttura presso la quale era ospitata e continuava a ricordare ossessivamente le ripetute torture e le violenze subite (Maria, assistente sociale presso uno Sprar).

I casi descritti dall'intervistata rappresentano esiti diversi. Il primo, fallimentare per ciò che concerne la relazione operatrice e ospite, è forse addebitabile ad un insieme di cause, prima fra tutte l'esiguità del tempo trascorso in struttura oltre che la reticenza e forse la paura di relazionarsi con le operatrici. L'entrare in contatto, talvolta considerata una vera e propria "intrusione", è invece la condizione necessaria per apprestare una relazione di aiuto. Si tratta quindi di riflettere sul

tipo di aiuto che ricevono, il modo in cui l'aiuto viene offerto e l'atteggiamento di chiusura che assumono (o sono costrette ad assumere) le stesse ospiti nel rifiutarlo. Perciò le intervistate sottolineano l'importanza delle relazioni da costruire malgrado l'ostilità e la chiusura dell'ospite oltre alla personale capacità dell'operatrice di comprendere, al di là di ciò che viene detto, la condizione di intima fragilità in cui vessano. L'aiuto umanitario, che diviene protocollo e prassi dell'agire all'interno delle strutture di accoglienza in cui operano le intervistate, non può fondarsi su un assunto secondo cui i soggetti costituiscano una massa omogenea e indifferenziata, e i cui bisogni sono già conosciuti dal sistema che provvederà a fornire risposte secondo schemi interpretativi predeterminati. Si tratta di porre in essere strategie efficaci di conoscenza e di azione, che passano per il riconoscimento reciproco anche in una situazione di apparente conflitto. Ogni dinamica relazionale in cui un soggetto chiede qualcosa di importante per sé o per una terza persona – richiesta che può avvenire anche controfattualmente con il rifiuto dell'operatore oppure con un atteggiamento ondivago o ancora palesando un'apertura più chiara – possiede potenzialmente le risposte alle richieste dirette ed indirette. Perché la risposta venga fornita, la relazione che si instaura deve essere empatica, promozionale, fondata sulla fiducia reciproca e deve tendere sia a potenziare le risorse dell'ospite che a placarne le ansie e a chiarire le sue incertezze.

GLI INTERVENTI E LE RELAZIONI AL FEMMINILE

Un'area dell'intervista ha riguardato gli interventi a sostegno dei migranti vittime di violenza messi in atto o progettati dai professionisti intervistati³. Tali interventi sono stati indicati dalle intervistate⁴ come prassi dell'agire posto in essere sin dai primi giorni dello sbarco e dell'accoglienza. Afferma infatti l'allora coordinatrice di uno degli hotspot siciliani:

Gli interventi e le attività nei confronti delle vittime di violenza sono stati e continuano ad essere garantiti all'interno dell'Hotspot dall'équipe psico-sociale. Le attività sono caratterizzate dalla presenza continua dei mediatori linguistici interculturali, grazie ai quali si riesce ad entra-

³ La domanda principale della traccia dell'intervista chiedeva appunto «Che tipo d'intervento è stato messo in atto, oppure pensa di attuare?».

⁴ Si tratta di un campione ragionato individuato attraverso le informazioni preliminari raccolte, secondo cui le cooperative Badia Grande e San Francesco accoglievano nelle loro strutture la maggior parte delle richiedenti asilo che arrivavano in Sicilia. Intervistare la quasi totalità delle professioniste operanti nelle due strutture selezionate (unità selezionate in modo non casuale) ci ha consentito di avere una visione quanto più ampia e approfondita del fenomeno indagato.

re in relazione con l'ospite e creare la relazione di fiducia tipica delle suddette professionalità. La presenza di professioniste donne nella quasi totalità, garantisce, particolare attenzione alle persone appartenenti a categorie vulnerabili come le vittime di tortura, vittime di violenza/abusi, minori, portatori d'handicap, portatori di disagio mentale o sociale e anziani. L'équipe psico-sociale è presente fin dalla fase di accoglienza dell'ospite, al fine di poter, grazie ad una primissima osservazione, individuare i casi di palese vulnerabilità, confrontarsi con le varie organizzazioni internazionali le quali essendo presenti al porto fin dalle prime fasi di sbarco, segnalano i casi di vulnerabilità dichiarati anche dalle autorità navali che li ha soccorsi, al fine di poter da subito prendere in carico gli ospiti.

