



ISSN: 2038-3282

Pubblicato il: gennaio 2024

©Tutti i diritti riservati. Tutti gli articoli possono essere riprodotti con l'unica condizione di mettere in evidenza che il testo riprodotto è tratto da www.qtimes.it

Registrazione Tribunale di Frosinone N. 564/09 VG

Italians welcoming Ukrainians: meetings, relationships, misunderstandings and conflicts in housing and social integration services

Italiani che accolgono ucraini: incontri, relazioni, malintesi e conflitti nei servizi per l'housing e l'integrazione sociale

di

Federico Zannoni

federico.zannoni3@unibo.it

Università di Bologna

Abstract:

The paper aims to offer a reflection on the theme of welcoming the Different (in this case, the Foreigner who flees from war, the Refugee) and on the related dimensions of hospitality, care and integration, starting from the analysis of the qualitative data emerged in research on the management of the arrival of Ukrainian refugees in the city of Reggio Emilia, carried out in the autumn and winter of 2022-23 through 30 semi-structured interviews at operators (managers, psychologists, linguistic-cultural mediators, educators) of the five largest reception social agencies in the city and 30 biographical interviews with Ukrainian refugees hosted there. A complex, dynamic and partly contradictory picture emerges, in which significant propensities to meet, to offer and receive listening and care, are intertwined with closures, misunderstandings and conflicts attributable above all to cultural differences and superficial mutual knowledge.

Keywords: Ukrainian refugees, intercultural education, hospitality, care, integration.

©Anicia Editore

QTimes – webmagazine

Anno XVI - n. 1, 2024

www.qtimes.it

Doi: 10.14668/QTimes_16149

Abstract:

Il contributo qui proposto vuole offrire una riflessione sul tema dell'accoglienza del Diverso (nella fattispecie, dello Straniero che fugge dalla guerra, il Profugo) e sulle relative dimensioni dell'ospitalità, della cura e dell'integrazione, a partire dall'analisi dei dati qualitativi emersi in una ricerca sulla gestione dell'arrivo dei profughi ucraini nella città di Reggio Emilia, portata avanti nell'autunno e nell'inverno 2022-23 attraverso 30 interviste semi-strutturate rivolte agli operatori (dirigenti, psicologi, mediatori linguistico-culturali, educatori) delle cinque maggiori strutture di accoglienza presenti in città e altrettante interviste biografiche a profughi ucraini lì ospitati. Emerge un quadro complesso, dinamico e in parte contraddittorio, in cui significative propensioni all'incontro, all'offrire e ricevere ascolto e cura, si intrecciano con chiusure, malintesi e conflittualità riconducibili soprattutto alle diversità culturali e alla superficiale conoscenza reciproca.

Parole chiave: rifugiati ucraini, educazione interculturale, ospitalità, cura, integrazione.

1. Espulsione e accoglienza dell'Altro

Appartiene all'umano l'attrazione verso il Diverso, anche quando radicalmente Diverso. Egli abita dentro di noi, nella parte più profonda della nostra intimità, nell'indefinibile caos di quanto non riusciamo a portare a coscienza, o di ciò che non possiamo ammettere. Rappresenta le possibilità che ci siamo persi o negati, le infinite manifestazioni della persona che non siamo, ma che avremmo potuto essere, se fossimo nati altrove o cresciuti in condizioni differenti. È il nostro alter ego oscuro, l'incarnazione di desideri e rimpianti, racchiude in sé tutto ciò che le inibizioni e i condizionamenti ci impediscono di palesare e sperimentare; è la messa in scena delle alternative possibili e soltanto all'apparenza distanti, crogiuolo di invidie e rimozioni, e quindi ci spaventa: come avremmo potuto essere così diversi rispetto a come siamo, rispetto a come con fatica abbiamo imparato ad accettarci e a mostrarci, calandoci nei ruoli della nostra vita? Il Diverso mina le nostre certezze, sobillandoci il timore che le nostre costruzioni identitarie possano cadere, lasciandoci soli e indifesi dinnanzi a forze che non possiamo controllare.

Lo Straniero costituisce il Diverso per eccellenza. È l'alterità per antonomasia, ma abita dentro ognuno di noi. Ce lo spiega Julia Kristeva (1990, p. 9):

Straniero: rabbia strozzata in fondo alla gola, angelo nero che turba la trasparenza, traccia opaca, insondabile. Stranamente, lo straniero ci abita: è la faccia nascosta della nostra identità, lo spazio che rovina la nostra dimora, il tempo in cui sprofondano l'intesa e la simpatia. Riconoscendolo in noi, ci risparmiamo di detestarlo in lui. Sintomo che rende appunto il "noi" problematico, forse impossibile, lo straniero comincia quando sorge la coscienza della mia differenza e finisce quando ci riconosciamo tutti stranieri, ribelli ai legami e alle comunità.

Incapaci di sostenere quest'attrazione pericolosa, oggi più che mai preferiamo cercare sicurezze nelle nostre zone di conforto, al riparo da imprevisti e dalle conseguenze perturbanti degli incontri: la paura ha avuto il sopravvento sulla curiosità. Secondo Lars Svendsen (2008), la paura insorge nel momento in cui ci troviamo al cospetto con qualcosa di estraneo e sconosciuto, soprattutto quando ci appare con caratteristiche che reputiamo poco desiderevoli: un certo 'colore' della pelle, una

©Anicia Editore

QTimes – webmagazine

Anno XVI - n. 1, 2024

www.qtimes.it

Doi: 10.14668/QTimes_16149

lingua incomprensibile, ad esempio. È proprio in quel momento che cominciamo a sperimentare una sensazione di vulnerabilità in cui ci sentiamo meno padroni e meno certi dell'inviolabilità dei valori che più ci stanno a cuore: la libertà, la dignità, la salute, la vita nostra e la vita delle persone che ci sono più care. Gli stranieri ci minacciano, ma vivono accanto a noi, numerosi e ben visibili, nelle attuali società multiculturali: come coabitare con l'ansia che producono, per di più in un'epoca – quella attuale – dominata da visioni di futuro poco prevedibili e controllabili, ma incerte (Bauman, 1999), aperte, indeterminabili, esposte agli urti e alle eventualità di catastrofi imminenti, come di recente è stato l'evento pandemico (Zannoni, 2021b)?

