

IL VOCABOLARIO DELLE PAROLE

di Assunta Signorelli

La scelta di inserire un vocabolario di parole in un manuale diretto a operatori ed operatrici che, a vario titolo, si confrontano nella lotta contro l'esclusione sociale subita dalle prostitute migranti, trafficate e no, nasce dalla verifica che grande è la confusione esistente nel linguaggio usato per descrivere sia il fenomeno sia i vari interventi.

Penso che riflettere sulle parole a partire dalla definizione che ne dà il vocabolario, strumento sicuramente fra i più neutri possibile, aiuti a affrontare la questione in modo più lineare, fuori da fraintendimenti ideologici e culturali che, inevitabilmente, pesano quando ci si trovi a operare in un contesto così coinvolgente ed emotivamente gravido quale quello cui ci si riferisce.

Inoltre una lettura attenta delle definizioni, ci permette di comprendere qualcosa in più: come, spesso, l'uso delle parole sia del tutto strumentale a periodi od epoche storiche particolari; come quanto viene definito come "naturale o trascendente" altro non rappresenta che il risultato finale di operazioni complesse e successive dentro le quali si confondono interessi e intenzionalità diverse e disparate.

D'altronde lo stesso vocabolario è, comunque, un prodotto della cultura dominante, e, come tale, definisce il pensiero e le interpretazioni di chi quella cultura detiene. Per questo per alcune parole si è scelto di partire dall'etimologia, al fine di permettere a chi legge di individuarne il percorso. Infatti, nel corso del tempo, esse hanno svolto un ruolo interno al contesto in cui venivano adoperate.

Infine concordare su alcune semplici definizioni permette di creare un linguaggio comune che rende possibile sia un confronto reale fra le esperienze praticate nel proprio particolare, sia di analizzare, senza aprioristici pregiudizi o scale di valori, le differenze che queste pratiche presentano.

Differenze che originano, evidentemente, da contenuti che ciascuno e ciascuna mette nelle cose che fa e che, molto spesso, hanno poco a che vedere con la realtà concreta (il praticamente vero), essendo il prodotto dell'incontro fra le proprie convinzioni e il terreno reale sul quale si deve agire.

In sostanza penso che sia importante e necessario discutere e confrontarsi riconoscendosi diversi, dandosi reciproco valore e credibilità, proprio per poter costruire insieme risposte molteplici ed articolate dentro le quali ciascuno e ciascuna, indipendentemente dal suo ruolo e dalla sua collocazione, sia contemporaneamente soggetto ed oggetto del fare, portatore o portatrice di frammenti di verità che soltanto nel reciproco contaminarsi e mescolarsi definiscono il quadro di riferimento dentro il quale muoversi per costruire pratiche di intervento rispettose dell'altro, altra da sé.

Oggi, dal momento che la categoria dell'omologazione e della svalorizzazione di ogni forma di dissenso domina la sfera sociale e culturale, è fondamentale, per chi si confronta con condizioni esistenziali estreme, mantenere una attenzione critica e una lucidità di pensiero nei confronti del proprio agire al fine di essere sempre in grado di rispondere con onestà intellettuale alla domanda che più ci assilla "a chi giova?"

Questa, almeno per la mia esperienza, è la domanda centrale che quotidianamente si pone chi è costretto a muoversi sul terreno accidentato delle relazioni con soggetti socialmente deboli e senza diritti, se non quello di essere alternativamente oggetto di violenza o protezione.

Parlare di autonomizzazione, di garanzie di diritti, di riconoscimento di doveri altro non significa se non uscire dalla forbice abbandono/controllo ed imboccare insieme la strada della relazione con l'altro, l'altra da sé, essendo disponibili a mettere in gioco continuamente le proprie e le altrui certezze; senza mai confondere i ruoli o le responsabilità pur sapendo che molte volte l'esito dell'azione non può essere, se non in modo general generico, definito a priori e, soprattutto, che il percorso per raggiungerlo è accidentato, fatto di andate e ritorni, di positivo e negativo in un'alternanza, difficile da sostenere, ma inevitabile perché garantisce all'altra di esserci e di contare nella definizione dell'obiettivo.

Mi preme fare un'ulteriore notazione in riferimento alle parole. L'aver dato quelle definizioni non significa negare valore e senso a significati o a contenuti altri che pure in quelle parole esistono, ma soltanto esplicitare il fatto che questi sono diversi a seconda dei punti di vista e che il linguaggio non è mai neutro o oggettivo ma sempre punto di mediazione fra le cose, espressione comunque dell'incontro fra culture e storie che nel divenire dell'esistenza si sono fra loro sovrapposte e contaminate.

Questo vale a maggior ragione quando parliamo delle donne, per lungo tempo escluse dai luoghi della cultura e del sapere e, quindi, sostanzialmente estranee al mondo della parola che non le rappresenta e dalla quale non si sentono rappresentate, dacché per lungo tempo usate soltanto come veicolo di trasmissione del linguaggio del padre.

