



in migrazione

# IL PERSONAL TUTOR

Una figura professionale innovativa  
nei contesti di accoglienza per  
richiedenti asilo e beneficiari di  
protezione internazionale



collana  
**RELAZIONE  
D'AIUTO**

[www.inmigrazione.it](http://www.inmigrazione.it)

## PREMESSA

La nuova figura professionale del Personal tutor all'interno del team multidisciplinare che opera in un centro di accoglienza può rivestire un ruolo strategico, tanto più nell'accezione moderna dei centri d'accoglienza quali luoghi dove co-costruire insieme all'ospite un percorso su misura proteso alla progressiva autonomia lavorativa ed abitativa. L'idea intorno cui ruota la definizione di questa figura è frutto di una riflessione teorica strettamente collegata all'esperienza sul campo che *In Migrazione* ha maturato. Un'esperienza concreta che nel tempo ha sempre più definito il ruolo e le funzioni del Personal tutor, a partire dalle esperienze sviluppate a Roma e provincia e nei diversi livelli dell'accoglienza a richiedenti asilo e rifugiati: dal Centro Enea (centro di terza accoglienza), al progetto Laboratori per l'Autonomia all'interno del CARA di Castelnuovo di Porto sino al centro SPRAR Casa Benvenuto.

Il Personal tutor è la persona fisica (con un nome e un volto) che accompagna le persone ospitate nei CDA nelle diverse fasi dell'accoglienza con una presa in carico a 360°. Nelle diverse fasi di vita nella comunità che in un Centro d'accoglienza si crea, il personal tutor segue la persona accolta in ogni momento, ridefinendo con lui costantemente il progetto personale d'inclusione sociale. Un'attività strategica che parte dall'arrivo al centro fino all'uscita, e talvolta anche dopo con interventi mirati di *follow up*. Il personal tutor vuole essere una figura di riferimento per i beneficiari, in grado di dare risposte concrete e sostegno, informazioni e orientamento, e in grado di facilitare un tipo di **residenza attiva e motivata** nei centri di accoglienza e anche – nelle fasi successive - un graduale e realistico inserimento lavorativo sociale ed abitativo nel nostro paese. La co-costruzione con ogni persona di un tipo di relazione progettuale su misura, all'interno della quale viene definito uno specifico tipo di accompagnamento e sostegno, è il nucleo centrale intorno cui si sviluppa questo tipo di tutoraggio; le peculiarità trasversali del personal tutor si manifestano a **livello individuale** nel rapporto a due con la persona (a tre quando nei colloqui è presente il mediatore culturale), e con **attività di gruppo**. Il personal tutor lavora e collabora costantemente con tutte le figure previste nei progetti di accoglienza, nello scambio e nella riflessione con il team multidisciplinare, divenendo il garante di un'azione armoniosa e condivisa di tutto lo staff nella relazione d'aiuto rivolta alla persona accolta.

## IL RUOLO E LA FUNZIONE DEL PERSONAL TUTOR NEL CENTRO DI ACCOGLIENZA

### LIL RUOLO E LA FUNZIONE DEL PERSONAL TUTOR NEL CENTRO DI ACCOGLIENZA

La co-costruzione di un percorso progettuale e personalizzato, si definisce attraverso un'integrazione di competenze e abilità comunicativo-relazionali e di capacità relazionali, qualità necessarie per innalzare l'asticella della qualità e della ricchezza dell'accoglienza in Italia.

Nello specifico il lavoro quotidiano verte intorno ai colloqui individuali finalizzati a incrementare

la motivazione, la proattività e l'alleanza operativa, ingredienti base per immaginare qualsiasi relazione d'aiuto basata sul rispetto reciproco, sul coinvolgimento emotivo e sull'assunzione di responsabilità: l'obiettivo principale di tale lavoro è facilitare il percorso verso una reale autonomia delle persone a partire da un percorso progettuale co-costruito e sulla base di un contratto operativo-relazionale che impegna entrambi, operatore e rifugiato.

## FACILITAZIONE, ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO

Il personal tutor è un **facilitatore a tutto campo**, per ciò che concerne la vita nel centro di accoglienza e all'esterno: a livello individuale aiuta le persone a utilizzare le proprie risorse per prendere decisioni a livello esistenziale e professionale, a gestire i cambiamenti che i richiedenti si trovano ad affrontare. a rinforzare il senso di responsabilità e di stima per sé, a raggiungere obiettivi, risolvere problemi e gestire fasi conflittuali. L'obiettivo principale, relativo all'autonomia e all'inserimento sociale, è raggiungibile percorrendo le strade della facilitazione, dell'orientamento e dell'accompagnamento.