In relazione ai tempi di permanenza degli ospiti l'équipe attraverso un primo colloquio di carattere conoscitivo pone le basi della futura alleanza con le ospiti. La compilazione della scheda personale inerente all'ospite ascoltato è una fase cruciale dell'accoglienza. L'assistente sociale, avrà la possibilità di valutare la storia personale, l'atteggiamento/comportamento non verbale, nonché l'eventuale disagio dell'ospite. Se si riscontreranno dei segni che possano far pensare che l'ospite sia un caso vulnerabile, lo stesso verrà segnalato sia al servizio di psicologia che al servizio sanitario presente al Centro. Il Servizio di Psicologia, dopo aver valutato il grado di vulnerabilità dell'ospite, intraprenderà il percorso di sostegno e cura. Quando la vulnerabilità è legata ad un disagio mentale, si procederà a contattare, nei limiti temporali dell'accoglienza, il DSM dell'ASP. Tale prassi, inoltre, provvederà all'individuazione di ospiti con un disagio psichico – medio e l'invio di quest'ultimi c/o i centri specializzati nell'accoglienza delle persone con disagio psichico. Per i casi vulnerabili l'équipe predispone un foglio di dimissione al fine di segnalazione sia la condizione psico-fisica dell'ospite, che il lavoro svolto dall'équipe e di garantire una continuità ed approfondimento da parte della nuova équipe. L'équipe una volta individuati dei casi di vulnerabilità, informerà il direttore del centro e la Prefettura per l'individuazione della struttura di accoglienza idonea al bisogno dell'ospite. Fin qui la prassi, il protocollo. Ma saranno i nostri sguardi, il nostro stare accanto a queste ospiti, il linguaggio degli occhi, la pazienza, l'attesa e la capacità di attenzione vigile dell'ospite insieme all'attesa condivisa nella comunanza di genere a creare la possibilità di agency da parte delle vittime di violenza (Concetta, assistente sociale responsabile di struttura di accoglienza).

È da evidenziare come nella maggior parte delle strutture di accoglienza si attivano interventi con équipe multidisciplinari composte da coordinatori, assistenti sociali, psicologi, mediatori, interpreti, esperti legali, esperti in diritti dell'infanzia, educatori, orientatori, ausiliari, operatori notturni (quest'ultimi solo per le prime accoglienze). Il protocollo di intervento, oltre a garantire l'accoglienza del migrante è finalizzato all'inserimento sociale, alla riabilitazione psicologica all'in-

tegrazione in un'ottica di riconoscimento delle diverse culture. Si evidenzia soprattutto come siano le strategie di comunicazione indiretta a supportare il processo di agency attraverso un modello di integrazione che si fonda sul *e/o* e non sul *o/o*, e che tiene in considerazione il sistema di significati che l'ospite attribuisce a situazioni e avvenimenti in base alla propria cultura di provenienza. Nei casi in cui il processo di trans-culturazione fra operatore ed ospite non avviene, la relazione stessa evidenzia i propri limiti nel sostenere il soggetto vulnerabile sul piano emotivo ancor prima che su quello pratico. In questi casi l'esperienza della struttura di accoglienza, la permanenza e l'attesa nell'incertezza del proprio futuro si trasformano in un evento ri-traumatizzante o in reazioni post-traumatiche. La mediazione culturale diviene un passaggio necessario alla relazione stessa fra operatore e ospite. La comprensione, sia pure parziale ed approssimativa della cultura dell'ospite, viene considerata dalle intervistate la condizione necessaria alla relazione d'aiuto e al fine di favorire la fuoriuscita dalla situazione problematica della richiedente asilo facilitandone l'empowerment e l'autodeterminazione. L'approccio in questo caso è impostato sul piano della reciprocità di genere, dell'empatia e del riconoscimento di elementi valoriali comuni fra operatrici e ospiti. Da tale angolatura, diviene cruciale il ruolo del mediatore culturale che, soprattutto se madrelingua, interviene non solo nella comunicazione verbale, ma nell'attribuire pregnanza e significato alle prospettive differenti delle ospiti e all'interpretazione che gli operatori vi attribuiscono. È in questo momento topico della comunicazione triadica fra mediatore, operatore ed ospite che, nei casi più fortunati, irrompe l'alterità ferita della migrante, alterità segnata da molteplici eventi di emarginazione ed esclusione, che si fa domanda di ascolto, richiesta di riconoscimento e di aiuto per sostenere pesi e difficoltà personali non più sopportabili.

