

LE SFIDE DELL'AIUTO

Assistenti sociali
nel quotidiano dell'immigrazione

a cura di
Chiara Pattaro,
Daniele Nigris

POLITICHE
E SERVIZI
SOCIALI

FrancoAngeli

OPEN  ACCESS



Il presente volume è pubblicato in open access, ossia il file dell'intero lavoro è liberamente scaricabile dalla piattaforma **FrancoAngeli Open Access** (<http://bit.ly/francoangeli-oa>).

FrancoAngeli Open Access è la piattaforma per pubblicare articoli e monografie, rispettando gli standard etici e qualitativi e la messa a disposizione dei contenuti ad accesso aperto. Oltre a garantire il deposito nei maggiori archivi e repository internazionali OA, la sua integrazione con tutto il ricco catalogo di riviste e collane FrancoAngeli massimizza la visibilità, favorisce facilità di ricerca per l'utente e possibilità di impatto per l'autore.

Per saperne di più:

http://www.francoangeli.it/come_publicare/publicare_19.asp

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

LE SFIDE DELL'AIUTO

Assistenti sociali
nel quotidiano dell'immigrazione

a cura di
Chiara Pattaro,
Daniele Nigris

POLITICHE
E SERVIZI
SOCIALI

FrancoAngeli
OPEN  ACCESS

La pubblicazione di questo volume è stata possibile grazie al contributo del progetto PRAT bando 2015 dal titolo “(Ri)pensare la professione in una società in mutamento: l’assistente sociale di fronte alla sfida delle migrazioni” dell’Università degli Studi di Padova – Dipartimento di Scienze Politiche, Giuridiche e Studi Internazionali SPGI (prot. CPDA150419).

Copyright © 2018 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L’opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d’autore ed è pubblicata in versione digitale con licenza *Creative Commons Attribuzione-Non Commerciale-Non opere derivate 3.0 Italia* (CC-BY-NC-ND 3.0 IT)

L’Utente nel momento in cui effettua il download dell’opera accetta tutte le condizioni della licenza d’uso dell’opera previste e comunicate sul sito
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/it/legalcode>

Indice

Introduzione. Le sfide delle migrazioni, le sfide dell'aiuto , di <i>Chiara Pattaro e Daniele Nigris</i>	pag.	7
I parte		
1. Il precario “Noi”. Discorso razziale e identità italiana , di <i>Daniele Nigris</i>	»	19
2. Politiche di welfare e immigrazione nel contesto europeo: problemi e prospettive per l'intervento sociale , di <i>Andrea M. Maccarini</i>	»	41
3. Caratteristiche e specificità del policy frame italiano: una riflessione introduttiva , di <i>Martina Visentin</i>	»	55
II parte		
4. Servizio sociale e immigrazione. Una panoramica delle ricerche , di <i>Chiara Pattaro</i>	»	73
5. Il disegno della ricerca: approccio comparativo e analisi delle interviste , di <i>Daniele Nigris</i>	»	87
6. Professione: assistente sociale , di <i>Barbara Segatto</i>	»	99
7. L'assistente sociale nei servizi di base. Quali criticità? , di <i>Anna Zannoni</i>	»	119
8. Gli utenti immigrati incontrano l'assistente sociale: richieste, aspettative, relazioni , di <i>Nicoletta Pavesi</i>	»	139

9. Le reti informali e formali nel percorso di aiuto , di <i>Daria Panebianco</i>	»	163
10. Questioni di genere. Quale genere di questioni? , di <i>Anna Dal Ben</i>	»	185
11. Mandato professionale e mandato istituzionale alla prova dell'immigrazione , di <i>Franca Bonin</i>	»	207
12. Molto lontani, incredibilmente vicini. La relazione tra assistenti sociali e utenti immigrati , di <i>Chiara Pattaro</i>	»	219
13. La mediazione culturale: dall'emergenza alla confusione normativa , di <i>Daniele Nigris</i>	»	239
14. Le sfide dell'aiuto. Proposte operative e fabbisogni formativi , di <i>Chiara Pattaro</i>	»	249
Notizie sugli Autori	»	277

Introduzione. Le sfide delle migrazioni, le sfide dell'aiuto

di *Chiara Pattaro e Daniele Nigris*¹

1. (Ri)pensare la professione in una società in mutamento: l'assistente sociale di fronte alla sfida delle migrazioni

Il rapporto tra immigrazione e welfare si è configurato, soprattutto negli ultimi anni, in Italia così come in molti Paesi europei, come uno dei temi più complessi delle società contemporanee. L'aumento della popolazione straniera incide infatti nella progressiva crescita della domanda di servizi pubblici territoriali ed è destinato a modificare strutturalmente nel medio-lungo periodo il panorama sociale e, conseguentemente, la natura e la tipologia delle domande rivolte ai servizi (Bracci, Cardamone, 2005).

Sin dal suo primo manifestarsi, il fenomeno migratorio in Italia ha avuto un rilevante impatto sul servizio sociale, portandolo ad assumere un ruolo che è diventato sempre più preminente ed essenziale.

Questa “nuova” situazione costringe perciò gli assistenti sociali a interrogarsi sul proprio mandato e sulle modalità con cui esercitarlo.

Le analisi delle politiche sociali in tema di migrazione mettono in luce come la cittadinanza sociale degli immigrati sia legata più alle culture e alle risorse locali di welfare che alle regole stabilite a livello nazionale. (Zincone, Caponio, 2004; Barberis, 2010; Kazepov, Barberis, 2013). Se i contesti locali si configurano quindi di importanza fondamentale come luogo di gestione della questione migratoria, allo stesso tempo però, le azioni che vi vengono svolte sono tanto centrali quanto fragili: a livello locale si possono manifestare infatti sia le esperienze più interessanti e innovative, sia le situazioni più intricate e di difficile soluzione (Ambrosini, 1999).

In questo scenario è decisivo e talvolta difficile il lavoro degli operatori, che si trovano spesso a svolgere un ruolo di facilitatori dell'accesso, attuando interventi sul territorio in modo creativo, lavorando in rete con altri servizi e

¹ Questa introduzione è frutto di un lavoro condiviso tra i due autori, tuttavia a Chiara Pattaro va attribuito il paragrafo 1 e a Daniele Nigris il paragrafo 2.

istituzioni e dovendo in alcuni casi mediare tra ciò che il loro ruolo professionale richiede di fare in termini di aiuto, gli spazi interpretativi delle norme e i bisogni molteplici, specifici e complessi dei migranti (Ambrosini, 2006) come soggetti di una domanda di diritto e non oggetto di una missione umanitaria della società d'arrivo (Spinelli, 2005; 2014).

A fronte di questa complessità con cui gli operatori quotidianamente si confrontano, non sono però molte le ricerche empiriche che hanno indagato il rapporto tra migrazioni e servizio sociale. Dalle evidenze a disposizione si evince come la transizione verso una gestione non meramente emergenziale dei fenomeni migratori sia, di fatto, ancora in fieri.

La riflessione sulle pratiche di accoglienza e di reciproco adattamento, sulle criticità effettive che gli operatori incontrano nel favorire l'accesso dei nuovi utenti e sulla costruzione di una relazione d'aiuto agita nelle differenze, diventa quindi urgentemente necessaria. Lo diventa come contributo al superamento di una visione standardizzata e uniforme dell'utenza da parte dei servizi (Cecchini, Tognetti Bordogna, 1992; Folgheraiter, 2009; Tarsia, 2010). Ma lo diventa soprattutto se si pensa all'assistente sociale come ad un professionista capace di mediare fra attori diversi (le istituzioni, le famiglie migranti, i migranti, la comunità di riferimento), mettendoli in rete in un'ottica di reciproca valorizzazione. Una figura, quindi, di ricomposizione del welfare attuale, in grado di rintracciare e potenziare le condizioni di un intervento pensato, progettato e gestito insieme alla comunità.

Al fine di sondare la complessità dell'attuale rapporto tra servizio sociale e fenomeno migratorio, questo volume propone dunque i risultati di un lavoro di ricerca² utile per individuare, insieme alle criticità, anche le azioni e le pratiche che gli operatori considerano efficaci, oltre che le necessità formative maggiormente avvertite, avviando così una condivisione di informazioni ed esperienze tra i diversi attori in gioco.

Si tratta di un percorso di riflessione e di ricerca rivolto in primis agli assistenti sociali dei servizi di base. In particolare agli assistenti sociali con funzioni di front office nel settore pubblico, nello specifico nei comuni.

La chiave di lettura che abbiamo deciso di utilizzare è infatti quella dell'azione professionale che gli operatori impiegati in questi contesti pongono in essere, proprio in virtù del fatto che il servizio sociale professionale in comune è in genere la porta d'accesso e il punto centrale nell'erogazione

² Il progetto di ricerca *(Ri)pensare la professione in una società in mutamento: l'assistente sociale di fronte alla sfida delle migrazioni* (responsabile scientifico: Chiara Pattaro) è stato finanziato dall'Università di Padova all'interno del bando PRAT (Progetti di Ricerca di Ateneo) 2015.

dei servizi, ma è contemporaneamente anche un osservatorio privilegiato sui bisogni sociali di una comunità (Bertotti, 2016a)³.

Proprio in relazione al mutamento dei bisogni di assistenza e alle nuove domande di protezione sociale, la questione dell'immigrazione interessa, soprattutto negli ultimi anni, questi servizi per due motivi prevalenti. Da un lato, la domanda di aiuto che le famiglie straniere pongono riguarda un grado relativamente alto di povertà, economica, abitativa e relazionale (Istat, 2017; Barberis, Boccagni, 2017); dall'altro, l'aumento della loro presenza pone nuove sfide in termini di integrazione scolastica, lavorativa e sociale (Tilli, 2016).

La scelta di indirizzare la nostra ricerca ai professionisti che operano in ambito comunale è nata quindi dal fatto che proprio questo settore vede presente con crescente intensità il rapporto assistente sociale-utente immigrato e risponde inoltre alla necessità di poter confrontare esperienze professionali e riflessioni che, pur nate e sviluppatesi in territori differenti e facendo ricorso a metodi di intervento non sempre uniformi, hanno in comune la stessa *mission*.

Si tratta quindi di una ricerca che si focalizza sul rapporto tra assistenti sociali e utenti immigrati regolari, spesso stabilizzati nel territorio italiano. Utenti immigrati le cui caratteristiche – è bene specificarlo, così come abbiamo fatto per quelle dei professionisti interessati alla ricerca – non sono ovviamente rappresentative della totalità della popolazione straniera, che non necessariamente è svantaggiata e che, anche quando presenta elementi di disagio sociale, non deve essere (così come chiunque altro) identificata *tout court* con questa dimensione.

Si tratta quindi di una ricerca che non si rivolge all'aiuto (fondamentale e specifico) in contesti più emergenziali di prima accoglienza, ma a quell'orizzonte della pratica professionale impegnato in una dimensione di "normale" quotidianità a investire nell'inclusione sociale di tutti i cittadini.

Attraverso le voci di 60 assistenti sociali operanti in sei diversi contesti regionali (Lombardia, Lazio, Emilia Romagna, Veneto, Piemonte e Toscana), il lavoro avvia quindi una riflessione sui nodi centrali del loro rapporto quotidiano con l'utenza immigrata: dalle dinamiche relazionali, agli

³ Rispetto a quanti siano i professionisti impegnati nei comuni all'interno del panorama italiano della professione, nonostante la carenza di una rilevazione organica relativa agli assistenti sociali occupati (May, Cacioppo, 2015), una stima plausibile, ricavata incrociando i dati relativi agli iscritti all'ordine professionale nel 2014 con quelli emergenti da studi regionali e ricerche campionarie, è di circa 18.000 assistenti sociali. Questa cifra potrebbe però risultare più ridotta a causa della contrazione delle risorse e della riduzione di assunzioni negli enti pubblici e, contestualmente, non tiene conto di un numero che non è dato sapere di assistenti sociali che, pur lavorando in un servizio sociale comunale, sono però dipendenti di cooperative sociali o altri enti di terzo settore che erogano servizi esternalizzati o in convenzione con l'ente locale (Bertotti, 2016b).

strumenti operativi, al lavoro di rete con gli altri soggetti del contesto territoriale, alle fatiche legate al proprio ruolo professionale, e, infine, alle sfide cui il servizio sociale è chiamato a rispondere e al possibile ruolo della formazione.

2. Il percorso della ricerca e del volume

Quando si termina una ricerca, e come parte integrante del progetto, si costruiscono uno o più testi nei quali vengono presentati la metodologia della ricerca, i risultati delle analisi condotte sui dati e le conclusioni raggiunte, oltre che le loro implicazioni per le pratiche operative. Si passa cioè – per usare il gergo metodologico – dal foro della *scoperta* e della *giustificazione* (le attività di ricerca e analisi) a quello dell'*accettazione* (Bruschi 1999): si porta a conoscenza della comunità degli specialisti, e del pubblico in generale, che cosa si è fatto, perché e come lo si è fatto, e che cosa si ritiene la ricerca svolta possa proporre in termini di avanzamento di conoscenza.

Inoltre, per dare al lettore uno spessore informativo e comparativo che vada oltre la ricerca in sé, e la inquadri entro percorsi teorici entro cui “leggere” più ampiamente i risultati, gli si presenta abitualmente anche dei contributi che fanno da quadro concettuale alla ricerca, inserendone le tematiche nella storia degli studi, e nel dibattito scientifico sul tema.

Ed è questo lo schema che si è deciso di seguire anche in questo caso.

La prima parte del lavoro fornisce quindi un quadro di sfondo su tre tematiche di interesse generale: il discorso razziale nella storia d'Italia e nell'identità nazionale; il rapporto tra politiche di welfare e immigrazione nel contesto europeo; le specificità della costruzione di politiche sulle migrazioni nel caso italiano.

Il volume si apre con il saggio di Daniele Nigris, che affronta la tematica del discorso razziale nella storia italiana, ripercorrendone le categorie fin dai tempi dell'Unità, passando per il periodo fascista e il razzismo coloniale antiafricano, fino ad arrivare al periodo del dopoguerra, quando si verificò una grande rimozione di molte pagine della nostra storia. Una rimozione sia di episodi oscuri, sia di categorie di pensiero, che sotteraneamente hanno continuato a generare discorsi ambigui su cui non si è mai veramente riflettuto come nazione.

Nel secondo capitolo Andrea Maccarini tratta delle politiche sociali rivolte ai migranti in Europa, focalizzando l'attenzione sul nesso, tanto rilevante quanto problematico, tra politiche e intervento sociale. In relazione a questo nesso, il saggio cerca di identificare alcuni approcci, il taglio delle policy e i relativi problemi, selezionando alcuni temi centrali e discutendo il necessario ruolo del servizio sociale e dei professionisti del sociale. Vengono

dunque esaminati alcuni temi specifici ed esemplificate in tali casi le principali questioni e ambivalenze, con un'attenzione particolare sui temi di *targeting*, diversità, multidimensionalità, temporalità e rendicontabilità delle politiche.

A seguire, il capitolo di Martina Visentin presenta un inquadramento generale dell'ambito di policy e del fenomeno migratorio in Italia, delineando gli elementi costitutivi della cittadinanza sociale degli stranieri regolari e residenti. La riflessione verte poi sulla frammentazione nell'accesso ai servizi, dipendenti dall'agenda politica locale e dai rapporti fra amministrazione locali e terzo settore, e sull'impatto che essa ha sul lavoro dell'assistente sociale.

La seconda parte del lavoro inizia presentando impianto e risultati dell'indagine, a partire da una rassegna degli studi precedenti e dalla metodologia della ricerca, per proseguire analizzando via via negli altri saggi i temi e i problemi emersi nelle interviste.

Chiara Pattaro propone una rassegna dei risultati delle principali ricerche empiriche svolte in ambito italiano relativamente al rapporto tra servizio sociale e persone immigrate, mettendone in luce alcuni temi prevalenti, che vengono approfonditi nel dettaglio, sia dal punto di vista degli utenti, sia da quello dei professionisti. Le considerazioni e le tematiche che emergono in questo capitolo fanno quindi da background al percorso di ricerca che viene presentato all'interno del volume.

L'intelaiatura dello studio, le fasi di metodo e la logica di fondo vengono quindi presentati nel quinto capitolo (Daniele Nigris), nel quale vengono presentati inoltre la formazione del campione, o per meglio dire dell'insieme empirico di riferimento, e la traccia dell'intervista, sia come approccio metodologico, sia come tematiche. Vengono poi esposti i risultati di un'analisi comparativa statistico-testuale di tipo esplorativo effettuata sui linguaggi degli intervistati; viene illustrata infine la metodologia di analisi tematica delle interviste i cui esiti sono poi discussi nei capitoli seguenti.

I primi due saggi che aprono la vera e propria parte di analisi e riflessione sulle risultanze emerse dalle interviste, non riguardano nello specifico il tema delle migrazioni, ma offrono una panoramica più generale sulla definizione della professione da parte degli assistenti sociali, e una riflessione sulle criticità che questa stessa professione incontra oggi nel servizio di base.

In questo contesto, il capitolo di Barbara Segatto parte dalla considerazione che il riconoscimento dell'assistente sociale come professionista rappresenta, a livello internazionale, una questione storicamente controversa e prosegue indagando come stia procedendo il percorso di professionalizzazione degli assistenti sociali italiani. A seguito di queste riflessioni, vengono quindi rilevate le categorie con cui gli intervistati si definiscono, facendo particolare attenzione ai riferimenti teorici, agli approcci operativi di stampo individuale o sociale/politico e al riconoscimento sia interno all'ambito delle

professioni del sociale (colleghi e altri professionisti del settore) sia all'esterno (utenti e cittadini).

Il capitolo seguente (Anna Zannoni) affronta quindi il tema della difficoltà che la professione incontra in questo momento storico nei servizi di base ed in particolare nei comuni. La riflessione sulle difficoltà (legate soprattutto ad una carenza di risorse economiche, ma talvolta anche organizzative e strutturali) porta quindi a toccare molte tematiche connesse alla professione, dai principi e valori sui quali essa si fonda, alla sua immagine in riferimento al ruolo che assume l'ordine professionale che la rappresenta, alle strategie che i professionisti mettono in campo quotidianamente al fine di migliorare il loro intervento per cercare di rispondere con modalità più efficaci ai bisogni dei cittadini.

I saggi successivi entrano poi nel merito dei vari aspetti del rapporto e delle strategie operative dei professionisti con gli utenti immigrati.

Il percorso di analisi si focalizza inizialmente – nel capitolo di Nicoletta Pavesi – sulla ricostruzione, da parte degli assistenti sociali, delle caratteristiche degli utenti immigrati che si presentano al servizio sociale professionale e delle richieste che essi pongono. L'analisi delle interviste permette poi di mettere in luce alcune difficoltà nella presa in carico di questa categoria d'utenza, sebbene venga sottolineata dagli intervistati la necessità di evitare indebite generalizzazioni e di utilizzare un approccio che tenga insieme dimensione micro, meso e macro nel considerare l'unicità della storia della persona.

A seguire, l'obiettivo del saggio di Daria Panebianco è quello di indagare le reti formali e informali nella risposta ai bisogni degli immigrati da parte degli assistenti sociali, e come queste intervengano, al fine di riflettere sulle criticità alle quali è necessario far fronte nel processo di aiuto. Vengono quindi esaminate le diverse sfaccettature delle reti nel lavoro sociale con l'utenza immigrata: il ruolo svolto dalle reti degli utenti; quello delle reti presenti nel territorio e del privato sociale; il lavoro di rete tra servizi. Infine, viene aperta una riflessione su come la *Social Network Analysis* potrebbe costituire un ulteriore strumento per potenziare il lavoro di rete.

Il percorso di analisi dei risultati della ricerca continua con il saggio di Anna Dal Ben che affronta il tema legato alle questioni di genere all'interno del servizio sociale. Questioni che acquisiscono particolare rilevanza per due principali motivi: la declinazione tipicamente femminile della professione e il costante ma mutevole contatto con un'utenza differenziata in termini di età, genere, provenienza, cultura. A partire da questa cornice, ci si chiede allora che cosa significhi essere un'assistente sociale, essere una donna e dover costruire relazioni di aiuto sempre più complesse nei confronti di nuove realtà, come quella dei cittadini migranti, che spesso hanno visioni completamente differenti in merito al genere e alla costruzione dei ruoli del maschile e del femminile.

L'analisi prosegue poi con il saggio di Franca Bonin, che prende in esame uno dei temi più rilevanti e complessi della professione: dopo aver analizzato la natura del “triplice mandato”, l'attenzione viene spostata sui possibili conflitti tra il mandato professionale e il mandato istituzionale, e su come gli intervistati declinano questa tematica a partire dalla loro esperienza personale, in una situazione in cui contrazione della spesa e mutato clima culturale si incontrano in modi non facili con la realtà della diversità culturale.

A seguire, Chiara Pattaro esplora le diverse sfaccettature che la relazione con l'utente immigrato assume per i professionisti, un tema che ricorre in modo trasversale nelle interviste e che tratteggia un quadro ricco di sfumature. A partire dai racconti degli intervistati l'analisi si focalizza, da un lato, su una serie di fatiche, che sembrano abbracciare vari ambiti, ma anche vari momenti del processo di aiuto con gli utenti immigrati, dall'altro sulla sfida di segno positivo che la relazione professionale in ambito interculturale implica e sul ruolo cruciale della fiducia come chiave per riuscire ad instaurare una relazione d'aiuto autentica. Il saggio si chiude con una riflessione finale su una prospettiva più ampia, relativa all'aspetto di responsabilità sociale della professione.

Segue il saggio di Daniele Nigris sul tema della mediazione culturale, che si focalizza inizialmente sulla mancanza di chiarezza relativa alla definizione e ai percorsi formativi della figura stessa del mediatore (“culturale”, “linguistico”, “linguistico culturale”, “interculturale”). Viene poi presa in esame la situazione attuale nelle varie Regioni italiane e vengono passati in rassegna i punti qualificanti di un'attività di mediazione progettata e organizzata, cui fa da contraltare uno scenario reale di sporadicità e dispersione delle esperienze, oltre che di disinvestimento da parte degli enti locali, che portano gli assistenti sociali a dover arrabattarsi “all'italiana” in troppe occasioni in cui servirebbero risposte professionali pronte, e importanti.

Infine, il volume si conclude con un saggio di Chiara Pattaro, che analizza e mette in evidenza le prospettive e le strategie che gli assistenti sociali intervistati intravedono per far fronte alle nuove dinamiche, alle potenzialità e alle problematiche con cui le migrazioni li chiamano a confrontarsi nella quotidianità del loro lavoro. A questo proposito, viene inoltre data voce ai fabbisogni formativi che i professionisti esprimono per poter implementare competenze e strumenti che consentano loro di rispondere nel modo più adeguato e consapevole possibile alle sfide dell'aiuto che le migrazioni pongono all'azione professionale e alla definizione del loro stesso ruolo in chiave interculturale.

Riferimenti bibliografici

- Ambrosini M. (1999), *Utili invasori. L'inserimento degli immigrati nel mercato del lavoro italiano*, FrancoAngeli, Milano.
- Ambrosini M. (a cura di) (2006), *Costruttori di integrazione. Gli operatori dei servizi per gli immigrati*, Orim-Ismu, Milano.
- Barberis E. (2010), *Il ruolo degli operatori sociali dell'immigrazione nel welfare locale*, «Autonomie locali e servizi sociali», 1, pp. 45-60.
- Barberis E., Boccagni P. (2017), *Il lavoro sociale con le persone immigrate. Strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi*, Maggioli Editore, Rimini.
- Bertotti T. (a cura di) (2016a), *Il servizio sociale in comune*, Maggioli Editore, Rimini.
- Bertotti T. (2016b), “Lo scenario di sfondo”, in Bertotti T. (a cura di), *Il servizio sociale in comune*, Maggioli Editore, Rimini.
- Bracci F., Cardamone G. (2005), *Presenze. Migranti e accesso ai servizi socio-sanitari*, FrancoAngeli, Milano.
- Bruschi A. (1999), *Metodologia delle scienze sociali*, Bruno Mondadori, Milano.
- Cecchini R., Tognetti Bordogna M. (1992), *Migrare. Guida per gli operatori dei servizi sociali, sanitari e d'accoglienza*, FrancoAngeli, Milano.
- Folgheraiter F. (2009), *Saggi di welfare Qualità delle relazioni e servizi sociali*, Erickson, Trento.
- Istat (2017), *La povertà in Italia. Anno 2016. Statistiche e report*, https://www.istat.it/it/files/2017/07/Report_Poverta_2016.pdf?title=La+povert%C3%A0+in+Italia+-+13%2Fflug%2F2017+-+Testo+integrale+e+nota+metodologica.pdf.
- Kazepov Y., Barberis E. (2013), *Il welfare frammentato Le articolazioni regionali delle politiche sociali italiane*, Carocci, Roma.
- May M.P., Cacioppo M. (2015), “Il mercato del lavoro degli assistenti sociali”, in Tognetti Bordogna M. (a cura di), *Voglio fare l'assistente sociale. Formazione e occupazione dei laureati in Servizio sociale in tempi di crisi e discontinuità*, FrancoAngeli, Milano.
- Spinelli E. (2005), *Immigrazione e servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Spinelli E. (2014), *Welfare e immigrazione: i diritti di accesso e fruibilità dei servizi sociali e socio-sanitari. Alcuni nodi critici*, www.associazionetolba.org/.../Spinelli/Welfare%20e%20immigrazione_revMA.doc.
- Tarsia T. (2010), *Aver cura del conflitto. Migrazioni e professionalità sociali oltre i confini del welfare*, FrancoAngeli, Milano.
- Tilli C. (2016), “L'assistente sociale e il lavoro con i minori e le loro famiglie”, in Bertotti T. (a cura di), *Il servizio sociale in comune*, Maggioli Editore, Rimini.
- Zincone G., Caponio T. (2004), *Immigrant and immigration policy-making: the case of Italy*, Imiscoe Working Paper, 9, Amsterdam.

Un sentito ringraziamento va a tutte le e gli assistenti sociali che hanno partecipato alla ricerca, per aver dedicato tempo prezioso alla nostra intervista e per aver voluto condividere la loro esperienza, le loro riflessioni e la loro professionalità.

I parte

1. Il precario “Noi”. Discorso razziale e identità italiana

di Daniele Nigris

Da una ventina d’anni l’Italia sembra scoprirsi diversa da come ama rappresentarsi. Più nel tempo diventiamo una società crescentemente multiculturale, più si fanno strada sentimenti, discorsi e perfino decisioni politiche che sembrano non appartenere al discorso con il quale ci descriviamo, e con il quale siamo abituati a sentirci descrivere all’estero –sia pure sotto forma di stereotipo.

Eppure, a ragionare freddamente, ci sarebbe poco da sorprendersi. Siamo un Paese di forte matrice cattolica, dove la solidarietà è un valore molto sentito, ma siamo anche un Paese fortemente conservatore e tradizionalista, il cui asse politico è stato in mano ai partiti di centro per quarant’anni, per spostarsi poi verso la destra dello schieramento politico.

Siamo un Paese che ha vissuto la stagione delle contestazioni degli anni ‘60-’70 in una versione fortemente ideologica, per cui sembrava che enunciare affermazioni liberatorie di portata vastissima bastasse per vederne gli effetti nel mondo reale; siamo lo stesso Paese, naturalmente, che si chiedeva stranito già pochi anni dopo, nell’affluente e rifluito decennio degli anni ‘80, che cosa fosse rimasto nella prassi sociale di tutto quel mare di parole.

Siamo un Paese, soprattutto, di memoria cortissima il cui discorso pubblico si è sempre basato, e si basa, su continue rimozioni, come se quello che è accaduto dieci, vent’anni prima riguardasse altri e non noi; come se bastasse dire “ora siamo diversi” per potersi assolvere agli occhi del mondo. Di molto di ciò che è stata l’Italia fascista – soprattutto del discorso razziale – non è rimasta traccia esplicita nel dopoguerra nei programmi scolastici, nella stampa, nella letteratura di consumo. Un grande rimosso. Così come, del resto, dopo la fine della Grande Guerra, – con l’unificante esperienza delle trincee, che vide italiani di tutte le regioni combattere fianco a fianco – era stata velocemente rimossa la disturbante costruzione dell’“italianità” *per differenza* – quella differenza tra genti del Nord e del Sud che aveva segnato discorsi e politiche nei decenni postunitari. *Tutti italiani, tutti uguali* – ma la storia era stata, fino allora, molto diversa.

Per comprendere alcuni fenomeni dell'oggi è bene leggerli sullo sfondo di fili d'ombra che attraversano la storia d'Italia dall'unità al Fascismo e poi oltre, per tutto il secondo '900. Il "Noi" italiano si viene definendo, nella storia del Paese, sempre per rapporto con un Altro. In questo rapporto, le categorie razziali sono sempre state presenti – ora sottotraccia, ora codificate esplicitamente – nella storia italiana – e riemergono periodicamente, in modo però spesso non consapevole.

L'effetto delle rimozioni del passato è, come vedremo, che quel passato "parla" attraverso le sue categorie concettuali anche quando i linguaggi sono mutati, e sono cambiate le intenzioni di fondo. E crea confusioni tremende, fa perdere lucidità, e porta a non considerare pragmaticamente i dati di fatto, e a sostituire il discorso politico con una pletora di discorsi ideologici – di opposto orientamento, ma di eguale disastrosa incapacità a cogliere i reali contorni dei fenomeni.

1. Le "due razze". La costruzione del "Noi" italiano postunitario¹

L'unità d'Italia è un processo che dura una decina d'anni, e termina compiutamente soltanto nel 1870, con la presa di Roma. Questo però vale solamente se ci limitiamo a guardare alla storia delle date, e ai proclami ufficiali. Ma tra le statuizioni giuridiche e la ricchezza della materia vivente che chiamiamo "società", lo iato è enorme. E in questo caso la magmaticità del reale si propone sotto due aspetti strettamente intrecciati: per un verso, la difficoltà di arrivare ad una vera situazione di controllo e amministrabilità dei territori annessi al Regno piemontese, per un altro verso, la difficoltà di definire in maniera comunemente accettata che cosa fosse un "italiano", chi lo fosse, e che cosa si intendesse davvero con questo termine. Come vedremo, i definitori furono un'assoluta minoranza; e la definizione divenne lentamente egemone nel sentire comune perché faceva leva su – e rafforzava – modi di sentire, e stereotipi, già propri di popolazioni molto diverse per lingua, cultura, struttura sociale.

Quando parliamo dell'Italia nel decennio 1860-1870 ci riferiamo a un coacervo di entità, i vecchi Stati preunitari, che si ritrovano improvvisamente – sia come macchine amministrative, sia come società locali – a dover rispondere ad un'unica struttura centrale; partendo però da situazioni territoriali drammaticamente diverse. Alcuni dati descrivono bene la situazione.

Nel 1871 la percentuale della popolazione italiana che vive in condizioni di povertà assoluta è del 34,8% al Centro-Nord, e del 45,1% al Sud e nelle Isole. La speranza di vita alla nascita è di 37,1 anni in Piemonte, mentre è

¹ Ringrazio l'amico Pino Gangemi per le osservazioni critiche e le preziose indicazioni.

solo di 30,7 anni in Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata e Calabria (Felice 2015, Appendice statistica: tabelle A.2.5, A.2.6).

Sotto il profilo della scolarità, gli anni di istruzione per abitante sono, nel 1871, 2,58 per il Nord-Ovest e 0,69 per il Sud e le Isole (*Id.*, tabella A.2.8). Ma un dato ancora più significativo per la sua concretezza è il seguente: *nel 1871 il 67,2% degli sposi e delle spose – 2 persone su 3 – non firmarono l’atto di matrimonio, non essendo in grado di scrivere nemmeno il loro nome* (Istat, 2018). Si badi bene: *stiamo parlando dei giovani adulti* – il che fa capire quale potesse essere la situazione delle coorti di maggiore età.

Da ultimo: le prime elezioni postunitarie prevedevano la possibilità di accedere all’elettorato attivo (maschile) per coloro che fossero in possesso di un titolo di studio (laurea o diploma), o avessero pagato almeno 40 lire di imposte: in tutto 420.000 persone, un maschio su 10 oltre i 25 anni (Duggan, 2013, p. 270). Questo fa capire come la “società civile”, concetto assolutamente inadatto per come lo intendiamo oggi, se applicato all’Italia postunitaria potesse riguardare soltanto una parte ridottissima della popolazione – che però possedeva la cultura, e la collocazione all’interno della struttura sociale, per definire la “realtà” per l’intero della popolazione della nuova nazione. E la prima “realtà” da definire era proprio l’intensione del concetto di “italiano”.

Il processo definitorio venne attuandosi man mano sia attraverso le teorizzazioni degli studiosi e le definizioni dei politici, sia attraverso la prassi sociale. Il primo fenomeno rilevante a questo riguardo è la repressione del “brigantaggio” meridionale postunitario. Pur potendo esser letto in molte maniere, a seconda della prospettiva – di storia militare o sociale, e in dipendenza dall’ottica locale, o globale da cui si parta – un dato pare inequivocabile: il brigantaggio pian piano assunse, oltre che la dimensione di una guerra civile, e di una ribellione *d’ancien régime*, anche e soprattutto i caratteri – antichi per l’Europa – di una rivolta sociale di contadini poveri.

Nonostante questa chiara connotazione sociale, esso verrà trattato dal nuovo Stato unitario esclusivamente come un puro evento delinquenziale, ed eversivo nei confronti del nuovo Regno (Duggan, 2013, Nani 2006, Poggio, 2000, Teti, 2011). L’entità della repressione, per quanto sia difficile dimensionare un fenomeno che coinvolse oltre ad elementi di diritto anche elementi di fatto (le stragi, gli stupri, i paesi dati alle fiamme) che non risultano certamente dagli archivi ufficiali, porta oggi gli storici a parlare di *almeno* diverse decine di migliaia di vittime tra il 1861 e il 1865 (Duggan, 2013, p. 260). Si tratta di una frattura la cui memoria perdurerà intatta fin dentro il ‘900, rafforzando uno stereotipo di un “loro” – i *piamontesi*, “quelli del nord”, i *garubbardini* – alieno alle, e nemico delle, popolazioni del Sud.

Quello che colpisce nelle relazioni di militari, di inviati del governo, o giornalistiche, è la descrizione dei paesi, della gente. La celebre frase che Nino Bixio in una lettera del 1863 indirizzata alla moglie dalla Puglia

Questo insomma è un paese che bisognerebbe distruggere o almeno spopolare, e mandarli in Africa a farsi civili!²

riassume perfettamente la sensazione di inorridita estraneità ai contesti fisici, alla cultura, alla lingua, propria dei militari piemontesi e liguri che si trovavano in un “profondo Sud” così diverso per usanze, lingua e cultura. Già a giudizio di Vincenzo Gioberti il Piemonte era la meno Italiana delle regioni, essendo il Francese la lingua delle classi colte (Nani, 2006, p. 113) e la sua classe dirigente si vedeva come parte dell’Europa centrale molto più che di quella mediterranea (tanto che si parlerà in sede storiografica di “piemontesizzazione dell’Italia”); a questo elemento culturale si sovrapponevano pregiudizi risalenti ancora ai periodi preunitari. La stessa descrizione dei “briganti”, del resto, è emblematica. Sembra, soprattutto nei primi anni, che si stiano descrivendo bestie feroci; l’idea che emerge è quella di un soma non civilizzato, ferino, coappartenente al tempo stesso alle dimensioni umane della malvagità e della protervia, e a quelle animalesche dell’incontenibilità degli istinti e della violenza cieca e imprevedibile. Giuliani (2013, p. 37) parla, a ragione, di costruzione dell’identità nazionale “attraverso un processo eteroreferente”, e questa eteroreferenza viene individuata in quello che, non apparendo civilizzato agli occhi dei piemontesi, non si può considerare pienamente “italiano”: il meridionale. Il primo “negro” degli italiani è un Altro tutto italiano; ed è attraverso questa contrapposizione che si viene definendo l’“italiano modello” della nuova nazione.

Gli appartenenti al ceto intellettuale del periodo postunitario, primi tra tutti i militari e i prefetti coinvolti nelle operazioni di occupazione e gestione dei territori annessi, ma poi con grande capacità di convinzione gli umanisti e gli scienziati – biologi, antropologi e criminologi – innestarono il loro discorso su antichi pregiudizi e su stereotipi stigmatizzanti; ma questo discorso trovò poi legittimazione negli studi e nelle fantasiose teorizzazioni sulle “razze” degli antropologi e criminologi di scuola positivista. In questi contributi, che si segnalano per mancanza di rigore definitorio, il discorso si fa imbricato: la “razza” non è solo differenza di soma, di lingua, di pensiero; ma spiega anche il carattere, l’indole, e quindi, alla fine, la situazione sociale sia dei singoli, che delle popolazioni. La povertà, anziché apparire effetto di fattori socioeconomici e socioculturali, viene presentata come il risultato di fattori atavici, connaturati alla psicologia della popolazione *qua tale* (Nani, 2006; Poggio, 2000; Teti, 2011).

Cesare Lombroso (Università di Pavia e di Torino) il nome più noto, e più influente (all’epoca: *tutte* le sue teorie si riveleranno in seguito fondate

² Citata in Duggan, 2013, p. 247.

su presupposti privi di qualsiasi fondamento scientifico), definisce rigidamente la questione in termini razziali: ne *L'uomo delinquente* del 1876 riporta fenomeni sociali come brigantaggio, camorra, mafia a *fenomeni ereditari*.

Il suo allievo Alfredo Niceforo (Università di Losanna, Napoli, Bruxelles, Londra, Roma), antropologo e statistico, sostiene l'esistenza di due razze nella penisola: al Nord gli Arii (eurasiatici), al Sud gli Italici (eurafricani). Il *fil rouge* che collega le sue opere più note, *L'Italia barbara contemporanea* del 1898 e *Italiani del Nord e Italiani del Sud* del 1901, è l'intenzione di dimostrare l'inferiorità degli italiani del Mezzogiorno, variamente definiti «razza maledetta», «bastardi», «degenerati», termini già adoperati da Lombroso.

Niceforo, sulla scorta del maestro, nel 1901 definirà in termini razziali i caratteri psicologici dei “mediterranei bruni”: «inattenzione», «debolezza della volontà», «eccesso delle emozioni banali», «impulsività», «eccesso dell'immaginazione»... (Teti, 2011, p. 237). E più in generale, il discorso pubblico – del pubblico colto, come detto – è intriso in quegli anni di termini come «indole», «carattere», «temperamento» riferiti non a persone, ma a popolazioni intere. E la locuzione «qualità morali» viene egualmente riferita alla “razza” meridionale, che manifesta certe caratteristiche e non certe altre come un dato «di natura» (Nani, 2006).

Alla fine dell'Ottocento al mito risorgimentale dell'«Italia una» si era sostituita l'idea delle Due Italie. Oltre a rendere perfettamente ragione del permanere fino ad oggi di stereotipi antimeridionali al Nord e antisettentrionali al Sud, questa visione dicotomica riduceva e riduce a unità sia un Nord estremamente differenziato, sia un Sud che è storicamente un mosaico di culture e società diverse (Teti, 2011). La ricchezza della diversità veniva per un verso sussunta sotto l'etichetta di “sudditi del Regno” (tutti *egualmente* cittadini), e per un altro sotto quella del civile/non civile, del settentrionale/meridionale (non tutti davvero *egualmente* “italiani”).

Il passaggio dall'esotismo dei viaggiatori del '700 all'atavismo degli antropologi di fine '800 fino al razzismo dei genetisti del Novecento si compie quasi inavvertitamente, trovando un collante tacito e rimosso in antichi stereotipi, diffidenze antiche, narrazioni popolari e fondandovi ragionamenti “scientifici”. Ma per un altro verso la distanza tra ciò che viene definito come *civile* e ciò che viene percepito come *incivile* si manifesta essere più profonda, e testimonia dell'“assenza di un'Italianità univoca, omogenea e onnicomprensiva” (Giuliani, 2013, p. 31). Perché non si tratta sempre e solo del meridionale: alle zone del Sud, lontane e “barbare” si affiancano le zone rurali del Centro, e del Nord, con i contadini friulani, i braccianti veneti, i pastori toscani e laziali, che da un mondo con i contorni dell'atavismo sembrano contrapporsi al cittadino, civile e colto. Un passo di Angelo De Meis, medico e filosofo neohegeliano dell'ateneo di Napoli, è indicativo: ne *Il sovrano*, pubblicato nel 1868, De Meis dice che:

La società è divisa in due popoli opposti (...) la plebe è più vicina all'animalità che all'umanità (...) [e servirebbe] una tirannia del popolo che in qualche modo pensa³.

È un arco stigmatizzante dove la dimensione di classe e quella razziale nel vero senso del termine sono distinguibili solo imperfettamente. E questo perché il problema, all'inizio, non è quello dell'individuazione del *loro*, ma è – attraverso la definizione di “che cosa sono *loro*” – la definizione del “Noi”.

L'antropologia fisica e la medicina di stampo positivista ragionano, a fine '800, in base a un concetto di “razza” di stretta impronta biologistica. Come sintetizza efficacemente Giuliani (2006), la differenza tra bianco e meno – bianco dell'Italia liberale trapasserà naturalmente nella differenza tra bianco e nero dell'Italia fascista. Già Lombroso porta avanti i suoi studi su versanti differenziati, dove la componente atavistica e quella razziale si coniugano; e oltre a razzializzare esplicitamente le sue teorizzazioni sul *meridionale*, sul *delinquente abituale*, sull'*asociale*, sul *degenerato* si spingerà a definire in termini gerarchici il rapporto tra europei e non europei:

Si tratta di sapere se noi bianchi, che torreggiamo orgogliosi sulla vetta della civiltà, dovremo un giorno chinare la fronte innanzi al muso prognato del negro ed alla gialla e terrea faccia del mongolo; se infine noi dobbiamo il nostro primato al nostro organismo o agli accidenti del caso.⁴

Lo psichiatra Ernesto Lugaro (Università di Modena e di Torino), anticipando i successivi sviluppi dell'eugenetica, e poi delle politiche razziali fasciste, chiarisce del resto come i due fondamentali elementi che possono portare alla “degenerazione”, il temperamento e la costituzione (l'uno derivante dall'attività biochimica, l'altro dalla struttura morfologica dell'individuo), sconsigliano a fare mescolanze, quando spiega come

Venendo al caso delle razze umane, non si stenta a riconoscere la perniciosità dell'incrocio tra Europei e Negri (*ibidem*).

E l'antropologo Giuseppe Sergi (Università di Bologna; Università di Roma), che giocherà un ruolo di primaria importanza nella costruzione dell'identità razzializzata dell'italiano del secolo entrante, e di cui anche Nefedov era stato allievo, affronterà questa tematica fin dal 1889 (*Le degenerazioni umane*) ponendosi anche il problema pratico del *che fare*. Sergi spingerà, con tutta la sua autorità, verso la destinazione al lavoro forzato (even-

³ Citato in Poggio 2000, p.89.

⁴ Citato in Villa 2000, p. 411.

tualmente mediante deportazione), e verso la proibizione per legge al matrimonio, ed eventualmente alla sterilizzazione, di alcune categorie di “asociali”: “criminali professionali, vagabondi, parassiti” (Pogliano, 2000 p. 424).

Dopo il Convegno mondiale di Eugenetica del 1912, anche in Italia si iniziò ad affrontare il problema, e si formò una Società di Genetica che si poneva il problema del miglioramento della popolazione. Però l’idea di modificare le caratteristiche collettive a costo di una riduzione della natalità entrò in diretta collisione con l’impostazione mussoliniana della politica demografica, sancita definitivamente nel Discorso dell’Ascensione del maggio 1927.

D’altra parte, la retorica nazionalista (Gibelli, 2005) aveva modificato ormai i termini della questione. La prova della Grande Guerra, con l’immenso sforzo militare unitario che comportò, fece recedere improvvisamente sullo sfondo la “teoria delle due razze” di Lombroso e Niceforo. Il meridionale non era più descritto esplicitamente come un africano-europeo. Con l’Italia giolittiana prima, e ancor di più con il fascismo poi, scuola, esercito e pratiche igieniche diventeranno i cardini principali del miglioramento delle condizioni di vita di una popolazione che negli anni sarebbe stata definita sempre più come corpo sociale unitario. E anche il successo dell’impresa libica del 1911 fu molto importante per il ricompattamento degli italiani: la conquista dell’Altro esterno era funzionale all’integrazione dell’Altro interno (Giuliani, 2013). Si venivano preparando lentamente le premesse per nuovi orizzonti coloniali:, e l’Altro, sullo sfondo del quale definire il “Noi”, ora era diventato proprio l’Africano, o per usare il termine dell’epoca: il “negro”.

2. *Acqua di colonia, acqua di rose: il razzismo coloniale italiano*

Il gioco di parole è molto efficace⁵, e non nuovo. Colpisce l’accostamento dei due contesti semantici: da un lato, l’“Acqua di Colonia” (*Kölnisch Wasser*, inventata a Köln nel 1700 con il nome di *Aqua mirabilis* dal piemontese Giovanni Paolo Feminis –un emigrato, tanto per rimanere in argomento), e dall’altro lato, il fantasma di un passato coloniale su cui nel dopoguerra è stato steso un (colpevole) velo pietoso. Ma si può anche andare oltre nell’associazione di idee, e accostare “all’acqua di colonia” la locuzione “all’acqua di rose”, che indica “cose attenuate, prive di forza e della necessaria efficacia” (Treccani). Allora il gioco di parole diventa sinistro, e non muove più al riso. Perché se una menzogna c’è stata, nel latitante discorso pubblico sul colonialismo italiano, è che si sia trattato di un colonialismo in ritardo sulla

⁵ Di recente (2018) è stato anche scelto dagli attori Elvira Frosini e Daniele Timpano come titolo di uno spettacolo sugli stereotipi razziali italiani.

storia, dilettantesco, e in fondo benevolo. All’acqua di rose, appunto, perché dopotutto siamo “italiani, brava gente”⁶.

D’altra parte, l’oleografia viene da lontano. Così scriveva nel 1879 un parlamentare con una grande esperienza militare, Nicola Marselli:

L’Africa, ecco la terra dell’avvenire. (...) Gli italiani (...) vi sono accolti con simpatia, perché non accennano a conquiste, e vi apportano merci gradite.⁷

Così non fu. Gli italiani sono stati colonialisti esattamente come gli altri popoli europei. Cambiano gli anni di riferimento, e l’estensione dell’esperienza coloniale delle varie nazioni; cambia certamente il *modello del rapporto* Stato nazionale-colonie. Ma la prassi dell’assoggettamento, lo sfruttamento pianificato delle risorse delle terre colonizzate, l’inferiorizzazione dell’Altro, e la razzializzazione dei rapporti secondo l’asse dominante-dominato – coevo certamente ai tempi e alle definizioni fornite dalle scienze del tempo, ma non per questo meno violento e sopraffattore (Labanca, 2000, 2002) – non cambiano.

L’epoca delle conquiste coloniali europee inizia alla fine ‘400, con le nuove rotte navali che spostano l’asse del potere navale, e dei commerci, dal Mediterraneo all’Atlantico, e vedono man mano coinvolte le grandi potenze europee. Le zone di influenza comprendono, progressivamente, la maggior parte delle zone del globo, partendo dall’America centrale e meridionale, e da alcune zone africane, per poi estendersi all’India e all’Estremo Oriente, all’America del nord, all’Oceania, e a tutti i territori africani. Con approcci molto diversi (reti di basi commerciali in alcuni casi, conquista di territori per lo sfruttamento minerario e agricolo in altri), le grandi potenze europee – principalmente Portogallo, Spagna, Inghilterra, Francia e Olanda – maturano un’esperienza coloniale che a fine ‘800 data da tre-quattrocento anni.

L’Italia inizia, invece, la propria storia coloniale nel 1882 – e la termina nel 1943. Una sessantina d’anni in tutto: un colonialismo tardivo, che si inseriva in un contesto internazionale caratterizzato da enormi progressi tecnologici, da un’accresciuta conflittualità tra gli Stati europei, e da una rinnovata volontà di conquistare territori per ricavarne risorse e materie prime. Con la Conferenza di Berlino del 1884 si cercò di regolamentare a livello internazionale sia i commerci, sia la gestione dell’occupazione dei territori africani: è lo *scramble for Africa*, la “sgomitata” europea, che porterà la percentuale di territorio africano occupato dai Paesi europei dal 10% di fine ‘800 al ‘90/95% del 1914.

⁶ Su questo vero e proprio stereotipo, molto comodo per la nuova Italia repubblicana, si veda Bidussa, 1994.

⁷ Nani, 2000, p. 64.

Il giovane Regno d'Italia, Stato neocostituito, debole internamente, e culturalmente frammentato, decide di partecipare alla corsa per motivi più di prestigio internazionale, che per serie ragioni di carattere economico. A questo si aggiunge che le risorse economiche complessivamente derivate dalle imprese coloniali furono molto meno rilevanti di quanto non lo siano stati, negli anni, i fondi stanziati per approvvigionamenti e le commesse per le armi (Gabrielli, 2015). La nostra storia coloniale – a parte episodi minori come la zona di Tiensin del porto di Hong Kong (1902), e l'occupazione delle isole del Dodecaneso dal 1912 in poi – si concentra in Africa, in due zone: all'oriente del continente (Eritrea e Somalia), e sulla costa mediterranea (Libia). In genere la si suddivide in tre fasi, che è rilevante ricordare per l'importanza che hanno in relazione all'opinione pubblica italiana, e nella costruzione della memoria collettiva.

La *prima fase*, alla fine dell'Ottocento, consiste nell'espansione italiana nel Corno d'Africa, con l'occupazione dei porti eritrei di Assab (1882), e Massaua (1885). Contemporaneamente, dal 1885 in poi si costituirà il protettorato sulla Somalia che nel 1905 diverrà la Somalia Italiana. Nel 1887 un distaccamento italiano verrà annientato a Dogali, in Eritrea. Sarà la prima di una serie di sconfitte ad opera degli etiopi che assumeranno una dimensione simbolica importantissima in patria.

Nel 1895/96, a seguito di alterne vicende di occupazione di territori, alleanze e trattati, gli italiani entrano in guerra contro l'Etiopia, nella Guerra d'Abissinia. Il risultato è scabroso: a fine 1895 il distaccamento dell'Amba Alagi, comandato dal Maggiore Toselli, viene distrutto; a marzo 1896 il corpo di spedizione italiano viene definitivamente annientato nella battaglia di Adua. Questi nomi, Dogali, Amba Alagi, Adua saranno topoi ricorrenti nel discorso patriottico italiano fino alla Seconda guerra mondiale.

La *seconda fase* del colonialismo italiano in Africa si gioca invece sulla costa mediterranea, in Libia, dove nel 1911 inizia la Guerra Italo-Turca per il dominio del Paese, che si concluderà l'anno seguente con il riconoscimento dell'occupazione italiana. La Libia da allora rimarrà colonia italiana fino alla Seconda guerra mondiale, non senza una forte resistenza armata indigena condotta dalle forze libiche di Omar al-Mukhtâr. Si trattò di una guerra presentata dalla retorica nazionale come una «passeggiata» motivata da ragioni di terra e di lavoro (è celebre il discorso del vecchio Pascoli “La Grande Proletaria si è mossa”), che si concluse facilmente quanto a eventi bellici, ma con uno strascico pluridecennale in termini di atrocità da ambo le parti.

La *terza fase* inizia con attacco all'Etiopia nell'ottobre del 1935. L'aggressione italiana era contraria al diritto internazionale (fu giustificata ingigantendo un incidente frontaliero minore), e portò alla decisione di sanzioni economiche contro l'Italia da parte della Società delle Nazioni. Le Sanzioni furono un provvedimento meno che serio, ma funsero da enorme cassa di risonanza per la macchina propagandistica del regime fascista, e concorsero

a consolidare quel consenso di massa a Mussolini che con la proclamazione dell'impero nel 1936 raggiunse il suo apice. Durerà solo cinque anni: gli italiani verranno cacciati da Addis Abeba nel maggio del 1941. Nel 1943 infine, con la caduta della Somalia Italiana, l'Italia perderà definitivamente tutte le sue colonie africane.

Il discorso pubblico, e l'educazione dei giovani, accompagnano sia nell'Italia di fine '800 e giolittiana, sia in quella fascista, le imprese coloniali. Come dice Alessandro Triulzi (2000):

Il processo di formazione del sistema coloniale italiano (...) è preceduto e accompagnato da una serie di 'racconti unitari' e di descrizioni e di rappresentazioni dell'alterità che lo caratterizzano fin dagli inizi – come, e forse più, degli altri imperi coloniali che meno soffrivano di processi unitari incompiuti.

La descrizione razziale ottocentesca dell'alterità del *meridionale*, che mirava a definire *ex negativo* il "Noi" italiano, pian piano si accompagna, per venire poi eclissata, dalla descrizione razziale dell'alterità del "negro" – termine-ombrello che annullerà in una categoria della differenza estrema tutte le specificità di genti, culture, lingue, realtà politiche, storie completamente diverse le une dalle altre – e accomunate soltanto dall'essere Altro dal "Noi".

Per comprendere la costruzione di questa identità italiana a fronte dell'Altro africano, è fondamentale domandarsi come abbiano agito le agenzie di produzione di significato e i media del tempo, quelle strutture in grado di mettere in forma le categorie mentali e il discorso pubblico del Paese. In anni recenti sono stati studiati a fondo: la stampa, i programmi scolastici, la letteratura per ragazzi, e gli archivi fotografici.

Antonio Gibelli (2005, p. 298) sottolinea un aspetto psicologico fondamentale di continuità e integrazione tra alcuni di questi dispositivi che vale non soltanto in riferimento al Ventennio fascista, ma più in generale a tutta la costruzione sociale della mentalità razziale dagli anni ottanta dell'Ottocento in poi:

L'immaginario coloniale è particolarmente eccitante perché contiene in sé al massimo grado tutti gli ingredienti del genere avventuroso: per questo si presta a essere elargito all'infanzia e a essere nutrito di fantasie infantili e adolescenziali. Le orde dei neri antropofagi, la natura estrema, i tramonti infuocati, la temperatura torrida, le insidie della giungla: in un'atmosfera di fondo ancora salgariana, benché corretta e opportunamente integrata da elementi più consoni allo spirito disciplinare del regime, rivivono nella realtà africana, ora finalmente toccata da vicino, tutti gli aspetti di questo brivido dell'avventura.

Il “continente nero” altro non è che un riaggiornamento dell’*Hic sunt leones* delle antiche carte geografiche, ma ridipinto con i colori romantici e oleografici dell’Ottocento borghese. E il primo soggetto delle raffigurazioni fotografiche è il Soldato italiano. Questo varrà per tutto il periodo della prima Guerra d’Africa (Triulzi, 2000, p. 176-7); dopo la bruciante sconfitta di Adua, il romanticismo traballa, e compare un’iconografia nuova, quella dell’Africano nemico, il Ribelle.

Parallelamente, la costruzione di un discorso coloniale sulla stampa inizia fino dagli anni Ottanta, sottolineando l’importanza dell’espansione su nuovi mercati. Le civiltà locali non vengono prese in considerazione, e fin da subito si fa strada un binomio preciso: possedere colonie significa allo stesso tempo essere una potenza, ed essere portatori di civiltà. Il discorso passa dall’“Africa pittoresca” alla “barbarie africana” soprattutto tra l’Amba Alagi e Adua: sui quotidiani si insiste sullo squilibrio numerico, sulla malvagità del nemico, e si sottolinea l’eroismo italiano (Nani, 2006, p. 80) e la missione civilizzatrice del bianco. I programmi scolastici sono differenziati, naturalmente, per grado e per indirizzo. Il termine “razza” compare, nei programmi delle scuole magistrali, in funzione di differenziazione tra il “bianco” e gli “altri” fin dal 1867. Ma è nel 1890 che avviene il passaggio: nella classe seconda della scuola normale il programma di geografia si amplia, con la specificazione «Nozioni generali di etnografia. Razze. – Lingue. – Religioni. – Governi. - Costumi, elementi e gradi di civiltà» [corsivo mio]. Dal 1898 in quarta ginnasiale verrà messa a tema la «prevalenza della Razza caucasica nella storia della civiltà», e nel 1905 in tutti gli ordini si incontreranno i due termini “razza” e “colonia” (Gabrielli, 2015, p. 67-70).

Dalla Guerra di Libia in poi, le immagini degli archivi fotografici cambiano e si separano: da una parte gli Africani “buoni” (gli ascari eritrei e i dubat somali che combattevano come truppe coloniali italiane); dall’altra, l’Africano nemico e feroce: i ribelli catturati. Con la Guerra di Libia la fotografia ufficiale inizia ad essere pianificata e gestita dai comandi militari. Il successo dell’impresa, e l’idea di “missione civilizzatrice”, fecero aggio sull’impressione destata nel Paese dalla forza eretta in Piazza del pane a Tripoli dai soldati del Genio fotografate da qualche militare e pubblicate dall’Avanti con i corpi dei quattordici capitribù ribelli (Triulzi, 2000, p. 177-8).

Un elemento molto rilevante, accanto ai curricula scolastici, è dato da quello che viene definito (Nani, 2006) il “curricolo implicito”, che si compone di elementi diretti o indiretti, come la letteratura per ragazzi (Piepoli, 2009), o le copertine dei quaderni scolastici, fino – con il nuovo secolo – ai giornalini, e alla stessa letteratura per adulti (Bonavita, 2009). Il linguaggio è sempre lo stesso: «selvaggi», «primitivi», «infedeli» (Gabrielli, 2011). La rappresentazione non si discosta da quella della stampa dell’epoca, seppure

con registri differenziati; di particolare importanza saranno soprattutto in periodo fascista le copertine: il quaderno non è solo un oggetto usato quotidianamente, ma un oggetto importante, da trattare bene e avere sempre con sé: l'immagine che reca è presente più volte nella giornata nella mente dei bambini – e il fascismo ne fece un uso sapiente. Sul piano formale, i curricoli scolastici si consolidano: con la riforma Gentile (1923) le razze assumono un ruolo fondamentale; e, dal 1934 in poi, con i programmi scolastici voluti da De Vecchi, le colonie assumono un ruolo centrale fin dalle scuole elementari nell'educazione dei piccoli. Nell'arco di un paio d'anni, a Impero proclamato, compariranno esplicitamente come elemento di insegnamento i temi dei “destini coloniali” e della “missione civilizzatrice di Roma”.

Un sottile filo d'ombra corre dall'Italia liberale fino alla fine dell'esperienza fascista: senza una reale soluzione di continuità, anche se con accenti e con dispositivi discorsivi diversi, la costruzione dell'identità italiana è costantemente ottenuta per differenza. Tra un “Noi” e un Altro interno prima, e del “Noi” nazionale rispetto a un Altro esterno, poi. Questa costruzione per differenza avviene a più livelli: a partire nel discorso “scientifico” degli universitari; nella scuola e nel discorso didattico per ragazzi e adolescenti; sui giornali e nel discorso pubblico per gli adulti; e nel mondo delle immagini un po' per tutti. Questa congiunzione di livelli tra loro anche molto diversi fa sì che la diversità razziale, e l'idea di una gerarchia delle razze, alla fine della Seconda guerra mondiale costituisca un elemento dato per scontato, parte del senso comune per la popolazione italiana.

3. La Grande Rimozione Democratica: *razzisti chi?*

Il 25 aprile l'Italia festeggia la fine della guerra, e la Liberazione. Ma con l'eccezione dei pochissimi antifascisti confinati o processati durante il ventennio, e di quella “cospicua minoranza” (Pavone, 1991) di poche decine di migliaia di persone che scelsero la strada della resistenza armata nel '43-45⁸, gli italiani erano un popolo che aveva seguito un dittatore, il quale oltre a fare dell'aggressione ad altre nazioni il cardine della propria politica estera, aveva codificato l'ineguaglianza razziale nella sua legislazione (Barrera, 2002; Bianconi, 2009; Burgio, 1996; Gabrielli, 1996, 2012; Maiocchi, 2002; Pisanty, 2003; Strazza, 2012), e agito in sintono con la Germania nazista⁹.

⁸ Cui va naturalmente aggiunta la resistenza degli internati militari. Furono 600000 a scegliere nel 1943 di rimanere in prigionia, piuttosto che proseguire la guerra a fianco dei tedeschi.

⁹ Per una suggestiva ipotesi interpretativa che va alle radici sia del razzismo, sia dell'antisemitismo, mostrandone le differenze e le somiglianze nella cultura ottocentesca, rimando a Germinario (2011).

L'Italia, presentandosi e fin da subito rappresentandosi se non come potenza vincitrice quanto meno non come nazione sconfitta e complice, fu presto dimentica del suo scomodo passato fascista, coloniale, razzista e antisemita. Fu quello l'inizio della Grande Rimozione Democratica – la sostanziale assenza nell'Italia repubblicana di un processo di riflessione sul proprio passato razzista e coloniale, un passato che ancora oggi “non è entrato cioè a far parte della memoria diffusa e condivisa del paese” (Triulzi, 2000, p. 166).

Rimuovere significa, naturalmente, esporsi al rischio del ritorno del rimosso, evento che si è verificato e si verifica puntualmente nel nostro Paese. Vari fenomeni sembrano particolarmente indicativi di questa tendenza.

Innanzitutto l'elisione di alcuni episodi storici di grande importanza dal discorso pubblico, e fino a una ventina d'anni fa anche dall'arco degli studi – come se non fossero mai accaduti. Il primo di questi è la questione dei crimini di guerra italiani. Fino alle ricerche di Angelo Del Boca (1996; 2006) non si voleva ammettere l'uso dei gas vescicanti e dei lanciafiamme da parte dei militari italiani adoperati in Etiopia in totale spregio delle convenzioni internazionali. A episodi atroci come il massacro di Addis Abeba del 1937 (dove in tutta risposta all'attentato al generale Graziani furono subito uccisi indiscriminatamente 400 tra dignitari e mendicanti recatisi nella città per rendergli omaggio, e poi massacrati in modi orrendi altri 4000-6000 civili etiopi, comprese donne, bambini e vecchi, nei tre giorni e nelle due notti seguenti) non fu dato a lungo alcun risalto, e gli storici trovarono una fattivà ostruzione alle loro ricerche. La vergogna di Debrà Libanòs – la decapitazione della chiesa cristiana copta, con un conteggio finale stimato tra i 1400 e i 2033 monaci inermi massacrati dai soldati italiani per ordine di Graziani (Campbell I. L. Gabre-Tsadik D., 1997) – è ignoto a chiunque se non agli specialisti, invece di essere episodio esemplare della storia d'Italia insegnata nelle scuole. E troppi altri episodi avvenuti in Libia, in Slovenia, in Grecia e altrove (Del Boca, 2006; Stramaccioni, 2016) potrebbero essere ricordati.

L'arco della rimozione, in questo caso, è esemplare: inizia a ridosso della guerra, e arriva fino ai nostri giorni; e fa capire molte cose sia di come siamo capaci di assolverci, sia di come siamo visti all'estero – e di che ricordi abbiamo lasciato in Africa.

Tutto ha inizio subito dopo il '45. Nonostante si fosse deciso che per i crimini di guerra la giurisdizione doveva essere un diritto delle nazioni offese, la situazione si concluse in un nulla di fatto per quanto riguarda l'Italia. Il Regno Unito agì da cuscinetto diplomatico per convenienze di politica internazionale, e *negli stessi anni in cui i militari tedeschi accusati di stragi in Italia venivano processati dai tribunali italiani*, nemmeno uno delle centinaia di militari italiani accusati di crimini di guerra venne consegnato alle autorità estere che ne avevano fatto richiesta (Stramaccioni, 2016).

La rimozione però arriva, come detto, fino ai giorni nostri: nel 1989 alcuni tra i massimi esperti di quel periodo storico (Angelo Del Boca, David

Ellwood, Claudio Pavone, Giorgio Rochat) parteciparono con dettagliate testimonianze alla realizzazione di un documentario della BBC sui crimini di guerra italiani: *The Fascist Legacy*. La messa in onda portò a polemiche tra Italia e Gran Bretagna, come se si trattasse della denigrazione di un Paese, e non dell'accurato resoconto storico di azioni criminose secondo il diritto internazionale. In seguito, il documentario – ora facilmente reperibile in rete – venne acquistato dalla RAI che non lo mandò *mai* in onda. A distanza di cinquant'anni dagli eventi, la volontà politica e sociale di rimozione evidentemente permane.

Un altro tremendo silenzio riguarda uno dei più atroci episodi della guerra contro la popolazione civile italiana. Nel risalire la penisola tra il '43 e il '44 prima in Sicilia, poi nella zona della Linea Gustav, e infine fino alle porte di Firenze le truppe coloniali francesi agli ordini del generale Juin, i *goumiers* marocchini, si dettero a un'infinità di stupri e violenze inimmaginabili contro la popolazione civile dei paesi che attraversavano. Il nome con cui si ricorda questo scempio è quello di “marocchinate”, termine tetro che indica sia le donne violentate, sia le azioni di violenza. In realtà non si trattò solo di donne: vennero stuprati anche vecchi, bambini, uomini, chiunque. Chi reagiva alle violenze veniva stuprato a sua volta, anche da decine di soldati, o assassinato in modi atroci. Lo strascico di morti, suicidi, ricoveri in manicomio, gravidanze, ostracismi sociali per le vittime non è mai stato definito. Si calcola che le vittime siano state 60.000 – ma altre fonti arrivano a parlare di 200.000, dalla Sicilia alla Toscana.

La *realpolitik* del dopoguerra può spiegare la nulla insistenza italiana per la punizione dei colpevoli. Ma colpisce che i pochi studi storici che sono stati condotti a riguardo risalgano, anche in questo caso, ad anni recenti (Lucioli, Sabatini, 1998; Catallo, 2015). E non è peregrino chiedersi se in un Paese fortemente polarizzato ideologicamente, e preda per troppi versi della cattiva coscienza prodotta dalla rimozione, studiare un evento in cui i carnefici non furono i nazisti, ma gli alleati – e in più degli Africani – non sia considerato ancora oggi troppo poco politicamente corretto¹⁰.

La rimozione ha mille facce. Gli estensori del “Manifesto della razza” mantennero il loro posto nelle Università (Cuomo, 2005), e ai nomi di alcuni di loro sono ancora oggi intitolati istituti universitari, scuole e strade del Paese. E fino agli anni Settanta le leggi razziali antiebraiche del 1938 non erano troppo presenti nel discorso pubblico: i “cattivi” erano stati i tedeschi, e al massimo i fascisti di Salò – non “gli italiani”. C'è un particolare minore, ma tristissimo, che fa capire bene come l'opera di rimozione, e di ripulitura

¹⁰ Il che vale, naturalmente, anche per il caso delle Foibe tutine, che per molto tempo valse l'accusa di “nostalgici” – se non direttamente di “fascisti” – agli storici che se ne occupavano, e rimase così a lungo patrimonio esclusivo della propaganda di estrema destra, anziché diventare patrimonio, insieme ad un'aperta discussione dei crimini di guerra italiani nei Balcani, della coscienza nazionale.

della coscienza collettiva nazionale, sia iniziata immediatamente dopo il '45. Nel 1938, novantasei professori ordinari e “straordinari” ebrei vennero espulsi dalle università, e privati del loro stato giuridico. Ma tra il 1945 e il 1946 questi accademici non vennero reintegrati *per diritto*, come si potrebbe pensare. Fu loro conferita la *facoltà di chiedere* il reintegro. E il reintegro non sarebbe avvenuto in un normale posto a ruolo, ma in posti aggiuntivi che, alla loro andata in pensione, sarebbero venuti meno. In questo modo i docenti ebrei si sarebbero ritrovati fianco a fianco – ma in una posizione giuridica comunque inferiore – ai colleghi che dopo il 1938 ne avevano occupato le cattedre, e che ne mantenevano posizione, prestigio e potere. (Finzi, 1997).

Un altro fenomeno molto eloquente è costituito dalla permanenza fino agli anni '70 di categorie esplicitamente razzializzate, quando non razziste, nei programmi scolastici italiani, e in molti testi (Gabrielli, 2015). Cade il regime, termina la fallimentare esperienza coloniale italiana, ma i linguaggi stentano a modificarsi (coloro che li scrivevano, del resto, si erano formati in epoca giolittiana o fascista). Sappiamo come gli eventi lascino traccia soprattutto nella memoria delle popolazioni coinvolte, e dei loro discendenti. Ma le categorie di pensiero apprese negli anni della formazione entrano nel discorso diffuso, e permeano di sé la mentalità e le vite delle generazioni di tutta una nazione, al di là della mentalità e del clima culturale in cui un giovane sia stato cresciuto. Ed è proprio la presenza sottotraccia di queste idee – rimosse esplicitamente, ma presenti in filigrana – che aiuta a capire meglio il permanere di una mentalità razzializzata nel nostro Paese (Tabet, 2016). Nei programmi delle elementari del dopoguerra scompaiono di colpo gli accenni all'imperialismo coloniale italiano e al razzismo. Ma rimane un'idea di “missione” accompagnata all'esotismo delle terre lontane: i protagonisti dell'Altrove diventano – o ritornano – esploratori, e missionari (Gabrielli, 2011; 2015, p. 83-4). Anche nei programmi rinnovati dei primi anni '50 non cambia sostanzialmente nulla, e il silenzio sul passato imperiale perdura: un silenzio prudente e voluto, e non una scomparsa inconscia. Nei nuovi programmi della scuola secondaria nel 1960 compare, nell'insegnamento di Storia, lo studio della Resistenza, ma *non* del fascismo. Rimane l'idea diffusa di una “gerarchia di sviluppo tra le popolazioni”, così come quella di diffusione della civiltà europea. E il termine “decolonizzazione” comparirà, nei programmi delle scuole medie, solamente nel 1979, con buoni quindici anni di ritardo sulla realtà (*Id.* p. 87-8).

Interessante notare come se anche dopo il '68 in molti testi le descrizioni cambino, l'iconografia resti sempre la stessa delle edizioni dei decenni passati: Gabrielli (2011; 2015) ne presenta degli esempi perfino paradossali. Un testo pubblicato per ironia proprio nel 1968 come aggiornamento di un'edizione spagnola del 1965, *Tavole sulle razze umane* (Pantaleo, 1968), è em-

blematico di questo atteggiamento, e di questi residui. Dopo una presentazione in cui si recepisce la dichiarazione UNESCO del 1964 sull'inesistenza di "razze" umane nel senso proprio (così chiara da sembrare in contraddizione con il titolo dell'opera), il testo apre con un "chiarimento" che sembra tolto di peso da un manuale per allevatori di cani:

In altri termini un negro, un mongolo, un eschimese, ecc. possono incrociarsi l'uno con l'altro dando luogo a ibridi interfecondi con prole indefinitamente feconda. Come si è già detto il concetto di razza è un concetto di natura esclusivamente biologica (zoologica o botanica) *che non può essere definito in modo rigorosamente esatto* [corsivo aggiunto].

Non sfugga che da questa descrizione è curiosamente assente l'europeo (leggere "un negro e un bianco possono incrociarsi" forse non pareva bello). E il fatto che il concetto non possa "essere definito in modo rigorosamente esatto" farebbe pensare che non si tratti di un concetto scientifico, e che quindi non se ne dovesse fare uso. E invece in tutto il testo si parla di razze; l'iconografia è tipica dell'antropologia di inizio secolo (europei vestiti/africani nudi o quasi); e le illustrazioni di tavola A/1 (Tipo europeo / mongoloide / negroide) mostrano in primo piano, nell'ordine: un europeo dai tratti nordici vestito, barbuto e sorridente mentre fuma la pipa; un orientale avvolto in una tunica che sorride a labbra strette, gli occhi poco più di una fessura; e infine un africano nudo, con gli occhi chiusi e un sorriso ebete stampato in faccia. Le ultime due fotografie sembrano quasi caricature di epoca fascista, da fumetto di Dick Fulmine: l'"infido orientale", il "negro stupido". A distanza di decenni dalla fine del razzismo di Stato, anche in un testo di antropologia cambiano le dichiarazioni, ma certe categorie sottaciute, certi impliciti sembrano rimanere drammaticamente inalterati.

Un ultimo fenomeno direttamente legato alla costruzione categoriale dell'identità nazionale, e prodromo dei conflitti politici del nuovo millennio, è la rimozione dal discorso pubblico esplicito, ma non dalla mentalità diffusa al Nord, del razzismo antimeridionale di fine '800. E si tratta di una dimensione che riemergerà con forza negli anni del "miracolo economico".

Negli anni Cinquanta, in parte grazie agli aiuti americani (Piano Marshall), in parte grazie a varie congiunture favorevoli agli scambi, e certamente grazie agli sforzi modernizzatori di uomini come Mattei e Sinigaglia (ENI e IRI), l'Italia iniziò a poter contare su risorse quali gas metano, idrocarburi e acciaio a basso costo. L'esplosione industriale che ne derivò al Nord nel quinquennio 1958-63 cambiò la struttura dell'emigrazione italiana – e il modello della permanenza sul territorio.

Il fascismo, nel solco della vecchia tradizione liberale incapace di affrontare i problemi strutturali del mezzogiorno, aveva promosso un modello di sviluppo popolazionista, basato sull'espansione coloniale come contraltare all'emigrazione. Nel dopoguerra, in un'Italia distrutta, l'emigrazione italiana

riprese come a fine '800: il saldo migratorio negativo tra il 1946 e il 1957 è di un milione e 100000 unità verso le Americhe e l'Australia, e di 840000 unità verso il Nord Europa (Ginsborg, 1990, p. 211). A seguito delle trasformazioni industriali, cambierà il panorama occupazionale e residenziale del Paese.

Tra il 1951 e il 1964 l'esodo rurale riguarda tutte le regioni, anche se con differenze tra Nord Est, Nord Ovest e Sud: gli occupati in agricoltura si dimezzano globalmente in 15 anni. E tra il 1955 e il 1971 *nove milioni e 140000 italiani* migrano internamente, da una regione all'altra. Come sottolinea Ginsborg, si tratta di un cambiamento epocale: fino a questi anni, la vita dell'italiano medio – esperienze coloniali a parte – si svolgeva là dove i genitori e i nonni avevano fatto la loro; ora quel modello cambia definitivamente. In particolare, nel quinquennio 1958-1963 900000 persone migrano dal Sud verso altre regioni italiane. Milano e Torino, le due grandi aree industriali del Nord, crescono a dismisura, aumentando di 400000 unità ognuna tra il 1951 e il 1967. Per Milano l'incremento di residenti è del 32%; per Torino, più piccola, addirittura del 56% (*Id.*, p. 219). Sono cifre enormi, che fanno impallidire tutti i discorsi sulle «soglie di tolleranza» dell'immigrazione che alcuni politici fanno oggi in funzione propagandistica. Ma il fenomeno sociale rilevante fu innanzitutto di carattere culturale: la separazione, e il rifiuto delle due città agli insediamenti abitativi. Se oggi siamo abituati a sentir riferire di cartelli con scritto “Non si affitta a extracomunitari”, negli anni Sessanta e Settanta i cartelli portavano scritto “Non si affitta a meridionali”. Le Coree della periferia di Milano (Alasia, Montaldi, 2010) sono un ricordo ancora vivo nella memoria di quei tanti che o per insufficiente salario, o per impossibilità di trovare una casa, si costruivano di notte baracche o casupole in muratura in insediamenti abusivi ai margini della grande città, in mezzo agli orti, tra i campi. Decine e decine di migliaia di persone ai margini del benessere, economicamente collocati come forza lavoro nelle fabbriche, culturalmente e corporalmente tenuti al confine di una certa Italia. E ancora trent'anni dopo, un'inchiesta di Giorgio Bocca (1988) raccontava il perdurare del pregiudizio.

La Grande Rimozione Democratica. L'oblio di un passato che come tutti i rimossi gioca volentieri a ritornare. Questi aspetti della nostra storia sono stati, quale più quale meno, espunti man mano dal discorso pubblico, e dalla memoria nazionale, nello scomposto progredire di quell'eterno presente “arcitaliano” nel quale viviamo ora. D'altra parte, se come ci mostra la ricerca di Paola Tabet i bambini di varie Regioni d'Italia possono ancora pensare tra il 1991 e il 1997 che in Africa si mangi quello che si raccoglie da terra o si caccino le gazzelle per cibarsene; che se avessero dei genitori neri li dovrebbero tenere nascosti in casa, e vergognarsene; che i “negri” siano “cattivi” (Tabet, 2016), è probabilmente anche perché la generazione dei cinquantenni è cresciuta ragionando ancora in parte con categorie razzializzate ereditate

dalla generazione dei loro padri, che a loro volta avevano ereditato dai nonni l'immagine di un mondo gerarchizzato per colore della pelle, e grado di civiltà.

C'è un collegamento molto forte tra i passaggi storici e culturali che abbiamo qui riassunto¹¹, e la nostra incapacità di gestire il presente. Non avendo fatto mai davvero i conti con i nostri passati razzisti – quello antimeridionale, quello antiafricano – il nostro “Noi” nazionale è un “Noi” precario: a distanza di un secolo e mezzo dall'unità non abbiamo ancora concordato su che cosa sia davvero l'italiano-modello che abbiamo in mente come riferimento implicito – né soprattutto se ce ne sia uno davvero comune a tutti.

Gli ultimi venticinque anni hanno visto una rivoluzione totale della scena politica, e un cambiamento radicale nel rapporto tra Stato e Regioni. Con la crescita dei poteri di autonomia degli Enti locali, e la delega ai territori di vaste competenze un tempo avocate a sé dal potere centrale, e con le successive ondate immigratorie, si sono approfonditi storici squilibri territoriali, e si sono sovrapposti in maniere varie e intricate i conflitti simbolici di sempre: quello tra italiani del Nord e italiani del Sud, e quello tra italiani e non-italiani. Il discorso della nazione si è frammentato e disperso, e sia il discorso localista che quello su criminalità e sicurezza del cittadino assumono in continuazione toni ora razzializzati, ora tali da negare a tutti i costi l'esistenza di problemi collegati *anche* all'immigrazione¹².

Sarebbe un errore esiziale pensare che qualsiasi rabbia, qualsiasi paura sia razzismo. La difficilissima situazione di molti quartieri in preda alla microcriminalità sia italiana sia straniera è una realtà; l'invivibilità di periferie degradate è una realtà; la gestione dilettantesca dell'immigrazione è una realtà; come è una realtà la maniera meno che seria in cui si sta gestendo la questione dei rifugiati. Ed è molto reale anche il senso di insicurezza, diffusosi anche a causa di decisioni legislative e giudiziarie incomprensibili al cittadino – senso di insicurezza che però è solo agitato come spauracchio, e non si vede mai affrontato in modo pragmatico da nessuna forza politica. Come naturalmente è altrettanto reale anche l'immigrazione che non fa rumore, quella integrata, fatta di persone che lavorano, di famiglie che vivono qui il loro percorso di vita, di giovani la cui cultura, se non l'origine biografica, è italiana.

I dati non debbono fare paura, anche quando sono scomodi. Quello che deve far paura è non aver mai fatto i conti fino in fondo con la nostra storia, ed essere per questo incapaci ancora una volta come Paese di far fronte seriamente alle sfide della realtà.

¹¹ Per ulteriori analisi e indicazioni rimando a Leghissa (2011), e Lombardi-Diop (2013).

¹² Rimando per dati a Lunaria (2017).