Il personal tutor facilita processi di auto-consapevolezza rispetto:

- ai momenti di frustrazione e confusione che i richiedenti asilo vivono passando diversi mesi in attesa della commissione, fattore molto stressante;
- alla gestione del cambiamento culturale laddove i richiedenti entrano in contatto con alcuni aspetti inizialmente destabilizzanti;
- al sapersi muovere nel territorio e ad orientarsi nell'impatto con le istituzioni (questura, medico, legale, ASL di zona);
- al ri-trovare la motivazione, all'interno di un contesto interpersonale di accoglienza empatica altamente motivante;
- all'esplorazione e pianificazione dell'azione, individuazione e sviluppo delle risorse personali finalizzato al cambiamento e alle azioni concrete e a una maggiore consapevolezza, sono alcune delle tappe previste nel lavoro di empowerment;
- alle complessità e le opportunità che il far parte di una nuova comunità residenziale comporta.

## LA FUNZIONE DI ORIENTAMENTO NELLE DIVERSE FASI PROGETTUALI

Nelle primissime fasi è fondamentale dare ai richiedenti appena arrivati in Italia tutte le informazioni riguardo i livelli istituzionali, sociali, culturali dentro cui si troveranno a interagire: tali informazioni possono dare la possibilità di confermare o meno l'idea e l'immaginario che i richiedenti hanno dell'Italia, e iniziare a mettere da una parte ciò che sanno con ciò che apprendono.

Le prime informazioni spesso hanno un impatto negativo sull'immaginario e sulle alte aspettative di tanti richiedenti, inizia così a definirsi una realtà più difficile e dura rispetto a temi come l'ottenimento dei documenti, il lavoro, la casa, il territorio in cui si vive etc. Le informazioni aiutano a farsi un'idea realistica del contesto territoriale e italiano e di ciò che dovranno fare

e affrontare, dall'apprendimento della lingua italiana, all'iscrizione al SSN, alla richiesta dei documenti etc. In questa fase non c'è nulla di scontato e vale la pena con l'aiuto del mediatore culturale, ripetere una volta di più piuttosto che una volta di meno. Naturalmente insieme al livello informativo c'è un livello relazionale e comunicativo da curare a livello di comunicazione non verbale: è importante ciò che si comunica, e ancora più importante come si comunica. Sviluppare la **comunicazione interpersonale** vuol dire porre attenzione al linguaggio del corpo, alle modalità comunicative, alla creazione di un clima favorevole e alla costruzione del setting a livello individuale e a livello di gruppo.

La prima impressione che un richiedente inizia farsi dell'operatore o del tutor è principalmente data dagli aspetti riconducibili alla comunicazione non verbale:

- **dall'aspetto esteriore** (cogliamo l'età, lo stato di salute, il tipo di abbigliamento, lo stato d'animo, gli atteggiamenti);
- **tramite il comportamento spaziale** (regoliamo la distanza interpersonale, il contatto corporeo, la postura);
- **il volto** è collegato allo sguardo e al contatto visivo: il volto è la parte più rilevante per la comunicazione non verbale, esprime le emozioni, riflette l'esperienza soggettiva e gli atteggiamenti interpersonali;
- **l'utilizzo della voce** con qualità e il tono della voce, il riso, i sospiri, l'intercalare.

E' importante conoscere le diverse modalità culturali nell'espressione delle emozioni (alcune culture esprimono le emozioni in modo "esplicito" mediante la mimica facciale e il corpo, altre prediligono una modalità più controllata), le differenze nel sorriso, nello sguardo e nel movimento delle mani o per come ci si siede...

## ACCOMPAGNAMENTO

Le modalità dell'accompagnamento da parte del personal tutor variano per diversi motivi e rispetto a fattori come il tipo di centro in cui si inserisce, le diverse fasi dell'accoglienza che attraversano i richiedenti/rifugiati, l'età.

Accompagnare in questo senso significa stare insieme alle persone mentre scoprono il territorio (eventi culturali e sociali), o il sistema sanitario (accompagnamento in strutture pubbliche e ospedali per l'iscrizione STP o al SSN, per prendere un appuntamento, per un esame particolare etc. In momenti diversi l'accompagnamento riguarda la frequentazione di un corso professionale, l'iscrizione ai centri per l'impegno, la ricerca del lavoro, l'accompagnamento da uno specialista per un invio, o presso un centro aggregativo giovanile per i giovani etc.).

L'accompagnamento di qualità in esterna offre la possibilità di socializzare nei momenti meno "ufficiali", di creare situazioni semplici in grado di rafforzare l'alleanza e la relazione. Si può accompagnare in diversi modi, noi intendiamo l'accompagnamento come "proseguimento" della relazione interna al centro, in cui ci si pone sempre in maniera genuina e partecipe: spesso dalle situazioni apparentemente semplici e "superficiali" trae linfa e si arricchisce la relazione.