Affaticati dall'ossessione dell'iperattività e incapaci di sostenere i ritmi dell'iperproduzione postcapitalistica (Han, 2020), abbiamo scelto di appiattire le contraddizioni e annullare le negatività nelle nostre esistenze, percezioni e relazioni: in altre parole, abbiamo espulso l'Altro, quello stesso Altro che tanto ci seduceva e ci feriva, e verso il quale ora inibiamo il desiderio:

Il tempo in cui c'era l'Altro è passato. L'Altro come mistero, l'Altro come seduzione, l'Altro come Eros, l'Altro come desiderio, l'Altro come inferno, l'Altro come dolore scompare. La negatività dell'Altro cede il posto alla positività dell'Uguale (Han, 2017, p. 7).

Nell'analisi di Byung-Chul Han, l'espulsione dell'Altro dai processi conoscitivi, dalle abitudini, dalle relazioni e dalle prospettive esistenziali delle persone produce una società depressa e autodistruttiva, in cui “si bramano esperienze vissute ed emozioni eccitanti in cui però si resta sempre uguali” e “si accumulano amici e follower senza mai incontrare veramente l'Altro” (ivi, p. 9), assoggettati a un dittatura dell'Uguale e della trasparenza che non ammette ombre, cambiamenti, scoperte, incontri tra autenticità libere “da modelli di espressione e di comportamento precostituiti e stabiliti dall'esterno” (ivi, p. 30). Che fare, allora, quando l'Altro, lo straniero, il profugo, bussava alla porta per chiedere ospitalità?

Diversamente da quanto accadeva presso le antiche civiltà – tra le altre, quelle dei Greci, degli Ebrei, dei Romani, degli Etiopi, degli Egizi e degli Indiani – l'ospitalità non viene più considerata una forma di dovere sacro e gratuito, attraverso il quale ciascuno contribuiva a rinsaldare quei legami di umanità indispensabili all'armonico funzionamento dell'universo, ma ha assunto le forme, le modalità e le strutture dei servizi a essa preposti. Fatte salve le esperienze del volontariato e di una minoranza di cittadini che sceglie di fare da sé, ad occuparsi di accogliere e ospitare sono oggi i professionisti opportunamente formati e appositamente stipendiati, collocati in enti e agenzie con statuti e protocolli ben definiti, e quindi tenuti ad attenersi a precise regole. Diversamente dagli antichi Greci, che domandavano al viandante il suo nome e la sua provenienza soltanto dopo avergli aperto la porta e avergli dato la possibilità di lavarsi, nutrirsi e riposarsi, le norme che regolamentano l'accoglienza la subordinano a criteri escludenti, generalmente riconducibili alla situazione di trovarsi lontani dal proprio paese per ragioni verosimili e non illecite e di non avere le possibilità di pagarsi un alloggio. Anche l'ospitalità è entrata nei meccanismi del diritto e del mercato, finendo per smarrire quella sua naturale spontaneità che con più facilità consentiva la nascita di legami autentici, simmetrici e incondizionati tra ospite e ospitante (Giacomini, 2019). Al loro posto, subentra l'asimmetria di rapporti tra professionista, volontario e profugo, nelle realtà circoscritte dei servizi preposti all'accoglienza, sconosciute alla gran parte di cittadini che proseguono le proprie routine quotidiane del tutto ignari del fatto che determinate emergenze

©Anicia Editore

QTimes – webmagazine

Anno XVI - n. 1, 2024

www.qtimes.it

Doi: 10.14668/QTimes_16149

umanitarie hanno portato numerose persone nei loro stessi contesti di vita (Zannoni, 2023). “Tutto nella mia esperienza diretta corrobora la convinzione profonda che io sono il centro esatto dell’universo, la persona più reale, concreta e importante che esista. Affrontiamo raramente questa forma di naturale e basilare egocentrismo perché socialmente parlando è disgustosa anche se, sotto sotto, ci accomuna tutti. È la nostra modalità predefinita, inserita nei circuiti fin dalla nascita”, ammoniva David Foster Wallace (2009, p. 146), nel 2005, rivolgendosi a una platea di neolaureati, tre anni prima di togliersi la vita.

Abbiamo espulso l’Altro, siamo indifferenti allo straniero che ci sfiora la spalla camminando nella direzione opposta sul medesimo marciapiede, eppure guerre, povertà, dittature, emergenze e desideri di emancipazione spingono le persone a spostarsi tra le latitudini di questo mondo globale, caratterizzando le società in senso indiscutibilmente multiculturale. Al dicembre 2022, si contano nel mondo 108,4 milioni di profughi, uomini, donne e bambini che hanno lasciato la madrepatria per mettersi al sicuro, spesso all’improvviso, senza avere prima progettato un intenzionale percorso migratorio. Di questi, 5,7 milioni sono fuggiti dall’Ucraina sotto attacco (UNHCR, 2023).