Riferimenti bibliografici

- Alasia F. Montaldi D. (2010), *Milano, Corea. Inchiesta sugli immigrati negli anni del "miracolo"*, Donzelli, Roma (ed. or.: 1960).
- Barrera G. (2002), *Patrilinearità, razza e identità: l'educazione degli italo-eritrei durante il colonialismo italiano (1885-1934)*, «Quaderni storici» 109 / XXXVII, 1, 109, p. 21-53.
- Bianconi S. (2009), *La legislazione razzista in Italia e in Europa*, Aracne, Roma.
- Bidussa D. (1994), *Il mito del bravo italiano*, Il Saggiatore, Milano.
- Bocca G. (1988), *Gli italiani sono razzisti?*, Garzanti, Milano.
- Bonavita R. (2009), *Spettri dell'altro. Letteratura e razzismo nell'Italia contemporanea*, il Mulino, Bologna.
- Burgio A. (a cura di) (2000), *Nel nome della razza. Il razzismo nella storia d'Italia (1870-1945)*, il Mulino, Bologna (2ª ed. ampliata).
- Burgio A. Casali L. (a cura di) (1996), *Studi sul razzismo italiano*, CLUEB, Bologna.
- Campbell I.L. Gabre-Tsadik D. (1997), *La repressione fascista in Etiopia. La ricostruzione del massacro di Debrà Libanòs*, «Studi piacentini», 21, pp. 79-128.
- Catallo S. (2015), *Le marocchine*, Sensibili alle foglie, Roma.
- Cuomo F. (2005), *I dieci. Chi erano gli scienziati italiani che firmarono il Manifesto della razza*, Baldini Castoldi Dalai, Milano.
- Del Boca A. (1996), *I gas di Mussolini. Il fascismo e la guerra d'Etiopia*, Editori Riuniti, Roma.
- Del Boca A. (2005), *Italiani, brava gente?*, Neri Pozza, Vicenza.
- Duggan C. (2013), *La forza del destino. Storia d'Italia dal 1796 a oggi*, Laterza, Roma-Bari (ed. or.: 1997).
- Felice E. (2015), *Ascesa e declino. Storia economica d'Italia*, il Mulino, Bologna.
- Gabrielli G. (1996), "Prime ricognizioni sui fondamenti teorici della politica fascista contro i meticci", in Burgio A. (a cura di), *Studi sul razzismo italiano*, CLUEB, Bologna.
- Gabrielli G. (2011), "Razze e colonie nella scuola italiana", in Leghissa G. (a cura di), *aut aut 349 – Il postcoloniale in Italia*, «aut aut», 1.
- Gabrielli G. (2012), *Colpevole di lesa razzismo. Una sentenza per il reato di unione di indole coniugale tra cittadini e sudditi*, «Anuac», I, 1, pp. 7-16.
- Gabrielli G. (2015), *Il curriculum «razziale». La costruzione dell'alterità di «razza» e coloniale nella scuola italiana (1860-1950)*, eum edizioni università di macerata, Macerata.
- Germinario F. (2011), *Argomenti per lo sterminio. L'antisemitismo e i suoi stereotipi nella cultura europea (1850-1920)*, Einaudi, Torino.
- Gibelli A. (2005), *Il popolo bambino. Infanzia e nazione dalla Grande Guerra a Salò*, Einaudi, Torino.
- Ginsborg P. (1990), *A history of contemporary Italy. Society and politics 1943-1988*, Penguin, London.
- Giuliani G. (2013), "L'italiano negro. La bianchezza degli italiani dall'Unità al Fascismo", in Giuliani G. Lombardi-Diop C. (a cura di), *Bianco e nero. Storia dell'identità razziale degli italiani*, Le Monnier, Firenze.

- Istat (2018), *Sposi che non sottoscrissero l'atto di matrimonio perché non sapevano scrivere. Anni 1867-1965*, http://seriestoriche.istat.it/index.php?id=1&no_cache=1&tx_usercento_centofe%5Bcategoria%5D=7&tx_usercento_centofe%5Baction%5D=show&tx_usercento_centofe%5Bcontroller%5D=Categoria&cHash=1b020e5419ca607971010a98271e3209.
- Labanca N. (2000), "Il razzismo coloniale italiano", in Burgio A., a cura di (2000), *Nel nome della razza. Il razzismo nella storia d'Italia (1870-1945)*, il Mulino, Bologna (2^a ed. ampliata).
- Labanca N. (2002), *Oltremare: storia dell'espansione coloniale italiana*, il Mulino, Bologna.
- Leghissa G., a cura di (2011), *aut aut 349-Il postcoloniale in Italia*, «aut aut», 1.
- Lombardi-Diop C. (2013), "L'Italia cambia pelle. La bianchezza degli italiani dal Fascismo al boom economico", in Giuliani G. Lombardi-Diop C., *Bianco e nero. Storia dell'identità razziale degli italiani*, Le Monnier, Firenze.
- Lucioli M., Sabatini D. (1998), *La ciociara e le altre. Il corpo di spedizione francese in Italia, 1943-1944*, Tusculum, Roma.
- Lunaria (a cura di) (2017), *Cronache di ordinario razzismo. Quarto Libro bianco sul razzismo in Italia*, Lunaria, Open Society Foundations, Roma, http://www.lunaria.org/wp-content/uploads/2017/10/quarto_libro_bianco_razzismo_web.pdf.
- Maiocchi R. (1999), *Scienza italiana e razzismo fascista*, La Nuova Italia, Firenze.
- Nani M. (2000), "L'immaginario razziale di un ufficiale della «nuova Italia»: Nicola Marselli", in Burgio A. (a cura di), *Nel nome della razza. Il razzismo nella storia d'Italia (1870-1945)*, il Mulino, Bologna (2^a ed. ampliata).
- Nani M. (2006), *Ai confini della nazione. Stampa e razzismo nell'Italia di fine Ottocento*, Carocci, Roma.
- Pantaleo M. C. (1968), *Tavole sulle razze umane*, Giunti Bemporad Marzocco, Firenze.
- Pavone C. (1991), *Una guerra civile. Saggio storico sulla moralità nella Resistenza*, Bollati Boringhieri, Milano.
- Piepoli A. (2009), *L'esotico tra romanzo per ragazzi e narrativa disegnata. Alcuni esempi da fine Ottocento ad oggi*, «Heteroglossia», 10, pp. 299-348.
- Pisanty V. (2003), *Educare all'odio: la "Difesa della Razza" (1938-1943)*, Motta on Line, Milano.
- Poggio P. (2000), "Unificazione nazionale e differenza razziale", in Burgio A. (a cura di), *Nel nome della razza. Il razzismo nella storia d'Italia (1870-1945)*, il Mulino, Bologna (2^o ed. ampliata).
- Pogliano C. (2000), *Eugenisti ma con giudizio*, in: Burgio A. (a cura di), *Nel nome della razza. Il razzismo nella storia d'Italia (1870-1945)*, il Mulino, Bologna (2^o ed. ampliata).
- Stramaccioni A. (2016), *Crimini di guerra. Storia e memoria del caso italiano*, Laterza, Roma.
- Strazza M. (2012), *Faccetta nera dell'Abissinia. Madame e meticci dopo la conquista dell'Etiopia*, «Humanities», 1, 2, pp. 116-133.
- Tabet P. (2016), *La pelle giusta*, Einaudi, Torino (ed. e-book ampliata; ed. or. 1997).
- Teti V. (2011), *La razza maledetta. Origini del pregiudizio antimeridionale*, Manifestolibri, Roma (2^o ed.).

- Triulzi A. (2000), “La costruzione dell’immagine dell’Africa e degli africani nell’Italia coloniale”, in Burgio A. (a cura di), *Nel nome della razza. Il razzismo nella storia d’Italia (1870-1945)*, il Mulino, Bologna (2^a ed. ampliata).
- Villa R. (2000), “La critica antropologica: orizzonti e modelli di lettura alla fine del XIX secolo”, in Burgio A. (a cura di), *Nel nome della razza. Il razzismo nella storia d’Italia (1870-1945)*, il Mulino, Bologna (2^a ed. ampliata).

2. Politiche di welfare e immigrazione nel contesto europeo: problemi e prospettive per l'intervento sociale

di *Andrea M. Maccarini*

1. L'Europa delle migrazioni e la sua integrazione

Le politiche sociali rivolte ai migranti in Europa costituiscono oggi un tema tanto cruciale, quanto sovraccarico di prescrittività e ambivalenze. Una tesi di fondo di questo capitolo, anzi, è che il senso stesso di tale “rivolgersi” non sia, in effetti, particolarmente chiaro.

Forse ancor più rilevante – e altrettanto problematico – è lo specifico *nesso* tra *politiche* e *intervento* sociale. È proprio su quest'ultimo che vorrei focalizzare l'attenzione.

L'obiettivo non è, qui, svolgere un'analisi del complesso di norme che definiscono e regolano un settore o un ambito di *policy*, né presentare una rassegna di come siano disegnati – o di come empiricamente funzionino – i rapporti del complesso istituzionale italiano o di vari Paesi europei con le popolazioni immigrate. Un approccio del genere richiederebbe più di un intero volume, data la complessità del tema.

Chi intendesse affrontare un compito del genere dovrebbe tentare di ricostruire da entrambi i lati – quello delle popolazioni coinvolte e quello dei meccanismi e dei dispositivi delle politiche – il percorso e le modalità d'ingaggio tra i sistemi di welfare europei e una popolazione immigrata estremamente varia per provenienza, caratteristiche etniche, culturali, religiose, sociali, di età e di genere, percorsi di vita.

A ciò si dovrebbe aggiungere la prospettiva degli operatori sociali e delle componenti autoctone delle comunità locali. Con ciò, naturalmente, si ha che l'integrazione dei migranti e le politiche sociali relative rappresentano un campo di studi vastissimo – che coinvolge molteplici complessi istituzionali, funzioni, settori, ambiti di vita: dal lavoro all'istruzione, dalla casa alle com-

petenze linguistiche, dal contrasto della povertà alla famiglia, fino all'integrazione sociale e culturale in senso ampio¹. Rispetto a tutto ciò, non possiamo qui certamente presentare una " rassegna " completa, ma:

a) identificare alcuni approcci, il taglio delle *policy* e i relativi problemi, selezionando alcuni temi centrali;

b) corrispondentemente discutere il ruolo del servizio sociale e dei professionisti del sociale, se vogliono agire in modo adeguato.

Infatti, che la mediazione professionale costituisca un meccanismo sociale fondamentale per l'implementazione delle politiche dovrebbe ormai essere del tutto pacifico. Tuttavia, nella prassi corrente non è sempre chiaro, sia nel disegno delle politiche che nel ruolo attribuito alle assistenti sociali e nella loro formazione. Ciò che mi propongo è dunque semplicemente d'indicare e discutere alcune dimensioni del *nesso* tra politiche sociali, intervento sociale e ruolo-competenza *professionale* dell'assistente sociale. L'idea guida che vorrei porre in evidenza è la necessità di affrontare analiticamente proprio questa connessione, se si vuole che l'integrazione sociale e sistemica delle società pluraliste di tipo europeo manifesti una qualche efficacia.

L'intento è di richiamare l'attenzione su un punto assai poco tematizzato nella letteratura scientifico-sociale sui sistemi di welfare – e a dire il vero anche in quella sul lavoro sociale² – al di là di approcci semplicemente normativi o animati dalle più diverse idealità.

Questo nucleo tematico genera evidentemente problemi e domande molteplici. Per esempio: qual è l'importanza di un approccio multi-livello e multi-stakeholder in queste politiche? Qual è il ruolo della dimensione locale? Come possono le partnership locali fronteggiare efficacemente alcuni dei problemi centrali in campo? Su che cosa dovrebbero focalizzarsi tali partnership (Andersen, 2008)? Quali stakeholder dovrebbero esser coinvolti e come ottimizzare il loro contributo? Come si può sostenere l'innovazione e al tempo stesso l'inclusione sociale a livello locale? Quali combinazioni di forze, attori e meccanismi sociali funzionano nel creare interazioni virtuose tra le *policy*, i modelli d'intervento, le forme organizzative e le competenze e stili professionali degli operatori sociali? Per esempio, gl'immigrati dovrebbero essere destinatari di politiche e interventi *ad hoc* oppure è più efficace disegnare politiche e progettare interventi rivolti a un'intera comunità

¹ Ciò significa altresì che la letteratura in questo campo è estremamente ampia. Non è compito neanche marginale di questo contributo renderne conto in modo esaustivo. A titolo esemplificativo si vedano, per l'Italia, i significativi contributi di Caponio, Pastore e Ricucci (2012), in merito all'iter legato al permesso di soggiorno e di Colombo e Ongini (2014), circa le istituzioni scolastiche. La scuola è in effetti uno dei temi più frequentati della ricerca sull'immigrazione nel nostro Paese, a partire dalla ormai classica ricerca curata da Giovannini (1997). Autori e prospettive legate a specifici temi saranno esaminate nel par. 3 *infra*.

² Si veda però in questo senso almeno Barberis e Boccagni (2017) e Boccagni (2015).

locale? Si potrebbe aggiungere: in termini più generali, si stanno manifestando alternative reali – e se sì, con quali risultati – al dualismo tra assimilazionismo e multiculturalismo³, che hanno mostrato seri limiti in vari contesti europei? Discuteremo soltanto alcune di queste questioni, e molto parzialmente, puntando a mettere in luce le implicazioni reciproche tra intervento e politica sociale.

È necessario, prima di entrare nell'analisi, evocare anche solo sommariamente la cornice macro-sociale in cui queste vicende si svolgono. Il dibattito pubblico, le politiche, il lavoro professionale degli assistenti e dei servizi sociali si svolgono attualmente nel quadro severo di profonde trasformazioni strutturali e culturali di lungo periodo e di sfide storiche inedite. L'ingresso rapido entro i confini europei di grandi quantità d'immigrati in un tempo relativamente breve sta modificando le *chances* di vita e i codici simbolici delle società di accoglienza. Nella costellazione storico-politica post-nazionale in cui viviamo (Habermas, 1999), tale fenomeno influisce profondamente sul complesso della cittadinanza, che non può più essere gestito esclusivamente nel quadro del vecchio Stato-nazione – come vorrebbero i “sovranisti” dell'Europa tardo-moderna. Se questa osservazione è piuttosto ovvia, meno banale è invece comprendere quali siano le alternative reali.

Ai nostri fini, la situazione attuale può essere sintetizzata attraverso uno scenario triplice.

(a) A livello politico, le scelte (e le omissioni) dei governi europei, oltre che le opinioni di vaste fasce di popolazione, vanno da tempo assumendo un profilo neo-nazionalista, che tenta di gestire i processi migratori attraverso chiusure difensive. Le migrazioni appaiono politicamente alla stregua di fenomeni epidemici, da trattare con un approccio *immunitario*. L'idea guida consiste nell'isolare e de-limitare anche sul piano fisico-territoriale gli eccessi di complessità, laddove rischiano di eccedere le capacità di *coping* di determinate collettività, apparati istituzionali, infrastrutture sociali e materiali. Ciò produce tentativi di generare ordine sociale in ambiti limitati a fronte di un ambiente geo-politico turbolento, “chiudendo fuori” la complessità ingestibile che farebbe collassare il sistema e le sue risorse (materiali, sociali e simboliche), o viceversa di mantenere l'equilibrio “chiudendo dentro” le isole di “disordine” su cui si rinuncia a intervenire, accontentandosi di non esserne toccati⁴. L'approccio emergenziale-securitario ai flussi d'immigrazione, per non parlare degli accordi internazionali come quello che ha

³ Parlando di multiculturalismo non mi riferisco al dato fattuale della “multiculturalità”, cioè al pluralismo delle società europee sotto l'aspetto dei codici simbolici e degli stili di vita, bensì a un determinato approccio politico a tale situazione.

⁴ Per un'analisi teorico-concettuale di questi “ambienti”, come effetti emergenti dell'incontro tra dinamiche sociali iper-complesse e sistemi rigidi o non dotati delle sufficienti capacità e risorse, mi permetto di rinviare alla trattazione di “*enclaves*” e “vortici” che ho svolto in un contesto d'interesse macro-sociologico (Maccarini, 2015).

legato l'Unione europea alla Turchia (stipulato nel marzo 2016), possono essere considerati come esempi di questa impostazione.

(b) Al di sotto della dimensione nazionale emerge in Europa un nuovo regionalismo, che si afferma nell'allentamento dei vincoli statali-nazionali e sviluppa le sue forme di condivisione in un processo di *region-building* articolato tra i due poli estremi di un inclusivismo cosmopolita e di un esclusivismo xenofobo (Ferrera, 2005, p. 235). La probabilità di avvicinarsi al polo dell'esclusione cresce, secondo Ferrera, in presenza di partiti con una piattaforma etnico-regionalista e in contesti caratterizzati da tensioni lungo l'asse centro/periferia. Si potrebbe aggiungere che essa cresce laddove si fa evidente la perdita di controllo sui territori e della cattiva gestione degli ingressi e delle dinamiche d'integrazione sociale.

(c) D'altro canto emerge anche il tentativo di limitare la sovranità nazionale in nome di obblighi internazionali, a cui talora si accompagna una visione "mondialista". Alcuni tratti caratteristici dei flussi migratori nella fase attuale⁵ rendono tale tendenza particolarmente importante e al tempo stesso problematica. Del tentativo della Commissione europea di "europeizzare" il dibattito e l'effettiva gestione dei flussi migratori verso il Vecchio Continente diremo tra breve (par. 2). Per altro verso, una delle retoriche presenti nel dibattito culturale (anche accademico) sembra osservare con stupore che in Europa ci si basa "ancora" sulla sovranità nazionale, come se si trattasse di una decisione obsoleta. Chi insiste sul "superamento dello Stato-nazione" ha ragione da vendere se intende sottolineare l'inadeguatezza – empirica e normativa – delle politiche nazionali a fronteggiare crisi globali. Ma rischia di dimenticare due questioni assolutamente fondamentali. Anzitutto, che l'esistenza di confini nazionali non è una "stranezza" europea. Tutto il mondo si basa attualmente su sistemi politici di tipo statale che hanno la pretesa – fattualmente abbastanza efficace – di controllare i propri confini. Inoltre, che demolire le barriere all'ingresso a colpi di obblighi internazionali produce proprio quella reazione neo-nazionalista che si vorrebbe evitare. Perché il problema è che gli obblighi internazionali relativizzano la sovranità degli Stati, ma di per sé non aiutano in alcun modo a costruire un principio d'integrazione e d'identificazione alternativo. In altri termini, liquidare con disgusto la nozione di cittadinanza (in quanto) *statale* è oggi il motore non di una presunta maggiore giustizia sociale, ma dell'emergente neo-nazionalismo e della xenofobia. Ciò accade in misura ancor maggiore, in quanto paradossalmente gli stessi Stati che "devono" accettare di limitare la propria sovranità rimangono, per altro verso, gli interlocutori reali che "devono" anche garantire servizi e diritti ai migranti.

⁵ Penso evidentemente alle migrazioni per ragioni umanitarie e familiari. Vedi *infra*, par. 2.

Queste sono le coordinate del dibattito e non indicano soluzioni assolutamente contrapposte, ma che si combinano tra loro in varie forme, gradi e modalità. In ogni caso, nel quadro delle incertezze e aporie che ho appena evidenziato, la divisione culturale interna tra folti gruppi della popolazione europea autoctona e le loro élites intellettuali e politiche sta scavando un solco pericolosissimo. Nel complesso, l'Europa sta perdendo la sfida degli "stranieri alle porte" (Bauman, 2016). Tornare a dare un senso al simbolo "cittadinanza" comporta dunque un ripensamento profondo. Occorre capire a fondo che gli "spazi di condivisione nazionali" (Ferrera, 2005, p. 231) in cui gli immigrati penetrano non sono semplicemente fenomeni naturali. Sono costruzioni storiche e socio-culturali delicate e fragili, fatte di reciprocità, di nessi tra diritti e doveri, di concreti patti e azioni collettive. Bisogna individuare le nuove linee di frattura e ricomposizione – sociali e territoriali – e le nuove "alleanze di condivisione" emergenti, che possano sfidare le attuali configurazioni e architetture redistributive (*ivi*, p. 229). Questa è, alla fine, la stoffa di cui è fatta una società. E quello che oggi serve – *se* non si vuole oscillare tra il rischio della perdita di controllo sulla coesione sociale e quello di regredire a forme di vita sociale e culturale che perdono il riferimento ai diritti umani e all'eredità umanistica occidentale – è appunto *un'idea di società*. L'idea di società che oggi appare dominante in Europa, benché spesso non riconosciuta (*e pour cause!*), è la risultante di due visioni complementari: per un verso, si tratta semplicemente dello snodo di relazioni tra sottosistemi funzionali.

Questi devono rimanere operativamente efficaci ed efficienti, onde sostenere nelle popolazioni del Vecchio Continente forme e stili di vita polarizzati sulla dualità tra funzionamento nel mercato del lavoro e compensazione attraverso consumo, espressività e benessere psico-fisico. Per altro verso, si tratta invece della pura idealità di una sfera di diritti, magari legittimi o soggettivamente desiderabili, ma che non "fanno" società, in quanto di per sé non generano relazioni, condivisione, reciprocità, patti sociali o civili. Tutto ciò non è sufficiente per un'autorappresentazione della società europea come tale, del suo destino comune, del suo futuro e del suo senso.

La riflessività richiesta dal grado di complessità che si deve affrontare non può limitarsi alla ragione strumentale, per la quale è abbastanza semplice trarre le conclusioni dall'evidente declino demografico del Vecchio Continente e dall'altrettanto evidente spinta proveniente dal suo esterno. Le classi politiche e i ceti intellettuali europei sono oggi attesi a un compito più ambizioso, che consiste nel proporre (e, sia pur entro i consueti limiti propri della politica, nel saper "realizzare") una visione della vita sociale e della stessa

civiltà *diversa* da un ritorno a una qualche improbabile “purezza” delle origini nazionali, contrapposta a un declino inarrestabile e all’inesorabile sopravvento dei nuovi “popoli del mare”⁶.

In altri termini, è il *principio d’integrazione e d’identificazione* interno alle società pluraliste che va ri-elaborato a tutti i livelli. Non è questa la sede per sviluppare tale discorso. È possibile, tuttavia, almeno enunciare il problema: per noi europei, se vogliamo evitare i rischi della nostra stessa modernità, la sfida della creatività culturale e politica consiste nello sviluppare un programma culturale che sappia combinare *principi integrativi multipli*. In particolare, si tratta d’intrecciare tra loro la dimensione civile, quella religiosa-spirituale, quella primordiale. Laddove queste dimensioni centrali dell’esperienza umana sono state assottigliate e concepite come mutualmente esclusive, assottigliando con ciò anche dimensioni diverse dell’identità collettiva e della legittimazione dell’ordine sociale, gli esiti sono stati tragici (Eisenstadt, 1996). Non è né certo, né impossibile che la società europea del ventunesimo secolo sappia trovare in sé le energie per risolvere questo enigma in un modo adeguato ai tempi.

2. L’Europa tardo-moderna come terra d’immigrazione: una sintesi

È importante anzitutto ricostruire brevemente il quadro macro-strutturale del fenomeno migratorio verso l’Europa a partire dalla seconda metà del Novecento⁷. Nel secondo dopoguerra i flussi delle migrazioni verso l’Europa hanno comportato fasi diverse, a cui corrispondono (relativamente) diverse architetture di *policy*. In linea molto generale, può essere utile tracciare una periodizzazione che distingue in questa stagione storica quattro momenti differenti.

1) Durante il periodo della ricostruzione post-bellica, e per tutti gli anni Cinquanta e Sessanta, la concomitanza di fattori strutturali tra loro compatibili quali la ripresa economica e il processo di de-colonizzazione genera un importante flusso immigratorio, principalmente diretto verso i Paesi più industrializzati (in particolare Francia, Paesi Bassi, Belgio e Gran Bretagna). Il flusso proviene in parte da altri Paesi europei, specialmente quelli mediterranei come la stessa Italia, in parte dalle ex colonie. In questa prima fase i processi migratori si svolgono in un quadro di complessiva crescita – sia

⁶ Sarà superfluo notare, di questi tempi, come la minacciosa espressione sia, qui, tragicamente ironica?

⁷ Come sempre, la letteratura in merito è vastissima e non tento minimamente di ricostruirla. Alcuni riferimenti fondamentali si trovano, per quanto riguarda l’Italia, in Ambrosini (2014) e Perna (2015). Per un quadro orientato alla situazione europea si veda Salis (2015).

economico-occupazionale che demografica – dell’Europa e di relativa compatibilità linguistico-culturale rispetto ai Paesi di provenienza – che sono altri Paesi europei oppure Paesi ex coloniali.

2) La seconda fase si apre negli anni Settanta, con lo shock petrolifero e la crisi economica nei Paesi europei, e porta con sé politiche dell’immigrazione restrittive da parte di molti Paesi d’immigrazione tradizionale. Le politiche dell’immigrazione perdono centralità e corrispondentemente tendono a chiudersi i canali dell’immigrazione legale, fatta eccezione per quelli legati al lavoro stagionale. Lungo tutto questo periodo, che arriva fino alla seconda metà degli anni Novanta, l’immigrazione irregolare (d’ingresso e di soggiorno) tende a crescere.

3) La terza fase va, con buona approssimazione, dalla seconda metà degli anni Novanta all’inizio della grande crisi economica, cioè al 2008. In questo periodo i flussi migratori riprendono intensità. La popolazione immigrata nell’Unione europea aumenta enormemente.

Tra il 2000 e il 2013 essa cresce di oltre l’81% nell’Unione a 27. L’aumento è del 98 % in Italia, di quasi il 110% nel Regno Unito, del 451% in Spagna (Salis 2015, p. 9). I poli di attrazione dell’immigrazione per ragioni economiche sono ora i Paesi mediterranei, la Gran Bretagna e l’Irlanda. La rinnovata intensità dei flussi migratori comporta anche una crescente attenzione politica. I Paesi più appetibili all’immigrazione diventano quindi anche gli ambienti in cui matura una certa sperimentazione regolativa. Gran Bretagna e Irlanda, per esempio, varano politiche *skills oriented*, volte ad arricchire attraverso l’immigrazione il proprio capitale umano. Germania e Paesi nordici mantengono una linea politica di forte cautela, consentendo soprattutto l’immigrazione per ragioni umanitarie o di studio. L’Italia gestisce questa situazione, inedita nella sua storia repubblicana, con un assiduo uso d’interventi legislativi *ex post*, cioè tipicamente con le ricorrenti campagne di regolarizzazione di flussi irregolari già avvenuti. Tre elementi vanno qui sottolineati:

(a) già in questa fase, come poi in quella successiva, mentre l’orientamento politico-legislativo dei Paesi europei rimane sintonizzato su una concezione essenzialmente economica e lavoristica dell’immigrazione, quest’ultima ha già cambiato di segno, sovrapponendo alle (persistenti) ragioni economiche una crescente ondata di migrazioni per ragioni umanitarie o di ricongiungimento familiare. Se le prime sono relativamente gestibili nell’ambito della sovranità statale-nazionale, queste ultime creano invece un crescente conflitto con la nozione stessa di sovranità degli Stati, date le tutele internazionali dedicate a tali situazioni;

(b) al tempo stesso, la situazione del continente europeo è, nel frattempo, profondamente mutata. La spinta migratoria impatta ora su popolazioni demograficamente declinanti e su sistemi di welfare che vanno consumando la

loro lunga crisi. L'impulso "ricostruttivo" del 1989 e della conseguente *re-surrectio Europae* lascia il campo a una temperie politica, economica e culturale diversa;

(c) In questo periodo si aggiungono le ulteriori complessità derivanti dall'immigrazione proveniente dai Paesi europei di recente ingresso nell'Unione. È ben noto, in effetti, che alcune forti tensioni circa la tenuta dei sistemi di welfare europei sono state determinate precisamente da queste popolazioni. La loro piena integrazione rappresenta oggi, comunque, un problema a sé stante, significativamente diverso rispetto all'integrazione delle persone provenienti dall'esterno dell'Unione, soprattutto quelle d'ingresso recente⁸.

4) L'ultima fase (per ora) è quella che parte nel 2008 e, attraverso la grande crisi economica, giunge fino a oggi. La crisi comporta una selezione politica restrittiva di Italia, Spagna, Regno Unito e Irlanda, mentre Svezia e Germania assumono un diverso orientamento. La dinamica è comunque legata all'aggravarsi delle situazioni conflittuali, ai veri e propri fallimenti della statualità in aree del mondo prossime all'Europa, e dunque al susseguirsi di emergenze umanitarie, sovrapposte alla fase dei ricongiungimenti familiari. Nel complesso, si tratta dunque d'immigrazione che implica oggi un tasso inferiore di partecipazione al mercato del lavoro, il che naturalmente rende la pressione sul complesso istituzionale delle società di accoglienza più difficilmente sostenibile.

La vicenda che ho schematicamente ricostruito restituisce l'immagine di una società europea – pur nelle differenziazioni interne legate alla storia dei diversi Paesi e alla loro capacità di reazione e adattamento – che, una volta assorbita la fase "tradizionale" dell'immigrazione post-bellica e post-coloniale, si pensa essenzialmente come *società chiusa e "morfostatica"* (Archer, 1998) dal punto di vista della composizione demografica, mentre tale auto-rappresentazione diviene sempre più controfattuale. Le migrazioni sono concepite come fenomeno transitorio, che si genera sostanzialmente nella sfera economico-occupazionale. Ciò ha condotto a una forte parzializzazione della prospettiva dalla quale il fenomeno è osservato e delle politiche con cui

⁸ Come dimostra l'atteggiamento, spesso non positivo, di queste fasce di popolazione rispetto alle recenti ondate migratorie. In proposito sarebbe interessante studiare le dinamiche di alcune *fake news* connotate etnicamente, per esempio il panico diffuso proprio tra questi soggetti rispetto alla possibile "invasione" di nuovi immigrati. Ciò riguarda talora gruppi etnico-linguistici di più antica immigrazione, anche esterni all'UE. Sarebbe inoltre interessante, in questa connessione, comprendere meglio da quali caratteristiche il successo dell'integrazione sia maggiormente condizionato.

lo si affronta⁹. Ma l'idea degli immigrati come “lavoratori”, se risponde a una logica funzionale, appare ormai, vista da oggi, terribilmente ingenua.

Evidentemente non arrivano “lavoratori” (soltanto), ma persone e (dopo un po') famiglie. Al tempo stesso è anche ovvio che chi viene in Europa per ragioni umanitarie, se vuole vivere, dovrà in qualche modo inserirsi nel mercato del lavoro. La prospettiva lavorista e la settorializzazione delle politiche sono superate dalla realtà.

Un'importante considerazione riguarda poi il fatto che l'integrazione dei migranti appare oggi di *efficacia decrescente* rispetto al passato. I problemi di esclusione sociale non riguardano soltanto i soggetti di recente immigrazione, ma anche le seconde e le terze generazioni, le quali sono talora peggio integrate rispetto ai loro genitori e nonni. Le dinamiche dell'esclusione sono multidimensionali, come lo è l'integrazione sociale, e toccano anche popolazioni che hanno un tasso di occupazione molto vicino a quello della popolazione autoctona. Nel complesso, ciò che conta è che le società europee appaiono oggi meno dotate che in passato di una capacità di attrazione che vada al di là della sola promessa di benessere economico, se non di pura salvezza o sopravvivenza, per estendersi alla cultura e alle forme di vita personale e sociale¹⁰.

Infine, è il caso di notare la scarsa efficacia dei tentativi compiuti dall'Unione europea di “comunitarizzare” la questione migratoria. Se l'approccio fortemente lavoristico e settoriale non ha sortito l'esito sperato, la stessa immigrazione per ragioni umanitarie non ha prodotto un significativo livello di consenso tra i Paesi dell'Unione e ha al contrario innescato reazioni “sovraniste” più intense che in passato¹¹.

3. Politiche e intervento sociale: problemi e prospettive

A partire dalla situazione brevemente tratteggiata nel par. 2, la letteratura sociologica e politologica ha frequentemente riflettuto su alcune questioni di fondo, riassumibili in tre dimensioni:

(i) i problemi derivanti dal *mismatch* tra politiche migratorie (regolazione e selezione degli ingressi) e politiche d'integrazione;

⁹ Si noti che questa parzialità non ha una particolare colorazione politica o culturale. Tanto chi sostiene l'immigrazione come necessità positiva, quanto chi la teme ha spesso posto l'accento sull'idea – minacciosa per gli uni, rassicurante per gli altri – che gli immigrati “vengono per lavorare”.

¹⁰ Tale problema riguarda anche i soggetti con competenze elevate e si rende visibile in molteplici dimensioni dell'integrazione, come quella dell'identità culturale e religiosa, soprattutto attraverso lo stile di vita che essa comporta. Attualmente, quest'ultimo tende spesso a trovare minore compatibilità con la realtà plurale delle società di accoglienza rispetto al passato.

¹¹ Su questo punto si veda ancora la buona ricostruzione di Salis (cit.).

(ii) la natura complessa e multiforme dell'integrazione delle popolazioni immigrate, che implica problemi di salute, educazione, mercato del lavoro, abitazione, assistenza sociale, e così via, e i relativi problemi di coordinamento tra le politiche e gli attori;

(iii) il *continuum* tra apertura e chiusura degli apparati istituzionali e le dinamiche dell'inclusione / esclusione sociale, con la discussione dei vari approcci più o meno volti alla piena inclusione nel complesso della cittadinanza e degli stakeholder coinvolti nel processo, dall'apparato burocratico al mercato del lavoro, alla società civile nelle sue varie espressioni – autoctone e dei migranti stessi.

Tutto ciò è senz'altro importante. La mia argomentazione, tuttavia, porta sulla dimensione meso e micro, cioè sui dilemmi che si pongono nei modelli d'intervento, nelle culture organizzative e nella specifica interazione e mediazione professionale. È su queste dimensioni che occorre, oggi, riflettere, comprendendo quale ruolo, quali competenze e quali logiche progettuali e operative si richiedano agli assistenti sociali (e ogni operatore sociale più in generale), cioè a dire quale sia lo spazio della mediazione professionale nel fronteggiare tali dilemmi.

Sotto questo profilo, la mia tesi è che occorra superare l'enfasi spesso posta sulla funzione di *advocacy*. Certo, l'integrazione della società europea in quanto etnicamente e culturalmente plurale implica anche una crescente sensibilità in questo senso – che del resto sta al cuore dell'identità professionale originaria dell'assistente sociale e di ogni *social worker*. Superare tale enfasi non significa negare la rilevanza di questa dimensione (Lorenz, 1994), o del nesso sempre più fortemente tematizzato tra lavoro sociale e diritti umani (Healey, 2008; Furman *et al.*, 2008; Ife, 2012). Significa però attribuire rilevanza centrale ai problemi di *policy*, rispetto ai quali le trattazioni prescrittive rimangono spesso da tradurre su un piano più operativo. L'elenco che segue costituisce una selezione del tutto non esaustiva, guidata dalla rilevanza pratica. Di tutto ciò gli operatori sociali devono essere consapevoli, su tutto ciò le loro competenze professionali devono esercitarsi. Da che cosa dipende, allora, nella prassi quotidiana l'efficacia d'interventi volti all'integrazione sociale dei migranti?

3.1. Targeting

Una prima questione appare del tutto fondamentale: nelle politiche sociali, ma anche nel progettare un intervento rivolto a una certa comunità locale, la popolazione immigrata dev'essere considerata come destinataria specifica? In questo contesto si ripropone in forma diversa il vecchio dilemma tra politiche sociali selettive vs. universalistiche. A seconda degli obiettivi di un determinato intervento sociale è possibile selezionare i destinatari, per

esempio, in base alle competenze, ai deficit o ai bisogni. E naturalmente anche sulla base etnica, cioè dell'appartenenza a specifici gruppi così individuabili. I suddetti criteri possono anche essere utilizzati insieme – per esempio, quando si selezionano soggetti in base alle competenze richieste per l'inserimento lavorativo, ma nell'ambito di un gruppo etnico oppure di una più generica appartenenza alla popolazione “immigrata” (da definire operativamente nel caso specifico di ciascun intervento). Se può essere un vantaggio nel rispondere a bisogni specifici, il *targeting* rischia non solo l'etichettamento, ma anche di non vedere altri meccanismi che generano esclusione, non necessariamente legati al gruppo di appartenenza. L'opportunità di tale approccio va dunque vagliata con cautela.

3.2. Diversità

Un tema connesso è quello della diversità. L'intervento sociale implica un *framing* dei destinatari di servizi e delle modalità d'interazione con essi, che nel caso della popolazione immigrata sembrerebbe avere nella percezione della “diversità” una categoria fondamentale. Dal punto di vista normativo, la competenza culturale degli assistenti sociali pare anzi giocare, in buona misura, precisamente sulla sensibilità al “diverso” (Fong, 2007; Harrison, Turner 2011; Kohli *et al.*, 2010; Lum, 2007; Spinelli, 2005). Non è questa forse una caratteristica essenziale dell'operatore e della pratica interculturalmente corretta? Il fatto è che nelle visioni prescrittive questa categoria assume per lo più le sembianze di un meccanismo reificante, perdendo ricchezza concettuale e validità operativa. Come notano i critici¹², la declinazione del concetto prende poi spesso la forma di un'attribuzione di caratteristiche omogenee ai membri di determinati gruppi, per cui l'appartenenza sarebbe un indicatore sufficientemente univoco dei tratti personali – almeno di scelte, bisogni e stili di vita dei beneficiari dei servizi e degli interventi sociali. La diversità va, invece, intesa come un modo per comprendere come gli attori sociali percepiscono e reagiscono all'intersezione tra molteplici cause di disagio e disegualianza, spesso fortemente individualizzate. Il modo stesso di fronteggiare i problemi dipende da una serie di caratteristiche, situazioni e qualità personali, che implicano un certo stock di capitale economico, culturale e sociale e modalità più o meno efficaci di combinare e mobilitare questi capitali.

Come dice la recente ricerca sul concetto di classe (Savage *et al.*, 2015), tutto ciò non coincide con categorizzazioni monofattoriali o soltanto strutturali.

¹² Si veda per esempio il contributo di Boccagni (2015).

La competenza culturale, dunque, implica la capacità di definizione adeguatamente flessibile, dinamica e complessa della diversità. E tale capacità (o incapacità) va imputata tanto ai singoli assistenti sociali, quanto alle culture organizzative delle agenzie in cui operano, alle comunità locali e talora agli stessi utenti dei servizi, che possono stereotipizzare sé stessi¹³.

3.3. *Multidimensionalità*

Abbiamo osservato che l'integrazione delle popolazioni immigrate, pur passando senz'altro attraverso il mercato del lavoro, dev'essere intesa in senso più ampio. Le politiche attive del lavoro sono dunque un fattore importante, soprattutto – in questo caso specifico – con il coinvolgimento di tutti gli attori (dalle imprese alle autorità locali, al terzo settore, all'assistente sociale) che possono mediare l'incontro tra e la verifica delle competenze. Ciò è vero soprattutto nel caso in cui gli attori del mercato non abbiano risorse sufficienti per assumersi questo ruolo da soli, oppure quando il tipo di competenze in questione (per esempio quelle relative al lavoro manuale) non possono essere facilmente verificate a distanza. Capire chi e quante persone servono, provvedere alla formazione e selezione e all'incontro tra domanda e offerta di lavoro rimane un problema sul tappeto, creando partnership efficaci e non volte a riprodurre circuiti di tipo assistenziale. Al tempo stesso, la multidimensionalità di approccio dev'essere compresa nella progettazione sociale. È evidente, di per sé, come la qualità abitativa, educativa e della competenza linguistica influisca sull'inserimento lavorativo, e viceversa. Si tratta dunque di costruire *cerchi virtuosi* tra fattori differenti.

3.4. *Temporalità*

Un'ulteriore sfida consiste nell'inserire la dimensione temporale nella progettazione degli interventi. L'integrazione di una popolazione immigrata comporta la sincronizzazione di almeno due scale temporali: quella degli individui immigrati, che vivono un cambiamento rapido e spesso radicale della propria esistenza, e quello delle comunità locali, che vedono un mutamento nella propria popolazione.

Entrambe le dimensioni implicano difficoltà e generano nuove forme di vita personale e sociale. La vita sociale, le culture e le pratiche rappresentano un piano temporale distinto dalle traiettorie biografiche individuali e familiari. La sincronizzazione di questi cambiamenti può apparire a prima vista

¹³ Per inciso, ricordiamo a questo punto che non si dà evidenza empirica robusta del fatto che la situazione migliori necessariamente assumendo assistenti sociali dello stesso gruppo etnico destinatario di un servizio.

una considerazione astratta, ma il tempo conta, molto concretamente, rendendo i cambiamenti più o meno efficaci. Per esempio: la rapidità con cui un quartiere, una municipalità, una città si trasformano nella loro popolazione condiziona fortemente il suo sviluppo economico, sociale e culturale. La velocità con cui gli individui e le famiglie sono in grado di adattarsi a nuove forme e condizioni di vita è un fattore essenziale di successo o di fallimento delle politiche e degli interventi a loro rivolti.

3.5. Rendicontabilità

Infine, appare sempre più cruciale la capacità di valutare processi e impatti sociali degli interventi. Più attori e servizi collaborano in reti complesse, più tale competenza valutativa appare rilevante. La valutazione è certo un tema a sé stante, ma va qui ricordato nella sua interazione con le precedenti dimensioni. Per un assistente sociale, ciò significa anche saper stare nelle diverse posizioni degli attori in gioco, comprendendo il contributo proprio di ciascuno.

Su tutti questi punti il dibattito rimane aperto. L'evidenza empirica, e ancor più quella di carattere rigorosamente comparativo, è ancora debole e non univoca, nonostante – o forse proprio a causa di – una forte enfasi ideale che attraversa il discorso scientifico-sociale sul tema dell'immigrazione e l'auto-rappresentazione “ufficiale” delle professioni sociali. Ripartire dai dilemmi posti dai meccanismi sociali ai vari livelli, ricostruire pazientemente le interazioni tra i vari assi di differenziazione sociale e culturale e osservare come l'intervento sociale interferisce con essi – e i suoi effetti, intenzionali e non – non elimina quell'orizzonte ideale, ma può contribuire a liberarlo da presupposti poco credibili e da battaglie di retroguardia. Una società “decente” oggi può emergere, probabilmente, soltanto in questo modo¹⁴.

Riferimenti bibliografici

- Accorinti M., Spinelli E. (2014), *La società decente: l'accesso ai servizi sociali degli immigrati residenti a Roma*, paper per la conferenza Espanet, Torino.
- Ambrosini M. (2014), *Non passa lo straniero? Politiche migratorie e sovranità nazionale*, Cittadella Editrice, Assisi.
- Andersen N.A. (2008), *Partnerships. Machines of Possibility*, Policy Press, Bristol.
- Archer M.S. (1998), *La morfogenesi della società*, FrancoAngeli, Milano.

¹⁴ La nozione di “società decente” si riferisce alla nota opera di Avishai Margalit, anche se non posso svolgere qui le implicazioni di tale citazione. Un'applicazione del concetto all'ambito dei servizi sociali si trova in Accorinti e Spinelli (2014).

- Barberis E., Boccagni P. (2017), *Il lavoro sociale con le persone immigrate. Strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi*, Edizioni Gruppo Abele, Torino.
- Bauman Z. (2016), *Stranieri alle porte*, Laterza, Roma-Bari.
- Boccagni P. (2015), (*Super*)diversity and the migration-social work nexus: A new lens on the field of access and inclusion?, «Ethnic and Racial Studies», 38, 4, pp. 608-620.
- Caponio T., Pastore F., Ricucci R. (2012), *Amministrare l'immigrazione. La difficile simbiosi tra burocrazia e cittadini stranieri*, Fieri Rapporti di ricerca.
- Colombo M., Ongini V. (2014), *Alunni con cittadinanza non italiana. L'eterogeneità dei percorsi scolastici*. Rapporto nazionale a.s. 2012/13, Fondazione Ismu, Milano.
- Eisenstadt S.N., "Barbarei und Moderne", in Miller M., Soeffner H.G., (Hg.), *Modernität und Barbarei*, Suhrkamp, Frankfurt, 1996, pp. 96-117.
- Ferrera M. (2005), *The Boundaries of Welfare. European Integration and the New Spatial Politics of Social Protection*, Oxford University Press, Oxford.
- Fong R. (2007), *Diversity in diversity: Changing the paradigm*, «Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work», 16 (3), pp. 116-121.
- Furman R., Negi N., Cisneros-Howard A.L. (2008), *The Immigration Debate: Lessons for Social Workers*, «Social Work», 53, 3, pp. 283-285.
- Giovannini G. (a cura di) (1997), *Allievi in classe stranieri in città. Una ricerca sugli insegnanti di scuola elementare di fronte all'immigrazione*, FrancoAngeli, Milano.
- Habermas J. (1999), *La costellazione post-nazionale*, Feltrinelli, Milano.
- Harrison G., Turner R. (2011), *Being a "Culturally Competent" Social Worker*, «British Journal of Social Work», 41, pp. 333-350.
- Healey L. (2008), *International Social Work: Professional Action in an Interdependent World*, Oxford University Press, Oxford.
- Ife J. (2012), *Human Rights and Social Work. Towards Rights-based Practice*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Kohli H., R. Huber, Faul A. (2010), *Historical and Theoretical Development of Culturally Competent Social Work Practice*, «Journal of Teaching in Social Work», 30, 3, pp. 252-271.
- Lorenz W. (1994), *Social Work in a Changing Europe*, Routledge, London.
- Lum D. (Ed.) (2007), *Culturally Competent Practice*, CA, Thomson Wadsworth Belmont.
- Maccarini A. (2015) "Turbulence and Relational Conjunctures: The Emergence of Morphogenic Environments", in Archer M.S. (Ed.), *Mechanisms Transforming the Social Order*, Springer, Dordrecht.
- Margalit A. (1998), *La società decente*, Guerini & associati, Milano.
- Perna R. (2015), *L'immigrazione in Italia. Dinamiche e trasformazioni in tempo di crisi*, «Politiche sociali», 1/2015, pp. 89-116.
- Salis E. (2015), *La governance dell'immigrazione per lavoro in Europa. Approcci nazionali e ruolo dell'Unione europea*, Fieri Working Papers.
- Savage M. (2015), *Social Class in the 21st Century*, Pelican, London.
- Spinelli E. (2005), *Immigrazione e servizio sociale. Conoscenze e competenza dell'assistenza sociale*, Carocci, Roma.

3. Caratteristiche e specificità del policy frame italiano: una riflessione introduttiva

di *Martina Visentin*

1. Welfare locale e immigrazione

1.1. Il fenomeno migratorio

Una delle caratteristiche essenziali della globalizzazione è l'aumento della mobilità delle persone: ciò non significa, come sottolinea Ericksen (2017, p.79 e ss.), che vi sia una nuova forma di nomadismo universale, ma piuttosto, che la maggior parte delle persone, direttamente o indirettamente, è accomunata dall'accelerazione del tempo, dello spazio, della percezione di sé e degli altri (Rosa, 2015; Eriksen, 2017). È, nello specifico, la migrazione della forza lavoro l'accelerazione più significativa negli ultimi decenni: l'Onu, con il rapporto *Urban Urbanization Prospect 2014*, rileva che il numero totale degli emigrati internazionali è passato da sessantacinque a duecentoquattordici milioni tra il 1965 e il 2010 e la migrazione annuale Nord-Sud è raddoppiata, da quaranta a ottanta milioni tra il 1990 e il 2010¹. Come sostiene l'antropologo Ruben Andersson (2014, p.4):

la globalizzazione [...] comporta [...] una 'compressione spazio-temporale' su una scala senza precedenti. Tuttavia mentre alcuni viaggiatori – gli alti dirigenti, chi espatria o i turisti – vengono celebrati per la loro capacità di accorciare le distanze e di unire i territori, altri, per lo stesso motivo, soffrono.

Oggi la popolazione mondiale è triplicata rispetto al tempo dei processi migratori dell'inizio del XX secolo, molti dei confini nazionali sono meno

¹ United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2015). *World Population Prospects: The 2015 Revision, World Population 2015 Wallchart*. ST/ESA/SER.A/378. Il rapporto 2017 non si discosta molto nei dati, ma specifica che, il volume complessivo della migrazione netta in tutte le regioni del mondo è aumentato costantemente fino al 2010. Nel decennio 2000-2010, l'afflusso netto verso Europa, Nord America e Oceania ha raggiunto un livello di 3,1 milioni di migranti all'anno. Nel periodo dal 2010 al 2015, tali afflussi hanno mostrato alcuni segni di contrazione, soprattutto per l'Europa.

negoziabili e le questioni sollevate dai governi che devono affrontare l'accoglienza dei migranti si incentrano sul problema dell'integrazione. Le migrazioni contemporanee, nonostante attraversino uno spazio che continua a essere ripartito secondo il modello della sovranità e della cittadinanza nazionale, mettono in discussione la logica binaria dell'inclusione/esclusione che ha caratterizzato la società del secolo scorso, e pongono una serie di sfide all'istituto della cittadinanza, mettendone alla prova la capacità di interpretare, adattarsi e governare il cambiamento che ha investito l'Europa e l'Italia di oggi.

Secondo Sciortino (2017, pp. 134-146) tre sono le tensioni permanenti nel processo di comunitarizzazione² delle politiche dell'immigrazione e dell'asilo. Il primo elemento di tensione strutturale deriva dal fatto che gli Stati europei che hanno adottato una politica migratoria comune vivono realtà migratorie molto diverse. I paesi dell'Europa settentrionale hanno riformato le loro economie con un discreto successo, riducendo fortemente la loro domanda di lavoro straniero poco qualificato. La loro priorità politica è il contenimento del numero dei richiedenti asilo che, se riescono a entrare sul territorio, diventano una voce di costo per il sistema di welfare. I Paesi dell'Europa meridionale, al contrario, hanno economie poco riformate e rassegnate a competere solo sul prezzo. Questo ha innescato una domanda di lavoro straniero poco qualificata. Gli stranieri, nel Sud Europa, hanno tassi di occupazione più alti di quelli della popolazione autoctona: in pochi anni la disponibilità di lavoro straniero è divenuta una risorsa indispensabile per questi settori e perfino per i sistemi di welfare (Zanfrini, 2017). Qui entra in gioco una seconda tensione prodotta – secondo Zanfrini – dall'architettura dei trattati europei, nello specifico: gli accordi di Schengen e Dublino. Essi sono un classico esempio di politiche *beggar-thy-neighbor* (politiche rubamazzo). Sono due tipologie di policy che hanno attivato un gioco al gatto e al topo, i cui costi, oltre che dai migranti, vengono sostenuti principalmente dai paesi con frontiere esterne. Per quanto riguarda le frontiere Schengen, di fronte a un'assenza di condivisione chiara dei costi, l'evidenza mostra che i costi ricadono in maniera sproporzionata sui paesi che hanno frontiere esterne. Nell'accordo di Dublino è ancora più chiaro: esso non prevede alcun schema di redistribuzione dei rifugiati sul territorio europeo. Man mano che il sistema di Dublino diventerà efficace, la tensione fra i paesi più esterni e più interni nell'UE aumenterà. L'ultimo elemento di tensione riguarda la gestione stessa delle frontiere esterne. Le frontiere terrestri sono più facili da attraversare, ma sono anche le più facili da sorvegliare. Le frontiere marit-

² Con il termine comunitarizzazione si intende l'assorbimento in ambito comunitario di politiche in settori che prima erano svolte soltanto a livello di cooperazione tra i governi nazionali, con un coinvolgimento marginale delle istituzioni comunitarie. Ne sono un esempio il Trattato di Amsterdam del 1997 e gli Accordi di Schengen del 1999.

time sono più rischiose ma i respingimenti in mare sono praticamente impossibili. Il caso del Mediterraneo mostra come le strategie geopolitiche dei principali stati europei siano spesso in contrasto reciproco e gli Stati dell'Europa mediterranea vengano sostanzialmente lasciati da soli fra l'insostenibilità dell'apertura dei confini e l'irrazionalità della loro chiusura (*ivi*, pp. 141-143;154-155)

1.2. Amministrare l'immigrazione: riflessioni sul modello italiano

La letteratura nazionale e internazionale concordano ormai sull'identificazione di un modello mediterraneo di gestione dei fenomeni migratori, legato tanto al modo in cui le migrazioni si sono manifestate quanto alle caratteristiche del *welfare state* e del modello statale dei paesi ospitanti (Pugliese, 2000). In continuità con questa tendenza, Barberis parla, per il contesto italiano, di un "modello di microregolazione privo di un paradigma statocentrico", un modo prevalente di intervento caratterizzato dal concentrarsi sulle emergenze, da un gap tra la lettera della norma e la sua applicazione, da una forte delega al volontarismo pubblico e privato della società civile e, infine, da un persistente localismo, con la conseguente frammentazione nell'accesso ai servizi (Kazepov, Barberis, 2013).

Ciò significa che l'Italia non ha adottato uno specifico modello di integrazione culturale, il cui contenuto è riscontrabile nei singoli provvedimenti che riguardano il settore della politica dell'immigrazione. In Italia, quindi, l'assenza di un modello specifico, ha lasciato lo spazio a un alternarsi continuo di policy per l'immigrazione spesso contraddittorie e incerte (Settimo Rapporto European Migration Network, 2014). Ne è derivata una forte delega della gestione agli enti locali. La programmazione e l'organizzazione locale delle politiche per l'immigrazione ha sofferto infatti di una carenza di punti di raccordo e di coordinamento inter-istituzionale e ha costituito un forte potenziale di accentuazione delle differenze a livello sub-nazionale. L'impatto di queste tendenze ha contribuito nella prefigurazione di un modello di cittadinanza sociale degli immigrati pre-strutturato più dagli orientamenti, dalle culture locali di welfare e dalle risorse incorporate nei contesti in cui gli immigrati si trovano ad abitare che dalle regole stabilite a livello nazionale (Barberis in Kazepov, 2009, p. 234). Più che di un modello italiano, è possibile parlare di un 'modo' che si è andato determinando nella pratica e che ha visto (forse) come unica linea guida quella di dare spazio alla società civile di fronte a una dinamica locale non regolata a livello nazionale intervenendo poi solo nel caso di emergenze inderogabili (*ibidem*).

Il percorso storico, sociale e normativo che ha portato all'attuale assetto dei servizi di assistenza sociale e di comunità ha favorito così l'instaurarsi di una forma istituzionale in cui non è sempre possibile separare nettamente la

competenza tecnica – in capo ai soggetti gestori selezionati tramite gare – dalla competenza di coordinamento – in capo alle Pubbliche Amministrazioni, responsabili dell'erogazione di quei servizi (Costantini, 2017). Infatti, come ci ricorda Costantini (2017, p. 4) con la gestione di altre politiche nazionali, dal contrasto alla povertà alle politiche di inserimento lavorativo, anche per le politiche rivolte alla popolazione migrante si assiste a una evoluzione normativa orientata alla sussidiarizzazione, alla responsabilizzazione delle autonomie territoriali e alla de-monopolizzazione degli interventi sociali (Barberis in Kazepov, 2009, pp. 230-31).

Com'è noto, tali fenomeni hanno portato all'allargamento delle reti di attori, pubblici e privati che sul territorio concorrono alla programmazione e gestione delle prestazioni. Questo passaggio indica il mutamento dei processi decisionali e attuativi delle politiche e degli attori che ne sono coinvolti che non sono più unicamente quelli pubblici. Nell'allargare ad attori privati for profit e non profit e nel coinvolgere diversi livelli istituzionali territoriali, la governance risulta essa stessa plurale e multilivello aprendo a forme di negoziazione non gerarchiche tra istituzioni e attori di livello locale, regionale, nazionale (Sabel, Prandini, 2013).

Il coordinamento degli attori in campo appare infatti come il perno degli assetti emergenti dei sistemi di protezione sociale, laddove si delinea un insieme complesso di relazioni in cui si trovano a interagire le amministrazioni locali, le organizzazioni del privato di mercato e gli attori del terzo settore, le reti del volontariato, le famiglie, i sindacati, attraverso le loro articolazioni territoriali e dei servizi (Cnel, 2010, pp. 7 e ss.). Diventa quindi necessario, sempre con le parole di Costantini

distinguere tra due livelli di servizi rivolti alla popolazione migrante: gli interventi di assistenza sociale e quelli di sostegno all'integrazione. I primi fanno riferimento ai piani di intervento socio-assistenziali nazionali e regionali e sono di competenza dei servizi sociali centrali e decentrati; i secondi, sono regolati dalle leggi nazionali e regionali sull'immigrazione (Spinelli, 2014). In entrambi i casi, le politiche adottate sono state spesso condizionate dalla volontà degli amministratori pubblici locali e sono state il frutto di negoziazioni politiche, aspetto che ha determinato la mancanza di norme chiare di riferimento.

Sul piano programmatico, ciò che ha caratterizzato – e caratterizza – il nostro paese è la difficoltà di affrontare tutta la questione in maniera organica, ricercando adeguatamente le problematiche strutturali che ormai la contraddistinguono (Costantini, 2017, p. 5). Vale la pena ricordare le fasi attraverso le quali la competenza sull'immigrazione ha abilitato gli attori di un territorio nell'erogazione delle prestazioni assistenziali.

Le funzioni di indirizzo e coordinamento delle attività sono in capo al servizio pubblico, ma storicamente possiamo far riferimento a quattro grandi fasi (Pugliese, 2000; Barberis, 2009; 2017).

Vi è una fase, che qui possiamo chiamare come ‘primo decennio’, in cui emergono i primi fenomeni di immigrazione e si avvia una lunga fase di costruzione di una normativa (1986-98). Nel 1986 avviene l’approvazione della legge Foschi, la prima adottata e l’ultima votata in modo consensuale in Parlamento. Sancisce la parità di trattamento e la piena uguaglianza di diritti rispetto ai lavoratori italiani, anche nell’accesso ai servizi sociali e sanitari. Autorizza i ricongiungimenti familiari, ma regola l’ingresso per lavoro con meccanismi troppo complessi per essere attuati. La sanatoria che la accompagna è la prima a coinvolgere oltre 100.000 immigrati, ma la legge rimane largamente inattuata, proprio mentre l’immigrazione cresce sempre di più ed emergono i primi episodi di rigetto e di xenofobia.

La legge Martelli (1990) cerca di rispondere a questi fenomeni mentre il dibattito comincia a polarizzarsi, anche per il declino del vecchio sistema politico e l’affermazione del partito della Lega del Nord. La legge Martelli estende, di fatto, il diritto d’asilo in Italia. Introduce la programmazione quantitativa dei flussi di lavoratori extracomunitari tramite decreti annuali per creare un canale legale di ingresso alternativo a quello clandestino. Dopo un aspro dibattito la legge introduce anche misure per il controllo degli ingressi e per le espulsioni di clandestini (obbligo di visto per alcuni Paesi, espulsioni con accompagnamento alla frontiera più frequenti). Per facilitare l’integrazione viene creato il Fondo per le politiche dell’immigrazione e i centri di accoglienza, e fu varata una sanatoria. Viene approvata la legge Mancino nel 1993, per combattere gli episodi di discriminazione, razzismo e xenofobia sempre più crescenti.

Nel 1998 viene approvata la Legge Turco-Napolitano, che prevede la programmazione dei flussi di lavoratori extracomunitari. Essa viene ampliata e integrata alla politica estera dell’immigrazione tramite quote privilegiate di lavoratori a favore dei Paesi che collaborano nei rimpatri di immigrati espulsi dall’Italia. Per facilitare l’ingresso legale in maniera realistica, viene previsto anche l’ingresso per ricerca di lavoro, viene introdotta la carta di soggiorno per stabilizzare e integrare i lungo-residenti e viene garantito l’accesso ai servizi sanitari di base anche ai clandestini. La legge potenzia anche le politiche di controllo e di espulsione, considerandole necessariamente complementari a politiche d’ingresso adeguate alla domanda del mercato del lavoro e a una buona integrazione. Sempre in questa fase, viene creato un Fondo per le politiche di integrazione a livello nazionale, regionale, comunale e provinciale. Nella seconda fase, che comprende il decennio successivo, viene approvata la Legge 328/2000 che, com’è noto, abilitando la compresenza di attori diversi nell’erogazione di servizi (pubblico, no profit, privato sociale) dà vita a quello che è stato definito welfare mix (Ascoli, Pasquinelli, 1993).

La seconda fase è caratterizzata dalla Riforma del Titolo V della Costituzione. Le Regioni raggiungono piena competenza legislativa in ambito socio-assistenziale e ne viene rafforzato il ruolo nella programmazione delle policy per l'integrazione delle persone di origine straniera. Nel 2002 il centrodestra introduce la legge Bossi-Fini: viene accorciata la durata dei permessi di soggiorno per rendere più frequenti i controlli e le pratiche amministrative vengono centralizzate in uno sportello unico. Viene normata l'espulsione con accompagnamento alla frontiera, introdotta la rilevazione delle impronte digitali per tutti gli stranieri e aumentata la durata massima della permanenza nei Centri di Permanenza Temporanea (CPT) da 30 a 60 giorni. Come in tutti i casi precedenti la legge viene accompagnata da una regolarizzazione che diventa la più grande della storia europea con 650.000 permessi rilasciati (Barberis, 2009, p. 233).

Nel 2003 vengono erogati maggiori finanziamenti al Fondo Nazionale delle Politiche Sociali, quindi anche l'area immigrazione riceve un maggior sostegno. Tra gli anni Novanta e Duemila, le strutture dell'intervento pubblico rivolte agli immigrati sono gli Uffici stranieri dei Comuni (dove presenti) e le organizzazioni non profit del territorio nonché le dinamiche relazionali scaturite dal rapporto degli uni con le altre.

Solo a partire dal Duemila – con l'emanazione della legge Turco Napolitano sull'immigrazione e della legge di riforma del sistema dei servizi sociali – le Amministrazioni investono delle risorse nel tentativo di coordinare gli interventi del volontariato/terzo settore attivi a livello locale.

Si è strutturato così un modello gestionale dei servizi governato prevalentemente dalle istituzioni pubbliche, all'interno di un vasto insieme di organizzazioni di diversa e varia natura che concorrono alla determinazione del sistema di offerta locale. Una parte delle organizzazioni ha svolto una «funzione quasi sostitutiva all'opera dell'amministrazione pubblica, per assolvere in seguito un ruolo di intermediario tra questa e il fenomeno migratorio» (Triandafyllidou, 2003, pp. 263, 269-73; Barberis in Kazepov, 2009, p. 236). Non sono assenti gli aspetti problematici di questa tipologia di risposta: crisi urbane caratterizzate dalle sindromi Nimby (*Not in my backyard*, “Non nel mio cortile” è un'espressione che si riferisce all'atteggiamento di rifiuto verso politiche considerate dannose per la propria area di residenza) sono all'ordine del giorno nella cronaca quotidiana così come i paradossi del multiculturalismo (Žižek, 2002, p. 89 e ss.) In sintesi, possiamo affermare che non esistono tipi di servizi o interventi che possiamo definire uniformemente diffusi sul territorio nazionale, è chiara l'evidenza di una forte frammentazione nell'accesso ai servizi in gran parte dipendenti dall'agenda politica locale e dai rapporti fra amministrazione pubblica e terzo settore. Questo è l'effetto complessivo dell'assenza di normazione prima e del tipo di normazione nazionale in materia migratoria (Barberis, 2009, p. 238).

1.3. Gli stranieri residenti in Italia: uno sguardo ai dati demografici

Le situazioni di conflitto ed instabilità di molti Paesi del sud del mondo hanno contribuito ad alimentare questi movimenti, determinando importanti ondate migratorie per ragioni umanitarie che hanno investito, in prima battuta i Paesi dell'Europa meridionale e, successivamente, anche gli altri stati europei. Ciò nonostante sembra allentarsi la pressione dei flussi in ingresso, soprattutto relativamente agli spostamenti per ragioni economiche; rimane invece ancora elevata la quota di rientri verso il paese di origine e/o di movimenti migratori "secondari", molto spesso all'interno dello stesso ambito europeo. Gli spostamenti di popolazione verso alcuni Paesi dell'Unione, specialmente dell'Europa centrale e settentrionale, sono ancora elevati, con incrementi di rilievo anche nel corso dell'ultimo anno. La Germania si conferma la principale meta dei movimenti migratori in ambito comunitario: al 1 gennaio 2015 erano circa 7,5milioni i cittadini stranieri in questo Paese (in crescita del 7% rispetto all'anno precedente), pari al 9% della complessiva popolazione residente. A seguire si collocano Regno Unito (5,4 milioni), Italia (5 milioni), Spagna (4,5 milioni) e Francia (4,4 milioni). Per questi Paesi, l'incidenza percentuale degli stranieri sul totale della popolazione si colloca tra il 7% ed il 10%³.

Guardando al nostro Paese, al 1° gennaio 2017, gli stranieri residenti in Italia sono 5.046.994 e rappresentano l'8,3% della popolazione residente. La comunità straniera più numerosa è quella proveniente dalla Romania con il 23,2% di tutti gli stranieri presenti sul territorio, seguita dall'Albania (8,9%) e dal Marocco (8,3%)⁴.

Quanto alla distribuzione territoriale, la collocazione geografica della componente straniera continua ad essere ancora fortemente differenziata, con addensamenti soprattutto in alcuni contesti locali. Lombardia, Lazio ed Emilia Romagna si confermano le prime tre regioni italiane per numero di residenti stranieri. La regione che ospita più stranieri è la Lombardia con un totale di 1 milione 314 mila immigrati e tra questi circa 96.000 vivono in condizione di irregolarità. Ad allarmare maggiormente sono poi i dati relativi alla disoccupazione: se tra i lombardi il tasso di disoccupazione si attesta intorno all'8%, tra gli immigrati residenti in Lombardia ben 18.1 su 100 risultano inattivi, un dato che tocca la punta del 28.1% tra la popolazione femminile. Il percorso di integrazione è ancora lungo e difficoltoso soprattutto sotto il profilo economico e lavorativo (Rapporto Orim, 2016).

Rispetto alla distribuzione del fenomeno migratorio nei territori che fanno capo alle Agenzie di Tutela della Salute (ATS), i dati del 2016 mostrano una

³ Dati estratti a marzo 2017. Prossimo aggiornamento della scheda: agosto 2018, http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Migration_and_migrant_population_statistics/it.

⁴ <http://www.tuttitalia.it/statistiche/cittadini-stranieri-2017>.

netta concentrazione nella Città metropolitana (42,2% del totale dei presenti), cui fanno seguito le ATS di Brescia (13,6%) e di Bergamo (11,2%) (Rapporto Orim 2016, p. 9 e ss.). Il Lazio è la seconda regione per numero di immigrati: nel 2015, l'immigrazione è aumentata non solo complessivamente ma in tutte le sue province, a differenza di quanto avvenuto in altre regioni italiane (in 54 altre province è stata registrata una diminuzione). Alla provincia di Roma spettano i quattro quinti (82,1%) degli stranieri residenti nel Lazio, a quella di Latina il 7,5% e a quella di Viterbo quasi il 5%. Questa la ripartizione in valori assoluti: Roma 529.398, Latina 48.230, Viterbo 30.090, Frosinone 24.164 e Rieti 13.277 (Dossier Statistico Immigrazione, 2016). I cittadini stranieri residenti in Emilia-Romagna al 1° gennaio 2017 sono 531.028, sono pari all'11,9% della popolazione complessiva. La terza Regione italiana che ospita più stranieri mostra, per il secondo anno consecutivo, un leggero decremento, in contro-tendenza rispetto agli aumenti, anche assai marcati, registrati negli ultimi decenni e rispetto al livello nazionale che continua a mostrare una crescita. L'incidenza dei residenti stranieri più marcata si rileva nelle province di Piacenza (14,0%), Parma (13,5%), Modena (12,9%) e Reggio Emilia (12,3%). Oltre il 43% degli stranieri residenti nel territorio regionale risiede nei comuni capoluogo, che presentano un'incidenza di residenti stranieri decisamente più elevata (14,4%) rispetto al resto della regione⁵. Il Veneto, che al Censimento del 2011 risultava il secondo territorio nazionale per presenza di stranieri (prima sia del Lazio che dell'Emilia Romagna), si colloca a fine 2015 al quarto posto, con un peso sul totale nazionale progressivamente diminuito nel corso degli anni (si è passati dall'11,4% del 2011 al 10,2% del 2015) (Immigrazione Straniera in Veneto, Rapporto 2016, p.8 e ss.). C'è un altro elemento da sottolineare: oggi la presenza straniera fa da contrappeso alla migrazione degli italiani verso l'estero e tempera il crollo demografico. Per non parlare del contributo alle casse previdenziali. Il Dossier statistico immigrazione 2016 racconta un fenomeno dinamico e complesso, ma sicuramente positivo (e da valorizzare). Secondo il Dossier statistico immigrazione 2016 realizzato da Idos con Confronti, Chiesa Valdese e Unar, in Italia gli stranieri residenti sono 5.026.153, l'8% della popolazione, 12mila in più del 2014. A questi dati fa da forte contrappeso la migrazione degli italiani verso l'estero, che nel 2015 ha toccato quota 5,2 milioni, 200mila in più rispetto all'anno precedente. Per la prima volta dopo molti anni, dunque, la stima dei connazionali espatriati ha superato quella degli stranieri registrati alle anagrafi italiane; nel 2014 le due cifre si equivalevano. Il dato, però, non considera circa 450mila cittadini che pur essendo regolari non sono residenti e altri 1.150.000 che hanno preso la cit-

⁵ Per un ulteriore approfondimento si rimanda a: *Cittadini stranieri in Emilia-Romagna 2. Residenti e dinamiche demografiche*, anno 2017, focus dell'Osservatorio regionale sul fenomeno migratorio.

tadinanza. Gli immigrati presenti in Italia vengono da Romania (22,9%), Albania (9,3%), Marocco (8,7%), Cina (5,4%) e Ucraina (4,6%). La loro presenza è distribuita in maniera non uniforme nel territorio: 34% a nord-ovest, 24,5% a nord-est, 25% al centro, 16% al sud. In Lombardia vivono 1 milione 149 mila stranieri, il 22,9% del totale, nel Lazio circa 645 mila. La regione, però, dove è maggiore l'incidenza sulla popolazione è l'Emilia Romagna, dove gli stranieri rappresentano il 12% (533.479 presenze) degli abitanti. La prima provincia è Bologna, con 117.122 presenze.

2. La residenza come dispositivo di cittadinanza sociale⁶

I servizi sociali sono il principale punto di accesso nelle istituzioni italiane per gli immigrati in Italia (insieme a scuola e sanità) (Barberis, Boccagni, 2017). Nonostante l'assenza di dati nazionali, alcuni studi indicano che i servizi sociali sono noti e utilizzati in qualche forma da almeno un terzo degli immigrati (Barberis, 2017, p. 29). Questo significa che gli assistenti sociali hanno una responsabilità molto forte nel fare politica di inclusione per gli immigrati anche se questo ruolo viene spesso sottovalutato dagli assistenti sociali stessi (si veda il paragrafo finale di questo contributo).

L'accesso ai servizi sociali avviene attraverso l'iscrizione anagrafica al Comune di appartenenza. La residenza è la *conditio sine qua non* attraverso cui una persona di origine straniera può esercitare una piena cittadinanza sociale. Senza la residenza può accedere solo al sistema sanitario nazionale. A tal fine sono considerati immigrati regolari e residenti, oggetto di questa ricerca, tutti i cittadini stranieri il cui l'ingresso e la cui permanenza nel territorio dello Stato avvengono nel rispetto delle seguenti condizioni di legge: i) possesso di passaporto valido o documento equipollente e del visto d'ingresso; ii) possesso di un permesso di soggiorno o di carta di soggiorno, rilasciati a norma di legge o in possesso di permesso o titolo equipollente rilasciato dalla competente autorità di uno Stato appartenente all'Unione europea, nei limiti ed alle condizioni previsti da specifici accordi (articolo 5, comma 7, decreto legislativo n. 286/98), iii) possesso dell'iscrizione anagrafica nel territorio in cui vivono.

Sono inoltre regolarmente soggiornanti ai fini anagrafici, anche senza permesso o carta di soggiorno gli stranieri che nascono in Italia da genitori già regolarmente soggiornanti (Circolare n. 32/2004). La residenza diventa quindi un dispositivo di cittadinanza sociale perché è il requisito per l'accesso ai diritti fondamentali e rappresenta il titolo per l'acquisto della cittadinanza formale per la naturalizzazione della persona di origine straniera. In

⁶ Lascoumes e Le Galès (2009) propongono di considerare gli strumenti delle politiche come istituzioni, in un senso ampio e inclusivo, cioè una sorta di dispositivi e modi di operare, introdotti per realizzare politiche capacitanti per l'individuo.

tal senso possiamo affermare che la residenza è un dispositivo di inclusione differenziata che qualifica la persona di origine straniera come cittadino di questo Paese.

Nello specifico, i sociologi, come ci ricordano Barberis e Boccagni (2017, 52-53) per descrivere la condizione degli stranieri sotto questo profilo, parlano di “stratificazione civica”, ossia di un accesso differenziato ai diritti in base a come lo stato definisce, “etichetta” le persone. La stratificazione civica può avere anche una dimensione territoriale: i diritti (o la loro esigibilità) possono essere diversi da luogo a luogo dentro lo stesso paese, perché ci sono regole regionali e locali, ma anche perché ci sono risorse assistenziali diseguali sul territorio. Questo si nota particolarmente nel nostro Paese data l’assenza dei livelli essenziali definiti su scala nazionale con grandi variazioni interregionali nella spesa sociale pro capite, nell’estensione e nell’efficacia dei servizi disponibili (Kazepov, Barberis 2013; Gori *et al.*, 2014). Da tutto ciò deriva il fatto che l’assistente sociale svolge anche un ruolo di “guardiano dell’ accesso ai servizi” – *gatekeeper* (Barberis, Boccagni, 2017, p. 52) per gli stranieri più che per il resto delle persone che si rivolgono ai servizi sociali⁷.

3. Il ruolo dell’assistente sociale nella dimensione locale delle policy

Come abbiamo visto, il percorso storico, sociale e normativo che ha portato all’attuale assetto dei servizi di assistenza sociale e di comunità ha favorito l’instaurarsi di una forma istituzionale in cui non è sempre possibile separare nettamente la competenza tecnica dalla competenza di coordinamento (Costantini, 2017, p. 6). Si tratta piuttosto di pensare a una organizzazione ibrida dei servizi sociali, caratterizzata dalla relazione processuale tra le due competenze e tra i due soggetti che le detengono (Bertin, 2009; Bertin, Fazzi 2010; Zandonai, Venturi, 2016; Costantini, 2017). In questi processi, l’assistente sociale può giocare un ruolo fondamentale per molte ragioni. Vediamole qui di seguito.

La prima ragione riguarda la professione in sé e per sé. Sentimenti di frustrazione, disagio e smarrimento nell’affrontare grandi problemi con poche risorse dominano spesso le narrazioni del servizio sociale professionale (Campanini, 2006; Ruggeri, 2010). La prospettiva di cambiamento offerta dalle organizzazioni ibride può favorire l’acquisizione di nuove consapevo-

⁷ La questione dell’accessibilità dei servizi pubblici per gli utenti stranieri irregolari non verrà trattata dato il tema della ricerca centrato sull’utenza regolare. La letteratura in materia è assai ampia. Per un primo orientamento si rimanda il lettore alla recente pubblicazione di Barberis e Boccagni (2017, pp. 54-65) già citata molto in questo contributo e presente in bibliografia.

lezze e competenze in termini di produzione di inediti processi di innovazione sociale a livello locale come ad esempio una governance dei servizi capace di avviare percorsi di co-responsabilità tra i diversi soggetti coinvolti, di migliorare la circolarità dei flussi e la condivisione delle strategie da adottare; la definizione di nuove forme di rendicontazione (accountability) introducendo meccanismi di correzione delle criticità emerse (Prandini, Sabel 2013).

In tal senso, il livello locale può diventare un contesto significativo di rielaborazione e messa in atto delle direttive formalmente espresse dal governo centrale. Tale modello di decentramento, tuttavia, può rendere le politiche potenzialmente soggette a processi di disuguaglianza, tanto da dare vita a un vero e proprio “localismo dei diritti” (Zincone, 1994, pp. 4-5) – in particolare nel nostro Paese ma in linea con la tendenza generale del modello europeo – in cui ogni contesto locale si rapporta al fenomeno migratorio in maniera pressoché autonoma, adattando di volta in volta i percorsi di inclusione alle specificità della realtà del proprio contesto socio-urbano.

L’assistente sociale, nonostante il quadro istituzionale delineato, rimane l’attore privilegiato di intermediazione dei processi di integrazione normativa e cognitiva fra il livello nazionale e quello locale di attuazione delle policy. La sua presenza a livello locale può infatti giocare un ruolo importante nei processi di ridefinizione delle mappe cognitive di un territorio.

Nello strutturare queste differenziazioni, la dimensione cognitiva – intesa in termini di “dimensione nascosta del processo di policy making a livello locale” – ha un ruolo centrale, poiché alla base delle differenze di policy spesso sottostanno differenti frame concettuali attraverso i quali si guarda al fenomeno dell’immigrazione e dai quali dipende, in larga misura, anche il tipo di policy che viene di volta in volta messa in atto, supportata o ostacolata, dai diversi attori a livello locale. Vale la pena citare lo schema delineato da Francesca Campomori e Tiziana Caponio (2013) nel loro studio sulle diverse forme di inclusione delle persone di origine straniera in otto città italiane, si identificano tre principali retoriche che accompagnano il discorso dell’immigrazione e sulle quali si strutturano le diverse politiche di inclusione a livello locale⁸: 1) La retorica dell’immigrato quale “persona in stato di bisogno”; 2) La retorica dell’immigrato quale “forza lavoro funzionale”; 3) La retorica dell’immigrato quale “potenziale cittadino”. La prima retorica si basa sull’idea di immigrato in termini di individuo passivo e bisognoso, costantemente collocato in una condizione di precarietà: economica, lavorativa, sociale. Il frame concettuale di tale visione è quello dell’emergenza, da

⁸ In questa sede si è scelto di approfondire le tre principali retoriche che si sono ritenute funzionali alla nostra analisi, tuttavia non si ha la pretesa in tal senso di essere stati esaustivi rispetto all’insieme dei discorsi che ruotano intorno al fenomeno dell’immigrazione nel nostro paese. Per un approfondimento su questo tema si rimanda a Dal Lago A. (2002), *Non persone: l’esclusione dei migranti in una società globale*, Feltrinelli, Milano.

cui deriva una rappresentazione del fenomeno migratorio all'interno del discorso pubblico, in termini di problema rispetto al quale far fronte, mettendo in atto tutta una serie di attività umanitarie volte alla dimensione della prima accoglienza, con largo ricorso agli organismi di volontariato laico e cattolico.

La retorica dell'emergenza non permette tuttavia di tenere conto dell'integrazione quale processo di lungo periodo e non incoraggiando l'*empowerment* dei soggetti interessati, rischia di intrappolarli all'interno della spirale dell'assistenza alla quale seguono, inevitabilmente, implicazioni negative circa la possibilità di promuovere pratiche di impegno civico e partecipazione sociale. Invero, leggendo l'immigrazione in termini di fenomeno provvisorio ed emergenziale, tale retorica si configura come ostacolo all'integrazione sociale, poiché di fatto, essa si limita a una rappresentazione delle persone di origine straniera in termini di soggetti passivi bisognosi di assistenza speciale, e le conseguenti policy di sostegno all'integrazione ruotano unicamente intorno a queste dimensioni. L'effetto di tali pratiche è quello di creare dei veri e propri meccanismi di subordinazione su vari livelli, tra i quali quella lavorativa che direttamente si collega alla seconda retorica attraverso la quale si guarda al fenomeno migratorio, ovvero quella che si basa sulla rappresentazione dello straniero in termini di forza lavoro funzionale.

La terza retorica attorno alla quale si può strutturare il discorso sull'immigrazione considera invece gli stranieri in termini di "potenziali cittadini" e basandosi su un principio di reciprocità tra la società di accoglienza e le persone di origine straniera, ne sostiene l'interazione e lo scambio reciproco, con l'effetto di promuovere e sostenere l'integrazione delle persone di origine straniera all'interno delle organizzazioni della società civile secondo una visione pluralistica e inclusiva. Tale visione diventa un aspetto di cruciale importanza per il servizio sociale poiché promuovendo l'integrazione dei migranti, si supportano di fatto le pratiche di riconoscimento (Taylor, 1993, pp. 29-40) capaci di attivare in termini di "convivenza partecipativa", in cui le persone vengono riconosciute politicamente e civilmente e coinvolti effettivamente⁹ nel progetto partecipativo della costruzione della comunità locale.

⁹ Qui si potrebbe aprire un'ulteriore riflessione che non è l'obiettivo di questo contributo. Ma, rimane il fatto che la possibilità reale e non retorica dell'inclusione dei cittadini stranieri debba essere supportata da una pratica del riconoscimento esercitata attraverso una riflessività che criticamente guarda negli occhi l'Altro, con l'intento minimo di non colonizzarlo e, nel migliore dei casi, in riguardo all'eccedenza che insieme può prodursi (la relazione) (Visentin, 2011).