## LE ABILITA' COMPETENZE E STRUMENTI DEL PERSONAL TUTOR

La valigia del personal tutor è composta di tutte quelle abilità e competenze riconducibili alla relazione e alla comunicazione interculturale: nel fare quotidiano integra le competenze interculturali alle competenze relazionali-comunicative. Oltre alla sua presenza attiva e quotidiana alcuni importanti strumenti che il personal tutor utilizza sono **l'ascolto attivo e partecipato** (*capacità di accogliere la persona e il suo bisogno*); **il rispecchiamento empatico** (*porsi in atteggiamento di comprensione e di accettazione di ciò che persona comunica a livello di emozioni, sentimenti, punti di vista*); **la consapevolezza di sé** nella comunicazione interpersonale; il potenziamento e lo sviluppo di capacità e abilità delle persone con cui si lavora.

### Elementi della competenza relazionale

- Comunicazione verbale e non verbale
- Consapevolezza di sé
- Capacità di sintonizzazione interculturale
- Ascolto attivo
- Riformulazione/rispecchiamento
- Cura del setting
- Capacità di dare feedback costruttivi
- Microabilità (contatto visivo, domande aperte, presenza motivante, saper porre obiettivi raggiungibili, approccio ottimistico, cura di sé, autocontrollo e gestione delle emozioni, capacità di timing)

### Elementi della competenza interculturale

- conoscenza approfondita dei principali aspetti culturali riguardante i Paesi di provenienza dei richiedenti/rifugiati con cui si interagisce (aspetti storici, comportamentali, politici, socio-economici, artistici)
- conoscenza di base delle principali leggi che regolano la richiesta dello status di rifugiato in Italia e in Europa (la convenzione di Ginevra, la legge Dublino..), e del sistema italiano d'accoglienza dedicato a richiedenti e beneficiari di protezione internazionale
- conoscenza del ruolo e delle competenze relative alla mediazione culturale

## LA PERSONA E IL COLLOQUIO INDIVIDUALE

Il colloquio è uno strumento di lavoro e di conoscenza, e in ambiti interculturali prevede insieme alla conoscenza teorica e pratica relativa alla conduzione e alla gestione del colloquio, anche la conoscenza degli aspetti principali relativi alle differenze culturali che entrano in gioco nell'incontro interculturale.

Una efficace gestione del colloquio dipende anche dal livello di autoconsapevolezza da parte dell'operatore, a come si percepisce all'interno della relazione interculturale e alle dinamiche relative al contesto triangolare del colloquio multiculturale, con l'attiva presenza del mediatore culturale.

Per gli ospiti del progetto lo spazio colloquiale e gli incontri con il tutor rappresentano spesso una novità assoluta; molti di loro, come emerge dai colloqui, non avevano avuto nelle precedenti esperienze di vita, la possibilità di usufruire di uno spazio per poter parlare di sé: il colloquio individuale a tre in presenza del mediatore culturale risulta come qualcosa di inedito, uno spazio e un tempo inedito e tuttavia ben accolto, dove portare e ri-trovare emozioni e bisogni, e condividere insieme storie ed esperienze. Il colloquio rappresenta un approdo emotivo, la possibilità concreta di ottenere informazioni, ascolto e sostegno. Insieme agli aspetti generali riguardanti il colloquio e le funzioni del personal tutor, ci sono gli aspetti più specifici e i sotto obiettivi: ogni incontro ha un senso e un obiettivo da raggiungere, legato alla fase dell'accoglienza e ai diversi bisogni del richiedente che emergono nel tempo.

Una chiara comunicazione nei primi colloqui è una buona base di partenza per un intervento efficace, riduce la confusione rispetto alle attività del centro e alle diverse figure professionali, e aumenta la possibilità di costruire una forte alleanza operativa, base per successivi sviluppi della relazione nel tempo.

Per i colloqui individuali abbiamo previsto un tempo che varia a secondo delle esigenze, dai 30/40 minuti all'ora. Il setting principale dove si svolgono i colloqui è l'ufficio-stanza del personal tutor, tuttavia ci sono alcuni colloqui, che definiamo "informali", ma non per questo meno importanti, tipo i colloqui meno strutturati o non programmati, che si possono svolgere in altri luoghi del centro oppure fuori dal centro, durante le attività outdoor, camminando, davanti a un thè, etc.