2. Il progetto e l’incontro

A quasi due anni di distanza dal 24 febbraio 2022, la guerra in Ucraina ancora perdura, ma in Italia se ne parla molto poco. Sembrano ormai ricordi lontani il clamore e la partecipazione con cui, diversamente da quanto accaduto in corrispondenza di altri conflitti e altre ondate di profughi, gli italiani si sono interessati alle sorti delle tante donne in fuga, spesso con bambini al seguito, talvolta accompagnate da uomini. Nella città di Reggio Emilia l’Amministrazione comunale era riuscita in tempi brevi a mettere in piedi un coordinamento cittadino per affrontare l’emergenza umanitaria, stringendo sinergie con servizi e istituzioni statali e regionali, Consolato ucraino, realtà del terzo settore, dell’associazionismo e del volontariato. Alla rete delle cooperative sociali è stata affidata – e continua a essere affidata – la gestione dell’housing, dell’accoglienza negli appartamenti – in molti casi prestati dai privati cittadini – e nelle strutture residenziali, a cui si legano le esigenze di un primo sostentamento e di inserimento nel tessuto territoriale e comunitario.

Per i professionisti dell’accoglienza impiegati nelle cooperative sociali reggiane quella degli ucraini ha costituito una utenza inedita, che si è venuta ad affiancare agli ospiti provenienti da alcune zone di Africa e Asia, palesando significative differenze e ponendo gli operatori in situazioni di criticità, dubbio, talvolta paralisi. In un mondo in cui la tendenza è quella all’evitamento, all’espulsione dell’Altro, profughi ucraini e professionisti delle cooperative sociali si sono incontrati nel contesto protetto delle strutture di accoglienza a Reggio Emilia. Ryszard Kapuściński (2007) paragona l’incontro con l’Altro a un indovinello, a qualcosa di ignoto e segreto che pone l’interlocutore davanti a tre possibilità: “Fargli guerra, isolarsi dietro a un muro o stabilire un dialogo” (p. 66). L’unica opzione deontologicamente percorribile per chi è preposto ad accogliere, e benefica per chi viene accolto, è la terza. Eppure, reca in sé elementi di significativa problematicità:

Riusciremo ad ascoltarci e a capirci a vicenda? Riusciremo insieme a trovare, come dice Conrad, ‘ciò che parla alla nostra capacità di provare meraviglia e ammirazione, al senso del mistero che circonda la nostra vita, al nostro senso della pietà, del bello e del dolore, della segreta comunione con il mondo intero e, infine, alla sottile ma insopprimibile certezza della solidarietà che unisce la solitudine di infiniti cuori umani, all’identità di sogni, gioie, dolori,

aspirazioni, illusioni, speranze e paure che lega l'uomo all'uomo e accomuna l'intera umanità: i morti ai vivi e i vivi agli ancora non nati'? (ivi, p. 76-77).

Marc Augé (2012, p. 125) definisce l'incontro "il più alto grado di sociabilità, il rapporto più intenso con gli altri", la strada più onesta e profonda per perseguire "questa fragile e tenace volontà di capire", dal momento che, mentre avviene, i contesti vengono popolati annullando le separazioni e alimentando le condivisioni. Al centro dell'incontro non vi è soltanto un mero scambio di informazioni, ma soprattutto un tentativo di penetrarsi reciprocamente in profondità, per creare legami, accogliendo le rispettive zone d'ombra, le ambiguità, le molteplicità, evitando di imbrigliarsi nella rigidità degli stereotipi (Mazzara, 1997) e nel fallace, semplificadorio determinismo imposto da una adesione acritica alle gabbie dei modelli culturali. Come afferma Franco La Cecla (2009, p. 162),

L'esperienza individuale è molto più libera di quanto pensiamo rispetto alla propria 'cultura'. Ci sono attraversamenti, contatti e trasformazioni che non rispettano i confini culturali. Qui le questioni dei rapporti interpersonali e dei rapporti interculturali si confondono. Le persone non sono 'vittime' della propria cultura, piuttosto, come abbiamo visto, la indossano.

L'esperienza individuale dei profughi ucraini che sono fuggiti dalla guerra è quella di persone che hanno subito una interruzione forzata e traumatica rispetto a percorsi esistenziali progettati e sviluppati nella madrepatria, senza considerare l'imminente necessità della migrazione; donne, bambini e uomini spesso traumatizzati, col pensiero costantemente rivolto alle loro abitazioni e ai loro cari, lasciati sotto la costante minaccia dei bombardamenti, talvolta lacerati dal dolore per i lutti subiti. Vivono la vita presente in Italia, ma sono proiettati con anima e mente sull'Ucraina, sulla madrepatria attuale e su quella che era prima dei bombardamenti, mentre hanno cancellato le possibilità di sguardo sul futuro (Zannoni, 2022). "Quando un evento traumatico scuote quelli che erano stati fino ad allora i fondamenti della sua esistenza, un individuo subisce una tale scossa da perdere ogni interesse per il presente e il futuro e da rimanere assorbito psichicamente dal passato in maniera durevole", scriveva Freud in *Introduzione alla psicanalisi* (2009, p. 438).

Nelle strutture delle cooperative sociali reggiane, i profughi ucraini incontrano i professionisti dell'accoglienza: i responsabili di progetto, i coordinatori, gli educatori, i mediatori linguistico-culturali, gli psicologi, gli insegnanti di italiano L2, operatori che quotidianamente lavorano sul materiale umano di persone che provengono dagli altrove più sfortunati del pianeta, provando a rispondere alle richieste di riconoscimento, ascolto, comprensione e aiuto (Cerrochi, 2019). Intervengono su trauma e dolore, col rischio di assuefarsi a queste dimensioni, anche solo per proteggere sé stessi da un carico emotivo troppo forte o dal pericolo di trasferire sugli ospiti i propri vissuti ansiogeni (Fabbri, 2012). Allo stesso tempo, corrono il rischio di sviluppare una sorta di predisposizione all'onnipotenza nei confronti del dolore degli accolti, un disfunzionale titanismo che può accompagnarsi ai sensi di colpa quando falliscono nelle loro intenzioni di aiuto (Fenoglio, 2005). Sono professionisti, preparati alle mansioni che ricoprono, ma sono anche uomini e donne con sensibilità e universi valoriali che si portano con sé pure nei contesti della vita extralavorativa, trovando talvolta difficoltà a produrre nette cesure. Significativa è la testimonianza di una educatrice:

“Da un lato è brutto perché vorresti fermarti lì di più per poter anche consolare la persona, cercare di essere di supporto a livello emotivo, però ti rendi conto che non è neanche tanto fattibile quindi, tra virgolette, devi dare una pacca sulla spalla e dire “mi dispiace, non ci pensare, guarda, abbiamo questo servizio di etnopsicologia” e purtroppo si chiude lì. Diventa anche un po’ per scudo, per autodifesa, per continuare il lavoro diventa anche un po’ questa la modalità, cioè, vorresti fermarti lì e parlare, per cercare di entrare un po’ più in relazione con la persona, però diventa difficile. È pesante, arrivi a casa che comunque non è che finiscono lì le cose che senti, ci pensi anche al di fuori del lavoro.” (Intervista n. 17).

La raccolta, nell’autunno e inverno 2022, di testimonianze di 30 professionisti dell’accoglienza nelle cooperative sociali reggiane e di 30 tra i profughi ucraini ospitati, realizzate attraverso interviste semistrutturate e biografiche – in ucraino o in russo, a seconda della lingua parlata dall’interlocutore – ha costituito il cuore del progetto “TRIZUB: Traiettorie, Reti di Incontro e aZioni dall’Ucraina a Bologna e Reggio Emilia”, ideato e coordinato da chi scrive.

Il progetto, finanziato dall’Università di Bologna, cominciato nel luglio 2022 e ancora in corso, ambisce a ritagliarsi un proprio piccolo spazio di dignità, originalità e serietà nel gran numero di studi e indagini che riguardano il fenomeno della migrazione ucraina successiva alla guerra, intrecciando l’approccio della ricerca pedagogica con quelli di altre discipline quali la storia, la sociologia, la psicologia, grazie al lavoro con ricercatori afferenti a quelle aree, proponendosi gli obiettivi di offrire un quadro di lettura della situazione di emergenza umanitaria riferibile ai profughi che si spostano dall’Ucraina all’Emilia Romagna, analizzando a tutto campo le cause che hanno indotto alla migrazione, le modalità migratorie, le caratteristiche dei migranti e delle strutture d’accoglienza, le prospettive a breve, medio e lungo termine; in modo particolare, ci si era prefissato di approfondire alcuni aspetti, quali l’inserimento scolastico, l’emergenza sanitaria, l’accoglienza e l’inserimento sociale, i ruoli, le azioni e le sinergie degli attori coinvolti, anche per elaborare raccomandazioni rivolte a operatori socio-educativi, stake-holders e policy makers e proporre, partendo dai dati di ricerca, percorsi educativi nelle scuole e in contesti extrascolastici, finalizzati a offrire occasioni di contatto e conoscenza positiva per scalfire stereotipi e pregiudizi.

Dall’ottobre 2022 al gennaio 2023 sono state condotte 30 interviste semi-strutturate ad altrettanti operatori (responsabili, coordinatori, educatori, mediatori linguistico-culturali, insegnanti di italiano L2, psicologi) impiegati nelle cooperative sociali della città di Reggio Emilia, nei servizi preposti all’accoglienza dei profughi ucraini, con la finalità non solo di captare informazioni circa le modalità di intervento nell’emergenza, ma anche di ricostruire il loro quadro cognitivo, morale e valoriale (Pitrone, 1984), lasciando libertà di sviluppo agli elementi che a mano a mano potevano emergere (Becker e Geer, 1957). Le interviste sono state audio-registrate presso locali messi a disposizione dalle cooperative sociali e integralmente trascritte, per divenire oggetto di un’analisi tematica che ha consentito l’extrapolazione di una serie di nuclei: l’organizzazione e le peculiarità dei servizi e delle prestazioni elargite, le esperienze pregresse, l’individuazione delle specificità dell’accoglienza agli ucraini, l’esplicitazione delle sinergie e delle collaborazioni con altri attori, il rapporto coi rifugiati, i bisogni e le particolarità riconosciute in loro, l’impatto a livello intellettuale ed emotivo che il lavoro quotidiano nelle professioni di aiuto produce.

I risultati ottenuti in questa prima parte della ricerca hanno portato a elaborare, in modo speculare, i nuclei tematici su cui incentrare le successive interviste, realizzate dal febbraio 2023 al giugno 2023, a trenta ucraini ospitati nei servizi di accoglienza reggiani: l'impatto con il nuovo contesto e con le strutture preposte all'housing e alla gestione dell'emergenza, l'esplicitazione dei principali bisogni e del livello di soddisfazione rispetto alle risposte e ai trattamenti ricevuti, il rapporto con gli operatori e con gli altri rifugiati (anche provenienti da altre zone del mondo), gli stati d'animo e i vissuti emotivi. All'esplorazione di questi temi si è deciso di aggiungere una escursione di tipo biografico (Olagnero e Saraceno, 1993) su come procedeva la vita in Ucraina prima dell'esplosione del conflitto, sui fatti drammatici che hanno condotto alla scelta di emigrare e su come è andato il viaggio, elementi ritenuti essenziali per meglio interpretare i punti di vista degli intervistati.

Hanno fatto parte di questo secondo campione 19 donne (2 adolescenti, una studentessa universitaria ventiduenne, una trentenne senza figli, 11 madri di figli piccoli, 4 pensionate over 60) e 11 uomini (2 adolescenti, 2 studenti universitari ventenni, 4 padri di figli piccoli, 3 pensionati over 60). Le interviste sono state condotte in lingua ucraina o russa, a seconda dell'idioma parlato dal rispondente, da una ricercatrice madrelingua: puntualmente registrate, sono state trascritte e tradotte in italiano, per poi essere analizzate individuando nuclei tematici che avessero potuto consentire raffronti con quanto emerso dalle interviste agli operatori.