Si rilevano trasversalmente in molte ragazze forti elementi di vulnerabilità ed indicatori di pesanti e gravissime forme di violenza diretta o indiretta (rito vudù o "juju", compravendite, violenze sessuali, deprivazioni, torture, violenze assistite, aborti, prigionia, gravidanze, ricoveri ospedalieri...) che incidono soprattutto in un contesto sociale e culturale molto differente da quello di provenienza.

L'obiettivo in questi casi è quello di interpretare attraverso una nuova chiave di lettura quanto accaduto in passato, al fine di poter far riscrivere all'ospite una nuova biografia, nella tutela dei propri diritti e nel rispetto delle proprie inclinazioni (...). Molte donne non sono minimamente consapevoli di essere portatrici di diritti (...). Gli sforzi fatti dagli operatori sociali al riguardo sono molteplici, perché si tratta di donne che non conoscono la parola

“diritto”. Nonostante l’aiuto del mediatore culturale, che utilizza sinonimi della parola “diritto” come per esempio “uguaglianza”, “parità di trattamento”, far comprendere il significato di questa parola è difficilissimo, poiché ad oggi non esiste nel loro vocabolario un termine corrispondente. Si tratta allora di dare del tempo, di accompagnare il tempo all’attenzione necessaria al soggetto vulnerabile con l’accudimento, il riconoscimento dei suoi bisogni materiali oltre che sociali e relazionali (Giovanna, assistente sociale).

L’obiettivo è tutelare e garantire il benessere dei richiedenti asilo assicurando la garanzia di un’accoglienza e di una relazione d’aiuto in condizioni di sicurezza, l’accertamento dell’età (laddove necessario), il rintraccio della famiglia (nel caso di MSNA), una presa in carico psico-socio-sanitaria e legale con un adeguato accesso ai servizi sanitari ed educativi mediante l’attivazione di servizi di qualità e cooperazione sinergica con le Autorità competenti, con l’ASP e con i soggetti che svolgono azioni di supporto di sistema.

La metodologia adottata verte sull’accoglienza in un ambiente positivo di compensazione e riabilitativo delle disarmonie soggettive (vulnerabilità, shock culturali ecc.) in cui si accompagnano gli ospiti nella gestione della vita quotidiana. Contestualmente a tutti gli interventi proposti (sanitari, psico-sociali ecc.), vengono avviati percorsi di sviluppo del “capitale culturale” per salvaguardare l’identità di origine dei migranti, facilitando sia il processo di adattamento in un nuovo contesto culturale, sia la convivenza tra migranti che provengono da contesti etnici, sociali e religiosi diversi (intervistata n. 2, assistente sociale responsabile di struttura).

Molta attenzione, da parte dell’*équipe*, viene data agli indicatori di disagio che la/il migrante evidenzia:

L’intervento viene differenziato a seconda del grado di sofferenza, consapevolezza ed elaborazione della violenza subita e riportata in sede di colloquio e di quanto questa influenzi negativamente la costruzione dell’identità del soggetto (se in giovane età), la propria autostima e l’efficacia dello stesso in termini sociali e relazionali. Si procede con l’attivazione di strategie di supporto dal punto di vista psico-sociale da parte dell’*équipe* interna al centro Sprar e con l’eventuale segnalazione presso servizi presenti sul territorio, quali l’ambulatorio di etnopsichiatria presso l’Asp di Trapani o il Centro di Salute Mentale (Anna, psicologa).