## DIVERSI TIPI DI COLLOQUIO PER DIVERSE ESIGENZE E OBIETTIVI:

- **Il colloquio di orientamento** è finalizzato a dare e condividere informazioni rispetto all'iter per la richiesta d'asilo, alle diverse fasi del progetto, alla conoscenza del territorio e della città, e qualsiasi altra informazione, bisogno, desiderio e/o curiosità che gli ospiti portavano all'attenzione dei Personal tutor. E' un tipo di colloquio che si svolge in particolare nella prima fase e per questioni che riguardano gli aspetti principali legati alla preparazione della storia da portare in Commissione, ai diversi tipi di documenti, e sul "cedolino", ai diritti e doveri, ai limiti imposti dalla legge rispetto al poter lavorare etc.
- **Il colloquio di contenimento** che ha l'obiettivo di garantire uno spazio emotivo al vissuto personale di ognuno, per esprimere i bisogni e i desideri, le emozioni e i sentimenti che si provano rispetto all'esperienza migratoria, al futuro, al vivere le diverse fasi dell'accoglienza, alla difficoltà con il lavoro o con l'inserimento sociale, piuttosto che gli aspetti emotivi ai tempi lunghi e all'attesa della Commissione o la speranza di avere i documenti. La qualità e la profondità di questo tipo di colloqui è connessa all'apertura e alla fiducia e anche alla voglia di mettersi in gioco delle persone. L'obiettivo di questo tipo di colloqui è il contenimento delle ansie degli ospiti relativamente alla propria vita in Italia, di difficile comprensione per chi non padroneggia la logica del nostro sistema. Un'ansia che è amplificata dai lunghi periodi di attesa e indeterminatezza che minano la motivazione degli ospiti nella partecipazione alle attività proposte e nella definizione di

un progetto migratorio. Porsi in ascolto dei vissuti delle persone nel qui e ora – sensazioni di solitudine, impotenza, passività e preoccupazione da una parte, apprezzamento per le proposte progettuali e speranza che le cose possano migliorare dall'altra – riformulare e partecipare attivamente per esprimere un genuino interesse verso queste storie, e rilanciare in maniera realistica verso le cose da fare, per spronare le persone a partecipare, a impegnarsi, a suggerirci miglioramenti. E' l'occasione anche per monitorare a un livello di privacy e di setting protetto, lo stato di salute legato a eventuali visite, esami, o assunzione di medicinali (per diversi motivi nei centri risulta difficile alcune volte far rispettare "la linea gialla" della protezione dei dati sensibili riguardanti la salute), o per capire come va il percorso di apprendimento della lingua italiana.

- **Colloqui "semplici"** il cui cuore è fatto di piccole (apparentemente) cose, come parlare della propria famiglia, dei propri sogni e aspirazioni, di una richiesta esaudita o di un "no" subito, della qualità del sonno o del cibo, di frammenti di esperienze esterne al centro, come le scenette metropolitane alla fermata del bus o della ricerca di una zona Wi-Fi dove potersi collegare per comunicare ad amici e parenti, o parlare di una cosa fatta insieme (una gita al mare, un gruppo che visita il centro, cosa si apprende a scuola etc. L'obiettivo minimo è creare una possibilità per parlare in maniera amichevole e rilassata;
- **Colloqui di monitoraggio degli aspetti progettuali e personali** per seguire l'andamento a livello individuale della partecipazione alle attività didattiche e alle attività proposte; per suscitare motivazione rispetto alla socialità e alla creatività; per chiedere come stai? come ti senti in questo momento? in appositi colloqui per capire come quel ragazzo sta vivendi ora, di cosa ha bisogno..

## DIVERSE OPZIONI E INVIO MIRATO

Il Personal tutor insieme alle proprie competenze e capacità, è consapevole anche dei propri limiti (professionali, formativi, specialistici, umani, etici etc.), legati del suo agire; il suo ambito di lavoro è sociale e relazionale, basato sulle capacità di instaurare efficaci relazioni di lavoro per raggiungere determinati obiettivi. In presenza di problematiche o richieste dei richiedenti/ rifugiati che non è in grado di esaudire e per questo può spingersi fino a un certo punto, e l'invio accompagnato e mirato.

### Un esempio concreto di diverse opzioni offerte durante un colloquio

Un richiedente asilo di circa 30 anni parla di un suo problema psicofisico di cui già in passato nel suo Paese soffriva, rispetto al quale però non aveva fatto nulla, ma ora il problema si sta ingrandendo e lui ha iniziato a fare qualcosa per risolverlo. Nei giorni precedenti al colloquio era stato visitato dal suo medico di base e aveva fatto le analisi del sangue; il medico lo visita e legge i risultati, da cui non si riscontrano valori che farebbero pensare a un problema più serio, e gli prescrive un farmaco per tre giorni. Questo dà subito buoni risultati, allora le proposte riguardano la possibilità di fare ulteriori esami, di continuare a parlare con il Personale tutor con cui si è aperto, oppure usufruire dell'assistenza psicologica e parlare con lo psicologo del

centro. Delle tre opzioni messe a disposizione, lui sceglie di iniziare a parlare con lo psicologo.