Riferimenti bibliografici

- Accorinti M., Spinelli E. (2014), *La società decente: l'accesso ai servizi sociali degli immigrati residenti a Roma*, Paper for the Espanet Conference “Sfide alla cittadinanza e trasformazione dei corsi di vita: precarietà, invecchiamento e migrazioni”, Università degli Studi di Torino, Torino, 18-20 Settembre 2014.
- Andersson R. (2014), *Illegality, Inc.: clandestine migration and the business of bordering Europe*, University of California press, Oakland.
- Ascoli U., Pasquinelli S. (1993), *Il welfare mix: Stato sociale e terzo settore*, scritti di Helmut K. Anheier, FrancoAngeli, Milano.
- Barberis, E. (2009), “La dimensione territoriale delle politiche per gli immigrati”, in Kazepov Y. (a cura di), (2009), *La dimensione territoriale delle politiche sociali in Italia*, Carocci, Roma.
- Barberis E. (2010), *Il ruolo degli operatori sociali dell'immigrazione nel welfare locale*, «Autonomie Locali e Servizi Sociali», 1, pp. 45-60.
- Barberis E., Boccagni P. (2017), *Il lavoro sociale con le persone immigrate: strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi*, Maggioli, Santarcangelo di Romagna.
- Bertin G. (2009), *La governance “ibrida”*, «Studi di Sociologia», 47, 3, pp. 249-280.
- Bertin G., Fazzi L. (2010), *La governance delle politiche sociali in Italia*, Carocci, Roma.
- Campanini A. (2006), *La valutazione nel servizio sociale. Proposte e strumenti per la qualità dell'intervento professionale*, Carocci, Roma.
- Campomori F., Caponio T. (2013), *Competing frames of immigrant integration in the EU: geographies of Social Inclusion in Italian Regions*, «Policy Studies», 34, pp. 162-179.
- Campomori F. (2009), *Globale o locale? L'immigrazione e la trasformazione dei diritti di cittadinanza*, «Quaderni di Scienza Politica», 1, pp. 91-116.
- Centro Studi e Ricerche IDOS (2016), *Dossier Statistico Immigrazione*, <http://www.dossierimmigrazione.it/docnews/file/Focus%20su%20Roma%20e%20Lazio%20-%20Dossier%202016.pdf>
- Centro Studi e Ricerche IDOS (2017), *Dossier Statistico Immigrazione*, http://www.dossierimmigrazione.it/docnews/file/2017_scheda%20dossier.pdf.
- Cnel (Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro) (2010), *Percorsi locali di riforma del welfare e integrazione delle politiche sociali*, <http://www.mefop.it/cms/doc/17845/percorsi-locali-di-riforma-del-welfare-e-integrazione-delle-politiche-sociali.pdf>
- Costantini, E. (2017), *L'impatto dei flussi migratori non programmati sui sistemi locali di assistenza sociale: relazioni tra Enti Locali e Terzo Settore*, «Autonomie Locali e Servizi Sociali», 1, pp. 63-80.
- Del Lago A. (2002), *Non persone: l'esclusione dei migranti in una società globale*, Feltrinelli, Milano.
- Eriksen T.H. (2017), *Fuori controllo. Un'antropologia del cambiamento accelerato*, Einaudi, Torino.

- European Migration Network (EMN) (2014), *Immigrati e sicurezza sociale: il caso italiano. Settimo Rapporto EMN Italia*, http://www.ristretti.it/commenti/2014/marzo/pdf9/immigrati_sicurezza.pdf.
- Gori C., Ghetti V., Rusmini G., Tidoli R. (2014), *Il welfare sociale Italia. La situazione attuale e le prospettive future*, Carocci, Roma.
- Kazepov Y. (a cura di), (2009), *La dimensione territoriale delle politiche sociali in Italia*, Carocci, Roma.
- Kazepov Y., Barberis E. (2013), *Il welfare frammentato: le articolazioni regionali delle politiche sociali italiane*, Carocci, Roma.
- Lascoumes P., Le Galès P. (2009), *Gli strumenti per governare*, Mondadori, Milano.
- Osservatorio Regionale Immigrazione, (2016), *Immigrazione Straniera in Veneto*, http://www.venetoimmigrazione.it/documents/10590/150278/Rapporto+Immigrazione_2016.pdf/6cedb075-595d-4928-bcea-50cb8d5f3da4.
- Osservatorio Regionale per l'Integrazione e la multiethnicità (2017), *Rapporto 2016. L'immigrazione straniera in Lombardia*, http://www.ismu.org/wp-content/uploads/2017/03/Vol-intero_Blangiardo2013-14.pdf.
- Osservatorio Regionale sul fenomeno migratorio (2017), *Cittadini stranieri in Emilia-Romagna 2. Residenti e dinamiche demografiche*, <http://www.ismu.org/2017/02/immigrazione-straniera-lombardia-rapporto-orim-2016/>.
- Prandini R., Sabel C.F. (2013), *Personalizzare il welfare*, «Sociologia e Politiche Sociali», 16/ 3, pp. 5-8.
- Pugliese E. (2000), (a cura di), *Rapporto immigrazione, lavoro, sindacati, società*, Ediesse, Roma.
- Rosa H. (2015), *Accelerazione e alienazione: per una teoria critica del tempo nella tarda modernità*, Einaudi, Torino.
- Ruggeri F. (2010), “Le tensioni del sistema delle politiche sociali e quelle del lavoro sociale”, in Facchini C., (a cura di), *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetto di welfare*, Il Mulino, Bologna.
- Sciortino G. (2017), *Rebus Immigrazione*, Il Mulino, Bologna.
- Taylor C. (1993), *Radici dell'io: la costruzione dell'identità moderna*, I^a parte, Feltrinelli, Milano.
- Triandafyllidou A. (2003), *Immigration policy implementation in Italy: organisational culture, identity processes and labour market control*, «Journal of Ethnic and Migration Studies », 29, 2, pp. 257-297.
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2014), *World Urbanization Prospects: The 2014 Revision, Highlights* (ST/ESA/SER.A/352), <https://esa.un.org/unpd/wup/publications/files/wup2014-highlights.pdf>.
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2017), *World Population Prospects: The 2017 Revision, Key Findings and Advance, Tables. Working Paper No. ESA/P/WP/248*, https://esa.un.org/unpd/wpp/publications/Files/WPP2017_KeyFindings.pdf.
- Visentin M. (2011), *Il lavoro sociale e la sfida della riflessività: appunti per una sociologia dei servizi alla persona*, libreriauniversitaria.it, Padova.
- Zandonai F., Venturi P. (2016). *Imprese ibride: modelli d'innovazione sociale per rigenerare valore*, Egea, Milano.

- Zanfrini L. (2017), *È tempo di un nuovo paradigma: un modello di sostenibilità economico-sociale per il governo delle migrazioni*, «REMHU, Rev. Interdiscip. Mobil. Hum.», 25, 49, pp. 59-77.
- Zincone G. (1994), *Uno schermo contro il razzismo*, Donzelli, Milano.
- Žižek S. (2002), *Benvenuti nel deserto del reale*, Meltemi, Roma.

II parte

4. Servizio sociale e immigrazione. Una panoramica delle ricerche

di Chiara Pattaro

1. Introduzione: migrazioni e nuove dimensioni del servizio sociale

Il lavoro con la diversità culturale è un'esperienza sempre più comune per gli assistenti sociali oggi in Italia.

I servizi sociali, insieme a scuola e sanità, sono infatti una fondamentale porta d'ingresso nelle istituzioni italiane per gli immigrati (Corbisiero, 2011), per i quali rappresentano anche la realtà di welfare locale più conosciuta e, in una certa misura, utilizzata (Monaci *et al.*, 2010).

Si tratta di una situazione in cui l'incontro con i servizi pubblici rappresenta di fatto «un potenziale campo di integrazione sia per l'immigrato che per la società locale stessa, in termini più complessivi di coesione sociale e di condivisione di un sistema di regole comune, nonché di funzionamento generale del welfare. Sicuramente, il rapporto tra servizi e immigrazione diventa lo scenario micro nel quale poter verificare il processo di integrazione di un immigrato; ma, allo stesso tempo, la sfida dell'immigrazione pone nuove domande ai servizi, rimettendoli in gioco e stimolandone il cambiamento» (Valzania, 2010, p. 173).

Questo incontro svela tuttavia anche diversi problemi legati sia all'accesso ai servizi, sia alla pratica generale del lavoro sociale, come mettono in evidenza alcuni casi di studio (Tognetti Bordogna, 2004; 2012; Barberis, 2010; Ferrari, 2010).

I servizi sul territorio sono infatti i luoghi di relazione in cui maggiormente si può avvertire la vicinanza con l'altro ma, contemporaneamente, la difficoltà e la fatica di creare dialogo, interazione ed aiuto reale. Quella del servizio sociale, infatti, è «una frontiera in cui è necessario rimettere continuamente a fuoco il proprio sguardo sul mondo, e il retroterra culturale degli attori di questi processi assume una rilevanza significativa» (Tarsia, 2010, p. 13).

È su questa frontiera che sta la figura dell'assistente sociale. Una figura professionale che, per definizione, dovrebbe agevolare i processi di integrazione, facendo da tramite tra le istituzioni, la società e i cosiddetti soggetti

deboli (Cammarota, 2010). Ma anche una figura sempre più alle prese con una serie di difficoltà che derivano spesso dall'irrigidimento delle norme, da un ruolo professionale non sempre riconosciuto dalla cittadinanza e dal compito (ingrato e improprio) di dover spesso agire non come vorrebbe, ma come riesce, tamponando nel quotidiano le falle del sistema sociale.

È in questo contesto, ricco di luci e di ombre, che i professionisti fronteggiano le sfide poste dalle società multiculturali, che vivono la tensione tra il bisogno di aggiornamento e il tentativo di adattare i loro modelli ordinari alle esigenze specifiche di utenti con una cultura differente dalla propria, da un lato, e la sensazione di non avere sempre le competenze e i mezzi adeguati per farvi fronte, dall'altro (Di Rosa, 2017).

Nonostante questa complessità e una serie di criticità con cui gli assistenti sociali e i servizi quotidianamente si confrontano, non sono tuttavia molte le ricerche empiriche che hanno indagato nello specifico il rapporto tra migrazioni e servizio sociale.

In questo capitolo si propone quindi una sintetica rassegna dei principali risultati di queste indagini, risultati che fanno da background al percorso di ricerca che viene presentato all'interno di questo volume.

2. Utenti stranieri nei servizi sociali italiani

La domanda di aiuto che gli utenti stranieri pongono ai servizi sociali italiani ha a che fare con i processi di inclusione/esclusione sociale prima che con la risposta a bisogni relativi al loro background etnico, religioso o culturale e riguarda un grado relativamente alto di povertà, economica, abitativa e relazionale (Barberis, Boccagni, 2017).

Secondo i dati Istat, infatti, in Italia nel 2016 sono circa 4,7 milioni le persone al di sotto della soglia di povertà assoluta (1 milione e 619mila famiglie residenti). Se, complessivamente, le famiglie al di sotto di questa soglia sono il 6,3% del totale, l'incidenza di povertà assoluta risulta più contenuta tra le famiglie di soli italiani (4,4%) e si attesta invece su valori molto più elevati tra le famiglie con componenti stranieri (25,7% per le famiglie di soli stranieri; 27,4% per le famiglie miste) (Istat, 2017).

Anche il rischio di trovarsi in condizione di povertà o esclusione sociale colpisce in maniera decisamente maggiore i cittadini stranieri: sempre nell'anno 2016, i dati sulle "Condizioni di vita, reddito e carico fiscale delle famiglie" (Istat, 2017a) mettono in evidenza una esposizione quasi doppia (51,%) a questo rischio tra coloro che vivono in famiglie con almeno un cittadino non italiano rispetto a chi vive in famiglie di soli italiani (27,5%). Il divario è ancora più accentuato se si considera il rischio di grave deprivazione materiale (24,0% contro 10,7%).

Si tratta di dimensioni di povertà correlate (ma non riducibili) a variabili relative alla tipologia familiare, al numero di figli e all'area territoriale di residenza, ma che, anche considerate tutte le dovute specificazioni, evidenziano una situazione di accentuato svantaggio (Barberis, Boccagni, 2017), per il quale le famiglie immigrate risultano essere quelle più esposte a condizioni di deprivazione e di esclusione sociale e perciò le più bisognose di aiuto.

Di fatto, sono i servizi dedicati ai minori e alle famiglie, insieme a quelli orientati al contrasto della povertà, ad essere quantitativamente e qualitativamente più coinvolti nel lavoro con gli utenti immigrati (Peris Cancio, 2015).

Se questo è il dato oggettivo da cui partire, è altrettanto evidente come la “macrocategoria” dei cittadini stranieri, sebbene abbia in comune alcuni elementi (anche in quanto bacino di utenza dei servizi), presenta altrettanti fattori di differenziazione interna che inducono gli operatori a dover riflettere sul giusto equilibrio da trovare nella risposta del servizio.

Mettendo a confronto comunanze e differenze, è possibile riprendere l'analisi fatta da Barberis e Boccagni (2017) che presenta in modo sintetico ma efficace le diverse variabili in campo (tab. 1).

Tab. 1. – La popolazione straniera come bacino di utenza dei servizi: elementi in comune e fattori di differenziazione interna

<i>Comunanze</i>	<i>Differenze</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Stato giuridico (ma stratificazione civica) - Non madrelingua (ma diversi livelli di distanza linguistica per paese di origine e classe sociale) - Esperienza (almeno passata) di mobilità - Posizione sociale ed economica prevalentemente subordinata - Persistenza del riferimento almeno implicito al luogo/comunità d'origine 	<ul style="list-style-type: none"> - Appartenenza etno-nazionale - Condizioni di vita ed esperienze biografiche precedenti la migrazione - Capitale umano, sociale, culturale - Anzianità di residenza - Traiettorie di integrazione - Progettualità migratoria (stanziale, orientata al ritorno, circolare, transitoria, bloccata)

Tratta da Barberis, Boccagni, 2017, p. 61

È comune il possesso di una cittadinanza non italiana, che si traduce in uno status giuridico differenziale, ma ulteriormente differenziato al suo interno, sulla base di una stratificazione civica che determina diversità rilevanti nella titolarità ed esigibilità dei diritti)¹. Sono elementi comuni inoltre il fatto di avere una lingua madre altra rispetto a quella italiana e di avere, se pure in

¹ Il concetto di *stratificazione civica* (Morris, 2002) si riferisce ad un accesso differenziato ai diritti, in base a come lo stato “etichetta” le persone (Barberis, Boccagni, 2017, p. 52), ossia su categorizzazioni che comportano trattamenti differenziali. Come evidenzia Ambrosini (2012), oggi gli immigrati presentano status legali sempre più diversificati: dai naturalizzati, ai comunitari, fino agli immigrati in condizione irregolare e anche tra i rifugiati sta emergendo una stratificazione sempre più marcata.

modi diversi, affrontato un'esperienza di mobilità, che presuppone anche, da un punto di vista pratico e psicologico insieme, il riferimento ad un "altrove" significativo per il proprio corso di vita. Può essere un ulteriore fattore di comunanza, sebbene non automatico né scontato, anche l'occupare una posizione socio-economica marginale (*ibidem*), in un Paese come l'Italia, nel quale i lavoratori stranieri (soprattutto di prima generazione) si inseriscono spesso in settori del mercato del lavoro a bassa qualificazione e, non di rado, anche nell'economia sommersa (Ambrosini, 2017) e in cui, come abbiamo visto, sono le famiglie straniere a presentare sia tassi effettivi che un rischio maggiore di povertà ed esclusione sociale (Istat, 2017b).

Gli elementi di differenziazione sono però altrettanto evidenti ed altrettanto importanti se messi in relazione con un eventuale rapporto con i servizi sociali. C'è, di fatto, una forte eterogeneità riguardo alle traiettorie di integrazione tra diversi gruppi nazionali e anche all'interno degli stessi. Inoltre, a determinare ulteriori differenze sono spesso gli anni di permanenza in Italia, che tendono a tradursi, per coloro che risiedono nel Paese da più tempo, in una migliore conoscenza e capacità di orientamento all'interno del territorio e delle sue istituzioni (Barberis, Boccagni, 2017). Legato, ma non coincidente con questo aspetto, è quello relativo al progetto migratorio, che può corrispondere all'idea di una permanenza stabile nel paese di arrivo, a quella di un ritorno desiderato e realisticamente progettato o vissuto invece come "mito del ritorno" o, ancora, a quella – spesso decisamente più problematica in termini di integrazione, ma anche di benessere individuale – di una incertezza progettuale e di una incapacità di decidere se rimanere o tornare nel Paese d'origine (Barberis, Boccagni, 2017; Gozzoli, Regalia, 2005). Infine, ma non ultimo, fanno da fondamentale elemento di differenziazione le diverse forme di capitale (umano, sociale e culturale) che incidono nelle traiettorie di vita di ciascuno (Barberis, Boccagni, 2017).

Considerati quindi i diversi fattori che possono fare la differenza nel rapporto tra utenti stranieri e servizi sociali italiani, le (poche) recenti ricerche che hanno indagato empiricamente questo rapporto hanno messo in luce alcuni elementi, con un focus specifico relativo soprattutto all'accesso, alle barriere relative all'accesso e alla soddisfazione degli utenti.

Un primo dato riguarda il fatto che l'informazione e l'accesso ai servizi pubblici territoriali sembrano essere saldamente poggiati sulla circolazione di capitale sociale etnico (Molli, 2009; Corbisiero, 2011; Tarabusi, 2014).

Di fatto, la persona straniera tende a fare riferimento al servizio sociale pubblico solo quando le risorse della propria comunità di appartenenza non siano riuscite a fornire soluzioni (di tipo conoscitivo, materiale e di sostegno) in merito alla specifica situazione, o laddove tali reti di riferimento non siano presenti e/o attivabili (Molli, 2009; Peris Cancio, 2015). Sono le donne a risultare tendenzialmente più informate sull'offerta territoriale di servizi e prestazioni sociali, sebbene, indipendentemente dal genere, la presenza in

Italia di tutta o di parte della famiglia, induca a una maggiore proattività nella ricerca di informazioni (Corbisiero, 2011). Inoltre, un maggiore livello di scolarizzazione e di radicamento territoriale sembrano incidere positivamente sul capitale informativo al quale si può attingere.

In questo filone di ricerca, l'esperienza riportata dagli stessi utenti attraverso le risposte ad un questionario strutturato somministrato a 409 cittadini immigrati residenti in 4 Regioni italiane – Emilia Romagna; Friuli Venezia Giulia, Abruzzo e Liguria – (Corbisiero, 2011) ha messo in evidenza come il territorio (inteso come sistema di interconnessione di servizi pubblici e reti primarie composte di familiari, parenti e amici) rappresenti una risorsa nella misura in cui all'offerta istituzionale siano affiancate le risorse di natura personale. In sintesi, le risorse personali riconducibili a buoni livelli di capitale umano e sociale sembrano compensare una sorta di «difetto di prossimità delle istituzioni nei confronti della popolazione immigrata» (*ibidem*, p. 372). Ciò però espone i migranti e i servizi (e la stessa comunità) a due rischi correlati e concomitanti: da un lato, quello di poter godere agevolmente dei diritti di accesso al welfare soltanto se si è sorretti da una rete primaria; dall'altro, quello di alimentare un circolo vizioso per cui il ricorso alle risorse primarie o al passaparola fra connazionali può andare ad ostacolare il processo di costruzione della fiducia nelle istituzioni e a rallentare il percorso di integrazione sociale di queste stesse persone (Corbisiero, 2011; Tarabusi, 2014).

Come una letteratura ormai consolidata nell'ambito dei servizi sanitari mette chiaramente in luce (si vedano, tra gli altri, i lavori di Tognetti Bordogna, 2004; 2008; 2012; Geraci, El Hamad, 2011), è proprio l'accesso a rappresentare lo scoglio principale nel rapporto dei servizi con le famiglie straniere (Bracci, 2010), a causa di barriere giuridico-legali, economiche, burocratico-amministrative e organizzative. Ne sono solo alcuni esempi il possesso della residenza anagrafica che consente – o meno – di fruire di alcune prestazioni, le possibili difficoltà di pagamento dei ticket sanitari, la lentezza nell'ottenere la documentazione, la mancanza di flessibilità negli orari dei servizi, spesso incompatibili con quelli lavorativi. A questi ostacoli se ne aggiungono poi anche altri di natura linguistico-culturale, che rendono ulteriormente problematico l'incontro con i servizi.

Alcuni degli ostacoli riscontrati nell'ambito della salute tendono ad estendersi e a riproporsi anche nel settore sociale, rispetto al quale le difficoltà di accesso non sembrano essere legate tanto a forme di diffidenza, quanto più a barriere linguistiche, al timore di ripercussioni relative a condizioni di irregolarità, alla scarsa possibilità di movimento legata alla mancanza di tempo per lavori fortemente richiedenti e all'indisponibilità di mezzi di trasporto per raggiungere i servizi (Borghini, 2009). Inoltre, in molti casi viene espressamente evidenziata l'eccessiva complessità della burocrazia italiana per un pubblico non esperto, che in alcune circostanze può trovarla di fatto incomprensibile (Molli, 2009).

Servizi sociali quindi non sempre facilmente accessibili, nei confronti dei quali i risultati relativi alla soddisfazione degli utenti sono ancora pochi, spesso fortemente contestualizzati in servizi e ambiti territoriali specifici e rivolti ad altrettanto specifici target di utenza. Risultati che tendono a presentarsi complessi, talvolta ambivalenti e non sempre di facile interpretazione.

In alcuni contesti viene rilevata una certa insoddisfazione, non tanto legata all'operato dei professionisti, quanto piuttosto ad una scarsità di risorse che non consente di ricevere un sostegno ritenuto adeguato in situazioni di forte bisogno, come ad esempio quello legato alla perdita del lavoro per la crisi economica, con ripercussioni profonde anche sulle traiettorie di integrazione (De Gregorio, 2014).

Altre ricerche tendono invece a mettere in luce aspetti, pur diversi, di gradimento rispetto all'azione dei servizi e degli assistenti sociali.

Vanno in questa direzione i risultati di lavoro condotto in Valle d'Aosta attraverso 32 interviste semi-strutturate a famiglie immigrate e 105 questionari strutturati ad altrettante persone immigrate (Monaci *et al.*, 2010), che mostrano un elevato grado di soddisfazione da parte degli utenti stranieri. In linea con la percezione complessiva di tutta la popolazione, tale soddisfazione riguarda sia il sostegno ricevuto, sia, soprattutto, la comprensione da parte degli operatori delle reali esigenze dell'utenza.

Se questo in parte emerge anche dai dati di una ricerca condotta in Toscana (Ambrosini, Buccarelli, 2009), in quel contesto la soddisfazione degli utenti appare legata soprattutto al fatto di trovare informazioni sugli aspetti legislativi e sui propri diritti e di sentirsi ascoltati in merito ai propri bisogni. Laddove ciò succeda, vengono sottolineati il sollievo e la soddisfazione per l'accompagnamento in un percorso di autonomia e integrazione. In altri casi, invece, le narrazioni degli utenti rimandano all'idea di far parte di un gruppo di assistiti che hanno ottenuto un qualche sostegno concreto da parte degli assistenti sociali in merito ai singoli problemi, ma non sembra essere percepito un reale progetto in vista dell'indipendenza dal servizio (Molli, 2009).

In sintesi, ciò che sembra emergere da questi percorsi di ricerca pur difficilmente comparabili è che la domanda di aiuto che gli immigrati e le loro famiglie pongono ai servizi sociali rappresenta una sfida alquanto complessa, che richiede una risposta che non venga formulata come sommatoria di prestazioni, ma come progetto globale di accompagnamento della persona (Ferrari, 2012; Zenarolla, 2013). Ciò pone la questione dall'altro punto di vista, quello complementare, in questa relazione: quello degli assistenti sociali.

3. Assistenti sociali italiani e utenti stranieri

Considerando la struttura dei servizi pubblici e di terzo settore in cui operano gli assistenti sociali in Italia in rapporto al tema immigrazione, è evidente una fortissima eterogeneità delle situazioni.

Alcuni servizi (costituiti ad esempio da sportelli), spesso pubblici, sono di fatto specifici per gli immigrati, mentre altri sono più generali ed accolgono anche le domande della popolazione nativa. Alcuni di questi servizi operano sul fronte dell'accoglienza (si pensi ad esempio alle cooperative sociali che gestiscono il versante dell'accoglienza dei richiedenti asilo e protezione internazionale); altri (come ad esempio i servizi sociali comunali e i consultori familiari) offrono interventi che vanno dal sostegno economico e abitativo, alla presa in carico di minori e famiglie in situazione di vulnerabilità, alla gestione di rapporti conflittuali inter e intra generazionali.

Ciò significa che la relazione utente-assistente sociale può consistere nel trattamento dell'emergenza, ma anche in un rapporto a lungo termine con singoli adulti, minori e con famiglie intere (Gozzoli, Regalia, 2005).

In particolare su quest'ultimo fronte, prime e seconde generazioni, adulti e famiglie ormai stabilizzati non sono più una presenza eccezionale nei servizi, ma sono sempre più parte integrante degli utenti che accedono al sistema. Al pari degli autoctoni, essi possono essere investiti dai più diversi fattori di fragilità, rendendo necessario per gli operatori ripensare alla propria professionalità e adattare le proprie competenze a fronte dei nuovi, diversificati, bisogni sociali e declinandole contemporaneamente all'interno di una prospettiva multiculturale.

Nonostante si tratti di un'esperienza che richiederebbe confronto e accompagnamento, per i molteplici aspetti che chiama in causa, in Italia, l'attenzione ai bisogni degli operatori in questo ambito sembra essere però poco presente, così come è ancora poco sviluppato il filone di ricerca empirica che se ne occupa (Gozzoli, Regalia, 2005; Barberis, Boccagni, 2017).

Di fatto, spesso gli operatori si sono trovati a costruire sul campo, giorno per giorno, la loro professionalità, dovendo mediare tra le molteplici culture in gioco (la propria, quella degli utenti e quella dell'organizzazione in cui lavorano), in uno sforzo relazionale di traduzione e collegamento di significati, modi di agire, di pensare e di sentire anche molto diversi tra loro e in una sfida che si gioca sulle frontiere personali, culturali e istituzionali insieme (Gozzoli, Regalia, 2005).

Come viene quindi declinata la professione nei confronti della diversità culturale?

Alcune risposte a questa domanda provengono da recenti indagini condotte in ambito italiano, spesso attraverso la raccolta di interviste o storie di vita professionale, che mettono in luce, innanzitutto, come per gli assistenti

sociali la categoria della relazione sia centrale (Ambrosini, Buccarelli, 2009; Tarsia, 2010; Edelstein, 2011).

A questo proposito, nella ricerca condotta da Tarsia (2010) attraverso l'analisi di 24 storie di vita professionale di altrettanti assistenti sociali, i professionisti tendono a dividersi tra chi ritiene che la dimensione culturale abbia un ruolo rilevante nella gestione del lavoro con l'utenza e chi invece ritiene, al contrario, che non lo sia. In entrambi i casi, comunque, ciò che sembra piuttosto comune è l'importanza attribuita alla storia della persona e il fatto che la possibilità di avviare o meno processi di cambiamento dipenda in buona parte da come viene percepita dagli assistenti sociali la propria capacità di instaurare relazioni con l'utenza.

Una professione che si declina attraverso le sue determinanti relazionali, quindi, che tende ad operare in termini di mediazione, una sorta di "ponte" tra i bisogni dell'utente e le risorse offerte dai servizi. Una professione che con l'utenza straniera, sia nella fase di accoglienza che di coinvolgimento della persona nel processo di aiuto, tende a puntare sulla partecipazione attiva, sul rispetto dell'altro e sull'ascolto empatico, trovando alle volte riscontro nel miglioramento della relazione di fiducia anche da parte di coloro che, inizialmente, appaiono più diffidenti (*ibidem*).

In questo percorso, nel quale le conquiste si rendono, in alcuni casi, presenti nel corso del tempo e del progetto di aiuto, non sono tuttavia assenti le difficoltà, che, seguendo l'analisi di Gozzoli e Regalia (2005), è possibile distinguere almeno in tre ambiti distinti:

- Difficoltà di comunicazione: sono quelle più immediate e ovvie quando gli interlocutori non conoscono una lingua comune. Esse riguardano sia il livello lessicale (che pone la barriera più alta alla possibilità di comprensione), sia quello semantico, legato quindi non tanto alla conoscenza, ma al significato attribuito alle parole e a ciò che pertiene quindi al livello simbolico del linguaggio (Mazzetti, 2003).
- Difficoltà culturali, che rimandano a situazioni di fraintendimento per cui atteggiamenti, comportamenti, parole di operatore e utente vengono interpretati secondo il proprio codice culturale.
- Difficoltà psicologiche, legate a pregiudizi, stereotipi, ma anche sentimenti ambivalenti di pena e di indifferenza, di curiosità e di paura, in cui risulta difficile trovare un equilibrio tra distacco ed empatia (Gozzoli, Regalia, 2005).

Su questa linea, alcune recenti indagini empiriche mettono in luce come sostenere la relazione con un utente straniero sia considerato dai professionisti più impegnativo rispetto a quanto lo sia con un utente italiano (Tarsia, 2010; Argento, 2017), proprio perché ai problemi legati alla lingua si accompagnano spesso anche le difficoltà a comprendere i bisogni e i vissuti dei migranti (Tarsia, 2010), il timore degli stessi operatori di non essere capiti e di non riuscire a far capire eventuali elementi di gravità di una situazione

(Ferrari, 2012), oltre che condizioni di diffusa incomprensione reciproca rispetto ai riferimenti culturali, religiosi ed educativi (Bracci, 2010; Edelstein, 2011).

In questo contesto se, da un lato, il dialogo interculturale, lo sviluppo di skills antidiscriminatorie e il lavoro di comunità volto a promuovere la coesione sociale sono tra gli sviluppi desiderabili per i professionisti del sociale (Spinelli, 2005; Nocifora, 2007), dall'altro, essi si trovano spesso a confrontarsi con una serie di mandati burocratici, che spingono più verso la standardizzazione che verso l'individualizzazione degli interventi, in un modo che può ostacolare il perseguimento di questo tipo di sviluppo (Barberis, Boccagni, 2014). Inoltre, in alcune circostanze, gli operatori tendono a sperimentare una forte tensione tra valori professionali e doveri istituzionali, tanto da cercare una via di fuga, sfruttando gli spazi di discrezionalità lasciati dal quadro istituzionale di riferimento (Barberis, 2010).

A queste difficoltà si aggiungono quelle relative alle specifiche competenze da mettere in campo: alcuni studi evidenziano infatti, in particolare, che la conoscenza da parte degli assistenti sociali riguardo le leggi sull'immigrazione e le loro capacità interculturali generalmente non equivalgono all'empatia e all'impegno con i quali questi professionisti affrontano le sfide che incontrano (Ambrosini, 2006, Tarsia, 2010; Edelstein, 2011).

Quest'ultimo aspetto può ripercuotersi anche sulle rappresentazioni che gli stessi operatori hanno della loro professionalità: la non corrispondenza tra la fatica impiegata, il proprio coinvolgimento personale e il risultato ottenuto tende infatti a tradursi in un sentimento di insoddisfazione per l'impossibilità ad agire come si vorrebbe (Tarsia, 2010). Ma, ancor più, come mette in luce lo studio di Argento (2017) che riporta le esperienze di 97 assistenti sociali che operano in vari ambiti e servizi, essi faticano a descriversi come professionisti portatori di conoscenze utili per fronteggiare i problemi dell'utenza straniera e per costruire percorsi di aiuto innovativi ed efficaci per tutti i cittadini.

Infine, in un periodo di crisi economica, nel quale si assiste ad un incremento diffuso e crescente della domanda di welfare, unito ad una concomitante contrazione delle risorse, la questione relativa alla competizione per accedervi e la rappresentazione diffusa in alcune frange nell'opinione pubblica che identifica gli immigrati come utenti eccessivi e "illegittimi" del welfare (Ambrosini, 2017), aggiunge una ulteriore difficoltà al lavoro dei professionisti. Essere etichettati come "amici degli immigrati" rischia infatti in alcuni casi di vedere minati il loro riconoscimento e la loro legittimazione, o per lo meno, di rendere loro il lavoro ancora più faticoso nel dover rispondere ad una serie ulteriore di pressioni (Barberis, Boccagni, 2014).

Sembra quindi che anni di presenza di utenti stranieri in Italia non siano serviti, nonostante la buona volontà e gli sforzi spesso profusi dagli operatori,

a consolidare buone prassi e percorsi operativi a cui fare riferimento (Tarsia, 2010).

A questo proposito, come più ricerche evidenziano, un punto essenziale per la riuscita di un processo di aiuto con gli utenti stranieri è la formazione degli assistenti sociali (Tarsia, 2010; Edelstein, 2011; Argento, 2017). Una formazione continua focalizzata sulla comunicazione interculturale, che offra strumenti specifici di lavoro nel proprio ambito di intervento, che possa rispondere ai bisogni e alle richieste concrete dell'utenza e che permetta di adeguare competenze ormai sedimentate a nuove esigenze, garantendo così una lettura più complessa delle problematiche che quotidianamente possono presentarsi (Edelstein, 2011).

Nonostante questo riconoscimento pressoché unanime, emergono però a questo proposito una serie di criticità.

Alcuni studi evidenziano infatti il ruolo secondario che la formazione va ad assumere, sia per mancanza di tempo, sia per un'offerta piuttosto limitata in questo settore (Edelstein, 2011). Altri, pur evidenziando una buona partecipazione dei professionisti a corsi di formazione in ambito interculturale (Ferrari, 2012; Argento, 2017), mettono in luce come a questo processo di professionalizzazione non sempre corrispondano percorsi di aggiornamento promossi dagli enti di appartenenza o di sostegno alla partecipazione a questi corsi da parte dei professionisti (Argento, 2017).

Queste criticità vengono talvolta interpretate come la punta di un iceberg di altre problematiche presenti a livello strutturale. In primo luogo, vengono ricondotte al fatto che in Italia, per molto tempo, anche a livello di formazione "di base", non sono stati previsti percorsi mirati all'acquisizione di competenze interculturali, né all'apprendimento di una lingua straniera (*ibidem*). In secondo luogo, viene posta in evidenza l'impossibilità per i professionisti di vivere un confronto frequente tra colleghi, che risponda all'esigenza di condivisione di esperienze e di costruzione di network efficaci, di supervisione reciproca e di riscoperta della motivazione professionale (Tarsia, 2010; Argento, 2017). Infine, correlato all'aspetto precedente, vi è anche quello relativo all'impossibilità di vivere un confronto tra professionisti di diverse nazionalità, che «consentirebbe di conoscere meglio aspetti di culture differenti, che, filtrate da operatori alla pari, potrebbero essere percepite dai colleghi autoctoni in maniera diversa, facilitando la comprensione di universi culturali altri» (Argento, 2017, p. 281).

4. La ricerca e il suo perché

Nel complesso quindi le evidenze disponibili sull'accesso dell'utenza immigrata ai servizi sociali e sulle risposte, sulle azioni professionali e sulle

criticità con le quali si confrontano gli assistenti sociali mettono in luce alcuni importanti spunti di riflessione.

È chiaro che i servizi socio-sanitari svolgono da sempre una funzione interculturale, poiché al loro interno si confrontano «linguaggi e metodi di approccio alle disuguaglianze, alle diversità, alle alterità, in dialogo con culture legate alle diverse provenienze, che si incarnano in vissuti e in storie di vita individuali e familiari» (Ferrari, 2012, p. 194).

In questo contesto, a causa di un'assenza di strumenti adeguati per la comprensione del cambiamento dei bisogni del territorio e dei suoi cittadini, è possibile che si verifichino incomprensioni fra le istituzioni e i diversi attori sociali, nonché tensioni fra cittadini autoctoni e migranti, oltre che vissuti di fatica e di forti pressioni per gli operatori, che possono aumentare i rischi di *burnout* a livello personale e gli effetti distorti delle politiche a livello sistemico (Barberis, 2010; Barberis, Boccagni, 2014).

A fronte di una forte presenza di utenti stranieri – soprattutto di quelli residenti da più tempo nel territorio italiano – che si recano volontariamente presso i servizi sociali, non sembra infatti essere ancora stata trovata dagli operatori una modalità per socializzare ed educare all'uso di questi servizi (Molli, 2009), né sembrano essere state sgretolate tutte le barriere che ne ostacolano l'accesso. Emerge quindi chiaramente la necessità di mettere in campo azioni che favoriscano l'informazione e la possibilità di orientamento dei cittadini stranieri, al fine di garantire un migliore accesso, nonché di favorire la creazione di una rete tra servizi.

Sul fronte degli operatori, è importante che avvenga, anche in base al bagaglio di esperienze acquisite nel contatto con l'utenza immigrata, un cambiamento della professionalità in una direzione che ne incrementi le competenze interculturali, in vista di una azione professionale volta a promuovere percorsi di reale cittadinanza ed inclusione sociale.

Nonostante queste criticità e queste consapevolezze, come è stato più volte ribadito nel corso di questo capitolo, sono ad oggi poco numerose le ricerche empiriche su queste tematiche.

Lo sono quelle specificamente focalizzate sulla posizione degli immigrati di fronte al servizio sociale, in termini di bisogni, percorsi, implicazioni per l'organizzazione dei servizi. E, analogamente, risultano piuttosto limitati anche gli studi sull'operatività quotidiana degli assistenti sociali e sulle modalità con le quali gli operatori gestiscono il loro ruolo e la loro identità professionale di fronte all'utenza immigrata. Ricerche che faciliterebbero invece una maggiore comprensione delle prospettive professionali in un'ottica multiculturale e lo scambio di buone pratiche tra territori, servizi e operatori diversi (Barberis, Boccagni, 2017).

Da questi punti di vista, infatti, «la ricerca non è un bene o un obiettivo in sé. È invece una risorsa sottoutilizzata per accompagnare la supervisione,

la riflessività professionale, i percorsi di formazione o aggiornamento e, auspicabilmente, i processi negoziali tra operatori, servizi e le principali parti interessate» (*ibidem*, p. 169).

È proprio su uno sfondo costituito da queste premesse e da queste riflessioni che poggia la ricerca empirica che viene presentata nei capitoli che seguiranno e che ha l'obiettivo di rilevare, attraverso i racconti degli stessi professionisti, gli aspetti peculiari nella definizione della professione, i metodi di intervento, le pratiche operative e gli elementi di criticità nell'ambito del lavoro professionale con l'utenza immigrata, oltre che i principali fabbisogni formativi espressi dai professionisti in questo settore specifico.

Una ricerca che, a partire da un apporto multidisciplinare e multiprofessionale, da un dialogo e una condivisione costanti tra i diversi professionisti coinvolti (sociologi, psicologi e assistenti sociali), si propone quindi di porre un tassello di conoscenza in più nello sfaccettato mosaico della quotidianità del rapporto tra assistenti sociali e migrazioni.

Riferimenti bibliografici

- Ambrosini M. (2017), *Migrazioni*, Egea, Milano.
- Ambrosini M. (a cura di) (2006), *Costruttori di integrazione. Gli operatori dei servizi per gli immigrati*, Orim-Ismu, Milano.
- Ambrosini M. (a cura di) (2012), *Governare città plurali. Politiche locali di integrazione per gli immigrati in Europa*, FrancoAngeli, Milano.
- Ambrosini M., Buccarelli F. (a cura di). (2009), *Ai confini della cittadinanza. Processi migratori e percorsi di integrazione in Toscana*, FrancoAngeli, Milano.
- Argento G. (2017), *Servizio sociale e famiglie straniere: una ricerca internazionale*, «Studi Emigrazione» 206, pp. 275-289.
- Barberis E. (2010), *Il ruolo degli operatori sociali dell'immigrazione nel welfare locale*, «Autonomie Locali e Servizi Sociali» 33(1), pp. 45-60.
- Barberis E., Boccagni P. (2014), *Blurred Rights, Local Practices: Social Work and Immigration in Italy*, «British Journal of Social Work», 44 (1), pp. 70-87.
- Barberis E., Boccagni P. (2017), *Il lavoro sociale con le persone immigrate. Strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi*, Maggioli Editore, Rimini.
- Borghi P. (2009), *La salute psicosociale dei lavoratori stranieri: un'indagine nazionale*, «Autonomie Locali e Servizi Sociali», 2, pp. 267-282.
- Bracci F. (2010), *Minori migranti disabili: uno studio a Prato*, «Prospettive sociali e sanitarie», 21, pp. 10-11.
- Cammarota A. (2010), «Prefazione», in Tarsia T., *Aver cura del conflitto. Migrazioni e professionalità sociali oltre i confini del welfare*, FrancoAngeli, Milano.
- Corbisiero F. (2011), *Lineamenti di un approccio all'integrazione territoriale dopo l'attuazione del Testo Unico sull'immigrazione. Un'indagine empirica sulla realtà migratoria in quattro Regioni del Nord Italia*, «Autonomie Locali e Servizi Sociali», 3, pp. 357-374.

- Di Rosa R.T. (2017), *Towards cross-cultural social work: a teaching approach for development of intercultural competences*, «Comunitania: Revista internacional de trabajo social y ciencias sociales», 13, pp. 121-135.
- Edelstein C. (2011), *Le trasformazioni dei servizi sociali nell'era dei flussi migratori*, Carocci, Roma.
- Favaro G. (2000), "Le famiglie immigrate: microcosmo di affetti, progetti, cambiamento", in Nanni W., Vecchiato T. (a cura di), *La rete spezzata. Rapporto su emarginazione e disagio nei contesti familiari*, Caritas Italiana e Fondazione E. Zancan, Feltrinelli, Milano.
- Ferrari A. (2012), *Famiglie immigrate e consultorio familiare: due mondi di reciproca accoglienza*, «Minori giustizia», 2(2), pp. 193-200.
- Ferrari M. (2010), *La frontiera interna. Welfare locale e politiche sociali*, Academia Universa Press, Milano.
- Geraci S., El Hamad I. (2011), *Migranti e accessibilità ai servizi sanitari: luci e ombre*, «Italian Journal of Public Health», 8(3), pp. 14-20.
- Gozzoli C., Regalia C. (2005), *Migrazioni e famiglie: percorsi, legami, interventi psicosociali*, Il Mulino, Bologna.
- Istat (2017a), *La povertà in Italia. Anno 2016. Statistiche e report*, https://www.istat.it/it/files/2017/07/Report_Poverta_2016.pdf?title=La+povert%C3%A0+in+Italia+-+13%2Fflug%2F2017+-+Testo+integrale+e+nota+metodologica.pdf.
- Istat (2017b), *Condizioni di vita, reddito e carico fiscale delle famiglie. Anno 2016. Statistiche e report*, https://www.istat.it/it/files/2017/12/Report-Reddito-e-Condizioni-di-vita-Anno-2016_WEB_REV.pdf?title=Condizioni+di+vita+e+reddito+-+06%2Fdic%2F2017+-+Testo+integrale+e+nota+metodologica.pdf.
- Molli C. (2009), "Alle porte della cittadinanza: il sistema dei servizi alla persona", in Ambrosini M., Buccarelli F. (a cura di). (2009), *Ai confini della cittadinanza. Processi migratori e percorsi di integrazione in Toscana*, FrancoAngeli, Milano.
- Monaci M. G., Carbone D., Bonapace W. (2010), *Le famiglie immigrate e i servizi sociali*, «Rivista di Studi Familiari», 1, pp. 76-95.
- Morris L. (2002), *Managing migration: civic stratification and migrant rights*, Routledge, London.
- Nocifora E. (2007), *Assistenti sociali e problemi migratori*, «Prospettive Sociali e Sanitarie», XXXVII (8), pp. 11-14.
- Peris Cancio L.F. (2015), "Meritano i servizi sociali la fiducia delle famiglie immigrate?", in Salmieri L., Peris Cancio L.F. (a cura di), *Social link. Ricerche e azioni sui ricongiungimenti familiari dei minori*, Maggioli Editore, Rimini.
- Spinelli E. (2005), *Immigrazione e servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Tarabusi F. (2014), *Costruzione sociale della migrazione tra servizi e utenti migranti: fare etnografia dentro le politiche*, «Mondi migranti», 3(3), pp. 93-108.
- Tarsia T. (2010), *Aver cura del conflitto. Migrazioni e professionalità sociali oltre i confini del welfare*, FrancoAngeli, Milano.
- Tognetti Bordogna M. (2004) (a cura di), *I colori del welfare: servizi alla persona di fronte all'utenza che cambia*, FrancoAngeli, Milano.
- Tognetti Bordogna M. (2012), *Accesso ai servizi sanitari e costruzione della cittadinanza dei migranti*, «Autonomie locali e Servizi Sociali», 1, pp. 111-124.

- Tognetti Bordogna M. (a cura di) (2008), *Disuguaglianze di salute e immigrazione*, FrancoAngeli, Milano.
- Valzania A. (2010), “Rete dei servizi e processi di integrazione”, in Berti F., Valzania A. (a cura di), *Le nuove frontiere dell'integrazione*, FrancoAngeli, Milano.
- Zenarolla A. (2013), *Servizi sociali promotori di cittadinanza. Sfide e opportunità dell'immigrazione per il lavoro sociale*, «Salute, Persona Cittadinanza», 1, pp. 111-128.

5. Il disegno della ricerca: approccio comparativo e analisi delle interviste

di *Daniele Nigris*

1. Le fasi della ricerca

Il progetto ha avuto da subito una natura marcatamente operativa. Infatti l'idea che ha mosso l'équipe era quella di rilevare competenze e metodi di intervento possedute e attuati dagli assistenti sociali che lavorano in servizi a contatto con utenze miste, composte sia da autoctoni, sia da immigrati.

L'obiettivo era di sviluppare un insieme di riflessioni che, a partire dalle pratiche operative realmente presenti, consentissero un duplice lavoro concettuale:

- la comparazione tra le pratiche in base a vari parametri (base territoriale, età degli operatori, grandezza del servizio, etc.);
- l'enucleazione delle principali pratiche operative della prassi attuale e la riflessione dei professionisti sulle occasioni formative, per poterli confrontare con elementi della riflessione teorica recente in modo da metterle in evidenza gli elementi chiave, le eventuali lacune, e possibili elementi di miglioramento.

Le varie fasi della ricerca possono essere sinteticamente riassunte così:

1) una prima fase *desk* (Bruschi, 1996) ha visto l'équipe procedere ad una riflessione collettiva sulla letteratura, e sulle proprie competenze professionali ed esperienziali. Da un lato si sono discussi i diversi linguaggi professionali; dall'altro, attraverso un lavoro di lettura comune di testi metodologici, si sono affrontate le sinonimie e le differenze concettuali inerenti a concetti di grande rilevanza teorico-operativa come "progetto", "scientificità", "ricerca".

2) In una seconda fase *desk* si è ragionato in comune a proposito della selezione dell'insieme empirico di riferimento. Si è proceduto, attraverso la riflessione collettiva del gruppo, e sfruttando i vari saperi disciplinari in esso presenti, alla triangolazione tra due criteri:

- un criterio strettamente metodologico fondato su una strategia comparativa di tipo *Most Similar Systems Design* (MSSD, Sartori, Morlino 1991; Fideli, 1998);

- un criterio di selezione ragionata basata su informazioni di sfondo, e non di carattere statistico, fondate sulla conoscenza del campo propria della *pistis* collettiva dell'equipe.

In questo modo si sono individuate aree regionali omogenee quanto a rapporto popolazione immigrata/popolazione residente, essendo la popolazione target costituita dagli assistenti sociali del settore pubblico – i servizi sociali dei Comuni in cui l'utenza sia mista.

3) In una terza fase *desk*, l'equipe ha proceduto con lo stesso approccio condiviso alla discussione collettiva e alla realizzazione di una prima bozza della traccia di intervista, che è stata in vari incontri messa in forma mediante successivi passaggi di ragionamento sia sulla semantica delle espressioni che si intendeva usare, sia sulla pragmatica dell'utilizzo della traccia che si sarebbe dovuto proporre alle intervistatrici.

Il secondo momento di questa fase è consistito in un Seminario di formazione sulle tecniche di intervista non direttiva della durata di 16 ore rivolto agli intervistatori. Si è lavorato sull'omogeneizzazione dell'approccio tra le partecipanti, sulla rilevanza del silenzio espressivo, sulla tecnica dei rilanci, per arrivare infine all'uso della traccia di intervista per la ricerca.

4) Fase *field*: in base alla traccia sono state condotte le interviste (racconti di vita sull'esperienza professionale), raccogliendo le esperienze degli assistenti sociali operanti nei Servizi individuati in merito alle svariate tematiche di interesse: dalla definizione della professione, ai metodi di intervento, alle pratiche operative e alle criticità nell'ambito del lavoro professionale con l'utenza immigrata.

5) La successiva fase *desk* è consistita nella costruzione del corpus (Lancia, 2004) delle interviste. Le interviste sono state prima sbobinate, e poi trascritte secondo norme condivise. Successivamente si è proceduto all'analisi del corpus con strumenti ermeneutico-testuali (WEFT-QDA) e statistico-testuali (T-LAB plus 2017).

6) Si è poi proceduto ad una fase di elaborazione collettiva vertente sull'analisi dei fabbisogni formativi espressi dai professionisti, ai fini della progettazione di successive occasioni di formazione permanente.

7) Si è infine attivata la messa in rete delle pratiche attraverso una serie di iniziative (seminari, pubblicazioni).

2. Strategie di comparazione

Nella struttura metodologica della ricerca l'orizzonte di sfondo è stato sempre quello della comparazione –dalle fasi iniziali della selezione dell'insieme empirico di riferimento, fino alle fasi di analisi delle interviste.

Ripercorriamo in breve scopi e limiti dell'approccio. Nella letteratura metodologica sulla comparazione¹ si è dedicata grande attenzione all'esplicitazione delle sue caratteristiche *in quanto operazione intellettuale*, al di là dei suoi usi in ambito scientifico. Un punto di partenza è costituito dalla definizione (Marradi, 1987, p. 114): la comparazione è «l'istituzione di rapporti tra due o più stati distinti di uno o più oggetti su una stessa proprietà». Questa istituzione di rapporti può sfociare in un giudizio di “presente/assente”, di “uguale/diverso”, o di “maggiore/minore”. Si può aggiungere, come ulteriore specificazione, che questi rapporti di “maggiore-minore” possono assumere natura di puro ordinamento, o di ordinamento su di un *continuum* avente valenza cardinale dal punto di vista matematico, a seconda tanto delle caratteristiche della proprietà di interesse, quanto della natura delle operazioni eventualmente attuate per trasformare quella proprietà in variabile (se l'approccio è di carattere matriciale).

Nella quotidianità, infatti, non diversamente che nella ricerca scientifica, le operazioni di comparazione costituiscono uno degli elementi fondamentali dell'elaborazione cognitiva ai fini della presa di decisione (accanto a strategie euristiche che in parte la ricomprendono, ma in parte se ne differenziano²). *Sentiamo*, senza quasi rifletterci, che una data capacità di trasmettere emozioni è *presente* nelle pagine di un certo scrittore, e *assente* nell'opera di un secondo. *Diamo per scontato* che un frutto come la pesca sia *diverso* da

¹ Vanno quanto meno citati l'appendice all'edizione 1987 di *Concetti e metodo per la ricerca sociale* (Firenze, La Giuntina, 1984) di Alberto Marradi dedicata specificamente alla comparazione; l'antologia *La comparazione nelle scienze sociali*, curata da G. Sartori e L. Morlino nel 1991 (Bologna, il Mulino) che riuniva contributi sociologici, politologici e metodologici; la ripresa della tematica comparativa ad opera di Alessandro Bruschi nel campo della logica della metodologia in *La metodologia povera* e in *La competenza metodologica. Logiche e strategie nella ricerca sociale*, (Roma, Nuova Italia Scientifica, 1993 e 1996), e di Giuseppe Gangemi nel campo della statistica applicata alla ricerca sociale in *La logica della comparazione: controlli statistici e controlli nel disegno della ricerca* (Sfameni, Messina, 1985) e in *Statistica comparativa. Manuale per le scienze politiche e sociali* (Torino, UTET 1997); la monografia di Roberto Fideli dedicata alla comparazione in tutti i suoi aspetti di metodo (*La comparazione*, Milano, FrancoAngeli, 1998) e la collettanea *Gli usi della comparazione* curata da Alberto Baldissera (Milano, FrancoAngeli, 2003).

² Rimando al classico Nisbett R., Ross L. *Human inference. Strategies and shortcomings of social judgment*, Englewood Cliffs (NJ), Prentice Hall 1980; tr. it. *L'inferenza umana. Strategie e lacune del giudizio sociale*, Bologna, il Mulino 1989. Per studi più recenti, si rimanda da un lato alle opere di Daniel Kahneman e a quelle di Gerd Gigerenzer (in particolare per quest'ultimo si veda *Imparare a rischiare. Come prendere le decisioni giuste*, Milano, Raffaello Cortina, 2015).

una mela, e *uguale* ad un'altra pesca. Rileviamo automaticamente che il tale possiede un titolo di studio *maggiore* del talaltro (versante ordinale), e *sappiamo* perfettamente che la distanza in linea d'aria tra Milano e Firenze è *minore* di quella tra Milano e Roma (versante cardinale). Gran parte di questi processi si svolgono a livelli preconsoci, e rientrano in quello che Polanyi (1966) definiva *conoscenza tacita*. Altri, invece, sono frutto di processi riflessivi e volontari.

La complessità delle operazioni di comparazione nella ricerca sociale differisce certamente dai tre ingenui esempi ora proposti per l'applicazione di regole procedurali rigorose, e del controllo su di esse, nella formazione dei disegni di ricerca, e per la scelta di strategie e di tecniche diverse a seconda degli specifici oggetti su cui si conduce l'operazione di comparazione.

In buona sintesi, le operazioni di comparazione manifestano quindi le seguenti caratteristiche:

- a) *istituiscono rapporti* tra oggetti o loro proprietà;
- b) questi rapporti vengono istituiti in base alla *selezione* di un numero *n* di proprietà del tipo di oggetto di cui il ricercatore si occupa;
- c) a seconda del disegno di ricerca, un elemento aggiuntivo può essere dato da *x* punti nel tempo. In questo caso, il disegno di ricerca darà luogo ad una comparazione diacronica. Se il livello minimo della comparazione sincronica è dato da due oggetti e una proprietà, nel caso della comparazione diacronica è possibile concepire un livello minimo dato da un solo oggetto e una sola proprietà, ma *almeno in due distinti punti nel tempo*;
- d) le operazioni di comparazione fanno uso delle più diverse tecniche di rilevazione e di analisi delle informazioni, a seconda dell'ambito disciplinare specifico, delle caratteristiche dell'oggetto comparato, del tipo di proprietà rilevato.

In molti casi, peraltro, (e questa specificazione assume una grande rilevanza lavorando sulla comparazione di enti complessi³) si rinuncia di proposito alla definizione operativa delle proprietà, o vi si è costretti dalla natura del fenomeno di interesse, e l'analisi assume la forma di un resoconto descrittivo-interpretativo in cui le operazioni di comparazione vengono svolte mediante l'uso della descrizione in linguaggio naturale, senza il ricorso a linguaggi formali di tipo statistico o logico.

Dalla *Logic of the comparative social inquiry* di Przeworski e Teune (1970) in poi, si ragiona normalmente nei termini di due strategie principali

³ Quali sono, ad esempio, le comunità locali, le sub-unità territoriali (quartieri, vicinati), le organizzazioni, le situazioni di interazione. Il concetto, non di uso generale, venne discusso da R. Harré in "Philosophical aspects of the macro-micro problem", in K. Knorr-Cetina e A. Cicourel (a cura di) *Advances in social theory and methodology. Towards an integration of micro- and macro sociologies*, London, Routledge & Kegan Paul, 1981, e ripreso tra gli altri da I. Craib in *Modern social theory. From Parsons to Habermas* (2^a ed.), New York, St. Martin's Press 1992.

strategie di comparazione, quanto meno entro l'ambito della comparazione *variable-oriented*. Il primo abito nel quale il problema si presenta è la costruzione del campione – o meglio, la strategia di selezione dei casi.

È detta *strategia dei casi più distanti*⁴ (*most different systems design*) quel disegno di ricerca in cui, per comprendere un determinato fenomeno, se ne ricercano le manifestazioni in un ambito i cui casi (nazioni, comunità locali, *setting* lavorativi, quartieri di città, gruppi di persone, famiglie, individui) siano più diversi possibile tra loro su tutte le proprietà potenzialmente collegate al fenomeno di interesse, con il fine di rendere conto delle diverse genesi, o almeno delle differenti configurazioni contestuali, dello stesso evento o processo.

Il secondo modello di disegno di ricerca, definito *strategia dei casi più simili*, (*most similar systems design*), consiste all'opposto nella costruzione di un ambito i cui casi siano il più possibile omogenei (e cioè siano stati selezionati sulla base di una sostanziale uguaglianza o quanto meno massima omogeneità sulle *n* variabili ritenute rilevanti dal ricercatore), e nella successiva ricerca dei diversi assetti che un evento o processo assume entro quell'ambito, con il fine di mettere in evidenza configurazioni condizionali che possano influenzarlo.

Nel *most different systems design* si lavora, da un punto di vista metodologico, su un elemento di particolare rilevanza teorica o sostantiva. Si seleziona, cioè, una proprietà, o un evento, un processo e si individuano i casi di interesse in quanto siano accomunati dal presentare tutti quella data proprietà o fenomeno. Il secondo passaggio è dato dalla cautela di metodo consistente nella selezione di casi assolutamente distanti gli uni rispetto agli altri sulle proprietà di maggiore interesse sostantivo che il ricercatore ritenga associate al fenomeno di interesse.

Questa procedura presenta un aspetto problematico: i casi debbono essere distanti per caratteristiche, ma la loro eterogeneità non deve essere tale da far sospettare che eventuali differenze siano dovute a effetti di interazione tra proprietà *in seno al singolo caso*.

Nel *most similar systems design* si lavora, per la costruzione dell'ambito, su un *sottoinsieme* delle proprietà, cioè *su proprietà che si considerano* (in base a ragionamenti sostantivi e non metodologici) *ininfluenti rispetto al fenomeno di interesse*. L'operazione di selezione delle unità, quindi, essendo condotta in base all'uguaglianza rispetto a determinati parametri⁵, *per precisa scelta* impedisce al ricercatore di osservare le variazioni di questi. In tale modo, si fa assumere a quelle proprietà la medesima valenza metodologica di qualsiasi costante nella ricerca *standard* con uso della matrice $C \times V$, che può definirsi come criterio della selezione delle unità di rilevazione, e cioè

⁴ Aderendo alla traduzione proposta da Fideli (1998, p. 125).

⁵ Il termine qui non è impiegato nella sua accezione statistica.

cifra dell'inclusione o esclusione nell'estensione dell'ambito di riferimento di ogni singola istanza dell'oggetto.

La ragione di questa scelta operativa è chiara: spesso, nella ricerca su fenomeni complessi, non si possiedono ragionevoli informazioni in merito alla natura del fenomeno che interessa il ricercatore, e pertanto il procedere delle fasi iniziali della ricerca poggia largamente su elementi *standard*, come ad esempio indicatori sociali di carattere territoriale, socio-economico, socio-demografico.

Così gli oggetti osservati condividono in partenza determinate caratteristiche, ed è proprio questa comunanza che li rende interessanti per il ricercatore: data la somiglianza rispetto a quelle caratteristiche, ci potrà concentrare sulle differenze manifestate *rispetto a tutti gli altri aspetti ritenuti rilevanti* dal fenomeno di interesse.

3. La selezione dell'insieme empirico di riferimento

Coerentemente con i fini dell'indagine, la strategia di campionamento prescelta è stata di tipo non probabilistico, con un piano di campionamento a più fasi:

- a) innanzitutto si sono individuate, secondo una strategia di *Most Similar Systems Design*, e dunque congiungendo vari indicatori (primo tra tutti, il totale di residenti stranieri e la loro incidenza percentuale sul totale della popolazione regionale – dati Istat al 1 gennaio 2014) alcune Regioni italiane: Lombardia, Lazio, Emilia Romagna, Veneto, Piemonte e Toscana;
- b) si sono poi individuati gli intervistati nei territori di riferimento della ricerca. La scelta fatta, di considerare gli assistenti sociali che svolgono la loro azione professionale in ambito pubblico, all'interno degli Enti locali e, più nello specifico, all'interno dei servizi sociali dei Comuni, ha portato in questa seconda fase ad una procedura di *snowball sampling*, con l'esito finale di dieci professionisti intervistati per ognuna delle Regioni prescelte.

Le fasi del lavoro sul campo previste *ex ante* si modificano, in qualsiasi ricerca, *in itinere*, e danno luogo a fasi effettivamente svolte che possono essere anche molto diverse da quelle previste. Il fenomeno della caduta campionaria, presente in qualsiasi ricerca matriciale, fa sì che – al di là della natura del piano di campionamento prescelto – il tasso di mancate risposte porti ad un'autoselezione del campione. In questa maniera abbiamo un campione (estratto secondo criteri probabilistici o meno); un sottocampione composto da soggetti che per vari motivi *che noi ignoriamo* non verranno raggiunti dai ricercatori; un terzo insieme che costituirà il vero campione della ricerca.

Questa difficoltà metodologica, di enorme importanza, è stata sottolineata criticamente molte volte (Marradi, 1997; Marradi, 2007; Nigris, 2003), ma la prassi reale della ricerca survey normalmente non considera la specificità del campionamento nelle scienze sociali: solitamente si ignora il problema, oppure si procede alla saturazione del campione mediante liste di sostituzione (sostituendo ad un soggetto non realmente intervistato un altro soggetto con caratteristiche simili).

Se dal punto di vista epistemologico questo procedimento apre uno scenario molto complesso – si dà per scontato che i soggetti umani siano fungibili, cosa francamente imbarazzante a sostenersi (tema discusso in Nigris, 2016) – per un altro verso – ed è un problema metodologico – così non viene presa in considerazione una possibile comunanza di caratteristiche tra i soggetti componenti il sottocampione di coloro che rifiutano l'intervista. Viene semplicemente dato per scontato che si tratti di una scelta soggettiva, posizione che impedisce di indagare se vi siano tratti culturali, o strutturali, o comportamentali che accomunano quei soggetti, e sono legati alla scelta di rifiutare la partecipazione.

Nel caso di questa ricerca, la struttura dei servizi Sociali, molto più multiforme e complessa in questo settore di quanto fosse lecito attendersi, ha costretto a rinunciare ad una fase *intermedia* di campionamento per unità territoriali basata nuovamente (come per le Regioni) sulla strategia statistico-comparativa MSSD, che era stata ipotizzata come segue:

«Mediante analisi statistico-demografica e in base alle statistiche sull'occupazione degli assistenti sociali nei vari settori, oltre che rispetto alle legislazioni regionali, verranno individuate alcune unità territoriali nelle Regioni di riferimento della ricerca, al fine di consentire la comparabilità tra diverse esperienze in merito al contesto, oltre che la comparabilità tra gli operatori in merito al vissuto professionale». L'idea era cioè quella di campionare prima per Regioni; poi per strutture omogenee, e solo alla fine di procedere alla selezione dei professionisti da intervistare.

La popolazione di riferimento si è rivelata troppo frastagliata, e le strutture di livello intermedio eccessivamente diversificate tra Regione e Regione. Procedere a sottocampionamenti su base organizzativa sarebbe forse stato possibile, ma al costo di ridurre a poche unità individuali il campione finale, che naturalmente si sarebbe ridotto ulteriormente per la normale percentuale di rifiuti, rendendo così l'intera struttura di selezione dell'insieme empirico di riferimento molto affascinante sulla carta, ma assolutamente inefficiente nella pratica dello svolgimento della ricerca.

4. La traccia di intervista e le strategie di analisi

Lo strumento di rilevazione impiegato è una traccia di intervista di tipo misto tra un'intervista semistrutturata e un'intervista non-direttiva (Bichi, 2007).

Si tratta di uno strumento che coniuga i vantaggi di entrambi i tipi di intervista, essendo una forma flessibile e centrata sul percorso di esperienza del soggetto da un lato, ma sufficientemente direttiva quanto ad ambito del discorso, dall'altro. Questo tipo di traccia consente, inoltre, una maggiore certezza quanto a presenza, nel racconto, di elementi che varie professionalità ritengono rilevanti sotto il profilo teorico ai fini dell'analisi.

La traccia si è incentrata in particolare su alcuni nodi:

- l'idea della professione;
- il percorso personale di formazione e l'esperienza nel settore;
- il contatto con l'utenza immigrata e le modalità relazionali caratterizzanti l'incontro;
- il ruolo giocato dalle differenze culturali;
- i rapporti con la struttura/ente di appartenenza e con gli altri soggetti della rete territoriale;
- le criticità legate al proprio ruolo professionale e i conflitti di mandato;
- le esperienze formative fatte e i fabbisogni formativi maggiormente avvertiti.

Per fare emergere le dimensioni rappresentazionali, obiettivo della ricerca, si è scelto di fare ricorso a strategie diversificate d'analisi delle informazioni, cercando di sfruttare il potenziale euristico della triangolazione tra tecniche⁶.

L'analisi delle interviste si è quindi articolata su due piani:

- analisi esplorativa statistico-testuale, per la quale è stato utilizzato il programma T-LAB plus 2017 (Lancia, 2004), un software che permette di coniugare efficacemente statistica ed ermeneutica del testo costituito da un insieme di strumenti linguistici e statistici per l'analisi di contenuto e il *text mining*;
- analisi tematica delle interviste (Kohler Riessmann, 2008), condotta mediante il programma WEFT-QDA.

⁶ Il concetto è discusso da R. Denzin in *The research act in sociology* London, Buttersworth 1970; si veda però anche il primo capitolo di E. Webb (e altri) *Unobtrusive measures. Nonreactive research in the social sciences* Chicago, Rand Mc Nally, 1966. Un approccio esplicitamente diretto alla valutazione è illustrato in Parra Saiani P., *Triangolazione e privato sociale. Strategie per la ricerca valutativa*, Acireale-Roma, Bonanno, 2004.

5. L'analisi esplorativa (statistico-testuale) delle interviste

Per l'analisi esplorativa delle interviste con T-LABplus il corpus analizzato (l'insieme dei testi delle interviste) ha subito una serie di trasformazioni.

5.1. Struttura e dimensioni del corpus

Tecnicamente parlando, la preparazione del corpus ha richiesto fasi successive di formalizzazione dei testi, precedenti all'inserimento del corpus nel programma, e quindi alle fasi gestite da questo in automatico, e a quelle gestite autonomamente sulle liste di parole-chiave.

Il primo passo previo all'analisi consiste nella codifica di ognuna delle interviste in base a tre variabili: GENERE, REGIONE, ETÀ.

Per la variabile GENERE, le modalità sono DONNE e UOMINI. La numerosità relativa è grandemente squilibrata tra i due gruppi, con un rapporto di 11 a 1 in favore delle donne.

Per la variabile REGIONE, le modalità corrispondono alle regioni dove sono state effettuate le interviste: PIEMONTE, LOMBARDIA, VENETO, EMILIA ROMAGNA, TOSCANA e LAZIO. La numerosità relativa è assicurata per costruzione (10 interviste per ogni regione).

Per la variabile ETÀ si è fatta una scelta ragionata sia in base al percorso professionale di un'AS, sia in base alla distribuzione della variabile età nell'insieme empirico di riferimento. In questo modo si sono create quattro classi, denominate FINOA35, DA36A45, DA46A55, OLTRE55. La numerosità relativa delle classi è omogenea, con 14, 17, 15 e 14 casi rispettivamente.

Grazie a questa procedura, il programma riconosce ognuna delle 60 interviste come un brano a sé stante, caratterizzato da una specifica combinazione di stati sulle tre caratteristiche (ad esempio, un'intervista sarà classificata nel sottogruppo «DONNE, LAZIO, DA46A55»). E nelle successive analisi la frequenza dei lemmi (le parole) componenti il corpus sarà incrociata con i gruppi che il programma crea in base alle variabili, in maniera tale da restituire graficamente l'immagine di come gli appartenenti ad un dato gruppo usano il linguaggio per descrivere il mondo.

I successivi passaggi di formalizzazione del testo sono stati la sostituzione dei turni di parola delle intervistatrici con uno o più lemmi pronunciati nelle risposte dagli intervistati, e la correzione ortografica dell'intero corpus.

Alla fine, il corpus è risultato di 747 cartelle tipografiche (2000 caratteri spazi esclusi), corrispondenti ad una lunghezza media per intervista di 12,5 cartelle. In termini dialogici, questo corrisponde ad una lunghezza media di ogni intervista di un'ora e quindici, un'ora e trenta minuti.

5.2. Il risultato delle analisi comparative

Le principali tecniche d'analisi impiegate – a parte le usuali analisi delle co-occorrenze – sono l'Analisi delle Corrispondenze, e la Modellizzazione dei Temi Emergenti (anche qui con una successiva AC sui risultati del modello).

Il primo risultato significativo è dato da una constatazione: non emergono differenze di uso nel linguaggio in base alla variabile di genere. Se in parte questo può essere certamente dovuto alla differenza troppo grande in termini numerici tra i due gruppi di uomini e donne entro l'insieme empirico di riferimento, per un altro vero vi sono motivi per ritenere (alla luce del monitoraggio dei contesti tipici e dei contesti esclusivi) che l'omogeneità di preparazione, e di esperienza, professionali costituiscono il fondamento di un linguaggio comune al di là di possibili influenze di genere.

Non sono emerse strutture ricorrenti neanche nell'analisi comparata dei linguaggi in rapporto alle classi d'età. La considerazione che viene spontanea (ma non è in questo caso, riteniamo, banale) è che come nel caso del genere un orizzonte professionale comune di pratiche e di categorie di pensiero tenda a creare una mentalità comune che si dimostra più forte dell'esperienza in decenni diversi, e anche della formazione in momenti diversi. Ricordiamo che in questo caso si tratta di gruppi (per quanto di piccola numerosità) comparabili quanto ad entità numerica. È peraltro probabile che in parte si veda qui un'influenza della struttura in parte direttiva della traccia, che è una forma mista tra una semistrutturata classica e un'intervista non direttiva in senso stretto (Bichi, 2002). Il focus, soprattutto, era centrato su una parte ben definita dell'esperienza professionale. Quasi certamente se il focus fosse stato sull'esperienza *di vita professionale* degli assistenti sociali, sarebbero emerse differenze rilevanti tra le generazioni diverse di operatori.

Nemmeno l'analisi comparata per regione si è dimostrata rilevante: grazie all'analisi delle corrispondenze è emersa una maggiore associazione tra lemmi e variabili rispetto ai due casi precedenti, ma la configurazione emersa non si è dimostrata sostantivamente significativa⁷.

Se le tre ipotesi di partenza a uno sguardo distratto parrebbero smentite, *in realtà il risultato è molto rilevante dal punto di vista teorico*: indica chiaramente che gli assistenti sociali intervistati condividono un apparato categoriale, e un linguaggio professionale comune, al di là della differenza territoriale, di età e di genere – indicazione questa di una chiara maturazione della professione.

⁷ Fattore x = 27, 95%; fattore y = 21,06%, per un'inerzia riprodotta del 49,05%.

6. L'analisi tematica delle interviste

Per l'analisi tematica, il corpus è stato inserito in WEFT-QDA.

Il secondo passaggio è consistito nella costruzione progressiva, incrementale e condivisa di un insieme di categorie d'analisi da parte della responsabile del progetto e del consulente metodologico (Chiara Pattaro e Daniele Nigris).

- *Costruzione progressiva*, perché coerentemente con l'approccio non-standard (Marradi, 2007, Nigris, 2003) la categorizzazione inizia fin dall'analisi della prima intervista;
- *costruzione incrementale*, perché l'albero categoriale si espande e raffina, e viene rivisto, fino all'ultima intervista analizzata;
- *costruzione condivisa*, perché si è scelto di lavorare in autonomia, confrontando man mano le categorie emergenti che ognuno dei due analisti veniva enucleando.

L'albero delle categorie per l'analisi tematica ha assunto, alla fine, la forma seguente.

La prima macrocategoria tematica è la *Professione*, suddivisa in *Rappresentazioni*, *Criticità* e *Conflitto tra mandati (professionale e istituzionale)*. Le Criticità sono state a loro volta suddivise in *Criticità professionali generali*; *Criticità con utenti immigrati*; *Criticità legate al genere*.

La seconda macrocategoria tematica è *Utenti immigrati*, suddivisa in: *Etnie presenti al Servizio*; *Rapporti tra etnie*; *Rapporti tra utenti immigrati e Servizio*; *Richieste degli utenti immigrati*; *Mediatori culturali*; *Modalità d'accesso degli utenti immigrati al Servizio*.

Le altre tre macrocategorie tematiche sono: *Reti e lavoro di rete*; *Proposte operative e sfide per il Servizio sociale*; *Fabbisogni formativi*.

Per il commento ai risultati delle analisi tematiche, rimandiamo ai capitoli successivi.

Riferimenti bibliografici

- Baldissera A. (a cura di) (2003), *Gli usi della comparazione*, FrancoAngeli Milano.
- Bichi R. (2002), *L'intervista biografica*, Vita e Pensiero, Milano.
- Bruschi A. (1993), *La metodologia povera*, Nuova Italia Scientifica, Roma.
- Bruschi A. (1996), *La competenza metodologica. Logiche e strategie nella ricerca sociale*, Nuova Italia Scientifica, Roma.
- Bryman A. (1988), *Quantity and quality in social research*, Unwin Hyman, London.
- Craib I. (1992), *Modern social theory. From Parsons to Habermas* (2^a ed.), St. Martin's Press, New York.

- Crozier M., Friedberg E. (1978), *Attore sociale e sistema*, ETAS, Milano (ed. or. 1978).
- Denzin R. (1970), *The research act in sociology*, Butterworth, London.
- Fideli R. (1998), *La comparazione*, FrancoAngeli, Milano.
- Gangemi G. (1985) *La logica della comparazione: controlli statistici e controlli nel disegno della ricerca*, Messina, Sfameni.
- Gangemi G. (1997), *Statistica comparativa. Manuale per le scienze politiche e sociali*, UTET, Torino.
- Gigerenzer G. (2015), *Imparare a rischiare. Come prendere le decisioni giuste*, Raffaello Cortina, Milano.
- Harré R. (1981), "Philosophical aspects of the macro-micro problem", in Knorr-Cetina K., Cicourel A. (a cura di) *Advances in social theory and methodology. Towards an integration of micro- and macro-sociologies*, Routledge & Kegan Paul, London.
- Lancia F. (2004), *Strumenti per l'analisi dei testi. Introduzione all'uso di T-LAB*, FrancoAngeli, Milano.
- Marradi A. (1987), *Concetti e metodo per la ricerca sociale*, La Giuntina, Firenze (II ed.).
- Marradi A. (1997) "Casuale e rappresentativo: ma cosa vuol dire?", in Ceri P. (a cura di), *La politica e i sondaggi*, Rosenberg & Sellier, Torino.
- Marradi A. (2007) *Metodologia delle scienze sociali*, il Mulino, Bologna.
- Nigris D. (2003), *Standard e non-standard nella ricerca sociale. Riflessioni metodologiche*, FrancoAngeli, Milano.
- Nigris D. (2016), "La coperta di Minus. Soggettività e "scientificità" nelle scienze sociali", in Marradi A. (a cura di), *Oltre il complesso d'inferiorità. Un'epistemologia per le scienze sociali*, FrancoAngeli, Milano.
- Nisbett R., Ross L. (1989), *L'inferenza umana. Strategie e lacune del giudizio sociale*, il Mulino, Bologna, (ed. or. 1980).
- Parra Saiani P. (2004), *Triangolazione e privato sociale. Strategie per la ricerca valutativa*, Bonanno, Acireale-Roma.
- Polanyi M. (1966), *The Tacit Dimension*, New York, Anchor Books.
- Przeworski A., Teune H. (1970), *The logic of comparative social inquiry*, Wiley-Interscience, New York-London-Toronto-Sidney.
- Riessmann C.K. (2008), *Narrative methods for the human sciences*, Sage, Los Angeles-London-New Delhi-Singapore.
- Sartori G., Morlino L. (a cura di) (1991), *La comparazione nelle scienze sociali*, il Mulino, Bologna.
- Webb E.J., Campbell D.T., Schwartz R.D., Sechrest L. (1966), *Unobtrusive measures. Nonreactive research in the social sciences*, Rand Mc Nally, Chicago.

6. Professione: assistente sociale

di Barbara Segatto

1. Introduzione: la nascita dell'assistente sociale

La nascita della professione di assistente sociale nel contesto italiano possiede alcune specificità che si riverberano sull'attuale grado di riconoscimento della professione stessa.

Il servizio sociale nasce nei paesi anglosassoni intorno alla fine dell'Ottocento; in Europa invece, le prime forme di previdenza sociale pubblica si svilupperanno solo nella seconda metà del Novecento.

In Italia, in particolare, solo nel secondo dopoguerra, “su stimolo delle organizzazioni internazionali e americane che portavano aiuti per la ricostruzione [del tessuto sociale], e, nello stesso tempo, per volontà di un élite italiana sensibile alle tematiche sociali” (Fargion, 2009, p. 22). Negli anni cinquanta e sessanta un importante organismo, United Nations Relief and Rehabilitation Administration (UNRRA), che raccoglieva fondi per la ricostruzione delle comunità locali, chiedeva di entrare in contatto con i cosiddetti *social worker* italiani per ricevere un supporto competente nella distribuzione degli aiuti (Bernocchi Nisi, 1984). Altro importante evento che decretò lo sviluppo della professione dell'assistente sociale in Italia fu il convegno internazionale di Tremezzo, tenutosi tra il 16 settembre e il 6 ottobre 1946. Nel contesto del convegno, che si poneva l'obiettivo di studiare la situazione sociale e strutturale dell'Italia, emerse l'importanza di inserire una nuova figura professionale, l'assistente sociale, nel contesto dei servizi assistenziali. Dopo il convegno di Tremezzo, alla luce dei bisogni emersi nel secondo dopoguerra, in pochissimo tempo nacquero le prime scuole di servizio sociale. «Si potrebbe collocare l'origine del servizio sociale anche in un periodo precedente, cioè tra le due guerre mondiali, in quanto in quegli anni già esistevano, nel nostro paese, delle figure definite “assistenti sociali”» (Pieroni, Dal Pra Ponticelli, 2005, p. 63): ci si riferisce alle “segretarie sociali” che, agli inizi del novecento, operavano presso le aziende per offrire agli operai informazioni sulle prestazioni assistenziali, sanitarie, previdenziali e per aiutarli nel disbrigo delle relative pratiche e alle cosiddette “assistenti sociali di fabbrica” del periodo fascista.

Nel nostro paese, quindi, la nascita della professione ha seguito un percorso contrario rispetto a quanto avvenuto nei paesi anglosassoni, dove prima si è sviluppata una pratica operativa e solo in seguito sono comparse le prime scuole di servizio sociale. Nel contesto italiano invece «non furono i vari enti che erogavano prestazioni e interventi assistenziali a sentire la necessità di formare o di riqualificare il proprio personale. [...] Al contrario [...] furono le scuole di servizio sociale [...] a farsi promotrici della professione» (Pieroni, Dal Pra Ponticelli, 2005, pp. 62-63). Il servizio sociale nato velocemente, su spinte esterne ed estere, che dipingevano questa nuova figura professionale come promotrice di democrazia, partecipazione della cittadinanza e difesa dei diritti egualitari, non ha potuto costruirsi un bagaglio di esperienza pratica su cui fondare i percorsi formativi e teorici del servizio sociale. Questo fattore ha influenzato la costruzione identitaria del servizio sociale e di conseguenza anche l'aspetto di legittimazione professionale. Se, infatti, per riconoscere l'autonomia di una professione bisogna partire dalle conoscenze specifiche e dalle pratiche operative, si può comprendere come questa autonomia sia difficile da reclamare per la figura dell'assistente sociale, la cui teoria di riferimento e la pratica operativa si sono formate, almeno inizialmente, in modo scollegato.

2. Assistente sociale come professionista. Lavori in corso

«Per professione s'intende un'attività lavorativa fortemente qualificata svolta da individui che hanno acquisito una competenza tecnica specifica dopo aver ottenuto un'adeguata formazione. Ciò è possibile in quanto viene riconosciuta alla professione stessa una chiara utilità sociale. [...] In Italia lo sviluppo, peraltro assai differenziato, delle singole professioni è stato caratterizzato da alcune fasi comuni secondo una scansione cronologica e logica così riassumibile: a) esistenza di una formazione di base di specifiche conoscenze; b) genesi di associazioni professionali a livello nazionale e a livello locale; c) nascita di scuole specialistiche e riconoscimento di forme di protezione pubblico-statale»¹. Tale definizione giustifica il collocamento degli assistenti sociali all'interno della categoria dei professionisti, avendo uno specifico percorso formativo ed un ordine professionale nazionale e locale. Essa non appare però pienamente sufficiente a declinare il tema della professione; ciò che infatti rende chiaramente definibile e riconoscibile pubblicamente una professione attiene all'accesso esclusivo della stessa a saperi scientifici e specialistici e alla loro capacità di intervenire su specifici problemi (Freidson, 1986, 1999, 2001).