E questa estraneità, che accomuna donne di diversa provenienza geografica e culturale, rende più difficile la comunicazione, dal momento che nel lavoro con donne migranti è sempre necessaria la doppia mediazione, culturale e di genere, che può essere più facilmente fatta da operatrici donna soltanto a condizione che queste non abbiano fino in fondo occultato la propria differenza di genere in un'ansia, diffusa soprattutto nelle professioni "psi", di omologazione ed appiattimento sulla cultura del padre.

le parole del dire:

La divisione tra parole del dire e parole del fare è del tutto personale e perciò mi pare necessario spiegare a cosa alluda. Ho raccolte nelle parole del dire alcuni termini molto generali che si riferiscono a concetti teorici dai quali partire per costruire pratiche di intervento. Certamente molte rimandano al fare ma, a mio parere, non in modo così diretto come quelle raggruppate nel fare. Inoltre quasi tutte hanno la caratteristica di essere spesso usate come delle tautologie univoche per cui il sospetto che spesso le usiamo a sproposito è più che legittimo.

- 1. autodeterminazione:** atto con cui la persona si determina liberamente ed autonomamente, espressione della libertà positiva dell'uomo e della donna e, quindi, della responsabilità ed imputabilità di ogni suo volere ed azione.
- 2. autonomia:** il governarsi da sé, la libertà di pensare e di agire senza dipendere da altri e senza influenze esterne. Intorno a questa parola oggi ruota gran parte del dibattito, nella direzione che il bisogno (o il desiderio?) di sentirsi, essere autonomi attraversa molti, uomini e donne, gruppi sociali e organizzazioni le più diverse. E la domanda che tutti si pongono è: cosa significa, qui ed ora, essere autonomi e come lo si diventa. Fra le tante risposte quella di C. Castoriadis, uno dei maggiori filosofi politici del nostro tempo, ci sembra la più chiara: egli sostiene che nella storia delle società, il passo decisivo verso l'autonomia è stato fatto quando gli antichi greci hanno cominciato a far precedere le loro leggi dal preambolo "*sembra giusto al consiglio e al popolo*" e non "*è giusto*", assumendosene la responsabilità riguardo ai meriti ed alle carenze.
- 3. assistenza:** opera svolta da chi si trattiene presso chi ha bisogno di cure o prestazioni (si usa per persone o cose). Deriva dal verbo assistere (dal latino *ad sistere*) che letteralmente significa "stare presso, accanto".
- 4. cliente:** chi frequenta abitualmente un locale o si avvale dell'opera di un professionista. Nell'antica Roma, persona libera che si poneva sotto la protezione di un cittadino potente (patrono), assicurandogli in contraccambio il proprio favore elettorale. In maniera estensiva chi, per tornaconto personale, asseconda con servilismo la volontà di un personaggio potente. (Cfr. clientele, clientelismo usati soprattutto in politica)

5.confine: linea costituita naturalmente od artificialmente a delimitare l'estensione di un territorio o di una proprietà, o la sovranità di uno stato. Può essere usato in senso concreto (la pietra o la sbarra che delimita il territorio) o figurato (misura, convenienza). In origine neutro dell'aggettivo latino "*confinis*" (che ha un confine in comune), genericamente viene usato per indicare il limite, o il termine.

6.confusione: dal latino *cum* "insieme" *fundere* "versare", mescolanza disordinata di cose o persone.

7.distanza: spazio che intercorre fra due luoghi, due cose o due persone. In senso figurato prendere o mantenere le distanze= allontanarsi o distaccarsi da qualcuno, non dare confidenza, sancire una differenza.

8.eteronomia: dipendenza da leggi estranee alla volontà del soggetto, da cause esterne, da interessi generali o propri di altra attività. Parola, derivante dal greco, composta da *héteros*=diverso, altro e *nòmos*=legge, uso. Si contrappone ad autonomia, nel senso che non c'è assunzione di responsabilità, individuale o collettiva, dal momento che le azioni sono determinate da regole, valori, cause estranee al singolo o alla collettività quali, di volta in volta, gli eroi, gli dei, Dio, le leggi della storia o del mercato.

9.etica: parte della filosofia che si occupa del problema morale, ossia del comportamento umano in relazione ai mezzi, ai fini e ai moventi. Modello di comportamenti che un individuo o un gruppo segue nelle proprie azioni. **Minimo etico condiviso** punto di mediazione fra le diverse concezioni presenti all'interno di una società che costituisce la base su cui si costruiscono le regole della convivenza.

10.ideologia: complesso delle idee e delle credenze che sono proprie di un popolo o di una classe sociale. Sistema di idee che costituisce la base per l'azione politica e sociale; l'insieme delle motivazioni culturali con cui un gruppo sociale giustifica idealmente i propri interessi. (da cui l'aggettivo **ideologico**, che riguarda le idee).

11.istituzione: l'insieme delle norme e delle consuetudini fondamentali su cui si regge lo stato o una organizzazione politica o sociale. Ordinamento sociale, religioso, morale, politico, fondato su una legge o accettato per tradizione. Istituzione totale: nella terminologia sociologica, organizzazione che segrega i suoi membri dal resto della collettività e ne regola minuziosamente l'intera esperienza di vita.