Questo fatto chiarisce alcune aspetti importanti, su cui vale pena posare lo sguardo:

- l'importanza di arrivare a prendere una decisione scegliendo tra diverse opzioni, con il personale tutor facilitatore di processi decisionali;
- la necessità di costruire un invio consapevole e condiviso tra utente e tutor;
- il rispetto dei diversi ambiti professionali che interagiscono nel lavoro di team multidisciplinare: il tutor deve essere consapevole che quando le richieste delle persone travalicano le sue competenze diventa necessario rivolgersi ad altri professionisti e specialisti.

## LE PERSONE E IL LAVORO DI GRUPPO

Nel lavoro di gruppo in contesti R.A.R. le persone possono soddisfare alcuni fondamentali bisogni come accettazione, empatia, calore, sentirsi insieme agli altri, sentire di avere un supporto, bisogno rassicurazione e visibilità, bisogno di ricevere e di dare, di sicurezza, di divertirsi e di esprimere la propria creatività; un gruppo ben gestito soddisfa il bisogno - che emerge nei contesti di accoglienza - di dare un senso al tempo svolgendo attività significative e positive. Nel lavoro concreto nei centri di accoglienza (C.A.R.A, SPRAR, centri di seconda accoglienza), le attività di gruppo possono essere collegate alla scuola (gruppi di conversazione), per sviluppare la conoscenza della lingua italiana, primo passo verso una reale inclusione sociale e lavorativa.

## GLI OBIETTIVI DEL LAVORO CON I GRUPPI ATTIVITÀ RIGUARDANO:

- il miglioramento della capacità comunicativa in italiano e dell'ascolto dell'altro attraverso una modalità circolare ed esperienziale: tra i partecipanti e con il facilitatore del gruppo e con i mediatori culturali (sempre presenti nei gruppi in questa fase);
- l'integrazione e lo sviluppo di alcuni aspetti didattici che i ragazzi stanno affrontando in classe (lessico, verbi, favola, racconto, canzone...), per svilupparli a livello comunicativo e di conversazione;
- l'espressione di sé (idee, emozioni, ricordi, punti di vista, proposte, bisogni, creatività);
- la creazione e lo sviluppo di un contesto gruppale positivo e partecipato basato sulla partecipazione, sulla collaborazione, sulla creazione di un clima positivi.

In questi tipo di incontri il facilitatore gestisce il tempo e gli spazi per permettere a tutti, secondo i loro bisogni, di esprimersi: si cerca di contenere chi parla tanto e di incoraggiare i più timidi. La qualità di fondo è data dal clima collaborativo e leggero, e dal tipo di *feedback* che i partecipanti, il facilitatore e il mediatore, si danno reciprocamente (*feedback* costruttivi e non giudicanti, rispetto reciproco dei diversi punti di vista). Le finalità del lavoro di gruppo, a secondo delle fasi e degli obiettivi, sono informative, interculturali, sportive, ludiche,



interpersonali e di gruppo etc. Il focus è sul gruppo e al contempo sull'aspetto individuale e personale, sulla comunicazione interpersonale e l'espressione di sé nella lingua italiana, l'ascolto degli altri, e il sentirsi gruppo.

## LA COSTRUZIONE DEL TEAM BUILDING

La "costruzione del gruppo", avviene anche per un insieme di attività ludico-didattiche formative che il personal tutor propone, per migliorare la comunicazione e per rendere i gruppi più coesi e collaborativi, meno conflittuali e in tensione. Le attività di Team building sono funzionali per favorire la conoscenza dell'altro soprattutto nelle fasi iniziali di un progetto di accoglienza. Le capacità del personal tutor nella gestione dei gruppi, sono di aiuto nella gestione positiva dei piccoli e grandi conflitti che avvengono in contesti di accoglienza, in cui ancora una volta l'utilizzo di strumenti come la trattativa tra persone, la negoziazione tra bisogni, la mediazione super partes e tra le parti. L'obiettivo in questi casi è semplice e al contempo non facile da raggiungere; trovare un buon accordo tra le parti, in maniera pacifica, basato su soluzioni accettabili da tutti e da verificare nel tempo. Le attività outdoor sono proposte di lavoro di gruppo all'aria aperte, al parco, o in occasione di gite al mare, al centro della città. Le attività sportive sono importanti per muoversi e giocare e per sviluppare le dinamiche di gruppo e la cooperazione e la coesione. Una semplice partita di calcio può diventare altro, lavorare per l'integrazione, una certa preparazione degli allenamenti, giocare e partecipare tutti, condividere modi di stare in campo, compiti, obiettivi, impegni...