¹ http://www.treccani.it/enciclopedia/sociologia-delle-professioni_%28Enciclopedia-Italiana%29/

Proprio sul tema dei saperi esclusivi e specialistici si annida una delle criticità della professione di assistente sociale il cui riconoscimento rappresenta, a livello internazionale, una questione storicamente controversa. Si tratta, infatti, di una professione che manca sia di una definizione chiara e codificata di quali siano le specificità del lavoro rispetto alle altre professioni del sociale, sia di una teoria di riferimento propria, una teoria *del* servizio sociale e non *per* il servizio sociale (Weiss-Gal, Welbourne, 2008; MacDonal *et al.*, 2003; Macdonald, 2007; Hall, 2000; O'Neil, 1999; Gibelman, 1999; Bar-On, 1994; Howe, 1987).

Una delle fatiche degli assistenti sociali è quella di poter riconoscere ciò che fanno come competenza specifica e tecnica perché «molti compiti degli operatori sociali sono parenti stretti di compiti o attitudini tipici della gente comune. Il lavoro sociale difetterebbe, in altri termini, di esclusività. Per esempio: confortare, ascoltare, orientare, dare pareri o consigli, accudire o organizzare l'assistenza, sono modalità operative tipiche dell'assistente sociale e però anche di qualsiasi persona si trovi alle prese con problemi di vita propri o di persone vicine di cui deve o vuole occuparsi» (Folgheraiter, 1998, p. 169). In realtà si tratta di un lavoro estremamente complesso che richiede, per poter divenire operativo, dell'apporto di molte conoscenze provenienti da differenti contesti teorici. Il servizio sociale per conoscere, interpretare e intervenire nella realtà delle persone, dei contesti sociali e delle relazioni deve infatti tener conto degli aspetti individuali, comunitari e istituzionali (Dal Pra Ponticelli, 1985; Sicora, 2005; Gui, 2008): per poter realizzare questa complessa sintesi tra varie e molteplici conoscenze si rapporta a diverse discipline, approcci, metodologie (quelle che definiamo “teorie *per* il lavoro sociale”). L'assenza di una teoria *del* servizio sociale unita alla necessità per gli assistenti sociali di ricorrere a teorie *per* il servizio sociale, capaci di spiegare le persone e le loro situazioni problematiche in relazione alle altre persone, alla comunità e alle istituzioni, ma non di spiegare il lavoro sociale, rischiano di rafforzare l'idea che tale lavoro possa essere contemporaneamente più cose contraddittorie (Buchbinder, Eisikovits, Karnieli-Miller, 2004).

Molto si è discusso, e si discute anche in Italia, sulla necessità di identificare e maturare una teoria di riferimento del servizio sociale: «quello che caratterizza una disciplina autonoma del servizio sociale è il suo essere radicata nella pratica di servizio sociale e il suo sviluppare pensiero a partire dagli interrogativi e dai problemi così come vengono costruiti nel quotidiano lavoro sul campo» (Fargion, 2006, p. 36).

All'importanza attribuita alle teorie di riferimento e alla necessità della definizione di una teoria specifica *del* servizio sociale, non corrisponde un interesse per il metodo scientifico applicato alla professione e alla professionalità. Alcune ricerche condotte in contesti internazionali evidenziano (p.e.

Tucker, 1996) come, nonostante nei percorsi universitari si cerchi di collocare la professione nella congiunzione tra dimensione individuale e dimensione sociale, nel momento in cui gli studenti diventano professionisti, questa indicazione rimane in gran parte disattesa; tutti i professionisti, sia giovani che meno giovani, si posizionano verso gli aspetti individuali. Tale orientamento viene ulteriormente esaltato da alcuni modi di pensare radicati negli assistenti sociali, come il concentrarsi principalmente sulla propria conoscenza esperienziale e artigianale, ponendo meno attenzione ai concetti teorici astratti ed ai metodi scientifici.

Tali modi vengono attribuiti all'approccio artistico o romantico al lavoro sociale che è stato spesso associato ad una operatività poggiata su pregiudizi: «opera sulla base di assunzioni incoerenti e consensuali (Howe, 1986; Milano, 1992), in modo anarchico e individualista (Ferrario, 2000), un sostenitore del lavoro di “cuore” (piuttosto che di “testa”) (Smith, 1971), la cui pratica è a-scientifica e a-sistematica (Sheldon, 1978)» (Fargion, 2008, p. 270).

In relazione al valore attribuito all'esperienza pratica, appare rilevante sottolineare che, anche in Italia, il servizio sociale continua a caratterizzarsi per una visione del professionista assistente sociale nella funzione dell'esperto che sa come e cosa fare in virtù della sua sensibilità ed esperienza pratica (Fargion, 2006a), della cosiddetta “saggezza pratica”, a cui viene attribuito un valore scientifico (Rinaldo, 2016). Il lavoro sociale viene considerato prevalentemente una disciplina umanistica ed artistica che verrebbe impoverita dai metodi scientifici che spersonalizzerebbero l'intervento, riducendo l'autenticità e la capacità di intervenire con velocità (Fargion, 2006b; Rinaldo, 2016).

Infine anche le ricerche condotte in ambiente italiano (p.e. Fargion, 2006a; 2006b; 2008) mostrano che i professionisti si identificano prevalentemente nella dimensione individuale dell'intervento e che, quando si riconoscono nella dimensione sociale o comunitaria, non si riferiscono ad una accezione politica, legata cioè alla giustizia sociale, ma all'attivazione di risorse nella comunità per garantire il benessere delle persone che vivono un malessere. Meno frequentemente, invece, collocano il loro lavoro dentro un contesto finalizzato al cambiamento della persona (Florea, 1966; Giacomini, 1991). È interessante notare come i riferimenti costanti alle dimensioni sociali non siano accompagnati da un'altrettanto forte consapevolezza della natura strutturale dei problemi sociali e della dimensione politica della professione e alle questioni di potere e di oppressione (Dominelli, 2002).

Appare evidente come, anche dal punto di vista delle pratiche professionali, l'orientamento diffuso tra gli assistenti sociali italiani sia di operare a livello individuale, dando scarsa enfasi alla componente sociale; e come, ancora di più, manchi una teoria del servizio sociale a causa dello scarso investimento sulla costruzione di una teoria generale della pratica a causa dello scarso investimento in questo senso da parte degli assistenti sociali, orientati

a dare valore all'esperienza pratica piuttosto che alla generalizzazione attraverso l'approccio scientifico.

3. Il punto di vista dei media sugli assistenti sociali

La ricerca condotta da Allegri (2011) sulle rappresentazioni degli assistenti sociali nel cinema e nella narrativa, evidenzia come la complessità di questa figura professionale venga colta prevalentemente per gli aspetti negativi: «le rappresentazioni e gli stereotipi relativi alla professione tratteggiano gli assistenti sociali come ladri di bambini, freddi burocrati, distratti esecutori delle regole del sistema, oppure, all'estremo opposto, come eroi, amici, disponibili a un approccio flessibile, capaci di manifestare molta empatia nei confronti degli utenti, ma proprio per questo violatori di regole. O, ancora, missionari che si donano completamente alla causa dei più deboli nell'intento di coprire, con tale atteggiamento oblativo, problemi soggettivi di riconoscimento affettivo» (*ibidem*, p. 245). Quando, seppur raramente, vengono introdotti aspetti positivi, relativi alla sensibilità e all'empatia, si «declinano spesso tali competenze emotive sul fronte personale del professionista; più nello specifico tratteggiano caratteristiche di ribellione alle regole organizzative oppure all'interno di una relazione affettiva intrapresa con un utente, elemento che squalifica immediatamente l'assistente sociale agli occhi del pubblico. Come accade per l'iceberg, i sette ottavi dell'attività degli assistenti sociali e del lavoro sociale più in generale restano sott'acqua, invisibili, non raccontati o raccontati in modo blando e mai positivo. Rimangono spesso stretti in coni d'ombra» (Allegri, 2011, p. 245).

Nella rappresentazione mediatica ci troviamo davanti ad una professione scarsamente suggestiva, priva di potere e con prevalenti tratti negativi. Se andiamo ad analizzare i tre idealtipi individuati da Allegri (2006), vediamo come in tutti emergano dei tratti negativi o per la rigidità e l'atteggiamento autoritario, come nel caso del *controllore-burocrate* (caratterizzato da una bassa trasparenza e da un basso livello di orientamento alla relazione, esercita la funzione organizzativa senza venire mai coinvolto emotivamente dalla situazione di difficoltà in cui l'utente si trova); oppure a causa della loro fragilità e inefficienza, come nel caso del *benefattore insoddisfatto* (caratterizzato da un medio livello di trasparenza, una media pro-attività e un medio livello di orientamento alla relazione, desideroso di poter dare aiuto ma incapace di far fronte alle condizioni organizzative e operative che l'ente gli pone); o per una determinazione all'aiuto più legata alla propria vocazione che alla professionalità vera e propria, come nell'*utopista consapevole* (caratterizzato da un alto livello di trasparenza, un'alta pro-attività e un alto orientamento alla relazione, emerge come una figura opposta a quelle delle assistenti sociali cattive e distaccate).

Va inoltre precisato come l'assistente sociale sia spesso assimilato con il servizio sociale stesso, rappresentandone appieno le funzioni, gli strumenti, le strategie e, soprattutto, i difetti, le inefficienze e le lacune. Se è pur vera la necessità di una coesione tra il Servizio e l'assistente sociale, questa sovrapposizione appare riduttiva rispetto alla complessità del ruolo professionale stesso, omettendo alcuni aspetti chiave della professione. Emerge una rappresentazione dell'assistente sociale impegnato quasi unicamente in attività relazionali come la visita domiciliare o il colloquio e molto raramente sono ritratti «mentre pensano, scrivono, progettano, conducono riunioni con cittadini, facilitano gruppi, svolgono funzioni di *advocacy*» e ancora meno vengono rappresentate altre attività quali «la conduzione di gruppi, la partecipazione a progetti di *networking*, l'animazione e l'*empowerment* della comunità locale» (Allegrì, 2011, p. 252).

Un'altra dimensione raramente rappresentata è quella della formazione alla professione: questo impedisce al pubblico una chiara comprensione dei percorsi scolastici che hanno caratterizzato la costruzione di questa figura, riportando l'immaginario alla dimensione della vocazione o del volontariato. Ne risulta una figura poco chiara rispetto alle sue specificità e soprattutto incapace, in quanto non dotata di strumenti professionali, di resistere al potere inglobante delle istituzioni per le quali opera, capaci di cooptarla nelle proprie logiche e prassi burocratiche e spersonalizzanti.

Uno degli esiti di queste rappresentazioni si riferisce certamente alla scarsa chiarezza sulle competenze e sul ruolo dell'assistente sociale e alla connessa possibile sovrapposizione con altre figure professionali quali l'educatore, l'operatore sanitario o il benefattore volontaristico.

Ne emerge quindi un'immagine pubblica molto vituperata con la quale ogni professionista si trova quotidianamente a fare i conti, sia nella fase iniziale di costruzione della propria relazione con l'utenza, sia nella costruzione della relazione con i rappresentanti delle diverse istituzioni in cui opera.

4. La ricerca. Alla ricerca delle parole per dirlo

All'interno di una ricerca qualitativa finalizzata a rilevare il rapporto tra migrazioni, migranti e servizio sociale, si è voluto individuare anche il modo in cui gli stessi assistenti sociali si rappresentano e si descriverebbero ad un'ipotetica persona che non conosce la loro professione.

La domanda specifica posta agli intervistati è stata: *Come descriverebbe la Sua professione a qualcuno che non ne sa nulla?*

Se nel contesto generale della ricerca si volevano cogliere possibili connessioni tra i diversi modi di rappresentare e agire il lavoro sociale nell'ambito delle migrazioni che da alcuni anni vede impegnati anche gli operatori

dei servizi sociali di base, nel contesto specifico di questo contributo si intende più semplicemente rilevare la, o le, rappresentazioni del lavoro sociale in un insieme empirico di assistenti sociali, allo scopo di comprendere se vi sia stato nel tempo un movimento di crescita e consolidamento nella costruzione della loro professionalità.

5. Risposte difficili da declinare

Un primo gruppo di intervistati sottolinea la propria fatica nel trovare le parole per descrivere la propria professione:

Abbastanza complicato, devo dire, riuscire a spiegare a qualcuno la professione (Int. 11, Lazio, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

[...] è un lavoro complesso, ma allo stesso tempo che dà delle soddisfazioni. [...] spiegare chi è e cosa fa l'assistente sociale è difficile... (Int. 57, Veneto, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Ehm... è difficile dare un'immagine semplice del nostro lavoro, anche perché è un lavoro talmente complesso che diventa davvero complicato ridurlo in pochi aspetti (Int. 26, Lombardia, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Credo che la definizione sia una delle cose più complesse del lavoro (Int. 36, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

[...] mi rendo conto che non solo la gente non sa cosa fa l'assistente sociale, ma spesso volte anche noi diamo per scontato quello che facciamo e non siamo in grado di dirlo (Int. 6, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Emerge una difficoltà tra gli operatori nel trasferire all'esterno gli elementi caratterizzanti la propria professione. Tale fatica appare particolarmente critica in un contesto come l'attuale, in cui è necessario che gli assistenti sociali «sviluppano abilità nel lavorare con i media [per] cavalcare la tigre dello stereotipo, per apportare informazioni, nelle forme più adeguate, che provochino un cambiamento, e uscire così dall'autoisolamento degli anni passati» (Allegri, 2011, p. 255).

5.1 Satisfazioni e vocazioni

Altri intervistati, pur non fornendo una definizione per declinare la propria professione, sottolineano la bellezza di questo lavoro o le difficoltà contrapposte alla soddisfazione personale che la relazione con l'utente fornisce,

richiamando l'immagine dell'utopista consapevole e del benefattore insoddisfatto, entrambi più orientati alla relazione di aiuto che alla professione. Questi operatori mettono tutto il loro impegno per tentare di aiutare le persone che incontrano, nonostante i contesti di vita svantaggiati e i limiti istituzionali, trovando nella relazione con gli utenti la ragione delle loro fatiche e del loro impegno:

[...] l'assistente sociale è un bellissimo mestiere, ti dà la possibilità di entrare nella vita delle persone delle famiglie con un'ottica di cambiamento, dove è possibile e mette in campo tutta una serie di competenze, di conoscenze, di relazioni ed è un mestiere molto difficile e ci vuole una grande motivazione [...] Diciamo che la tua soddisfazione la devi trovare nella relazione con le persone e in quel po' di fiducia che riesci a costruire reciprocamente. Poi, è un mestiere che comporta un grosso investimento: emotivo, di energie e personale (Int. 2, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

[...] ti direi che è un mestiere veramente difficile e più passano gli anni e più bisogna cercare di trovare delle nuove motivazioni [...]. Però del resto quando riesci ad ottenere dei risultati ti dà delle grandi soddisfazioni, questo sì (Int. 3, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Emerge, trasversalmente ai territori e all'età, il tema della vocazione, che richiama le radici di questa professione che nasce con l'intento di mettere al servizio della comunità un'abilità innata delle persone o, per meglio dire delle donne. Origine che porta ancora oggi a domandarsi per alcuni, se l'assistente sociale sia una vera professione e se il processo di professionalizzazione sia stato effettivamente realizzato (Fargion, 2008).

È una professione che parte innanzitutto da una propensione personale, come posso dire, la prossimità, a valori di giustizia sociale, eccetera. Senza cadere però nel... come posso dire... nelle categorie o nella categoria di bontà. Gli assistenti sociali hanno strumenti professionali per consentire alle persone una possibilità e un'esperienza di crescita, per superare una fase di crisi... (Int. 14, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] la professione di assistente è una vocazione, da una parte. È una vocazione perché in realtà comporta tante rinunce nei confronti di te stesso e tante attenzioni al prossimo. Comporta tanta fatica perché tu ti occupi per tante ore al giorno dei problemi delle altre persone, e in qualche modo te ne fai carico (Int. 22, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Evidentemente si fa questo lavoro perché si ha la fantasia di poter aiutare le persone in qualche modo ad uscire da delle situazioni più o meno difficili, complicate, insomma, e quindi definirei il mio ruolo come un accompagnamento rispetto alle persone che possono trovarsi in difficoltà a trovare le ri-

sorse dentro e fuori di sé per uscire da questi momenti di difficoltà che possono anche essere tanto lunghi, ma con la speranza che se ne possa uscire insomma... (Int. 59, Veneto, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

5.2 *Una professione poco conosciuta*

Alcune intervistate, dopo aver fornito una propria definizione del lavoro sociale, esplicitano la fatica di proporsi all'utenza come professioniste. La mancanza di una chiara definizione pubblica del profilo di assistente sociale, costringe le operatrici a fronteggiare nella quotidianità i diversi immaginari dell'utenza, che le vedono come crocerossine, amiche, assistenti sanitarie, poliziotte o altro ancora.

[...] Gli utenti ci vedono come in alternanza crocerossine, poliziotte, giudici, anche amici, vecchie zie, dipende dai temi trattati. Ma la difficoltà, credo, dell'assistente sociale è quella di proporre una professionalità chiara (Int. 48, Toscana, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] noi veniamo spesso scambiati per assistenti sanitari o per ufficiali che portano via i bambini... (Int. 38, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni)

[...] nell'immaginario collettivo gli assistenti sociali sono un po' quelli che rubano i bambini. Punto, basta, non c'è altro (Int. 21, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

5.3 *Normative e strumenti tecnici come mediatori dell'identità professionale*

Una parte degli intervistati mostra di sapersi collocare professionalmente solo attraverso gli strumenti specifici della professione (colloquio, visita domiciliare, ecc.), confermando con tale modalità una forte lacuna che, certamente in modo meno radicato rispetto al passato, connota gli assistenti sociali in relazione alla mancanza di teorie forti e specifiche e di un diffuso approccio scientifico.

[...] Quindi c'è due aspetti: un aspetto un po' più amministrativo burocratico, e un aspetto del rapporto con la persona, del colloquio, della visita domiciliare, degli interventi e strumenti nostri del servizio sociale (Int. 42, Toscana, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

[...] il nostro è un ruolo sia di sostegno, di sostegno alle difficoltà delle persone, attraverso le classiche prestazioni economiche, ma si basa anche su

tutto un lavoro psicosociale molto importante [...] Diciamo che è un lavoro molto articolato, molto complesso che si diversifica, cioè la base è sicuramente il colloquio, la visita domiciliare. Questi sono i nostri strumenti. Quindi, fondamentale la relazione di aiuto che si viene a creare con la persona per poi diversificarsi a seconda delle aree di intervento (Int. 43, Toscana, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] un lavoro con le persone, perché è dentro una istituzione, io lavoro in Comune, e quindi ha un orizzonte molto più ampio che è quello delle politiche sociali, che coinvolgono tutti i cittadini, in maniera particolare persone in situazione di particolare svantaggio (Int. 25, Lombardia, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Altri rimandano ad una definizione strettamente amministrativa e burocratica, definendo le caratteristiche dell'utenza di cui l'assistente sociale deve occuparsi, senza entrare nel merito della specificità professionale e di intervento:

[...] la professione dell'assistente sociale in questo caso si inquadra in un contesto di servizio professionale di base [...] siamo inquadrati in un ente locale e diciamo che il nostro intervento, normato in principal modo dalla 328 del 2000, è un l'intervento rivolto in questo caso alle persone residenti in questo comune [...] un lavoro di base rivolto alle fasce più deboli della popolazione residente in questo comune, come per tutti i servizi professionali di base (Int. 52, Veneto, uomo, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Io sono un'assistente sociale... [...] Ehm ... io lavoro sul territorio, quindi mi occupo di tutte le tipologie di utenze, a partire dai bambini, adulti, anziani, italiani e stranieri, donne, uomini e disabili indifferentemente (Int. 32, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

5.4 Professione complessa per contesti complessi

Interessante appare infine il rimando di pochi intervistati al tema della complessità, o meglio alla capacità di gestire la complessità, a cui questi professionisti che vivono a stretto contatto con i cambiamenti sociali in atto, sono chiamati. Si evoca l'immagine dell'assistente sociale come professionista di frontiera che, trovandosi ad operare direttamente con la cittadinanza e con i conseguenti bisogni, per primo incontra i cambiamenti emergenti e pertanto deve velocemente maturare la capacità di fronteggiarli.

Come una professione di frontiera. In questo momento. Nel senso che veramente per la collocazione che noi in questo momento abbiamo nel contesto, per il tipo di problematiche, per le risorse a disposizione, è davvero un po'

una professione di frontiera, una professione complessa che impatta quotidianamente con la complessità e ti trovi ad affrontare qualsiasi tipo di problema. Noi non siamo organizzati in aree e di conseguenza abbiamo uno sportello che accoglie tutte le problematiche del territorio (Int. 37, Piemonte, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

[...] sicuramente il ruolo dell'assistente sociale è un ruolo, no?, complesso. Perché si trova appunto a dover trattare problematiche molto ampie (Int. 46, Toscana, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

6. I professionisti dell'aiuto

La parola più ricorrente per definirsi è “aiuto”, “professione di aiuto”. Talvolta la definizione si declina in un generico “aiuto delle persone in difficoltà”:

[...] la chiamerei una professione di aiuto in senso lato, che comprende tutto, perché non si può generalizzare il nostro lavoro, quindi direi che professione di aiuto riassume tutto quello che è il nostro lavoro. Di aiuto e sostegno delle persone, non riesco a trovare degli aggettivi diversi (Int. 35, Piemonte, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Direi che faccio un lavoro di supporto, di aiuto alle persone che esprimono delle difficoltà di carattere sociale, relazionale e ambientale (Int. 19, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

[...] fondamentalmente una figura di aiuto che non dà solo contributi economici, ma che, come dire, cerca un attimo insieme alla famiglia e alla persona di riuscire a vedere la, la, come dire, uno strumento, di trovare uno strumento migliore invece di trovare insieme una possibile soluzione o qualcosa che possa fuoriuscire dalle reali problematiche di una persona, insomma. Sì, svolgere un ruolo di aiuto e sostegno (Int. 21, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Altri intervistati declinano invece la parola “aiuto” attribuendogli significati tra loro differenti, non tanto rispetto alla tipologia di persone che aiutano, quanto alle strategie che utilizzano e alla visione che mettono in atto nella loro azione professionale. In prevalenza, gli operatori intervistati utilizzano un approccio individuale che può delinarsi come segretariato sociale, consulenza o case work.

Io faccio l'assistente sociale, sono un'assistente sociale, e mi occupo di fare dei progetti con le persone e possiamo chiamarli progetti di vita. E quindi cosa vuol dire? Significa che posso aiutare in un momento di difficoltà una

famiglia, un nucleo, dipende, o anche semplicemente solo come orientamento, non è che per forza riguarda l'aiuto solo, riguarda anche l'orientamento, magari non sono io la persona giusta però do un supporto (Int. 7, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

[...] in sostanza si tratta di progettare e programmare degli interventi e dei servizi appunto alla persona. Quindi una serie di interventi legati proprio alla cura e all'assistenza della persona, facendo una progettazione insieme alla persona. Quindi, si tratta di vedere insieme alla persona, piuttosto che alla famiglia, una costruzione appunto di interventi e di servizi che possono aiutare la persona, che poi possono essere anche riprogettati e riprogrammati, a seconda della situazione e delle persone stesse, e quindi a seconda delle loro risorse, dei loro limiti, mettendo anche in rete gli aiuti che possono essere dei familiari, degli amici e quant'altro. Quindi, un progetto di aiuto è fatto da queste dimensioni. Direi sostanzialmente un po' questo (Int. 24, Lombardia, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Allora, ma, diciamo che è una professione di aiuto, dove l'intento è quello di supportare le persone ad individuare delle soluzioni ai loro problemi.

[...] Di fatto hai delle persone che ti vengono a chiedere aiuto perché non sanno come risolvere un problema che stanno affrontando, di solito un problema familiare oppure lavorativo, o qualche evento particolare che è successo nella loro vita e non sanno come affrontarlo. L'idea è quella di avere come professionista un bagaglio di informazioni e possibilità da sviluppare [...] per individuare poi insieme la soluzione, nel senso che di fatto spesso bisogna contrastare il fatto che le persone arrivano con l'idea che il problema glielo risolverai tu (sorride). Però diciamo che bisogna individuare insieme la strategia migliore per la risoluzione di quel problema lì (Int. 33, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

[...] l'assistente sociale è prima di tutto è un tecnico della relazione. Quindi attraverso la relazione tenta di produrre un cambiamento e di rispondere alla domanda di bisogno di cui il cittadino è portatore. La relazione, perché secondo me quello è il canale principale attraverso il quale, nel momento in cui si è costruito un rapporto, si cerca di costruire un rapporto di fiducia. Nel momento in cui si riesce ho visto che il cambiamento è possibile, quindi nel momento in cui l'utente è intenzionato ad aprirsi, raccontarsi, a spiegare qual è la punteggiatura dei suoi, insomma, cui legge i fatti della sua vita, gli eventi, e spiega quali sono le dinamiche che insomma appartengono al suo nucleo familiare questo dà la possibilità all'assistente sociale di intervenire con riflessioni con un accompagnamento, con delle domande, con l'attivazione di servizi e risorse e davvero può produrre cambiamento. Quindi direi che è un tecnico della relazione, ha l'obiettivo del cambiamento (Int. 4, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Alcune intervistate spiegano come il termine "aiuto" e il ruolo professionale siano cambiati, assumendo significati e modi diversi nel correre del

tempo, passando dall'aiuto individuale, al coordinamento delle risorse del territorio necessarie al bisogno individuale, alla promozione dei diritti, in linea con i cambiamenti sociali e le connesse visioni degli scopi dell'agire professionale.

[...] la descriverei una professione di aiuto che negli ultimi 20 anni è diventata una professione di aiuto sempre più variegata, nel senso che c'è tutta una parte di lavoro che continua ad essere svolta da noi in maniera diretta e quindi è basata anche sulla relazione con la persona, quindi di crescita della relazione personale. Sui servizi che eroghiamo, quindi l'aiuto tramite erogazione di servizi, sempre di più a me sembra che siamo diventati una relazione di aiuto rispetto a far diventare le persone più competenti, eh? Quindi il famoso welfare dell'informazione, cioè più che sovente ci capita di aiutare le persone a districarsi in quella che è la complessità dei servizi, siano essi sanitari, legati al lavoro, che siano essi degli enti locali in senso stretto. E quindi direi che è anche, nell'era di internet, una professione di informazione, di aiutare la gente a far valere i propri diritti di cittadinanza, tra virgolette, tramite la conoscenza. [...] sempre di più negli ultimi decenni insomma, il nostro lavoro è stato un lavoro anche con le comunità, non soltanto con le singole persone, ma con tutta la cittadinanza che fa parte di quella comunità, con l'accezione di comunità che sappiamo essere non così univoca a seconda delle situazioni che uno prende di vista. Però mi sembra che al di là dell'aiuto concreto che diamo ai singoli cittadini rispetto alle prestazioni che eroghiamo e anche rispetto alla relazione che instauriamo con loro, c'è poi tutto questo aspetto di facilitatori dei servizi (Int. 31, Piemonte, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] quello che io cerco di fare di scindere il vecchio ruolo dell'assistente sociale, soprattutto per noi che siamo le nuove generazioni, nel senso che sicuramente c'è una parte della professione che è quello dell'aiuto, che però ha una importanza dal punto di vista tecnico. Forse dal punto di vista professionale noi siamo quelle più tecniche, perché abbiamo una infarinatura legislativa, o comunque pedagogica che però spazia su tutti gli ambiti, mentre invece le altre figure professionali tendono in qualche modo a differenziarsi. Quindi, tendo spesso a descriverla così, come una figura di supporto e un po' di regia. Perché alla fine è come se fossimo registi, siamo in mezzo tutto a una serie di cose legandole poi con questi fili alla persona (Int. 34, Piemonte, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Un gruppo di operatori, connotato territorialmente nell'area nord dell'Italia, sottolinea la declinazione dell'aiuto come processo di promozione ed *empowerment* delle persone, attraverso l'attivazione di reti familiari e comunitarie.

È una professione dove l'operatore si pone nella dimensione della professione di aiuto a supporto di singoli nuclei e della comunità e questa parte la colgo ancora di più negli ultimi anni di lavoro, quindi non in un'ottica di

singolo aiuto con il singolo e la famiglia ma proprio di promozione, di empowerment delle risorse di comunità. Si sostengono i singoli e le famiglie nell'affrontare un momento di grave disagio, di difficoltà, attingendo alle risorse sia della persona, sia del nucleo e del contesto familiare e sociale allargato. [...] Un lavoro su più livelli, relazione con il singolo, con il nucleo, con le reti, con i legami sociali del territorio, della comunità (Int. 36, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Potrei dire che l'assistente sociale rappresenta una professione di, come dire, raccordo tra quelle che sono le persone, quindi la cittadinanza, con diverse sfumature di problematiche – adesso i casi sono tantissimi – e le istituzioni dall'altra parte; la società informale, che tu trovi nelle associazioni, nelle... in quel mondo che riguarda l'esterno, e le risorse di tipo anche istituzionali. Si cerca di fare un po' da raccordo, di saper definire quello che è il bisogno, più o meno manifesto più o meno latente; mettere in rete le risorse del territorio; mettere in rete le risorse del territorio istituzionale e del terzo settore, insieme anche a quelle che sono gli altri professionisti (Int. 8, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Allora come assistente sociale, beh, sono un professionista che lavora nell'ambito dei servizi [...] alla persona per aiutare, per promuovere percorsi di problem solving, di autodeterminazione, di empowerment a favore delle persone che possono essere singoli, gruppi, inteso gruppo in senso più ampio del termine gruppi ... anche gruppi familiari piuttosto che gruppi, associazioni, terzo settore: Quindi [...] crea percorsi di promozione e di prevenzione del disagio, sempre tenendo al centro la persona e le sue capacità di autodeterminarsi...Credo che questo faccia parte un po' del DNA della professione dell'assistente sociale, lavorare al servizio delle persone che quindi partendo dalle capacità di problem solving delle persone, mettendo in rete... (Int. 55, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Una parte residuale mostra di declinare l'aiuto entro un approccio comunitario, orientato al cambiamento sociale e alla promozione e tutela dei diritti dei cittadini, attraverso l'attivazione delle comunità di cui si compone un territorio. Le parole d'ordine diventano comunità, partecipazione, politiche, attivazione. Questo approccio, seppur giunto in Italia nei primi anni 90, sembra aver trovato solo con il nuovo millennio una reale diffusione tra i professionisti italiani.

[...] io mi sento un'assistente sociale dell'Emilia Romagna e ritengo che in Emilia Romagna la cultura dei servizi sociali sia una cultura radicata nel sapere della comunità [...] è qualcosa che ha a che fare con la partecipazione di ognuno perché i nostri nonni hanno lottato al lavoro, le nostre mamme hanno lottato per i diritti delle donne, i nostri amici hanno lottato per i diritti dei malati psichiatrici, perciò è più facile per noi avere, dare un significato al ruolo del servizio sociale, in Emilia Romagna, un po' diverso. È il ruolo o

tutto quello che è il sistema di welfare o di sistema previdenziale, facciamo questi due fronti e perciò di tutela, di diritti, di processi di inclusione. [...] A me piace molto descrivermi come qualcuno [...] come qualcuno che è figlio di un processo di acquisizione di diritti fondamentali, come i diritti alla salute, al genere, al corpo, alla scuola, al lavoro, che poi vengono declinati in regolamenti e che pone l'attenzione su quello e non permette che si inseriscano altre deviazioni del tema (Int. 5, Emilia Romagna, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] un professionista che ha la possibilità in qualche maniera di incidere sulle politiche sociali attraverso l'incontro di persone, l'incontro e quindi anche l'attivazione di percorsi di sostegno di persone, gruppi o comunità (Int. 17, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Una professionista esperta di comunità, che con il suo lavoro non solo facilita determinati processi nella professione di aiuto, ma anche ottimizza quelle che sono le risorse territoriali. Uhm... Tutto per favorire il benessere delle persone diciamo. [...] l'assistente sociale si occupa, comunque lavora nella comunità e si occupa soprattutto delle persone svantaggiate, coloro di cui ne hanno bisogno, di aiuto. E quindi i target sui quali lavoriamo sono i minori, gli adulti, i disabili, eh... categorie che hanno comunque bisogno di protezione e di aiuto. E in questo facciamo tutto quello che c'è da fare sia in termini di emancipazione delle persone che informazione, diritti, sia in termini di accompagnamento verso i servizi e verso le opportunità che ci sono (Int. 41, Toscana, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

7. Conclusioni

L'analisi condotta consente di confermare alcuni risultati prodotti dalle ricerche internazionali in ordine alla costruzione della professionalità negli assistenti sociali.

Emerge, in primis, una fragilità ancora diffusa tra le professioniste intervistate nel definire il proprio agire professionale. Fragilità che si declina in modo plurale e non omogeneo e che prende forma concreta nelle parole di chi: non riesce a definire chiaramente una professione sentita come difficile ed articolata; di chi si appoggia alle norme e agli strumenti tecnici per delineare i confini della propria operatività; di chi chiama in causa la complessità come unico costrutto capace di definire il contesto del proprio agire; di chi propone il piano personale piuttosto che quello professionale parlando di propensione soggettiva all'aiuto, dimenticando che questa matrice appartiene a molte altre professioni e può rappresentare solo l'aspetto motivazionale ma non quello professionale; e, ancora, di coloro che lamentano la mancata conoscenza da parte degli utenti delle specificità della professione, trascurando che, ci si deve come professionisti assumere la responsabilità di

questa scarsa conoscenza, figlia anche di una mancata volontà di promuovere il proprio ruolo entro i circuiti clinici e scientifici, nonché a livello pubblico; o usando le parole di un intervistato:

È una professione complessa, secondo me, non valorizzata come dovrebbe anche, come dire al fatto che noi non scriviamo spesso, non ci proponiamo, insomma, mentre altre figure, i nostri colleghi sono molto più attivi nella promozione (Int. 54, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Questo aspetto appare rilevante non tanto nella direzione di una mancanza di competenze o professionalità degli intervistati che, come vedremo in altre parti del volume, evidenziano invece una loro radicata capacità di leggere ed intervenire nei diversi contesti, incluso quello specifico della migrazione, quanto nella direzione di un mancato accento posto, direttamente dai professionisti ma anche dai diversi agenti formativi formali quali i Corsi di Laurea e gli Ordini Professionali, nel promuovere una chiara riflessione sull'identità ed i confini professionali inclusiva dei diversi contesti di attività. L'aver potuto contare per moltissimi anni su un mandato forte da parte delle istituzioni ha probabilmente agito in questa direzione rendendo meno impellente il bisogno di riflettere internamente e comunicare esternamente cosa un assistente sociale sapesse e potesse fare. Le competenze riflessive e comunicative appaiono invece oggi veicolo imprescindibile per le nuove generazioni di professionisti per inserirsi in contesti lavorativi sempre più orientati verso il libero mercato (Allegri, 2006).

Infine non va dimenticato che l'assistente sociale, come ricorda Viero (1996, p. 89), ha cambiato molte volte pelle e che questi cambiamenti di approccio hanno certamente agito complessificando la definizione della propria professionalità: il «susseguirsi delle principali trasformazioni di questa figura appare secondo strati che si rifanno ai momenti storici nei quali le diverse coorti generazionali sono state portatrici di visioni del mondo e dell'agire professionale. Osservate a posteriori attraverso le ricerche, queste ondate generazionali permettono di segmentare: un assistente sociale con interessi centrati prevalentemente sul cliente singolo (anni 50-60); un assistente sociale prevalentemente centrato sull'ambiente (68-75); un assistente sociale più attento al funzionamento del sistema organizzativo (75-85); un assistente sociale centrato sulle reti di solidarietà (anni 90)» e un assistente sociale orientato all'attivazione delle comunità (anni 2000).

Appare rilevante notare anche come i diversi approcci dell'agire professionale dell'assistente sociale, seppur collocabili a livello teorico e storico, non trovino spazio nelle definizioni che forniscono i nostri intervistati: molti di loro, come ben evidenziato dalla letteratura a livello globale, mostrano di utilizzare ancora oggi in modo prioritario un approccio individuale nella loro operatività e solo in modo più residuale un approccio di rete e di comunità. Tale aspetto mostra, entro i risultati di questa ricerca, una forte connotazione

territoriale che potrebbe rilevare un'influenza negli spazi di agire professionale delle politiche comunali e regionali oppure degli approcci teorici proposti entro i poli universitari di riferimento degli specifici territori. Certamente si tratta di un risultato complesso che richiede una lettura approfondita che faccia capo anche all'organizzazione del lavoro, per la quale si rimanda al capitolo 7 (Anna Zannoni).

Appare evidente dalle parole degli intervistati come, seppur avviato, il percorso di professionalizzazione degli assistenti sociali richiede ancora alcuni passaggi necessari. Passaggi orientati sia alla costruzione di una chiara definizione delle peculiarità di intervento, attraverso lo sviluppo di una propria teoria di riferimento; sia nella direzione del riconoscimento esterno, attraverso un più forte investimento nello sviluppo delle competenze comunicative, nella relazione con i media e nell'ambito della ricerca, attivando progetti di natura nazionale ed internazionale che rendano confrontabili le prassi ed i risultati conseguiti.

Riferimenti bibliografici

- Allegri E. (2006), *Le rappresentazioni dell'assistente sociale. Il lavoro sociale nel cinema e nella narrativa*, Carocci, Roma.
- Allegri E. (2011), *(S)parlano di noi. Il sistema di tutela minorile su stampa e televisione*, «Lavoro Sociale», 11, 3, pp. 245-256.
- Bar-On A. (1994), *The elusive boundaries of social work*, «Journal of Sociology and Social Welfare», 21, 3, pp. 53-67.
- Bernocchi Nisi R. (1984), "L'origine delle scuole per assistenti sociali nel secondo dopoguerra", in Bernocchi Nisi R., Gazzaniga L., Canevini M.D., Ferrario F., Cremoncini V.M., Dal Pra Ponticelli M., *Le scuole di servizio sociale in Italia. Aspetti e momenti della loro storia*, Fondazione Zancan, Padova.
- Buchbinder E., Eisikovits Z., Karnieli-Miller O. (2004), *Social Workers' Perceptions of the Balance between the Psychological and the Social*, «Social Service Review», 78, 4, pp. 531-552.
- Dal Pra Ponticelli M. (1985), *I modelli teorici del servizio sociale*, Astrolabio, Roma.
- Dominelli L. (2002), *Anti-Oppressive Social Work Theory and Practice*, Palgrave Macmillan, Basingstoke.
- Fargion S. (2006a), *Tra arte e scienza. L'autonomia e i contenuti del servizio sociale*, «Studi Zancan», 7, 4, pp. 31-58.
- Fargion S. (2006b), *Thinking Professional Social Work Expertise and Professional Ideologies in Social Workers' Accounts of Their Practice*, «Journal of Social Work», 6, 3, pp. 255-273.
- Fargion S. (2008), *Reflections on social work's identity. International themes in Italian practitioners' representation of social work*, «International Social Work», 51, 2, pp. 206-219.
- Fargion S. (2009), *Il servizio sociale. Storia, temi e dibattiti*, Laterza, Roma.
- Ferrario F. (2000), *Le dimensioni dell'intervento sociale*, Carocci, Roma.
- Florea A. (1966), *L'Assistente Sociale: Analisi di una Professione*, ISSTISS, Roma.

- Folgheraiter F. (1998), *Teoria e metodologia del servizio sociale. La prospettiva di rete*, Milano, Feltrinelli.
- Freidson E. (1986), *Professional Powers. A Study of Institutionalisation of Formal Knowledge*, Chicago, University of Chicago Press.
- Freidson E. (1999), *Theory of Professionalism: Method and Substance*, «International Review of Sociology», 9, 1, pp. 117-29.
- Freidson E. (2001), *Professionalism: The Third Logic*, Cambridge, Polity Press.
- Giacomini M. (1991), “L’immagine Professionale”, in Aa.Vv., *L’assistente Sociale. Immagini di una professione*, Scuola Regionale per Operatori Sociali, Comune di Milano.
- Gibelman M. (1999), *The search for identity: Defining social work. Past, present, future*, «Social work», 44, 4, pp. 298-310.
- Gui L. (2008), “Tre committenti per un mandato”, in Lazzari F. (a cura di), *Servizio sociale trifocale. Le azioni e gli attori delle nuove politiche sociali*, FrancoAngeli, Milano.
- Hall R. (2000), *The “warmth” profession: Societal perceptions of social work practice*, «Professional Development: The International Journal of Continuing Social Work Education», 3, 3, pp. 9-17.
- Howe D. (1986), *An Introduction to Social Work Theory*, Aldershot, Gower.
- Howe D. (1987), *An Introduction to Social Work Theory: Making Sense in Practice*, Wildwood House, Hants (U.K.).
- MacDonald C., Harris J., Wintersteen R. (2003), *Cintingent on Context? Social Work and the State in Australia, Britain and the USA*, «British Journal of Social Work», 33, 2, pp. 191-208.
- Mackay T., Zufferey C. (2015), ‘A who doing a what?’: *Identity, practice and social work education*, «Journal of Social Work», 15, pp. 644-661.
- McDonald C. (2007), *This is who we are and this is what we do: Social work education and self-efficacy*, «Australian Social Work», 60, 1, pp. 83-93.
- Milana G. (1992), “Il processo valutativo nell’agire del servizio sociale”, in Cellentani O., Guidicini P. (a cura di), *Il servizio sociale tra identità e prassi quotidiana*, FrancoAngeli, Milano.
- O’Neil S. (1999), *Social work – A profession?*, «Journal of Social Work Practice», 13, 1, pp. 9-18.
- Pieroni G., Dal Pra Ponticelli M. (2005), *Introduzione al servizio sociale. Storia, principi, deontologia*, Carocci, Roma.
- Rinaldo G. (2017), *L’assistente sociale tra pratica professionale, saperi teorici e riflessività. Una ricerca tra professionisti in servizio e studenti di servizio sociale*. Tesi Magistrale non pubblicata.
- Sheldon B. (1978), *Theory and Practice in Social Work: A Re-examination of a Tenuous Relationship*, «British Journal of Social Work», 8, 1, pp. 1-22.
- Sicora A. (2005), *L’assistente sociale riflessivo*, Pensa Multimedia, Lecce.
- Smith G. (1971), *On Everyday Theory in Social Work Practice*, «Social Work Today», 2, 3, pp. 25-28.
- Tucker D.J. (1996), *Eclecticism is Not a Free Good: Barriers to Knowledge Development in Social Work*, «Social Service Review», 70, 3, pp. 400-434.
- Viero M. (1996), “Assistenti sociali e identità professionale”, in Giraldo S., Riefolo

E. (a cura di), *Il servizio sociale: esperienza e costruzione del sapere*, FrancoAngeli, Milano.

Weiss-Gal I., Welbourne P. (2008), *The professionalisation of social work: A cross-national exploration*, «International Journal of Social Welfare», 17, 4, pp. 281-290.

7. *L'assistente sociale nei servizi di base. Quali criticità?*

di *Anna Zannoni*

1. **Introduzione**

Le dinamiche sociali connesse alla globalizzazione, ai mutamenti demografici e all'incremento della povertà, delineando macro fenomeni quali l'invecchiamento della popolazione, le difficoltà di conciliare i tempi di lavoro con i tempi di cura, l'immigrazione, la disoccupazione, i processi di impoverimento, l'aumento della fragilità dei legami familiari, concorrono ad aumentare la richiesta di servizi che si trovano a dover fronteggiare una domanda sociale che cambia sia in termini quantitativi (con l'aumento delle persone in condizioni di emarginazione e fragilità), sia in termini qualitativi (con bisogni complessi che investono spesso più piani esistenziali e più dimensioni) (Bertotti, 2014). La crescente forbice tra bisogni mutevoli e in aumento e il conseguente diffuso incremento della domanda di welfare unito alle risorse sempre più ridotte, se non scarse (Devastato, 2013) incide direttamente sulla crisi dei sistemi di welfare attuali.

In questo contesto, in cui vecchie e nuove domande si presentano insieme alle porte dei servizi e i bisogni coinvolgono fasce sempre più ampie di popolazione (Ranci, Pavolini, 2015), diventa evidente l'impatto che questa situazione può avere sugli assistenti sociali – in particolare negli assistenti sociali del servizio di base, tradizionalmente deputato a rispondere universalmente ai bisogni e ad accogliere qualunque richiesta provenga dai cittadini – in termini di difficoltà, ma anche di resilienza e di sfide per il ruolo professionale.

Sebbene nella traccia di intervista non fosse prevista una domanda specifica relativa alle difficoltà che la professione incontra, in questo momento storico, nei servizi di base ed in particolare nel Comune, nel corso dell'analisi del contenuto si è ritenuto che il tema ricorresse trasversalmente, rendendolo quindi interessante per una specifica trattazione.

Le interviste realizzate hanno permesso di rilevare proprio la compresenza sia di aspetti di fatica che di resilienza degli assistenti sociali. Il tema della crisi dei sistemi del welfare, e quindi della fatica di produrre risposte

efficaci, non è stato addotto ad alibi di una rappresentazione della professione non sempre soddisfacente (si veda a questo proposito il capitolo 6, di Barbara Segatto), quanto piuttosto intercalato agli spunti per produrre nuove risposte: le difficoltà nell'evoluzione del ruolo professionale vengono controbilanciate dalle possibilità di miglioramento e sviluppo, e l'elencazione di problematiche sociali e bisogni emergenti con annesse proposte per migliorare il sistema dell'offerta delle risposte e dei servizi.

2. Le motivazioni della scelta professionale

Un primo elemento che emerge con chiarezza dalle interviste riguarda il forte radicamento della professione nei suoi principi deontologici, come questi siano guida ed indirizzo nella pratica quotidiana e, infine, come gli stessi principi siano ancora, qui ed ora, un'ordinata declinazione delle motivazioni che hanno spinto questi professionisti a scegliere di intraprendere il corso di studi che li avrebbe portati alla professione di assistente sociale.

Gli assistenti sociali intervistati richiamano a motivazione della propria scelta professionale e a supporto della loro quotidianità i principi ordinati in particolare nel Titolo II «Principi» del Codice Deontologico dell'assistente sociale, nonché il Titolo IV «Responsabilità dell'assistente sociale nei confronti della società».

I principi enunciati nel Titolo II, ai quali la professione si ispira, riguardano il rispetto dei diritti umani universalmente riconosciuti con particolare riferimento all'affermazione della giustizia e dell'equità e il riconoscimento dell'autonomia e dell'autodeterminazione di ogni persona promossi sia rispetto al singolo sia rispetto alle comunità; si sottolinea inoltre la necessità di non esprimere giudizi e di non fare alcuna discriminazione. Con il Titolo IV vengono invece sottolineate le responsabilità del professionista assistente sociale nei confronti della società con particolare riferimento al dovere di contribuire alla promozione, allo sviluppo e al sostegno di politiche sociali; l'attenzione è posta anche sull'obbligo di promuovere una cultura della solidarietà attraverso il coinvolgimento di tutti gli attori del territorio.

[...] poi per le generazioni che hanno fatto questo lavoro come mission di vita, per cui l'ho proprio scelto, pensando avrei educato gli altri in qualche modo, l'ho scelto perché la missione mi permetteva di educare, di essere prossima in qualche modo... (Int. 6, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

[...] è un ruolo anche molto bello. Bello perché quando senti che la relazione va, che è pulita, svincolata da interessi personali e senti che è veramente una

relazione di aiuto, di fiducia, c'è un fiorire anche di bellezza, proprio di progetti che riescono a portare dei risultati bellissimi (Int. 4, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

[...] io credo che il nostro lavoro debba aiutare le persone in un cammino di autonomia personale (Int. 6, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Dagli assistenti sociali intervistati viene ribadita inoltre l'importanza dell'art. 5 comma 1 «la professione si fonda sul valore, sulla dignità, nonché sulla affermazione dei principi di giustizia ed equità sociali», principio e convinzione con i quali si confrontano quotidianamente e rispetto ai quali emerge la difficoltà di applicare normative e regolamenti che non sempre rispondono a questi criteri. I professionisti denunciano di trovarsi in molte occasioni a dover lavorare con strumenti costruiti da altri, con regole e modalità calate dall'alto e non sempre rispondenti ai principi della professione ed in particolare al principio dell'equità.

Per una questione economica, non riusciamo a soddisfare tutte le richieste delle persone e questo significa anche uno scoraggiamento da parte della persona e anche la mancanza di fiducia verso i servizi... (Int. 57, Veneto, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Penso che a volte è vero che i soldi non ci sono, però è anche vero che a volte quelli allocati non sono distribuiti proprio in modo equo, in modo congruo (Int. 22, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Contemporaneamente, dalle interviste emerge però la rappresentazione di una professione che non si limita a sollevare il problema della scarsità di risorse, ma che si interroga anche su come pensare ad una loro allocazione più corretta. Da un lato viene ribadita la necessità di partecipare in maniera più importante alla costruzione e definizione di regolamenti e protocolli, dall'altro vi è l'urgenza di una valorizzazione delle capacità professionali rispetto alla lettura dei bisogni e delle dinamiche e degli andamenti della propria comunità di riferimento, al fine di essere riconosciuti come soggetti attivi nei processi di costruzione e definizione delle politiche sociali. Se, infatti, vi è l'obbligo (capo I art. 35 Codice Deontologico) per il professionista di acquisire una precisa conoscenza della realtà socio-territoriale in cui opera, vi è contestualmente (capo I art. 36 e 37 Codice Deontologico) l'impegno a contribuire alla promozione, sviluppo e sostegno di politiche sociali (...) con l'obbligo di segnalare (...) le situazioni di iniquità e ineguaglianza (Bressani, 2014).

3. La professione nei servizi di base: insidie e difficoltà

3.1 *Un problema di riconoscimento*

Il tema del riconoscimento (poco, o meglio non riconoscimento) della professione viene portato come prioritario e determinante rispetto alle difficoltà che la professione incontra ancor oggi nell'esercizio quotidiano, soprattutto nei servizi di base.

L'assistente sociale è sempre molto ai margini. Purtroppo ancora non è una professione riconosciuta come dovrebbe e nei Comuni è schiacciata, mi dispiace dirlo... (Int. 40, Piemonte, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Il lavoro dell'assistente sociale è minimizzato, nel senso che per portare avanti una pratica c'è comunque da scalare una montagna... (Int. 23, Lombardia, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Si fa fatica ad affermare un po' il ruolo dell'assistente sociale, perché viene vista come quella a cui si deve dire cosa fare... (Int. 32, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

La parte politica degli enti di appartenenza spesso poco conosce le molte risorse della professione dell'assistente sociale e pertanto non ne valorizza ed utilizza tutte le potenzialità; la distanza tra questi due soggetti non aiuta inoltre la conoscenza reciproca e quindi l'aprirsi a processi di collaborazione nei quali l'assistente sociale possa interloquire non tanto o non solo rispetto alla singola e contingente casistica, quanto sul tema della progettazione delle politiche sociali. Spesso la costruzione di una relazione efficace tra tecnico e politico è infatti lasciata alla libera iniziativa del singolo professionista che, attraverso la struttura organizzativa (es. dirigenza), o attraverso strategie più dirette (soprattutto negli enti più piccoli), trova il modo di confrontarsi con la parte politica e di portare il proprio parere tecnico sulle questioni che riguardano le materie di pertinenza. Non può essere tuttavia l'iniziativa del singolo operatore il motore per una relazione in realtà indispensabile, soprattutto in questo momento storico, di ri-pensamento delle politiche sociali nazionali e locali (Campanini, 2011).

Tra gli intervistati, coloro che possono contare su una maggiore anzianità di servizio tendono a sentirsi più attrezzati e sicuri nel dialogare con la parte politica, sebbene si tratti di una componente della professione che avrebbe bisogno di essere riscoperta ed utilizzata da tutti gli assistenti sociali nella quotidianità, sia per contribuire ad una maggiore conoscenza della professione da parte dei politici, sia in vista di un maggiore riconoscimento a livello sociale (Campanini, 2011).

Io mi ritengo una professionista che lotta per un'identità professionale tutti i giorni...noi dobbiamo, secondo me, lottare per la nostra identità in tutti i sistemi... (Int. 5, Emilia Romagna, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Quando ho cominciato a lavorare sul territorio l'assistente sociale era proprio il punto di riferimento...c'è il sindaco, il prete, l'assistente sociale e il maresciallo dei carabinieri, nel senso che si era veramente un punto di riferimento [...] prima, quando si lavorava nei Comuni anche nei confronti degli amministratori si aveva un rapporto diretto... (Int. 6, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Questo riconoscimento non viene inteso all'interno delle narrazioni come un punto di arrivo fine a se stesso, ma come chiave di volta per poter entrare sistematicamente e come tecnici qualificati sui temi della programmazione socio-sanitaria e più in generale sulle politiche sociali (Campanini, 2011).

Gli assistenti sociali intervistati sollevano inoltre la questione dei contratti collettivi nazionali per la professione che poco riconoscono le responsabilità che il professionista è chiamato ad assumersi quotidianamente, nonché le funzioni di indirizzo, programmazione e progettazione nelle quali è coinvolto spesso senza alcuna sottolineatura, dando per intrinseche e scontate le varie sfaccettature della professione, senza alcuna monetizzazione.

È una professione che richiede tanto impegno, tanto coinvolgimento e viene poco riconosciuta, sia a livello di carriera, di riconoscimento di professionalità, sia a livello economico... (Int. 15, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Non ha senso farlo per quello che guadagniamo, capito? Ha poco senso, non ha senso farlo per i soldi (Int. 8, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Inoltre l'esternalizzazione dei servizi, soprattutto dei servizi di base, sta creando un ulteriore squilibrio all'interno della professione stessa; i trattamenti economici infatti tra dipendenti pubblici e dipendenti delle cooperative sociali o dei liberi professionisti sono molto diversi e quindi ci si trova ad avere situazioni nelle quali dei colleghi, all'interno dello stesso ente e servizio, chiamati a svolgere le medesime attività, con l'assunzione delle stesse responsabilità, hanno un trattamento economico e di tutele assai diverso.

Questa situazione si ripercuote anche sulla iniquità nell'affrontare i concorsi pubblici, laddove per la parte relativa al riconoscimento dei titoli vi è un trattamento impari tra chi ha svolto l'attività professionale come dipendente pubblico (seppur a tempo determinato) e sostanzialmente tutti gli altri; liberi professionisti e dipendenti delle cooperative non vedono infatti riconosciuta l'esperienza professionale, se non in modo assai residuale, seppur

svolta all'interno dei servizi pubblici, a fianco di colleghi dipendenti pubblici e soprattutto con gli stessi incarichi e responsabilità.

Dei Comuni hanno l'assistente sociale di cooperativa, sia per risparmiare, sia perché secondo loro non ce n'è bisogno. Però in quelle 5 ore bisogna fare tutto, compreso andare in bagno, se uno ce la fa... (Int. 52, Veneto, uomo, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Interessante sottolineare però come la professionalità sia così radicata nei propri principi da far sì che siano sporadiche le rinunce per causa economica; gli assistenti sociali, pur frustrati dall'aspetto relativo al trattamento economico, rimangono infatti fedeli ed "innamorati" della loro professione.

Io sono ancora innamorata del lavoro...penso sia un lavoro di missione... (Int. 41, Toscana, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Sono ancora all'inizio della carriera e sono ancora tanto innamorata del lavoro... (Int. 4, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Tra le fatiche della professione emerge anche la questione dello scarso riconoscimento da parte dell'opinione pubblica che richiederebbe un continuo monitoraggio sulla comunicazione relativa ai compiti e alle responsabilità di questi professionisti. Dai racconti emerge sia il quotidiano sforzo da parte di molti di spiegare alla cittadinanza e agli utenti dei servizi il proprio ruolo, le proprie competenze e le proprie responsabilità con relativi confini e definizioni, sia la preoccupazione per l'influenza negativa dei mass media sull'immaginario collettivo rispetto al ruolo dell'assistente sociale (come emerge anche nel capitolo di Barbara Segatto riguardo alla definizione della professione), quali siano il suo mandato, le sue competenze, il suo ruolo, la sua responsabilità, i suoi "confini" (Allegri, 2006).

Il servizio sociale ha un'immagine in Italia molto squalificata...i media parlano degli assistenti sociali...con caratteristiche stereotipate...spesso viene associata a questo fatto che porta via i bambini... (Int. 16, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Noi siamo il punto di innesto tra il cittadino e l'istituzione e che cosa stiamo rappresentando in questo momento? Un'istituzione devastata... (Int. 14, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

3.2 *Alla ricerca delle cause*

Il tema del riconoscimento della professione viene declinato da alcuni intervistati, in modo trasversale ai contesti territoriali, come riconducibile ad uno scarso riconoscimento che aleggia anche all'interno della professione stessa. Ciò viene proposto ed espresso in modo interlocutorio sostanzialmente rispetto a due filoni: il genere della professione (che sarà trattato in modo dettagliato nel capitolo 10, di Anna Dal Ben) e la rappresentatività dell'ordine professionale.

Dalle interviste emerge un pensiero moderatamente critico rispetto a ciò che l'Ordine professionale rappresenta e/o a come lo rappresenta; da sempre tale organo è percepito come lontano dalla professione: l'affluenza alle elezioni parla chiaro rispetto a quanto sia da un lato poco rappresentativo, dall'altro poco sentito come parte integrante e sostanziale della vita quotidiana professionale dell'assistente sociale.

Siamo un ordine debole e di conseguenza siamo deboli nel difenderci (Int. 3, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

A questo proposito, un Comunicato dell'Ordine Nazionale degli assistenti sociali ha reso noto un lavoro di riflessione riguardo allo stato attuale della professione in Italia, proprio partendo dal presupposto che sia compito dell'Ordine stesso contribuire a creare e rafforzare una comunità di pensiero che consenta al servizio sociale di crescere come professione e come disciplina:

[...] l'Ordine, CNOAS e CROAS, deve concentrare maggiormente l'attenzione sulla propria responsabilità di contribuire a che la professione si senta ascoltata, tutelata, protetta. Ciò richiede una maggiore collaborazione fra Consiglio Nazionale e Consigli Regionali nel dialogare con gli Assistenti sociali. In questo senso l'Ordine deve diventare anche una sorta di attivatore di supporti/percorsi di aiuto della professione, che la rendano più forte, creando più frequenti occasioni di incontro e confronto. In linea con tale finalità, l'Ordine si è posto, e deve porsi in modo ancor più incisivo nel futuro, l'obiettivo di conoscere e migliorare le condizioni operative dei professionisti Assistenti sociali, soprattutto attivando azioni a due livelli: uno interno tramite appunto un più attento ascolto degli iscritti; l'altro esterno attraverso l'attivazione di più intensi rapporti con le istituzioni e i soggetti politico-sindacali, la cui collaborazione sinergica si rende indispensabile. In tale processo è importante coinvolgere anche gli utenti/clienti cioè coloro che usufruiscono delle prestazioni degli Assistenti sociali. Accanto a un mandato di tutela delle persone utenti, dovere dell'Ordine è anche quello di tutelare gli Assistenti sociali, sostenendoli nelle loro effettive difficoltà. Il segnale di disagio che evidenzia la scarsa partecipazione degli iscritti alle elezioni degli organi regionali dell'Or-

dine richiama la necessità di capire come, a distanza di 15 anni dalla sua nascita, viene vissuto l'Ordine professionale da parte della comunità degli Assistenti sociali, qual è la sua rappresentazione: una opportunità, un prestigioso riconoscimento o un vincolo pesante in termini di responsabilità deontologiche e di qualità delle prestazioni professionali? Un organo di maggiore tutela e garanzia per la professione o un appesantimento del sistema? Ciò aiuta a orientare le azioni di miglioramento dei canali di comunicazione tra Ordine, comunità professionale, soggetti istituzionali e cittadini. Una comunicazione più efficace consentirà anche di rendere più evidenti gli aspetti positivi delle azioni dell'Ordine e le loro ricadute per la professione. Le condizioni professionali degli Assistenti sociali sono legate, oltre che a processi e fenomeni di portata nazionale e mondiale, anche alle scelte dei soggetti politico-istituzionali che hanno prodotto trasformazioni radicali nella realtà organizzativo-gestionale dei servizi alla persona, con ricadute anche nella realtà lavorativa degli Assistenti sociali. Intensificare i rapporti di collaborazione che l'Ordine deve tenere con i soggetti istituzionali, nazionali e locali, deve porsi come strumento non solo per promuovere una migliore condizione operativa degli Assistenti sociali, ma anche per sensibilizzare sulla necessità di un sistema di Welfare più efficiente e rendere più evidente il peso che la qualità delle prestazioni professionali ha sull'efficacia delle risposte ai bisogni delle persone (CNOAS, 2010).

L'ordine professionale viene più o meno velatamente indicato come capro espiatorio rispetto al mancato riconoscimento, sia contrattuale che pubblico dell'assistente sociale; lo stesso ordine viene inoltre connotato come debole, se non assente, o comunque incapace di farsi coinvolgere attivamente, nella predisposizione delle politiche sociali, essendo di fatto spesso escluso dai tavoli di concertazione più importanti, dovendo poi lottare a posteriori per modificare normative nazionali e regionali approvate attraverso percorsi nei quali la professione non è appunto riuscita ad inserirsi (CNOAS, 2010).

Anche il senso di “perenne inferiorità” del settore sociale nei confronti del settore sanitario viene ricondotto ad una debolezza dell'ordine professionale nel portare avanti gli interessi della professione stessa.

Gli assistenti sociali intervistati, pur dimostrandosi competenti sui diversi mandati che ha un Ordine professionale rispetto, per esempio, ad un sindacato, riconducono tuttavia alcune delle principali fragilità della professione proprio all'Ordine, allontanandosene in termini di senso di appartenenza; non vi sono per altro realtà associative relative alla professione che possano aggregare gli assistenti sociali e sostenerli nel fronteggiamento quotidiano sul tema del riconoscimento del ruolo professionali.

L'AsNAS (Associazione Nazionale Assistenti Sociali) storicamente rappresentativa della professione e presente in maniera capillare su tutto il ter-

ritorio nazionale, non raccoglie oggi adesioni sufficienti per poter essere considerata un interlocutore significativo nella quotidianità dell'agire professionale dell'assistente sociale.

Il lavoro sociale è sempre più visto come un lavoro che c'è ma non si vede, un po' sta a noi operatori renderlo visibile... (Int. 52, Veneto, uomo, classe d'età: da 46 a 55 anni).

3.3 La carenza delle risorse

Le riflessioni portate dagli intervistati in merito al tema delle risorse messe a disposizione dei servizi pubblici in questo momento storico riflettono la criticità diffusa e preoccupante connessa al divario tra incremento della domanda e riduzione delle risorse (Bertotti, 2014). Si tratta di un tema ricorrente, ma, accanto alla fatica di riuscire a distribuire il poco in modo equo e al continuo interrogarsi in senso etico su come agire in questo contesto, c'è un altro tema importante sollevato e disquisito nelle interviste da alcuni assistenti sociali: l'allocazione delle risorse (Ruggeri, 2011)

Alcuni professionisti avanzano l'ipotesi che le risorse ci siano ma siano allocate e distribuite con modalità non adeguate o comunque non seguendo principi di efficacia ed efficienza e nemmeno di equità. Si evince di fatto che, secondo l'opinione di alcuni degli intervistati, nel periodo storico in cui le risorse erano più abbondanti, il loro utilizzo non è stato fatto in modo oculato, ma che anzi le politiche sociali nazionali e locali abbiano piuttosto risposto a logiche legate più al consenso che non ad una reale lettura dei bisogni e ad una conseguente progettazione e programmazione di interventi volti al superamento delle forme di esclusione e fragilità della popolazione.

Questa lettura critica rispetto al tema dell'allocazione e la distribuzione delle risorse rende difficoltoso l'esercizio della professione. Nella sua quotidianità l'incapacità di dare risposte adeguate alle richieste dei cittadini in alcuni casi attiva modalità di risposta molto aggressive nei confronti dell'assistente sociale che in quel momento rappresenta l'ente pubblico. In questa situazione, di fatto l'operatore, pur non essendo sempre d'accordo con le politiche distributive del proprio servizio, si trova nella difficile posizione di dover spiegare e far accettare tali politiche al cittadino.

La situazione è sempre più difficile, i casi sempre più complessi, le risorse sono sempre meno presenti e noi spesso siamo l'unica interfaccia che la persona ha. Perché poi la sfera politica manda messaggi se non sbagliati quantomeno ambigui, perciò le persone arrivano da te che non hai nessun filtro... (Int. 50, Toscana, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

[...] identificano sempre nella nostra figura quella negativa, invece noi agiamo alle volte perché abbiamo dei regolamenti di base: a volte sono riusciti a rispecchiare la realtà, a volte un po' più sconnessi, però la faccia ce la mettiamo noi... (Int. 3, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Il cittadino pensa che sei tu a dire no, non il servizio... (Int. 4, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

[...] più è grande l'istituzione e più le difficoltà si acquiscono, perché il dialogo è più difficile [...] per cui ti arrivano delle disposizioni che non sai come sono nate (Int. 19, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Nel momento in cui tuttavia la disaffezione dell'operatore nei confronti del proprio ente di appartenenza è la stessa del cittadino, le difficoltà dell'agire professionale quotidiano aumentano rischiando di sbilanciare in modo irreparabile il difficile equilibrio tra mandato professionale e mandato istituzionale (si veda a questo proposito il capitolo di Bonin in questo volume). In queste circostanze, vi è infatti il rischio di un'alleanza tra operatore e utente, non sul piano del processo di aiuto, ma sul tema della "lotta sociale", nella quale tuttavia l'assistente sociale è in una posizione di ambiguità che deve immediatamente ribaltare: o riconducendo il proprio agire al processo di aiuto, all'interno delle regole del servizio di appartenenza, o staccandosi definitivamente da questo per operare nel secondo ambito.

In un'ottica di mediazione, anziché di rottura, tra le due suddette istanze, alcuni assistenti sociali declinano in modo generativo tale controversia, impegnandosi attivamente all'interno dell'Ordine professionale piuttosto che in politica, o nella promozione dei diritti di cittadinanza promossi da apposite associazioni.

Una ulteriore criticità legata al tema delle risorse è quella relativa alle risorse umane messe a disposizione dei servizi, che sono oggi del tutto insufficienti e creano quindi difficoltà all'agire professionale, come emerge chiaramente dai racconti degli intervistati:

[...] abbiamo fatto una serie di battaglie anche per chiedere l'aumento della pianta organica, ma non ci fila nessuno (Int. 12, Lazio, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

[...] i servizi sono in sovraccarico... (Int. 22, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

I professionisti denunciano come via sia una generale carenza di organico, non solo rispetto agli assistenti sociali, ma anche rispetto al personale amministrativo nonché alle altre professioni con le quali solitamente si col-

labora soprattutto per il fronteggiamento dei casi più complessi siano in carenza di organico. Questo deficit comporta, da un lato, un rallentamento importante nella capacità di risposta e quindi un acuirsi della dissonanza tra tempi degli utenti, ovvero tempi delle persone e dei loro bisogni, e tempi dei servizi stessi; dall'altro il costituirsi di un atteggiamento prevalentemente difensivo degli operatori sia nei confronti dell'utenza che degli altri servizi. Gli incontri operativi tra enti diversi, e perfino tra servizi diversi ma afferenti ad uno stesso ente, rischiano oggi, di fatto, di non avere più come obiettivo la centralità della persona e la costruzione di un progetto personalizzato fatto in rete per sostenere la fragilità e promuovere l'autonomia, ma piuttosto il rimpallarsi di responsabilità e compiti al fine di tornare alle proprie scrivanie con il minor carico di lavoro aggiuntivo possibile avendo già troppa casistica da affrontare:

C'è molta difficoltà a lavorare insieme, molta difficoltà... spesso quello a cui ho assistito è che i servizi lottano tra di loro invece che darsi una mano... (Int. 22, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Siamo molto lontani dal cittadino, facciamo ancora questo lavoro in maniera troppo vecchia (Int. 34, Piemonte, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

La solitudine dell'operatore è un'altra conseguenza della carenza di risorse in termini di personale: questo fenomeno fa emergere in maniera importante il rischio *burnout* degli assistenti sociali sia per quelli più giovani e privi di esperienza, che si trovano senza riferimenti con i quali confrontarsi, sia per i professionisti con maggiore anzianità di servizio, che optano per un cambio mansioni o addirittura un licenziamento a seguito di un sovraccarico sia in termini di quantità di lavoro da svolgere sia in termini di assunzione di responsabilità spesso in completa solitudine.

Io sono da solo [...] io non ho un confronto con nessuno... (Int. 52, Veneto, uomo, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Come professionisti siamo da soli... (Int. 49, Toscana, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

[...] a volte ci troviamo a fare i colloqui da soli... (Int. 50, Toscana, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Gli enti inoltre, anche al fine di cercare di risolvere il problema della carenza di personale, hanno attivato quei processi di esternalizzazione dei servizi già menzionati che a loro volta stanno creando disuguaglianza nel trat-

tamento contrattuale tra professionisti e poco riconoscimento della professione, nonché malcontento nella popolazione a causa dell'altissimo turnover.

[...] Per questo non si può prescindere dal monitoraggio e dagli interventi di segnalazione e puntualizzazione circa il necessario rispetto e valutazione della professionalità dell'assistente sociale in ambito contrattuale e concorsuale (CNOAS, 2010).

3.4 Le regole e i regolamenti condivisi ed imposti

Tra le criticità della professione segnalate dagli assistenti sociali intervistati vi è la necessità di ridefinire continuamente il proprio ruolo in relazione a regole e regolamenti che modificano l'erogazione dei servizi. In questo senso spesso gli operatori dei servizi, soprattutto dei servizi di base, si trovano a dover negare l'accesso a determinati servizi o prestazioni, sia in riferimento a regole dettate più dalla scarsità delle risorse che dal reale bisogno, sia per non innescare meccanismi di assistenzialismo contrari all'etica professionale.

Vi è quindi una doppia difficoltà: essere costretti a negare servizi anche quando vi è una valutazione che indica la presenza di un reale bisogno che dovrebbe essere sanato versus negare servizi in nome della promozione dell'autonomia.

Spesso mi sono vista guardare in un altro modo, in un modo assistenziale, in un modo richiedente, in un modo di assistenza che non appartiene al nostro stile professionale (Int. 5, Emilia Romagna, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] non riesci a fare quello che vorresti, quello che sarebbe l'ideale per la persona e ti dà fastidio... (Int. 60, Veneto, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Come abbiamo visto nei paragrafi precedenti, questa situazione è complicata da una serie di questioni correlate:

- a. dal fatto che spesso è demandata totalmente all'assistente sociale la responsabilità di comunicare e gestire tali risposte alla cittadinanza;
- b. dalla crescente solitudine dell'operatore;
- c. e, ancora, è aggravata in quelle circostanze in cui il professionista si trova a dover gestire l'ambiguità, se non il conflitto, con le promesse fatte dalla parte politica, con logiche legate prevalentemente al consenso, di facile accesso a servizi e prestazioni che sono di fatto poi invece per nulla attivabili a causa sia dei regolamenti, sia delle valutazioni professionali.

La necessità di contenere, ridimensionare e reindirizzare le richieste degli utenti, creando senso di frustrazione nella cittadinanza e, a volte, anche nei professionisti stessi per i motivi di cui già si è parlato, genera un clima che può sfociare in aggressività agita dai cittadini nei confronti degli assistenti sociali.

Come conferma una recente ricerca condotta dal Consiglio Nazionale degli Assistenti Sociali (CNOAS) e dalla Fondazione Nazionale Assistenti Sociali su tutto il territorio nazionale e che si basa su un campione di oltre 20 mila professionisti (sui 42 mila totali), nel corso della propria esperienza professionale solo poco più di un assistente sociale su dieci (11,8%) non ha mai ricevuto minacce, intimidazioni o aggressioni verbali e ben il 15,4% ha subito una qualche forma di aggressione fisica (Sicora *et al.*, 2017).

Anche tra i nostri intervistati emerge questa criticità, che richiede agli assistenti sociali nuove o più fini competenze nell'ambito della mediazione, della comunicazione non violenta e dell'assertività. Il tema del contenimento e della gestione dell'aggressività dell'utenza è presentato infatti con uniformità territoriale dagli intervistati che, in alcuni casi, sottolineano la gravità di questa situazione anche in relazione alla già menzionata solitudine nella quale sempre più spesso si trovano: in questo caso, la sfumatura della solitudine viene intesa in senso letterale, ovvero in relazione al fatto che in alcune sedi i professionisti rimangano totalmente soli, circostanza che, oltre a non soddisfare le minime regole della sicurezza sul luogo di lavoro, mette seriamente a repentaglio la loro incolumità.

In questo momento storico dunque gli operatori sottolineano come sia particolarmente gravosa la gestione della frustrazione dell'utente, in una situazione in cui le difficoltà nel rapporto tra assistenti sociali, istituzioni e cittadini non possono prescindere dallo stato di crescente sofferenza in cui si trova il sistema dei servizi sociali, è nei servizi che sembra scaricarsi la sfiducia e la rabbia dei cittadini verso le istituzioni, in una modalità che "declassa" l'assistente sociale da promotore di aiuto e supporto a carnefice e capro espiatorio di ogni male personale e della società.

[...] ci sono stati episodi di aggressività nei confronti dell'operatore... (Int. 55, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

[...] il fatto di essere minacciata e avere urla contro è insomma abbastanza frequente... (Int. 60, Veneto, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

[...] tende a volte ad esserci un'escalation di rabbia che porta all'aggressività... (Int. 4, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

In questo momento di carenza di risorse comunque l'utenza è molto più arrabbiata, quindi perde di più la pazienza (Int. 12, Lazio, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Come sottolinea Sicora (2016, p. 20-21):

I dirigenti dei servizi e/o gli operatori devono assumere un ruolo attivo nel promuovere l'adozione di un programma di prevenzione della violenza sul lavoro e i necessari finanziamenti; le politiche dell'ente a proposito della violenza degli utenti devono essere comunicate in forma chiara a tutti gli operatori; va esplorato più in profondità il ruolo del legislatore nello sviluppare una normativa adeguata a proteggere chi lavora nei servizi ed è a rischio di subire violenza; la sicurezza dell'operatore e l'empowerment dell'utente devono fare parte integrante della pratica di servizio sociale anche attraverso la promozione di forme adeguate di collaborazione nella rete dei servizi; va sviluppata una migliore comprensione dei fattori ambientali che conducono gli utenti ad usare violenza contro gli operatori. (...) si rileva la necessità di attivare misure di prevenzione quali: l'elaborazione di un programma di prevenzione, l'analisi delle situazioni lavorative, la definizione ed implementazione di misure di prevenzione e controllo e la formazione del personale sul tema.

4. Le responsabilità della professione

Nonostante abbiano denunciato una serie di critiche dovute ad elementi strutturali del contesto sociale di riferimento, gli assistenti sociali intervistati hanno fatto lo sforzo di assumersi la responsabilità di alcune problematiche che i servizi presentano qui ed ora.

La prima osservazione è stata l'eccessiva burocratizzazione del lavoro dell'assistente sociale, il quale a sua volta rischia di trovare però "conforto e soddisfazione" nel produrre procedure e procedimenti ineccepibili dal punto di vista formale ma assai più discutibili da un punto di vista etico e deontologico.

Se per alcuni versi l'apparato amministrativo-burocratico sta intensificando le richieste alla professione sia in termini quantitativi che in termini qualitativi, dall'altra parte vi è una porzione di professione che si sta allontanando dal concetto di relazione d'aiuto, dove la relazione era, ed è, l'elemento fondante e fondamentale, per ripararsi all'interno dei meandri, delle regole e dei cavilli burocratici che determinano l'erogazione di prestazioni. Per certi versi vi è sostanzialmente uno sbilanciamento dalla relazione alla prestazione dove quest'ultima è legata alla presenza o assenza di requisiti quanto più possibile oggettivi e quindi non negoziabili né confutabili (Ruggeri, 2011)

Le motivazioni che possono indurre parte della professione a lasciarsi affascinare dalle certezze proposte dall'apparato burocratico e dai suoi procedimenti matematici, sono sostanzialmente due: la stanchezza e il rischio *burnout* di alcuni operatori più anziani e l'insicurezza e il senso di inadeguatezza

di altri che sono invece giovani e privi della necessaria esperienza nonché della possibilità di confrontarsi sistematicamente con dei colleghi maggiormente esperti (Raineri, 2014).

La seconda criticità rilevata è lo “stato di vecchiaia” nel quale versano la maggior parte dei servizi ormai stantii, sia nelle modalità di accesso che nella presa in carico, nonché nella modalità di erogazione di sostegni ed aiuti. In questo senso alcuni degli assistenti sociali intervistati hanno sottolineato come la professione non si spenda per modificare tale situazione e non si preoccupi che con tali modalità organizzative non solo vengono sprecate delle risorse ma, ancor più grave, non si riescono ad intercettare i veri bisogni e quindi vere e proprie frange di popolazione che versano in situazioni di disagio.

Se la professione segue la sua mission, non può infatti non accorgersi e farsi carico del fatto che le risposte date dai servizi sono molto spesso inadeguate, anacronistiche, macchinose ed infine irrisorie e inefficaci.

Noi assistenti sociali stiamo diventando dei burocrati (Int. 34, Piemonte, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

[...] si fa la prestazione e vai via; prima la prestazione era l'aggancio... (Int. 6, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

La terza criticità sollevata dai professionisti intervistati è la presenza, sempre più diffusa, di una certa ritrosia alla collaborazione soprattutto da parte di alcuni servizi specialistici e di alcuni assistenti sociali; non sempre infatti la professione si colloca come elemento e motore di processi generativi di co-gestione e co-progettazione di interventi integrati.

[...] spesso i servizi lavorano per settori e fanno davvero fatica nel mettere insieme le cose [...] spesso i servizi lottano tra di loro invece che darsi una mano... (Int. 22, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

5. Le strategie attivabili: innovazione e creatività

Gli assistenti sociali intervistati, nella consapevolezza di avere anche alcune responsabilità sul mal funzionamento dei servizi, individuano e chiedono l'attivazione di alcune misure di “prevenzione” di tali derive ed si pongono come promotori di strategie per fronteggiare il tema della carenza di risorse.

A questo proposito, vi è innanzitutto la richiesta di attivare misure volte alla prevenzione del *burnout* come la supervisione (Allegri 2014), il confronto tra professionisti, sistematico e riconosciuto, nonché la formazione

continua e la necessità che vi siano regole che impediscano che l'operatore si trovi da solo.

[...] un'organizzazione del servizio che ci permetta di lavorare in sicurezza cosa che spesso non accade, a volte ci troviamo a fare colloqui da soli, poi negli edifici anche vuoti... ribadisco un concetto dell'importanza di alcuni strumenti come la supervisione, la tutela legale... (Int. 50, Toscana, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Credo che gli operatori vivano in trincea in questo momento, lo sono sempre stati ma in questo momento la trincea è dolorosa... (Int. 31, Piemonte, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Emerge inoltre l'immagine di una professione che si è spesa e si adopera quotidianamente per trovare diverse strategie e risposte adeguate all'emergere di nuovi e sempre più complessi bisogni. La scarsità di risorse così come le difficoltà e rigidità degli enti e dei servizi non vengono rappresentati di fatto come ostacoli insormontabili per un agire professionale in linea con il proprio mandato e gli assistenti sociali si riconoscono una grande potenzialità in termini di capacità creativa ed innovativa di trovare soluzioni attivando reti coltivate nel tempo e sul piano della qualità e non solo della formalità.

A questo proposito, lo sguardo viene rivolto al lavoro con la comunità, che, attraverso la conoscenza approfondita e qualificata del territorio e delle sue reti formali ed anche informali consente al professionista di attivare nuove risorse promuovendo connubi generativi ed innovativi (Allegrì, 2014):

Se hai una creatività e una preparazione professionale alle spalle solida [...] puoi veramente spaziare e [...] costruire progetti e programmi anche molto creativi in rete con le altre persone, con le altre associazioni e con gli altri enti (Int. 54, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

[...] l'altra parte è quella creativa, cioè dire: bene, non abbiamo più risorse istituzionali, cerchiamo altro, cerchiamo all'interno del vicinato, della famiglia, nel terzo settore... (Int. 22, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Inoltre, la capacità di progettare sperimentata da qualche tempo anche nel campo del fund raising (sebbene sia menzionata solo da pochissimi tra gli intervistati) sta qualificando ulteriormente la professione proprio sul tema della capacità di reperire risorse non solo per il servizio di appartenenza, ma per tutta la rete chiamata a rispondere ai bisogni della propria comunità.