12.mediazione: azione svolta da chi si interpone fra due parti, mettendole fra loro in relazione, per far conseguire un accordo. Con questo significato si usano i termini di: **mediazione culturale** (azione a ponte svolta da una persona che conosce sia gli usi ed i codici della cultura dominante nel paese ospitante sia l'etica sociale, le condizioni e lo scenario nel quale un gruppo minoritario vive) (da TAMPEP) e **mediazione di genere** (come la culturale riferita, però, al maschile ed al femminile). Importante anche segnalare che la parola cultura viene, in questo caso, usata seguendo la definizione dell'antropologia culturale, come un "*complesso storicamente trasmesso di significati espressi tramite simboli, un sistema di concezioni ereditate mediante cui gli esseri umani comunicano, perpetuano e sviluppano la loro conoscenza della vita e i loro atteggiamenti nei suoi confronti.*"

13.morale: dottrina filosofica o religiosa che definisce le norme dell'agire umano. L'insieme delle norme che regolano la vita dell'uomo e della società. Dal latino "*mos, moris*"=costume, riferito ai modi, alle usanze del vivere e dell'agire.

- 14.paziente:** usato come aggettivo chi ha o esercita pazienza. Come sostantivo chi é affetto da una malattia, chi si sottopone alle cure mediche. Dal latino *patis* "patire, sopportare".
- 15.prestazione:** sostantivo del verbo latino *prestare*, parola composta dalla preposizione *prae* "davanti" e *stare* "stare" per cui letteralmente significa stare avanti, al di sopra e, quindi "assicurare, garantire". Il prestare la propria opera nell'esecuzione di un lavoro, nell'espletamento di un impegno. Anche il rendimento che una persona, o un insieme di più persone, dà o può dare nello svolgere una determinata attività. Nel linguaggio giuridico: la cosa che l'obbligato deve dare o il comportamento che deve tenere.
- 16.prostituzione:** parola derivata dal latino "*pro statuere*" che significa collocare davanti, mettere in mostra, esporre, senza alcun riferimento a transazioni mercantili. Nell'uso comune commercio delle prestazioni sessuali. In termini legali la parola prostituzione si riferisce soltanto a quelle persone che si impegnano apertamente nella transazione economica per un tot pattuito di denaro o di beni utili.
- 17.protezione:** azione o funzione di difesa contro danni eventuali, attività svolta in favore di qualcuno. Può assumere anche un significato deteriore nel senso di favoreggiamento di qualcuno ai danni di un altro. Deriva dal latino "*pro*" a favore e "*tegere*" che significa coprire. **Protezione sociale:** azioni messe in atto da soggetti terzi (istituzioni e/o associazioni) per consentire allo straniero ed alla straniera di sottrarsi alla violenza ed ai condizionamenti dell'organizzazione criminale e di partecipare a programmi di assistenza e integrazione sociale.
- 18.solidale:** parola che deriva dal latino giuridico "*in solidum*" (*per l'intero, in tutto*) chi é concorde con le aspirazioni e con le idee di altri e le sostiene. Nel linguaggio giuridico, chi ha il vincolo della solidarietà.
- 19.solidarietà:** vincolo di assistenza reciproca, l'insieme dei legami affettivi e morali che uniscono la singola persona alla comunità di cui fa parte, e questa a lui. Il condividere con altri sentimenti, opinioni, difficoltà, dolori e l'agire di conseguenza. Nel linguaggio giuridico il vincolo che può caratterizzare le obbligazioni con più debitori per cui ciascuno può essere costretto all'adempimento per la totalità della prestazione.
- 20.target:** sostantivo inglese, significa *bersaglio*. Passato, ormai, nell'italiano corrente sia nel linguaggio commerciale che in quello sociologico per indicare la fascia dei potenziali acquirenti (nel commercio) o dei potenziali fruitori di un servizio, di un'azione o di una ricerca.
- 21.tolleranza:** la capacità fisica o spirituale di sopportare. Il permettere o l'accettare idee e atteggiamenti diversi dai propri; dimostrare comprensione o indulgenza per gli errori ed i difetti altrui.
- 22.tratta:** applicazione di una forza di trazione intensa ma di breve durata. Significa anche commercio che implica trasporto da un territorio all'altro per lo più con riferimento all'esportazione di merci. **tratta delle donne:** ogni comportamento che faciliti l'ingresso legale o illegale di donne nel territorio di un paese, nonché il loro transito, soggiorno o uscita dallo stesso, allo scopo di sfruttamento sessuale a fine di lucro, tramite coercizione, in particolare violenza o minacce, o inganno, abuso di autorità, o altra forma di pressione tale per cui alla persona interessata non sia data altra scelta accettabile o reale se non quella di subire la pressione o abuso in questione (Dichiarazione ministeriale dell'Aia del 26 aprile 1997).

23.tutela: nel linguaggio giuridico é l'istituto per cui un **minore** orfano o privo di **genitori capaci** di esercitare la patria potestà, oppure un **interdetto** viene affidato a un tutore che lo rappresenti nel compiere gli atti di rilievo giuridico e ne amministri i beni. Estensivamente sta a significare difesa, protezione, salvaguardia.

24.utente: chi si serve di un bene o di un servizio pubblico. Dal latino, participio presente del verbo *ūti* "usare, servirsi di".

25.violenza: dal latino violare (forzare, contaminare, guastare con la forza ciò che é integro, rottura di un equilibrio) é un'azione aggressiva, sopraffattrice, esercitata con mezzi fisici o psicologici. Etimologicamente nasce da "*vis*" = forza che é la stessa radice di virile.