Attenzione particolare che viene rivolta parimenti ai MSNA (minori stranieri non accompagnati) per opposti motivi. Se, per effetto della Legge Zampa⁵, i richiedenti asilo di alcune nazionalità vengono considerati prevalen-

temente come migranti economici, spingendo gli stessi richiedenti asilo a dichiarare un’età inferiore per poter restare in Europa, in altri casi, come per le minorenni nigeriane, l’età viene aumentata a tutto vantaggio degli sfruttatori che consigliano le ragazze a dichiarare di essere adulte per evitare ulteriore protezione dalla parte delle istituzioni italiane.

A partire dall’arrivo vengono attivati interventi psico-sociali personalizzati di supporto per i MSNA in considerazione dello stress psico-fisico dei traumi causati dalla precarietà del viaggio, nonché dai dolorosi vissuti personali. I MSNA saranno presi in carico dall’*équipe* multidisciplinare e verranno attivati colloqui sociali per l’approfondimento del progetto migratorio e interventi per l’individuazione di vulnerabilità anche psicologiche mediante esami specifici/test psicologici o consulenze. Gli assistenti sociali e gli psicologi curano i rapporti con le varie organizzazioni internazionali come SAVE THE CHILDREN, l’OIM e UNHCR per la risoluzione dei casi dopo l’individuazione di una possibile vittima di tratta e di violenza. I colloqui con i minori vengono realizzati seguendo una metodologia ed un setting adeguato, creando spazi di decompressione e ascolto programmati, strutturati e verificati. In questi spazi, vengono previsti attività e momenti dedicati all’ascolto dei bisogni dei MSNA, paure e necessità, prevedendo percorsi di partecipazione degli stessi. Tali spazi infatti, permettono ai MSNA, di veder preso in considerazione il proprio punto di vista e ricevere risposte a richieste e criticità da loro emerse (Fabiola, assistente sociale coordinatrice d’area).

Le esperienze di violenza, abusi e deprivazione costituiscono una costante della maggior parte degli ospiti pervenuti in struttura, indipendentemente che si tratti di violenza agita o meno in prossimità, quindi l’*équipe* è preparata a muoversi su tale delicato ambito di intervento.

Le azioni che vengono messe in atto riguardano innanzitutto l’accoglienza e la costituzione di una relazione di fiducia che consenta in primo luogo la costruzione di un’area di confort e sicurezza. Nonostante alcune *équipe* multidisciplinari all’interno dei centri di accoglienza siano in grado di identificare alcune tipologie di disagio soprattutto a livello psicologico, spesso l’utilizzo di ulteriori protocolli diviene necessario.

Una volta accertato in ingresso, lo stato di salute dell’ospite, questi viene attentamente esaminato anche da un punto di vista fisico qualora vengano riscontrati segni di violenza o traumi riferibili ad aggressioni, vecchie cicatrici, amputazioni, anomalie nella struttura morfologia, ossea e/o muscolare. Si susseguono una serie di incontri conoscitivi di natura legale, sociale e psicologica che mirano ad indagare le aree sulle quali eventualmente impiantare le azioni di supporto e gli interventi specifici.

⁵ Cfr. <https://www.altalex.com/documents/leggi/2017/03/29/minori-stranieri-non-accompagnati>.

L'*équipe* multidisciplinare (premetto che la nostra è composta casualmente e interamente da donne) si riunisce per discutere i casi posti in rilievo, concordando generalmente un periodo di attento monitoraggio ed osservazione, cui seguono ulteriori incontri d'*équipe* finalizzati alla condivisione delle rispettive osservazioni da parte dei vari professionisti per programmare interventi specifici che generalmente prevedono le dovute segnalazioni ai soggetti terzi titolari dei protocolli (intervistata n. 54, educatrice).

All'interno della cooperativa, la presenza dell'*équipe* multidisciplinare è considerata da molti degli intervistati un punto di forza della relazione d'aiuto indirizzata alle vittime di violenza:

All'interno della struttura lavoriamo in *équipe* multidisciplinare considerando le caratteristiche del destinatario dell'intervento, gli aspetti oggettivi dell'esperienza di violenza vissuta e riferita e la percezione soggettiva dell'esperienza. Viene dato spazio anche ad una considerazione antropologico-culturale dei contenuti riferiti cercando di guardare il disagio all'interno di categorie culturali che consentano di avvicinarsi al contesto di provenienza dell'ospite (...). Siamo altresì dell'idea che il contatto informale con le ospiti è essenziale alla creazione di relazioni positive. Nel caso di vulnerabilità psicologica (...) diviene necessario un intervento specialistico esterno (...). Ma è soprattutto l'insieme articolato delle relazioni in cui si inserirà l'ospite che ne determinerà il risultato positivo (Piera, psicologa presso un centro anti-violenza).