[...] poi mi occupo anche di progettazione sociale, quindi scrivo progetti sia per enti del no profit che per enti pubblici...si vanno ad analizzare i bisogni sul territorio... (Int. 57, Veneto, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Infine, vi è la sottolineatura della professione sulla capacità di essere veramente creativi al di là delle proprie aspettative in molte occasioni, anche legate ai singoli casi, nei quali la motivazione e il forte legame con il mandato professionale, inducono l'operatore ad inventare soluzioni impensabili.

La possibilità e capacità, per alcuni assistenti sociali, di proporre dei progetti e vederli poi prendere effettivamente forma è fonte di grande motivazione professionale soprattutto in questo momento storico perché consente uno spazio di pensiero astratto dall'impellenza della quotidianità e la sospensione della perenne condizione di urgenza-emergenza (Tonon Giraldo, 2014).

[...] quando costruisci un progetto, vedi che l'utente risponde e raggiungi l'obiettivo è una bella soddisfazione (Int. 3, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

[...] bello perché invece quando la relazione va...senti che è veramente una relazione di aiuto, di fiducia, c'è un fiorire di progetti che riescono a portare dei risultati bellissimi (Int. 4, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

[...] io mi trovo in servizi innovativi, ma perché è fatto di persone innovative... (Int. 34, Piemonte, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Il superamento delle difficoltà che attanagliano i servizi di base è da tutti demandato in primis alla motivazione della professione, al ritrovarsi nel proprio codice etico e deontologico e alla focalizzazione, in riferimento a questi valori, su alcuni elementi oggettivi e quotidiani.

Primo fra tutti gli assistenti sociali intervistati segnalano come sia fondamentale mantenere un focus sull'utenza: il lavoro con il caso, seppur con le già narrate difficoltà, è vissuto come un momento "intimo" che, se ben gestito, produce un bene che non si risolve solo con il successo della storia della persona presa in carico, ma anche con un ritorno di motivazione professionale e con la riscoperta del valore e del senso della professione che vengano "restituiti" dalle persone con cui viene instaurata la relazione d'aiuto.

Camminare a fianco degli utenti e raggiungere insieme dei piccoli obiettivi risulta ancora molto importante per gli operatori intervistati che trovano in questo soddisfazione e rinnovata motivazione riuscendo per un attimo ad accantonare le questioni di sistema, organizzativa, politiche e di carenza di risorse.

Si fa questo lavoro perché si ha la fantasia di poter aiutare le persone in qualche modo ad uscire da delle situazioni più o meno difficili, complicate (Int. 59, Veneto, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Io penso che sia un lavoro di missione, e alcune missioni io ce l'ho fatta a farle. Le mie piccole missioni. E quindi so' contenta (Int. 41, Toscana, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Diciamo che la soddisfazione la devi trovare nella relazione con le persone e in quel po' di fiducia che riesci a costruire [...] ma poi a volte c'è anche frenesia, soddisfazione, quando vedi che i progetti prendono piede (Int. 2, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Non sempre gli assistenti sociali vengono incaricati in modo formale ed ufficializzato a predisporre dei progetti ma la professione, da quanto emerso, di fatto si ricava degli spazi più o meno formali e più o meno riconosciuti per svolgere in ogni caso questa attività.

Che sia la progettazione di un nuovo servizio, piuttosto che l'attivazione di un gruppo di lavoro oppure di mutuo aiuto, o la promozione di una nuova rete fino a pensare e progettare percorsi che prevedano dei finanziamenti specifici, in ogni caso questa attività fa parte integrante del lavoro quotidiano degli assistenti sociali.

Anche in questo caso il raggiungimento dell'obiettivo si inserisce molto positivamente in un contesto dove vi è una necessità di supporto alla motivazione e alla situazione di gravità e pesantezza quotidiane con le quali l'assistente sociale si interfaccia.

[...] credo che noi dovremmo ragionare con le università sulla crisi del welfare, sullo stato sociale... (Int. 45, Toscana, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Secondo me l'assistente sociale potrebbe essere uno dei tanti stimoli che aiuterà la lettura del territorio diversa (Int. 31, Piemonte, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

La capacità di leggere i fenomeni della società o comunque del nostro territorio devono necessariamente tradursi in una capacità di portare queste decodifiche ai livelli dei decisori apportando inoltre congruenti proposte e progettualità. Lo sforzo di astrarsi dal caso e dall'emergenza-urgenza che questo porta con sé diventa oggi necessario per poter rappresentare, di fronte alla dirigenza e alla parte politica degli enti e dei servizi, un riferimento solido ed attendibile per la costruzione delle politiche anche in termini locali quindi anche in termini di predisposizione di regolamenti.

Dalle interviste si evince come sia percepita dagli assistenti sociali, anche se non ancora con sufficiente determinazione e convinzione, la necessità per

la professione di ri-assumersi un ruolo politico, che forse la caratterizzava maggiormente agli albori; la maggior parte delle interviste si sofferma tuttavia ad un'analisi critica rispetto al fatto che il professionista assistente sociale si trovi a dover applicare regolamenti e a sostenere politiche lontane dalla sua lettura dei bisogni e dai suoi principi di equità e giustizia. Il passaggio all'attivazione per essere soggetto politico attivo nella professione rimane ancora marginale e latente in attesa forse di un maggiore impulso da parte dell'ordine e della formazione di base e continua.

La professione si sta quindi attivando, anche grazie ai colleghi più esperti, nella riscoperta del ruolo politico e in un tentativo sistematico di esserci nei momenti di indirizzo e decisionali delle politiche sociali; rispetto a questo tema è, e deve essere, rilevante la spinta dell'ordine professionale oltre che una formazione sia di base, quindi all'interno dell'università, che specifica e continua.

6. Conclusioni

In conclusione di questa analisi, è evidente come il Codice Deontologico dell'assistente sociale resti il perno centrale della professione: da un lato, i principi in esso contenuti sono, di fatto, quelli che hanno portato gli intervistati a sceglierla; dall'altro sono quelli che costantemente li motivano e li sostengono nell'affrontare la quotidianità.

Allo stesso tempo, sembra emergere una difficoltà nel riuscire a individuare le strategie e i canali per partecipare fattivamente alla costruzione delle politiche e degli strumenti normativi che concorrono a predisporre le risposte ai bisogni nuovi e consueti che i cittadini portano all'attenzione dei servizi.

La consapevolezza degli assistenti sociali intervistati è molto precisa, sia per quanto attiene all'importanza di promuovere e concretizzare la valenza politica della professione, sia riguardo alla necessità di rivolgersi con migliori strumenti e maggiore determinazione al contesto comunitario, anziché soffermarsi prioritariamente sulla singola casistica. A questo proposito, l'Ordine professionale è menzionato quale soggetto deputato a portare avanti le istanze della professione.

Gli assistenti sociali intervistati, quindi, pur mettendo in luce le quotidiane fatiche nel fronteggiare i cambiamenti in atto e la necessità di un maggiore riconoscimento a diversi livelli, sembrano essere aperti al confronto e credere fermamente nella necessità (ma anche nella fattibilità) di costruire un sistema di servizi e risposte più equo ed efficiente.

L'opportunità che il proprio ruolo professionale venga maggiormente riconosciuto e valorizzato viene proposta non tanto come manifestazione di interessi personali, quanto come strumento per essere maggiormente vicini ed efficaci ai bisogni dei propri utenti e della propria comunità di riferimento.

Riferimenti bibliografici

- Allegri E. (2006), *Le rappresentazioni dell'assistente sociale. Il lavoro sociale nel cinema e nella narrativa*, Carocci, Roma.
- Allegri E. (2014), "Supervisione", in Campanini A. (a cura di), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Bertotti T. (2014), *Il servizio sociale negli anni della crisi: riduzione delle risorse e impatto sulla professione*, «Autonomie Locali e servizi sociali», 3, pp. 491-510.
- Bressani R. (2014), "Advocacy", in Campanini A. (a cura di), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Campanini A. (2011), *O Serviço Social na Itália: problemas e perspectivas*, «Serviço Social & Sociedade», 108, pp. 639-655.
- CNOAS (Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali) (2009), *Codice deontologico dell'assistente sociale*, http://www.cnoas.it/La_professione/Codice_deontologico.html.
- CNOAS (Consiglio dell'Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali) (2010), *Riflessioni sul servizio sociale oggi*, www.cnoas.it.
- Devastato G. (2013), "Ripensare il welfare al tempo della crisi: tra minacce e opportunità", in A.A.V.V. *Servizio sociale e crisi del welfare*, Maggioli, Rimini.
- Raineri M.L. (2014), *Linee guida e procedure di servizio sociale*, Erickson, Trento.
- Ranci C, Pavolini E. (2015), *Le Politiche di Welfare*, Il Mulino, Bologna.
- Ruggeri F. (2011), *Tensioni del welfare e crisi di regolazione: il lavoro sociale come indicatore*, «Autonomie Locali e Servizi Sociali», 2, pp. 273-286.
- Sicora A. (2016), *Violenza come comunicazione, ascolto come prevenzione: riflessioni e strategie*, <https://assistentsociali.veneto.it/attachments/article/153/Alessandro%20Sicora%20Conegliano.pdf>.
- Sicora A., Nothdurfter U., Sanfelici M. (2017), *Ricerca sulla aggressività nei confronti degli assistenti sociali. Nota di sintesi per la prima presentazione degli esiti*, Roma, 11 ottobre 2017, <http://www.quotidianosanita.it/allegati/allegato3295930.pdf>.
- Tonon Giraldo S. (2014), "Progetto", in Campanini A. (a cura di), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma.

8. *Gli utenti immigrati incontrano l'assistente sociale: richieste, aspettative, relazioni*

di Nicoletta Pavesi

1. Introduzione

Il lavoro sociale con gli immigrati ha rappresentato una sfida per il servizio sociale già agli albori della professione e un significativo tema di riflessione, che ancora oggi interpella i professionisti. Infatti, già Mary Richmond, una delle pioniere del servizio sociale professionale, dedicò esattamente un secolo fa un intero capitolo di *Social Diagnosis* proprio all'intervento sociale con le famiglie immigrate. In esso sottolineò con grande evidenza il doppio rischio che potevano correre i professionisti nel lavoro con utenti stranieri: ricondurli, in quanto rappresentanti di una certa nazionalità, a delle categorie predefinite e cristallizzate, oppure «ignorare le loro caratteristiche nazionali e razziali, tentando così di applicare loro gli stessi criteri di valutazione che utilizzerebbe con i propri connazionali» (1917, p. 382). Per questo motivo la Richmond suggeriva da una parte di tenere conto del contesto di provenienza, ricostruendo la storia, la cultura, gli usi e i costumi di una certa nazione, e dall'altra, ricordando che «prima di tutto sono esseri umani» (p. 386), di personalizzare la relazione, ricostruendo la storia individuale, non soltanto relativamente al percorso migratorio recente, ma anche rispetto al tempo di attesa e di preparazione di esso nel Paese d'origine.

Molta riflessione è stata fatta su questo tempo, soprattutto nei Paesi anglosassoni. In Italia tale riflessione appare invece meno organica, ma comunque centrale per i professionisti coinvolti.

Occorre infatti che il servizio sociale si approcci al lavoro con gli utenti immigrati con uno sguardo capace di coglierne le molteplici sfaccettature, evitando di appiattirsi sui fenomeni eclatanti o sugli stereotipi, sapendone cogliere invece le specificità sia rispetto all'utenza italiana, sia rispetto alle diverse provenienze e storie.

2. Un'invasione di stranieri?

A partire da questi presupposti, appare anzitutto opportuno comprendere chi sono gli utenti stranieri che si rivolgono ai servizi sociali degli enti locali: sono persone sole o appartengono a nuclei familiari? Sono giovani o anziani? E ancora, sono più numerosi rispetto agli italiani oppure no?

Un primo tema emerso dalle interviste analizzate riguarda proprio la proporzione fra utenti italiani e stranieri. Su di esso non è stato possibile riscontrare un comune sentire degli assistenti sociali intervistati: per taluni vi è infatti una decisa maggioranza di cittadini stranieri, mentre per altri c'è un sostanziale equilibrio quando non una preponderanza di italiani. Non risultano differenze significative tra le regioni considerate¹, nel senso che non emerge dalle interviste una maggiore presenza di stranieri come utenti dei servizi in una certa regione piuttosto che in un'altra. Peraltro, gli intervistati non fanno esplicito riferimento a dati in loro possesso, tranne in un caso. Curioso come non sia emersa la necessità di comparare le percezioni individuali con i dati, ad esempio, sulla povertà (Istat, 2017a), che ci dicono che la povertà assoluta² colpisce il 4,4% delle famiglie di soli italiani, ma il 27,4% delle famiglie miste e il 25,7% delle famiglie di soli stranieri. Se si ragiona invece sulla povertà relativa³ i dati sono ancora più significativi: a fronte di un 8,5% di famiglie formate da solo italiani, si trovano in questa condizione il 36,1% della famiglie miste e il 31,%% di quelle composte da sole persone straniere. Questa attenzione avrebbe consentito di contestualizzare la percezione individuale e di giustificare soprattutto la posizione di chi ritiene che gli stranieri rappresentino una quota rilevante dei servizi sociali degli enti locali.

¹ Sottolineiamo a questo proposito che le sei regioni nelle quali sono state realizzate le interviste ospitano da sole il 72% della popolazione straniera residente in Italia (Lombardia 22,6%, Lazio 13,1%, Emilia Romagna 10,5%, Veneto 9,6%, Piemonte 8,3%, Toscana 7,9%).

² «L'incidenza della povertà assoluta è calcolata sulla base di una soglia corrispondente alla spesa mensile minima necessaria per acquisire un paniere di beni e servizi che, nel contesto italiano e per una famiglia con determinate caratteristiche, è considerato essenziale a uno standard di vita minimamente accettabile. Sono classificate come assolutamente povere le famiglie con una spesa mensile pari o inferiore al valore della soglia (che si differenzia per dimensione e composizione per età della famiglia, per ripartizione geografica e per tipo di comune di residenza)» (Istat, 2017a, p. 2).

³ «La stima dell'incidenza della povertà relativa (percentuale di famiglie e persone povere) viene calcolata sulla base di una soglia convenzionale (linea di povertà), che individua il valore di spesa per consumi al di sotto del quale una famiglia viene definita povera in termini relativi. La soglia di povertà per una famiglia di due componenti è pari alla spesa media mensile pro-capite nel Paese, e nel 2016 è risultata di 1.061,50 euro (+1,0% rispetto al valore della soglia nel 2015, quando era pari a 1.050,95 euro). Le famiglie composte da due persone che hanno una spesa mensile pari o inferiore a tale valore sono classificate come povere. Per famiglie di ampiezza diversa il valore della linea si ottiene applicando un'opportuna scala di equivalenza, che tiene conto delle economie di scala realizzabili all'aumentare del numero di componenti» (Istat, 2017a, p. 8).

Ciò che accomuna le interviste è invece la puntualizzazione della necessità di distinguere fra ambiti di intervento: in alcuni, infatti, vi è una massiccia presenza di stranieri, mentre in altri sono quasi assenti.

È quest'ultimo il caso del settore anziani, dove gli stranieri rappresentano una quota minima delle persone prese in carico:

Per quanto riguarda i servizi rivolti agli anziani ovviamente la maggioranza...sono italiani per ovvi motivi, nel senso che ancora persone straniere anziane non le ho sul territorio, non sono seguite, alcuni rientrano al paese d'origine, alcuni genitori che magari sono arrivati con il ricongiungimento familiare quando l'età diventa elevata tornano al paese d'origine. Molti invece non sono mai neanche arrivati o solo temporaneamente poi sono rientrati... (Int. 54, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Effettivamente, facendo riferimento ai dati Istat, risulta che la popolazione straniera con almeno 65 anni rappresenta poco più del 3% della popolazione totale straniera residente nel nostro Paese, mentre in Italia la popolazione di 65 anni e più rappresenta il 23,3% del totale della popolazione (Istat, 2017): è dunque plausibile che siano pochi gli anziani stranieri che si rivolgono ai servizi, anche perché gli ultrasessantacinquenni stranieri incidono solo per poco più dell'1% sul totale della popolazione residente. Secondo gli intervistati, peraltro, vi è poca richiesta di sostegno su questo versante anche per un motivo definito culturale:

Mi è capitato spesso di nuclei stranieri con persone anziane, difficilmente chiedono aiuto per l'assistenza, cercano sempre di mantenerla all'interno dell'ambito familiare, un po' per pudore, un po' per cultura...gli anziani sono molto rispettati in certi contesti e quindi è la famiglia che se ne deve totalmente fare carico. Abbiamo pochissimi utenti anziani in assistenza domiciliare, si conta su una mano. [...] è proprio una modalità di accudimento dell'anziano, della famiglia, del capofamiglia, questo mi è capitato di rilevarlo spesso soprattutto nelle famiglie albanesi. Gli albanesi ce l'hanno molto la cura dell'anziano, anche quelli del Nord Africa. Magari chiamano qua il loro parente anziano perché qua l'assistenza sanitaria è gratuita, invece al loro paese dovrebbero pagare fior fiore di quattrini anche solo per gestire un diabete e se ne occupano in modo, come dire, con abnegazione (Int. 2, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Un altro ambito in cui gli stranieri sono descritti come poco rappresentati è quello della disabilità⁴:

⁴ Su questo tema occorre ricordare che le regioni italiane hanno una diversa organizzazione dei servizi per la disabilità. In alcune regioni, infatti, essa è demandata completamente alle Asl (o altrimenti denominate), mentre in altre i Comuni mantengono ancora servizi dedicati. È il caso della Lombardia, ad esempio, dove a Milano il Comune tramite il Servizio

Sulla disabilità prevalentemente italiani. Generalmente la disabilità viene... soprattutto salute mentale e Sert, viene molto gestita intrafamiliare (Int. 8, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Mancano dati nazionali sulla presenza in Italia di persone straniere adulte disabili (Fish, 2015): non è dunque possibile sapere se siano effettivamente così poche da rappresentare un'utenza quasi assente, o se invece – come ipotizza l'intervistata citata sopra – vi sia una presa in carico esclusivamente familiare del problema, sia per motivi legati ai riferimenti culturali, che alla scarsa conoscenza dei servizi sia, infine, al timore dello stigma che la disabilità può portare con sé in alcuni contesti.

Anche gli adulti soli sembrano, nella percezione degli intervistati, rappresentare un'utenza poco presente nei servizi, contrariamente a quanto sembra invece essere la narrazione socialmente costruita da certa pubblicistica:

[L'utenza straniera] è sempre una parte marginale [...] parliamo di un 20% [...] parlo di adulti singoli senza bambini, questa è la mia area, quindi sono poco effettivamente e sono poco... (Int. 60, Veneto, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

La tipologia di utenza straniera che maggiormente si rivolge ai servizi è rappresentata dunque per lo più dalle famiglie nucleari in cui sono presenti figli minori:

Io occupandomi di quella fascia di età che le dicevo prima, soprattutto una fascia che vai dai 50 in poi, di persone straniere ne seguono molto poche, a differenza delle colleghe dell'area minori e famiglia che hanno una concentrazione invece molto alta di nuclei familiari di persone straniere. Io vedo più italiani (Int. 11, Lazio, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Del resto, i dati Istat (2017) ci dicono che le famiglie non comunitarie più diffuse in Italia dopo quelle unipersonali (che rappresentano il 42% delle famiglie) sono quelle di coppia con figli (20,7%). Significativo anche il 6,8% di famiglie monogenitoriali. In particolare, le famiglie unipersonali assumono particolare rilievo statistico nelle isole, per la funzione di porta di ingresso dei nuovi flussi che queste rivestono; viceversa le coppie con figli sono più presenti al Nord dove la stabilizzazione dei processi migratori da tempo ha trasformato i percorsi di integrazione dei singoli in percorsi familiari e dove si è concentrata maggiormente la nostra ricerca. Inoltre, risultano maggiormente a rischio di povertà le famiglie giovani, con più di due figli,

Sociale Professionale Territoriale offre servizi per le persone con disabilità (http://www.comune.milano.it/wps/portal/ist/it/servizi/sociale/Servizi_interventi_sociali/persona_disabilita/servizi_disabili).

in cui non sono presenti pensionati: tutte caratteristiche che ritroviamo nella maggior parte delle famiglie nucleari non italiane.

Al di là, inoltre, della fotografia statica delle famiglie immigrate, appare importante per il servizio sociale prestare attenzione al percorso migratorio di ogni famiglia. Come ricorda Ambrosini (2005), infatti, è possibile distinguere differenti dinamiche dei percorsi migratori familiari, che concorrono a determinare diverse opportunità, risorse e rischi in termini di realizzazione personale e familiare: il percorso simultaneo caratterizzato dall'arrivo contemporaneo di entrambi i coniugi, il percorso mono parentale in cui uno solo degli adulti emigra, il percorso del ricongiungimento, il percorso di formazione delle famiglie (intraetniche o interetniche) in Italia. Così come i figli possono essere nati nel Paese d'origine e arrivare in Italia in tenera età o da adolescenti, oppure essere nati in Italia: anche questo determina differenti dinamiche intrafamiliari e di relazione con la comunità e con le istituzioni, differenti problematiche e opportunità.

3. Un mix di popoli

Una sezione dell'intervista era dedicata a ricostruire le varie provenienze delle persone in carico ai servizi sociali. Dalle parole degli assistenti sociali emerge una geografia dell'utenza abbastanza eterogenea, sebbene solo in un caso l'intervistato abbia fatto riferimento a dati raccolti e non a ricordi e/o impressioni personali e in un solo altro caso ci si è posti il problema di confrontare l'utenza dei servizi sociali con i dati sulla presenza di stranieri in quel preciso territorio.

In generale la maggior parte di utenti proviene dal Maghreb (Marocco, Tunisia, Egitto), dall'Europa dell'Est (mettendo insieme Paesi UE e non UE: Ucraina, Romania, Albania, Polonia, Russia, Slovenia, Kosovo, Moldavia, Bielorussia) e dall'Africa subsahariana (qui la lista è particolarmente lunga: Somalia, Costa d'Avorio, Congo, Ghana, Nigeria, Guinea, Senegal, Eritrea, Etiopia).

Alcuni intervistati citano anche il continente asiatico: in particolare Pakistan, Bangladesh, India, Afghanistan.

All'interno di questi mondi, spiegano gli intervistati, è possibile riscontrare delle peculiarità che disegnano una specifica geografia degli stranieri in Italia. Anzitutto la migrazione da alcuni Paesi dell'Europa dell'Est è descritta come prevalentemente femminile e legata al fenomeno delle cosiddette badanti (le assistenti familiari), che si rivolgono ai servizi sociali per lo più quando rimangono senza lavoro:

[...] donne di origine o romena, la maggior parte, c'è qualche donna insomma ucraina, che magari fanno le badanti e quando la persona viene a mancare,

insomma si ritrovano in grosse difficoltà economiche non avendo poi una rete familiare qui... o comunque insomma una rete amicale, quindi vengono da noi per chiedere anche degli aiuti, o comunque per essere reinserite in qualche modo nel mondo del lavoro, quindi questo per quanto insomma mi riguarda (Int. 11, Lazio, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Analogamente sembra esserci una specializzazione di immigrazione dall'India, dal Pakistan e dal Bangladesh di persone e famiglie che trovano lavoro nel settore dell'allevamento, e che quindi creano delle *enclave* etniche in alcuni territori a vocazione agricola. Si tratta però in questi casi di una immigrazione ormai consolidata, di famiglie con un progetto migratorio ormai stabilizzato e che accedono ai servizi sociali quasi esclusivamente in caso di perdita del lavoro.

Secondo alcuni intervistati, gli utenti provenienti dal Nord Africa sono invece per lo più maschi soli:

Nord Africa [...] sono maschi, direi che sono maschi principalmente... (Int. 6, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Gli uomini stranieri che insomma arrivano a me direttamente [...] sono soprattutto del Nord Africa quindi del Marocco o della Tunisia, insomma non arrivano da altri paesi (Int. 11, Lazio, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Appare interessante sottolineare come talvolta nelle parole degli operatori si ritrovano alcune delle generalizzazioni tipiche del pensiero comune in merito alla composizione dei migranti, in particolar modo per quanto riguarda il Nord Africa, che spesso viene considerato come un tutt'uno omogeneo. In termini di processi migratori ha invece al suo interno una molteplicità di percorsi: se è vero che, ad esempio, più della metà delle persone immigrate in Italia dall'Egitto sono sole (53,3%), per lo più appunto maschi soli, non così è per il Marocco, che fa registrare un 31% di famiglie unipersonali ma un 29% di famiglie nucleari.

4. Quali richieste?

La risposta alla domanda: *Quali tipi di intervento vengono attivati (casa, lavoro, pratiche burocratiche, etc.)?* ha permesso di ricostruire anzitutto i bisogni esplicitati dagli utenti immigrati.

La popolazione straniera che più si rivolge al servizio sociale di base, come già abbiamo avuto modo di evidenziare, è rappresentata, secondo i nostri intervistati, dalle famiglie con minori.

Le richieste portate da questa popolazione sono prevalentemente di carattere economico, dal contributo per la mensa scolastica, a quello per le utenze, al sostegno economico vero e proprio:

Contributi economici... se in un mese vengono presentate 15 pratiche è possibile che 10 siano di nuclei stranieri (Int. 36, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Le famiglie immigrate, secondo gli intervistati, risentono maggiormente degli eventi critici che possono colpirle nel loro ciclo di vita, anche perché spesso non hanno una rete parentale che possa rappresentare una prima fonte di sostegno anzitutto economico. Inoltre, tra gli immigrati è presente una maggiore precarietà lavorativa, che rende queste famiglie maggiormente esposte a rischi di carattere economico.

Come sottolinea Bertani (2012) le famiglie immigrate presentano un maggiore rischio di esposizione alla povertà per tre ordini di motivi:

- 1) a causa di fattori endogeni: i nuclei sono infatti spesso caratterizzati dalla presenza di (numerose) figli minori e dalla ridotta densità delle reti primarie, cui talvolta (ma non sempre, come avremo modo di esplicitare più avanti) possono supplire, almeno in parte, le reti etniche;
- 2) a causa di fattori esogeni, riferibili a una maggiore precarietà rispetto agli italiani nel mercato del lavoro e nelle condizioni abitative. «Banche dati costruite a partire da indagini sistematiche come quella Eu-Silc sul reddito e le condizioni di vita della popolazione segnalano da tempo una forte sovraesposizione delle famiglie straniere alla deprivazione economica, materiale e abitativa» (Barberis, Boccagni, 2017, p. 59);
- 3) a causa di fattori macro, «connessi alle politiche di regolazione dei flussi migratori che spesso favoriscono processi di esclusione sociale anziché promuovere positivi percorsi di integrazione» (Bertani, 2012, p. 240) che danno origine a una condizione, per molti immigrati, definita di *denizenship*. Con questo termine si intende la situazione di chi, pur regolare sul territorio, non ha pieno accesso ai diritti di cittadinanza (Hammar, 1990) ed è dunque esposto a una maggiore condizione di vulnerabilità.

Risultano invece scarse le richieste di altri tipi di sostegno: psicologico, educativo, di mediazione familiare, eccetera:

Mah, negli ultimi anni devo dire che è aumentata la richiesta del cittadino straniero in difficoltà economica, rispetto alla richiesta di italiani. Gli italiani portano altri tipi di difficoltà, sono più variegati rispetto ai bisogni, quindi ci sono problemi di violenza domestica, conflittualità familiare, abbandono di bambini, invece l'aumento della richiesta di bisogno del cittadino straniero è legata proprio alla fragilità economica (Int. 19, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Sarebbe allora opportuno per il servizio sociale professionale approfondire se effettivamente tra le famiglie straniere siano meno presenti bisogni di natura non economica, o se gli adulti non siano in grado di mettere a tema la presenza di questo tipo di problematiche, o se questi vengano sottovalutati o taciuti, o se infine trovino risposte in altre realtà – principalmente informali o del terzo settore – e dunque non giungano al servizio sociale professionale.

5. Da molte strade al servizio sociale

La conoscenza dei percorsi che conducono l'utenza, in questo caso straniera, ai servizi offre agli operatori un quadro più completo della situazione degli utenti stessi: per questo motivo una parte dell'intervista ha inteso approfondire attraverso quali attori (individuali o collettivi, formali o informali) gli utenti venivano a conoscenza della possibilità di rivolgersi al servizio sociale e quale fosse la modalità di accesso (chi si presenta al servizio e con quale modalità). Le risposte hanno permesso di ricostruire percorsi differenti, a seconda di alcune caratteristiche degli utenti stessi.

Le persone più integrate, che vivono in Italia da più tempo e dunque hanno sviluppato una migliore conoscenza del sistema di welfare accedono in autonomia ai servizi, sanno a chi rivolgersi, quali percorsi fare, godono di una certa autonomia:

Sono persone che generalmente sono qui da tempo e quindi conoscono, hanno un po' strutturato nel tempo, insomma, dei punti di riferimento e quindi vengono direttamente in qualche modo a chiedere (Int. 11, Lazio, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Nella maggior parte dei casi, tuttavia, è il passaparola tra parenti o conoscenti a fare da veicolo delle informazioni in merito a diversi aspetti dei servizi: dall'indicazione del servizio a cui rivolgersi a fronte di un certo problema, alla presenza di nuove opportunità, all'apertura di bandi, eccetera. In alcuni casi questa attività di passaggio di informazioni è agita dalla rete parentale⁵:

Essendo radicati nel territorio c'è poi il passaparola, il tam tam, per cui succede di fare un colloquio di segretariato sociale con un nucleo familiare, di dare tutta una serie di indicazioni, di informazioni, poi mi arrivano a pioggia i familiari o i parenti di turno... (Int. 55, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

⁵ Sul tema delle reti in senso generale rinviamo ad un ampio approfondimento nel capitolo di Daria Panebianco. Nel presente contributo ci limitiamo ad una riflessione sulle reti informali e alla loro dimensione etnica.

Spesso, però, la rete parentale è assente, e dunque viene sostituita dalla rete etnica:

Secondo me ci sono delle reti fra loro che funzionano molto bene, anche non familiari, c'è molta solidarietà... C'è molta solidarietà, molto gruppo fra di loro, per cui le informazioni glielie trasmettono (Int. 13, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Tuttavia, gli assistenti sociali sottolineano che non tutte le etnie hanno la stessa forza nella comunità:

Nell'ambito dove lavoro c'è questa comunità marocchina molto attiva e ne viene uno per aiuti di natura economica e i giorni dopo avevo la fila, c'è un bello scambio. Notavo meno questa cosa tra gli africani. Una buona rete anche tra asiatici... (Int. 27, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Il tema della rete etnica quale risorsa nel percorso migratorio (sin dalla fase della decisione di partire) è ormai un classico della sociologia delle migrazioni: già Thomas scrisse negli anni Venti che «la situazione di un uomo immigrato da poco sarebbe qui di totale disorientamento se egli non trovasse alcuni punti fermi di identità rispetto alla propria vita passata, e li trova proprio tra coloro che appartengono al suo gruppo o alla sua nazionalità e che lo hanno preceduto. Quasi sempre arriva presso amici; spesso sono stati loro a mandargli il biglietto della nave, e sono loro a ospitarlo finché non trova un lavoro e non restituisce il costo del biglietto» (Thomas, 1997, p. 99). È all'interno delle reti che le persone immigrate creano uno scambio di informazioni, beni e servizi che consentono loro di trovare risposte rapide e flessibili alle necessità tanto della vita quotidiana quanto al presentarsi di particolari eventi critici non prevedibili. Poiché in alcuni casi la rete familiare è scarsa, molto meno estesa di quanto non lo fosse nel Paese d'origine, le reti comunitarie etniche rappresentano una sorta di superamento, almeno in parte, di questa carenza. Tuttavia, occorre maneggiare con cura il tema delle reti etniche, evitando di cadere in una facile retorica della "bontà" di tale risorsa. Le caratteristiche della comunità etnica di appartenenza incidono infatti in maniera significativa sulle *chance* di inserimento nel nuovo contesto: quanto più la comunità è interconnessa e coesa, ossia ha sviluppato un buon capitale sociale, tanto più sarà in grado di facilitare i processi di adattamento (Leslie, 1992). Il contatto con una risorsa della comunità rappresenta un ponte con le diverse risorse attraverso l'invio ad altri servizi, l'attività di *advocacy*, la distribuzione di informazioni (Neufeld *et al.*, 2002), l'erogazione di beni e servizi: far parte di una rete coesa consente anche di avere un sostegno significativo nel conoscere e far valere i propri diritti presso le istituzioni. Grant e Wenger (1993) hanno notato tuttavia come un *network* informale piccolo e molto denso possa rappresentare un ostacolo nella ricerca di

sostegni e servizi esterni ad esso: un *network* sociale omogeneo e con vincoli molto stretti come può essere talvolta quello etnico può creare spesso un circolo vizioso di amici e conoscenti che limita l'esposizione a nuove informazioni e risorse. Dunque, come evidenzia Granovetter (1973), un *network* eterogeneo di legami deboli fatto di conoscenti fornisce ponti importanti e risorse in termini di informazioni e di aiuto più che un *network* stretto ed omogeneo. Una ricerca di Pescosolido (1986) sugli immigrati a Taiwan ha rilevato che quando è aumentato il contatto con membri esterni al gruppo etnico è anche aumentata la disponibilità a prendere in considerazione il ricorso a interventi e servizi prima mai tenuti presenti. Barberis e Boccagni (2017) evidenziano la contraddittorietà della "solidarietà etnica" proprio perché, se da una parte può sopperire alla carenza della rete familiare, dall'altra parte può portare con sé due rischi: la chiusura in una rete debole e autoreferenziale che limita (se non impedisce) l'integrazione nella comunità di arrivo; e, «a fronte di condizioni di vita difficili e inospitali, [...] emergere [di] forme di "identità dislocata" o di compensazione, almeno immaginaria, fra i modesti standard di vita in immigrazione e quelli (futuri) nel paese d'origine» (p. 58). Portes (1996, 1998) ha evidenziato che il capitale sociale etnico porta con sé almeno quattro rischi: l'esclusione degli *outsiders*, l'eccesso di pretese rivolte ai membri del gruppo, le limitazioni alla libertà individuale e il livellamento verso il basso delle norme. Questi rischi sono tanto più presenti quanto più le reti sono chiuse e forti, caratterizzate da legami densi.

Le reti migratorie mettono a disposizione delle persone che ne fanno parte un "capitale sociale etnico" (Esser, 2004): dunque si tratta di un capitale sociale specifico che in molti casi risulta meno efficiente del capitale generalizzato, che è invece più flessibile e quindi spendibile in contesti diversi. Il capitale sociale etnico, infatti, manifesta una mancanza o una ridotta presenza di abilità e conoscenze che possano essere impiegate nel nuovo ambiente, nonché dell'impatto di pratiche discriminatorie più o meno esplicite.

Un ulteriore elemento di attenzione è dato dalla tipizzazione delle reti etniche per genere: sebbene la letteratura si sia maggiormente concentrata sullo studio di quelle femminili, è possibile affermare che «si osservano differenze significative tra i network a dominanza maschile, i network a dominanza femminile e i network (di solito più "maturi" in termini di anzianità di insediamento) che presentano una composizione di genere bilanciata, con la formazione di nuclei familiari e seconde generazioni» (Ambrosini, 2006, p. 6).

La nostra ricerca ha messo in luce un aspetto comune non soltanto agli immigrati, ma anche agli autoctoni: la femminilizzazione del ruolo di ponte tra la famiglia e i servizi di welfare:

[...] confrontandomi con le colleghe ho deciso che c'è un elemento che taglia, secondo me, trasversalmente quasi tutte le culture, quasi, e cioè secondo me il ruolo delle donne, questo chi più chi meno. Così come il primo accesso al

servizio per una richiesta viene dalle donne da parte degli italiani, anche tendenzialmente nelle altre etnie. È molto difficile parlare con i mariti, se non con gli indiani, ecco i signori indiani vengono loro, vengono i papà. Poi, quando ci lavori conosci tutta la famiglia e quindi riesci ad interloquire anche con gli uomini, ma tendenzialmente il ruolo di richiesta, qualunque esso sia, che può essere anche la richiesta banalmente di aiuto economico, piuttosto che esenzione a qualche forma di pagamento o buoni mensa, piuttosto che no, universalmente è legato alle donne (Int. 31, Piemonte, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Questo aspetto della femminilizzazione del lavoro di cura, che significa anzitutto traduzione dei bisogni individuali e familiari perché siano comprensibili e in grado di essere soddisfatti dalle istituzioni di welfare, sembra essere costante nel tempo e abbastanza trasversale alle diverse culture: è comune infatti che siano «prevalentemente le donne che diventano i soggetti che gestiscono quasi tutta la gamma dei rapporti informali dentro le reti di solidarietà primaria» (Donati, Di Nicola, 1991, p. 139).

Solo in pochi casi, come testimoniano i nostri intervistati, sono i maschi a presentarsi al servizio sociale, per lo più in quelle situazioni in cui la relazione di coppia è ancora basata su una rigida divisione di ruoli coniugali: i mariti sono i leader strumentali (Parsons, Bales, 1971) e rappresentano il ponte fra interno ed esterno della famiglia, e dunque padroneggiano anche la lingua italiana, mentre le donne hanno esclusivamente un ruolo espressivo, interno alla famiglia:

[...] non per forza sono donne, io vedo anche molti mariti, a volte che vengono il sabato mattina noi siamo aperti, quindi molte volte vedo anche gli uomini. [...] forse del Pakistan più i mariti, perché tendono a tenere le donne più isolate a casa, oppure a volte non sanno proprio l'italiano [...] magari viene il figlio maggiorenne perché magari il papà è via, prende già tutti i documenti, chiede informazioni, si porta la mamma che non sa una parola... (Int. 10, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Un ruolo importante di orientamento è anche quello svolto dagli altri servizi pubblici e da quelli del privato sociale, che rappresentano nodi importanti della rete di sostegno per le persone vulnerabili: molti intervistati citano le organizzazioni di volontariato, la Caritas, gli sportelli per i migranti, i consultori, le scuole, quali importanti soggetti in grado di indirizzare al servizio sociale:

[...] sicuramente vengono inviati dai servizi, per esempio dal consultorio familiare, che è, credo, il servizio che incontra più donne soprattutto straniere e dalla scuola, nel senso che poi attraverso i figli, le insegnanti magari... c'è una collaborazione di ormai da anni di reciproco confronto anche sulle situazioni con la scuola, da Caritas che è molto presente qui sul territorio e che

con lo sportello come dire che c'è due volte al mese, riesce a intercettare moltissime famiglie che magari sono restie a venire al servizio, per cui sì... (Int. 54, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Talvolta, soprattutto quando hanno una buona conoscenza della lingua italiana, gli utenti stranieri si presentano da soli al servizio, altre volte si presentano accompagnati:

Accompagnati o no, questo dipende dalla situazione, nel senso che a volte se non parlano l'italiano, magari sono donne, arrivano già con l'amica che magari già ci conosce e fa la traduzione. Altre volte, che devo dire è la maggior parte delle volte, arrivano gli uomini di solito da soli e in genere parlano già benino l'italiano, in genere si capisce (Int. 24, Lombardia, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Su questo aspetto la rete etnica può rappresentare una risorsa di mediazione linguistica e culturale tra gli utenti e i servizi: gli intervistati sottolineano come talvolta ci siano addirittura dei "mediatori informali", ossia delle persone che – ben integrate – si assumono il compito di accogliere e accompagnare i nuovi arrivati, fornendo consulenze *peer to peer* e affiancandoli negli incontri con i servizi:

[...] noi abbiamo una signora che viene chiamata, in modo diciamo scherzoso, la mediatrice, perché lei è da tantissimi anni che è qui. Non lo fa chiaramente di professione, ma lei porta la varia signora che è appena arrivata, di solito con il ricongiungimento familiare, la maggior parte prima arriva il marito, poi arriva la moglie, quindi c'è un ricongiungimento familiare che arriva anche a distanza di qualche anno, vedi la signora di prima, ecco (Int. 55, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

L'esperienza sopra citata potrebbe rappresentare lo stimolo per sviluppare esperienze in cui i membri delle diverse comunità presenti sul territorio sviluppano competenze di mediazione informale (e dunque non professionale) tra le persone più vulnerabili della loro etnia e i servizi: questo potrebbe favorire una maggiore integrazione tra formale e informale, migliorare la comunicazione tra servizi e utenti, contribuire all'*empowerment* di quei soggetti portatori di particolari *capabilities* offrendo loro anche un riconoscimento sociale.

Infine, dalle interviste è emerso il caso dell'accesso ai servizi da parte delle mamme con bambini: questi ultimi talvolta sono presenti ai colloqui, dovendo anche assumere il compito di interpreti quando la madre non è in grado di comprendere o di esprimersi in italiano. Gli assistenti sociali hanno più volte sottolineato la problematicità di una situazione di questo tipo, che carica i minori di responsabilità che non è corretto che abbiano. Nei limiti

del possibile, gli intervistati cercano di tutelare i minori creando per loro spazi esterni alla sala colloqui, ma non sempre è disponibile un mediatore culturale, e dunque talvolta bisogna accettare il ruolo di interpreti assegnato ai figli ancora minorenni:

[...] vengono con i bambini, adesso meno, perché non so se hai notato fuori che abbiamo messo il cartello che è preferito non venire con i bambini piccoli. A volte è una necessità, perché soprattutto quando arrivano la mamma fatica a parlare l'italiano, il bimbo va a scuola e mi è capitato più di una volta di fare il colloquio con il bambino perché la mamma non capisce l'italiano e il bambino fa da traduttore. Lì è un po' delicato, perché il bambino è piccolino, non vorresti dirgli una serie di cose e però capisci anche che se la signora non è ancora in grado di parlare italiano, il marito lavora e non può venire al servizio, di necessità virtù... (Int. 58, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

6. Paesi diversi, relazioni diverse?

Uno degli obiettivi della ricerca era comprendere se esistono o meno differenze nella relazione con l'utenza straniera rispetto a quella italiana, e se nell'articolata geografia degli utenti stranieri è possibile rilevare differenze significative collegate alla provenienza. A questo scopo si sono dunque sondate le percezioni degli assistenti sociali rispetto alle aspettative e all'immaginario sul servizio da parte delle persone straniere, ma anche si è chiesto cosa questi esplicitano e cosa fanno trapelare rispetto alla relazione con il servizio e al ruolo dell'assistente sociale.

Gli intervistati hanno fornito a queste sollecitazioni risposte molto eterogenee, talvolta anche contraddittorie. Esiste anzitutto la tendenza degli operatori a distinguere abbastanza nettamente fra italiani e "altri", considerando spesso questo "altri" come un universo omogeneo. Certo, gli immigrati condividono indubbiamente alcuni elementi: l'essere stranieri (seppure con differenti diritti a seconda della provenienza); l'aver vissuto l'esperienza migratoria; il trovarsi in una condizione lavorativa e abitativa di maggiore vulnerabilità (diffusa, ma non necessariamente presente in tutti gli immigrati); il vivere in un condizione socio-economica marginale (ma anche in questo caso, non vale per tutti gli immigrati); il non essere di madrelingua italiana; l'aver «la presenza costante di un "altrove" – un luogo, un insieme di persone di cose, una vita passata – che duplica, in qualche modo, gli orizzonti di vita degli individui e delle famiglie» (Barberis, Boccagni 2017, p. 61). Tuttavia, questa condivisione di alcuni tratti non può ridurre la complessità degli immigrati ad un tutt'uno indefinito: al loro interno ci sono differenze sociali, di istruzione, economiche, di capacità progettuale, di capitale umano e sociale che andrebbero sempre tenute presenti.

In molte interviste sembra emergere la percezione degli immigrati come un gruppo monolitico, che è possibile differenziare dall'utenza italiana sostanzialmente per due fattori, analiticamente distinti ma nella pratica connessi fra di loro: le differenze culturali e le diverse condizioni di partenza delle persone straniere che si rivolgono al servizio sociale rispetto agli italiani. Differenza culturali e di condizioni di partenza può voler dire molte cose. Anzitutto una diversa struttura del welfare, o addirittura la mancanza di un sistema di welfare nel Paese d'origine, che può produrre difficoltà di accesso, timori, richieste inadeguate, aspettative irrealistiche:

[...] c'è gente che proviene da paesi dove il servizio sociale non sa neanche che esiste, per cui già trovarsi di fronte a qualcuno che ti fa degli strani discorsi sul fatto che, insomma, il servizio sociale invece c'è, c'è un assistente sociale, si fanno i progetti. Indubbiamente l'utenza italiana ha un'immagine del servizio sociale, del sostegno sociale, di progetti, eccetera eccetera, che è un po' radicata nell'immaginario comune, ecco, magari a volte è molto distorta. Comunque, c'è un'idea di che cos'è il servizio sociale, se vado lì cosa mi chiederanno, eccetera. Lo straniero non sempre, effettivamente. È capitato tante volte che ci fossero delle persone che avevano le idee molto confuse sul che cosa potessi fare effettivamente per loro: c'erano quelli che mi scambiavano per un surrogato della questura e quelli che invece pensavano che io fossi uno che faceva i miracoli [...] che bastava che schioccassi le dita per aprire le porte di chissà quali paradisi ecco. Per cui, insomma, andava un po' contestualizzata la figura e il ruolo che ricoprivo, ecco, insomma. È capitato parecchie volte, sì, per cui c'è indubbiamente l'idea che uno si fa de servizio sociale è abbastanza diversa a seconda delle provenienze, diciamo così (Int. 26, Lombardia, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

È evidente anche la difficoltà per chi non è stato socializzato al rapporto con le istituzioni di welfare: le domande sono confuse, spesso ci si attendono risposte impossibili da dare e tutto questo può rendere più complicata la presa in carico. Così come può renderla complicata l'abitudine a un approccio clientelare con gli enti pubblici, magari appreso e sperimentato con successo nel proprio Paese di provenienza:

[...] di fatto, però, anche lo straniero si avvicina alla istituzione portandosi il bagaglio che aveva dietro da lui nel suo paese, per cui, che ne so, il marocchino che ti dice a fine colloquio "sì, mi dia una mano", come se io avessi un potere in mano nel prendere decisioni, nell'allocare le risorse abitative e economiche che possono essere messe a loro disposizione. No, di fatto non è così, nel senso che ci sono dei regolamenti e l'allocatione di un'emergenza abitativa segue certi criteri. Non è che io posso dare una spinta a uno piuttosto che all'altro. La richiesta invece sarebbe quella, ma perché probabilmente la loro esperienza con le istituzioni è stata quella, perché molte di queste persone sono adulti, hanno avuto rapporti con le istituzioni anche nel loro Paese

e quindi utilizzano la strategia che hanno imparato anche con noi, ecco (Int. 33, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Infine, la differenza culturale viene vista come un elemento da tenere presente nella relazione individuale per costruire una migliore presa in carico, per capire con più chiarezza il vero bisogno di cui la persona straniera è portatrice al di là di quello esplicitato. Insomma, secondo gli intervistati occorre avere una sensibilità alla differenza culturale per poter agire al meglio il proprio ruolo a partire dall'*assessment* dei bisogni, come si vedrà più analiticamente nel capitolo 12, di Chiara Pattaro:

[...] quando poi ti trovi davanti un'altra cultura devi prima fare un percorso: ok, capiamo prima chi sei tu, ti devo studiare un po' meglio, ma non perché, per capire bene se quello che mi stai chiedendo è realmente quello di cui hai bisogno, perché magari non me lo sai esprimere nel modo giusto o gli hanno detto quegli altri di venire, che ho dato il contributo ad un altro e vieni anche tu a provarci. Quindi è più difficile da scoprire [...] quindi tante volte serve un incontro in più per potersi conoscere meglio anche come abitudini (Int. 7, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Sono molti gli intervistati che hanno introdotto la dimensione culturale quale elemento qualificante la relazione con l'utente straniero: a questo proposito Barberis e Boccagni (2017) sottolineano il rischio che l'eccesso di culturalismo può portare con sé, ossia il rischio di cristallizzare la relazione con lo straniero sulla base di un'idea immutabile di cultura dell'altro, che può diventare un alibi per attivare strategie di presa in carico standardizzate ed evitare così interventi realmente personalizzati, in una situazione di indubbio sovraccarico di lavoro degli assistenti sociali impegnati negli enti locali.

Sulla base delle risposte fornite è possibile classificare le differenze di azione con gli utenti stranieri identificando tre macro categorie: l'accesso, le richieste, il percorso.

Per quanto riguarda l'accesso alcuni assistenti sociali sottolineano un differenziale di informazioni in merito al servizio fra stranieri e italiani, a scapito dei primi. È indubbia la fatica, almeno all'inizio, per uno straniero di doversi destreggiare nella burocrazia, nelle pratiche, nei moduli spesso di difficile comprensione, anche per evidenti problemi di lingua:

[...] la presa in carico [...] è più difficile con gli stranieri, perché entrare in un'ottica di tutta questa nostra burocrazia, di pratiche complesse, tutti i documenti che bisogna fare e tutte queste domande, rispondere... invece di lasciarci i colloqui, il rapporto più libero... è tutto molto schematizzato quindi è più difficile per loro perché c'è una differenza sia anche la lingua, le parole

che si utilizzano, i questionari che devono compilare, termini difficili, sia appunto perché per loro, le cose sono diverse, [...] bisogna aiutarli tanto, stargli appresso (Int. 20, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Talvolta a rendere difficoltoso l'accesso è anche la scarsa conoscenza dei propri diritti, della possibilità di rivolgersi al servizio sociale per trovare risposte a certi bisogni: questo sembra essere più marcato per chi proviene da Paesi che non hanno un sistema di welfare universalistico, o per quelle persone o famiglie ancora poco integrate nel nostro Paese. Una scarsa conoscenza dei propri diritti rende tuttavia meno problematico il ricevere una risposta negativa da parte del servizio:

[...] l'utenza straniera forse ancora non ha sperimentato, non ha capito l'organizzazione, cosa sia un servizio sociale, per cui di fatto quando si appropria ha una aspettativa minore, nella misura in cui la risposta è minima o le risorse non sono tantissime è più facile affrontare la frustrazione della negazione di un servizio, ecco, perché di fatto non c'è questa aspettativa molto alta di vederti riconosciute delle cose (Int. 33, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Peraltro, su questo aspetto non tutti gli intervistati manifestano un comune sentire: secondo alcuni, infatti, gli utenti stranieri arrivano al servizio sociale con piena consapevolezza di ciò che possono ottenere, e questo – come abbiamo già avuto modo di sottolineare – grazie alla rete etnica che fornisce un importante supporto all'immigrato:

[...] lo straniero arriva in Italia, ha già una rete alla quale appoggiarsi, sanno un po' comunque tutto il sistema di agevolazioni economiche alle quali possono usufruire [...] Io trovo molto più preparati gli stranieri degli italiani. In più loro hanno le loro comunità di riferimento, le loro associazioni che proprio gli dicono come devono comportarsi [...] loro sanno come fare. [...] Lo straniero paradossalmente ha una rete che l'italiano non ha (Int. 40, Piemonte, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Un altro aspetto che marca una differenza tra italiani e stranieri è il timore dello stigma: secondo gli intervistati, infatti, l'utenza italiana è più titubante a presentarsi ai servizi sociali per paura di essere riconosciuta e dunque socialmente svalutata a causa della sua condizione di bisogno, cosa che non capita con la popolazione straniera.

Sul versante delle richieste, gli assistenti sociali disegnano un panorama abbastanza omogeneo: le persone e le famiglie straniere si rivolgono al servizio con richieste abbastanza chiare, quali trovare un lavoro, avere un sostegno economico, trovare una casa, avere un'integrazione per la retta del nido, eccetera. Richieste materiali, come già abbiamo visto, molto chiare,

anche se non sempre adeguate rispetto a quelli che sono i requisiti per ottenere una risposta positiva:

[...] hanno delle aspettative molto alte. L'utenza italiana negli anni diciamo che ha abbassato le aspettative. Loro invece hanno delle aspettative molto alte, cioè quando arrivano qui si aspettano che il problema sia risolto e anche problemi molto grandi come quello del lavoro per esempio, che sia risolto in tempi brevi (Int. 13, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

[...] forse sono più italiani che cercano la presa in carico [...] lo straniero è più isolato, non gli interessa più di tanto, ricerca la prestazione economica e basta... (Int. 60, Veneto, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Diverse sono invece le percezioni dell'atteggiamento degli utenti stranieri di fronte ad un rifiuto: alcuni assistenti sociali riferiscono di atteggiamenti conflittuali, quando non aggressivi, altri invece riferiscono di una maggiore capacità di accettare un "no":

[...] invece gli stranieri si arrendano davanti all'evidenza che non ci sono altre possibilità e cercano di utilizzare al massimo tutte le risorse che ci sono anche nel volontariato, nel territorio il più possibile. Poi, devo dire, si accontentano di livelli di vita al limite della sussistenza (Int. 16, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Il percorso di aiuto con gli utenti stranieri sembra avere delle peculiarità, rispetto a quello intrapreso con gli italiani, sebbene anche su questo aspetto vi siano tra gli assistenti sociali posizioni divergenti.

Secondo alcuni intervistati gli utenti stranieri manifestano una maggiore voglia di emergere dalla situazione di difficoltà, che li spinge a un maggiore impegno e a un'uscita più rapida dalla presa in carico:

[...] io in alcuni stranieri ho visto un grande senso di rivalsa, un bisogno di rivalsa e quindi magari anche la voglia maggiore di dire ci salto fuori perché devo dimostrare di più, perché non sono italiano [...] diciamo che a volte nello straniero, che ha voglia di, ho visto un po' più di umiltà e voglia di farcela per migliorare la propria qualità di vita, un pochino più disposto a mettersi in gioco, non tutti ovviamente (Int. 3, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Questo si traduce, secondo alcune testimonianze, nella disponibilità a muoversi di più sul territorio, a essere maggiormente recettivi ai suggerimenti offerti dagli operatori, a mettere insieme ciò che viene offerto dal pubblico e dal privato sociale, ma anche nella capacità di accontentarsi di livelli di qualità della vita più bassi rispetto agli italiani e quindi di accettare anche i limiti dei servizi:

Invece gli stranieri si arrendano davanti all'evidenza che non ci sono altre possibilità e cercano di utilizzare al massimo tutte le risorse che ci sono, anche nel volontariato, nel territorio, il più possibile. Poi, devo dire, si accontentano di livelli di vita al limite della sussistenza (Int. 16, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

All'opposto, per molti intervistati, si colloca il comportamento delle persone italiane: queste ultime vengono descritte come aggressive, incapaci di reggere un diniego da parte dell'assistente sociale, rivendicative rispetto ai propri diritti e talvolta anche svalutative dell'operato dei professionisti del sociale:

[...] gli italiani si sentono in diritto di pretendere, quasi vogliono dare noi la responsabilità della loro situazione difficile, mentre le persone che vengono da altri Paesi vengono con una grande aspettativa, ma anche con la disponibilità ad affidarsi, cosa che invece gli italiani molto poco fanno (Int. 16, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Se dunque è possibile, secondo gli intervistati, identificare delle peculiarità nella presa in carico degli stranieri rispetto agli italiani, occorre però evitare le generalizzazioni, pur talvolta presenti. Nelle parole di alcuni intervistati, infatti, emerge la necessità di raffinare la lettura tenendo presenti almeno tre dimensioni che rendono meno omogenea la popolazione: l'appartenenza etnica, la generazione, il tempo di permanenza nel nostro Paese.

Il primo aspetto, le differenze etniche, rimandano al tema già citato delle differenze culturali: ad esempio, i nordafricani vengono dipinti come portatori di un atteggiamento "mediterraneo" (ossia molto simile a quello della popolazione italiana, di pretesa assistenzialistica); le persone dello Sri Lanka vengono invece raccontate come molto più "dignitose" e meno insistenti nelle richieste; le donne marocchine – a differenza di altre etnie – risultano diffidenti all'inizio, ma una volta creata la relazione diventano preziose alleate nel percorso di *care*.

Anche all'interno delle persone straniere culturalmente c'è un abisso tra etnie. Anche per esperienza sul territorio, quindi da quanti anni si è presenti sul territorio e anche rispetto a come si approccia in generale al servizio. Se penso ad una famiglia senegalese, se penso ad una famiglia tunisina, essendo dello stesso continente hanno, come dire, sfaccettature completamente diverse (Int. 47, Toscana, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Le differenze riguardano anche la volontà di uscire dalla situazione di rischio e di migliorare la situazione: da questo punto di vista, alcuni gruppi etnici sembrano fare maggiori resistenze di altri:

[...] io le donne egiziane e bengalesi le ho mandate a farsi i corsi di italiano, non vogliono, non gli interessa, loro stanno chiuse in casa, non lavorano, ci sono pochissime donne che lavorano. Mentre le marocchine sono più emancipate, anche le sudamericane... (Int. 20, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

La provenienza sembra anche incidere sulla possibilità di conoscenza dei servizi e delle condizioni di accessibilità: chi proviene da Paesi che non hanno un sistema di welfare è ovviamente più spaesato, ha meno ricorsero conoscitive in merito alla possibilità di chiedere un aiuto, di come chiederlo, di come rapportarsi con le istituzioni:

[...] cambia un pochino proprio per il fatto che alcuni provengono da paesi in cui il servizio sociale non esiste, cioè dove non esiste il Welfare, tipo Pakistan, Bangladesh, Sri Lanka, eccetera. Sono solitamente persone alle quali va spiegato cosa sei lì a fare perché [...] che io sappia non esiste un Welfare così strutturato come in Europa, per cui la cosa diventa bella complessa da spiegare alcune volte. Un po' più attrezzati ho trovato gli africani, gli arabi e anche alcuni dell'Est, anche se anche lì il sistema non è così strutturato, ma un pochino più attrezzati sì. Quelli provenienti dai paesi asiatici sono un po' più sprovvisti da questo punto di vista, questo sì (Int. 26, Lombardia, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Le persone che provengono dai Paesi dell'Est Europa vengono tratteggiati come più preparati, forse perché hanno una presenza ormai consolidata da anni in Italia, hanno una rete comunitaria forte, sembrano più pronti nello studio dell'italiano. Questo li rende più abili nel conoscere i propri diritti e nell'interagire con i servizi:

L'utenza dell'Est sa che cos'è un inserimento prioritario all'asilo nido, sa che c'è un'esenzione della retta e in quali casi, adesso ad esempio abbiamo il SIA, il sostegno di inclusione attiva, in tutta Italia insomma... e loro sono preparatissimi, sanno anche qual è il limite dell'ellissoide, sono più bravi di me (ride) (Int. 13, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Un secondo aspetto rilevante riguarda il tempo di permanenza nel nostro Paese: è evidente che – tendenzialmente – le persone che vivono da più tempo in Italia conoscono meglio la lingua, hanno avuto modo di creare delle reti, hanno appreso le norme e le consuetudini locali, e dunque sono tendenzialmente in grado di interloquire in maniera più preparata e consapevole con le istituzioni di quanto non lo siano persone arrivate da poco e dunque ancora un po' spaesate.

Quando parliamo di immigrazione, persone, quindi che è diverso dall'immigrato che arriva e che quindi ha il primo contatto con la collega che segue gli

stranieri non accompagnati, la collega che segue il centro di accoglienza; qui si parla di un immigrato che ha già una residenza, ha già una casa. Quindi è evidente che è diverso da chi interviene su una prima migrazione, cioè sulla prima fase di immigrazione: lì, effettivamente, quel discorso a mio avviso si sente molto di più (Int. 8, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

La permanenza nel nostro Paese si intreccia con l'ultimo elemento, che è quello generazionale: le giovani generazioni (spesso generazioni 1,5 o seconde generazioni) hanno evidentemente più strumenti linguistici e culturali dei loro genitori per approcciarsi ai servizi; talvolta sono i figli a fare da mediatori linguistico-culturali per i loro genitori, con una serie di ulteriori difficoltà che gli assistenti sociali devono affrontare.

Alcuni intervistati, infine, sottolineano il rischio di una lettura prevalentemente culturalista della relazione con l'utente straniero, che rischia di mettere in secondo piano la dimensione individuale delle capacità, aspettative, competenze, bagaglio personale dei singoli utenti. Per alcuni, infatti, ciò che fa la differenza nella relazione d'aiuto non è l'essere italiani o stranieri, asiatici o africani, marocchini o senegalesi: sono le storie personali, assolutamente uniche e irripetibili, a definire i contorni entro i quali l'assistente sociale può lavorare per costruire la presa in carico:

[...] non è che sia rilevante l'essere straniero, dipende dalla storia della persona. [...] non c'entra in modo rilevante la cultura, l'etnia. È un po' la storia della persona che incide (Int. 14, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Indubbiamente il capitale umano riveste un ruolo molto importante, ma non basta. Nelle testimonianze raccolte emerge anche la motivazione come elemento capace di qualificare le possibilità di riuscita di un processo di aiuto, motivazione che sembra risentire anche – almeno in parte – della provenienza:

[...] quelli del Bangladesh e quei pochi cinesi che vediamo, gli africani... io li vedo più integrati, più disponibili ad andare ad un corso di lingue, al riconoscimento del titolo, li vedo più attivi. [...] il titolo di studio nella popolazione dell'Est trovo tanta resistenza, proprio tanta. Cioè, io quando vedo un ragazzo giovane, una ragazza giovane, di 20 anni, ecco, non vorrei che si fermasse soltanto alla collaborazione domestica, soprattutto se hanno un titolo di studio, se vengono da un titolo di studio e invece ricominciare gli studi, anche serali... il diploma... [...] bisogna un po' ricominciare da capo, però insomma se sei giovane ne vale la pena. Fargli capire questo, è un po' tutto subito, cioè tanti mi rimandano... se io volevo fare sacrifici, li facevo a casa mia, quindi è faticoso attivarli in questo, si accontentano del quotidiano [...] È difficile. Sul breve termine si riesce, sul lungo termine no. Tipo, il corso badanti lo fanno, se io invece gli dico... prendiamo, iniziamo da un diploma,

terza media, riconoscimento del titolo, serale... no (Int. 14, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Si tratta allora di tenere presente quello che Portes (2012) ha definito come *the immigrant drive* ossia il fatto che «gli immigrati che emigrano di propria volontà sono selezionati in modo positivo rispetto alla popolazione del paese d'origine, in termini di determinazione e motivazione al successo. Questo è necessario per affrontare le numerose sfide e le incertezze del viaggio» (pp. 571-572). Tuttavia, Portes sottolinea come questo atteggiamento sia tipico della prima generazione, e sia in grado di influenzare le seconde generazioni in relazione al legame che queste ultime mantengono con la cultura d'origine: più è stretto questo legame, più, secondo Portes, è forte la motivazione al successo, e dunque, nel nostro caso, permane il desiderio di essere proattivi e di cooperare con i servizi sociali per uscire da una situazione di *empasse*. La cosiddetta “finestra di opportunità” creata dall'ambizione della prima generazione è infatti abbastanza breve perché agisce l'influenza delle scuole e dei coetanei che spinge i più giovani a rinunciare alla loro cultura originale per diventare “come tutti gli altri” (Portes, Rumbaut, 2001), perdendo così quella spinta a migliorare la propria situazione e ad accontentarsi – in alcuni casi – di sopravvivere. Questo rende l'esperienza migratoria difficilmente incasellabile entro stereotipi etnici, ma la connette all'esperienza individuale e familiare legata alle condizioni dell'ambiente di vita.

7. Conclusioni

Come abbiamo cercato di illustrare, il panorama che emerge in merito all'accesso e alla presa in carico dell'utenza straniera presso i servizi sociali è assai complesso, e questo per molti motivi posti su piani diversi: se è vero che tutti gli utenti condividono l'esperienza della migrazione è altrettanto vero che gli elementi che ne determinano le differenze sono numerosi. Le storie personali, il capitale umano, le condizioni del Paese d'origine, la storia migratoria, il genere, l'appartenenza etnica, religiosa e culturale, le caratteristiche della comunità territoriale di residenza definiscono tante traiettorie differenti che rendono necessario un approccio che tenga insieme dimensione micro (personale e familiare), meso (rete etnica, integrazione nel territorio) e macro (cultura di provenienza e struttura delle opportunità garantita dal Paese d'arrivo). Le stesse interviste, come abbiamo visto, si muovono sempre – in maniera più o meno consapevole – entro queste tre dimensioni, che definiscono da una parte le risorse e dall'altra parte i vincoli dell'inter-

vento degli assistenti sociali. Questi ultimi sono ben consapevoli della complessità della loro attività, rispetto alla quale segnalano in particolare la necessità di acquisire competenze sulla relazione interculturale.

Tuttavia, occorre prestare attenzione perché la dimensione di interculturalità non sia sbilanciata sulla consapevolezza della cultura “altra”.

È ormai assodato, infatti, che la cultura guida e orienta le *routines* quotidiane dei professionisti (del sociale, ma non solo): è importante allora che gli operatori tengano conto di questa dimensione, ossia del fatto di essere loro stessi portatori di una cultura, anzi, della cultura dominante in un certo contesto sociale. Tale consapevolezza consente di non dare per scontata la loro interpretazione dei comportamenti, delle richieste, dei feedback portati dagli utenti, sviluppando quindi una particolare sensibilità e senso di responsabilità quando operano con famiglie di culture differenti dalla propria. Questo, in altri termini, richiede non soltanto attenzione alle culture “altre”, ma prima di tutto ai propri schemi interpretativi della realtà, che indubbiamente consentono di dare ordine alle cose del mondo, ma possono portare anche a pericolosi fraintendimenti nella prassi operativa professionale.

Riferimenti bibliografici

- Ambrosini M. (2005), *Sociologia delle migrazioni*, Il Mulino, Bologna.
- Ambrosini M. (2006), *Delle reti e oltre: processi migratori, legami sociali e istituzioni*, Working Papers del Dipartimento di Studi sociali e politici, Università degli Studi di Milano, http://www.socpol.unimi.it/papers/2006-01-18_Maurizio%20Ambrosini.pdf.
- Barberis E., Boccagni P. (2017), *Il lavoro sociale con le persone immigrate. Strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi*, Maggioli Editore, Rimini.
- Bertani M. (2012), *Le famiglie immigrate in Italia tra crisi economica e rischio di nuove povertà*, «Autonomie Locali e Servizi Sociali», 2, pp. 233-247.
- Donati P., Di Nicola P. (1991), *Lineamenti di sociologia della famiglia. Un approccio relazionale all'indagine sociologica*, Nis, Roma.
- Esser H. (2004), *Does the new immigration require a new theory of intergenerational integration?*, «International Immigration Review», 8, pp. 1126-1159.
- Fish Onlus (2015), *Migranti con disabilità - conoscere il fenomeno per tutelare i diritti*, <http://www.fishonlus.it/migranti/ricerca/>.
- Granovetter M.S. (1973), *The strength of weak ties*, «American Journal of Sociology», 78, pp. 1360-1380.
- Grant G., Wenger C. (1993), *Dynamics of support networks: differences and similarities between vulnerable groups*, «Irish Journal of Psychology», 14, pp. 79-98.
- Hammar T. (1990), *Democracy and the nation state*, Avebury, Aldershot.
- Istat (2017), *Indicatori demografici. Stime per l'anno 2016. Statistiche e report*, https://www.istat.it/it/files/2017/03/Statistica-report-Indicatori-demografici_

- 2016.pdf?title=Indicatori+demografici+-+06%2Fmar%2F2017+-+Testo+integrale+e+nota+metodologica.pdf.
- Istat (2017a), *La povertà in Italia. Anno 2016. Statistiche e report*, https://www.istat.it/it/files/2017/07/Report_Povert%C3%A0_in+Italia+-+13%2Flug%2F2017+-+Testo+integrale+e+nota+metodologica.pdf.
- Leslie L.A. (1992), *The role of informal support networks in the adjustment of Central American immigrant families*, «Journal of Community Psychology», 20, pp. 243-256.
- Neufeld A., Harrison M.J., Stewart M.J., Hughes K.D., Spitzer D. (2002), *Immigrant women: making connections to community resources for support in family caregiving*, «Qualitative Health Research», 12, pp. 751-768.
- Parsons T., Bales R.F. (1971), *Famiglia e socializzazione*, Mondadori, Milano (Ed. originale, 1955).
- Pescosolido B.A. (1986), *Migration, medical care preferences and the lay referral system: a network theory of role assimilation*, «American Sociology Review», 51, pp. 523-540.
- Portes A. (1998), *Social capital: its origin and applications in modern sociology*, «Annual Review of Sociology», 24, pp. 1-24.
- Portes A, Landolt P. (1996), *The downside of social capital*, «The American Prospect», 26, pp. 18-22.
- Portes A. (2012), *Tensions that Make a Difference: Institutions, Interests, and the Immigrant Drive*, «Sociological Forum», 27, pp. 563-577.
- Portes A., Rumbaut R.G. (2001), *Legacies: The Story of the Immigrant Second Generation*, University of California Press, Russell Sage Foundation, Berkeley.
- Richmond M. (1917), *Social Diagnosis*, Russell Sage Foundation, New York.
- Thomas W.I. (1997), *Gli immigrati e l'America. Tra il vecchio mondo e il nuovo*, Donzelli, Roma (Ed. originale, 1921).

9. Le reti informali e formali nel percorso di aiuto

di Daria Panebianco

1. Introduzione

L'espletamento della professione dell'assistente sociale può generare, in coloro che rivestono questo ruolo, un elevato senso di frustrazione, impotenza e inadeguatezza, la perdita di entusiasmo nonché la percezione della mancanza di innovazione a fronte dei bisogni sempre più complessi manifestati dagli utenti, che sovente esprimono situazioni di disagio molto variegate. L'insufficienza delle risorse disponibili e la pressione a cui gli assistenti sociali sono sottoposti in talune occasioni costituiscono alcuni dei fattori principali che contribuiscono al vissuto di questi sentimenti (Campanini, 2008). Alcuni studiosi hanno messo in evidenza che, nel nostro Paese, i limiti strutturali del pilastro delle politiche sociali, l'esigenza di integrazione tra diversi settori di intervento, in particolare tra i servizi socio-sanitari, e il mancato riconoscimento del valore del ruolo dell'assistente sociale si connotano come elementi che incidono negativamente sulla pratica del lavoro sociale (Ruggieri, 2011).

La diversità etnica e culturale si pone come una ulteriore sfida all'esercizio della professione dell'assistente sociale, richiedendo a coloro che operano nel campo del sociale una formazione adeguata e lo sviluppo di specifiche abilità così come la capacità di dialogo interculturale, la decostruzione degli stereotipi etnico-culturali per impedire l'isolamento degli immigrati, il lavoro di comunità al fine di favorire la coesione sociale e l'integrazione di interventi tra diversi professionisti per rispondere ai bisogni multipli di cui i soggetti sono portatori. Nel percorso di aiuto e inclusione degli immigrati, da una parte vi sono le loro reti di supporto sociale che sono associate al raggiungimento di *outcomes* nell'ambito del benessere psico-sociale e nell'accesso a maggiori opportunità lavorative, promuovendo ciò la realizzazione della persona e della sua famiglia (Mulvaney-Day *et al.*, 2007; Baxter *et al.*, 1998). Dall'altra parte, vi è il supporto agli immigrati di relazioni di aiuto formali che includono servizi istituzionali, e non, finalizzato a rispondere alle loro domande nonché ad incentivare il contributo delle reti informali nel loro percorso di integrazione, richiedendo ciò la collaborazione

tra la pluralità di figure che sono chiamate a costruire un progetto di aiuto mirato e attento alle esigenze di ogni singolo individuo. L'assistente sociale, guidato da una agenda programmatica delle politiche migratorie povera, nell'espletamento del suo ruolo professionale cerca di mitigare gli effetti negativi di politiche sociali poco chiare, di un contesto economico contrassegnato da una crisi che si procrastina nel tempo, di una regolamentazione a livello locale che non garantisce una giustizia sociale uguale per tutti (Barberis, Boccagni, 2014). Ciò richiede lo sviluppo di nuove *skills* in un contesto in cui questa figura professionale è chiamata a ricoprire un ruolo di policy maker e coordinatore del lavoro di rete con l'utente immigrato.

Questo capitolo si propone l'obiettivo di indagare quali sono le reti formali e informali nella risposta ai bisogni degli immigrati in Italia, e come queste intervengono, al fine di riflettere sulle criticità alle quali si deve far fronte nel processo di aiuto volto alla loro integrazione nel nostro territorio. Nello specifico, a partire dalle riflessioni degli assistenti sociali intervistati sul tema concernente i metodi e le tecniche indispensabili nel lavoro sociale con gli immigrati, si esaminerà come le reti contribuiscono al loro percorso di socializzazione e autonomia nel contesto italiano e quale è il ruolo degli operatori sociali ai quali si sono affidati durante la realizzazione di tale obiettivo.

A tal fine, verranno analizzate le risposte alle domande che vertevano sulla collaborazione con gli altri soggetti del territorio, pubblici e del privato sociale, preposti all'ausilio delle persone che versano in stato di bisogno e sulle difficoltà riscontrate nel lavoro di rete.

2. Le reti informali degli immigrati

Come sottolinea Maurizio Ambrosini (2006, p. 1), «studiare le migrazioni significa ancora oggi imbattersi nelle reti dei migranti». Le reti sociali hanno un ruolo cruciale sin dalle prime fasi che caratterizzano i processi sociali di migrazione in quanto influenzano le scelte concernenti il luogo dove emigrare, la formazione di nuovi legami, dando la possibilità ai nuovi migranti di essere incastonati in relazioni con altri connazionali alle quali poter fare riferimento per accedere a risorse politiche, economiche ed emotive, nonché svolgono una funzione di mediazione nella comunicazione con le istituzioni. Nguyen Long (2015) ha messo in evidenza che gli immigrati sviluppano capacità di *problem-solving* che sovente interferiscono con le loro interazioni con lo Stato. Questa possibilità è ben accettata dalle figure istituzionali in quanto consente il raggiungimento di obiettivi diversamente non perseguibili a causa della limitatezza delle risorse disponibili o di una inadeguata formazione nel settore dell'immigrazione. Portes e Sensenbrenner (1993) hanno dimostrato che gli immigrati che vantano reti dense di connazionali tendono

a sviluppare un sistema condiviso di significati attraverso la riproduzione di rituali tipici del loro Paese di provenienza. Ne deriva un senso di appartenenza che si basa sulla condivisione di norme all'interno del reticolo e consente ai suoi membri di organizzare e veicolare risorse nella comunità, facilitando il soddisfacimento dei bisogni nel contesto ospitante. Le reti informali favoriscono lo scambio di informazioni, le quali sono fondamentali nell'accesso ai benefici. Pertanto, proprio la composizione e la struttura dei reticoli determinano la quantità e la qualità delle informazioni che possono essere veicolate per il raggiungimento di determinati obiettivi. L'importanza del ruolo delle reti informali nell'integrazione dell'immigrato in Italia è riportata dagli intervistati:

Gli stranieri [...] ho scoperto che hanno molte reti informali [...] persone che non hanno ricevuto il contributo e sembrava dovessero morire da un momento all'altro, ho scoperto che hanno trovato comunque un minimo di sostegno (Int. 6, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Tralasciando le peculiarità di alcune etnie, per cui alcuni dei bisogni di cui gli immigrati sono portatori potrebbero cambiare a seconda delle specificità di taluni Paesi rispetto ad altri, in questa sede si vuole porgere l'attenzione sul tipo di supporto sociale che le reti informali garantiscono. A prescindere dalla fonte di supporto, che può essere costituita da familiari, parenti, amici o vicini di casa, le reti informali degli immigrati, oltre a fornire aiuti materiali come beni di prima necessità, supporto finanziario e ad offrire ospitalità, sembrano anche rispondere a delle richieste di supporto emotivo dei connazionali nonché alla loro allocazione nel mercato del lavoro:

[...] forse è anche l'aspetto per cui non se ne vanno quando non hanno proprio niente, non hanno lavoro, sono ospiti a casa di qualcuno, magari qualcuno se ne sarebbe già andato perché direbbe qui non c'è niente. In realtà queste reti informali credo che reggano anche la frustrazione del momento, credo che molti di quelli che lavorano riescono ad inserire gli operai magari nella loro ditta perché si è liberato un posto (Int. 6, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

In realtà, la connessione degli immigrati con i loro connazionali è in alcuni casi promossa anche dagli assistenti sociali, che mettono in contatto gli utenti che giungono al servizio con altre famiglie del medesimo paese di provenienza:

Mi è capitato di persone marocchine che, abbiamo parecchie famiglie o anche persone adulte da sole marocchine, a volte chiedono degli aiuti e poi siamo

noi a doverle mettere in contatto con altre famiglie perché magari non si conoscono tra di loro e lì a volte facciamo questo ruolo di ponte, di connessione (Int. 10, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

La funzione di “ponte” che l’assistente sociale svolge nella connessione tra famiglie di immigrati viene esercitata per sopperire talvolta alla insufficienza delle risorse disponibili all’interno del contesto istituzionale:

[...] e ci sono persone che, effettivamente, sotto queste reti di sostegno riescono a sopravvivere, pur non avendo reddito all’interno del Comune (Int. 6, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Semberebbe, però, che le reti informali giochino un ruolo di facilitatore nel processo di integrazione degli immigrati solo quando la loro composizione concerne altri connazionali. Infatti, alcuni intervistati sottolineano come non venga offerto supporto dagli altri abitanti del territorio – gli autoctoni si intende – come nel caso del vicinato, alle persone che versano in stato di bisogno:

[...] è un tessuto molto freddo, dove ci sono le reti informali ovviamente per gli amici belli e buoni, ecco, i profumati. Per le persone in difficoltà ho notato che c’è poco. [...] le reti informali di vicinato sono molto rare, molto povere (Int. 6, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Secondo quanto riportato dagli assistenti sociali intervistati, dallo studio si evince che le reti informali degli immigrati svolgono una funzione importante nei processi di immigrazione aiutando i connazionali ad affrontare le sfide legate all’adattamento al nuovo contesto, costituendo pertanto un insostituibile supporto nelle difficoltà che si possono incontrare nella comunicazione attraverso un nuovo linguaggio, nell’acquisizione di informazioni sulle risorse disponibili all’interno del contesto comunitario, nell’accesso al sostegno strumentale e non, nel superamento dei momenti più delicati contrassegnati da senso di frustrazione e inadeguatezza, nella perdita di legami sociali a seguito della migrazione (si veda Ayo’, Naddy, 2013), nel confronto con le istituzioni del nuovo Paese in cui si è deciso di vivere. Pertanto, i membri dei reticoli di supporto sociale degli immigrati forniscono assistenza anche laddove questa non possa essere garantita dalle istituzioni formali.

3. Le reti sociali del territorio: il ruolo del privato sociale

Nella costituzione del *welfare state* in Italia le politiche migratorie si sono rivelate deboli, ad una iniziale definizione dei diritti sociali non ha fatto seguito un eguale riconoscimento, tra italiani e stranieri, nelle possibilità di accesso al mercato del lavoro, al sistema di educazione e sanitario. L'insufficienza dei fondi riservati al pilastro dei servizi sociali ha promosso l'ingresso di altri soggetti del privato sociale nello scenario dei diritti che devono essere assicurati agli immigrati, preposti ad elargire un importante contributo nel processo di integrazione degli stranieri nel tessuto sociale italiano (Barberis, Boccagni, 2014).