Le parole del fare

A partire dal quadro di riferimento sopra delineato la questione del "fare" necessita di alcune considerazioni e riflessioni dalle quali trarre non il modello del buon operatore o della buona operatrice ma stimoli e consapevolezze che consentano a chi opera nel concreto di assumere comportamenti fondati sulla comprensione dell'altro/a come soggetto, che soltanto se la comprensione si fa compromissione affettiva, può esprimersi e declinarsi nella direzione di riappropriarsi del proprio destino e di ricostruirsi come identità autonoma e differente.

Ed allora le "parole del fare" sono quelle parole significative, usate ed abusate nel linguaggio dei servizi socio-assistenziali, e, nello stesso tempo, suscettibili di pratiche ed interpretazioni le più diverse.

In particolare le parole scelte, certamente non esaustive del problema, hanno la peculiarità di essere tutte parole "doppie" rispetto sia al significato intrinseco sia al polo di riferimento.

In questo caso, però, come riferimento mi sono servita non solo del vocabolario ma anche e, soprattutto, della mia pratica di operatrice psichiatrica coinvolta, sin dall'inizio, in quell'esperienza di trasformazione istituzionale, concepita da Franco Basaglia, e che, come ha detto Norberto Bobbio molti anni fa, ed ha recentemente ribadito Rita Levi Montalcini é stata una delle poche rivoluzioni compiute del '900. Le definizioni, quindi, non sono neutre, ma fondamentalmente di parte, dal momento che rappresentano il tentativo di sintetizzare un'esperienza continuamente in divenire che fonda la propria stessa ragion d'essere sulla critica dell'esistente e sul riconoscimento del valore di ogni differenza.

1.abilitazione: creare situazioni o contesti nei quali la persona possa sviluppare ed affinare le proprie capacità per far fronte a determinati compiti. Preliminare a questo é il riconoscere nell'altro o altra potenzialità e attitudini che, per motivi diversi, sono state bloccate e, o limitate nel loro svilupparsi e manifestarsi. In sostanza il contrario della cronicizzazione e dell'irrecuperabilità. In quest'ottica il riconoscimento delle attitudini può avvenire soltanto se l'intervento di abilitazione viene preceduto e si accompagna a un rapporto di fiducia reciproca che permette al soggetto da abilitare di esprimersi e manifestarsi in piena libertà ed autonomia.

2.accoglienza: parola oggi molto usata per indicare il primo contatto, anche telefonico, fra il servizio e chi lo usa. Si parla anche di "accoglienza della domanda", nel senso che si presume che la persona che si rivolge a un servizio ha qualcosa da chiedere e, quindi, primo compito è valutare l'adeguatezza della domanda rispetto al servizio. Nascono da questo modo di intendere l'accoglienza le questioni delle competenze, per cui molte volte accade che la domanda venga rifiutata per "non competenza". Questo è tanto più vero quando la domanda è generica ed indifferenziata, perché chi la pone non é in grado, per lingua, cultura o altro, di esplicitare bene il suo bisogno. Si configura quindi

una situazione nella quale proprio chi ha più difficoltà si ritrova da solo e senza aiuto. Per un servizio, invece, che pone come centrale il bisogno della persona l'accoglienza è il momento in cui si rompe quel vissuto di solitudine ed abbandono che, in genere, prova chi vive una condizione di disagio; solo allora si creano i presupposti per una relazione significativa. In quest'ottica l'accoglienza è già di per sé una risposta, accogliere qualcuno o qualcuna vuol dire farlo entrare in una rete di risorse alle quali attingere per trovare risposte al proprio bisogno. Ed anche se il servizio non è quello "competente", comunque funziona per costruire un aggancio, una mediazione con chi quelle competenze, istituzionalmente, possiede. (vedi anche soglia)

3. accompagnamento: la definizione che ne dà il vocabolario come di un'azione che consiste nell'associare la propria all'altrui presenza in segno di amicizia, cortesia, rispetto per offrire protezione o comodità, o svolgendo funzioni di scorta; rende talmente bene la sostanza di ciò che implica questa parola così usata nel linguaggio dei servizi sociali e sanitari da rendere inutile altre considerazioni.

4. attesa: nell'accezione più comune è il tempo che trascorre inutilmente, che deve essere sempre annullato, tanto che spesso si parla di "tempo morto". Tutto nell'attuale organizzazione sociale tende (o almeno dovrebbe tendere) a ridurlo. Del tutto diverso appare il discorso dalla parte delle donne. Per loro il "tempo dell'attesa" è importante, è il tempo della preparazione e della trasformazione del corpo, dell'apprendimento di ciò che sta per accadere. Tempo che non può essere compresso ed annullato, ma che va intensamente vissuto perché ricco di sensazioni ed emozioni sempre nuove anche se antiche. Troppo a lungo ignorata nel suo significato positivo, l'attesa riconquista così valore e senso: da esperienza intima e personale si trasforma in attenzione all'altro da sé, in rispetto dei tempi naturali, in capacità di ascolto e di valorizzazione del silenzio. Non più tempo morto ma tempo da salvaguardare e valorizzare per evitare la durezza del primo impatto, per imparare a rispettarci ed a reciprocamente ri/conoscerci prima di iniziare qualcosa, qualunque essa sia, insieme.