## IL CONTRIBUTO DEL PERSONAL TUTOR NELLE DIVERSE FASI DALLA PRIMA ACCOGLIENZA AL FOLLOW UP

Il ruolo si esplica in movimento e in contatto: è presente quotidianamente nel centro, interloquisce continuamente con le persone e con i colleghi di team, cerca le persone e da queste è cercato, è un punto di riferimento per tutto l'arco della permanenza, propone attività organizzate ed è pronto anche a cambiare se la realtà richiede altro; il personal tutor è una figura trasversale dei progetti, cambia e modifica in maniera flessibile il proprio contributo, lavora sulle relazioni e sul benessere, propone modalità creative in grado di essere un punto di riferimento e al contempo in continuo cambiamento, questo anche perché nel tempo cambiano le esigenze delle persone e le esigenze dei progetti.

### **Possiamo definire per comodità almeno tre fasi principali e processuali:**

- **Prima fase:** informazioni, accoglienza, orientamento, firma del contratto di accoglienza, primo focus su impegno e atteggiamenti, grado di progettualità, accompagnamento ed iscrizione STP, inizio iter burocratico per la richiesta dei documenti;
- **Seconda fase:** autonomia graduale rispetto al territorio circostante e alla città, analisi delle opportunità e dei limiti progettuali, affiancamento relativi all'apprendimento della lingua italiana, iscrizione SSN, codice fiscale, medico di base, preparazione e sostegno per la storia

e la commissione; focus sulla creazione e mantenimento dell'alleanza operativa, sviluppo della progettualità, frequenza e coinvolgimento nelle iniziative didattiche, culturali, sociali

- **Terza fase;** monitoraggio del percorso, ricerca di corsi professionali, bilancio delle competenze e delle risorse, costruzione del curriculum vitae, sostegno per la ricerca del lavoro, per colloqui di lavoro, per la selezione, invio presso gli uffici per l'impiego, condivisione, valutazione e riassunto del percorso, accompagnamento verso la chiusura.

Più precisamente, viene sottolineato che sin dai primi incontri e in occasione della firma del "contratto di accoglienza", riguardante i servizi del centro, i comportamenti che gli ospiti sono tenuti a mantenere, le regole di convivenza della struttura, la presenza del personal tutor e del mediatore, può essere "strategica": il primo impatto e la prima idea che le persone si fanno del centro, sono dati dalle prime occasioni di incontro, in cui le abilità comunicative interculturali e l'attenzione al modo di porsi, e all'utilizzo della voce e della comunicazione non verbale, rivestono un ruolo decisivo.

## ALLEANZA OPERATIVA

La costruzione e il mantenimento di buone ed efficaci relazioni in contesti di accoglienza avviene, insieme alle qualità personali e le abilità relazionali, attraverso l'alleanza operativa, che rappresenta il prerequisito fondamentale su cui il personal tutor focalizza l'attenzione e il lavoro: l'alleanza operativa riguarda aspetti come la fiducia, l'ottimismo, gli assunti di base che sostanziano la relazione, il rispetto reciproco, la sospensione del giudizio rispetto a punti di vista differenti etc. Nella gestione delle difficoltà, degli eventi critici, dei cambiamenti e delle situazioni stressanti, una forte alleanza permette di gestire e proteggere le relazioni, è una sorta di "credito" prezioso da investire e spendere con estrema oculatezza. Tutti gli elementi della relazione su cui il personal tutor focalizza il lavoro definiscono la qualità dell'alleanza operativa; l'empatia culturale, l'organizzazione e la cura di un setting appropriato, sicuro e accogliente, il coinvolgimento e la responsabilizzazione reciproci, la capacità di infondere speranza, collaborazione, motivazione, la capacità di parlare chiaramente, la considerazione positiva e l'apprezzamento verso l'utente/richiedente, la capacità di riparare le rotture dell'alleanza e di mantenere anche nei momenti di impasse o di rottura atteggiamenti - verbali e non verbali - empatici, saper gestire le proprie risposte, essere congruente e in armonia tra ciò che si pensa, si sente e si fa. Il personal tutor è una figura che si alimenta e si definisce nel fare e nella sua capacità di evolvere, il suo lavoro riguarda l'alleanza da instaurare con i richiedenti, e il guadagnare la loro fiducia, poi successivamente il mantenimento di entrambe, e il confronto con il cambiamento vissuto dai richiedenti rispetto alle iniziali aspettative (spesso "esagerate" o discordanti in confronto alla realtà): il primo passo è guadagnare la fiducia e il credito personale e professionale, sapendo che questo non è infinito, il secondo è gestirlo nel migliore dei modi e il terzo è confrontarsi con il tema del cambiamento.