In Italia, l'assistenza sociale è garantita a livello locale, generando ciò delle differenze in termini di prestazioni fruibili dagli individui e di disponibilità di soggetti coinvolti nei percorsi di aiuto per le persone in difficoltà. Come conseguenza di ciò, gli assistenti sociali vivono spesso sentimenti di frustrazione e sconforto, in particolar modo quando le richieste dei soggetti che versano in stato di bisogno, per il loro soddisfacimento, richiederebbero risorse che non sono disponibili (Campanini, 2008):

C'è anche un tessuto associativo che fa un tipo di sostegno economico, piuttosto che di supporto altro... Il problema, sembra un disco rotto ma è così, la domanda supera l'offerta, sono tante le richieste, non riusciamo a dare risposte a tutti [...]. Sarebbe importante intercettare tante persone che magari non arrivano al servizio, ma a quel livello lì non ci arriviamo perché non abbiamo le risorse (Int. 18, Lazio, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

[...] le associazioni... in questo momento stanno praticamente sostituendosi in tante cose all'ente pubblico, dal punto di vista del sostegno economico e proprio nella fornitura di generi alimentari. Si stanno sostituendo all'ente che non ha risorse (Int. 50, Toscana, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Ci sono delle criticità... quelle di avere dei fondi limitatissimi a disposizione, di essere costretti a dire alle famiglie che ci dicono "dormiamo in macchina" ci dispiace. Eh, si può fare rete con la famiglia, magari trovare una famiglia che li accoglie, però non avere quella disponibilità che ti permette di sostenere tante persone (Int. 48, Toscana, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

La collaborazione con il privato sociale può costituire una modalità di lavoro nella cura dei bisogni della persona che può integrare gli interventi di natura istituzionale con possibilità di vita che possono favorire o accelerare il processo di socializzazione mettendo a disposizione beni materiali e relazionali altrimenti non accessibili, attraverso connessioni non ridondanti rispetto a quelle presenti nelle reti informali. Ad esempio, le organizzazioni del Terzo Settore espletano funzioni di "*delivering social care*" già da diversi anni, e il loro ruolo è nel tempo cambiato in quanto è emersa l'esigenza di

una richiesta di collaborazione più forte da parte dei servizi socio-sanitari per far fronte alla limitatezza delle risorse messe a disposizione da parte delle istituzioni, così da risultare intensificata la loro presenza nel panorama delle offerte fruibili. La necessità di collaborazione tra gli enti che compongono il variegato mondo dei servizi per la persona è ormai riconosciuta sia dai soggetti del privato sociale che dagli operatori sociali istituzionali, nonché oggetto di attenzione da parte del legislatore che, a partire dalla legge 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”, considera come fondamentale la cooperazione tra gli enti e tra il settore pubblico e privato per rispondere ai bisogni della persona. Come si evince dalla normativa, trattasi, almeno in linea di principio, di un concetto di integrazione non solo per quanto concerne la dimensione pubblico-privato, ma anche quella socio-sanitaria, seppure le criticità, soprattutto nella connessione tra servizi socio-sanitari, non manchino.

[...] il Terzo Settore... se non ci fossero loro per certe situazioni saremmo in grossa difficoltà... ci danno una grossa mano anche nel pagare le utenze domestiche ad alcune persone che non riescono a far fronte a queste spese (Int. 28, Lombardia, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] tutti quegli interventi che non sono più obbligatori per legge, quindi anche i contributi economici, sono stati tagliati e quindi noi ci appoggiamo in questo momento molto alle associazioni del Terzo Settore (Int. 50, Toscana, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Nella fattispecie del tema dell'immigrazione, come precedentemente anticipato, i soggetti stranieri che giungono nel nostro territorio si inseriscono in un contesto che si caratterizza per una presenza istituzionale a volte debole, che rende imprescindibile l'intervento di soggetti del privato sociale per la promozione e facilitazione della loro integrazione. Nello specifico, il privato sociale garantisce la fruizione di servizi di base, che rispondono ai bisogni di prima necessità e alla cura della salute, nonché la risposta ad esigenze più specifiche come l'inserimento nel mercato del lavoro e la costruzione di reti sociali che favoriscono il benessere della persona. Pertanto, i professionisti nel settore dei servizi sociali sono chiamati ad adottare un paradigma di rete, all'interno del quale possono rinvenirsi diversi approcci teorici, che attraverso un dinamismo relazionale consente di connettere tutti i soggetti che possono cooperare per il soddisfacimento dei bisogni degli immigrati. Il lavoro di rete è una metodologia di intervento che presuppone la presa in carico di un problema da parte di tutti gli attori coinvolti nella cura della persona che, attraverso la condivisione di un unico progetto, operano ognuno nel rispetto del proprio ruolo, riconoscendo pari dignità a tutte le professioni coinvolte nella sua esecuzione. La co-costruzione di idee e lo scambio nella rete aprono il dialogo su questioni etiche e generano nuove

idee condivise, permettendo l'elaborazione di progetti con una visione d'insieme. A tal fine, si rivela fondamentale la costituzione di un sistema strutturale e di coordinamento che renda possibile la connessione tra le parti:

Come lavoro di rete, rispetto all'utenza straniera che è presente in tutta la città, sono tante le parrocchie con cui collaboriamo, perché chiaramente sono dei punti di riferimento importanti. Collaboriamo con la Caritas...con tutte le associazioni che sono sul nostro territorio e che comunque lavorano con le persone straniere. [...] il lavoro di rete è fondamentale. Per cui è nostro strumento di lavoro quotidiano [...] Quindi c'è un buon rapporto di collaborazione sostanzialmente, questo è fondamentale (Int. 44, Toscana, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Assolutamente il percorso deve essere plurimo, a più mani, perché si riesca a dare degli indirizzi e delle risposte che aiutino la persona ad arrivare ad un percorso di autonomia (Int. 45, Toscana, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Dalle interviste emerge l'importanza del ruolo dei soggetti del privato sociale nel processo di aiuto dell'assistente sociale con gli utenti del servizio sia nella fase che precede la presa in carico – per cui il privato sociale espleta la funzione di invio della persona al servizio territoriale e viceversa – sia in quella concernente la definizione e lo svolgimento del progetto di aiuto, anche se alcune criticità vengono riscontrate. Come si vedrà tra breve, il panorama dei soggetti del privato sociale sembra essere variegato, essendo coinvolti nel processo di aiuto dell'utente enti ecclesiastici, associazioni di volontariato, società di mutuo soccorso, fondazioni, cooperative sociali:

[...] noi abbiamo sicuramente una erogazione di servizi attraverso realtà del Terzo Settore che sono accreditate con il Comune [...] Poi ci sono anche realtà del territorio che possono essere centri di ascolto o attività parrocchiali o altro, piuttosto che associazioni, e il tentativo è quello di, come dire, collaborare con queste realtà per rispondere alle richieste di cittadini. Quindi, alle volte, l'intervento nostro diventa proprio chiedere una prestazione a una di queste realtà in favore della persona che si è rivolta a noi [...] Diciamo che la Caritas è l'associazione che su questo target è la più presente [...] Abbiamo però ad esempio anche altre collaborazioni. C'è un'associazione sportiva che organizza tornei multietnici da una decina di anni (Int. 30, Lombardia, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] con l'aiuto del volontariato riusciamo a coprire le esigenze primarie di chi ci sembra in maggior stato di povertà o indigenza [...] ho lavorato molto con dei referenti della comunità ortodossa rumena che c'è qui, una vera e propria parrocchia. Quindi oltre a collaborare con le parrocchie cattoliche, nella rete delle realtà associative territoriali che collaborano nel contrasto alla povertà, con questa entità della chiesa ortodossa rumena abbiamo lavorato molto, anche, come dire, con dei testimoni privilegiati che ci hanno

aperto un dialogo con la comunità rumena e diciamo che adesso la domanda è più congrua (Int. 12, Lazio, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Ci sono tantissime associazioni, cooperative, volontariato, Caritas Sant'Egidio, veramente tante (Int. 13, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Il privato sociale gioca un ruolo di intercettatore dei bisogni dell'individuo, per cui attraverso un primo contatto con l'immigrato conduce una lettura dei suoi bisogni che non solo consente di attivare i primi interventi di cui il soggetto necessita, ma anche di aiutarlo successivamente nei contatti con i servizi istituzionali del territorio, aprendo cioè le porte alla cooperazione tra operatori del sociale:

[...] a volte, si fa l'errore di percepire i servizi sociali professionali con i servizi che sono un po' gli unici a percepire bisogni e in realtà poi ci sono alcune organizzazioni a livello locale che funzionano molto bene, a volte più di servizi intercettatori di bisogni (Int. 22, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

[...] è molto importante la collaborazione che c'è anche con la Caritas, perché molte persone accedono lì (Int. 11, Lazio, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Con taluni enti del territorio, alcune collaborazioni sembrano essersi consolidate nel corso del tempo, altre invece si stanno costituendo di recente grazie all'insorgere di nuovi soggetti che operano nel sociale. Non sembra rilevarsi però una rete all'interno della quale è possibile attingere informazioni su quali siano le realtà del privato sociale in quel dato territorio e sul contributo che queste possono offrire nella risposta ai bisogni dell'utente. Ciò, naturalmente, faciliterebbe la possibilità di collaborazione tra enti al fine di rendere più efficaci ed efficienti gli interventi, invece di "confinare l'incontro alla fortuità del caso":

[...] ci sono delle associazioni sul territorio e sto ancora imparando a conoscerle perché pian piano saltano fuori [...] con la Caritas collaboriamo da tempo abbastanza bene. Poi c'è l'Auser che fa un po' tutto, dai trasporti al volontariato, così. Poi so che c'è un'associazione dalle mie parti e abbiamo iniziato una sorta di collaborazione ed è stato un po' un caso (Int. 7, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

[...] devo dire che si lavora abbastanza bene [...] con la rete. Forse non la si conosce, io personalmente non la conosco profondamente tutta, nel senso che probabilmente c'è tutto un associazionismo che c'è e che magari è poco collegato al pubblico, quindi magari potrebbe essere fatto emergere per lavorare

meglio rispetto ad alcuni soggetti che ci sono (Int. 47, Toscana, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

I rapporti con i soggetti del privato sociale si basano spesso su relazioni di fiducia e rapporti di reciprocità, e questo consente una collaborazione più fluida e veloce che rende la realizzazione degli interventi più immediata:

[...] abbiamo costruito una rete di collaborazione con la Caritas... Con il Sav, servizio di accoglienza vita per persone (...), parrocchie in generale; sì, diciamo che c'è qui una buona fluidità nei rapporti con il Terzo Settore. Riesci ad instaurare rapporti di fiducia, che se io chiamo adesso il parroco e mi serve un pacco di spesa, io entro le 7:00 ce l'ho. Chiamo una persona che, allo stesso modo, quando mi ha chiamato che era in difficoltà e ha detto "Guarda, ho questa situazione in parrocchia" io ho detto "Dieci minuti e sono là". Questo ovviamente crea relazione e costruzione di risorse (Int. 8, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Attraverso un lavoro di sinergia, la collaborazione che si attiva con i soggetti del privato sociale consente di connettere le conoscenze reciproche sui fruitori dei servizi in modo da evitare casi di assistenzialismo e situazioni in cui gli utenti facciano ricorso a diversi canali per raggiungere maggiori vantaggi:

[...] nel Comune noi collaboriamo molto con le associazioni del territorio, quindi qualcuno può essere inviato dalla Caritas, ma in genere ci sentiamo prima di solito, quando la Caritas mi invia qualcuno prima mi avverte e viceversa. Cerchiamo molto di collaborare per evitare che le persone possano approfittarsi delle risorse, che già sono poche. Riusciamo ad usarle bene e meglio (Int. 32, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

In alcuni casi, la collaborazione con i soggetti del privato sociale sembra essere vincolata però alle loro ideologie e alla loro identità, non garantendo ciò pari accesso all'erogazione delle prestazioni:

[...] noi lavoriamo tantissimo con il privato sociale... dipende anche, se soprattutto sono enti privati, un po' dalla loro connotazione politica, dal loro pensiero. Cioè, per esempio, ho qui un transgender [...] io non posso mandarlo dai preti. Cosa magari che invece loro hanno i posti letto (Int. 23, Lombardia, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Ultimamente, nonostante l'intenso coinvolgimento del privato sociale nei servizi di *social care* per il benessere della persona e l'importante contributo nel soddisfacimento dei bisogni dei soggetti che versano in difficoltà, l'intervento di queste realtà e le risorse messe a disposizione sembrano non essere sufficienti a far fronte alla sempre più crescente domanda di aiuto:

Ultimamente lavoriamo meglio con il privato che con il pubblico... anche se anche il privato ora ci dice non mandateci più nessuno perché non ce la facciamo più, non abbiamo più spazi (Int. 29, Lombardia, uomo, classe d'età: oltre 55 anni).

La principale criticità sono i fondi e se ci fossero più risorse i progetti sarebbero più facili. Quindi dobbiamo tutti quasi essere un po' più creativi, più innovativi per aggirare (Int. 44, Toscana, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Il lavoro con il privato sociale viene avvertito come una possibilità di cooperazione importante malgrado alle volte sia contrassegnata da alcune criticità, in quanto la collaborazione non è sempre oggetto di protocolli d'intesa che possono guidare e favorire l'interazione tra soggetti detentori di competenze diverse a seconda dell'ambito di provenienza:

[...] a parte la Caritas, a volte per esempio c'è una signora nigeriana che sta qui da tanti anni [...] e lei ha fatto un po' da mediatrice [...] però, ecco, sempre a livello informale (Int. 15, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

La criticità è... una mancanza di accordo, una mancanza di protocolli, di procedure condivise che vanno un po' in questo momento ridisegnate, ridefinite, ristabilite. [...] noi assistenti sociali abbiamo comunque una comunicazione diretta con le varie associazioni, anche telefonicamente le contattiamo. Quello che manca secondo me è a livello organizzativo, è questo tipo di passaggio [...] a livello di responsabili dei servizi e del Terzo Settore sarebbe importante che appunto venissero un po' riprese le fila del discorso [...] servirebbe qualcosa di più istituzionalizzato che non una buona prassi che abbiamo istituito nel tempo insomma (Int. 50, Toscana, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Adesso collaborare con il Terzo Settore diventa un po' complesso. [...] Indubbiamente, loro sono una risorsa, anche solo dal punto di vista delle possibilità lavorative, in alcuni casi dell'accoglienza delle persone, per cui certamente per noi è fondamentale cercare il raccordo con queste realtà [...] ma non è che si sia mai definita una modalità precisa di segnalazione (Int. 26, Lombardia, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Oppure, in taluni casi, accade che gli assistenti sociali non riconoscono in capo ai soggetti del privato sociale una certa professionalità o hanno l'idea che questi non comprendano del tutto il loro ruolo:

[...] abbiamo fatto molte riunioni comunque per coordinarci, non è stata facile la partenza [...] anche perché noi abbiamo la nostra professionalità, i volontari no [...] o comunque loro non capiscono perché noi a delle persone diamo delle cose [...] cioè, a volte ci siamo trovati a dover quasi giustificare

una lettura professionale di un disagio che non leggevano (Int. 40, Piemonte, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

[...] è molto importante il lavoro di rete. Cioè io lo considero [...] fondamentale, però talvolta succede che loro un po' si sentono investiti da noi, da un ruolo più grande rispetto a quello che hanno e da una parte tentano di sostituirsi, dall'altra quando non riescono più a gestire la problematica allora ri-delegano nuovamente a noi e facendo emergere quello che nel servizio non ha funzionato (Int. 46, Toscana, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

In altri casi, alcuni operatori riportano di avvertire che l'intervento delle associazioni sia per certi versi strumentale al soddisfacimento di interessi propri.

E poi qualche criticità [...] c'hanno bisogno sempre di avere un ritorno le associazioni. Come se un ritorno di interesse, no? [...] insomma, qualcosa devono guadagnarla anche loro, eh? (Int. 41, Toscana, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

In conclusione, seppure con aspetti positivi e criticità, la connessione tra assistenti sociali e soggetti del privato sociale sembra una realtà evidente e imprescindibile. Le risorse messe a disposizione attraverso il lavoro del privato sociale riescono a dare un'opportunità di benessere agli immigrati che facilita il delicato processo di adattamento al contesto socio-culturale in cui si trovano e la costruzione di una nuova vita nonostante le difficoltà che possono incontrare dovendo comunicare attraverso un linguaggio diverso per leggere una struttura che per cultura, norme e possibilità si distanzia dal loro ambiente di provenienza. Le difficoltà che si incontrano nella sinergia tra enti pubblici e del privato sociale sembrano essere legate a delle lacune nella co-partecipazione declinata in termini di consultazione, concertazione, co-progettazione e co-gestione dei progetti elaborati per l'utenza, seppure queste siano di minore entità in alcune realtà territoriali o servizi, che invece si caratterizzano per la presenza di una concertazione più strutturata e produttiva di beni materiali e relazionali.

4. Il lavoro di rete tra servizi nel processo di aiuto con gli immigrati

La figura dell'assistente sociale, rispetto a quella di altri professionisti che lavorano nei servizi istituzionali del territorio, è alle volte percepita come subordinata agli altri ruoli e questo anche a causa di una definizione dei confini professionali limitata in Italia in confronto ad altri paesi dell'Unione Europea, specificatamente per quanto concerne il lavoro di comunità e di me-

diazione sociale, spesso oggetto di controversie tra diverse figure professionali come sociologi, psicologi, pedagogisti e medici (Barberis & Boccagni, 2014).

In uno scenario professionale variegato come quello odierno e in una realtà in cui l'individuo è spesso portatore di bisogni multipli, l'assistente sociale è chiamato a confrontarsi con gli altri professionisti dei servizi per la presa in carico comune dell'utente al fine di rispondere alle esigenze di carattere sociale e sanitario che spesso si presentano congiuntamente in capo ad un soggetto. In alcuni casi, la collaborazione con i colleghi dei servizi sembra essere condotta da parte di tutti gli attori coinvolti in maniera partecipativa e includente, si riesce a intraprendere un *path* comune, ognuno esercitando le proprie competenze nel rispetto di quelle altrui. Si adoperano linguaggi riconoscibili e compatibili, le metodologie e le teorie professionali trovano uno spazio condiviso per la lettura del bisogno e la realizzazione degli interventi. Il modello di comunicazione che viene attivato nella rete è dialogico ed interattivo, e questa modalità di lavoro naturalmente consente la costruzione di un progetto di aiuto capace di rispondere alla pluralità delle problematiche di cui l'utente è portatore:

[...] diciamo che tra di noi, l'ASL con il Comune, con l'Auser, si fa abbastanza bene, c'è collaborazione sia per gli italiani che per gli stranieri (Int. 7, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Noi abbiamo una ASL che si è dotata di un servizio per la salute dei migranti, quindi per fortuna parliamo con persone che sanno come affrontare il problema e per di più siamo vicini ad un ospedale che si è dotato di una linea per gli stranieri [...] quindi dialoghiamo con medici sensibili e competenti [...] diciamo che per fortuna abbiamo una rete [...] con i servizi, anche sanitari, abbastanza fitta [...] quindi di fatto riusciamo a trovare delle mediazioni (Int. 16, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] come servizi mi appoggio al SERT e al CSM, il Centro di salute mentale, qualcosa con la disabilità e basta. Questi sono i tre servizi principali e con il SERT e il CSM c'è grande disponibilità (Int. 60, Veneto, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Non mancano i casi in cui, invece, la diversità delle competenze che caratterizzano i ruoli dei professionisti che lavorano nel team non converga verso la medesima visione della problematica portata dall'utente, per cui l'approccio adoperato da ognuno degli operatori non permette di creare relazioni significative, di progettare attraverso il confronto, impedendo ciò la realizzazione di servizi anche innovativi che integrano le risorse disponibili e concretizzano i risultati per il benessere dell'utente stesso:

Le difficoltà che ci sono con alcuni servizi particolari è più legata all'idea che abbiamo noi di presa in carico e di interventi necessari. Noi vediamo le persone nella loro globalità, la psichiatria e il SERT vedono le persone nel singolo (Int. 42, Toscana, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

A volte abbiamo proprio una diversa visione dello stesso problema [...] due modalità diverse di seguire e prendere in carico le situazioni. [...] In un paio di occasioni mi è capitato anche di dover scrivere, nel senso che ci sono anche delle situazioni di responsabilità importante...dicendo: "noi abbiamo questo tipo di posizione e anche questo tipo di mandato. Se voi ne avete un altro però ce lo comunicate anche per iscritto", un po' anche come tutela nostra del servizio ma anche come tutela dell'utente finale (Int. 22, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Alle volte, i rapporti di buona collaborazione invece sembrano essere legati più al tipo di utenza e di problematicità sulla quale bisogna operare, per cui vi è la percezione che una cooperazione efficace possa garantirsi solo quando l'utente non sia "imprevedibile" o portatore di una situazione specifica che in quanto complessa e multiproblematica rende disfunzionale i meccanismi di funzionamento del lavoro di rete:

[...] Perché spesso lo fa il caso, cioè la situazione più complessa o la situazione più semplice. [...] possiamo fare una fatica allucinante a metterci in rete [...] non è tanto la collaborazione iniziale, lo fa tanto [...] l'imprevedibilità dell'utente. Io ho le stesse persone di riferimento in una situazione in cui mi trovo molto bene e le stesse persone di riferimento dove non riusciamo a trovare le cose in comune. Quindi, io non parlerei tanto di collaborazione, perché essendo tutti professionisti la collaborazione la si ha, però dipende dalla situazione specifica (Int. 21, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Le criticità che emergono nella collaborazione degli assistenti sociali con gli altri professionisti che operano con gli immigrati riguardano maggiormente il lavoro di rete con l'ambito sanitario. Le difficoltà incontrate possono essere di vario tipo, ad esempio gli assistenti sociali intervistati riportano di percepire atteggiamenti di chiusura e disinteresse da parte di questi servizi che impediscono una comunicazione chiara e una operatività condivisa, generando talvolta un sentimento di frustrazione derivante proprio dell'esclusione dell'assistente sociale dalla progettazione di un percorso di aiuto che invece dovrebbe includere diversi interventi co-partecipati per affrontare la situazione problematica, a più fronti, presentata dall'utente:

[...] la collaborazione con i servizi della sanità, non è sempre semplice [...] poi ci sono servizi che a priori, soprattutto quelli che si occupano della sanità mentale, ritengono di non dover interloquire con gli altri operatori sociali,

perché quello che avviene con i loro utenti è un rapporto tra loro e il loro utente e quindi agli altri non si racconta (Int. 29, Lombardia, uomo, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] è veramente difficile un invio al SERT, non ho in mente situazioni di questo tipo, è molto chiuso nelle quattro mura (Int. 31, Piemonte, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] incontro difficoltà nel coinvolgere nel lavoro di rete alcuni tipi di servizi per adulti, soprattutto quelli di salute mentale, la psichiatria, si fa più difficoltà a coinvolgerli nei progetti (Int. 37, Piemonte, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Tutti i giorni parliamo di integrazione socio sanitaria, ma è zero. A meno che quella che tu riesci a creare con un po' di esperienza. [...] dovevo andare a fare un accesso in una casa con una situazione allucinante, con la psichiatra [...] la dottoressa di base e io, cioè io per costruire questo devo dire che mi sono svenata. Ho fatto meno fatica con la persona (Int. 8, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Gli assistenti sociali intervistati hanno riferito di essersi imbattuti in situazioni in cui si è verificata una mancanza di assunzione di responsabilità da parte dei professionisti dell'ambito sanitario quando il caso invece richiedeva il loro coinvolgimento, con rimando da parte loro ad altri servizi per la realizzazione degli interventi necessari per l'utente:

[...] lavoriamo tantissimo con il sanitario, quindi con l'ospedale [...] con i centri per disturbi cognitivi legati alla demenza e con le figure sanitarie per poter supportare i parenti nel gestire a domicilio anziani con demenza, lavoriamo molto con il servizio infermieristico sempre per progetti di domiciliarità [...] dovremmo lavorare molto con il CSM, ma troviamo molto ostruzionismo [...] noi abbiamo molti anziani con patologie psichiatriche mai diagnosticate e cerchiamo di collaborare con il CSM che però [...] ci sfugge, perché cerca di orientare verso la geriatria (Int. 3, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

E poi c'è anche un fattore di rimbalzi di persone per decidere chi deve pagare cosa, e anche questo diventa un limite (Int. 34, Piemonte, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Ultimamente lavoriamo meglio con il privato che con il pubblico [...] il problema è l'invio ad altri servizi. Al Centro di salute mentale devi essere tra virgolette veramente matto perché lo prendano in carico. Ultimamente ad esempio... dicono: "basta che le trovate un lavoro e la signora sta bene", questo è il livello. (Int. 29, Lombardia, uomo, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] Un altro esempio mi viene in mente con il servizio dell'ASL, quindi la neuropsichiatria piuttosto che la psicologia, quando seguiamo dei casi in comune, anche lì, quando c'è da fare qualcosa come la ricerca della comunità piuttosto che, è scontato che devo farla io e non loro, quando non c'è scritto da nessuna parte che questa cosa deve essere fatta dall'assistente sociale piuttosto che dalla psicologa. Sono cose che vengono date così per scontate, tanto noi facciamo sempre tutto (Int. 32, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Alcuni assistenti sociali ritengono che la collaborazione tra professionisti non sia ancora vista come una buona prassi operativa che si rende necessaria per il trattamento di alcuni casi, così mettono in evidenza come l'esigenza di una cultura dei servizi innovativa che pone al centro dell'intervento l'interesse dell'utente non trovi ancora una risposta soddisfacente:

Non c'è molta collaborazione con le altre aree, che ne so, minori. Quando ho provato a segnalare l'importanza del lavoro di équipe mi è stato detto "mah... se ne hai bisogno", come se fosse un bisogno personale mio e non una buona prassi professionale (Int. 12, Lazio, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

[...] lavorare in rete è una cosa difficile, ma difficile, difficile, difficile [...] negli ultimi anni sono rimasta molto delusa perché noto che, mentre abbiamo una legge che ci spinge verso l'unità, verso la non frammentazione dei servizi, verso la globalità della persona, spesso i servizi lavorano per settori [...] fanno davvero fatica nel mettere insieme le cose (Int. 22, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

In altri casi, invece, vi è la consapevolezza che il carico di lavoro sia molto oneroso e risulti complicato coordinarsi per un fine comune perché intrappolati in una routine di lavoro che non lascia spazio al confronto con altri professionisti:

I servizi poi non sono sostenuti, la psichiatria anche non è che sono messi bene neanche loro, un centinaio di pazienti immagino che non sia facile (Int. 29, Lombardia, uomo, classe d'età: oltre 55 anni).

Infatti, talune difficoltà si incontrano proprio nella gestione logistica della collaborazione, per cui si rallentano i tempi della comunicazione per mancanza di tempo nell'organizzazione delle riunioni del team o per procedure burocratiche elefantache ai fini dell'attivazione della cooperazione:

[...] mettere assieme le agende è sempre molto complicato [...] Poi dipende dai servizi, nel senso che con alcuni c'è un canale già percorso e molto percorribile [...] basta alzare il telefono o scrivere una mail e subito c'è una

collaborazione, una risposta. Con altri, con quelli più istituzionali, può diventare più complesso per quelli che sono anche i tempi di presa in carico (Int. 25, Lombardia, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] riuscire a trovarsi non è scontato, perché non è semplice ricordarsi con altri servizi. Questo è il primo, bisogna trovare delle date in cui ci si trova tutti insieme (Int. 35, Piemonte, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Delle problematicità sembrano sorgere quando alcune figure professionali tendono a prevalere su altre, avendo ciò come conseguenza il rischio di travalicare i confini propri della competenza di cui si è titolari. Questo può generare sentimenti di frustrazione e di non riconoscimento del proprio ruolo che potrebbero sfociare in atteggiamenti di chiusura, costituendo un ostacolo per il lavoro di rete:

[...] ci sono persone che cercano di dire a noi come fare il nostro lavoro, quando magari faticano a fare a loro parte. Sembra un po' che noi siamo l'ultima ruota del carro, devono insegnarci come dobbiamo lavorare (Int. 32, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

C'è una difficoltà di collaborazione [...] fra professionisti, a volte noi assistenti sociali in un'équipe ci sentiamo dei segretari degli psicologi, ci succede anche questo (Int. 49, Toscana, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

È che quando il medico di base... faceva la prescrizione rossa con scritto "assistenza domiciliare". Non è che io faccio quello che mi dice, cioè nel senso, non è che sono un farmaco. Perché io posso anche dire che forse non c'è bisogno dell'assistenza domiciliare, però poi vallo a dire tu all'utente che quello che il medico prescrive tu non glielo dai. Il medico e l'assistente sociale, eh! (Int. 8, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

La differenza culturale così come percepita dagli operatori dei servizi e la diversità della lingua parlata dagli immigrati può essere vista come un'ulteriore complessità nel lavoro di rete. Alcuni dei soggetti intervistati hanno sottolineato, infatti, che gli stereotipi culturali sugli immigrati di cui gli operatori dei servizi sono portatori possono inficiare gli esiti di una buona collaborazione tra professionisti in quanto prevarrebbero sulle esperienze lavorative, per cui la fatica a dialogare con il medesimo linguaggio professionale incrementa. Inoltre, la mancata conoscenza della lingua da parte degli operatori complica un quadro già articolato, in quanto nel lavoro di rete tale inadeguata competenza favorirebbe giochi di potere basati su una asimmetria di ruolo. L'esito che si produce è quello di sostituirsi all'utente, rallentando o impedendo il suo percorso di autonomia, e di sopraffare le competenze professionali degli altri membri del gruppo di lavoro:

[...] le criticità sono, come dire, che ognuno di noi si porta dietro le sue sugli extracomunitari [...] se riusciamo a non mettere insieme i nostri stereotipi, ma riusciamo a mettere insieme le esperienze, questo provoca una grande fatica, ma anche un arricchimento (Int. 31, Piemonte, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] con l'utenza straniera, soprattutto con quella che ha delle difficoltà a livello linguistico, la tendenza è quella di sostituirsi, e nella gestione della rete [...] si tende a fare di più scavalcando anche un po', secondo me, anche l'autodeterminazione delle persone. [...] la percentuale di persone che parlano bene inglese o francese all'interno dei servizi è ancora molto bassa, sia a livello dei servizi sociali che sanitari, e questa è una grossa difficoltà perché con l'utenza straniera avere una lingua veicolare è di fondamentale importanza (Int. 33, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

In conclusione, le interviste agli assistenti sociali che hanno partecipato al presente studio hanno consentito di tracciare una mappatura dei soggetti, istituzionali e non, che partecipano al percorso di aiuto con gli immigrati, a diverso titolo e con competenze differenziate, per garantire una risposta ai loro bisogni:

- *Associazioni di volontariato*: per esempio, SAV – Servizio di accoglienza alla vita; ARCI – Associazione ricreativa e culturale italiana; Auser – Associazione per l'autogestione di servizi e la solidarietà; Casa delle donne, per i problemi di violenza; associazioni sportive; Per la promozione dell'anziano, per l'accompagnamento degli anziani; ACLI – Associazioni cristiane lavoratori italiani; AVIS – Associazione nazionale volontari italiani del sangue; ecc.
- *Società di mutuo soccorso*: per esempio, Croce Rossa.
- *Enti ecclesiastici*: per esempio, Caritas; Parrocchie.
- *Istituzioni scolastiche*.
- *Servizi centri per l'impiego*.
- *Forze dell'ordine*.
- *Servizi sanitari generici e specialistici*: per esempio, medico di base; CSM – centro per la salute mentale; Ser.D. – servizi ambulatoriali per le dipendenze; ecc.
- *Università degli studi*.
- *Consolato*.
- *Fondazioni bancarie*: per esempio, Cariplo; Cariparo.

Il lavoro di rete degli assistenti sociali con gli altri soggetti istituzionali e non del territorio per facilitare il più generale processo di integrazione degli immigrati nel conteso societario italiano mira alla realizzazione dei seguenti obiettivi:

- prestazioni economiche

- pagamento utenze
- erogazione di borse della spesa
- distribuzione pacchi contenenti vestiario e beni alimentari
- servizio mensa
- dormitorio
- ricerca alloggio
- servizio trasporto soggetti con disabilità
- inserimento socio-lavorativo
- corsi di alfabetizzazione e lingua italiana
- mediazione e alfabetizzazione
- sostegno psicologico e legale
- cure mediche
- corsi di cucina e attività ludico-ricreative per le donne
- emancipazione e inserimento socioculturale delle donne
- attività sportivo-ricreative come tornei multietnici
- laboratorio biografico (laboratorio in cui la persona racconta la propria biografia, soprattutto rivolto a coloro che hanno affrontato un percorso migratorio difficile prima di giungere in Italia, configurandosi come un momento di ricostruzione e di incontro che permette di entrare in relazione con chi ha vissuto esperienze simili)
- assistenza domiciliare
- informazioni sui servizi presenti sul territorio ed eventuale invio ai servizi sociali
- accoglienza profughi
- formazione professionale sui processi migratori

5. Conclusioni: la *Social Network Analysis* può potenziare il lavoro di rete?

Nella medesima direzione di altri studi sul tema dell'immigrazione, il presente lavoro di ricerca dimostra che le reti sociali degli immigrati agevolano l'accesso, dei connazionali che giungono nel medesimo territorio, alle risorse disponibili che possono essere adoperate nell'affrontare le difficoltà che si presentano nel processo di integrazione in un ambiente sconosciuto (Ambrosini 2008) e forniscono supporto emotivo. Allo stesso modo, il lavoro di rete tra i servizi del territorio è importante in quanto garantisce, in linea di principio, il trattamento dei bisogni degli immigrati nel Paese in cui hanno deciso di iniziare un nuovo percorso di vita sostenendoli nella fruizione dei beni di prima necessità, nell'alfabetizzazione, nell'acquisizione di una posizione regolare sul territorio, nella ricerca di una abitazione e di una attività lavorativa, nella costruzione di reti sociali che facilitano il processo di *embedding* nel tessuto sociale di riferimento, sopperendo alla mancanza di informazioni

variegate e differenziate tipica delle reti informali, dove prevale il principio di omofilia.

I risultati dello studio mettono in evidenza però che l'insufficienza di risorse disponibili nel nostro territorio per far fronte alle necessità degli immigrati, le difficoltà che gli assistenti sociali incontrano nell'instaurazione di un dialogo con gli altri operatori che operano nell'ambito socio-sanitario e che ineriscono all'incapacità di adoperare il medesimo linguaggio nella risposta ai bisogni dell'utente, con conseguenze nella prassi operativa, nonché il mancato riconoscimento del loro ruolo da parte degli altri professionisti ostacolano la connessione tra i diversi attori coinvolti nel processo di integrazione degli immigrati, rendendo ciò meno fruibile e soddisfacente il sistema di interventi a loro disposizione.

Come si evince dalla presente ricerca, la valorizzazione delle reti consente agli individui e ai suoi *alters*, così come ai servizi istituzionali e ai soggetti del privato sociale, di far fronte agli effetti di crisi e frammentazione dei sistemi di welfare locale. Il ricorso ad un approccio di rete sottintende l'utilizzo del concetto di rete come chiave di lettura paradigmatica della società. Nel caso specifico del lavoro dell'assistente sociale ciò si traduce in uno spostamento del suo focus di attenzione dall'individuo alla rete, alla struttura delle sue relazioni, e naturalmente in un modo diverso di organizzare i servizi e i soggetti coinvolti nella realizzazione di interventi di carattere socioassistenziale e sanitario. La *Social Network Analysis* (SNA) è proprio quel paradigma scientifico che, influenzato dai principi generali simmeliani, individua la sua unità d'analisi non nel singolo soggetto, bensì nell'insieme di individui e nelle relazioni che intercorrono tra di essi. Nonostante la SNA e il lavoro sociale si focalizzino sullo stesso oggetto di analisi, le relazioni e i comportamenti, e quindi ciascuna "disciplina" potrebbe essere un valido veicolo di informazione della corrispettiva, c'è ancora un gap tra di esse, una quasi assenza di dialogo. Per colmare questa lacuna, l'applicazione della SNA al lavoro sociale, e quindi il suo utilizzo nella pratica dell'assistente sociale sia nel lavoro con l'utenza che nella creazione di collaborazioni con gli altri servizi e soggetti del privato sociale, potrebbe costituire un metodo innovativo e ulteriore di lavoro per individuare e definire la problematica di cui l'utente immigrato è portatore, nonché per la programmazione e la determinazione degli interventi da attuare sui comportamenti attraverso specifici approcci. García (2015), ad esempio, ha individuato alcuni approcci a cui poter fare riferimento per riuscire a connettere SNA e lavoro sociale: l'identificazione di un soggetto chiamato a giocare un ruolo chiave nel promuovere la diffusione del cambiamento dei comportamenti all'interno della rete; l'individuazione di comunità e gruppi all'interno dei quali costruire piani di azione condivisi e partecipati tramite l'utilizzo di un linguaggio comune; il supporto nel cambiamento dei comportamenti attraverso il lavoro sui legami

sociali dell'individuo; l'attuazione di specifici interventi che mirano ad attivare processi di interazione reciproci così da produrre influenze dei soggetti sulle reti e viceversa.

La SNA allora potrebbe costituire per il lavoro degli assistenti sociali con gli immigrati, e con gli utenti in generale, una ulteriore "cassetta degli attrezzi" che si basa sull'insieme di interazioni tra gli individui, le famiglie, la comunità in generale e sulla collaborazione con gli altri professionisti a supporto della comprensione e analisi dei problemi e dell'attuazione di interventi più mirati, in quanto consentirebbe di guardare al soggetto portatore di un disagio trasversalmente e con lenti più ampie che offrono una visione che non si limita alla trattamento del problema così come viene presentato ma volge lo sguardo alla struttura delle relazioni che lo caratterizzano. Questo legame tra SNA e lavoro sociale dovrebbe essere oggetto di maggiori riflessioni e approfondimenti al fine di definire un modello operativo in grado di supportare gli assistenti sociali nell'espletamento della loro professione, i quali, oltre a confrontarsi con la singola utenza e con i membri della loro rete sociale, sono chiamati a coordinare e definire i programmi di intervento con gli altri professionisti dei servizi istituzionali e non.

Riferimenti bibliografici

- Ambrosini M. (2006), "Delle reti e oltre: processi migratori, legami sociali e istituzioni.", in Decimo F., Sciortino G. (a cura di), *Stranieri in Italia. Reti migranti*, Il Mulino, Bologna.
- Ambrosini M. (2008), *Un'altra globalizzazione La sfida delle migrazioni transnazionali*, Il Mulino, Bologna.
- Ayo' C., Bou Ghosn Naddy M. (2013), *Latino immigrant families' social support networks: strengths and limitations during a time of stringent immigration legislation and economic insecurity*, «Journal of Community Psychology», 41, 3, pp. 359-377.
- Barberis E., Boccagni P. (2014), *Blurred Rights, Local Practices: Social Work and Immigration in Italy*, «British Journal of Social Work», 44 (1), pp. 70-87.
- Baxter J., Shetterly S.M., Eby C., Mason L., Cortese C.F., Hamman R.F. (1998), *Social network factors associated with perceived quality of life: The San Luis Valley Health and Aging Study*, «Journal of Aging and Health», 10(3), pp. 287-310.
- Campanini A. (2008), *Quale ruolo per gli operatori sociali?*, «Prospettive Sociali e Sanitarie», XXXVIII (10), pp. 1-3.
- Djajic S. (2003), *Assimilation of Immigrants Implications for Human Capital Accumulation of the Second Generation*, «Journal of Population Economics» 16 (4), pp. 831-845.
- Garcia M. (2015), *Connecting the Disconnected: Social Work and Social Network Analysis. A Methodological Approach to Identifying Network Peer Leaders*, «Arbor», 771, 11.

- Mulvaney-Day N.E., Alegria M., Sribney W. (2007), *Social cohesion, social support, and health among Latinos in the United States*, «Social Science & Medicine», 64, pp. 477-495.
- Portes, A., Sensenbrenner J. (1993), *Embeddedness and Immigration: Notes on the Social Determinants of Economic Action*, «The American Journal of Sociology», 98 (6), pp. 1320-1350.
- Ruggeri F. (2011), *Tensioni del welfare e crisi di regolazione*, «Autonomie Locali e Servizi Sociali», 2, pp. 273-86.

10. *Questioni di genere. Quale genere di questioni?*

di Anna Dal Ben

1. Introduzione

Le riflessioni sulle differenze di genere spaziano su una pluralità di ambiti scientifici e operativi, si alimentano di una molteplicità di considerazioni e si arricchiscono continuamente di nuovi significati (Sicora, 2015), in linea con il peso che sempre più tali questioni acquisiscono all'interno dell'attuale contesto sociale: partendo dagli studi sul genere (Bimbi, 2003; Simmel, 2004; Baccolini, 2005; Terenzi, 2006; Connell, 2006; Ruspini, 2009) e sulle nuove costruzioni identitarie (Leccardi, 2002; Butler, 2006; Gibson *et al.*, 2013; Lovaas *et al.*, 2006), passando attraverso le pari opportunità e le politiche di conciliazione (Bernardi, 2002; Barazzetti, 2007; Di Nicola, Landuzzi, 2005), per arrivare ai più recenti studi sulla violenza (Corradi, 2008; Romito, Melato, 2013; Arcidiacono, Di Napoli, 2012; Baldassi *et al.*, 2013; Bimbi, Basaglia, 2011). All'interno di questa cornice, il servizio sociale risulta naturalmente connesso ad una lettura in termini di genere in relazione a diversi aspetti: dal settore di attività, cioè il lavoro relazionale, alle caratteristiche dei professionisti, per lo più donne, fino ai suoi destinatari, uomini e donne, sempre più eterogenei in termini di età, istruzione, ceto di appartenenza, Paese di provenienza e cultura di origine (Cornet, 2008). «L'evidenza di una connessione tra l'appartenenza al genere femminile e la scelta professionale del servizio sociale sembra essere da lungo tempo presente nella letteratura di settore se non altro come constatazione del fatto che le assistenti sociali sono da sempre quasi tutte donne» (Benvenuti, Gristina 1998, p. 35), tuttavia, gli studi empirici legati a questa tematica risultano residuali, soprattutto nel contesto italiano.

Il fatto che questa professione, in modo particolare in Italia, sia nata come prolungamento del lavoro di cura e supporto all'esterno del contesto familiare, fondando le sue radici sull'esperienza del sapere femminile e, solo successivamente su basi teoriche e metodologiche, ha comportato una costante necessità di legittimazione da parte degli assistenti sociali all'interno del panorama delle professioni di aiuto.

Le riflessioni sul genere non riguardano solamente gli operatori ma, in un'ottica di lavoro relazionale, interessano certamente anche i soggetti destinatari: sempre di più la professione è portata ad interrogarsi sulle proprie conoscenze e competenze in relazione alla multiculturalità e all'aumento della presenza di gruppi sociali marginali o a rischio di marginalizzazione. La difficoltà nella reciproca comprensione con tali gruppi sta costringendo gli operatori del sociale a mettere in discussione i propri modi di capire e vedere le situazioni.

È apparso pertanto significativo dedicare all'interno del progetto di ricerca una specifica parte alle questioni di genere¹. Per quanto riguarda l'area di interesse del presente lavoro, è stato chiesto agli operatori se, durante la loro carriera professionale, avessero sperimentato problematiche connesse al genere, in particolare in relazione alla presa in carico dell'utenza migrante. Sebbene il quesito volesse specificatamente indagare il rapporto esistente tra il genere dell'operatore e utenza migrante, le risposte date dai professionisti hanno permesso di ampliare la riflessione, andando a costruire una fotografia complessa, in cui percezioni, stereotipi ed esperienze degli operatori, si incrociano quotidianamente con le storie di vita, i bisogni e le aspettative degli utenti all'interno dei servizi.

2. Una professione nata con cromosoma XX

La professione di assistente sociale, tra le professioni di cura, è probabilmente quella che in misura maggiore è nata e si è sviluppata all'interno di una cornice squisitamente femminile (Vallin, 1947; Dominelli, 2004; Campanini, 2016; Bartholini, Di Rosa, 2016).

La declinazione in rosa della professione non è una peculiarità italiana ma risulta trasversale alla maggior parte delle realtà di lavoro sociale in Europa e nel mondo (Dahle, 2014; Dahlkild Ohman, Eriksson, 2013): «ciò è un

¹ Gli studi di genere e dei fenomeni collegati hanno preso ampiamente avvio e posizione all'interno di più filoni di ricerca, a partire dalla psicologia (Lacan, 1974; Kristeva, 1981), passando per il post-strutturalismo e decostruzionismo (Foucault, 1971; 1984; Derrida, Cacciavillani, 1991), agli studi prodotti dalle culture LGBTTIQ (Irigaray, 1989; Rubin, 1984; De Laurentis, 1996; Butler, 1993a), agli studi femministi (Rubin, 1975; Butler, 1990; 1993b; Bornstein, 1995; Turri, 2013; Badinter, 2004), e ancora più recentemente agli studi *gender sensitive* e *gender oriented* (Decataldo, Ruspini, 2014; Ruspini 2009). Sebbene la cornice del presente lavoro sia collegata al concetto di genere, inteso come sintetizzatore «delle differenze socialmente costruite fra i due sessi e dei rapporti che si instaurano tra di essi in termini di comportamenti distintivi ed appropriati» (Ruspini, 2009, p.14), non è possibile collocare questo saggio all'interno dei *gender studies* poiché non è questa la finalità del più ampio progetto di ricerca: le considerazioni proposte, si inseriscono invece nell'area di ricerca di servizio sociale.

solido dato di realtà riscontrabile in più Paesi, anzi appare come uno stato di cose quasi universale, nonostante ciascuno Stato abbia costruito nei secoli un *welfare state* a misura della sua situazione politica interna e delle sue scelte di politica sociale» (Di Rosa, 2016, p. 65). In Italia, i dati del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali mostrano come, sebbene l'accesso maschile alla professione sia aumentato nel corso del tempo, solo il 6,8% degli iscritti all'Albo è maschio, dato che trova conferma anche nelle iscrizioni ai corsi di laurea professionalizzanti (Cnoas, 2015).

Le radici della professione in Italia, ma anche in altri paesi quali Inghilterra e Germania (Benvenuti, Gristina, 1998; Pieroni, Dal Pra Ponticelli, 2005; Lorenz, 2010; Stefani, 2011), sono nate e si sono sviluppate su un terreno di vocazioni femminili e istinti caritatevoli che, a partire dal primo 900, si sono diffusi nella struttura sociale: gruppi di donne emancipate diedero vita a varie iniziative di indole filantropica organizzando attività a cavallo tra la sfera familiare e domestica. Sin dall'inizio, il lento percorso di professionalizzazione dell'assistente sociale (tra le tappe più significative: la nascita delle scuole dedicate, la creazione dell'Albo professionale, sino all'istituzione dei corsi di laurea), è apparso frequentemente connesso alla questione di genere: «non è provocatorio chiedersi se il cammino lento e faticoso della professione, il suo agire nascosto, non abbiano a che fare con il suo essere lavoro di donna, lavoro cioè assimilato alla dedizione e alla missione gratuita e generosa che non chiede né ha bisogno di riconoscimenti economici e di carriera» (Benvenuti, Gristina, 1998, p. 121). Nel tempo, lo stesso lavoro sociale ha cercato di rendersi "neutro", depurandosi dal genere femminile, cancellando le caratteristiche proprie della donna (emozioni, coinvolgimento personale, vicinanza nella cura), ritenendo che fossero queste competenze, storiche e sessualizzate, a indebolire la professione che invece doveva basarsi sulla razionalità (Badolato, 1993). La neutralizzazione affettiva e sensoriale tipica delle professioni della modernità (Busoni, 2000; Badolato, 1993) e il tentativo di rendere il sapere sociale tecnico e specializzato (Davis, 1996), hanno comportato risultati contraddittori: il riconoscimento istituzionale della professione ma, d'altra parte, lo sviluppo di discriminazioni interne nei rapporti verticali e orizzontali; l'acquisizione di un sapere teorico e metodologico ma, d'altra parte, la necessità di scientificizzare ogni pratica di un lavoro che per decenni si è basato sull'esperienza.

Questo background ha dato origine all'importante dibattito sulla legittimità della professione in relazione all'autonomia disciplinare del servizio sociale, che tutt'ora si sviluppa e cerca risposta negli ambiti accademici (Fargion, 2006; Parton, O'Byrne, 2005). La pluralità degli approcci e delle metodologie presenti all'interno del sapere sociale si incontrano, ma faticano a fornire un quadro chiaro rispetto alla loro applicazione pratica: talvolta, la ricchezza di questo patrimonio scientifico viene scambiata per una frammen-

tazione dei saperi che si traduce nella messa in atto di prassi operative diversificate e non condivise all'interno del lavoro quotidiano degli operatori, in cui spesso l'esperienza personale prende il sopravvento sul sapere tecnico. In questo senso, «il servizio sociale soffre di una crisi di fiducia: viene attaccato di continuo dai politici, dagli altri operatori, dagli utenti, dagli accademici e dall'opinione pubblica. Questi attacchi ne mettono in discussione l'integrità professionale e l'efficacia nell'adempiere alle sue promesse: proteggere le persone vulnerabili, controllare i gruppi devianti, migliorare le condizioni di vita dei soggetti più svantaggiati» (Dominelli, 2004, p. 24).

Il lungo percorso di affermazione della professione, i ridotti investimenti da parte delle istituzioni, le recriminazioni dell'utenza, comportano un affievolimento della percezione di efficacia degli stessi operatori, che mettono in dubbio per primi il proprio sapere. «Il fatto curioso che proprio le professioni sociali rivelino ancora una particolare debolezza sociale, cioè un insufficiente riconoscimento e apprezzamento da parte della società, non può ovviamente dipendere solo dalla debolezza epistemologica. Anzi questa potrebbe essere la conseguenza di un debole mandato societario, per un minore investimento sociale nel lavoro accademico e nella ricerca scientifica. In misura maggiore concorre la posizione decentrata di queste professioni rispetto al centro della società o degli interessi collettivi. In altri termini, i problemi per i quali scatta l'interessamento delle professioni sociali sono per definizione *marginali*, e tali pertanto esse stesse finiscono per restare agli occhi della gente» (Folgheraiter, 1998, p. 181).

Globalmente emerge quindi un quadro complesso relativo alle questioni di genere, composto da vari elementi: la prevalenza femminile tra i professionisti, legata alle lontane origini di cura caritatevole e alla tradizionale divisione del lavoro in ruoli sessuati; lo scarso prestigio attribuito alla professione, sia rispetto alle altre professioni di cura, sia a livello istituzionale e contrattuale; il tardivo accesso alla realtà universitaria, con la conseguente assenza per anni di una formazione comune e condivisa; il residuale investimento scientifico connesso anche alla scarsa presenza femminile nel mondo accademico che mina la credibilità delle competenze sul piano teorico e metodologico (Di Rosa, 2016). Queste sono le criticità che la professione continua ad affrontare nel suo percorso di legittimazione e che spesso ancora incidono negativamente sull'identità professionale dei singoli operatori e sulla categoria di assistente sociale più in generale.

3. Uno sguardo all'utente migrante: visioni a confronto

Una delle questioni maggiormente rilevanti e attuali in termini di integrazione delle popolazioni migranti è relativa alla condizione e rappresentazione della figura femminile: il ruolo della donna assume infatti importanza

a fronte dell'aumento delle migranti che entrano e si stabiliscono nel nostro paese. Secondo i dati forniti dall'Istat al 1 gennaio 2017, il 52,3% della popolazione straniera residente in Italia è rappresentato dalla componente femminile. Tra le collettività più numerose, la percentuale delle donne si attesta al 57% del totale tra i cittadini romeni, al 48,1% tra quelli albanesi, al 45,9% tra i marocchini, al 79% tra gli ucraini, al 49% tra i cinesi.

La concezione sulle differenze e sui ruoli di genere diviene una tra le altre variabili presenti nel lavoro sociale che concretamente vede coinvolti da un lato gli assistenti sociali, molto spesso donne, dall'altro uomini e donne, giovani e anziani, famiglie, cioè i destinatari dei servizi, con visioni della femminilità e del ruolo delle istituzioni, spesso assolutamente differenti tra loro. Ci si chiede pertanto come l'assistente sociale possa muoversi nell'ambito delle proprie conoscenze e competenze per costruire percorsi di aiuto proattivi e relazioni positive che permettano di oltrepassare le distinzioni culturali per fornire ai cittadini l'adeguata risposta ai loro bisogni. Una proposta teorico-operativa può essere ritrovata nell'approccio statunitense della competenza o sensibilità culturale (Chau, 1990; Green, 1995; Lum, 1986), che prevede la formazione dell'operatore sociale alla diversità, fornendogli una serie di competenze circa il mondo culturale dei suoi potenziali utenti, in relazione agli stili di vita, alla lingua, alle abitudini, ai valori (Barberis, Boccagni, 2017).

Se una formazione così specifica alle varie culture di origine dei migranti appare purtroppo lontana e probabilmente irrealizzabile rispetto alle concrete disponibilità in termini di tempo e risorse delle istituzioni formative e degli stessi enti pubblici italiani, l'approccio prevede però anche delle strategie più concrete e facilmente attuabili che l'assistente sociale può agire per creare un clima di maggiore fiducia anche all'interno di contesti caratterizzati da grandi differenze culturali: «in tutte le fasi delle relazioni d'aiuto gli operatori sociali sono invitati a saper cogliere, controllare e gestire, aspetti come la negoziazione implicita della distanza corporea, l'uso degli sguardi o i significati della comunicazione non verbale, al variare del retroterra culturale, ma anche del genere, dell'età e della classe sociale degli utenti stranieri. Per essere sensibili ai retroterra culturali dei loro interlocutori, inoltre, gli operatori dovrebbero maturare un'analogia sensibilità per la propria estrazione culturale e per il proprio posizionamento in un dato momento storico e politico. Di qui l'invito a guardare dall'esterno e almeno in parte a relativizzare le proprie categorie e appartenenze culturali, così come le norme e le visioni del mondo implicite ad esse» (*ibidem*, p. 33).

4. Genere, esperienza professionale e culture di origine: percezioni e criticità nel lavoro sociale

Una significativa parte delle intervistate, trasversalmente alle Regioni di appartenenza, ha riportato di aver vissuto all'interno della propria esperienza lavorativa difficoltà legate all'essere un operatore donna e, in misura predominante, nel rapporto con i cittadini immigrati. Le problematiche emerse riguardano prevalentemente tre sfere: la visione della figura femminile, l'età e l'esperienza delle professioniste, la cultura di origine dell'utenza.

Tali criticità sembrano però più che altro connesse alla personale percezione delle assistenti sociali che, solo raramente, forniscono esempi concreti in relazione ad atteggiamenti irrispettosi o provocatori da parte degli utenti. Vengono invece riferite delle sensazioni generalizzate che fanno sentire le operatrici poco riconosciute come professioniste, più frequentemente nella relazione con l'utenza maschile italiana e di origine immigrata.

La prima sfera di analisi indagata è relativa alla visione della figura femminile da parte dell'utenza.

Capisci che in alcune situazioni è molto più difficile accettare che ci sia in qualche modo una dipendenza, perché poi il rapporto non è così pari quando una persona viene a chiederti una cosa che tu puoi dare o non dare, a seconda delle leggi, per alcuni è più difficile. Non saprei dirle se per alcune etnie in particolare, in generale un po' per tutti. Forse più per gli italiani, non so che dire, forse in maniera meno evidente. Ma, come le dicevo, quello della donna è un ruolo con tutte le sfaccettature, con tutte le cautele del caso. A me sembra che quasi in tutte le culture le donne sono un po', come dire, sotto pressione (Int. 31, Piemonte, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

I problemi di genere sono un po' più sentiti, perché di fatto con gli italiani, oddio non è che non ci siano, perché ci sono anche qui gli uomini, che una cosa detta da un uomo è una cosa, una cosa detta da una donna è un'altra. Però, di fatto, è una percentuale minima questa. Sugli stranieri, invece, questa cosa qui è proprio più sentita, in effetti. Anche il mediatore presente, se è donna è una cosa, se è uomo è un'altra. Hanno davvero dei forti ascendenti in più gli uomini nell'aiutare a trasmettere una comunicazione rispetto ad una donna (Int. 33, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Si ritrovano termini come “maschilismo” e “fragilità personale”: c'è chi ritiene che, indipendentemente dalla cultura di riferimento, la figura femminile sia socialmente meno accettata all'interno di relazioni che implicano dinamiche di potere. Ciò che emerge è un primo spaccato in cui le discriminazioni non risultano direttamente connesse al ruolo istituzionale ricoperto, quindi alla non comprensione o conoscenza delle mansioni relative alla professione di assistente sociale, ma proprio al fatto di essere donna. Accettare che sia una donna ad avere una funzione di accompagnamento, sostegno o

anche di controllo o “comando” all’interno della presa in carico, sembra più complesso rispetto alla situazione in cui l’assistente sociale è uomo.

Può capitare seguendo chiaramente persone di sesso maschile che ci siano persone che si atteggiavano, anche perché il maschilismo è presente anche in Italia e come ti ripeto, sotto una forma diversa, ma è vero, è tuttora presente. Non mi è capitato molte volte con cittadini italiani, è capitato però. Però di fondo io ho pensato che queste persone, in fondo in fondo, avessero una fragilità loro e che questa fragilità sia uscita con me rispetto al fatto che sono una donna, ma sarebbe potuta uscire in qualcosa d’altro. Nel senso che dietro a cose di questo tipo ci sono delle fragilità che la persona ha. Rispetto agli stranieri sì, perché ci sono, rispetto a determinate culture per esempio (Int. 1, Emilia Romagna, donna, classe d’età: da 46 a 55 anni).

A volte un po’ di fastidio, ma questo pure negli italiani. Il fatto che la donna possa comandare, possa censurare, perché questa è anche una mia funzione, possa stabilire dei paletti, limiti, questo può dare noia anche agli italiani (Int. 45, Toscana, donna, classe d’età: oltre 55 anni).

Le motivazioni legate al mancato riconoscimento della donna possono derivare da una matrice culturale e/o ideologica per lo straniero, o ancora, da una povertà culturale per l’italiano.

Le famiglie, già come si siedono capisci i rapporti di forza. Nella famiglia straniera ancora oggi prevalentemente è l’uomo che comanda, quindi c’è un po’ da lavorare su questo. Nella famiglia italiana dipende di che cosa si parla e anche nella famiglia italiana permangono degli standard per cui se si parla di figli parla prevalentemente la donna, se si parla di casa parlano tutti e due, se si parla di lavoro, di diritti, di medico... su quello parla il papà. Per me è stato difficilissimo, cioè per un uomo che arriva, straniero, pensare come pensa lui di avere a che fare con una donna che decide è fantascientifico e quindi c’è questo da superare. Anche per l’italiano incolto, ma con temi diversi insomma (Int. 48, Toscana, donna, classe d’età: oltre 55 anni).

La seconda variabile rilevata è l’età dell’operatore: tanto più un’assistente sociale è giovane e donna, tanto meno sembra che il suo ruolo venga riconosciuto da certe fasce di cittadini. Le professioniste più giovani (entro i 31 anni d’età) portano questa considerazione in maniera molto forte. C’è chi si sente letteralmente “a disagio” in alcuni colloqui con utenti maschi e di età avanzata; essere una “ragazza giovane” può comportare differenti richieste da parte dell’utenza, come a dire che le persone sentono di poter ottenere maggiori benefici e privilegi, rapportandosi ad una professionista donna e di poca esperienza, a prescindere dalla normativa di riferimento.

A volte la differenza l'ho sentita, può succedere con lo straniero o con la persona italiana, perché magari si è giovani, perché si è appunto di sesso femminile e magari l'uomo con un'età più avanzata ti riconosce in un certo modo... quindi in realtà mi è capitato di sentirmi a disagio (Int. 51, Veneto, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Il fatto secondo me di essere una donna come assistente sociale, poi io sono anche una ragazza giovane, secondo me le persone credono comunque di poter magari pretendere un po' di più (Int. 10, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Il mancato riconoscimento legato all'età e al genere è anche assimilato alle culture di origine degli utenti. Gli esempi riportati parlano di musulmani, marocchini, piuttosto che albanesi, fino ai richiedenti asilo più in generale: non vi è una cultura di origine prevalente tra quelle citate, tuttavia sono sempre riferiti alla componente maschile.

Diciamo che con l'utenza musulmana, gli uomini, il fatto che io sia donna, il fatto che mi vedono anche giovane, non anziana, per quanto qualche anno di esperienza ce l'ho, non sono di primissimo pelo, comunque sì, delle volte fanno fatica, però credo che sia una parte iniziale, l'approccio (Int. 7, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Gli uomini albanesi non hanno nessuna considerazione per le donne, figuriamoci più giovani, figuriamoci quando ero senza figli, perché loro ti chiedevano sempre se avevi dei figli. E poi parlano sempre di sangue, di legame di sangue, non può capire. C'è il ruolo proprio predominante maschile. E poi, vabbè, anche con certi marocchini, sia nei miei confronti, sia anche se c'è la coppia, non fanno parlare la moglie, sono loro che parlano (Int. 38, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Nell'attività con i richiedenti asilo sì, appena iniziato mi sono scontrata con questa realtà essendo comunque io giovane e donna, mi sono scontrata pesantemente con questa realtà. Poi c'era anche un limite mio. Perché inizialmente, sentendomi anche giovane, donna e loro un gran numero di uomini, ma questo per una questione di sicurezza mia... quindi la prima fase iniziale è stata proprio di mettere dei paletti. Ad ora non riscontro questa difficoltà. E poi ecco anche la questione del ruolo gioca, perché nelle loro culture il rimando è che la donna in diverse culture è considerata in modo minoritario, ma dal punto di vista morale, eccetera... E poi sicuramente anche il fatto di essere giovane (Int. 27, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Anche le assistenti sociali con una maggiore anzianità di servizio ritengono che l'età sia un fattore rilevante nella stima professionale dell'operatore. Sembra che l'acquisizione di maggiori competenze grazie all'esperienza appresa nel corso del tempo, sostenga le professioniste nel sentirsi più

forti e sicure del proprio operato all'interno dell'istituzione e quindi a percepire meno l'eventuale mancanza di riconoscimento da parte dell'utenza.

Lo sento molto meno rispetto a quando ho iniziato a lavorare, indubbiamente. All'inizio io lo percepivo molto più forte. Io adesso ho dei nuclei familiari di utenti stranieri che preferiscono relazionarsi con me che con un uomo (Int. 55, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Poi anche probabilmente non essendo più giovani, ci vedono anche diverse. Perché magari ad un assistente sociale giovane che si avvicina a loro... noi invece siamo più vecchie di loro, per cui è anche diverso (Int. 28, Lombardia, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Quello che mi ha aiutato è avere chiaro il mio ruolo e soprattutto, ti dirò, da giovane in relazione all'età. L'essere donna e giovane, questo è stato più difficile. Quanto più cresci in maturazione, in conoscenza, in professionalità, dopo rispetto a quelli di sesso maschile io mi sono mossa "molto ferma" sulle mie posizioni. È però sì, è capitato (Int. 1, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

La maggior parte degli operatori sembra non seguire modelli teorici predefiniti: costruiscono, al contrario, modelli di intervento a partire dalla loro esperienza, più o meno condivisi nei contesti organizzativi in cui gli operano (Ferrario, 1996). Questi modelli sono di fatto consolidate abitudini operative che funzionano e vengono utilizzate ogni qualvolta una nuova situazione evoca l'associazione con il proprio "modello di fatto": in questa accezione appare evidente che il consolidamento del ruolo professionale tramite l'esperienza acquisita negli anni faccia sentire le professioniste più giovani maggiormente vulnerabili. È opportuno ed auspicabile che oltre alla saggezza pratica, ovvero al bagaglio di conoscenze che appartiene al singolo professionista a cui si può attingere secondo la posizione e l'esperienza accumulata (O'Sullivan, 2005), certamente importante, vi siano delle pratiche condivise a livello operativo e fondate su base teorica, che permettano ad ogni assistente sociale di gestire adeguatamente la relazione con l'utenza in un'ottica di trasparenza e uguaglianza.

La terza sfera di analisi è rappresentata dalla cultura di appartenenza dei cittadini immigrati che si rivolgono ai servizi. Sono due le aree di provenienza geografica a cui le intervistate fanno principalmente riferimento: i paesi dell'Est, nello specifico l'Albania e Romania e il Nord Africa, in particolare Marocco ed Egitto. L'identificazione di queste due aree geografiche appare realisticamente connessa alla provenienza della maggioranza dei cittadini stranieri residenti in Italia: secondo i dati Istat, infatti, al 1° gennaio 2016 le principali comunità straniere presenti in Italia sono quella rumena

(23% della popolazione straniera), albanese (9,3%), marocchina (8,7%), cinese (5,4%) ed ucraina (4,65%), pertanto sono le etnie con cui gli operatori più abitualmente si relazionano.

Rispetto agli stranieri è una fatica che ho avuto prevalentemente con i nuclei albanesi e rumeni in modo abbastanza forte. In una di queste situazioni che avevo citato di sfratto avevo subito delle minacce da parte di questo signore e adesso a distanza di anni io riesco a fare un colloquio in un setting di tranquillità, di normalità con lui (Int. 36, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Per quello che mi riguarda, e penso che riguardi pure le mie colleghe, per i nord africani è più usuale domandare, chiedere, non rispettare la figura femminile, noi siamo tutte donne tra l'altro. Un po' di difficoltà ci sono. Le persone che sono sopra i quaranta effettivamente hanno un atteggiamento nei confronti delle donne un po' particolare. O sono eccessivamente ossequiosi, oppure c'è questo atteggiamento della distanza, non rispettare il ruolo, non riescono a capire, magari quello lo fanno in generale ma quando si danno delle risposte negative. Questo aspetto lo trovo molto più evidente nei nord africani, mentre nelle altre etnie un po' meno (Int. 42, Toscana, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

La provenienza territoriale dell'utente sembra rappresentare un'ulteriore variabile incidente: giungere da un contesto urbano piuttosto che da una realtà rurale o di piccole dimensioni, comporta una minore disponibilità nei confronti dell'uguaglianza di genere e nell'apertura alla relazione.

Perché la maggioranza delle persone che sono qua non arriva dalla città, ma dai grandi villaggi. Quindi, hanno anche una cultura molto limitata rispetto a quella che c'è in una città, in città sono un pochino più evoluti. Arrivando invece tutti dai villaggi si portano dietro una cultura, la chiamo primitiva per dire che con delle posizioni in cui l'uomo è superiore rispetto... gerarchicamente non c'è parità, ecco in questo senso. Quindi fanno più fatica a riconoscere un ruolo di un certo tipo nei loro confronti (Int. 35, Piemonte, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Infine, una parte residuale delle assistenti sociali ritiene di non aver sperimentato le criticità sinora descritte: l'unica variabile che accomuna queste professioniste è l'età, superiore ai 40 anni, fascia che fa presupporre siano inserite all'interno dei servizi da diverso tempo. Questo può avallare l'ipotesi che l'esperienza faciliti la gestione del proprio ruolo e la percezione di autoefficacia nel lavoro.

No. Capisco che ci sono alcune culture per cui è difficile accettare che una donna, non so, intervenga in merito alcune problematiche, però poi conoscendoci, continuando a frequentarci, queste cose vengono superate. Devo dire che, vabbè, noi siamo due assistenti sociali storiche che sono anni che lavorano in questo comune, per cui siamo probabilmente riconosciute in questo ruolo proprio perché sono anni che lavoriamo (Int. 28, Lombardia, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Ma devo dire di no. Certo, in certi casi l'essere donna mi rendo conto che può essere un punto di debolezza, perché per alcune culture la donna non ha autorità, però devo dire che in prima persona non ho mai sperimentato delle difficoltà vere e proprie, nessuno si è mia rifiutato di parlare con me insomma. Al massimo qualcuno ti fa la battuta ma difficoltà no, non eclatanti (Int. 39, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Non ho questi problemi rispetto al genere. Siamo quasi tutte donne nei servizi, è normale (Int. 41, Toscana, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Le intervistate non forniscono una motivazione specifica e condivisa dell'assenza di problemi. Viene invece sottolineato come sia "normale" incontrare personale femminile nei servizi e come per gli utenti diventi facilmente una sorta di abitudine o di dato di fatto con cui fare i conti.

5. L'altro lato della medaglia: la componente maschile e il rapporto tra professionisti

Storicamente, l'accesso femminile alla professione era legato all'idea che le competenze necessarie per essere un buon assistente sociale fossero basate su caratteristiche relazionali naturalmente presenti nella donna, quali l'ascolto, l'empatia, la comprensione e più difficilmente acquisibili nell'uomo. L'accesso della componente maschile alla professione ha comportato due effetti differenti: da un lato ha legittimato maggiormente le competenze di carattere professionale dell'assistente sociale, dall'altro ha fortificato gli stereotipi di genere interni.

Come sottolinea Bartholini (2016, p. 19), «il semplice fatto di essere una minoranza mette gli uomini, per effetto di un dominio simbolico-culturale ancora presente, in una condizione di emergere professionalmente.» L'apprendimento maschile di qualità che risultavano originariamente naturali e innate all'interno della rosa delle capacità di cura e supporto femminili, ha comportato che queste divenissero riconosciute invece come competenze tecniche, acquisibili tramite lo studio di specifici principi e metodologie, contribuendo alla costruzione di un sapere scientifico di servizio sociale. D'altra parte, la maggior parte delle posizioni dirigenziali nell'ambito dei

servizi sociali è ricoperta da figure maschili: l'uomo sarebbe quindi più portato a svolgere ruoli di responsabilità e direzione e meno di relazione diretta con l'utenza. La presenza maschile in questo settore non ha funzionato da bilancia per innescare un cambiamento sociale che modificasse, in senso egualitario, le relazioni di genere e la divisione dei ruoli (Di Rosa, 2016).

Complessivamente, gli operatori intervistati ritengono che l'appartenenza al genere maschile nel lavoro sociale professionale possa costituire un punto di forza quando si ha a che fare con utenti dello stesso sesso, mentre possa risultare un limite, seppur leggero, nella relazione con le utenti, soprattutto rispetto a questioni legate alla sfera propriamente femminile, quali la maternità, piuttosto che questioni molto intime e personali, quali episodi di maltrattamento e violenza. A conferma di questo, alcuni autori (Di Rosa, 2016; Zanferrari, 2005) sottolineano come gli uomini operanti nel sociale, spesso cerchino occupazione in specifiche aree che non si rivolgono a problematiche connesse alla donna in senso stretto (consultori, servizi per IVG, centri antiviolenza), proprio per enfatizzare gli aspetti maschilini del lavoro e ridurre la dissonanza tra la loro identità di genere e la professione svolta.

La componente culturale è maggiormente evocata nelle narrazioni maschili: gli operatori infatti collegano le questioni di genere quasi totalmente in relazione agli utenti stranieri. Gli utenti provenienti da Paesi di religione islamica, risultano più facilitati nel relazionarsi con un assistente sociale maschio, poiché in queste culture, spiegano i professionisti, il ruolo della donna non è riconosciuto. Si parla di “problemi di relazione” e “rispetto” nei confronti della figura professionale, rispetto che viene meno se ci si trova di fronte ad un'assistente sociale donna.

Che alcuni cittadini stranieri di fronte alla figura femminile abbiamo dei problemi, perché è quello che sono, di relazione, è evidente effettivamente. Per alcuni paesi ci sono stati alcuni problemi di relazione con certi utenti, anche se la figura femminile ricopre un ruolo pubblico, non è che venga granché rispettata. Alcuni preferiscono interloquire con un uomo, la realtà dei fatti è questa (Int. 26, Lombardia, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Effettivamente il fatto che io sia uomo, questo frena tanto l'eventuale scatto d'ira. Paradossalmente sono un po' più le donne quelle che alzano un po' la voce, che hanno un po' da ridire. L'utenza straniera una volta che hai confidenza, specialmente quelli che vengono dal Marocco, te lo dicono, semplicemente. Lì c'è la figura amministrativa e loro lo dicono preferiscono gli uomini, hanno più cervello secondo loro (Int. 52, Veneto, uomo, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Emerge però anche il limite di essere uomo di fronte ad una utenza immigrata prevalentemente femminile. Così come l'uomo straniero preferisce

relazionarsi con un operatore maschio, allo stesso modo, le donne preferiscono rapportarsi con una figura femminile. Gli intervistati spiegano di aver colto questa difficoltà, che tuttavia non ha mai trovato espressione in un rifiuto rispetto alla presa in carico. Piuttosto ritengono di non aver ricevuto, in alcuni casi, delle informazioni di carattere più personale da parte delle utenti, informazioni che ritengono sarebbero state condivise con una operatrice.

Allora, con i cittadini stranieri effettivamente, credo che mi abbia creato qualche difficoltà, perché in genere le richieste arrivano solo le mogli a farle, quindi il fatto di venire da un uomo, quando scoprono che c'è un assistente sociale maschio, cominciano... sono un po' sul chi va là. Non è mai avvenuta una cosa tipo: "lei è un maschio allora me ne vado". Però si percepisce un po' questa cosa. Poi, sia con donne straniere ma anche con italiane, su questioni molto, molto legate alla maternità, magari la persona italiana riesce più a parlare con un uomo invece... Oppure anche gli aspetti un po' di maltrattamento... queste donne che arrivano da culture dove comunque c'è una certa sottomissione da parte del maschio e dover venire qui a riferire di situazioni di maltrattamento a un'altra figura maschile no... Non è mai uscito un elemento da dire: "ah ecco a questa persona non voglio parlare", ma io non so quante volte magari una donna avrebbe voluto dire delle cose magari non le ha dette e io non lo saprò mai (Int. 29, Lombardia, uomo, classe d'età: oltre 55 anni).

In qualche caso mi avrà favorito con alcuni uomini di cultura islamica o insomma mi sembra che riesco ad avere quel pochino in più di autorevolezza, che magari con una donna forse potrebbero fare un po' più di fatica, però è un'ipotesi che faccio. In qualche caso sarà stato più complicato nel cercare di decodificare delle domande di aiuto non troppo chiare, non troppo esplicite, come ad esempio della donna che parlava solo arabo e scarsamente scolarizzata, anche nel suo paese e avevo dei sospetti, delle intuizioni ma poi non riuscendo... anche di maltrattamento in famiglia, e forse anche loro più di tanto non volevano dire. Magari se fossi stato una donna sarebbe stato diverso, non so (Int. 12, Lazio, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Le assistenti sociali donne intervistate spiegano come sentano la necessità di coinvolgere i colleghi o altri dipendenti della struttura, in quanto uomini, per un bisogno di "legittimazione", o per avere più "incisività", o infine, per "assenza di riconoscimento".

In alcuni colloqui è stata necessaria la presenza del mio responsabile o del mio collega amministrativo per il semplice fatto che loro fossero uomini e in qualche modo mi legittimassero, anche se poi ovviamente, come dire, il colloquio l'ho condotto io. Non solo per i nuovi arrivati, tutt'ora per alcune famiglie più radicalizzate nella loro cultura e meno integrate è necessaria la presenza di una figura maschile (Int. 54, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

All'inizio con gli uomini marocchini era più difficoltoso, perché magari per loro eri la donna e se si trattava di dare comunicazioni più importanti o far capire: "guarda ti abbiamo aiutato per oltre un anno, adesso mi devi fare anche un po' capire che stai facendo qualcosa anche tu", dovevi farlo parlare con un maschio. Ho avuto diverse situazioni così, perché tu eri la donna ti vedevano un po' così, contava fino ad un certo punto quello che dicevi. Per avere più incisività dovevi farlo parlare con un maschio (Int. 58, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Io ancora oggi determinati colloqui li faccio con il responsabile di servizio, con un uomo o con l'altro assistente sociale, perché non c'è un riconoscimento della figura autorevole della donna. Sì, non voglio generalizzare e fare una questione appunto di genere, però in alcune culture sì, sicuramente è ancora sentita, in molti nuclei, qui afferisce quasi esclusivamente il capofamiglia, perché è lui legittimato a portare avanti delle istanze (Int. 55, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Questa modalità di gestione delle situazioni complesse comporta una riproduzione degli stereotipi di genere da parte della stessa componente femminile di assistenti sociali (Di Rosa, 2016; Dejours, 1997) e la conseguente riduzione del loro valore professionale: «le donne fanno sistematicamente ricorso ai loro colleghi come se il semplice fatto di essere uomo potesse significare saper gestire la situazione e potesse conferire autorità nei confronti dell'utente» (Di Rosa, 2016, p. 79).

Nella gestione della complessità di cui gli utenti migranti sono spesso portatori, la presenza di due operatori è certamente utile (differenziazione nella comunicazione di determinate informazioni, scambio di opinioni, doppia testimonianza di quanto rilevato, differenti pareri professionali o ipotesi di intervento, eccetera), tuttavia non dovrebbe essere necessario basarsi sulla combinazione maschile e femminile per legittimare il ruolo e l'operato delle donne, né tanto meno per questioni di sicurezza.

Mi son trovata in difficoltà a volte con i cittadini stranieri soprattutto del Maghreb di sentirmi, mi ricordo in particolare una situazione con un signore che appunto di fronte ad un no rispetto ad un contributo economico è andato in escandescenza e ha cominciato ad aggredirmi. Nonostante il mio atteggiamento non puntasse a infervorarlo ancora di più, ad accenderlo ancora di più nella sua rabbia, lui però, ecco, aumentava il livello di aggressività e il mio coordinatore di polo, sta nell'ufficio di fianco, stava, adesso ha cambiato ufficio, per cui ha sentito la voce alzarsi progressivamente, è intervenuto. E l'atteggiamento di questo signore è completamente cambiato nel momento in cui è entrato il mio coordinatore uomo, tanto che il mio coordinatore gli ha detto tu ti comporti così solo perché lei è una donna e il cittadino straniero non ha smentito, non ha smentito (Int. 4, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Nei casi in cui il professionista ritenga che una determinata comunicazione debba essere sostenuta dalla presenza di terzi, quali un assessore, piuttosto che un dirigente del servizio, questo dovrebbe avvenire a fronte della necessità di coinvolgere nel progetto di aiuto altri livelli istituzionali e non in riferimento alla “mascolinità” di queste figure: l’utilizzo delle competenze professionali non dovrebbe infatti mai confondersi con le caratteristiche personali dei soggetti.

6. Strategie operative: il genere come facilitatore relazionale

Tra i vari aspetti di criticità emersi e certamente prevalenti nelle narrazioni degli assistenti sociali, vi sono anche alcuni spunti operativi per utilizzare il genere e il ruolo professionale come facilitatore nella costruzione di relazioni positive e orientate al cambiamento.

Rispetto, chiarezza, trasparenza e accoglienza, sono le parole chiave di questi processi. Si evince, infatti, che il riconoscimento da parte dell’utenza è presente qualora il professionista si dimostri esplicito rispetto al proprio ruolo e mandato istituzionale, nonché in relazione al progetto di presa in carico e alle azioni che devono essere condivise con la persona. Quando questo avviene, si diventa “punti di riferimento” per la cittadinanza.

Il rispetto è fondamentale, però, nella chiarezza e nella trasparenza, sai che è difficile, se io sono trasparente e chiara con te e lo faccio in modo rispettoso, senza offenderti e dico quello che è dal mio punto di vista, è molto difficile che tu magari mi dici, mi ferisce questa cosa, mi lascia male. Noi comunque entriamo in relazione, ma ad un certo punto si arriva a creare e ci può essere un superamento di questo, perché c’è un riconoscimento di questo (Int. 1, Emilia Romagna, donna, classe d’età: da 46 a 55 anni).

No, no, questo no, sempre molto rispettosi assolutamente. Ci teniamo molto all’accoglienza e questo secondo me viene riconosciuto. Non ho mai avuto difficoltà. Questa difficoltà no, neanche rispetto alle mie colleghe. Diventiamo riferimenti. Ci riconoscono da questo punto di vista, forse perché gli aiuti sono concreti, sono tangibili e quindi uno riconosce più facilmente il ruolo. Molto rispettosi. Sono una figura di riferimento (Int. 37, Piemonte, donna, classe d’età: da 46 a 55 anni).

Anche l’autorevolezza è una qualità che concorre al riconoscimento professionale: restare fedeli agli impegni presi, dare indicazioni chiare circa la normativa vigente, la tipologia di aiuti e le eventuali limitazioni, comportano maggiore facilità di relazione. L’assistente sociale deve garantire il rispetto delle regole istituzionali e, allo stesso tempo, promuovere un patto relazionale con la persona che ha in carico.

Però quando vedono che comunque rimani ferma, non rispondi alle provocazioni, cerchi di lasciare che sfoghino un attimo il nervoso, ma non tanto perché sei donna, ma perché ho un po' capito che bisogna fare così. Quando hanno degli eccessi un po' di rabbia li lasci sfogare, li lasci parlare e poi man mano cerchi di reinserirti nel discorso, poi si calmano e riesci a gestire la situazione (Int. 3, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Infine, gli assistenti sociali richiamo l'attenzione sull'importanza di coinvolgere le figure femminili nei percorsi di inclusione sociale. Essere una donna che ricopre un ruolo istituzionale può costituire un esempio positivo per l'utenza immigrata che ha una rappresentazione sottostimata o comunque differente del genere femminile.