5. coinvolgimento: spesso usato in senso negativo come qualcosa da evitare per mantenere quella distanza necessaria per fornire risposte efficaci. Se andiamo, invece, al significato della parola distanza (vedi) notiamo come questa può creare una barriera nella relazione con l'altro o l'altra, quasi una difesa nei confronti sia del disagio che la persona porta sia della propria impotenza, oggettiva o soggettiva che sia. Pare più opportuno, invece, considerare il coinvolgimento in senso positivo come una attrazione a partecipare attivamente al problema posto impegnandosi non solo razionalmente ma anche emotivamente (di testa e di pancia). Forse la questione sta nel riuscire a trovare la giusta mediazione fra distanza e invasione e per fare questo è importante tenere presente che il coinvolgimento non può e non deve accompagnarsi alla negazione della propria identità umana e professionale.

6. complicità: si intende la disponibilità del, della curante a comprendere l'altro, altra da sé, a confrontare e verificare il proprio sapere e la propria scienza con l'esperienza esistenziale, la cultura, il vissuto della persona in carico. Per poter essere complici è necessario costruire una relazione forte di reciprocità e fiducia che sia in grado di mettere la persona oggetto dell'intervento in condizione di sopportare lo scarto tra realtà e desiderio, la frustrazione inevitabile che il confronto con il quotidiano produce su persone che vivono condizioni estreme. Nulla a che vedere, quindi, con la connivenza e/o con il pregiudizio, con la difesa acritica della "propria donna" da parte dell'operatore/operatrice secondo una logica oggettivante, come se la donna non fosse persona portatrice oltre che di diritti anche di doveri. Solo in questo modo è possibile costruire rapporti efficaci e, soprattutto, responsabili dal momento che non si fondano su un'astratta obiettività scientifica ma sulla relazione tra soggettività diverse, con ruoli

distinti e separati, il cui obiettivo è rappresentato dalla costruzione di un equilibrio esistenziale, la cui unica verifica è data dal confronto con la realtà.

7.comunità “insieme di individui, che si differenziano dalla collettività più ampia, e che si uniscono a partire da diverse motivazioni: biologiche, etniche, religiose, territoriali o linguistiche. Caratterizzata da un forte senso di appartenenza e solidarietà da parte dei suoi membri, la cui unione si fonda su valori ed obiettivi di carattere più empatico che razionale”. Così Galimberti, nel suo *Dizionario di Psicologia*, definisce la parola comunità. Ho ritenuto opportuno riportarla integralmente; mi sembra, infatti, che se accompagnata dall'aggettivo **terapeutica**, abbia rappresentato nell'immaginario di molte delle persone, a vario titolo coinvolte nel problema (dai familiari agli operatori ai politici), la risposta efficace per il trattamento delle persone devianti, mentre ormai è semplicemente una delle risposte possibili, non sempre la più efficace, sicuramente soltanto se transitoria, nel trattamento del disagio psichico, sociale o comportamentale. C'è, infatti, nella comunità il rischio della chiusura a tutto ciò che si propone come altro, dell'appiattimento, purtroppo a volte anche violento, delle singole soggettività in nome di un "bene superiore" sempre difficile da definire in termini razionali. Ed allora è possibile costruire e organizzare comunità davvero terapeutiche soltanto se queste sono in grado di confrontarsi con le differenze cambiando, se necessario, le proprie regole e convincimenti: quelle comunità dell'andare e del venire il cui unico confine è rappresentato dall'inviolabilità dei corpi delle persone che le compongono

8. diversità: essere diverso, cioè disuguale e distinto. Se usata come sinonimo di differenza forse vale la pena notare come il termine di diversità abbia, nella sua etimologia, una valenza negativa: dal latino “*diversus*”, participio passato del verbo “*divertere*”=deviare. In sostanza il diverso è chi devia dal modello, dalla norma accettata come generale. Valore negativo che resiste, comunque, nel tempo ed infatti il diverso per antonomasia, oggi, è "lo straniero", colui dal quale la comunità, il gruppo deve difendersi per mantenere la propria identità e, nell'accezione più esasperata, la propria stessa sopravvivenza. Ciò di cui non si tiene conto, soprattutto quando ci si richiama ad una naturalità dell'esclusione del diverso come condizione di sopravvivenza è che, proprio in natura, quanto più gli organismi sono complessi, tanto più unità e diversità sono termini che non si escludono, ma si associano e l'uomo, forse il più complesso fra gli esseri viventi, è biologicamente determinato da un principio di unità/diversità.