## IL BILANCIO DELLE COMPETENZE DELLE RISORSE

---

Il personal tutoring in contesti di accoglienza si declina anche nell'ambito lavorativo e professionale; tutte le capacità si qui delineate rispetto al fare e all'agire relazionale con richiedenti asilo, tornano utili per un ulteriore passo verso l'inserimento sociale e lavorativo nel nostro Paese. In questo senso il bilancio delle competenze e delle risorse coniuga gli aspetti procedurali e relazionali del tutoraggio di sostegno alla persona, con l'esigenza di cercare e trovare un lavoro per potersi rendere più autonomo e in grado di uscire "con le proprie mani e con il proprio sapere", dal circuito dei centri di accoglienza.

La co-costruzione di un percorso d'inserimento realistico e coerente ha come obiettivo principale l'incontro tra le capacità e le competenze pregresse delle persone e le aspettative degli utenti da una parte e le richieste in continuo mutamento del contesto italiano.

In questo percorso a tappe il personal tutor lavora sulla motivazione e sulla capacità delle persone di rendersi attivi e responsabili, in tutte le fasi del bilancio (accoglienza, analisi del potenziale individuale, elaborazione del progetto finale, follow up). E' previsto un approfondimento delle aree di forze e sulle aree da migliorare, la definizione di un piano d'azione ad personam, una disamina del passato e del presente professionale-lavorativo della persona, e un supporto emotivo nelle fasi di ricerca, preparazione del colloquio di lavoro, di transizione o perdita del lavoro.

Un aspetto importante dell'intervento del tutor in questo ambito è preparare al meglio la persona ad affrontare tutto quello che riguarda il tema del lavoro, dalla parte istituzionale (uffici del lavoro, documenti, lingua, formazione, prove, stage etc.); alla parte sociale (la rete, le amicizie, il territorio), fino alla compilazione del curriculum vitae alla luce del percorso di bilancio.

11

## FOLLOW-UP

---

Una volta concluso il percorso del richiedente/rifugiato all'interno della struttura di accoglienza, il personal tutoring si può sviluppare anche in periodo di cosiddetto *follow-up*, per continuare a seguire per un'altra fermata ancora, la persona nelle sue esperienze esterne e inerenti a temi come il lavoro, la formazione continua, attività culturali, la ricerca di un alloggio etc.

La fase di follow up offre l'occasione di valutare gli effetti a medio e lungo termine delle strategie e modalità adottate, o anche di offrire un surplus di disponibilità del personal tutor rispetto a eventuale difficoltà o impasse o crisi emerse nell'incontro con "il mondo esterno", in cui si misurano le proprie capacità di autonomia rispetto al vivere fuori dal circuito dell'accoglienza. Questa tappa rappresenta la chiusura della relazione professionale, prima del saluto e dell'augurio di buona fortuna.

## LA SUPERVISIONE DEL PERSONAL TUTOR

Visto il delicato ruolo che ricopre il personale tutor viene supervisionato con momenti di supervisione alla pari tra colleghi del team di supervisione classica (un supervisore senior esterno viene nel centro), e attraverso la riflessione il confronto continuo con il livello del coordinamento e della direzione del centro.

Dunque una figura professionale in continuo confronto personale che si confronta con

- la direzione e il coordinamento del centro
- un supervisore esterno al team che lo agevola nel confronto se stesso dal punto di vista emotivo e professionale
- con i colleghi in spazi dedicati al confronto e alla riflessione

Una metodologia del confronto da cui trarre spunti e possibilità di crescita, e per meglio definire gli ambiti di lavoro e le modalità relazionali e professionali con il resto del team di lavoro; questo permette di evidenziare meglio i limiti e le criticità piuttosto che le risorse e le possibilità proprie di una figura strategica all'interno del sistema/comunità del centro di accoglienza.

Nel lavoro strategico e di rete che si sviluppa in contesti di accoglienza (l'unico tipo di lavoro che può portare all'ambita qualità dell'accoglienza stessa), è importante partire dalla definizione delle funzioni e dei compiti di tutte le figure professionali (assistenti sociali, legali, psicologi, coordinatori, mediatori culturali, insegnanti, operatori etc.), per stimolare un processo di riflessione e di verifica rispetto ai compiti e agli obiettivi. L'integrazione tra aiuto professionale esterno e forme di autoaiuto, è un buon antidoto per ridurre lo stress disfunzionale e il burn out che si sviluppa con estrema facilità in contesti di accoglienza.