Rispettando le intenzionalità insite nel progetto di ricerca, i nuclei tematici emersi sono stati numerosi e hanno permesso di intrecciare una rete di rimandi, connessioni e suggestioni che hanno consentito di affrontare complessità – quella dell'evento bellico e della conseguente migrazione, ma anche quella dei vissuti di coloro che lavorano per accogliere e integrare – che per loro natura sono inestricabili. In questa sede, ci si intende limitare a proporre analisi e riflessioni sul tema dell'incontro tra persone – gli operatori e i profughi – assai diverse per ruolo, esigenze, vissuti e prospettive, ma impegnate nell'avventura congiunta di conoscersi, darsi fiducia e costruire relazioni.

3. Vicinanze, lontananze, malintesi e conflitti nell'incontro

L'analisi qui proposta assume come punto di partenza una constatazione più volte espressa dagli operatori delle cooperative sociali: rispetto ai profughi provenienti da altre zone del mondo, agli ucraini sarebbero state riservate, da parte dei mass-media, delle istituzioni e della gente comune, attenzioni nettamente maggiori e una benevolenza mai vista in precedenza, che in molti contesti, soprattutto nei primi giorni dell'emergenza, avrebbe generato vere e proprie mobilitazioni e gare di generosità.

“Diciamo che gli ucraini sono stati trattati come sarebbe bello che fossero trattati tutti gli altri, nel senso che l'Italia si è messa in moto con gli ucraini, si è visto un modo di fare accoglienza che è un po' l'utopia, cioè quello che tutti vorremmo per tutti gli stranieri, o almeno chi lavora nel nostro ambito.” (Intervista n. 8).

Potrebbe sembrare paradossale, eppure alcuni operatori hanno avuto sentimenti contrastanti verso questa inedita apertura, ritenendola non giusta nei confronti delle migliaia di altri profughi arrivati nel silenzio o addirittura discriminati, e ora ulteriormente finiti nel dimenticatoio. Abituati a lavorare per aiutare i dimenticati, gli esclusi, gli indesiderati, costruendo su sé stessi narrazioni e

rappresentazioni di professionisti che in qualche modo fanno del loro meglio nonostante le difficoltà, le ristrettezze e un disinteresse quasi istituzionalizzato, ora gli psicologi, i mediatori, ma soprattutto i coordinatori e gli educatori si trovano a essere figure chiave nell'intervento su quella che, almeno per alcuni mesi, è stata l'emergenza per antonomasia. È come se fossero stati costretti ad anteporre agli sforzi, alle lotte e alle relazioni inerenti al lavoro con asiatici e africani, caratterizzato da forti asimmetrie e sfumature in qualche modo militanti, il dovere di garantire il meglio agli ucraini, profughi giocoforza 'privilegiati'. In alcuni operatori, sono scaturite paralisi morali, difficoltà relazionali, addirittura velate antipatie nei confronti di persone a cui risultava tuttavia impossibile imputare le responsabilità per avere provocato reazioni così ambivalenti.

Il modo più efficace per contrastare i pericoli insiti in questa sorta di effetto Pigmalione al contrario è stato un intenso esercizio di riflessività da parte degli operatori e una razionale ricerca di possibili cause e spiegazioni, che sono state rintracciate nella maggiore vicinanza e somiglianza somatica e culturale degli ucraini agli italiani, nella grande risonanza data al conflitto sui mass media e negli ambienti della politica nazionale e locale, nella pregressa familiarità con presenze ucraine tra le badanti, nel fatto che la maggioranza dei nuovi arrivati siano madri sole con figli, e quindi categorie umane percepite come più fragili, delicate, vittime dei meccanismi della guerra, in contrapposizione agli uomini adulti, potenziali soldati, assassini, aggressori. Riprendendo il paradigma dell'espulsione dell'Altro proposto da Byung-Chul Han, è come se i profughi ucraini, più simili agli italiani per tratti somatici, stili di vita e caratterizzazioni culturali, fossero stati 'un po' meno espulsi', proprio perché un 'po' meno Altro' rispetto agli africani e agli asiatici, addirittura 'quasi Uguali'.

Per gli operatori, abituati ad accogliere gli espulsi, i 'radicalmente Altro', il lavoro coi 'meno espulsi' e 'meno Altro' costituisce un elemento di novità a cui doversi adattare, forse in modo più profondo di quanto essi stessi avrebbero potuto pensare. Le testimonianze di diversi profughi ucraini fanno trapelare soddisfazione per l'accoglienza ricevuta sia nel tessuto cittadino, sia presso le cooperative sociali, cogliendo nelle figure degli operatori una bilanciata sintesi tra professionalità e umanità:

“Mi sono sembrati esperti nel loro lavoro. Ed è risultato che lo erano davvero. E poi, quello che mi piace di loro è che riescono a stabilire con le persone un legame emotivo in modo rapido, semplice e discreto. Hanno un modo di lavorare molto orientato alle persone. Non mettono le persone in disparte per guardare solo le leggi e la burocrazia. Interagiscono innanzitutto con te, lo si vede dal modo in cui ti parlano e dal fatto che cercano di aiutarti in ogni modo. Mi hanno aiutato in tutti gli ambiti della vita. Abbiamo instaurato un ottimo rapporto. Non sono più percepiti come dipendenti della cooperativa, ma come buoni amici con i quali siamo riusciti a instaurare un buon rapporto qui in Italia. Quando vengono, non ho più l'impressione che si tratti di una visita ufficiale, di un'ispezione: beviamo un tè insieme e parliamo anche delle loro novità.” (Intervista n. 38).