9. errore: rappresenta, sempre e comunque, il limite dell'azione umana, qualcosa da tenere presente quando non esistano a priori o risposte certe e universalmente accettate. Soprattutto sul terreno delle relazioni è facile sbagliare; per tale motivo bisogna essere disponibili alle critiche assumendo l'errore come la possibilità di verificare il proprio lavoro senza paure della condanna o del giudizio superiore. Nella pratica quotidiana la **strategia dell'errore** è la molteplicità di percorsi da fare con l'altro, altra, quasi un errare alla ricerca di un cammino comune per costruire un modo nel quale riconnettere le diramazioni, le cose che si sono perse o dimenticate e ricomporre così le proprie identità come un mosaico in cui ogni pezzo ha senso e significato. Ed infatti etimologicamente questa è l'origine della parola (errore deriva dal latino *errare*, che significa vagare qua e là). Le donne sanno che può succedere di commettere errori e questo sapere nasce dalla consapevolezza della non “unicità” del reale, dall'aver sperimentato la fatica del vivere quotidiano e la ricchezza del “negativo”, la necessità storica, divenuta per le donne “capacità naturale”, di tenere sempre insieme ciò che altri separarono. E anche il confronto fra pratiche diverse diviene in questo modo più facile e costruttivo, perché non di vittorie si è alla ricerca ma della possibilità di costruire luoghi che tutti/tutte possano contenere ed accogliere.

- 10.faziosità:** assumere, nella relazione di cura e/o di sostegno, il punto di vista di parte come chiave di lettura della realtà. Quando si tratta di donne questo permette di esplicitare il non detto e di far emergere quell'insoddisfazione sempre occultata e negata in nome di un complessivo, che poi alla fine non accontenta nessuno. Assumendo il punto di vista delle donne si capisce perché parole come accudimento, relazione, soggettività, entrando nel relativo del vivere quotidiano, svelino significati insospettabili e assumano, alternativamente, connotati non solo differenti, ma a volte contrapposti.
- 11.flussi migratori:** movimento continuo ed uniforme di persone in una direzione. I flussi migratori, oggi come ieri, tendono a seguire direzioni ben precise dipendenti dalle caratteristiche geografiche, politiche ed economiche dei paesi di partenza o di destinazione. Esistono fattori oggettivi, quali il rilevante squilibrio nella distribuzione della ricchezza, la miseria, la fame, le carestie, le catastrofi ambientali e le guerre alla base sia delle migrazioni contemporanee sia dell'immagine dell'immigrato come persona debole, povera ed affamata. Ma, guardando la situazione da un altro punto di vista, gli immigrati sono uomini e donne che, proprio per contrastare questi fattori, mettono in atto strategie di autodifesa esercitando un diritto: il diritto alla fuga, che richiede determinazione, consapevolezza e capacità di affrontare l'ignoto e l'incerto, attributi che poco hanno a che vedere con debolezza e vittimismo.
- 12.genere:** al di là di tutti i possibili significati che la parola genere ha nella lingua italiana, mi pare opportuno proporla così come negli ultimi vent'anni è stata utilizzata dal movimento delle donne. In quest'ottica quando si parla di genere ci si riferisce a quell'insieme di specificità, competenze e funzioni che caratterizzano l'essere donna nel vivere quotidiano. Mi rendo conto che così la definizione appare troppo vaga e, quindi, esposta a critiche le più diverse; ma, data la sede, non ritengo opportuno addentrarmi nel dibattito che esiste al riguardo; preferisco, invece, segnalare il dato che queste caratteristiche vanno ben al di là della sessualità e si inseriscono all'interno di processi e relazioni di potere tutti volti, dentro una società patriarcale, a circoscrivere la specificità femminile sul terreno della riproduzione, terreno rigidamente codificato da leggi e categorie estranee alle donne.
- 13.inserimento:** mettere una cosa dentro l'altra. Anche collegare ad una rete, ad un circuito. Dal latino "in" e "serere"= intrecciare, unire. Significativa la definizione che il vocabolario dà della parola inserimento, soprattutto laddove usa come sinonimi intreccio ed unione. Perché la questione dell'inserimento, lavorativo o sociale - che spesso è l'ostacolo contro cui si infrangono le azioni dei servizi- deve tener conto della necessità di intrecciare le competenze, i desideri e i bisogni della persona da inserire con le richieste e le aspettative del contesto che l'accoglie. Perciò non può trattarsi di un'operazione passiva o unidirezionale; al contrario compito del servizio è la mediazione forte fra i due attori (la persona ed il contesto) e, nello stesso tempo, la valorizzazione del punto di vista più debole che, non sempre, è facile da definire.
- 14.integrazione:** mettere insieme i pezzi in un ordine dove l'unità prende rilievo rispetto alle componenti. Il termine ha diverse sfumature di significato a seconda degli ambiti in cui viene usato. Si parla di **integrazione sociale** in riferimento a azioni e programmi da attuare per integrare i gruppi emarginati nel tessuto sociale. Importante è tenere presente che queste azioni rappresentano un arricchimento del tessuto sociale con la conquista nuove abilità e culture.
- 15.multiculturalismo:** coesistenza di più culture, intese anche come libertà di scelte e proposte culturali diverse, all'interno di una singola società. In breve, come sostiene Z. Bauman, significa separare la cittadinanza dall'appartenenza culturale dei cittadini e presupporre che la diversità culturale non ostacoli la partecipazione alla vita pubblica.

Alcuni propongono di eliminare questo termine perché, a loro avviso, nasconde un'idea di coesistenza senza scambio fra le diversità, una separatezza che preclude attraversamenti e contaminazioni reciproche il che, alla fine, evoca un'immagine di mondi culturali contigui e relativamente chiusi.