## CONCLUSIONI

Gli obiettivi principali del personal tutoring riguardano nel momento presente, la qualità e l'utilità del tempo passato in un centro di accoglienza (**orientamento sociale, miglioramento di alcune abilità interpersonali, gestione informata e proattiva delle pratiche legali e sanitarie, conoscenza del territorio, partecipazione ad eventi socio-culturali e ad attività di gruppo a livello didattico ed esperienziali, bilancio delle competenze e delle risorse**), sia per immaginare una base da utilizzare nel futuro, una volta terminato il periodo di ospitalità (**quello che ho fatto nel periodo di ospitalità, come sono arrivato e come vado via, le relazioni che ho costruito, l'impegno e la partecipazione, l'adesione partecipata e consapevole, il mio livello di italiano etc.**), che torneranno sicuramente utili nella gestione e nella risoluzione di tutte le problematiche legate all'inserimento nel contesto italiano, dalla ricerca del lavoro e dell'alloggio, alla facilità di costruire legami personali e di amicizia. Troppe volte lo stare per un periodo della vita in un centro di accoglienza, porta le persone a vivere tale periodo in maniera assistenzialistica, con una sensazione di passività e di attesa continua di tutto: dei documenti, del lavoro, del corso professionale, di informazioni o comunicazioni

dalla direzione, di un appuntamento medico-legale, di una novità etc.

In qualche modo questa "sospensione del tempo" è un prodotto dei meccanismi legati a una certa organizzazione del sistema di accoglienza residenziale, e legata ai tempi lunghi della burocrazia e delle istituzioni preposte ad accogliere e ascoltare le domande di asilo presentate dai richiedenti asilo (nella grandi città tra la presentazione della domanda e l'appuntamento della commissione passano otto mesi e poi un paio per la risposta).

Un tempo troppo lungo di attesa spesso porta i richiedenti a vivere situazioni di malessere e disagio; la non-attività disattiva le loro energie vitali, e le persone, spesso molto giovani, si ritrovano in una situazione di blocco emotivo e fisico, che li porta a sviluppare forme depressive, demotivanti, aggressive o auto aggressive, somatizzanti.

L'accoglienza allora rischia di diventare una sorta di parcheggio, e allora il lavoro da un punto di vista esistenziale dovrà tendere all'aiuto attivante e motivante, energetico, in cui gli operatori e il Personal tutor comunicano speranza e ottimismo, integrando aspetti di comprensione e rispetto del vissuto e delle difficoltà insite nella migrazione forzata, che un richiedente asilo trova davanti a sé sin dallo sbarco, anche per la situazione socio-politica attuale in Italia, in cui i dati relativi all'economia, al lavoro, all'istruzione etc. sono in picchiata.

E allora la domanda iniziale ritorna: come possiamo - ognuno per la sua parte - migliorare il livello e la qualità dell'accoglienza nei centri di accoglienza a migranti forzati? Ripartire dalle relazioni e dalla comunicazione per andare oltre il livello del "controllo-contenimento" e per migliorare alcuni aspetti della vita delle persone potrebbe essere un punto da cui partire...

# in migrazione

---

La relazione d'aiuto con persone straniere in difficoltà è tanto efficace quanto più è imperniata su un'assistenza fondata sulla competenza multiculturale degli operatori, unita alla competenza relazionale.

La metodologia di riferimento prende le basi da un approccio non direttivo centrato sulla persona di Carl Rogers, e dal counseling pluralistico-integrato, unitamente alle recenti conoscenze ed esperienze di un fenomeno in continuo cambiamento come quello dei migranti.

**In Migrazione** fa di queste attività elementi centrali e trasversali del proprio agire. Un'attività sviluppata soprattutto attraverso il counseling **multiculturale centrato sulla Relazione** in cui vengono sottolineati con forza alcuni aspetti specifici del lavoro in questo ambito.

Un approccio legato alla professionalità dei counselor, ma valido per qualsiasi figura operi a sostegno dei rifugiati. Un sostegno che abbia come fondamento la **Relazione Consapevole**, che rappresenta il fulcro di una metodologia attenta ai cambiamenti e al lavoro di aiuto e di sostegno da svolgere in concreto. Solo un operatore con una buona competenza relazionale può diventare un operatore della buona relazione, dentro cui fonde le sue qualità umane innate (saper ascoltare, accoglienza, fiducia, disponibilità) con le tecniche e le modalità dell'ascolto attivo, dell'empatia, del feedback non giudicante, della comunicazione efficace, mantenendo sempre uno sguardo realistico e attivo sulla realtà.

Sul nostro sito sono presenti i materiali metodologici prodotti dai counselor di **In Migrazione**, nella speranza che possano essere uno stimolo, un punto di vista e un'esperienza utile a tutti coloro che in questo contesto operano o voglio operare. Lontani dalla presunzione di essere portatori di un metodo oggettivamente giusto, vogliamo semplicemente mettere a disposizione degli altri i nostri saperi, e le nostre esperienze "sul campo".

Invitiamo per questo tutti a utilizzare, diffondere e adattare i materiali proposti senza alcuna riserva, nella speranza che possano essere utili a chi opera nella relazione d'aiuto.

I documenti sono prodotti dai professionisti della relazione d'aiuto Ercole Boni, counselor e Nino Ginnetti, psicologo

---

**info@inmigrazione.it**  
**www.inmigrazione.it**