Io sono figlia di una donna che è uscita dicendo: "io sono mia" da casa negli anni '70, lottando a casa. Io da bambina sono cresciuta vedendo la lotta delle donne in casa. Queste sono donne che devono fare questa lotta addirittura in diaspora, lontano da casa, senza le madri, con un lutto alle spalle di aver lasciato. Allora ci vuole tempo, fiducia, la capacità di vedere queste difficoltà senza dichiararle, in definitiva la capacità di ricostruire. Ci vuole quella dote che noi assistenti sociali abbiamo, cioè la capacità di credere nel cambiamento, sempre (Int. 5, Emilia Romagna, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Mi rendo conto che appunto c'è magari una ossequiosità maggiore in quanto sei l'operatore del servizio e se vogliono ottenere qualcosa devono rapportarsi con te e, quindi, devono tenerti buono. Però magari se compare una figura maschile tu vedi spesso che l'orientamento è quello di una figura maschile a discapito di quella femminile, anche se quella femminile è un operatore. Nel verso opposto mi viene da dire che sicuramente da parte di noi operatori sta iniziando un atteggiamento nei confronti delle figure femminili, che spesso sono secondarie, non autorizzate dai compagni, per cercare di coinvolgerle. Qui forse bisogna stare un po' attenti a quella che è la loro cultura di riferimento, ma mi viene anche da dire, siamo in un Paese, in un contesto culturale in cui uomo e donna dovrebbero avere uguale dignità e quindi il coinvolgere anche le figure femminili può magari creare sorpresa nei loro compagni, ma mi sembra comunque un messaggio culturale non violento, tutto sommato, che va dato, visto che comunque sono persone che vivono in Italia e per le quali è importante l'integrazione. Quindi, senza forzature, senza calcare la mano, ma facendo presente che da noi anche le donne hanno un ruolo e possono svolgerlo mi sembra importante (Int. 25, Lombardia, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

7. Conclusioni

Al termine di questo percorso tra le questioni di genere nel servizio sociale, è possibile riportare alcune suggestioni certamente non esaustive e legate a questo ambito ancora poco esplorato soprattutto in relazione all'utenza migrante.

Le parole degli intervistati hanno fatto affiorare una sostanziale e generalizzata percezione di mancanza di riconoscimento della professione nel lavoro quotidiano, in particolare in relazione alla componente femminile. Vi sono due principali dimensioni che definiscono questo processo: le caratteristiche e i vissuti dell'operatore e la rappresentazione culturale dei ruoli del maschile e del femminile nell'utente.

In relazione alla prima dimensione, le donne rispetto agli uomini, riportano in maniera più marcata le difficoltà connesse al genere, difficoltà che però solo raramente trovano riscontro in concreti esempi del lavoro quotidiano ma che vengono proposte sotto forma di una narrazione generica relativa alla presa in carico dell'utenza. La componente maschile non pone l'accento sulla legittimazione della professione, ma sottolinea invece come l'essere uomo, in alcuni casi, faciliti la relazione con utenti dello stesso sesso mentre sia spesso un ostacolo nell'approfondire tematiche legate alla sfera più intima (maltrattamenti e violenze) quando l'utenza è femminile. Gli assistenti sociali uomini raccontano di svolgere un ruolo di supporto per le colleghe, poiché vengono spesso coinvolti nei colloqui in cui vi è un elevato grado di complessità e conflittualità: se un'operatrice ritiene di non venire riconosciuta nel proprio ruolo istituzionale da parte di un utente, la pratica che emerge è quella di condurre gli incontri congiuntamente ad un collega uomo qualora presente o ad un'altra figura maschile del servizio, anche nel caso in cui questa persona non presenti il profilo professionale richiesto. Sono le assistenti sociali più giovani a percepire maggiori discriminazioni nei contesti di lavoro: questo viene confermato anche dalle intervistate con più anzianità di servizio che sottolineano come un corposo bagaglio esperienziale sia la chiave per avere più padronanza del proprio ruolo e per farlo valere rispetto agli utenti.

La seconda dimensione si rivolge ai destinatari dei servizi: gli assistenti sociali evidenziano come il mancato riconoscimento della professione sia visibile prevalentemente nella relazione con gli utenti stranieri. Viene fatto riferimento alle culture di origine di determinate popolazioni, quali Paesi dell'Est e Paesi del Nord Africa, che sembrano non riconoscere, più di altre culture, il ruolo istituzionale femminile. Non viene però identificato in modo prevalente un background culturale che comporti maggiori difficoltà relazionali, infatti, molti degli intervistati non riportano esempi specifici in tal senso. La socializzazione alla distinzione dei ruoli di uomo e donna certa-

mente incide in questo processo, tuttavia sono altrettanto importanti le esperienze di vita dei singoli individui, a parità di contesto di appartenenza. Una parte residuale dei professionisti propone delle strategie operative per superare le situazioni di difficoltà relazionale esperite, che nel concreto prevedono il restare fermi nel proprio ruolo e l'essere trasparenti in riferimento alle responsabilità reciproche, alle risorse e ai limiti dell'istituzione. Essere un'assistente sociale donna può invece favorire la costruzione di relazioni positive con la componente femminile dell'utenza immigrata, che spesso ha un ruolo secondario anche all'interno dei processi di aiuto e nelle dinamiche familiari.

Concludendo, questa lettura mostra come la crescente presenza di cittadini stranieri produca importanti questioni su cui riflettere in relazione al genere nei servizi sociali poiché, forse più di altre tipologie d'utenza, la componente migrante richiama le rappresentazioni del maschile e del femminile e rimette in gioco i dibattiti storici della professione. La prevalenza femminile tra i professionisti non dovrebbe certamente risultare un limite nel garantire interventi adeguati alle differenti fasce di utenza, né favorire lo sviluppo di stereotipi di genere interni agli ambienti lavorativi o, ancora, forme discriminatorie che possano minare l'integrità delle pratiche quotidiane e la percezione di autoefficacia degli operatori; dovrebbe invece essere percepita come una risorsa da valorizzare nello sviluppo professionale della categoria ma anche nel lavoro quotidiano e, nello specifico, nei percorsi di aiuto rivolti alle donne, straniere e non, che cercano una nuova posizione identitaria e un differente ruolo all'interno delle proprie biografie di vita.

In questo senso, la sfida del servizio sociale è ancora quella di sentirsi forte del proprio ruolo a fronte delle competenze teoriche e tecniche: la legittimazione professionale non dovrebbe essere ricercata e percepita primariamente nella relazione con l'utenza e, ancora meno, riferirsi al genere di appartenenza piuttosto che ad altre caratteristiche personali dei soggetti. Tale legittimazione deve trovare terreno fertile in primis all'interno dei percorsi formativi che hanno il compito di fornire solide basi teoriche e adeguati strumenti tecnici a coloro che si apprestano alla professione e, in secondo luogo, nelle istituzioni entro cui gli assistenti sociali operano.

Riferimenti bibliografici

- Arcidiacono C., Di Napoli I. (2012), *Sono caduta dalle scale. I luoghi e gli attori della violenza di genere*, FrancoAngeli, Milano.
- Baccolini F. (a cura di) (2005), *Le prospettive di genere: discipline, soglie e confini*, Bononia University Press, Bologna.
- Badalassi G., Garreffa F., Vingelli G. (a cura di) (2013), *Quanto costa il silenzio? Indagine nazionale sui costi economici e sociali della violenza contro le donne*, Intervita Onlus, Milano.

- Badinter, E. (2004), *La strada degli errori: il pensiero femminista al bivio*, Feltrinelli, Milano.
- Badolato G. (1993), *Le donne nelle professioni di aiuto*, Borla, Roma.
- Balsamo F. (2003), *Famiglie di migranti. Trasformazione dei ruoli e mediazione culturale*, Carocci, Roma.
- Barazzetti D. (2007), *C'è posto per me?: lavoro e cura nella società del non lavoro*, Guerini e Associati, Milano.
- Barberis E., Boccagni P. (2017), *Il lavoro sociale con le persone immigrate. Strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi*, Maggioli Editore, Santarcangelo di Romagna.
- Bartholini I., Di Rosa R.T., Gucciardo G., Rizzutto F. (2016), *Genere e servizio sociale. Habitus professionali, dinamiche di relazione, rappresentazioni*, Edizioni Scientifiche e Artistiche, Torre del Greco (NA).
- Benvenuti P., Gristina D.A. (1998), *La donna e il servizio sociale: identità sessuale e professionale dell'assistente sociale*, FrancoAngeli, Milano.
- Bernardi F. (2002), *Donne fra famiglia e carriera: strategie di coppia e vincoli sociali*, FrancoAngeli, Milano.
- Berti F. (2010), "Verso un nuovo concetto di integrazione. La difficile misura di un processo complesso", in Berti F., Valzania A. (a cura di) (2010), *Le nuove frontiere dell'integrazione. Gli immigrati stranieri in Toscana*, FrancoAngeli, Milano.
- Bimbi F., Basaglia A. (2011), *La violenza contro le donne, formazione di genere e migrazioni globalizzate*, Guerrini e Associati, Milano.
- Bimbi F. (a cura di) (2003), *Differenze e diseguaglianze: prospettive per gli studi di genere in Italia*, Il Mulino, Bologna.
- Busoni M. (2000), *Genere, Razza, Etnia*, Carocci, Roma
- Butler J. (1990), *Gender trouble: Feminism and the subversion of identity*, Routledge, London.
- Butler J. (1993a), *Critically queer*, «GLQ: A journal of Lesbian and Gay Studies», 1(1), pp. 17-32.
- Butler J. (1993b), *Bodies that matter: On the discursive limits of sex*, Routledge, London.
- Butler J. (2006), *La disfatta del genere*, Meltemi, Roma.
- Campanini A. (a cura di) (2016), *Gli ambiti di intervento del servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Chau K.L. (1990), *A model for teaching cross-cultural practice in social work*, «Journal of social work education», 26(2), pp. 124-133.
- CNOAS (Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali) (2015), *Assistenti sociali iscritti all'Albo Professionale al 15 dicembre*, http://www.cnoas.it/L'Ordine/Numeri_Professione.html
- Cornell R.W. (2006), *Questioni di genere*, Il Mulino, Bologna.
- Cornet A. (2008), *Le service social sous le regard du genre*, «Politiques sociales», 1, pp. 1-13.
- Corradi C. (a cura di) (2008), *I modelli sociali della violenza contro le donne: rileggere la violenza nella modernità*, FrancoAngeli, Milano.
- Dahle R. (2012), *Social work: A history of gender and class in the profession*, «Ephemera, theory and politics in organization», 12(3), pp. 309-326.

- Dahlkild Öhman G., Eriksson M. (2013), *Inequality regimes and men's positions in social work*, «Gender, Work & Organization», 20(1), pp. 85-99.
- Davis L.V. (1996), "Role theory and social work treatment", in Turner F.J. (eds.), *Social work treatment: Interlocking theoretical approaches*, Free Press, New York.
- De Laurentis T. (1996), *Sui generis. Scritti di teoria femminista*, Feltrinelli, Milano.
- Decataldo A., Ruspini E. (2014), *La ricerca di genere*, Carocci, Roma.
- Derrida J., Cacciavillani G. (1991), *Sproni: gli stili di Nietzsche*, Adelphi Edizioni, Milano.
- Di Nicola P., Landuzzi M.G. (a cura di) (2005), *Crisi della natalità e nuovi modelli riproduttivi: chi raccoglie la sfida della crescita zero?*, FrancoAngeli, Milano.
- Di Rosa R.T. (2016), "Identità professionale, genere e servizio sociale in ottica internazionale", in Bartholini I., Di Rosa R.T., Gucciardo G., Rizzutto F., *Genere e servizio sociale. Habitus professionali, dinamiche di relazione, rappresentazioni*, Direzioni Scientifiche e Artistiche, Torre del Greco (NA).
- Dominelli L. (2004), *Il nuovo femminismo nel servizio sociale*, Erickson, Trento.
- Fargion S. (2006), Tra arte e scienza: l'autonomia e i contenuti del servizio sociale, «Studi Zancan», 7(4), pp. 31-58.
- Ferrario F. (1996), *Le dimensioni dell'intervento sociale. Un modello unitario centrato sul compito*, Carocci, Roma.
- Folgheraiter F. (1998), *Teoria e metodologia del servizio sociale la prospettiva di rete*, FrancoAngeli, Milano.
- Foucault M. (1971), *L'archeologia del sapere*, Rizzoli, Milano.
- Foucault M. (1984), *Storia della sessualità. Vol.2: L'Uso dei piaceri*, Feltrinelli, Milano.
- Gibson M.A., Meem D.T., Alexander J. (2013), *Finding out: An introduction to LGBT studies*, Sage, London.
- Green J.W. (1995), *Cultural awareness in the human services: A multi-ethnic approach*, Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Istat (2017), *Immigrati e nuovi cittadini*. <http://www.istat.it/it/immigrati>
- Irigaray L. (1989), *Etica della differenza sessuale*, Feltrinelli, Milano.
- Kristeva J. (1981), "Woman can never be defined", in Marks E. (Eds.), *New French Feminism*, Schocken, New York.
- Lacan J. (1974), *Scritti*, Einaudi, Torino.
- Leccardi C. (a cura di) (2002), *Tra i generi: rileggendo le differenze di genere, di generazione, di orientamento sessuale*, Guerini e Associati, Milano.
- Lorenz W. (2010), *Globalizzazione e servizio sociale in Europa*, Carocci, Roma.
- Lovaas K.E., Elia J.P., Gust A.Y. (2006), *LGBT studies and queer 236 theory: New conflicts, collaborations, and contested terrain*, 237 Harrington Park Press, Binghamton, NY.
- Nakanishi M., Rittner B. (1992), *The inclusionary cultural model*, «Journal of Social Work Education», 28(1), pp. 27-35.
- O'Sullivan T. (2005), *Some theoretical propositions on the nature of practice wisdom*, «Journal of Social Work», 5(2), pp. 221-242.
- Parton N., O'Byrne P. (2005), *Costruire soluzioni sociali. Costruzionismo e nuove pratiche di lavoro sociale*, Erickson, Trento.
- Pieroni G., Dal Pra Ponticelli M. (2005), *Introduzione al servizio sociale*, Carocci, Roma.

- Romito P., Melato M. (2013), *La violenza sulle donne e sui minori. Una guida per chi lavora sul campo*, Carocci, Roma.
- Ronnau J.P. (1994), *Teaching cultural competence: Practical ideas for social work educators*, «Journal of Multicultural Social Work», 3(1), pp. 29-42.
- Rubin G. (1975), “The Traffic in Women: Notes on the ‘Political Economy’ of Sex”, in Reiter R.R. (eds.), *Toward an Anthropology of Women*, Monthly Review Press, New York.
- Rubin G. (1984), “Thinking sex: Notes for a radical theory of the politics of sexuality”, in Vance C. (eds.), *Pleasure and Danger: Exploring Female Sexuality*, Routledge & Kegan Paul, Boston.
- Ruspini E. (2009), *Le identità di genere*, Carocci, Roma.
- Sicora A. (2015), *Intervista a Laura Corradi – Servizio Sociale e differenze di genere*, «La rivista di servizio sociale. Studi di scienze sociali applicate e di pianificazione sociale», Anno V, pp. 86-97.
- Simmel G. (2004), *Filosofia e sociologia dei sessi*, Cronopio, Napoli.
- Terenzi P. (a cura di) (2006), *Corpo e identità di gender*, FrancoAngeli, Milano.
- Villa F. (2000), *Dimensioni del servizio sociale. Principi teorici generali e fondamenti storico-sociologici*, Vita&Pensiero, Milano.
- Zanfrini L. (2004), *Sociologia della convivenza interetnica*, Bari Roma, Laterza.

11. Mandato professionale e mandato istituzionale alla prova dell'immigrazione

di *Franca Bonin*

1. Il triplice mandato dell'assistente sociale

Fa parte del bagaglio professionale dell'assistente sociale la triplice natura del mandato che in epoche diverse di esperienza per ciascun operatore, o in sistemi organizzativi storicamente diversificati, rimane un elemento costante e costitutivo dell'identità e del ruolo professionale.

Triplice mandato che si declina in sociale, professionale e istituzionale, e che «contiene quell'insieme di funzioni attribuite, di assegnazione di ruolo, di attese di compito e di competenze assegnate che dovrebbero orientare e motivare gli interventi degli operatori nei servizi sociali» (Gui, 2008, p. 169).

Nel codice deontologico ben sono rappresentati i concetti del triplice mandato, collegati ai principi di responsabilità, infatti ai titoli III, IV, VI e VII, l'assistente sociale risponde nel proprio operato alla persona (utente/cliente), alla società, all'organizzazione, alla comunità professionale.

Parlare di responsabilità significa fare riferimento alla consapevolezza della natura degli atti e delle scelte compiute e delle conseguenze, morali e giuridiche, nei confronti di se stessi e degli altri, derivanti da tali atti e scelte. Responsabilità considerata nel suo duplice significato di rendere conto e rendersi conto dei doveri assunti (Diomede Canevini, 2008).

Ben esprime questo concetto una delle assistenti sociali intervistate:

È il fatto che mi prendo responsabilità di tutto quello che io posso fare e mi metto in gioco come professionista, come operatore, come persona e facendolo ... in modo assolutamente dove io voglio tornarmene a casa coscientemente, eticamente, sapendo di aver dato tutto quello che potevo (Int. 1, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Responsabilità che rinvia pertanto a condotte consapevoli di carattere individuale, sociale e istituzionale. «Un individuo o un'entità collettiva, spontanea o statutale, si dimostrano responsabili quando siano in grado, o si ripromettano, di offrire e garantire ai richiedenti la soddisfazione di talune necessità materiali o di altro genere» (Demetrio, 2014, p. 520).

È indubbio che attualmente nei servizi sociali e socio-sanitari si assiste ad una complessa molteplicità di richiesta di aiuto che, pur permanendo in ampia parte nell'ambito dei bisogni primari, è sempre più evidente anche in un'area di immaterialità fatta di significati culturali, di attribuzione di status e di appartenenza a reti di relazione.

È pertanto necessario per l'assistente sociale riuscire a leggere la domanda/bisogno con competenza e capacità di allargare lo sguardo al contesto sociale e culturale dal quale proviene; la trifocalità dell'intervento dovrebbe essere maggiormente orientata ad un contesto sociale in continua evoluzione, laddove le comunità esprimono esigenze a cui i servizi non sono in grado di dare risposte.

Nelle società postmoderne e in via di globalizzazione l'integrazione e l'inclusione sociale non possono ritenersi esperienze definite e definitive; «in tale scenario, ogni risposta d'aiuto pubblica, intesa come omologante, spersonalizzata, rigida, non risulta più soddisfacente» (Gui, 2008, p. 171).

È a questo punto che le responsabilità degli assistenti sociali si concretizzano in pratiche di cura, di attenzione in favore dell'altro, nella consapevolezza di poter promuovere la giustizia sociale, sostituendo l'idea del bisogno in quella del diritto (Demetrio, 2014).

A questo proposito, ricordiamo la definizione internazionale di servizio sociale: «Il servizio sociale è una professione basata sulla pratica e una disciplina accademica che promuove il cambiamento sociale e lo sviluppo, la coesione e l'emancipazione sociale, nonché la liberazione delle persone. Principi di giustizia sociale, diritti umani, responsabilità collettiva e rispetto delle diversità sono fondamentali per il servizio sociale. Sostenuto dalle teorie del servizio sociale, delle scienze sociali, umanistiche e dai saperi indigeni, il servizio sociale coinvolge persone e strutture per affrontare le sfide della vita e per migliorarne il benessere» (IFSW, 2014).

Si tratta di una definizione che amplia la visione valoriale del servizio sociale; l'attenzione si è spostata alla dimensione etica dell'intervento professionale, nonché dalla relazione duale all'impegno per la difesa e la promozione dei diritti umani.

Il richiamo d'obbligo è la dichiarazione dell'ONU che all'art. 1 proclama: «tutti gli essere umani nascono liberi ed eguali in dignità e diritti...» e all'art. 2: «ogni individuo (...) senza distinzione alcuna, per ragioni di razza, di colore, di sesso, di lingua, di religione, di opinione politica o di altro genere, di origine nazionale, o sociale, di ricchezza, di nascita o di altra condizione».

Dai risultati che emergono dalla ricerca in effetti non sono state rilevate distinzioni fra l'utenza straniera e l'utenza italiana da parte degli assistenti sociali, che non pongono la questione in termini di razza, di provenienza, ma, lo vedremo, più avanti, nella possibilità reale di utilizzare le risorse per rispondere ai bisogni delle persone e delle famiglie indistintamente.

Vale per tutti la risposta di questa professionista:

[...] perché è chiaro che a me non interessa da dove vieni e di che colore hai la pelle, ma a me interessa un po' la tua storia e quello che possiamo costruire insieme per aiutarti (Int. 24, Lombardia, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

La ricerca ha ben evidenziato i concetti di responsabilità laddove l'operatore sente una dissonanza fra ciò che il suo mandato professionale prevede, e i vincoli che sono posti da norme, regolamenti e disposizioni legislative che vanno in altra direzione.

Ad esempio, le parole di questa assistente sociale così esprimono l'assunzione di responsabilità legata ai valori identitari della professione:

[...] il mandato professionale è quello di non discriminazione e di assunzione di responsabilità rispetto a qualsiasi cittadino che si trova in una condizione di bisogno (Int. 24, Lombardia, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

2. I possibili conflitti tra il mandato professionale e il mandato istituzionale

Il mandato istituzionale è dato dall'insieme di obiettivi, funzioni e modalità di intervento indicati dalle leggi nazionali e regionali e dai regolamenti dell'ente/servizio, mediante i quali si individua ciò che l'assistente sociale può e deve fare a favore degli utenti in un determinato ambito di intervento.

Mentre il mandato professionale è dato dai contenuti della professione e quindi dai principi e dai valori, dalla metodologia e dai modelli di riferimento, nonché dai livelli di competenza e soprattutto dalla deontologia.

I due mandati non sono mai disgiunti, sono sempre presenti nel lavoro dell'assistente sociale anche se la professione viene svolta in forma autonoma, mai l'assistente sociale può prescindere dal contesto normativo, poiché l'area di competenza del servizio sociale da sempre ha avuto un forte legame con il sistema socio-assistenziale.

Quando nel suo agire l'assistente sociale sente la mancanza di sintonia fra i due mandati, quindi limitazione all'autonomia nelle scelte operative, si trova a dover gestire un conflitto che diventa a volte dilemma. Per dilemma intendiamo una scelta tra due alternative egualmente spiacevoli con un forte richiamo ai principi etici. Principi contenuti nel codice deontologico che guida e dirige l'azione professionale, forma e stimola una coscienza deontologica.

Cercando di individuare aree di possibili conflitti fra il mandato istituzionale e il mandato professionale, possiamo indicare:

a) i cambiamenti nelle scelte di politica sociale e socio-sanitaria e introduzione di nuove normative.

Si è passati da un welfare generalista ad un welfare con principi ed ideologie neo-liberiste, e in Italia non più un welfare solo pubblico ma un sistema “mix” con introduzione di logiche di mercato e aziendalistiche; la produzione-gestione-erogazione dei servizi viene esternalizzata, pertanto rimane all’attore pubblico un ruolo di “governance” e di controllo di “qualità” e rispetto di standard prestabiliti.

[...] eravamo abituati veramente troppo bene, prima. Ci lamentavamo 10 anni fa che non c’erano risorse, invece rispetto ad adesso una cosa meravigliosa... (Int. 59, Veneto, donna, classe d’età: da 46 a 55 anni).

L’attuale crisi economica, che purtroppo perdura nel tempo e coinvolge l’operatività di tutte le professioni sociali, ha visto aumentare la forbice tra l’aumento dei bisogni e la contrazione delle risorse; una delle cause che maggiormente influiscono nel creare situazioni di conflitto e, sembra porre in discussione non solo l’idea del “benessere” ma la tutela stessa dei diritti.

A questo proposito, in riferimento alla situazione italiana, due professioniste intervistate affermano:

[...] io vivo in questo Paese che ha delle leggi e delle istituzioni; a questo io devo rivolgere. È chiaro che io non posso [...] entrare in conflitto con il mio Stato a cui appartengo (Int. 48, Toscana, donna, classe d’età: oltre 55 anni).

[...] alcune amministrazioni in passato hanno pensato di apporre dei tagli ai servizi, anche abbastanza corposi. A parte la chiusura dell’ufficio stranieri.... (Int. 26, Lombardia, uomo, classe d’età: da 36 a 45 anni).

Esiste comunque la consapevolezza di poter assumere un ruolo che vada oltre i vincoli e le ristrettezze imposte dalle normative e dalle scelte politiche, dando valore alla relazione fiduciaria che viene individuata come una strategia per fronteggiare «la discrepanza fra quello che vorrei fare e quello che mi viene permesso» (Int. 1, Emilia Romagna, donna, classe d’età: da 46 a 55 anni).

Una assistente sociale afferma:

[...] in qualche modo do la possibilità all’utente di avvicinarsi a me, di avvicinarsi al Comune non essendo solo il destinatario di un progetto non condiviso, anche se piccolo. Poi su progetti più complessi ... c’è tutta la parte di contratto educativo (Int. 54, Veneto, donna, classe d’età: da 36 a 45 anni).

In questo particolare contesto politico-istituzionale-culturale, i professionisti dell’aiuto mantengono la loro cruciale posizione di crocevia tra il disagio personale, la possibilità di nuove risposte e uno spazio sociale condivisibile, non

in ragione di una capacità di mediazione di risorse pubbliche né in ragione di abilità tecnico-terapeutiche o riabilitative, quando piuttosto a partire da una funzione di riconoscimento di ogni alterità e particolarità da cui costruire consenso e co-determinazione (Gui, 2004, pp. 135-136).

b) la contrazione delle risorse destinate al welfare.

È una delle cause che in prevalenza pongono gli assistenti sociali in situazioni di crisi e di dilemma etico; incontrare gli utenti, individuarne i bisogni e non poter avere a disposizione delle risorse sufficienti per dare delle risposte adeguate, li pone spesso a vivere un senso di frustrazione e di inadeguatezza al proprio compito.

La crisi economica e le difficoltà dei sistemi di protezione sociale di rispondere alle crescenti richieste di aiuto che provengono in misura sempre più rilevante non solo dagli strati più bassi della società, ma anche da quelli medi che sono duramente colpiti dalla congiuntura economica in atto, stanno mettendo a rischio il già debole patto sociale che legittima l'esistenza e i costi dello stato sociale e dei suoi servizi (Scanagatta, 2004).

Da tempo, la crisi dei sistemi assistenziali legata alla progressiva diminuzione di risorse finanziarie disponibili, ha messo in luce come la loro esistenza sia fortemente condizionata dal consenso esplicito agli interventi e dalla legittimazione da parte dell'intera comunità e, in particolare, di chi al suo interno non fruisce direttamente dei servizi e delle prestazioni attivati. Colui che consuma i servizi sociali non è più solo il povero che necessita del loro intervento per soddisfare i bisogni primari, ma anche il meno povero e il benestante che non ne fruisce direttamente, ma ne sostiene i costi (Scanagatta, 2004). Soggetti che quindi sono parte del sistema e influenzano l'andamento delle scelte politiche e organizzative.

Porre attenzione a ciò che avviene nella comunità è strategico per il servizio sociale, infatti può collaborare, attraverso una approfondita analisi e ricerca della pratica quotidiana, alla creazione di nuove risposte ai bisogni che la comunità intera esprime.

E così viene riconosciuto che:

[...] di solito veniamo ascoltati rispetto alle necessità, quindi quando diciamo all'amministrazione che c'è un nuovo problema lo si cerca di affrontare e di vedere come risolverlo, in termini di progetto, intendo, non di singola situazione (Int. 21, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

c) la mutazione culturale che tende ad "escludere" anziché "integrare"

La crisi economica e finanziaria più volte citata, che si è venuta a creare nelle nostre realtà, ha favorito lo sviluppo dei pregiudizi, stereotipi e letture semplificate e scorrette del fenomeno migrazioni dalle quale hanno origine situazioni di razzismo culturale e istituzionale (Spinelli, 2005).

Una convinzione che spesso viene espressa, riguarda la fruizione dei servizi sociali ai quali gli immigrati farebbero maggior ricorso, andando così a consumare quelle risorse che dovrebbero essere destinate in via prioritaria, se non addirittura esclusiva in momenti di grave crisi, alla popolazione autoctona (Zenarolla, 2013).

Così c'è chi, tra gli intervistati, riconosce che «di solito si privilegia l'italiano, e questo è in conflitto con il mio mandato professionale» (Int. 24, Lombardia, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Il riferimento va allora al mandato sociale come possibilità di avviare processi di cambiamento delle persone/utenti e della comunità territoriale, poiché, come Banks (2001) e Fargion (2009) sottolineano, non spetta ai singoli professionisti contrastare le tendenze politiche, ma è la comunità professionale che deve riflettere sul progetto culturale che la professione propone.

Si pone la questione del ruolo promozionale dell'assistente sociale, rivolto non ai singoli ma alle organizzazioni. È il recupero della funzione “politica” della professione, che sa attingere dalla pratica quotidiana, come campo di ricerca, per collaborare alla creazione di progetti di comunità. Significa recuperare capacità e “storicità” del ruolo che soprattutto in tempi di crisi della nostra nazione, ha saputo proporsi e lavorare con le espressioni e le risorse della comunità locale.

3. Il vissuto del conflitto fra mandati

La domanda di riferimento posta dall'intervista “*Nel lavoro con l'utenza straniera, ha mai sperimentato conflitti tra il suo mandato professionale e quello istituzionale?*” ha ottenuto, su 60 intervistati, 25 affermazioni decise di conflitto fra i due mandati, una presenza di “non conflitto” per 9 degli intervistati e una parte di risposte, quelle di 23 professionisti, che si collocano in una posizione intermedia, non optano per una risposta decisa, e pongono invece delle situazioni variegate di contraddizioni a cui si cerca di dare delle soluzioni. Tre intervistati invece non hanno fornito una risposta alla domanda in questione.

Esistono pertanto nella esperienza degli assistenti sociali che lavorano a contatto diretto con l'utenza, immigrata e non, una forte prevalenza di “problemi” etici, causati dal richiamo forte della deontologia professionale, del senso di responsabilità nei confronti delle persone in stato di bisogno e di fragilità, e della obbligatorietà di applicare leggi e normative che stridono a volte, con il mandato della professione.

Questo provoca un senso di frustrazione che ben viene rappresentato, infatti:

[...] è più la frustrazione a volte di non poter essere sufficientemente di aiuto, di sostegno (Int. 6, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

E ancora:

[...] nell'attività istituzionale ho davvero le mani legate maggiormente e questo crea ulteriore frustrazione (Int. 27, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Le cause e i contesti del conflitto vengono ricondotte dagli intervistati a due ambiti legati alle difficoltà della professione – la mancanza di risorse per il sociale e la burocratizzazione delle procedure (si veda il capitolo 7, di Anna Zannoni) – e solo in terza battuta fanno riferimento allo specifico del lavoro con l'utenza immigrata.

3.1. Limitazione delle risorse/allocazione delle risorse

La riduzione e scarsità di risorse vien vissuto come un elemento che crea un “disagio di risposta”, perché pone l'operatore nella impossibilità di costruire progetti rispondenti ai bisogni individuali.

Anche laddove ci sono delle risorse, alcuni affermano con determinazione di vivere il conflitto fra i due mandati e:

[...] noi abbiamo delle possibilità di supporto economico legate a delle fatti-specie, non possiamo fare dei progetti misti, non possiamo, per dire, utilizzare i nostri fondi per le case famiglia, per pagare l'affitto alle persone, mentre converrebbe, sarebbe più conveniente. Non possiamo, diciamo, personalizzare i progetti e finanziare progetti personalizzati (Int. 16, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

È singolare come ad una riduzione di risorse sia invece aumentata la richiesta di aiuto da parte di fasce di popolazione che, a causa di una crisi economica oramai decennale, si sono trovate in condizioni disagiate, sono i cosiddetti “nuovi poveri” che si aggiungono agli strati di popolazione già sotto la soglia della povertà.

secondo me i fondi all'interno di un servizio non dovrebbero mai diminuire, perché comunque le persone in difficoltà sono in aumento (Int. 1, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

[...] quando avevo una maggiore affluenza di cittadini stranieri era il periodo d'oro, per cui era molto più semplice intervenire...quando sono iniziate a manifestarsi sempre di più le ristrettezze economiche già tra quello che ci veniva,

almeno a livello istituzionale, richiesto, e quello che materialmente potevamo fare, diventava sempre più difficile (Int. 53, Veneto, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

È comunque da evidenziare che questa criticità investe universalmente l'utenza e si ripercuote quindi anche sull'utenza immigrata che è secondo i dati quella più povera.

3.2. La burocratizzazione delle procedure

Accanto alla limitazione delle risorse la seconda categoria che incide nel porre l'assistente sociale in situazioni di conflitto, deriva dai vincoli normativi, statuali e locali.

[...] purtroppo in questi ultimi due anni, due anni e mezzo, stiamo notando davanti ai nostri occhi veramente una grande disorganizzazione, un carico di lavoro che non è più con l'utenza, ma è questioni burocratiche, questionari, carte, vedere meno l'utente, insomma ci stiamo avvilenando... (Int. 11, Lazio, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Quello che è interessante è che neppure in questo ambito vengono distinte le difficoltà in riferimento alla categoria "immigrati"; le difficoltà che gli assistenti sociali rilevano sono le stesse per gli utenti italiani e/o stranieri.

Sì, si verifica [il conflitto], con rammarico si verifica. Adesso non saprei come tradurre questa cosa, perché non è direttamente riferita alla casistica migrante dello straniero. Si verifica, non so, nelle decisioni che arrivano dall'alto di procedere in un certo modo, anche amministrativamente (Int. 14, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Per gli stranieri però incide naturalmente il vincolo della residenza e del permesso di soggiorno, e con regolamenti locali che limitano l'accesso e la fruizione al sistema dei servizi.

[...] il problema con gli stranieri è un problema di permessi di soggiorno, quindi chiaramente se si hanno delle presenze irregolari questo ovviamente incide sulla possibilità di aiutarli (Int. 18, Lazio, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

[...] noi abbiamo delle rigidità, nel senso che abbiamo un regolamento che ci vincola rispetto a tutte le provvidenze economiche che eroghiamo, che è il punto focale del lavoro in Comune (Int. 54, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Però sempre la stessa intervistata aggiunge:

[...] in realtà poi con gli anni ho saputo vedere, come dire, questo regolamento, questo limite invece come uno strumento, che mi permette di avere un contatto chiaro con la persona, dicendo quali sono i doveri, quali sono i diritti, quali sono i limiti, quali sono le condizioni e anche, come dire, valorizzare la persona (Int. 54, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Questa affermazione denota una capacità di superare i limiti, in una prospettiva che sa cogliere un aspetto propositivo, trasformando il vincolo in risorsa.

E così vengono individuate delle discrezionalità che gli operatori sanno cogliere, infatti:

[...] ma anche con un mandato di questo tipo, che uno può dire io non lo condivido, non lo trovo rispettoso della norma del codice deontologico, pensa ci sono spazi, lo dico perché qui s'è fatto, spazi di protagonismo del servizio sociale. (Int. 45, Toscana, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

È la stessa capacità di affermare il senso profondo del proprio agire che ritroviamo anche nelle parole di un'altra professionista:

[...] c'è stato un momento, in cui era molto chiaro per i medici e parrebbe fosse chiaro anche per noi, che noi avremmo dovuto denunciare le persone non regolari. Anche questa assurdità, per cui se c'era un minore non regolare lo inserivi nelle scuole, lo aiutavi, ma contestualmente avrei dovuto denunciare la presenza non regolare in qualche modo delle condizioni dei loro genitori. Io credo che senza tanti discorsi quello che di fatto è avvenuto nelle comunità professionali, il fatto che nessuno di noi abbia mai denunciato nessuno... Ha prevalso forse la parte deontologica professionale. (Int. 31, Piemonte, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

È stato in occasione della emanazione della legge n. 94 del 15.7.2009 che la comunità professionale ha assunto una posizione molto chiara e precisa nell'affermare quelli che sono i principi deontologici che guidano il lavoro dell'assistente sociale.

Il Consiglio Nazionale aveva espresso pubblicamente, già durante il dibattito parlamentare che ha preceduto l'approvazione della legge, il proprio netto dissenso rispetto ad alcuni punti previsti da tale norma.

La legge che ha introdotto il reato di ingresso e/o di soggiorno illegale ha imposto l'obbligo di segnalazione agli operatori per l'espulsione di coloro che si rivolgevano ai servizi sanitari e sociali, non in possesso del permesso di soggiorno. A ciò si sono opposti tutti gli operatori dei servizi sanitari che hanno ottenuto un risultato positivo, l'esonero dall'obbligo di segnalazione che invece è rimasto per gli assistenti sociali:

[...] la tematica che cerca sempre di spostarsi sulla regolarità di queste persone. Sono regolari, sono irregolari?... ma il problema è una progettualità a medio-lungo termine che non c'è. Cioè, si lavora a breve termine, domani, fra una settimana, arriverà il visto e poi? (Int. 52, Veneto, uomo, classe d'età: da 46 a 55 anni).

e ancora:

Spesso succede [il conflitto] e soprattutto per esempio per le persone clandestine o con il permesso di soggiorno scaduto o non residenti che sono... che è l'utenza di cui io formalmente non potrei occuparmi, abbiamo trovato una soluzione attivando la Caritas, la Croce Rossa e le associazioni di volontariato (Int. 54, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

È prevalsa chiaramente la posizione di non ridurre il lavoro con gli stranieri nelle categorie dei “regolari” o “irregolari”, gli assistenti sociali hanno difeso la loro disponibilità al sostegno universalistico e di riconoscimento della dignità incondizionata che è propria di ogni persona.

3.3. La diversità culturale

La domanda sul conflitto fra i mandati era orientata a capire se ciò accadeva con maggiore incidenza in riferimento con all'utenza straniera.

Dalle risposte emergono poche differenziazioni con l'utenza autoctona e semmai le difficoltà e le cause di conflitto sono riferite ai propri compiti nel complesso, alla scarsità di risorse per le politiche sociali, seppur evidenziando vincoli normativi specifici per gli stranieri.

[...] se voglio far qualcosa e non lo posso fare vale per tutti, nel senso che abbiamo dei regolamenti e non ho avuto, non ho visto differenza. Se mi vengono bocciati dei progetti non è per la nazionalità della persona (Int. 2, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

La diversità culturale non viene richiamata come elemento di problematicità, ma viene semmai inserita in un quadro più ampio di “comportamenti” che si devono adattare ad un contesto di legalità, di norme per il vivere collettivo.

Io ho trovato più difficoltà tra mandato professionale e istituzionale nella cultura loro, cioè ci sono dei comportamenti che non si possono accettare, ma legalmente non si possono accettare, non è solo legato alla cultura. Ci sono delle cose che in Italia non sono permesse [...] Arrivano in Italia straniere che non sanno le nostre leggi, nessuno glielo spiega (Int. 13, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

E si ritorna anche in questo ambito alla riduzione delle risorse:

A parte la chiusura dell'ufficio stranieri del Comune, per cui...ad un certo punto tutti a casa... e già quello comunque era un riferimento forte anche per l'integrazione delle persone della popolazione straniera della città (Int. 26, Lombardia, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Riduzione di risorse che ha però una forte valenza politica e che denota una non volontà di promuovere azioni di integrazione, destinando le scarse risorse ad altri "capitoli", da cui poi diventa difficile attingere per progetti integrati, come affermato dagli operatori.

4. Conclusioni

I risultati della ricerca mettono in evidenza la forte criticità, da parte degli assistenti sociali, nel coniugare il mandato professionale con il mandato istituzionale.

La maggior parte degli intervistati lo esprime con molta chiarezza, avendo ben presente quali sono i fondamenti valoriali che devono guidare l'operato, e in ciò non si sono rilevate diversità in riferimento ai territori regionali interessati alla ricerca. Questo ci conferma la presenza nella comunità professionale degli assistenti sociali, di una identità ben consolidata, maturata nel tempo e che garantisce una consapevolezza di ruolo anche in situazioni storiche particolarmente complesse quali quelle che stiamo vivendo.

E se è vero che ci si trova a vivere dei conflitti tra ciò che si dovrebbe fare e ciò che invece si può fare, è anche vero che gli operatori fanno, nella maggior parte delle situazioni, creare delle condizioni che siano rispettose dei valori e dei principi della professione.

La presenza nella comunità e fra i fruitori dei servizi sociali di persone migranti, non sembra influire in maniera specifica nelle considerazioni degli operatori, non è una emergenza atipica, ma inserita in un contesto molto complesso e in profonda trasformazione delle nostre comunità locali e del sistema organizzativo dei servizi.

La peculiarità del lavoro dell'assistente sociale sembra esprimersi in due direzioni: la prima, verso una rivalutazione della relazione fiduciaria con l'utente accompagnata da una comunicazione chiara e veritiera, strategica, che rispetti la persona migrante e non, senza *discriminazione di età, di sesso, di stato civile, di etnia, di nazionalità*.... (art. 8, titolo II, del Codice Deontologico degli Assistenti Sociali).

Una seconda va verso una tensione alla riappropriazione di uno spazio di cooperazione nelle scelte di politica sociale, al fine di contribuire alla realizzazione di interventi culturalmente orientati al rispetto dei diritti di tutte le persone.

Riferimenti bibliografici

- Banks S. (2001), *Gli operatori possono influenzare le politiche sociali?*, «Lavoro Sociale», 1, pp. 347-363.
- Campanini A. (a cura di) (2014), *Nuovo Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma.
- CNOAS (Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali) (2009), *Codice deontologico dell'assistente sociale*, http://www.cnoas.it/La_professione/Codice_deontologico.html.
- Demetrio D. (2014) “Responsabilità”, in Campanini A. (a cura di), *Nuovo Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Diomede Canevini M., (2008) *Riflessioni intorno alle responsabilità professionali*, «Studi Zancan», 3, pp. 70-87.
- Fargion S. (2009), *Il servizio sociale. Storia, temi dibattito*, Laterza, Bari.
- Gui L. (2004), *Le sfide teoriche del servizio sociale. I fondamenti scientifici di una disciplina*, Carocci, Roma.
- Gui L. (2008), “Tre committenti per un mandato”, in Lazzari F. (a cura di), *Servizio Sociale Trifocale*, FrancoAngeli, Milano.
- IFSW (International Federation of Social Workers) (2014), *Global Definition of the Social Work Profession*, (trad it. a cura di Alessandro Sicora), <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>.
- Scanagatta S. (a cura di) (2004), *Classi e cittadinanza nei servizi sociali*, Il Mulino, Bologna.
- Spinelli E. (2005), *Immigrazione e servizio sociale*, Carocci, Roma
- Zenarolla A. (2013), *Servizi sociali promotori di cittadinanza. Sfide e opportunità dell'immigrazione per il lavoro sociale*, «Salute, Persona Cittadinanza», 1, pp. 111-128.

12. Molto lontani, incredibilmente vicini. La relazione tra assistenti sociali e utenti immigrati

di Chiara Pattaro

1. Introduzione

Come abbiamo visto in conclusione del capitolo precedente, è evidente dalle parole dei nostri intervistati come la complessità dell'incontro con gli utenti immigrati, portatori di culture diverse, renda necessario per l'operatore ricorrere continuamente all'attivazione di una pratica riflessiva (Sicora, 2005) che permetta al professionista di essere consapevole dei propri riferimenti culturali, dei propri modi di porsi di fronte alle situazioni, dei propri stili relazionali, dei propri punti di forza, ma anche (e soprattutto) dei propri limiti e pregiudizi (Sclavi, 2003).

In un contesto sociale in cui le risorse (economiche, ma anche relazionali) sono sempre più limitate e i servizi e gli operatori – come emerge anche dalla nostra ricerca – si sentono in trincea, si fa quindi evidente la necessità di un continuo interrogare le pratiche, rendendosi consapevoli del senso che queste possono avere a partire dal fatto che «gli operatori sono anche soggetti parlanti a nome dell'immaginario sociale collettivo. Nonostante le buone intenzioni restano all'interno di una società che esercita una pressione su di loro. Il loro lavoro è fatto di quotidianità quindi di stereotipi, di routine, di significati collettivi» (Olivetti Manoukian *et al.*, 2003).

Saper riconoscere e confrontarsi con queste difficoltà e con la consapevolezza che l'intervento sociale con gli utenti immigrati può essere influenzato in vari modi, rendendo difficile proseguire quel lavoro di inclusione messo in atto in alcune realtà territoriali, diventa quindi un compito centrale nell'analisi degli interventi e richiede una attenzione specifica.

A conclusione delle analisi fatte sui vari aspetti del lavoro sociale, il capitolo intende quindi esplorare le diverse sfaccettature che la relazione con l'utente immigrato assume per i professionisti. Pur non essendo presente nella traccia di intervista una sola domanda specifica in merito, questo tema ricorre in modo trasversale nei racconti, tratteggiando un quadro ricco di sfumature e anche di qualche ombra.

2. La complessità dell'incontro con l'altro

Centrale nella pratica professionale è la tematica dell'incontro con l'altro e delle fatiche che questo incontro comporta.

Le parole degli intervistati sembrano evidenziare innanzitutto come la relazione professionale tenda a mettere in crisi convinzioni e pratiche precostituite e certe, facendo emergere aspetti diversi, talvolta ambivalenti.

Un primo elemento che affiora chiaramente riguarda il fatto che “difficoltà” in questo ambito non è, nella rappresentazione dei nostri intervistati, in alcun modo sinonimo di conflittualità. Dalle riposte alla domanda diretta in questo senso (*Ha vissuto o meno problemi di maggiore conflittualità in quanto assistente sociale rispetto all'utenza italiana?*) è chiaro e piuttosto condiviso come l'utente straniero non ponga all'operatore problemi nuovi o diversi rispetto all'utente italiano.

Da un lato, infatti, quella dell'assistente sociale è una professione nella quale «la conflittualità è sempre presente. In alcune situazioni, quando dici di no, la conflittualità emerge in modo importante, sia con gli italiani che non gli stranieri» (Int. 24, Lombardia, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Dall'altro, è, allo stesso tempo, una professione in cui il termine *conflitto* assume anche la connotazione più personale e intima del conflitto interiore, che richiede la gestione delle proprie emozioni:

A volte mi fanno arrabbiare e mi sento in conflitto. A volte con gli italiani, a volte con gli stranieri [...] Quando una persona c'ha un comportamento scorretto, che sia un italiano o uno straniero, per me è uguale. Mi fanno arrabbiare (Int. 41, Toscana, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Comprendere questo aspetto significa fare i conti con il fatto che nelle professioni di aiuto in cui disagio e sofferenza sono elementi molto presenti, è inevitabile entrare in contatto non solo con le emozioni altrui, ma anche con le proprie, rendendo necessaria un'adeguata consapevolezza di sé e del proprio modo di essere nella relazione (Cellini, Dellavalle, 2015) che consenta di poter gestire le risonanze interiori che l'incontro con l'altro suscita.

Da questo punto di vista, la maggioranza degli intervistati sottolinea la complessità di questo incontro, che prescinde dalla nazionalità e, quindi, da una dimensione strettamente culturale, ma viene riferita piuttosto alle caratteristiche di personalità dell'utente e/o a situazioni di particolare difficoltà nel gestire la sofferenza che deriva dal disagio:

[...] ne possiamo trovare di ogni tra italiani e non. È veramente uguale (Int. 21, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Se c'era conflitto, c'era conflitto a priori, e dipendeva dal problema e non dall'etnia (Int. 35, Piemonte, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

la conflittualità nasce o da una grande sofferenza che sfugge al controllo della persona o da una incapacità di accettare i propri limiti e questo è legato alla personalità più che all'etnia (Int. 16, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Un elemento ulteriore che emerge dalla riflessione dei professionisti riguarda la necessità di essere in contatto con i propri schemi cognitivi e culturali, così da saper riconoscere e gestire non solo i propri personali pregiudizi e stereotipi, ma anche i propri riferimenti valoriali, nell'incontro con chi è sempre altro da sé – italiano o straniero che sia (Cellini, Dellavalle, 2015):

Noi siamo una costruzione di mappe mentali dovute a significati che sono da negoziare continuamente, non solo con il senegalese, ma anche con il vicino di casa... (Int. 5, Emilia Romagna, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] anche costruire un rapporto di fiducia che magari può essere più difficile perché è una cultura altra che non conosciamo, ma la stessa cosa può succedere con un italiano, perché magari diamo per scontati degli stereotipi culturali e magari quella persona ha un approccio diverso. Il mio approccio alla professione è un approccio di tipo euristico e credo si deva sempre instaurare un rapporto personale con la persona, perché poi ognuno ha una propria storia di vita, che sia italiano o straniero (Int. 18, Lazio, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Le affermazioni di questi professionisti sembrano allora richiamare il concetto di “decentramento culturale” elaborato nella etnopsicanalisi, che indica «la capacità di sospendere il giudizio intorno agli elementi culturali che emergono, di prendere coscienza di quali siano i nostri riferimenti e di non anteporli alla conoscenza e comprensione dell'altro, di aprire uno spazio per la narrazione e l'espressione dei riferimenti culturali altrui, di percepire quali siano le nostre contro-attitudini culturali nei confronti dei nostri interlocutori» (Cattaneo, dal Verme, 2009, p. 36).

Questi ragionamenti non implicano però un mancato riconoscimento di alcune difficoltà specifiche nel rapportarsi ad utenti che provengono da un differente contesto geografico e socio-culturale, evidenziando uno sforzo costante da parte degli intervistati nel cercare di tenere insieme in un unico sguardo quegli aspetti complessi e talvolta ambivalenti di vicinanza e lontananza nella relazione (Tabboni, 1993). Se, da un lato, emerge quindi chiaramente l'idea che sia necessario soffermarsi sul singolo bisogno e sulle singole storie di vita, dall'altro, la questione delle difficoltà nella presa in carico e nella gestione del processo di aiuto viene declinata in modo specifico rispetto alla dimensione culturale, mettendone in luce così tutta la complessità, «perché la relazione con l'utenza immigrata mette in crisi modelli organizzativi precostituiti, fa emergere difficoltà linguistiche, diviene una sorta di sfida alla

presunta neutralità del servizio pubblico [...] e alla sua universalità» (Giacalone, 2012, p. 123).

3. 7000 difficoltà

L'operatore di fronte allo straniero riporta quindi in modo piuttosto lucido anche una serie di difficoltà: oltre agli aspetti specifici relativi alla differenza di genere, discussi nel capitolo 10, di Anna Dal Ben, le fatiche legate alla relazione sembrano abbracciare vari ambiti, ma anche vari momenti del processo di aiuto, tanto che:

[...] ci sono settemila difficoltà, ecco (Int. 42, Toscana, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

3.1. La fatica di conoscere e riconoscere (l'altro e se stesso)

Nell'incontro con l'utente immigrato l'ascolto può essere problematico, innanzitutto per motivi linguistici che si pongono come barriera alla comprensione. La difficoltà nei colloqui dovuta alla non conoscenza da parte dell'utente della lingua italiana e, viceversa, la non conoscenza, nella maggior parte dei casi, da parte degli operatori di altre lingue possono evidentemente compromettere la capacità di dare un effettivo aiuto professionale che tenga presente il punto di vista dei diretti interessati (Spinelli, 2015):

La criticità effettiva maggiore in alcuni casi è linguistica (Int. 12, Lazio, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Le difficoltà che ci possono essere sono proprio a livello linguistico (Int. 43, Toscana, donna, classe d'età: oltre 55 anni)

Ma la questione della lingua va di pari passo con la difficoltà ad identificarsi con quei mondi "altri" e simbolicamente lontani che rende faticosa la gestione della relazione (Gozzoli, Regalia, 2005; Edelstein, 2011) per le diverse priorità che si danno agli stessi bisogni e la difficoltà reciproca nel comprendere le scelte legate a schemi di valori differenti:

L'utenza straniera è molto complessa, richiede anche molte più energie questo sì, a livello personale e professionale in generale, sì (Int. 40, Piemonte, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Con i cittadini stranieri è più difficile creare una relazione e un intervento a medio-lungo termine. Fai degli interventi più spot, perché non riesci a instaurare una relazione che tende nel lungo tempo, proprio perché trasmettono molto questa precarietà anche rispetto al supporto del servizio [...] è più difficile...il fatto di motivarli a prendere confidenza, fiducia (Int. 19, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

[...] sicuramente non è semplice entrare in relazione perché se come tutte le relazioni di aiuto significa riconoscere l'altro ed è più facile riconoscere l'altro che parla la tua stessa lingua, che ha la tua stessa diciamo cultura, il tuo stesso atteggiamento, ha i tuoi stessi valori che non qualcuno o un nucleo che ti porta dei valori di una cultura, dei codici linguistici, della modalità di comportarsi, delle relazioni diverse che non conosci, questo sicuramente sì (Int. 55, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

E allora, rispetto all'altro così diverso da sé si rischia – pur affermando di non voler cadere nelle generalizzazioni – di produrre, quasi senza rendersene conto, immagini dell'immigrato che intrappolano culture, nazioni e individui in un vincolo statico (gli africani sono più assistenzialisti; gli arabi contrattano; gli utenti dell'Est Europa sono più preparati...) (si veda a questo proposito il capitolo 8, di Nicoletta Pavesi). Questo perché «di fronte alla diversità, alle incertezze determinate dal contatto con una realtà che non riusciamo concettualmente e cognitivamente a padroneggiare siamo, quasi automaticamente portati a ricorrere alla tipizzazione, all'uso dello stereotipo» (Dino, 1998, p. 23):

Qualche volta l'insicurezza linguistica delle persone o che magari io percepisco come tale, fa sì che facciamo fatica nei colloqui a capirci [...] le persone che sanno in modo magari più stentato la lingua, sanno di partire un po' in difetto e quindi c'è sempre un po' di preoccupazione rispetto a che cosa mi sta dicendo, mi sta fregando, non mi sta fregando, questo sì c'è un po' di pregiudizio (Int. 9, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Proprio il fatto di cogliere questo aspetto aiuta invece a confrontarsi con l'altro, ma anche a riflettere su stereotipi e pregiudizi che possono influenzare la relazione da entrambe le parti. Queste riflessioni emergono in modi diversi, talvolta quasi dissonanti, nelle interviste, richiamando altrettante differenti visioni della questione e dei modi di affrontarla.

C'è chi (una parte decisamente minoritaria degli intervistati) sente il peso del pregiudizio puntato su di sé, come italiano, come operatore e come rappresentante di un'istituzione ed esprime con forza e quasi con rabbia la fatica di doverlo gestire:

[...] a volte veniamo criticati dagli stranieri di avere dei pregiudizi nei loro confronti. In realtà mi sento di poter dire che a volte lo straniero ha tanti pregiudizi nei confronti dell'italiano, dell'Italia e degli operatori dei servizi che l'Italia gli offre. Sì, tantissimi pregiudizi e che questo insomma complica molto le cose. Purtroppo loro non sono consapevoli dei loro pregiudizi. Noi siamo consapevoli dei nostri, anche perché ci viene continuamente sbattuto in faccia, loro invece non sono consapevoli dei loro e questo rende ancora più difficili le cose, perché non puoi farglielo notare [...] ed è difficile gestire questa roba, molto difficile... (Int. 4, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

All'interno di questa prospettiva, altri, pur usando il termine più forte "razzismo", contestualizzano alcuni atteggiamenti, attribuendoli in parte alla paura di ciò che non si conosce e in parte ad una sorta di diffidenza nei confronti dei servizi, che è poi però possibile superare con il tempo:

Io credo che ci sia anche un problema bidirezionale. Noi siamo anche razzisti, spaventati di quello che non conosciamo, spaventati, pensiamo che sia la nostra la cultura, c'è anche questa cosa; ma è anche vero l'opposto, dall'altra parte (Int. 1, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Ho riscontrato da parte delle persone straniere una sorta di razzismo di ritorno, a volte, nei miei confronti, nel senso che molti venivano qua già con l'idea che io non li avrei aiutati perché ero razzista. Non so da cosa derivasse questa cosa, perché non ci eravamo mai visti prima. Mi è capitato più volte... la frase non era da tutti esattamente questa, ma il senso spesso era questo (Int. 59, Veneto, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Nella maggioranza degli intervistati, tuttavia, il riconoscimento della fatica di confrontarsi con la diversità culturale sembra essere accompagnato dalla consapevolezza, a volte profondamente matura, altre volte appena sfumata, di essere portatori anche di una precisa cultura istituzionale e di una cultura di servizio che si esprimono attraverso le regole di accesso e le modalità con cui vengono effettuati gli interventi (Spinelli, 2015). E, di pari passo, come vedremo ampiamente nel paragrafo 4, è accompagnato anche da un autentico interesse alla relazione con l'altro e dalla consapevolezza di dover lavorare su se stessi per scongiurare o almeno attenuare gli effetti di quegli stereotipi e di quei pregiudizi che così lucidamente vengono riconosciuti. Attraverso un percorso lento e faticoso ma possibile, che sembra molto lucidamente riassunto, anche nella sua evoluzione, da questa assistente sociale:

All'inizio siamo stati impreparati nel senso che abbiamo ragionato in termini generali, gli stranieri, gli immigrati, una categoria unica, no? E come tutte le cose non riconosciute, secondo me, abbiamo viaggiato un po' per stereotipi

[...] Poi, abbiamo fatto anche delle formazioni [...] In realtà, sotto questo profilo, ho l'impressione che come servizi sociali siamo sempre un passo indietro. Cioè, più la complessità aumenta, più noi faticiamo a star dietro. Questo, secondo me, è un ambito dove si fatica, si fatica a scomporre la complessità e a non ragionare in termini generali. Adesso banalizzo: non è che tutti gli africani vanno d'accordo tra di loro solo perché sono africani, piuttosto che ... E quindi dare la dignità ad ogni singola etnia riconoscendone le caratteristiche e allo stesso tempo la difficoltà che deriva anche dalla complessità sociale. Che ci piaccia o no, noi siamo anche collocati in un contesto politico molto spaccato su questo fronte. Quindi, per molto tempo secondo me gli assistenti sociali hanno fatto una operazione, come dire, un po' esagerata del tipo: se tutto il mondo pensa che gli stranieri sono da condannare, noi li difendiamo, no? A priori. C'è stato poi un momento in cui noi ci dicevamo: ma non è che lo straniero è bello per definizione. Abbiamo imparato, piano piano, che la complessità che distingue gli italiani distingue anche gli stranieri. Con il fatto che alcune cose con le persone immigrate, soprattutto quelle che sono immigrate da poco o hanno poca dimestichezza con la lingua italiana, sono più complicate. (Int. 31, Piemonte, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

3.2. *Un welfare ad ostacoli*

Se le difficoltà di comprensione che si giocano direttamente nel rapporto operatore-utente sono quelle riportate da quasi tutti gli intervistati, vengono però evidenziati – se pure in maniera minore – anche altri aspetti problematici, imputabili all'organizzazione, che l'utente porta nella relazione e il professionista deve mediare.

In particolare, come anche altre ricerche mettono in luce (si veda ad es. Tarabusi, 2014), alcuni dei nostri intervistati si mostrano critici verso le istituzioni e soprattutto nei confronti di una burocrazia all'interno della quale è particolarmente difficile orientarsi:

[...] C'è anche il tema della burocrazia italiana, che spesso non viene capita (Int. 1, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

[...] è proprio complicata la burocrazia. [...] È talmente complicato compilare un modulo per l'italiano, figuriamoci per lo straniero (Int. 38, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Spesso, infatti, le persone con un background migratorio si trovano a dover superare numerose difficoltà linguistiche, economiche e burocratiche nell'accesso ai servizi istituzionali (Spinelli, 2005; Monaci *et al.*, 2010) e in alcuni casi trovano difficoltà a comprendere come siano strutturati e che cosa

possano offrire loro, se non ignorano addirittura l'esistenza stessa di determinati servizi, soprattutto quando provengono da contesti con sistemi di welfare molto diversi da quello italiano (Tarabusi, 2012; Tognetti Bordogna, 2012).

Rispetto a queste difficoltà, una parte degli intervistati denuncia una diffusa impreparazione dei servizi e, a livello professionale, il fatto di non sentirsi sufficientemente competenti in ambito interculturale e poco supportati in questo senso dalle organizzazioni alle quali appartengono, che troppo spesso lasciano all'iniziativa individuale degli operatori l'acquisizione di competenze utili per affrontare le complessità poste dall'utenza migrante (Ferrari, 2010):

Non siamo sempre attrezzati nel migliore dei modi per dare la giusta accoglienza alle persone straniere. [...] partiamo appunto dalla modulistica, partiamo dal fatto che spesso presi un po' dalla fretta di gestire una serie di cose non ci si addentra a cogliere tutte le differenze culturali ed etniche. Altre criticità sono invece più legate alle risorse. Non sempre disponiamo delle giuste risorse per attivare dei canali adeguati di integrazione (Int. 36, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Non è facile, anche perché comunque sia le normative cambiano in continuazione e gli aggiornamenti che ci vengono forniti a noi come assistenti sociali non sono così periodici, per cui inizialmente diciamo che tendenzialmente ci dobbiamo aggiornare noi da soli, però stare al passo non è facile. Un grosso scalino è sicuramente la provenienza delle persone. Che fondamentalmente noi non siamo preparati su questo, e non siamo neanche affiancati da persone che invece potrebbero farci vedere le problematiche da un altro punto di vista. Per cui, anche spiegare a loro che cos'è il servizio sociale, che cos'è l'assistente sociale è molto difficile... (Int. 46, Toscana, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

La questione dell'accessibilità non riguarda infatti soltanto eventuali barriere iniziali, ma tutte quelle che si possono incontrare durante l'arco del processo di aiuto.

Seguendo l'analisi che Tognetti Bordogna (2004) riprende da Kerse, le barriere che influenzano l'accesso e l'utilizzo dei servizi da parte delle persone con background migratorio riguardano infatti diversi ambiti e momenti:

- barriere giuridico legali determinate dalla condizione giuridica (ad esempio il possesso o meno del permesso di soggiorno);
- barriere organizzative legate al modello e alla cultura organizzativa del servizio che può disincentivare l'accesso e minare alla base lo sviluppo di una relazione fondata sulla fiducia;
- barriere burocratiche e procedure amministrative che, prevedendo una molteplicità di passaggi per accedere all'aiuto, disorientano l'utente;
- barriere amministrative come i ticket, le fasce di reddito, ecc., che richiedono pratiche e competenze informative che, da un lato tendono a

- disincentivare l'utente e dall'altro a stressare l'operatore, portandolo a mettere in atto comportamenti burocratici e non di presa in carico;
- barriere comunicative dei servizi e degli operatori, che trasmettono impersonalità e freddezza;
 - barriere linguistiche dovute ad una scarsa conoscenza da parte dell'utente della lingua del paese di arrivo, che vanno ad intrecciarsi con quelle comunicative;
 - barriere interpretative e di riconoscimento delle risorse, legate a idee di welfare e di aiuto differenti fra operatore e utente.

Se molte di queste barriere possono ostacolare l'accesso e l'utilizzo dei servizi per qualsiasi tipologia di utenza, indipendentemente dalla nazionalità, è evidente però che per coloro che vivono una situazione di sradicamento e di scarso supporto sociale e dispongono di minori risorse conoscitive, culturali e di tempo, l'ostacolo peserà in modo maggiore.

Le parole di alcuni dei nostri intervistati sembrano quindi confermare l'idea di un *welfare muto* (Tognetti Bordogna, 2004, p. 22), che non comunica adeguatamente la propria organizzazione e non traduce le regole e le procedure in percorsi accessibili e dotati di senso per i propri utenti; un sistema di servizi pensato per individui dai bisogni piuttosto standardizzati, che possiedono codici linguistici e culturali per utilizzarlo e che rischia invece di escludere coloro che non rientrano in questa categoria.

[...] da una parte c'è la difficoltà della persona straniera di comprendere come siamo strutturati, cosa facciamo, cosa possiamo fare per loro, dall'altra c'è un sistema di servizi che deve comprendere che le persone straniere provengono da un sistema culturale, di valore, di riferimenti sociali, affettivi, eccetera che non sono quelli europei. È un problema molto grosso, perché è un problema strutturale dell'organizzazione dei servizi e [...] non mi pare ci sia in maniera più assoluta l'intenzione di comprendere che o si va nella direzione di strutturarsi per accogliere cittadini stranieri, non solo per proporgli interventi e valutazioni strutturati sul disagio degli italiani, o sennò ci ritroveremo continuamente per la strada un sacco di persone... (Int. 26, Lombardia, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

3.3. Arbitrare una partita tra poveri

E infine, a quanto fino ad ora emerso, si affiancano quelle situazioni che vedono gli assistenti sociali quasi quotidianamente impegnati ad arginare le rivendicazioni e le accuse di ingiusti privilegi, arbitri di una partita tra poveri, utenti italiani contro stranieri.

Tantissime volte noi ci sentiamo dire: “voi aiutate solo gli stranieri, adesso mi coloro di nero pure io così mi date la casa, mi date i soldi” (Int. 15, Lazio, donna, classe d’età: oltre 55 anni).

La crisi che ha visto negli ultimi anni il generale impoverimento di fasce sempre più estese di popolazione, tende infatti a far emergere o acuire tensioni sociali forse da tempo latenti. Nei servizi sociali comunali, allora, soprattutto le richieste sul fronte dell’abitazione e dell’aiuto economico generano tensioni, divisioni e conflitti, facendo emergere sentimenti di privazione relativa e atteggiamenti di ostilità verso gruppi percepiti come concorrenti e rivali (Sgritta, 2010). La rappresentazione degli immigrati come “ladri di welfare” o come utenti meno meritevoli rispetto ai cittadini autoctoni (Barberis, Boccagni, 2017) può comportare quindi forti pressioni sugli operatori:

C’è questo pregiudizio, c’è questo pregiudizio di fondo ... ancora molto sentito, probabilmente aggravato, comunque si è sedimentato a fronte anche della crisi economica che ha colpito anche molti nuclei familiari, per cui quando la coperta è sempre troppo corta un po’ rischiamo che si celino ancora di più queste sacche di pregiudizio, queste rivendicazioni... (Int. 55, Veneto, donna, classe d’età: da 36 a 45 anni).

Sicuramente in questo momento storico di incertezza, ad ora i richiedenti asilo che arrivano, i media che ingigantiscono tutto questo fenomeno, definendolo come emergenza e contrapponendo tra noi e un loro, quest’utenza italiana che è da anni nei servizi e in una situazione già di disagio si aggrappa a queste comunicazioni lampo dei media e si barriera dietro le proprie convinzioni, quindi viene già al servizio dicendo, che ne so, che “nelle case popolari ci sono dentro tutti migranti, come mai noi no?”. E si nota questa aggressività, ma perché a queste obiezioni spesso si fa fatica a rispondere, ma perché non ascoltano le ragioni che noi cerchiamo di portare dicendo che noi trattiamo tutti in modo uguale, i requisiti sono altri, non di certo la cittadinanza italiana o straniera. E allora c’è molta stanchezza, data dall’incertezza del momento (Int. 27, Lombardia, donna, classe d’età: fino a 35 anni).

Un fondo di razzismo c’era anche prima, adesso c’è di più. Non è solo razzismo, è proprio rabbia, come se ci rubassero l’aria che respiri [...] Chi sta bene non ha fatica ad aiutare chi sta male. Nel momento in cui cominciamo a star male tutti, a quel punto “secondo me ho diritto prima io perché sono italiano” (Int. 15, Lazio, donna, classe d’età: oltre 55 anni).

In queste rivendicazioni ed atteggiamenti di cui, secondo la larghissima maggioranza dei nostri intervistati, sembrano fare maggiormente le spese gli utenti stranieri, non manca però per alcuni una reciprocità del “tutti contro tutti” che si rende sempre più visibile:

Se tu passi una mattinata allo sportello vedrai l'italiano che esce e dice: "date tutto agli stranieri". Sembra un cliché, ma veramente sono cose che senti nella quotidianità. E poi senti lo straniero che esce e dice: "siete tutti razzisti" (Int. 34, Piemonte, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Ci sono alcune etnie che pensano di essere sempre meno avvantaggiate rispetto ad altre, come se ci fosse una doppia forma di razzismo. Un razzismo di tutti quelli che sono stranieri e ancora di più nei confronti di chi è più scuro dello scuro, quindi c'è un po' un timore di questo tipo di non esser visti e capiti (Int. 9, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Se questa reciprocità viene vista da qualcuno degli operatori come un segnale, pur ambivalente, di consapevolezza da parte degli utenti stranieri rispetto all'essere cittadini, allo stesso tempo va a rinforzare l'idea di un aumento delle tensioni sociali e la consapevolezza che sempre più si tratti di

[...] una categoria di guerra dei poveri [che] è preoccupante perché non fa vedere le persone in quanto tali (Int. 42, Toscana, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Qualcuno mi viene anche a dire, che mi fa anche sorridere: "date tutto agli italiani, invece noi stranieri che paghiamo le tasse anche noi...". Che poi pensi che gli italiani dicono: "date tutto agli stranieri". Ed è divertente effettivamente. È un fenomeno anche questo che sta cambiando, quindi, la percezione dei propri diritti. È molto probabilmente un aspetto positivo per gli stranieri, perché vuol dire che si sentono integrati all'interno della società, ma chiaramente aumenta le tensioni sociali che ci sono in questo momento dove sul poco purtroppo bisogna spartire dei piccoli pezzi (Int. 6, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Da quanto i nostri intervistati riportano, le difficoltà emergono quindi su più fronti: a livello macro, più "strutturale", a causa della crisi economica che investe il sistema del welfare nel suo complesso e i suoi fruitori; ad un livello intermedio, quello dell'organizzazione, come barriere che ostacolano una buona accessibilità ai servizi e, allo stesso tempo, nello spazio relazionale fra l'utente e l'operatore. Come abbiamo visto all'inizio del capitolo, è soprattutto riguardo a quest'ultimo aspetto che gli assistenti sociali intervistati si soffermano in modo particolare. È proprio lo spazio relazionale a giocare infatti un ruolo chiave nel contatto tra utente immigrato e servizio, in una interazione in cui pregiudizi, atteggiamenti negativi e scarsa attenzione contribuiscono a sfavorire la creazione di un buon clima, mentre, al contrario, la preparazione, la consapevolezza e la capacità dell'operatore di instaurare una relazione di fiducia possono fare la differenza.

4. Tra uguaglianza e differenza: gestire la relazione

Nonostante le difficoltà ampiamente riconosciute, l'operatore di fronte all'utente immigrato tende a provare nella maggior parte dei casi un autentico interesse ed una curiosità per l'altro, che vengono rappresentati in vari modi: come percorso di arricchimento della propria prospettiva; come sfida, anche difficile, di sforzarsi per comprendere modi "altri" di ragionare; come necessità, personale e professionale insieme, di mettere in difficoltà il proprio sguardo.

Io sono una persona di mia natura molto curiosa, curiosa verso l'altro a prescindere e sicuramente c'è l'apertura. Però, ripeto, bisogna anche dotarsi di strumenti per riuscire a leggere queste cose (Int. 55, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Io mi sento che devo essere sempre aperta, sempre disponibile al cambiamento, perché io ho imparato molto da questi cittadini stranieri. Io mi sono sentita arricchita nel confronto con loro. [...] è sempre stato un confronto. Ognuno di noi ha dei principi, un proprio credo e quindi metterlo in discussione, insomma, parlarne, a me ha arricchito (Int. 44, Toscana, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Rispetto alla quotidianità del lavoro con gli utenti "autoctoni", il lavoro sociale con gli utenti immigrati tende infatti più spesso ad essere sfidante, poiché richiede agli operatori una maggiore consapevolezza dei propri schemi mentali e degli impliciti del proprio agire professionale (Barberis, Boccagni, 2017). La posizione di incertezza in cui l'operatore può trovarsi nell'incontro con chi rappresenta un'alterità rispetto all'Io – soprattutto quando la differenza è profonda e sottesa come quando è incarnata dalla cultura (Crabtree *et al.*, 2010) – lo colloca infatti in una posizione di confine, in una tensione discrezionale tra l'uso di categorie rassicuranti e il lavoro diretto con la soggettività dell'utente, indipendentemente dalla provenienza geografica.

Riconoscere l'arbitrarietà dei propri parametri, riconoscere che ciascuno guarda la realtà e gli altri attraverso le lenti che ha potuto costruire nella propria vita e che anche lo sguardo professionale è sempre localizzato e storico (appartiene a noi e non ad altri), consente allora di muovere il primo passo per poter lavorare in modo efficace con l'alterità (Ielasi, 2011), anche quando questa consapevolezza passa attraverso l'errore:

È l'appiattimento di questa multiculturalità che crea danni. Io a me faccio sempre un esempio: io ho una donna marocchina... Per vario tempo ho parlato con lei proponendole delle cose fino a che un giorno le ho detto: "Ma sai (invento un nome), Mia, potresti fare le pulizie. Hai fatto la scuola dell'obbligo?". Lei mi ha guardato e ha detto: "Io ho fatto scienze naturali, ho fatto

l'università". E io mi sono accorta in quel momento che il mio sguardo era molto più basso di quanto lei era, perché io era abituata a quello sguardo. Pensa a cosa stavo facendo: stavo umiliandola e facendo un progetto che non aveva senso. E da allora mi sono sempre detta di non dare niente per scontato, mai niente per scontato! Anzi, quando tu hai in mente qualcosa è proprio lì che devi mettere in difficoltà il tuo sguardo, perché probabilmente risponde ad un pregiudizio o ad un condizionamento che tu hai e proprio lì devi cominciare a fare domande (Int. 5, Emilia Romagna, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

L'aneddoto raccontato da questa professionista diventa allora emblematico del fatto che, in situazioni di questo tipo, l'assistente sociale si trova di fronte ad un bivio. Può scegliere di utilizzare con l'utente straniero gli standard culturali della realtà che conosce e che cognitivamente e concettualmente padroneggia, con il rischio però di categorizzare la persona in una immagine stereotipata. Oppure può partire dal presupposto che la stessa categoria "migranti" costituisce uno stereotipo se ci si dimentica di vedere i riferimenti di senso, le storie e le differenze che comprende al suo interno (Cherubini, 2017).

Proprio rispetto a questa consapevolezza, gran parte degli intervistati riflettono allora sulle strategie che consentono di evitare i due rischi più frequenti nelle relazioni di aiuto, quelli che Mazzetti (2003) identifica come sottovalutazione e sopravvalutazione della differenza culturale.

Da un lato quindi, si ragiona sulla necessità di comprendere (anche attraverso una maggiore formazione) i contesti diversi dal proprio, per non attribuire significati univoci ad aspetti che potrebbero essere invece culturalmente connotati, con il rischio di attivare meccanismi semplificati di intervento:

A volte diamo per scontate delle soluzioni che ci sembrano le più logiche invece per quel tipo di cultura non è logico per niente (Int. 17, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Io penso che per lavorare con l'utenza straniera, al di là dei diritti e dei doveri che sono uguali per tutti, chiaramente devi lavorare anche conoscendo un po' di quelli che sono i vissuti di quel Paese... (Int. 48, Toscana, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Sicuramente le differenze culturali hanno un peso fondamentale e non avere conoscenza anche delle varie culture a volte mi porta a fare gaffe o, come dire, a pensare a interventi che non sono assolutamente appropriati per la loro formazione personale o non vengono accettati o hanno risultati completamente diversi da quelli che io mi aspettavo (Int. 54, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Dall'altro, la riflessione si concentra sulla personalizzazione che va oltre la differenza culturale, perché l'idea stessa di migrante diventa uno stereotipo se non consideriamo che le differenze di nazionalità sono una, ma una soltanto, delle caratteristiche di cui ciascuno di noi è portatore (insieme alle differenze di età, sesso, livello di istruzione, status socioeconomico, occupazione, credo religioso o meno, area di origine rurale o urbana...). Conoscere la cultura, allora, diventa utile non per etichettare, ma per avere maggiori informazioni sull'individuo e sulla sua specificità:

Perché dare il nome, una categoria, il povero, l'emigrato, la donna maltrattata, cioè, no! Son persone, io ritorno a dirlo, noi abbiamo a che fare con delle persone. Però le persone hanno il loro bagaglio, quindi conoscere da dove vengono. Io nel tempo certe conoscenze me le son fatte per cercare, per capire com'è un po' l'impostazione di culture...si contestualizza, no? Se uno è nato lì, se uno è nato di là... (Int. 42, Toscana, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Le considerazioni degli intervistati richiamano qui la riflessione circa la conoscenza di culture altre in un contesto di servizio sociale attraverso la prospettiva emica ed etica, la prima basata sullo sviluppo di concetti, conoscenze e tecniche specifici da un punto di vista culturale con un particolare gruppo, la seconda fondata invece su una visione più ampia e globale della cultura, che si focalizza su concetti universalistici (Mama, 2001; Nigris, 2003). Si tratta di due prospettive nei confronti delle quali emergono però alcuni elementi di criticità. Approcciarsi in modo emico al lavoro con l'utente straniero, infatti, rischia di rinforzare gli stereotipi sulla cultura in questione, legittimando l'erronea assunzione che tutti gli individui con la stessa appartenenza culturale abbiano le medesime caratteristiche. D'altra parte, l'approccio etico, nel tentativo di elaborare concetti di rilevanza generale, applicabili alle specifiche culture, rischia di disconoscere le notevoli diversità che inevitabilmente esistono all'interno di ogni contesto (Cabtree *et al.*, 2010).

Come cercare quindi di trovare il punto di equilibrio?

Come cercare di tenere nella dovuta considerazione sia il retroterra culturale di una persona, sia la sua specifica individualità?

Alcuni degli intervistati propongono a questo proposito un rovesciamento della prospettiva. Se per una parte dei professionisti, pur nella buona fede della ricerca di un dialogo, è sempre l'altro ad essere culturale, nel senso che la cultura sembra essere un attributo proprio dell'utente straniero che l'operatore italiano ha il compito di riconoscere, alcuni tendono invece a collocare anche se stessi all'interno di un contesto culturale che, necessariamente, influisce nell'interazione. In questo modo, rinunciare alle stereotipizzazioni e almeno ad una parte delle proprie pretese classificatorie permette all'altro di trovare uno spazio di accoglienza in cui potersi raccontare (Ferrari, 2010) e si pone come l'inizio di una conoscenza reciproca e della stessa relazione di aiuto:

L'attenzione è sicuramente quella di capirsi, di dare alle parole un significato condiviso tra noi operatori e utenti, e una attenzione che sicuramente richiederebbe una formazione maggiore da parte nostra... Poi secondo me va sempre considerato il contesto culturale, cioè va indagato, è molto importante non dare a dei segnali un significato univoco. [...] questo per dire che vanno molto indagati e non giudicati a priori con i nostri criteri culturali, perché possono avere un'origine completamente diversa e giustificatissima, o avere un significato diverso da quello che attribuiamo noi (Int. 25, Lombardia, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Si gioca tutto sulla relazione... credo si debba, non so come dire, sospendere un po' il giudizio... intorno agli elementi culturali per poter, come dire, ascoltare, accogliere anche quello che è il racconto [...] Ecco quindi in questo sì, mi sento di dire che l'aspetto culturale non deve essere un blocco, ma tanto se si sospende qualsiasi giudizio, si ascolta e soltanto ascoltando la storia delle persone si può entrare poi più facilmente in relazione (Int. 47, Toscana, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

In questa complessa (ma non contrapposta) articolazione del ragionamento è possibile vedere rappresentato attraverso le parole dei nostri intervistati uno dei nodi chiave delle migrazioni: infatti, «il problema che pongono gli immigrati è di rivendicare insieme un diritto di uguaglianza e un diritto alla differenza, che è il problema delle democrazie» (Moro, 2005).

5. Lo “straniero di fiducia”

Nonostante le difficoltà e la necessità di riflettere su una molteplicità di aspetti, oltre che di lavorare sul pregiudizio, viene richiamato nelle interviste il ruolo cruciale della fiducia come chiave per riuscire ad instaurare una relazione d'aiuto autentica. L'assistente sociale come «estraneo (e, di fatto, straniero) di fiducia» (Pittaluga, 2005), quindi. Una fiducia che non viene mai data per scontata, che si deve basare sulla conoscenza e sulla ricerca di un dialogo, ma che si conferma una delle pietre miliari della professione e che ne definisce l'identità stessa.