- 16.omologazione:** l'essere omologato, cioè reso conforme ad un modello stabilito e, in quanto tale approvato dall'autorità competente. Per questo motivo i processi di omologazione sono processi violenti e di impoverimento dei soggetti che li subiscono poiché si presentano come unidirezionali e, generalmente, acritici rispetto al modello stabilito. Spesso confusa o camuffata sotto forma di integrazione sociale, è sempre un'operazione da evitare perché nega valore e senso a culture, comportamenti e tradizioni altre rispetto a quelle appartenenti ai gruppi che esercitano il potere. Processi di omologazione, per esempio, sono quelli subiti dalle comunità nomadi costrette a diventare sedentarie per poter godere dei diritti più elementari.
- 17.paradosso:** anche se con questo termine si designa tutto ciò che contraddice l'opinione corrente, è importante a volte ragionare per paradossi. Soprattutto quando ci si trova di fronte a esperienze di vita estreme e difficili da comprendere, si scopre come proposizioni formulate in apparente contraddizione con l'esperienza comune o con i principi elementari della logica, si dimostrino all'esame critico valide ed efficaci.
- 18.policulturalismo:** secondo alcuni termine preferibile a multiculturalismo (anche se hanno lo stesso significato) soprattutto se usato come aggettivo in riferimento a società. A loro parere, infatti, questo termine suggerirebbe una varietà culturale e non una varietà di culture fra loro separate e non intercomunicanti. In sostanza si definisce così una condizione caratterizzata da scambi, intersezioni e attraversamenti dove non ha diritto di esistenza il "*nuovo razzismo*" o "*razzismo differenzialista*" che, diventata ormai impresentabile qualsiasi dottrina della superiorità razziale, afferma la necessità delle culture di vivere per conto proprio, pena il rischio della loro definitiva scomparsa.
- 19.pratica:** parola usata nel linguaggio dei servizi sociali e sanitari per indicare l'insieme delle azioni e degli interventi che operatori ed operatrici pongono in essere per rispondere alle domande che le persone rivolgono loro. Nel linguaggio corrente si parla molto di **buone e di cattive pratiche** in riferimento al grado di soddisfazione dell'utenza. Soddisfazione che si cerca di misurare proponendo dei sistemi di valutazione fondati su parametri quanto più possibili oggettivi (i questionari di qualità), quali i tempi medi di attesa, l'adeguatezza dei luoghi che ospitano i servizi, le modalità dell'accoglienza, la civiltà e la professionalità del personale, il grado di efficienza e di efficacia della risposta che il servizio fornisce. Per sintetizzare si può dire che una **buona pratica** è quella che, in qualunque situazione, riesce a coniugare qualità della risposta tecnica e qualità della relazione umana.
- 20.prendersi cura:** costruire legami e relazioni dentro le quali la soggettività possa esprimersi, comporre un mosaico nel quale ciascuno/a possa esserci/riconoscersi come soggetto attivo e passivo nel medesimo tempo. Prendersi cura di qualcuno o qualcuna vuol dire costruire insieme relazioni multiple, sempre travisate se interpretate secondo categorie come dipendenza/dominio che costruiscono una gerarchia di valori oggettivi e formalmente astratti. Relazioni multiple che danno origine a reti, istituzionali e no, dalle quali nascono gerarchie di valori soggettivi e non assoluti che permettono di rompere l'antinomia vincere/perdere (la guarigione come sconfitta della malattia) e delineare quella scelta di vivere cui si riferisce la Cassandra di Christa Wolff ("tra vivere e morire preferisco esistere"). Scelta centrale nella storie delle donne migranti che, pur di non soccombere, sono pronte a sopportare tutto ed il contrario di tutto. Per questo curare è prendersi cura, costruire un rapporto di complicità. (vedi complicità)

21.reciprocità: presuppone una situazione di scambio, di qualcosa “che va e viene” (è l’etimologia latina della parola), nella relazione fra due persone. Di norma il rapporto terapeutico (usiamo qui il termine in senso ampio e non solo medico) non è reciproco perché diseguale, nel senso che manca, negli operatori e nelle operatrici, la consapevolezza che essi, oltre che dare, prendono. Porsi invece in modo reciproco rende efficace la relazione non solo per l’utente, ma anche per il, la terapeuta, che allarga la sua esperienza e cultura, trovando senso e significato nel proprio fare. Certamente, come molte donne ci dicono, considerati gli attuali modelli di società, la reciprocità è molto difficile da mettere in pratica; però deve sempre rappresentare un obiettivo o meglio un’aspirazione, soprattutto nelle relazioni di cura.

22.socializzazione: Aristotele è il primo che parla dell’uomo (..e, aggiungiamo noi della donna) come “animale sociale”. Inoltre secondo Galimberti (*Dizionario di Psicologia*), socializzare è caratteristica della natura umana, essendo l’uomo “*un animale sociale nel senso che guadagna la sua individualità a partire dalla relazione, per tendere, con la sua individualità conquistata, alla relazione*”. Da ciò deriva che fare socializzazione significa attivare situazioni e contesti nei quali le persone possano fra loro mettersi in relazione scambiandosi cose, sentimenti ed emozioni in condizioni di sostanziale riconoscimento e reciprocità. (vedi reciprocità)

23.soglia: con questo termine si indica il grado di accessibilità di un servizio, nella direzione della possibilità per chi lo frequenta di usarlo in modo semplice e di sentirsi a proprio agio. Per questo si definisce a **bassa soglia** un servizio con flessibilità di accesso, agibilità e fruibilità reale da parte dei cittadini/cittadine, il che non necessariamente significa che l’operatore/l’operatrice parla subito con chi arriva. “Bassa soglia” è entrare in un luogo e trovare un posto dove riconoscersi, esplicitare il proprio problema e cominciare a pensare di costruire risposte.