La buona accoglienza, le generosità e la gentilezza degli italiani, non sempre sono condizioni favorevoli a una vera e piena integrazione. Alcuni profughi hanno riscontrato dalle loro esperienze la significativa cesura tra la responsabilità delle azioni di ospitalità a cui gli appositi servizi – le cooperative sociali – sono stati preposti e una riluttanza da parte delle comunità locali ad accogliere

fino in fondo i nuovi arrivati, andando oltre i piani della gentilezza, della tolleranza o addirittura della beneficenza; si sono trovati dinnanzi a una netta complementarietà di ruoli, in cui gli autoctoni sarebbero “up” perché accolgono, aiutano e donano, mentre gli ucraini sarebbero down perché ricevono accoglienza, aiuti e donazioni. Questi ultimi hanno bisogno e desiderio di rapporti paritetici, come potrebbero essere quelli di amicizia (Zannoni, 2021a).

“A Rivalta non manca nulla, ma si tratta più di una “comunità”, dove tutti si conoscono, è molto difficile inserirsi; quindi, personalmente trovo più facile andare in città più grandi dove c’è più possibilità di parlare con persone nuove, dove la gente è più loquace e dove non ci sono certe dinamiche consolidate. Insomma, a Rivalta non manca nulla, semplicemente tutti si conoscono, quindi socializzare è piuttosto difficile.” (Intervista n. 49).

Ai cittadini di Rivalta, così come agli abitanti di molti altri contesti locali, mancherebbe il coraggio di provare a uscire da pigrizia, stanchezza e apatia, per aprirsi all’Altro offrendo confidenza, nell’accezione espressa da Raimon Panikkar (2013), che consiste nel poter e voler investire l’altro delle nostre vibrazioni emotive e al contempo nell’accettare di essere investiti dalle sue, sviluppando così il reciproco sentimento di sentirsi compresi. Più ancora che un raccontarsi, la confidenza è un espandersi verso l’altro, in modi ed espressioni che, pur contemplandole, vanno oltre la fiducia, l’amicizia, l’intimità, la simpatia; corrisponde al “non avere fiducia nell’altro in quanto ‘altro’, ma piuttosto aver fiducia in me, riflesso nell’altro nella misura in cui lui/lei è ‘me stesso’. Ad affascinarmi non è la sua personalità, ma la mia personalità che si risveglia. Nella confidenza ci si dà, ci diamo, ma a rigore si riceve, ci recuperiamo” (p. 25). È attraverso la predisposizione alla confidenza che è possibile tentare di aprire nuovi squarci relazionali in una società, quella attuale, in cui “abbiamo sì tanti rapporti con le altre persone, ma non *in quanto tali*, in quanto fratelli, prossimo, bensì in quanto *altre*, come burocrati dello Stato o impiegati di azienda, o come semplici e anonimi viaggiatori di una metropolitana o di un tram, come concittadini o, nel migliore dei casi, vicini” (ivi, p. 28).

Un buon numero degli operatori intervistati ha confessato una certa difficoltà a intrecciare legami di confidenza con gli ospiti ucraini che, rispetto agli africani e agli asiatici, si mostrerebbero molto più freddi e distaccati, meno propensi a esprimere gratitudine e più insistenti e pretenziosi nelle richieste. Gli psicologi riferiscono i numerosi rifiuti a sottoporsi a un primo colloquio e le resistenze messe in atto dagli ucraini nei loro confronti, in netto contrasto rispetto alle disponibilità di asiatici e africani, riconducibili al fatto che in Ucraina la figura dello psicologo non è ancora completamente sdoganata come professionista a supporto della normalità, ma rimane per larga parte della popolazione una sorta di ‘medico che cura i matti’, la cui frequentazione può provocare scherno e vergogna.

Dal canto loro, gli educatori che quotidianamente accompagnano i profughi nei loro percorsi di integrazione mettono in risalto come gli ucraini si mostrino più autonomi e meno dipendenti dal loro supporto, possedendo già in partenza più strumenti cognitivi, linguistici e culturali, e una rete di connazionali di supporto sul territorio, per soddisfare i bisogni primari. Si pone il tema di come e quanto la dipendenza possa essere funzionale alla relazione educativa e di quanto, a volte, sia l’educatore stesso ad avere bisogno di sapere che l’educando sia in qualche grado dipendente da lui,

per trarne rassicurazioni rispetto al proprio ruolo, col rischio però di usare male tale dipendenza, rendendola disfunzionale, e quindi manipolatoria (Fabbri, 2022).

Forse basterebbero alcuni ulteriori sorrisi ad accorciare le distanze emotive che separano gli ucraini dagli educatori, così come la consapevolezza, da parte di questi ultimi, che le espressioni del linguaggio non verbale sono fortemente influenzate dalle appartenenze culturali: in Ucraina si sorride in modo diverso rispetto che in Italia, e solitamente non lo si fa per etichetta o circostanza. Lo spiega una donna da poco arrivata:

“Quando non sei di buon umore per ovvi motivi, gli operatori italiani si preoccupano molto e iniziano a cercare delle soluzioni. Le soluzioni non sono sempre necessarie, perché non esistono soluzioni semplici a priori. Questi momenti devono solo passare, passano da soli. Per gli slavi è normale avere semplicemente una *poker face*, ma non significa che si sentano male. Quando non ho emozioni sul viso, posso essere empatica, ma non sempre riesco a spiegarlo. Sono un po' preoccupati che ci sia qualcosa che non va in me, o che io sia triste, o arrabbiata. E io devo sempre spiegare che sto bene, e loro non mi credono perché lo spiego sempre con la stessa faccia.” (Intervista n. 52).