L'*équipe* formata dal un gruppo pluridisciplinare di mediatrici, psicologhe, educatrici ed assistenti sociali il cui numero complessivo varia a seconda del numero di ospiti presenti nelle strutture, ha la responsabilità di programmare e gestire interventi mirati e strategici, al fine di accompagnare l'ospite nel superamento di ostacoli che da solo non è stato in grado di affrontare e nell'acquisizione una serie di capacità e di competenze necessarie al raggiungimento di un certo grado di autonomia. Ma l'empatia, la vicinanza emotiva, la comprensione e l'ascolto si rendono tanto più necessari quanto più si tratta di soggetti vulnerabili come le donne vittime di violenza o i minori non accompagnati.

Per quanto possibile, le problematiche evidenziate dagli ospiti vengono fronteggiate e risolte attraverso le osservazioni continue degli operatori e la scelta di strategie discusse nelle riunioni d'*équipe* multidisciplinare, dove si affrontano le questioni da vari punti di vista: professionale, culturale e attitudinale (...). All'interno delle *équipe* il confronto mette in gioco non solo le competenze specifiche di ciascuno di noi, ma le esperienze pregresse oltre che il nostro peculiare punto di vista nel riconoscere l'altro "in quanto donne" (Caterina, psicologa).

La costruzione di una relazione positiva con l'*équipe* da parte degli operatori è dunque una condizione essenziale per garantire una strategia partecipata finalizzata all'uscita dalle particolari situazioni problematiche dei migranti ospitati nelle strutture di prima e seconda accoglienza. Si tratta tuttavia di intercettare i bisogni anche di tipo emancipatorio dei migranti nell'implementazione di agency e capitale sociale. Le operatrici donne sembrano porsi non solo a salvaguardia della "nuda vita" dei rifugiati, ma ad accompagnare le persone accolte verso l'autonomia, proprio potenziando il confronto in *équipe*.

Inoltre, è da segnalare come organizzazioni diverse a livello internazionale con sedi anche in Sicilia si occupano di casi specifici e fasi specifiche del processo di aiuto dei richiedenti asilo. Fra di esse, UNHCR e EASO lavorano sulla richiesta di asilo e identificazione delle esigenze specifiche dei migranti, Save the Children si occupa di minori non accompagnati e l'OIM delle vittime di tratta.

A seguito di analisi dei singoli casi da più angolature (legali, sociale, psicologico, osservazione degli educatori, multidisciplinare), si può optare fra diversi livelli di intervento: dal supporto educativo-riabilitativo nella loro quotidianità all'interno della struttura, al supporto psicologico con la pianificazione cadenzata di colloqui singoli con lo psicologo della struttura (con il supporto di mediatori qualificati), alla segnalazione alle rispettive istituzioni (ad esempio, Commissione territoriale, prefettura, ecc.) e, nei casi più delicati, alle richieste di supporto psicologico esterno presso enti specializzati. (...). Nella mia esperienza con le donne migranti e con i minori stranieri vittime di violenza, le modalità delle operatrici donne sembrano raggiungere maggiori risultati rispetto a quelle dei colleghi uomini – forse è il loro approccio, forse è il principio universale della maternità che le migranti associano alla presenza femminile delle operatrici, forse è semplicemente il loro sguardo che le riconosce come donne e non le trasforma in oggetti sessuali (Sabrina, educatrice presso uno Sprar).

Emerge indirettamente, dalle dichiarazioni delle intervistate, la necessità di guardare sempre più all'inclusione come un processo dinamico e aperto rivolto a soggettività che, per costrizione o per scelta, sono mobili, temporanee e in transito. Si tratta di tensioni umanitarie in cui prevale un approccio di genere.