24.transculturalità: necessità di tener conto, quando si affronta l’esperienza esistenziale di una persona, della cultura nella quale viene educata, dei modelli dominanti che apprende, perché questi sono tutti elementi che incidono sui suoi stili comportamentali, sulle sue azioni, sulle sue modalità di relazione con il mondo.

25.welfare: voce inglese che propriamente significa benessere, **welfare state:** sistema sociale in cui lo stato garantisce a tutti i cittadini un livello minimo di reddito e l’accesso ai servizi ritenuti socialmente indispensabili, tanto che si parla anche di **stato sociale**. Oggi esiste un grande dibattito intorno a questo modello. Il dibattito ruota sia intorno alla definizione dei servizi indispensabili sia intorno al fatto che per molti non c’è differenza fra welfare ed assistenza. Le donne sanno bene che, invece, la differenza è notevole visto che un welfare di tipo assistenzialista non prevede misure serie per chi non ha lavoro, ha una rete debole di servizi territoriali e non è sensibile alle differenze di genere. Di contro è auspicabile un welfare che propone un modello di società fondato sulla costruzione di relazioni di reciprocità fra i propri componenti e su una socializzazione del lavoro di cura che risponde alle richieste individuali relative alle condizioni di vita e non dipendenti dalle condizioni di produzione.

• conclusioni

Fin qui l’analisi del linguaggio e delle azioni che si possono fare quando ci si trova a lavorare in servizi, pubblici o privati, che hanno, tra le loro finalità, quella di contrastare l’esclusione

sociale che subiscono le prostitute migranti trafficate o no. Ma, in conclusione, ci sembra giusto riportare l'attenzione su queste donne, sulle loro esperienze e condizioni di vita. Un'attenta lettura della loro esistenza mette in evidenza che quanto in loro di norma manca, nel paese d'origine come in quello d'arrivo, è la possibilità di rigenerarsi sia emotivamente che affettivamente.

Questa possibilità va garantita all'interno dei percorsi di protezione sociale e la costituzione di una rete forte che consenta loro di rigenerarsi in modo adeguato senza dover sperimentare sofferenza e/o crisi, inevitabili in assenza di interventi a hoc, visto che sono costrette a misurarsi con modi di pensiero e di azione culturalmente per loro altri.

Costruzione di rete che si fonda sulla possibilità di sperimentare insieme un'etica strettamente ancorata alla realtà dei corpi e delle esperienze esistenziali.

Etica del sentimento così come della ragione, della soggettività così come dell'oggettività, etica della corporeità così come del pensiero: in breve etica del concreto contro l'etica dell'astratto.

E quando la ragione si fa materia, il corpo ritrova il suo linguaggio, la sua espressività, esce dal mondo delle merci per riacquistare il suo valore originario.

Molteplici diventano così le possibilità e le strade da percorrere: il dire ed il pensare, non più costretti nell'assoluto, riconquistando la loro relatività e misurandosi nel divenire quotidiano, possono permettersi il lusso dell'errore così come l'abbiamo inteso nelle "parole del fare".

Strategia dell'errore come possibilità di incidere e trasformare il reale, dacché i poteri che in questo modo emergono e si delineano non hanno più aggettivi ma solo significati.

Volutamente inseriamo qui la parola "**potere**", parola principe nel linguaggio dei servizi che comprende in sé dire e fare, essere ed avere, buono e cattivo, continuità e rotture.

In quest'ottica il potere è l'intenzionalità/opportunità concreta di perseguire un obiettivo, indicando modalità e relazioni sempre suscettibili di cambiamenti e modificazioni. Potere non più immutabile ma continuamente sottoposto alla verifica del suo farsi corpo, concretezza e materia.

Potere che, come il corpo seduce, e si sostanzia in forme e modi, spesso, sconosciuti. Corpo come modalità di comunicazione, possibilità di stabilire continuità tra prima e dopo, di delineare il confine con l'altro da sé senza che ciò diventi violenza o negazione.

Corpo che riconosce il conflitto come necessario e vitale ed in questo riconoscimento lo assume, costruendo le mediazioni fra punti di vista contrapposti, ricollegando gli antagonismi e rompendo le antinomie.

Ed è per questo che pensiamo necessario non parlare più di cura/abbandono ma di reciprocità della riproduzione sociale, non di pace/guerra ma di Conflitto/ Mediazione/ Rispetto.

Ed è per questo che il ruolo dell'operatore e dell'operatrice è sempre ruolo di mediazione e di responsabilità etica, mai di protagonismo.

Da "Servizi in vetrina"
manuale per gli interventi nella prostituzione migrante
edizioni Asterios Trieste 2001