Sul terreno dell'incontro interculturale, sempre incombe il rischio di incappare nel malinteso, nel difetto di comunicazione (Lévi-Strauss, 1978) generato da un flusso di informazioni inadeguato e ingannevole, che porta gli interlocutori a non capire perché l'Altro non si confà ai modelli da loro padroneggiati, che rassicurano perché mettono al riparo dall'inaspettato, dallo sconosciuto, dalle sorprese: dall'alterità, per l'appunto (Jankelevitch, 1987). A complicare ulteriormente l'arduo compito di riuscire a capirsi, subentra il fatto che nemmeno l'appartenenza etnica, culturale o nazionale può essere assunta in modo deterministico per comprendere le manifestazioni comunicative, relazionali ed emotive dell'altro, dal momento che l'irriducibile singolarità dell'interlocutore rende necessario un continuo processo di reinvenzione e rimodulazione del linguaggio alla sua unicità (Derrida 1998).

“Parlando di razzismo, si sono verificati episodi in cui erano i cittadini ucraini a discriminare o rivolgersi in modo razzista verso i migranti di altre nazionalità, che pure non condividono gli alloggi, ma bastava che all'interno dello stesso condominio con trenta appartamenti ci fosse un'altra persona straniera, magari di colore, che parlava un'altra lingua. Su questo abbiamo avuto dei problemi.” (Intervista n. 18).

Ulteriori elementi contribuiscono a rendere più difficoltoso l'instaurarsi di rapporti di fiducia e confidenza tra operatori e profughi ucraini. A detta dei primi, questi ultimi in diverse circostanze avrebbero esibito atteggiamenti discriminatori nei confronti degli ospiti di altre provenienze incontrati negli spazi comuni, avrebbero rifiutato di toccare oggetti e utensili collocati in alloggi precedentemente occupati da africani e inizialmente non avrebbero accettato la presenza di educatrici con tali origini. Agli occhi di professionisti che hanno dedicato anni della loro vita lavorativa all'integrazione di persone provenienti da Africa e Asia, familiarizzando con le loro espressioni comportamentali, valoriali e culturali, mettendo al centro la lotta alla discriminazione in certi casi con spirito più o meno velatamente militante, il razzismo dei nuovi accolti ucraini costituirebbe una sorta di tradimento e una manifestazione di marcata irricoscenza. A questo si

©Anicia Editore

QTimes – webmagazine

Anno XVI - n. 1, 2024

www.qtimes.it

Doi: 10.14668/QTimes_16149

aggiunge la significativa attenzione, inedita rispetto agli altri profughi, che gli ucraini riversano sulle modalità e sulla qualità dell'aiuto che ricevono, che può essere interpretata con un eccesso di pretese, con un non sapersi accontentare:

“Sono persone che indubbiamente hanno bisogno di sostegno, ma non sono disponibili a tutto pur di averlo questo sostegno. Sono molto selettive, ci chiedono sempre di venire a vedere la casa, per esempio, prima di decidere. Se fossimo un'agenzia immobiliare sarebbe normalissimo, ma a noi non era mai capitato.” (Intervista n. 4).

Diversamente da asiatici e africani, gli ucraini hanno a volte respinto l'offerta di alloggi ritenuti troppo affollati, in condizioni non consone, eccessivamente distanti dal centro, o semplicemente perché privi di ascensore. Hanno richiesto ferri da stiro, oggetti d'arredo, televisori, per rendere più belle le stanze e riuscire a mantenerle più pulite, ma si sono scontrati con l'impossibilità di averli, per cavilli regolamentari o per semplice irreperibilità immediata. Le donne, i bambini e gli uomini ucraini sono fuggiti dalle macerie e dai bombardamenti, eppure non possono accettare qualsiasi riparo: emerge il tema di quanto le dimensioni della solidarietà, dell'aiuto e del dono (Mauss, 2002) debbano contemplare e contenere il rispetto della dignità della persona, e di quanto le condizioni materiali di vita possano contribuire in tal senso. Abitare una casa, seppur provvisoriamente, non significa soltanto occuparne le stanze per mettersi al sicuro, come fossero delle tane, ma vuol dire soprattutto fare esperienza dell'abitazione stessa, come fosse una sorta di zona di conforto in stretto dialogo con le dinamiche identitarie individuali. Le case inevitabilmente finiscono per svelare in profondità le caratteristiche e le storie di vita di coloro che le abitano, così come sono simboli dei loro mondi interiori e degli universi culturali in continuo divenire (Filighera e Micalizzi, 2018): da qui il desiderio di curarle, abbellirle, personalizzarle, anche da parte di chi percepisce l'attuale alloggio come provvisorio, perché continua a sentire come sua l'abitazione da cui è dovuto fuggire e verso cui ancora non sa quando potrà fare ritorno.

La casa è inoltre il luogo in cui l'inquilino può scegliere chi fare entrare e chi meno, determinandosi i propri spazi di socialità. Tuttavia, i regolamenti delle cooperative sociali precludono questa possibilità, vietando l'ingresso a persone esterne, con pesanti ripercussioni sull'integrazione sociale soprattutto dei bambini e dei ragazzi, che mai potranno invitare i loro nuovi amici, e che giocoforza si troveranno a vivere, in Italia, nell'eterna condizione degli invitati, degli accolti, degli ospitati. Al contrario, gli operatori delle cooperative posseggono copia delle chiavi di ogni appartamento, e non è per alcuni di loro prassi insolita quella di entrare senza suonare il campanello, generando negli ucraini una irritazione che i profughi di altre provenienze generalmente non mostrano:

“Secondo me quando si entra in casa delle persone accolte nel progetto bisogna avere delle accortezze iniziali, con tutti, non solo con gli ucraini, con tutti quanti.” (Intervista n. 27)

4. Conclusioni

Essere accorti significa agire con perspicacia, possedere un'astuzia non spregiudicata, bensì prudente, previdente, ragionata; non a caso, secondo Giacomo Leopardi (2019) la madre dell'accortezza è la riflessione. Se definiamo la competenza interculturale come la capacità di comunicare in modo efficace e appropriato in situazioni interculturali, sulla base delle proprie

conoscenze, abilità e attitudini (Deardorff, 2009), possiamo certamente convenire che una buona dose di accortezza possa rientrare appieno nei contenuti di tale competenza. Occorre accortezza per riuscire a trasformare il contatto con l'Altro in un vero e proprio incontro, in un dialogo che vada oltre le reazioni istintuali e difensive di chiusura ed evitamento, per porsi come base per il costituirsi di relazioni arricchenti per entrambi.