CONCLUSIONI

Riconosciuta, da questa ricerca, come una risorsa per lavorare con l'utenza, la *comunanza di genere facilita la personalizzazione e l'efficacia dell'intervento*. L'accoglienza o il primo colloquio, per esempio, sono

spesso compiti riservati alle assistenti sociali. Da tale angolatura, il capitalizzare gli elementi di fiducia che si delineano nel farsi delle relazioni con le assistenti sociali diviene cruciale per le vittime e la comunanza di genere facilita la successiva alleanza con le ospiti dei centri di accoglienza. La stessa personalizzazione della relazione d'aiuto assume un valore strategico per l'efficacia dell'intervento. Le interviste hanno rilevato un potenziale creativo nelle attività quotidiane degli operatori di accoglienza, che mostrano di intervenire con micro-strategie (o anche micro-tattiche, à la De Certeau 2010): lo fanno *in situ*, in modo contestuale, per negoziare e rendere più flessibili i processi di accomodamento comunicativo con gli ospiti, attingendo per lo più alle competenze professionali apprese sul campo, ma anche al proprio background di esperienza e di formazione, oltre che alle risorse di genere. I valori di espressività e relazionalità sono tutti elementi nei quali da sempre le donne sono abituate a muoversi e ad agire e che stanno oggi superando il confine dell'ambito familiare per presentarsi come componenti centrali dei processi lavorativi basati sulla produzione non di merci ma di informazioni e relazioni e che caratterizzano il cosiddetto lavoro terziario (Belli 2016; D'Ignazi, Persi 2013). La soggettività del rapporto tra operatore e migrante passa spesso dalla relazione di genere oltre che dalla vicinanza empatica. Tanto più il migrante riesce ad aprirsi, a confidarsi e a creare una relazione con l'operatore di accoglienza, tanto più l'operatore di accoglienza attiverà servizi trasversali nei suoi confronti.

E tuttavia le difficoltà di legittimazione delle competenze di genere, ha fatto sì che, come in un circolo vizioso, queste operatrici specializzate nell'ambito dell'accoglienza migrante abbiano inizialmente avuto pudore nell'auto-rappresentare e auto-legittimare le proprie competenze di genere. Nel corso degli anni, hanno però sviluppato sul campo particolari competenze di riconoscimento della vulnerabilità, empatia e comunicazione come arte del "mettere insieme" in relazione a compiti differenziati. Si tratta di competenze che rimandano però anche a un sapere ancestrale, una messa in pratica di ciò che le donne conoscono a partire dalla loro personale esperienza e attraverso il loro corpo.

Nell'analizzare le relazioni e i limiti che si manifestano nella veridicità dei discorsi, è possibile quindi evidenziare come siano le stesse professioniste ad ibridare, mettendo insieme caratteristiche neutre della razionalità professionale e competenze di genere. Le prime, tipiche di un operatore *street-level* concernono l'applicazione della normativa, rispondente al mandato istituzionale e i protocolli da seguire. Le altre sono vere e proprie skills della reciprocità, empatia e cura, in quanto capaci-

tà di genere maturate nei contesti informali delle sfere di socialità che prevedono l'esercizio dell'intelligenza emotiva (Goleman 1996). L'ibridazione quindi fra capacità differenti diviene quasi un passaggio obbligato per legittimare quel sapere di fondo che stenta ad essere riconosciuto, ma che riconosce la vulnerabilità del migrante e partecipa del disagio altrui.