Nell'incontro tra profughi ucraini e operatori dei servizi per l'accoglienza, l'accortezza da parte di entrambi può portare a un'attenzione alle sfumature, a una delicatezza relazionale che implica il non dare nulla per scontato, affinché nell'intreccio tra i punti di vista possa consolidarsi il terreno più proficuo per l'accoglienza, la cura, ma anche per il reciproco perpetrarsi di un'emancipazione intellettuale, culturale e umana che possa costituire un patrimonio anche per l'intera comunità, andando oltre il ristretto perimetro dei servizi preposti, delle persone in situazione di bisogno e degli addetti ai lavori, affinché accoglienza e ospitalità possano divenire valori fondanti di un nuovo stare insieme, nella direzione di un'interculturalità solidale e creativa (Genovese, 2003).

Riferimenti bibliografici:

- Augé, M. (2012). *Futuro*. Torino: Bollati Boringhieri.
- Bauman, Z. (1999). *La società dell'incertezza*. Bologna: Il Mulino.
- Becker, H. S., Geer, B. (1957). Participant observation and interviewing: a comparison. *Human organization*, XVI, pp. 28-32.
- Cerrocchi, L. (Ed.) (2019). *Narrare la migrazione come esperienza formativa. Strumenti e strategie di comunità e corresponsabilità educativa*. Milano: FrancoAngeli.
- Deardorff, D.K. (Ed.) (2009). *The Sage handbook of intercultural competence*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Derrida, J. (1998). *Addio a Emmanuel Lévinas*. Milano: Jaca Book.
- Fabbri, M. (2002). *Essere insegnanti, essere genitori. La competenza comunicativa in educazione*. Milano: FrancoAngeli.
- Fabbri, M. (2012). *Il transfert, il dono, la cura. Giochi di proiezione nell'esperienza educativa*. Milano: FrancoAngeli.
- Fenoglio, M.T. (2005). *Psicologi di frontiera: la storia e le storie della psicologia dell'emergenza in Italia*. Lavis (TN): Associazione Psicologi per i Popoli.
- Filighera, T., Micalizzi, A. (2018). *Psicologia dell'abitare*. Milano: FrancoAngeli.
- Foster Wallace, D. (2009). *Questa è l'acqua*. Torino: Einaudi.
- Freud, S. (2009). *Introduzione alla psicoanalisi*. Torino: Bollati Boringhieri.
- Genovese, A. (2003). *Per una pedagogia interculturale. Dalla stereotipia dei pregiudizi all'impegno dell'incontro*. Bologna: Bononia University Press.
- Giacomini, B. (2019). *Philoxenos. Per una filosofia dell'ospitalità*. Genova: il melangolo.
- Han, B-C. (2017). *L'espulsione dell'Altro*. Milano: nottetempo.
- Han, B-C. (2020). *La società della stanchezza. Nuova edizione ampliata*. Milano: nottetempo.
- Jankelevitch, W. (1987). *Il non-so-che e il quasi-niente*. Genova: Marietti.
- Kapuscinski, R. (2007). *L'altro*. Milano: Feltrinelli.
- Kristeva, J. (1990). *Stranieri a se stessi*. Milano: Feltrinelli.
- La Cecla, F. (2009). *Il malinteso. Antropologia dell'incontro*. Roma-Bari: Laterza.

- Leopardi, G. (2019). *Zibaldone di pensieri. Nuova edizione tematica condotta sugli Indici leopardiani*. Milano: Feltrinelli.
- Lévi-Strauss, C. (1978). *Antropologia strutturale due*. Milano: Il Saggiatore.
- Mauss, M. (2002). *Saggio sul dono. Forma e motivo dello scambio nelle società arcaiche*. Torino: Einaudi.
- Mazzara, B.M. (1997). *Stereotipi e pregiudizi*. Bologna: Il Mulino.
- Olagnero, M., Saraceno, C. (1993). *Che vita è?*. Roma: La Nuova Italia Scientifica.
- Panikkar, R. (2013). *La confidenza. Analisi di un sentimento*. Milano: Jaca Book.
- Pitrone, M.C. (1984). *Il sondaggio*. Milano: FrancoAngeli.
- Svendsen, L. (2008). *Philosophy of Fear*. London: Reaktion Books.
- UNHCR (2023). *Refugee Data Finder*, <https://www.unhcr.org/refugee-statistics/>, consultato in data 27/12/2023.
- Zannoni, F. (2021a). *Il ciondolo spezzato. Spazi, forme e percorsi d'amicizia*. Milano: FrancoAngeli.
- Zannoni, F. (2021b). Paura e conflitto intergenerazionale durante e dopo la pandemia. *Studi Sulla Formazione/Open Journal of Education*, 24(1), 159-171.
- Zannoni, F. (2022). Interiorità in fuga. Dilemmi, struggimenti e conflitti nei vissuti emotivi delle profughe ucraine. *Medical Humanities & Medicina Narrativa*, 3, 179-194.
- Zannoni, F. (2023). *La guerra, gli affetti, la vita. Traiettorie dialogiche dal Donbas all'Italia*. Lecce: Pensa Multimedia.