Le competenze riferibili all'intelligenza emotiva e di genere, che generalmente vengono misconosciute o sottovalutate, sono invece un elemento che contraddistingue spesso il settore dell'accoglienza fornendo un valore aggiunto. Talune capacità possono risultare feconde nell'agevolarne altre (Nussbaum 2012) così come alcune competenze "trasversali" – come quelle relazionali e comunicative possono favorire l'emersione di problematiche altrimenti ignorate. Si tratta quindi, nel caso delle intervistate, di amalgamare capacità interne, come il saper parlare, con capacità innate, come il saper accogliere o l'aver cura. Le principali *skills* concernono la capacità di genere neutro di risolvere i problemi gestendo la complessità, ma le capacità legate all'intelligenza emotiva consentono alle operatrici di riconoscere la vulnerabilità delle ospiti dei centri di accoglienza predisponendo l'agency, il cambiamento in base a priorità e obiettivi condivisi (Nussbaum 2012). Non tutti i soggetti sanno convertire le proprie risorse sotterranee in scelte concrete. La capacità delle operatrici – comunicare, aver cura – facilitano l'accoglimento da parte dei migranti delle opportunità che vengono loro offerte. La rete costituita dalle équipes di professioniste favorisce e potenzia le strategie di accompagnamento delle vittime, proprio attraverso la "cintura di sicurezza" che le stesse operatrici realizzano nell'alleanza di genere con le migranti. Non basta infatti che un diritto sia formalmente sancito perché si trasformi in prassi, in funzionamento. L'attivazione è determinata dalla comunicazione, dal riconoscimento degli elementi di similarità insite nella sorellanza e dagli sforzi che producono le alleanze di genere. Si sviluppano quindi, se orientate ad un'utenza di ospiti femminili o di minori, capacità di comunicazione utilizzate nel potenziamento dell'agency che divengono abilità nel potenziamento delle reti, di organizzazione sincronica e, soprattutto, di costruzione delle alleanze. Questa, come altre riflessioni concernenti la genderizzazione del sapere, contribuiscono, a nostro giudizio, a legittimare competenze di genere come strumento euristico capace di favorire l'empowerment di altre donne. Il sapere e l'operato delle professioniste dell'accoglienza si orienta verso una visione di genere in cui la relazione è costruttiva e proattiva (Bartholini 2020).

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Bartholini I. (2019), *Proximity Violence in Migration Times. A Focus in some Regions of Italy, France, Spain*, FrancoAngeli, Milano.
- Bartholini I. (2020), *The PROVIDE Training Course. Contents, Methodology, Evaluation*, FrancoAngeli, Milano.
- Belli A. (2016), *Che genere di diversity? Parole e sguardi femminili migranti su cittadinanza organizzativa e sociale*, FrancoAngeli, Milano.
- Bimbi F. (1995), *Etica della cura, stili di vita adulta e organizzazione*, in «Animazione Sociale», 2: 23-45
- Caponio T. (2006), *Città italiane e immigrazioni. Discorsi pubblici e politiche a Milano, Bologna e Napoli*, il Mulino, Bologna.
- De Certeau, M. (2010), *L'invenzione del quotidiano*, Edizioni Lavoro, Roma.
- D'Ignazi P., Persi R. (2013), *Migrazione femminile. Discriminazione e integrazione tra teoria e indagine sul campo*, FrancoAngeli, Milano.
- Goleman D. (1996), *Intelligenza emotiva*, Milano, Rizzoli.
- Giudici C., Wihtol de Wenden C. (2016), *I nuovi movimenti migratori. Il diritto alla mobilità e le politiche di accoglienza*, FrancoAngeli, Milano.
- Maciotti I.M., Pugliese E. (2010), *L'esperienza migratoria. Immigrati e rifugiati in Italia*, Laterza, Roma-Bari.
- Nussbaum M. (2012), *Creare capacità. Liberarsi dalla dittatura del Pil*, il Mulino, Bologna.
- Petrovic N. (2018), *Basta accogliere? Politiche di integrazione tra soft law e best practices*, FrancoAngeli, Milano.
- UE (2012), *Direttiva in materia di protezione delle vittime di crimini*: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2012/29/oj>
- UE (2014), *Relazione sulle donne migranti prive di documenti nell'Unione europea*: <https://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A7-2014-0001+0+DOC+XML+V0//IT>
- Tizzi G., Albiani S., Borgioli G. (2018), *La "crisi dei rifugiati" e il diritto alla salute. Esperienza di collaborazione tra pubblico e privato no profit in Italia*, FrancoAngeli, Milano.
- Tognetti Bordogna M. (2012), *Donne e percorsi migratori. Per una sociologia delle migrazioni*, FrancoAngeli, Milano.
- UNHCR (2018), *Global trends. Forced displacement in 2018*, in <https://www.unhcr.org/globaltrends2018/>.
- Zetter R. (2007). "More Labels, Fewer Refugees: Remaking the Refugee Label in an Era of Globalization", *Journal of Refugee Studies*, Volume 20, Issue 2, June 2007, pp. 172-192.