[...] non c'entra l'essere o meno stranieri, alla fine, o da dove vieni, si lavora sulla fiducia [...] se c'è fiducia si lavora... secondo me dipende tanto dalla fiducia (Int. 15, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Se noi riusciamo ad instaurare una buona relazione di fiducia reciproca chiaramente funziona il percorso, indipendentemente dall'etnia. A volte succede sto miracolo a volte no (Int. 17, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Nel ragionare sulle modalità attraverso le quali riuscire ad instaurare una relazione di fiducia emergono infatti molto chiaramente i valori, i principi e gli atteggiamenti che caratterizzano la professione (Perino, 2010; Tarsia, 2010). In questa direzione, fiducia significa innanzitutto credere nella possibilità di cambiamento dell'utente ed avere una genuina attitudine all'ascolto, due capisaldi che caratterizzano l'agire riflessivo dell'assistente sociale (Sicora, 2005; Fazzi, 2015) su cui i professionisti intervistati tendono a basare il loro lavoro:

Se si crea un buon rapporto di fiducia questo significa sincerità, capacità di chiedere ulteriori spiegazioni se non si sono capite delle cose. Anche le richieste che vengono fatte dal servizio non vengono prese come un accanimento, anche nella richiesta di documenti o di passaggi ulteriori che la persona deve fare in autonomia, ma piuttosto come un percorso da fare insieme. Alcuni passi li devono far loro, altri li facciamo noi, cioè noi cerchiamo sempre di non sostituirci e quindi di aiutarli ad essere autonomi per cui se c'è un buon rapporto questo percorso si fa più agevolmente anche con degli aggiustamenti in itinere, però non viene vissuto come un'imposizione (Int. 17, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Ci vuole quella dote che noi assistenti sociali abbiamo, cioè la capacità di credere nel cambiamento sempre e di lavorare per (Int. 5, Emilia Romagna, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Fa molto la modalità di agganciare da parte dell'operatore. Spesso un sorriso, accoglie molto di più. E spesso una mano sulla spalla quando tu percepisci la difficoltà dell'utente rende molto di più. [...] quando c'è una modalità accogliente allora le persone sono anche disposte a parlare delle loro difficoltà senza sentirsi giudicati. Se ci sono modalità spesso distanti, le persone spesso si fermano, si bloccano, e più di un tot non ti dicono. [...] spetta spesso a noi rendere, rendere, come dire, il setting il più confortevole possibile e rendere anche il colloquio il più neutrale possibile, e tanto fa anche l'atteggiamento professionale (Int. 22, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Costruire un percorso condiviso con l'utente significa allora riuscire ad impostare un dialogo in cui il riconoscimento della reciproca alterità sia punto di partenza verso la ricerca di spazi d'incontro. In quest'ottica, l'operatore deve mettere in atto un profondo lavoro di riflessione e di sollecitazione delle cornici entro cui si trova ad agire (Selavi, 2003), in una sfida è quella di trovare terreni comuni fra le diverse culture in gioco nella relazione: quella personale e professionale dell'operatore, quella dell'utente e quella del servizio (Bassotto, 2017).

Tuttavia, se rispetto alle dimensioni relazionali le categorie che abbiamo individuato sono largamente diffuse tra tutti gli intervistati, sono pochi però

gli operatori che evocano esplicitamente quella dimensione di *advocay* capace di rappresentare sulla scena pubblica le trasformazioni sociali e le nuove complessità, perché «una pratica generativa di risorse che sviluppa sapere e competenza, ha un effetto moltiplicatore, che a sua volta, dà voce a fasce di popolazione prima silenziose che si mobilitano per condizionare positivamente l'agire politico» (Baccheschi, Ziliani, 2007).

Si tratta di una dimensione all'interno della quale lavorare con gli utenti migranti non si limita a fornire risposte relative all'intervento o ai servizi (Di Rosa, 2017), ma significa anche far diventare l'operatività un'occasione per costruire pensiero e dare il proprio contributo per promuovere i diritti sociali, lavorare per l'integrazione e generare così cambiamenti strutturali all'interno della società:

Noi operatori sociali siamo sicuramente anche produttori di cultura...e quindi sicuramente l'atteggiamento nei confronti degli stranieri che attraversa e permea le nostre attività operative e i nostri atteggiamenti sicuramente ha una ricaduta nella società attorno a noi (Int. 25, Lombardia, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Io ho sempre pensato e sono convinta che i servizi sociali debbano contribuire a fare cultura. Non so come dire, io credo che noi siamo sempre un passo avanti rispetto a quello che capita come legislazione e quant'altro [...] fare cultura nel valorizzare le differenze, e quindi aiutare le persone a comprendere che la diversità non è necessariamente un meglio o un peggio, un bene o un male, ma è diversità (Int. 31, Piemonte, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

6. Conclusioni

Le voci dei nostri intervistati restituiscono quindi un racconto in cui, nel lavoro con gli utenti migranti, le loro competenze e il loro know-how professionale sono messi alla prova da una serie di questioni critiche.

Ci sono innanzitutto le difficoltà, diffusamente evidenziate, legate alla mancanza di un linguaggio comune, ma anche e soprattutto i problemi di comunicazione legati alla differenza di codici culturali che possono portare al rischio di incomprensione e di conflitti derivanti da differenti visioni del mondo. Ma ci sono anche una serie di ostacoli legati al piano dell'organizzazione (la burocrazia tra tutti) che si pongono come barriere nell'accesso ai servizi sociali e che gli operatori tendono a dover (e a voler) mediare. E, infine, ci sono le difficoltà legate alle tensioni sociali che entrano nei servizi quando la dimensione della povertà di risorse che accomuna utenti italiani e stranieri si esprime attraverso rivendicazioni e atteggiamenti di ostilità da parte di coloro che si sentono deprivati o ritengono di aver maggiore diritto all'aiuto.

È soprattutto rispetto al primo ordine di fatiche, quelle che si esprimono direttamente con l'utente nella relazione di aiuto, che gli operatori mostrano di essere particolarmente consapevoli e di tentare quotidianamente delle strategie di fronteggiamento. Emerge allora uno sforzo nel cercare di comprendere le culture altre, ma anche una riflessione su come questo sforzo metta in gioco questioni legate all'identità personale e renda necessario interrogarsi e riconoscere i propri schemi interpretativi della realtà e lavorare sui propri stereotipi e pregiudizi.

Insieme a questi aspetti, in linea con quanto emerge anche in studi precedenti, sembra tratteggiarsi il ritratto di una identità professionale legata principalmente alla capacità di fornire un aiuto efficace e di stabilire un rapporto di fiducia autentico; un'identità professionale fortemente ancorata ai principi di uguaglianza e di equità nell'intervento con la persona, indipendentemente dalle sue caratteristiche ascritte, quali la nazionalità; un'identità professionale disposta a mettere in gioco le cornici entro cui lavora nella pratica quotidiana di incontro con la multiculturalità (Ferrari, 2010). Allo stesso tempo però, si tratta di un'identità professionale meno connotata dall'idea di giocare fino in fondo quella azione di *advocacy* e di promozione di una "comunità competente" (Gui, 2004) che definisce un approccio orientato al cambiamento sociale, alla promozione della partecipazione e alla tutela dei diritti del cittadino attraverso l'attivazione comunitaria. Tuttavia, sebbene non siano prevalenti, non mancano tra i nostri intervistati anche alcune voci che vedono nell'accesso dei migranti al welfare un'opportunità per riscoprire il ruolo del servizio sociale come uno spazio di esigibilità della cittadinanza, di responsabilizzazione sociale e civica e di promozione del bene comune.

Riferimenti bibliografici

- Baccheschi S., Ziliani A.M. (2007), *L'assistente sociale specialista: un percorso di buone pratiche e buone politiche*, Del Cerro, Tirrenia.
- Barberis E., Boccagni P. (2017), *Il lavoro sociale con le persone immigrate. Strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi*, Maggioli Editore, Rimini.
- Bassotto M. (2017), *Costruire alleanze per contrastare disuguaglianze*, «Prospettive Sociali e Sanitarie», 4, pp. 3-7.
- Cattaneo M.L., dal Verme S. (a cura di) (2009), *Terapia Transculturale per le famiglie migranti*, FrancoAngeli, Milano.
- Cellini G., Dellavalle M. (2015), *Il processo di aiuto del servizio sociale. Prospettive metodologiche*, Giappichelli, Torino.
- Cherubini M. (2017), "La rete e il territorio", in Ancora A. (a cura di), *Verso una cultura dell'incontro. Studi per una terapia transculturale*, FrancoAngeli, Milano.

- Di Rosa R.T. (2017), *Towards cross-cultural social work: a teaching approach for development of intercultural competences*, «Comunitaria: Revista internacional de trabajo social y ciencias sociales», 13, pp. 121-135.
- Dino A. (1998), *Lo straniero, un uomo senza storia*, «Segno», XXIV, (194-195), pp. 23-4.
- Edelstein C. (2011), *Le trasformazioni dei servizi sociali nell'era dei flussi migratori*, Carocci, Roma.
- Fazzi L. (2015), *Servizio sociale riflessivo. Metodi e tecniche per gli assistenti sociali*, FrancoAngeli, Milano.
- Ferrari M. (2010), *La frontiera interna. Welfare locale e politiche sociali*, Academia Universa Press, Milano.
- Giacalone F. (2012), “Le frontiere dell’immigrazione. La professione dell’assistente sociale di fronte al fenomeno migratorio nei servizi socio-sanitari e il ruolo dell’antropologia”, in Santambrogio A. (a cura di), *Servizio sociale e politiche sociali in Umbria*, Morlacchi Editore, Perugia.
- Gozzoli C., Regalia C. (2005), *Migrazioni e famiglie. Percorsi, legami e interventi psicosociali*, Il Mulino, Bologna.
- Gui L. (2004), *Le sfide teoriche del servizio sociale. I fondamenti scientifici di una disciplina*, Carocci, Roma.
- Ielasi W. (2011), *Creatività e fatiche nelle pratiche transculturali*, «Psicologia dell’Emergenza e dell’Assistenza Umanitaria», 5, pp. 6-17.
- Mama R.S. (2001), *Preparing social work students to work in culturally diverse settings*, «Social Work Education», 20(3), pp. 373-382.
- Mazzetti M. (2003), *Il dialogo transculturale. Manuale per operatori sanitari e altre professioni d’aiuto*, Carocci, Roma.
- Monaci M. G., Carbone D., Bonapace W. (2010), *Le famiglie immigrate e i servizi sociali*, «Rivista di Studi Familiari», 1, pp. 76-95.
- Moro M.R. (2005), *Bambini di qui venuti da altrove*, FrancoAngeli, Milano.
- Nigris D. (2003), *Standard e non-standard nella ricerca sociale. Riflessioni metodologiche*, FrancoAngeli, Milano.
- Olivetti Manoukian F., D’Angella F., Floris F. (2003), “Per un lavoro sociale creativo”, in Camarlinghi R., D’Angella F. (a cura di), *Discutere di Lavoro Sociale. Appunti e ipotesi*, I Geki di Animazione Sociale, 10, Gruppo Abele, Torino.
- Perino A.M. (2010), *Il servizio sociale. Strumenti, attori e metodi*, FrancoAngeli, Milano.
- Pittaluga M. (2005), *L’estraneo di fiducia. Competenze e responsabilità dell’assistente sociale*, Carocci, Roma.
- Sclavi M. (2003), *Arte di ascoltare e mondi possibili*, Mondadori, Milano.
- Sgritta G.B. (2010), “Dentro la crisi: un’introduzione”, in Sgritta G.B. (a cura di), *Dentro la crisi. Povertà e processi di impoverimento in tre aree metropolitane*, FrancoAngeli, Milano.
- Sicora A. (2005), *L’assistente sociale riflessivo. Epistemologia del servizio sociale*, Pensa multimedia, Lecce.
- Spinelli E. (2005), *Immigrazione e servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Spinelli E. (2015), “Ricongiungimento familiare e servizio sociale: alcune riflessioni”, in Salmieri L., Peris Cancio L.F. (a cura di), *Social link. Ricerche e azioni sui ricongiungimenti familiari dei minori*, Maggioli Editore, Rimini.

- Tabboni S. (1993), *Lontananza e vicinanza. Modelli e figure dello straniero come categoria sociologica*, FrancoAngeli, Milano.
- Tarabusi F. (2012), “Prospettive degli attori tra servizi, progetti migratori e sofferenza sociale”, in P. Marmocchi (a cura di), *Nuove generazioni. Genere, sessualità, rischio tra gli adolescenti di origine straniera*, FrancoAngeli, Milano.
- Tarabusi F. (2014), *Costruzione sociale della migrazione tra servizi e utenti migranti: fare etnografia dentro le politiche*, «Mondi migranti», 3(3), pp. 93-108.
- Tarsia T. (2010), *Aver cura del conflitto. Migrazioni e professionalità sociali oltre i confini del welfare*, FrancoAngeli, Milano.
- Tognetti Bordogna M. (2004), “Introduzione. Organizzare servizi per tutti”, in Tognetti Bordogna M. (a cura di), *I colori del welfare: servizi alla persona di fronte all’utenza che cambia*, FrancoAngeli, Milano.
- Tognetti Bordogna M. (2012), *Accesso ai servizi sanitari e costruzione della cittadinanza dei migranti*, «Autonomie locali e Servizi Sociali», 1, pp. 111-124.

13. *La mediazione culturale: dall'emergenza alla confusione normativa*

di *Daniele Nigris*

“*Mediazione culturale*”. Probabilmente sono pochi i termini nelle scienze sociali, e nelle discipline di intervento che ad esse si riconnettono, più vaghi e indefiniti di questo. Nelle teorizzazioni, e nella pratica italiana dei servizi, e nella legislazione (nazionale, o degli enti locali) la locuzione assume una quantità di significati diversi, sia sovrapponendosi come area semantica a “*mediazione linguistica*”, sia per la varietà di definizioni del termine, tanto sotto il profilo della formazione, quanto sotto quello dei compiti assegnati ai mediatori.

Il dato più interessante, da quanto emerge sia dalla ricerca svolta – nella traccia di intervista il tema era affrontato esplicitamente – sia dal quadro legislativo e dalla letteratura grigia, è la presenza a macchia di leopardo di queste figure sul territorio, assieme al sostanziale disinvestimento nei progetti di mediazione. Ma prima di discutere di dati sarà utile chiarire il profilo del concetto.

1. Mediazione culturale: chi era costei?

La Treccani definisce il mediatore culturale come

chi svolge la professione di mediare tra due o più culture, talora molto distanti l'una dall'altra, al fine di favorire l'inserimento di persone immigrate assistendole nei loro rapporti con la pubblica amministrazione, le strutture sanitarie ed educative, la comunità sociale del paese ospitante.

Definita in questa maniera, la figura del mediatore è sostanzialmente una figura di accompagnamento e consulenza nel rapporto tra un soggetto e dei servizi. Ma non è l'unica versione possibile.

Casadei e Franceschetti (2009, p. 9), in una ricerca comparata tra Italia e altri cinque Paesi, definiscono ad esempio la mediazione più in termini di

attività che di professione: «La mediazione ha una funzione diretta a risolvere problemi, proporre soluzioni, governare fenomeni, valorizzare risorse della società multietnica e multiculturale». E sottolineano il dato di fondo sulla situazione italiana per quanto attiene al profilo e al percorso di formazione dei mediatori: «L'impiego e la formazione dei mediatori sono fortemente influenzati dal modello di inserimento ed integrazione delineato dalle varie politiche per gli immigrati».

Questo primo aspetto è rilevante: non esiste ancora univocità né a livello nazionale, né tra le normative degli enti locali, a proposito di che cosa faccia il mediatore, sul tipo di formazione che deve ricevere, e nemmeno sul fatto che sia un professionista o meno.

La storia della mediazione culturale in Italia vede le prime esperienze agli inizi degli anni '90 (Casadei, Franceschetti 2009, p. 9):

L'esigenza di mediazione in Italia inizia a cavallo tra gli anni '80 e gli anni '90 con l'aumento significativo di popolazione straniera a scuola e di utenza straniera presso i vari servizi pubblici (amministrazione, sicurezza, giustizia, sanità e sportelli di informazione).

Il CIES-Centro Informazione Educazione allo Sviluppo, un'importante Onlus con una lunga storia di collaborazione con la pubblica amministrazione, e con una rete che attualmente conta centinaia di mediatori, descrive così la figura professionale e gli ambiti di competenza:

Il Mediatore Linguistico-Culturale è una nuova figura di professionista, con un buon livello culturale, parla diverse lingue e si comporta in base a principi deontologici. *Straniero egli stesso, facilita l'inserimento dei cittadini stranieri nel contesto sociale italiano*, esercitando la funzione di tramite tra i bisogni dei migranti e le risposte offerte dai servizi pubblici. È un professionista che opera nel rispetto della neutralità, dell'equidistanza tra istituzione e utente, del segreto professionale. *Provenendo dagli stessi paesi di origine dei migranti, i mediatori assicurano interventi non solo di interpretariato linguistico, ma anche di orientamento culturale* (CIES, 2018, corsivo aggiunto).

Qui compare un secondo problema: il mediatore deve essere un appartenente alla popolazione e alla cultura con cui lavora, o questo non è un requisito necessario? Anche questo aspetto non è chiaro. Il Circolo Mediatori Culturali Linguistici ACLI, associazione operante dal 1993 in seguito al primo corso per mediatori culturali organizzato da una vasta rete di associazioni ed enti, ad esempio, spiega (2018) che i loro mediatori culturali «*Generalmente sono di origine straniera con esperienza personale di immigrazione*» [corsivo mio].

Il sito del Circolo udinese distingue poi tra mediazione culturale e mediazione *linguistica culturale*, viste come attività differenti. Per i mediatori *culturali*, si spiega che i progetti si propongono di

- favorire l'accoglienza e il positivo inserimento degli alunni e delle famiglie di migranti stranieri
- favorire l'interazione tra culture sviluppando valori di rispetto e tolleranza verso la diversità culturale
- prevenire i conflitti e le forme di bullismo
- offrire pari opportunità
- educare alla pace

E che, invece, la mediazione *linguistica culturale* ha queste caratteristiche e obiettivi:

I mediatori linguistici forniscono un servizio di supporto complementare alle attività di insegnamento, principalmente utilizzando la lingua madre o con una comunicazione bilingue. Collaborano con la classe e con gli insegnanti per l'inserimento degli allievi neoarrivati.

Inoltre, si collabora con la scuola nelle procedure di ammissione e valutazione per la classe di iscrizione, ad esempio attraverso i colloqui con i genitori.

In effetti, in Italia si è parlato sin dall'inizio sia di mediazione culturale, sia di mediazione linguistica secondo queste linee, e la distinzione era riferita, come nel caso udinese, più alle *azioni* poste in atto dai soggetti coinvolti nella relazione, che nella formazione specifica di questi.

Questo però fino alla riforma dell'università, che ha ulteriormente complicato le cose. Ora si parla anche di *laurea* in Mediazione linguistica.

Lorenzo Blini (2008, p. 123) sottolinea giustamente due aspetti che generano confusione ulteriore: quello della sovrapposizione tra il mediatore linguistico e il mediatore culturale; e quello della disomogeneità tra diversi livelli di formazione tra i mediatori linguistici e le figure professionali tradizionali dell'interprete e del traduttore:

[...] la M[ediazione] L[inguistica] tende spesso ad essere confusa con la Mediazione Culturale. In più, la concettualizzazione del mediatore linguistico come di un professionista di basso livello in paragone ai traduttori e agli interpreti sembra estremamente ingiustificata e insoddisfacente.

Attenzione però, qui si parla di un titolo universitario: classe di laurea L-12-Mediazione linguistica. Ma i documenti ministeriali appaiono poco chiari, con il risultato che la formazione appare per un lato più variegata – ma in maniera tale che difficilmente, spiega Blini, sarebbe possibile perse-

guirla in una laurea triennale; e per un lato estremamente introduttiva e insufficiente rispetto alla formazione linguistica più mirata di un traduttore, o di un interprete¹.

Quando si parla di mediazione linguistica e di mediazione culturale, quindi, lo si fa spesso sovrapponendo le categorie; anche se nella pratica si tratta di attività distinte, sono basate su progetti che prevedono dai mediatori tipologie di atti ben definiti, la qual cosa riduce l'ambiguità. Ma abbiamo anche detto che la confusione è grossa anche sotto il profilo della formazione, e perfino che esistono esperienze diversificate quanto a *chi* siano i mediatori (o chi sia il mediatore ideale).

Un ultimo spunto di riflessione viene dall'esperienza diretta in due Corsi per Mediatori culturali tra i primi in Italia, in cui fui coinvolto a livello di progettazione, e per le docenze di sociologia e di comunicazione interpersonale (Udine, 1993 e 1995). In entrambi i casi, l'obiettivo principe era quello di combattere la mentalità pregiudiziale attraverso la conoscenza concreta, fisica, di persone provenienti da altre culture che venivano appositamente formate a tenere lezioni sulle loro culture nelle scuole elementari e medie. Chi voleva poteva portare con sé piatti tipici che i bambini potevano assaggiare; se lo riteneva, poteva usare abiti tradizionali della propria nazione o etnia; il tutto invitando spesso i genitori alle iniziative, ed essendo stati formati a monte da sociologi e psicologi a gestire la comunicazione, e le possibili situazioni conflittuali.

L'interesse di questo progetto, che mirava ad agire contro gli impliciti e i pregiudizi che ritroviamo ripetuti dai bambini nella ricerca di Paola Tabet (2016), che copre proprio l'arco di anni (1991-1997) in cui è esploso il fenomeno migratorio nel nostro Paese, sta oggi nel ricordarci che, come sottolinea Graziella Favaro (2001), la mediazione non è necessariamente inserire un bambino straniero a scuola o aiutare un immigrato ad accedere ai servizi; ma anche aiutare genitori e insegnanti italiani, e operatori sociali e sanitari a comprendere essi stessi meglio i modelli culturali e le rappresentazioni delle persone immigrate. E, naturalmente, far conoscere la normalità dell'Altro ai bambini.

L'ultimo aspetto, quindi, è che la mediazione culturale è e *potrebbe essere* tante cose. Se solo ci fosse la volontà di investire, di coordinarsi, di operare chiaramente da parte degli enti pubblici – e soprattutto dei pubblici amministratori.

¹ Per una rassegna di contributi centrati prevalentemente sul versante linguistico rimandiamo a Miller, Pano (a cura di), 2010.

2. La situazione in Italia

La situazione in Italia non corrisponde all'auspicio formulato.

I dati che seguono sono desunti dal sito Integrazione Migranti (2018), curato dalla Direzione Generale dell'Immigrazione e delle Politiche di Integrazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

A ottobre 2013 (dati del Ministero²), una norma che riconoscesse la figura professionale del Mediatore Interculturale era presente in Abruzzo, Calabria, Campania, Emilia Romagna, Lazio, Liguria, Marche, Puglia, Trentino-Alto Adige (in entrambe le Province autonome), e in Valle d'Aosta. Solo 10 regioni su 20.

In tutte queste Regioni e Province autonome è presente anche una norma che definisce le modalità di conseguimento della qualifica professionale. L'emanazione di questa norma non data comunque da prima del 2006 (con la sola eccezione della P.A. di Bolzano, nel 2001).

Anche per quanto attiene ai contesti operativi entro i quali si svolge l'attività del mediatore nelle regioni che la riconoscono c'è la più grande difformità: si va dalla P.A. di Trento che lo riconosce solamente nel settore scolastico, alla Campania, che lo vede impiegabile nei settori dell'Accoglienza, Casa, Educazione, Lavoro, Salute, Servizi Sociali, Uffici pubblici.

Le cose pare vadano un po' meglio nel Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati, ma anche qui si è molto lontani da un'omogeneità di criteri di intervento (dati in SPRAR 2017, p. 102-104), perfino in una rete organizzata e centralizzata a livello ministeriale: nel 63,4% dei casi è difficile reperire mediatori competenti linguisticamente e culturalmente su quella specifica area. Quest'aspetto era già stato notato tempo addietro. Parlando della sporadicità del ricorso ai registri regionali per mediatori, Casadei e Franceschetti (2009, p. 12) spiegano bene il problema:

La finalità di questi strumenti, che nella maggior parte dei casi vengono istituiti in seguito agli sforzi di normazione effettuati dalle Regioni, è duplice: da un lato accreditare, selezionare e distinguere i millantatori dai mediatori opportunamente riconosciuti e idonei al ruolo (per aver seguito corsi oppure per aver maturato e riconosciuti pregressi crediti formativi e titoli di esperienza lavorativa); dall'altro ottemperare alla semplice esigenza di reperimento dei mediatori in caso di necessità.

Il problema principale è tenere aggiornati questi elenchi a causa dell'evolversi delle competenze dei mediatori stessi, per la mobilità delle loro tipologie di impiego e residenza nonché per lo status giuridico, laddove la scadenza di un permesso di soggiorno non rinnovabile per la decorrenza dei termini entro cui è necessario firmare un nuovo contratto di lavoro vanifica uno dei

² Tabelle 1-3, reperibili all'indirizzo:

http://www.integrazionemigranti.gov.it/Attualita/Approfondimenti/approfondimento/Pagine/Mediazione/QUADRO_REGIONALE.aspx#3.

principali requisiti di accesso all'iscrizione ai registri (ossia essere in possesso di documenti regolari di soggiorno).

3. L'assistente sociale e il mediatore evanescente

La situazione, quindi, ha queste caratteristiche: frammentazione sul territorio nazionale della disciplina in materia, grandi differenze circa i requisiti per rivestire il ruolo (ore di formazione, tipo di formazione), e così via. Quanto visto sinora si riflette nelle parole delle e degli intervistati, che conoscono bene l'importanza della figura del mediatore.

A volte mi è proprio utile o semplicemente ho bisogno di lei come supporto culturale per sciogliere dei nodi [...] magari lei riesce a dire delle cose a loro, la stessa cosa che le dico io e che loro hanno capito, ma glielo dice in un modo più vicino a quello che è la loro cultura, riesce ad entrare più nel merito (Int. 7, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

[...] spesso devo dire, ci siamo avvalsi di mediatori culturali per capire se è una questione di linguistica, e quindi di traduzione, ma anche quando parlano bene in italiano, per una interpretazione, per capire di fatto come funziona nella loro cultura. Quindi, in situazione estremamente complesse questo è stato un passo estremamente vincente. Anche perché, devo dire, i mediatori che ci sono capitati sono sempre stati molto bravi e capaci di far capire sia il punto di vista nostro, sia a noi il punto di vista della famiglia (Int. 4, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

[...] abbiamo mantenuto il servizio di mediazione linguistica, ovvero coi minori neo arrivati nelle scuole, dove la scuola sia in difficoltà con la gestione di minori che non conoscono la lingua (Int. 10, Piemonte, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Nei casi in cui l'apporto professionale del mediatore non sia possibile, emerge tutta la complessità che si lega al ricorso alle vie brevi – come ad esempio usare come mediatore un familiare. Se, come talvolta avviene, si tratta di un figlio, è evidente come questo possa essere ulteriormente problematico a vari livelli, sia per il rischio di distorsioni del messaggio, sia per il minore, che non dovrebbe dover assumere certi compiti, sia per la famiglia in sé, che vede ribaltarsi la struttura dei ruoli tra genitori e figli (Favaro, Colombo, 1993; Mazzetti, 2003). È in questi casi, che si vede la latitanza di una progettualità seria da parte dello Stato. E anche il doppio legame che purtroppo si viene a creare per gli operatori: se non c'è nessun altro, come fare diversamente?

[...] come percentuali di ore, non ne usiamo tantissime nel senso che a volte cerchiamo, c'è sempre un membro della famiglia che sa di più dell'altro l'italiano... (Int. 10, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Alle volte magari succede che sono magari i figli a fare da mediatori, perché sono più inseriti, conoscono meglio la lingua, oppure vengono con degli amici, perché anche questo succede, che parlano magari meglio l'italiano. (Int. 5, Lombardia, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

La rilevanza della figura è chiara, come lo è la stessa difficoltà del lavoro di mediazione interpretativa: è evidente che in questi casi per alcuni intervistati il mediatore è essenzialmente un mediatore *linguistico*, mentre altri ne vedono entrambi gli aspetti:

[...] scegliamo di attivare il mediatore [...] in quelle situazioni in cui le cose da dirsi è bene che vengano capite con molta, molta chiarezza. Per esempio la lettura di un decreto, oppure, non so, la condivisione di un progetto, di specifici obiettivi di un progetto, oppure la situazione sanitaria quando c'è, dove non è sufficiente capirsi in maniera approssimativa, ma bisogna in maniera puntuale, che non vada persa nessuna parola (Int. 4, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

[...] e sennò si cerca di parlare in inglese, però quello è un discorso di traduzione, di mediazione purtroppo no... (Int. 10, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

[...] quando ho lavorato al policlinico io conducevo spessissimo colloqui con la presenza del mediatore, che è complessissimo... [...] tu poni la domanda; la domanda deve essere tradotta e trasferita; tradotta, non solo tradotta dal punto di vista linguistico, ma anche dal punto di vista culturale, con tutto quello che ne consegue. È complesso effettivamente... (Int. 1, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Accanto alla consapevolezza della rilevanza del lavoro di mediazione, e della sua complessità, non sfugge nemmeno la possibilità che si creino difficoltà dovute alle volte alla correttezza del mediatore che interviene, ma più spesso alla naturale voglia di aiutare chi parla la stessa lingua (rischiando però così di non rendergli un buon servizio, e di mettere in difficoltà l'operatore) o, più in generale, alla presenza di “un terzo” nella relazione di aiuto:

Anche se abbiamo visto che non sempre il mediatore riesce a essere così lineare e corretto nella traduzione, perché loro stessi hanno un aspetto emotivo, di risonanza emotiva rispetto a quello che vien detto. C'è una traduzione un pochino, eh, non troppo fedele. A volte è successo (Int. 5, Toscana, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] da una parte mi è molto di aiuto, perché mi permette di conversare con la persona, dall'altro condiziona tantissimo la relazione, cioè non permette con tanta facilità di arrivare ad uno scambio intimo come può avvenire quando si è da soli in una sala, in un ufficio e la persona in questo modo si sente libera. [...] A volte questa è una mancanza di professionalità da parte dei mediatori. A volte mi è anche successo di mediatori che nella loro azione ti chiedi quanto sono fedeli nella traduzione, quanto non si schierino non si alleino con il cittadino, non dico contro al servizio, ma comunque per evitare che ci possano essere delle conseguenze rispetto a quello che sta per dire o vorrebbe dire. Mi è capitato a volte che ci fossero dei dibattiti lunghissimi, tradotti poi con tre parole. E uno dice: ma come, ha parlato 3 ore e si traduce con 3 parole in italiano, un po' strano. Questo capita e fa anche tanto arrabbiare, perché senti tutta la tua impotenza a raggiungere l'altro e a capirlo fino in fondo, ti senti manipolato, senti che non sei tu a condurre il colloquio, ma è qualcun altro che decide al posto tuo (Int. 4, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Il mediatore è una figura evanescente. Ora c'è, ora non c'è: basta il cambio di maggioranza in un Comune, e spesso il mediatore non c'è più.

E ci si chiede come fare a parlare con una donna vittima di violenza, con un uomo che deve subire un'importante operazione, con un ragazzo ricoverato in psichiatria. E ci si accorge che, a volte, il problema non è sempre un sindaco.

[...] un po' troppo poco rispetto a quello che servirebbe, nel senso che io ho assistito a dei colloqui surreali, con una collega che urlava per farsi capire da uno che non parlava italiano. [...] una cosa che ho notato è che davvero anche le persone che apparentemente dimostrano una padronanza totale della lingua a volte interpretano alcuni concetti un pochino più complessi in una chiave che è culturale, per cui indubbiamente se non c'è qualcuno che gliela declina diventa l'incomprensione dietro l'angolo, per cui diventa complesso a volte capirsi, [...] tipo la psichiatria non comprende assolutamente l'idea di fare dei colloqui con dei mediatori. Loro dicono chiaro e tondo: "il mediatore no, perché è un filtro fra la persona e il terapeuta, per cui non ci deve stare". Peccato che poi fanno dei colloqui a delle persone che non parlano una parola di italiano e auguri a capire cosa rispondono e capire se hanno capito quello che gli viene chiesto, ma appunto poi c'è chi anche fa diagnosi, quindi quello è (Int. 6, Lombardia, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

In passato esisteva il mediatore linguistico-culturale, esisteva sia per noi, cioè nel senso per poter affrontare anche dei colloqui con persone che avevano appunto delle difficoltà linguistiche, o comunque per affrontare delle tematiche magari particolari che riguardavano degli aspetti particolari della vita della persona. Esisteva la mediazione linguistica nelle scuole, però ecco sono tutti progetti che [...] non esistono più. Non c'è più neanche la mediazione

linguistica all'interno dell'ospedale per le persone appunto che avevano difficoltà, straniere, quindi esisteva questo tipo di mediazione. (Int. 10, Toscana, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Assolutamente no. Malgrado le richieste degli operatori. [...] non sono mai stati previsti. [...] la mediazione culturale non ce l'abbiamo da nessuna parte, neanche in ospedale, neanche in pronto soccorso, neanche al codice rosa [...] al pronto soccorso per le donne vittime di violenza e lì non c'è il mediatore ed è un percorso ancora più difficile senza la lingua... (Int. 3, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Eppure non servirebbe molto: lo studio di Plaza del Pino e Veiga (2014) è esemplare a riguardo. Basato su interviste e gruppi di discussione con i pazienti africani ricoverati in un ospedale di Almería, gli autori centrano alla perfezione i punti di fondo più importanti: il traduttore *ad hoc* si sostituisce, poco o tanto, al paziente; e d'altra parte, un paziente che non può riferire i suoi sintomi è un paziente privo di libertà di scelta. E fanno proposte operative chiare, generalmente condivise in letteratura: dotarsi di mediatori-interpreti transculturali; dotare le istituzioni sanitarie di liste di traduttori (Bischoff *et al.*, 2003), e formare il personale sanitario (Coyer, 2014) nelle competenze comunicative interculturali.

Ma oggi in Italia la confusione, come abbiamo visto, regna sovrana. Un ulteriore punto a riguardo è sottolineato bene da questa assistente sociale, a testimonianza di come i decisori non abbiano chiara la situazione, e procedano per stereotipi – non si sa se per ignoranza, o disinteresse:

[...] allo stato attuale non c'è un mediatore perché tutti poi si fissano su sta figura di mediatore arabo. A me servirebbe anche un mediatore russo, mi servirebbe anche un mediatore orientale... (Int. 2, Veneto, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Il timore, alla fine, è che come su tutta la gestione dei flussi migratori si stia improvvisando: delegando tra governo centrale e governi locali, ma senza coordinamento e senza controllo – e in ultima analisi, senza progettualità. Quello che servirebbe invece sono tre passi: una pianificazione chiara della formazione e della gestione di questa figura, la creazione di elenchi cui possano accedere tutte le strutture sociosanitarie del territorio, e la progettazione di una forma di qualifica professionale valida al di là dell'ambito regionale. Ma le cose invece vanno, appunto, in modo erratico.

Riferimenti bibliografici

- Bischoff A., Bovier P.A., Isah R., Françoise G., Ariel E., Louis L. (2003), *Language barriers between nurses and asylum seekers: their impact on symptom reporting and referral*, «Social Science & Medicine», 53, pp. 503-512.
- Blini L. (2008), *Mediazione linguistica: riflessioni su una denominazione*, «Rivista internazionale di tecnica della traduzione», 10, pp. 123-138.
- Casadei S., Franceschetti M. (2009), *Il Mediatore culturale in sei Paesi europei (Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna). Ambiti di intervento, percorsi di accesso e competenze*, Strumenti Isfol, Roma.
- CIES (2018), *Mediatori CIES. Le competenze di accesso al servizio*, http://www.didaweb.net/mediatori/articolo.php?id_vol=1146.
- Circolo Mediatori Culturali Linguistici ACLI (2018), *La mediazione culturale*, <http://www.mediatoriculturaliacli.it/>.
- Coyer G. (2014), *Médiation culturelle: une mutuelle interprétation*, in «L'évolution psychiatrique», 79, p. 142-155.
- Favaro G. (2001), *I mediatori linguistici e culturali nella scuola*, Emi, Bologna.
- Favaro G., Colombo T (1993), *I bambini della nostalgia*, Milano, Mondadori.
- Integrazione Migranti (2018) *Focus "La mediazione interculturale"*, http://www.integrazionemigranti.gov.it/Attualita/Approfondimenti/Pagine/MEDIAZIONE_HOME.aspx.
- Mazzetti M. (2003), *Il dialogo transculturale. Manuale per operatori sanitari e altre professioni di aiuto*, FrancoAngeli, Milano.
- Miller D.R., Pano A. (a cura di) (2010), *La geografia della mediazione linguistico-culturale*, Dupress, Bologna.
- Plaza del Pino F.J., Veiga M. (2014), *Communication with African patients. The reality in the hospitals of southern Spain*, «Procedia – Social and behavioral sciences», 132, pp. 454-460.
- SPRAR (2017), *Rapporto annuale SPRAR-Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati - Atlante SPRAR 2016*, <http://www.sprar.it/pubblicazioni/at-lante-sprar-2016>.
- Tabet P. (2016), *La pelle giusta*, Einaudi, Torino (ed. e-book ampliata; ed. or. 1997).

14. Le sfide dell'aiuto. Proposte operative e fabbisogni formativi

di *Chiara Pattaro*

1. Introduzione

Di fronte ad un fenomeno così articolato ed in costante mutamento come quello delle migrazioni, caratterizzato da un'evoluzione piuttosto rapida dei percorsi e dei relativi bisogni, e all'interno del quale le storie e le dinamiche si affiancano, si mescolano e si sovrappongono in modi tutt'altro che lineari, si rendono necessari nuovi paradigmi e rinnovati riferimenti per il lavoro sociale, che non può affidarsi a risposte standard o preconfezionate, ma necessita di soluzioni che evolvono e che si intersecano supportandosi.

Le sfide dell'aiuto, come è emerso nel susseguirsi dei capitoli di questo lavoro, sono tante e risulta essenziale coglierne la processualità a livello sociale, interpersonale ed intrapersonale (Gozzoli, Regalia, 2005).

A partire quindi dal presupposto che il professionista possiede competenze che gli permettono di analizzare, da una prospettiva privilegiata, sia i bisogni che contraddistinguono l'utenza, sia le risorse presenti e potenzialmente attivabili del territorio, a conclusione del percorso di ricerca vengono analizzate le prospettive e le strategie che gli assistenti sociali intervistati intravedono per far fronte alle nuove dinamiche, alle potenzialità e alle problematiche con cui le migrazioni chiamano a confrontarsi.

Viene infine data voce ai fabbisogni formativi che i professionisti esprimono per far fronte nel modo più adeguato a queste complessità, che richiedono sempre più lo sviluppo di una serie di skills multidimensionali in ambito interculturale e che coinvolgono in modo interconnesso aspetti emotivi, cognitivi e comportamentali (Byram, 2008).

2. Quali sfide? Parola chiave: integrazione

Come è emerso trasversalmente dalle diverse parti della nostra ricerca, nell'ambito del lavoro con l'utenza immigrata, il ruolo degli operatori è decisivo e talvolta difficile, soprattutto in termini di attivazione di iniziative,

connessione con altri servizi e istituzioni, interpretazione dei regolamenti, facilitazione dell'accesso. Si tratta di operatori che si trovano spesso a dover "inventare" interventi sul territorio e a dover mediare tra le possibilità interpretative, gli spazi di indeterminatezza delle norme e i bisogni multiformi dei migranti nella loro specificità (Ambrosini, 2006).

Una riflessione piuttosto diffusa tra gli intervistati riguarda allora i cambiamenti che la diversità culturale sta portando nella società contemporanea e ciò che questo comporta in termini di "aggiustamenti" necessari e multidirezionali nelle strutture e nelle istituzioni sociali di base (Di Rosa, 2017).

Le narrazioni di alcuni di loro (una decina di intervistati) sembrano riprendere i punti focali della riflessione teorica in questo settore.

Da un lato viene sottolineato il fatto che le politiche nazionali si concentrano quasi esclusivamente sulle questioni relative al contenimento o al respingimento degli ingressi e alla sicurezza e, contestualmente, ad una sorta di "gestione dell'emergenza", mentre l'inclusione e l'integrazione degli immigrati regolari e insediati nel territorio venga considerata un investimento secondario (Barberis, 2010).

A me sembra che questa progettualità più nel lungo periodo manchi. C'è un'accoglienza, una gestione dell'emergenza, però poi quali progetti rispetto a dei territori dove sicuramente noi abbiamo dei numeri abbastanza importanti? (Int. 37, Piemonte, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Viene definito tutto come un'emergenza quando una differenza non c'è. Si tratterebbe solo di orientare le risorse presenti, che comunque ci sono, per dei fini più strutturati e lungimiranti, perché comunque anche tutte le ricerche sottolineano che non è più una migrazione come quella passata in cui la persona veniva, lavorava e poi tornava nel proprio paese; adesso ci sono qua famiglie intere che hanno in prospettiva di rimanere qui (Int. 27, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Allo stesso tempo, è condiviso all'interno di questo gruppo di intervistati il pensiero che sia necessario invece «rendere gli orizzonti della pratica professionale meno schiacciati sull'emergenza e più attenti alla quotidianità; meno focalizzati sulla transitorietà dell'esperienza migratoria e più consci della permanenza multigenerazionale della diversità culturale; meno concentrati sulla (prima) accoglienza e più impegnati a investire sull'inclusione sociale...» (Barberis, Boccagni, 2017, p. 18):

[...] [è necessario] uscire da tutto il concetto di emergenza, perché non lo è un'emergenza. Ormai va avanti da tanti anni... (Int. 43, Toscana, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Per un altro verso, e come conseguenza del punto precedente, viene evidenziato il fatto che i modelli di servizi sociali esistenti non si siano però evoluti, per vari motivi, di pari passo con i cambiamenti sociali e non siano quindi allo stato attuale particolarmente preparati ad affrontare la complessità dell'intercultura (Di Rosa, 2017).

Siamo accoglienti, paradossalmente, ma non abbiamo la cultura per mantenere questa accoglienza. È un paradosso (Int. 35, Piemonte, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Devo dire che come servizio sociale di base non stiamo tanto affrontando [...] non abbiamo fatto un investimento progettuale su questo. [...] Se ci sono delle situazioni gravissime allora si interviene sul singolo caso, ma non c'è una progettualità su questo (Int. 30, Lombardia, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Credo che la sfida sia quella di coinvolgere i servizi, però bisogna che i servizi abbiano gli strumenti. Attualmente non abbiamo gli strumenti (Int. 52, Veneto, uomo, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Le sfide sono quelle di rivedere un po' quello che sono state le politiche, non solo quelle rivolte solo agli stranieri, ma anche le proprie politiche in qualche modo. E, forse, l'altra sfida è interrogarsi veramente in maniera molto seria, considerando che l'immigrazione è un fenomeno molto complesso che richiede diversi punti di vista per essere affrontato e assumere delle posizioni anche molto precise. [...] credo che la sfida sia assumere una posizione chiara rispetto all'accoglienza, cosa significa accoglienza, cosa ci possiamo permettere rispetto all'accoglienza, affinché sia un'accoglienza vera e reale (Int. 11, Lazio, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Nelle narrazioni dei nostri intervistati, tuttavia, le critiche e le preoccupazioni legate soprattutto alla mancanza di un percorso completo dalla prima accoglienza all'autonomia e al fatto che il circuito dell'assistenza, le politiche e le misure emergenziali messe finora in atto non sembrano aver fornito risposte adeguate (e che, con il tempo, la situazione appare sempre più grave) non assumono quasi mai il tono di una lamentazione fine a se stessa, ma si mescolano il più delle volte con una forte spinta propositiva.

Allora, se in prima battuta, la risposta alla domanda "*Quali sono secondo Lei le principali sfide che le migrazioni pongono al servizio sociale italiano?*" evoca una molteplicità di aspetti, perché «le sfide...sono tantissime» (Int. 10, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni), emerge però molto chiaramente, per la grande maggioranza degli intervistati, una tendenza di fondo nella quale la parola chiave è, su tutte, integrazione:

Serve un'integrazione vera (Int. 12, Lazio, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

L'integrazione. È quella la sfida. Perché l'integrazione vera, quella vera, significa non accorgersene nemmeno (Int. 48, Toscana, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

2.1. L'integrazione in pratica

Tradotta nella pratica di proposte operative, integrazione significa per i nostri intervistati impegnarsi concretamente a lavorare sul pregiudizio, agire per lo sviluppo della conoscenza e del confronto con la diversità, lavorare su progetti per l'inclusione e cercare di tradurre su larga scala progetti micro che hanno dimostrato di funzionare su piccole realtà.

Un primo gruppo di professionisti sofferma quindi l'attenzione su una prospettiva legata alla conoscenza, che richiama la nota ipotesi del contatto formulata già negli anni '50 da Allport e sviluppata ampiamente nei decenni successivi nell'ambito della psicologia sociale (Allport, 1954; Pettigrew, Tropp, 2011), secondo la quale l'incontro tra membri di gruppi diversi, se positivo e strutturato in modo da facilitare la formazione di legami durevoli, migliora le relazioni intergruppo e può ridurre il pregiudizio e favorire un'integrazione rispettosa dell'alterità.

In questo senso allora:

[...] il fatto di confrontarsi con realtà completamente diverse e di venire a conoscenza di culture diverse e di iniziare a confrontarsi con queste culture che comunque ci sono, quindi iniziare...a conoscerle, capirle, affrontarle, è una sfida anche molto propositiva... (Int. 40, Piemonte, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Conoscendo anche le storie di questi ragazzi...chi meno chi più, portano un'esperienza di vita, una fatica, delle competenze. Non sono ragazzi, voglio dire...comunque fannulloni o terroristi. Sono anche persone che effettivamente possono dare tanto e hanno diritto di essere conosciute con quello che sono, non solo dei profughi che puzzano, che non fanno niente dalla mattina alla sera, che vivono sulle spalle degli italiani... (Int. 6, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Io vedo che quando le persone italiane entrano a contatto con le persone straniere si rendono conto che sono persone e quindi proverei a stimolare delle attività da soli tra le famiglie. Se si crea un'attività in un paese e si invitano sia italiani che stranieri e i relativi bambini, inevitabilmente vengono a contatto l'uno con l'altro e iniziano a conoscersi anche a livello scolastico. Ecco,

quindi non tanto delle attività rivolte a uno all'altro, ma delle attività di comunità in cui magari un servizio sociale che sa quali sono le famiglie straniere in difficoltà, ecco, magari può anche fungere da invitante, per certi aspetti, per alcune famiglie e invitarle anche a questi progetti. Un po' di attività che portano poi a conoscere le persone tra loro e a sfatare un po' alcuni pregiudizi che le persone hanno (Int. 56, Veneto, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Una conoscenza che rimanda ulteriormente ad una prospettiva di multiculturalismo quotidiano (Colombo E., 2006; 2014), ossia a situazioni concrete di interazione in circostanze "banali" e comuni (quotidiane, appunto), nelle quali "saper fare i conti" con la differenza costituisce una competenza ordinaria e indispensabile; situazioni in cui la necessità di una relazione con chi è definito come diverso richiede un costante lavoro di adattamento e di riorganizzazione delle proprie routine (di pensiero e pratiche).

[...] una sfida che io vedo molto importante è la sfida di riconoscere le persone arrivate [...] vederle come parte integrante del paese. Io credo che la sfida più grande sia questa: cominciare a prendere in considerazione che mio figlio può sposare, potrà sposare, legarsi, ad una brasiliana, piuttosto che ad una donna tunisina, piuttosto che ad una donna giapponese e questo, credo che questa sia la sfida più grande. Quella di cominciare a vedere le persone che arrivano non più solo come straniere nel senso più lontano, del tipo quello che arriva a rubarci qualcosa di nostro e a portarci via ma, come qualcuno che è il compagno di banco o e che è nostro amico, questo insomma (Int. 1, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Se nel corso di oltre sessant'anni numerose ricerche empiriche hanno confermato la sostanziale validità dell'ipotesi del contatto in contesti diversi (per una rassegna, si vedano Pettigrew, Tropp, 2006; Vezzali *et al.*, 2013), esse hanno messo però in evidenza come il contatto da solo non basti: ad esso infatti vanno necessariamente associate altre condizioni, quali uno status paritetico, la cooperazione intergruppi, obiettivi comuni, sostegno sociale ed istituzionale, possibilità di una conoscenza personalizzata (Pettigrew, 1997).

Nella direzione del sostegno vanno le parole di un secondo gruppo di intervistati, che pongono una forte attenzione all'utilizzo di un'ottica preventiva e promozionale, da attivare in particolare verso l'esterno dell'organizzazione per favorire processi di integrazione attraverso l'informazione sociale, la partecipazione consapevole e il sostegno a processi di crescita, di solidarietà ed accoglienza (Bartolomei, Passera, 2010). Senza tralasciare il fatto che, per poter implementare progetti di inclusione reale, è necessario poter lavorare in una prospettiva "quotidiana" ma di lungo periodo (e quindi non solo nell'emergenza) ed avere a disposizione le risorse necessarie.

Poi, una delle sfide che ci pone l'immigrazione adesso è riuscire a collocare le forme di aiuto e le forme di integrazione all'interno di un progetto che non sia assistenziale (Int. 25, Lombardia, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Le principali sfide sono rappresentate dal bisogno di pensare a progetti di inclusione che nello stesso tempo siano sostenibili. [...] l'inclusione si fa con le risorse (Int. 18, Lazio, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

L'obiettivo ultimo quello è, favorire il diritto di cittadinanza inteso come l'esercizio di diritti e di garantirlo alle persone più deboli, e in questo momento gli extracomunitari sono più deboli, fosse solo perché la cittadinanza non ce l'hanno, ad esempio (Int. 31, Piemonte, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Gli operatori non dimenticano di mettere poi in luce che, in quello che è stato definito un "contesto nazionale di regolazione debole" (Barberis, 2010), le realtà locali si configurano di importanza fondamentale come luogo di gestione della questione migratoria e al loro interno si possono manifestare esperienze interessanti e innovative (Ambrosini, 1999), progetti nati in ambiti circoscritti che può valere la pena implementare e tradurre su larga scala:

Secondo me, la vera sfida sarà...fare in modo che le esperienze favorevoli le prassi positive, le cose buone che avvengono a livello di micro comunità possano essere tradotte in maniera, come dire, su larga scala, a più alti livelli (Int. 31, Piemonte, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

3. Come agire? Le proposte operative

Per cercare di stimolare ulteriormente la riflessione rispetto alla pratica e ai *desiderata* nei confronti delle proposte operative e degli strumenti professionali da mettere in campo, ai professionisti, verso la fine dell'intervista, è stata posta la seguente domanda: *Se Lei fosse in una posizione dirigenziale, che cosa farebbe per aiutare gli operatori che lavorano con le migrazioni?*

Se in un gruppo molto circoscritto di intervistati (4) la domanda ha suscitato una sorta di imbarazzo nel non saper rispondere, la maggioranza dei professionisti ha invece indicato più risposte – alcune volte in modo anche molto creativo – facendo riferimento ai bisogni del territorio in cui opera, ma cercando contemporaneamente di gettare lo sguardo "oltre la siepe" del proprio contesto e di pensare ad una dimensione più ampia, con il fine comune di delineare reali proposte di miglioramento per il servizio sociale e per i professionisti in questo ambito.

Ne sono emersi una varietà di spunti e di aspetti diversificati, come è possibile evincere dalla tabella 1:

Tab. 1 – Azioni auspiccate per aiutare gli operatori che lavorano nell’ambito delle migrazioni

Aspetti sui quali investire prioritariamente:	Numero di risposte
Formazione degli operatori	26
Lavoro con la comunità	13
Lavoro con la scuola	11
Mediatori culturali	10
Supervisione per gli operatori	6
Aumento delle risorse umane	2
Maggiore ascolto e partecipazione degli operatori	2
Migliore gestione dei fondi	2

Soffermandoci sulle tematiche maggiormente discusse ed argomentate nelle risposte, la dimensione evocata da circa metà degli intervistati riguarda, in prima battuta, la formazione degli operatori in vista della relazione di aiuto con l’utenza, mentre una seconda tematica, pur meno presente della precedente (richiamata da circa un quinto degli intervistati), si riferisce all’implementazione del lavoro con la comunità. Ancora, per un altro quinto degli intervistati, una parte delle risposte si specificano e si focalizzano ulteriormente sul tema dell’inclusione e sulla necessità del lavoro con la scuola. Infine, una forte rilevanza viene attribuita all’utilità del ricorso alla mediazione culturale, i cui aspetti sono stati discussi da Daniele Nigris nel capitolo 13.

3.1. La risorsa della formazione continua

Il tema della formazione permanente nel servizio sociale richiama la complessità del sociale e i profondi e repentini cambiamenti che lo attraversano, richiedendo un aggiornamento continuo da parte dei professionisti riguardo alle conoscenze dei problemi emergenti, all’approfondimento delle teorie e allo sviluppo di competenze e atteggiamenti professionali in rapporto alle innovazioni, oltre che un perfezionamento della professionalità in rapporto alla sua applicazione in campi specifici (Campanini, 2010).

L’importanza della formazione è quindi evidente e risponde alla triplice necessità di definire contenuti ed abilità necessarie allo svolgimento della professione, di rendere visibile l’utilità del lavoro sociale professionale e di garantire delle ricadute positive sull’efficacia degli interventi.

La dinamica tra la formazione di base ricevuta nell’ambiente accademico, i mutamenti sociali spesso repentini e le istanze poste dall’operatività, genera

quindi una tensione continua alla conoscenza e al confronto e, in ultima analisi, mette in luce il ruolo chiave del *lifelong learning* per lo sviluppo stesso e per la sostenibilità futura dei servizi sociali (Pattaro, Setiffi, 2014).

In linea con queste considerazioni, tra i nostri intervistati emerge un ampio accordo sul valore e sull'utilità della formazione permanente come strumento migliorativo delle capacità di agire attraverso una comprensione più profonda del proprio lavoro (Schön, 1999; Sicora, 2005). In particolare, la domanda sociale posta dai cittadini stranieri residenti e dai nuovi immigrati sembra rappresentare una sfida di tipo riflessivo, prima ancora che metodologico e organizzativo, per operatori sociali non sempre formati sulle caratteristiche e sui bisogni specifici di questa utenza (Barberis, Boccagni, 2017), che pongono quindi la questione dell'aggiornamento professionale in ambito interculturale:

Formazione intanto. Perché comunque hai bisogno di esser formato (Int. 50, Toscana, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Il primo passaggio credo che sia quello della formazione. Ci sono una quantità incredibile di aspetti da tenere in considerazione con i migranti. Voglio dire, già il fatto che ignoriamo gli aspetti del viaggio che porta qui le persone, ignoriamo la questione della ricostruzione dell'identità delle persone dal punto di partenza al punto di arrivo, ignoriamo le loro aspettative, facciamo fatica ad interfacciarci con la questura sui permessi di soggiorno, non abbiamo assolutamente idea di tutti gli aspetti culturali che stanno dietro alla migrazione in sé, ma comunque alla vita stessa delle persone straniere che incontriamo... (Int. 26, Lombardia, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Contestualmente al riconoscimento dell'importanza del *lifelong learning* e ad una esplicita richiesta in questo senso, emerge però anche una critica ai percorsi di formazione universitaria, che non riservano uno spazio adeguato alla prospettiva interculturale.

Tanta formazione... Farei tanta formazione in ambito multiculturale, la farei perché è carente in ambito accademico, quindi è un atteggiamento riparativo... (Int. 5, Emilia Romagna, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] rispetto a tutto il tema dell'immigrazione è vero che questi anni sono stati fatti tantissimi corsi, master, però sempre un po' al di fuori del percorso universitario classico. Quindi forse inserire qualcosa in più nel percorso della triennale e della specialistica non sarebbe male (Int. 17, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

A livello di formazione universitaria io qualche corso in più di sociologia interculturale lo metterei (Int. 53, Veneto, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Di fatto, l'affermazione di questi professionisti tocca un aspetto piuttosto rilevante della questione. Da un lato, infatti, le specifiche riflessioni sui temi migratori nell'attuale dibattito teorico e metodologico del servizio sociale italiano sono relativamente esigue, dall'altro (e probabilmente in relazione con l'aspetto precedente), anche la formazione universitaria tende ad occuparsene in modo piuttosto residuale. Se in molti atenei è infatti presente qualche modulo formativo sull'immigrazione, lo specifico del lavoro sociale con le popolazioni straniere continua ad essere poco sviluppato (Barberis, Boccagni, 2017) sebbene si tratti di competenze cruciali non solo per riuscire ad entrare in relazione con l'utente, ma anche per rendere maggiormente interculturale il modo stesso in cui il servizio sociale funziona (Geldof, 2011).

Sulla direzione di questa richiesta di percorsi che sappiano rispondere alla necessità di sviluppare nuove competenze (o di implementare e adeguare quelle già possedute) per andare incontro alle trasformazioni dei contesti culturali, sociali ed economici che la società contemporanea pone come interrogativi aperti alle professioni di aiuto torneremo nel paragrafo 4, cercando di mettere a tema gli specifici fabbisogni formativi espressi dai professionisti.

3.2. Il lavoro con la comunità

Se è la formazione l'aspetto sul quale investire decisamente più evocato dai professionisti, in seconda battuta emerge un richiamo, da parte di circa un quinto degli intervistati, al lavoro con la comunità in vista dell'integrazione, un lavoro di comunità che permetta di spingere verso la creazione di un tessuto sociale includente. Si tratta di risposte che si riferiscono alla promozione di iniziative dedicate alla collettività, anziché ai singoli o alle famiglie, collegando persone e gruppi tra loro per intraprendere azioni comuni utili a fronteggiare problemi e conflitti e a sviluppare senso di appartenenza e benessere sociale (Twelvetrees, 2006; Allegri, 2015):

Diciamo che quello che mi piacerebbe fare è un lavoro di gruppo e non un lavoro individuale...la parte del lavoro riguardante l'integrazione tra cittadino italiano e cittadino straniero, per cui attraverso dei lavori di gruppo e attivando quindi la comunità locale e una ricerca di risorse per il loro progetto di vita. [...] cercherei di fare un lavoro di integrazione, perché quello che manca fondamentalmente è questo. [...] Aprirei, sì, uno sportello che organizza degli incontri, delle discussioni... qualcosa che favorisse intanto lo stare in condivisione con l'altro (Int. 19, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Davvero bisogna lavorare su un tessuto sociale includente, bisogna lavorare su tutti i cittadini, che vengano sentiti come cittadini. Perché poi il rischio è quello che aumentino sempre di più le differenze (Int. 22, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Il lavoro con la comunità si specifica in questo senso come un intervento di rete che non ha solo una funzione strumentale di costruzione di legami per risolvere specifici problemi, ma ha piuttosto una funzione strategica rispetto a modalità diverse di affrontare i bisogni sociali (Folgheraiter, 2006). Il fulcro dell'intervento va perciò nella direzione di attivare, rafforzare e sviluppare competenze e risorse già presenti in qualche modo nella comunità stessa, stimolando, attraverso l'informazione e la sensibilizzazione, la conoscenza da parte della popolazione dei problemi che la riguardano e delle risorse che può mettere in campo, cercando di sviluppare partecipazione, abilità progettuali, competenze relazionali, capacità di problem solving, ma sollecitando allo stesso tempo anche la creazione di nuovi gruppi, iniziative e reti di sostegno (Gui, 2004).

Vanno in questa direzione le attività proposte dai nostri intervistati e connesse allo scambio e al dialogo anche con soggetti non sempre tradizionalmente presenti nelle reti dei servizi, quali ad esempio le diverse comunità e associazioni straniere presenti nel territorio, che possono affiancare gli assistenti sociali nel dialogo con i migranti e gli autoctoni e con i quali lavorare per l'attivazione di progetti comuni che favoriscano l'inclusione:

Noi collaboriamo con la comunità islamica, però magari la costruzione di un rapporto diverso in cui riusciamo a capirci un pochino meglio, non solo sul singolo caso... proprio una costruzione un po' più unita e compatta con la rete, con la realtà presente sul territorio (Int. 9, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

L'altro pezzo che non dobbiamo dimenticarci, secondo me, è quello della rete del territorio. Cioè, di fatto l'accoglienza e l'integrazione di queste persone viaggia molto per quanto noi riusciremo a lavorare con la comunità di residenti in questo momento, che sono sia gli italiani, sia gli stranieri delle generazioni precedenti, che hanno avuto anche un trattamento diverso da quello delle generazioni attuali di migranti, ecco... e di cui magari vedono solo l'aspetto più positivo, "ecco vedi, loro sono arrivati in Italia e hanno un tetto caldo, da mangiare tutti i giorni", e non vedono gli altri vincoli, ecco (Int. 33, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Magari dei tavoli dove la gente lavora davvero, dove si possono rappresentare davvero i migranti, dove possono partecipare anche i migranti. Dei tavoli dove si discute, dove magari si propone. Sentire anche le loro voci, no? Secondo me è importante sentire le loro voci, perché forse non sono ascoltate queste voci. Perché forse ci sono troppi intermediari, non so se i bisogni sono rappresentati a pieno, no? (Int. 41, Toscana, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Un altro gruppo di risposte si collega invece ad una seconda dimensione del lavoro di comunità, ossia quella di cercare coinvolgere la popolazione

nella definizione degli obiettivi della politica sociale locale, nella progettazione e realizzazione di reti integrate di servizi e interventi attraverso azioni di informazione, concertazione e mediazione con gli organismi decisionali politici (Gui, 2004). Questa dimensione si sfuma ulteriormente nelle risposte di un piccolo numero di intervistati con il desiderio (e la necessità) di giocare un ruolo nel dibattito pubblico sull'immigrazione, portando all'attenzione della cittadinanza istanze relative all'accesso al welfare, all'uguaglianza e all'inclusione sociale, anche attraverso l'utilizzo dei media:

Mi aprirei a strade diverse, mi aprirei al mondo delle associazioni e cercherei di coinvolgere il più possibile le persone, cercherei il più possibile di fare rete con gli altri servizi che vivono forse lo stesso problema e poi metterei davvero mano, magari attraverso il collegio dei sindaci, in chiave istituzionale, cercherei di far arrivare la voce ai piani più alti (Int. 34, Piemonte, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Darei delle giuste informazioni, non perché quelle della tv non siano giuste, però non c'è solo quella migrazione, e quella migrazione non è solo negativa. Quindi se fossi in una posizione dirigenziale farei passare questo messaggio. E iniziare a pensare di fare o dei servizi o delle cose specifiche... (Int. 21, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Aumentare occasioni, più o meno organizzate, occasioni di incontro, di ragionamento, di riflessione. [...] Situazioni informali dove ci siano questi momenti, promossi con i mass media [...] ci possono essere dei validi strumenti dei progetti informatici che ti permettono di fare arrivare dei messaggi, no? Perché per raggiungere i giovani, i ragazzi e lavorare su un cambio di prospettiva, ragazzi, bisogna partire da cose molto concrete ecco (Int. 1, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Di fatto, come sostengono Barberis e Boccagni (2017, p. 151), sul lavoro sociale con gli stranieri, non meno che con le popolazioni autoctone, molto dibattito riguarda oggi proprio «l'importanza di lavorare anche su una dimensione comunitaria, così come le molteplici difficoltà che emergono intorno a quella modalità di intervento». Infatti, come ammettono alcuni degli stessi intervistati che lo richiamano, il lavoro di comunità è «una cosa che andrebbe fatta di più rispetto a quello che si fa al momento» (Int. 17, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni) e, nella percezione di altri, viene messo in campo anche meno che in passato:

Mi ricordo 30 anni fa si facevano più incontri con la cittadinanza di conoscenza, nelle scuole, attività nelle scuole... (Int. 15, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Questo approccio viene quindi riconosciuto come potenzialmente efficace per lavorare in vista di un obiettivo di inclusione sociale al quale la larghissima parte degli intervistati rimanda in termini di sfida che l'immigrazione pone al servizio sociale. Allo stesso tempo, però, come la letteratura di settore mette in luce, il carico (sempre crescente) di lavoro sui casi, unito alla (altrettanto crescente) esiguità delle risorse e ai tempi più lunghi di questa metodologia di intervento (che non produce risultati sul breve periodo) sono tutti fattori che contribuiscono a spiegare i motivi per cui, nonostante i *desiderata*, il lavoro di comunità rimanga marginale rispetto al lavoro con i singoli utenti o con i nuclei familiari immigrati (Barberis, Boccagni, 2017).

Allo stesso modo, se è vero che tra i nostri intervistati sono pochi coloro che fanno riferimento nelle loro risposte alla dimensione di *advocacy* dell'assistente sociale e se è altrettanto vero che il servizio sociale professionale ha da tempo una minore "coscienza politica" e un ruolo più marginale nella sfera pubblica rispetto al passato, sarebbe tuttavia ingenuo sovrastimare il mandato e la possibilità di intervento da parte dei professionisti rispetto a forme di vulnerabilità che hanno radici sistemiche e cause strutturali di ampia portata (*ibidem*).

In ogni caso, se pure in modo meno incisivo rispetto ad altri temi, queste questioni, cariche di elementi di complessità e di difficoltà, non sono comunque passate inosservate tra i nostri intervistati, dando segnale, almeno in alcuni, di un desiderio e di una tensione a lavorare in queste direzioni.

3.3. Uno sguardo al futuro: investire sui figli delle migrazioni e sulla scuola

Sempre nell'ottica ampia di un lavoro con la comunità, l'attenzione di una parte dei nostri intervistati si sofferma sulla scuola e su come questa istituzione possa (e debba essere aiutata a) giocare un ruolo chiave nei percorsi di integrazione nella quotidianità dei contesti locali, soprattutto, ma non solo, per le nuove generazioni.

Per quanto le dinamiche di integrazione possano essere regolate tramite una serie di politiche sociali nel breve e nel medio termine, uno degli aspetti decisivi per l'integrazione degli immigrati riguarda infatti le cosiddette seconde generazioni¹ e i loro processi di crescita, attraverso la definizione delle

¹ Il concetto di seconde generazioni impone una declinazione al plurale, per poter rendere conto di una situazione complessa, che tiene insieme sotto lo stesso termine ombrello i figli degli immigrati: ragazzi nati in Italia, oppure arrivati nel Paese in tenera età o già in fase adolescenziale, ma anche i figli di coppie miste e i minori stranieri non accompagnati. È per questo motivo che molti studiosi ritengono improprio parlare in senso lato di seconde generazioni. Sebbene nella letteratura internazionale prevalga comunque questa definizione, si può parlare piuttosto di un «insieme di seconde generazioni» (Ambrosini, Molina, 2004) o, in un'accezione molto ampia, di «persone di origine immigrata», come suggerisce Ambrosini (2011).

loro identità, il loro bisogno di riconoscimento, l'incontro (e, talvolta, lo scontro) tra la posizione sociale della famiglia e gli stili di vita del nuovo Paese, l'accesso alle opportunità di istruzione e lavoro, la costruzione di legami e di reti sociali (Pattaro, 2010; 2013). In questo contesto è proprio la scuola una delle istituzioni attraverso le quali è maggiormente possibile verificare quotidianamente come, attraverso l'accesso dei figli, un'intera generazione di immigrati stia gradualmente passando "da residente a cittadino", con un aumento dei livelli di integrazione delle famiglie ed una evoluzione positiva all'interno delle comunità locali (Colombo M., 2014; Colombo, Santagati, 2014). Di fatto, i risultati di ricerca nel contesto italiano (per una rassegna si veda Santagati, 2012; 2015) evidenziano il ruolo cruciale della scuola nell'incremento del capitale culturale e sociale delle famiglie immigrate. Per gli studenti immigrati, le relazioni in classe sono fondamentali per le dinamiche di inclusione ed esclusione a scuola, nella comunità locale, nelle reti informali, e hanno un impatto sulla forma e sull'organizzazione delle reti sociali che seguono la migrazione (Eve, 2010), offrendo anche ai genitori la possibilità di accedere a circuiti relazionali che generano fiducia e partecipazione (Pattaro, 2010).

È su questa linea che alcuni degli intervistati individuano quindi nella scuola non solo il luogo dell'apprendimento, ma soprattutto il luogo ideale sul quale investire per costruire un senso di appartenenza comune:

[...] si lavora sempre con la scuola a strettissimo contatto, per cui credo che dovremmo ampliare le iniziative che si fanno soprattutto con le giovani generazioni, insomma, perché cominciando da lì, chissà che riusciamo anche a contrastare quei messaggi che invece a volte arrivano dalle famiglie che dicono il contrario... (Int. 59, Veneto, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Credo che i servizi per l'infanzia dovrebbero ricevere un'attenzione smisurata, perché sono non solo i luoghi dove i bambini si conoscono, crescono imparano a rispettarsi, imparano a conoscersi, ma anche dove, soprattutto nei servizi per la prima infanzia, c'è più possibilità di incontro anche tra i genitori [...] i genitori in qualche maniera entrano nelle scuole, si conoscono, si vedono, poi al parco nascono tante relazioni che possono andare avanti nel tempo e quindi supportare dei processi di integrazione e conoscenza in quei contesti... Penso proprio che tutto il mondo della scuola dovrebbe meritare un'attenzione molto forte in questa direzione, con poi una collaborazione con quello che può essere il mondo dei servizi sociali nell'organizzare delle forme anche di risposta dei bisogni che possono avere le famiglie [...] perché possono a loro volta diventare delle risposte dei servizi che moltiplicano le occasioni di integrazione, di scambio, di collaborazione, formando poi più facilmente una cittadinanza multietnica capace di conoscersi e di rispettarsi e anche di collaborare e di vivere insieme, ecco, costruendo anche delle cose nuove (Int. 25, Lombardia, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Nonostante questo ruolo cruciale della scuola nel percorso di integrazione degli alunni e delle loro famiglie, gli assistenti sociali intervistati sembrano avere però ben presenti anche le principali criticità legate al contesto scolastico, che le politiche di accoglienza, con il contributo dei servizi, non possono ignorare.

Pur all'interno di una pluralità di situazioni e di percorsi che portano ad esiti molto diversi tra loro nei destini scolastici delle generazioni dei figli, le ricerche condotte in Italia sui giovani stranieri mostrano infatti, sia nella scuola secondaria di primo che di secondo grado, il perdurare di un gap negativo tra i risultati scolastici degli studenti di nazionalità italiana e straniera. È presente inoltre un ritardo scolastico (spesso legato all'inserimento in classi inferiori all'età anagrafica) maggiormente diffuso tra gli alunni di origine immigrata, che, rispetto ai loro compagni di banco con cittadinanza italiana, mostrano anche in percentuale maggiore carriere irregolari, segnate da bocciature e ripetenze, oltre che un rischio di abbandono scolastico più elevato, con particolare allarme per la prima generazione. A ciò si aggiungono fenomeni di "segregazione formativa" che si manifestano con una maggiore concentrazione nell'accesso degli alunni stranieri ai percorsi di formazione professionale (Besozzi, 2017; Colombo M., 2014; Colombo, Santagati, 2014; Santagati, 2012). Inoltre, il fatto che il rischio di povertà o esclusione sociale si concentri maggiormente tra i figli dei migranti, come mostrano le rilevazioni Eurostat (2017)², introduce un ulteriore fattore di disuguaglianza nel sistema scolastico italiano, che, nell'ambito dei Paesi Oese, è tra quelli in cui il retroterra socio-economico dei genitori influisce maggiormente sul risultato scolastico dei figli (Colombo M., 2014).

Tutti fattori di rischio per una disuguaglianza che la scuola, con l'aiuto dei servizi, dovrebbe contrastare in vista della costruzione di una società realmente inclusiva, attraverso un lavoro di concerto che vada ad agire sia sulle fragilità, sia in un'ottica preventiva:

[...] il lavoro sulle scuole, quello sarebbe un lavoro da fare veramente a tappeto, perché le scuole non sono in grado di includere questa platea così variegata di ragazzi con esigenze l'una diversa dall'altra, non soltanto perché sono stranieri, ma perché vengono da famiglie tutte diverse e quindi hanno esigenze veramente diverse e quindi bisognerebbe lavorare molto su quello direi (Int. 16, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] un supporto nei compiti questo sì, soprattutto per i bambini, perché al momento c'è proprio questo distacco tra i genitori... o magari il capofamiglia, se magari va bene, lavora o ogni tanto riesce a fare qualcosa, per cui non è sempre in casa; la mamma magari fa fatica a mantenere i rapporti con la

² Dati riferiti all'anno 2015, estratti nel mese di novembre 2016 e pubblicati nel mese di giugno 2017.

scuola. Quando vanno lì i ragazzi studiano storia nostra, geografia nostra [...] forse la sfida è anche questa, di cercare di sostenerli nel percorso scolastico in modo da evitare gli abbandoni, insomma (Int. 51, Veneto, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

A questo proposito non mancano alcune esperienze positive di lavoro di comunità, costruite quasi artigianalmente in alcune realtà locali, che rendono concreti i *desiderata* espressi dai professionisti in questo ambito:

Quello che posso dirle e che mi sembra anche in ritardo è tutto l'aspetto di alfabetizzazione di quelli che arrivano e non sanno neanche una parola di italiano. È banale, siamo nel 2017 e io credevo che la scuola avesse fatto passi da gigante in questo [...] Ecco, su questo mi sembra fossimo più avanti anni fa, che fossimo più attrezzati. La scuola si è persa dei pezzi da quel punto di vista, secondo me [...] Per quanto riguarda invece le prestazioni più di servizio sociale, noi invece eroghiamo delle prestazioni che non sono tipiche per, ma sono per i cittadini tutti. Noi qui [...] abbiamo fatto lavorando con le comunità, devo dire... lo stimolo importante è stato proprio derivante dal fatto che c'erano dei bambini che avevano difficoltà scolastiche. Quindi, l'attività è nata col fatto che l'immigrazione portava problemi di integrazione scolastica e quant'altro. In realtà, da lì siamo partiti... abbiamo attivato dei contesti che noi chiamiamo doposcuola, ma in realtà sono delle esperienze educative [...] Inizialmente, i bambini che ci venivano segnalati erano bambini extracomunitari con difficoltà nella lingua. Il target era educativo, c'erano degli educatori e poi siamo andati a cercare i volontari. Una esperienza bellissima [...] oltre a favorire un percorso scolastico educativo per i bambini siamo riusciti ad attivare dei momenti di integrazione. [...] poi siamo partiti anche con il doposcuola delle medie, e poi abbiamo cominciato con i tavoli di lavoro a chiedere alla popolazione di cosa aveva bisogno e abbiamo aperto una ludoteca [...] (Int. 31, Piemonte, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

A scuola c'era [...] un progetto per far fare lo sport a tutti. [...] Quando iniziava l'anno, delle persone di buona volontà: che progetto c'è in atto per i bambini? Quanti bambini secondo lei non possono partecipare? Bene, il giorno della cosa, in cartella, tutte le mamme portavano le borse e magicamente c'erano le borse per tutti e nessuno aveva chiesto niente a nessuno. Mi ci commuovo, perché ho visto bambini che quando hanno visto che c'era la borsa, che meraviglia! Cioè, l'esperienza della piscina mai fatta nella vita, capito? Cioè, noi potremmo regalare dei piccoli sogni che cambiano la giornata, il ricordo di un periodo ai bambini con niente, con niente. Tutte le associazioni sportive danno le borse vecchie. È chiaro che vanno messi in rete, ma se non lo facciamo noi sto lavoro, chi lo deve fare, mi chiedo io? È chiaro poi che ci sono le associazioni di volontariato, le pie donne, quelle che appartengono a... che arrivano con la pelliccia... va bene, ce ne fossero! [...] basta sapere dove andare a chiedere, uno sforzo creativo... (Int. 48, Toscana, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Insomma, più in generale, una sfida cruciale sembra essere quella di lavorare per l'integrazione delle seconde generazioni, attraverso progetti mirati alla partecipazione attiva all'interno del tessuto sociale. Nel riconoscimento che, come sottolinea Maurizio Ambrosini (2004, p. 20), «la qualità della convivenza, la segmentazione [o meno] della società su basi di appartenenza etnica, il rischio di formazione di sacche di emarginazione e di manifesta devianza, la possibilità di arricchimento del dinamismo economico e culturale, sono in ampia misura legati alle condizioni di vita che vengono offerte alle seconde generazioni e alle opportunità di promozione sociale che incontrano».

Ora come ora la sfida è quella di riuscire a garantire una buona qualità di vita [...] poi comunque le seconde generazioni, è ovvio che loro hanno una serie di aspettative [...] io qua ho i miei amici, io mangio italiano, ascolto le canzoni italiane, mi vesto come un italiano [...] questa è la cosa più delicata adesso come adesso, secondo me (Int. 58, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

La sfida in generale del servizio sociale è quella di riuscire a creare delle generazioni consapevoli, delle generazioni che ritrovino un sistema valoriale forte, e questo lo fai solo tramite la prevenzione. La prevenzione che deve essere fatta nelle scuole, ma anche tramite dei progetti aggregativi [...]. Questa è la chiave, cioè riuscire a formare queste generazioni e le nostre anche [...] l'integrazione degli immigrati deve essere per forza fatta tramite le generazioni che arrivano, che nascono qua, che arrivano (Int. 50, Toscana, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

4. I fabbisogni formativi: quali competenze interculturali?

Abbiamo visto nel paragrafo 3.1 come la formazione sia il primo strumento invocato per far fronte alle molteplici sfide poste agli operatori dalle migrazioni e dal lavoro sociale con la diversità culturale. I diversi nodi problematici e le fatiche in questo ambito, emerse piuttosto chiaramente dalle voci dei nostri intervistati, possono infatti mettere a repentaglio la loro capacità di fornire un aiuto efficace e la possibilità di stabilire quella fiducia così essenziale nella relazione. Coerentemente, i professionisti, che, nella frenesia della quotidianità stanno cercando di adattare i loro modelli "ordinari" alle esigenze specifiche dei nuovi utenti (Di Rosa, 2017), esprimono un forte bisogno di aggiornamento e di supporto da parte delle loro istituzioni di riferimento (l'organizzazione presso la quale lavorano e le istituzioni deputate alla loro formazione).

Se ai percorsi di base, e quindi alle Università, viene mossa la critica di non fornire sufficienti conoscenze in merito all'immigrazione e alle relazioni

interculturali, rispetto alla formazione continua le opinioni sono più sfaccettate e potrebbero essere almeno in parte legate alle specificità dell'offerta nelle diverse aree territoriali.

Alcuni tra gli intervistati considerano infatti l'offerta formativa in questo ambito adeguata e piuttosto rispondente alle loro necessità:

Io devo dire che di corsi di formazione continua ce ne sono di fatti abbastanza bene... (Int. 38, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Per quanto riguarda la mia esperienza, ho partecipato anche ad alcuni seminari rispetto a questa realtà dell'immigrazione e mi sembra ci sia una buona attenzione a questa problematica (Int. 28, Lombardia, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Altri invece ritengono che l'offerta non risponda appieno alle esigenze dei professionisti, chiamando in causa a questo proposito gli Enti di appartenenza e l'Ordine professionale:

I fondi per la formazione del personale sono pochi e spesso vengono, come dire, tutti abbastanza concentrati su alcune categorie specifiche e quindi noi ci dobbiamo accontentare di quello che un po' rimane (Int. 11, Lazio, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Sulle immigrazioni ce ne sono molto pochi di convegni [...] è raro che a livello di Comuni o di Ordine di assistenti sociali ti propongono un corso sull'immigrazione [...] i corsi sono sempre quelli: le politiche, i minori, l'affido, l'adozione. Poi cosa c'è? E sì, servizi in generale, politiche in generale, ma c'è molto molto poco su questo tema qua (Int. 58, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Finora non ho visto grandi corsi in merito all'immigrazione, forse uno o due. Spero che anche l'Ordine faccia qualcosa in più (Int. 60, Veneto, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Non mancano poi, se pure per un piccolo gruppo di intervistati, le critiche al sistema di gestione della formazione continua obbligatoria, che spingerebbe alla frenesia di acquisire i crediti formativi necessari, senza tenere conto delle reali esigenze di aggiornamento professionale:

La formazione continua è una bella cosa, ma forse non viene gestita nel migliore dei modi, perché poi sembra che bisogna avere solo i crediti sufficienti per non essere sospesi dall'albo e... tutti vanno a cercarsi il corso che non costa, eccetera (Int. 29, Lombardia, uomo, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] abbiamo anche l'obbligo di formarci con sti benedetti crediti. Sì, però deve essere funzionale, perché se la formazione che io come professionista

faccio serve solo a riempire una casella... con tot crediti formativi e tot deontologici e nel mio lavoro non è funzionale, per me è anche una perdita di tempo. [...] gli operatori normalmente tendono ad andare a qualsiasi corso di formazione... basta che mi dia i crediti. Ma non deve essere così (Int. 52, Veneto, uomo, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Tenuto conto di queste considerazioni di carattere più generale, quali sono quindi, rispetto ai contenuti, i bisogni maggiormente espressi dai professionisti?

La domanda *Che cosa ritiene andrebbe integrato nel percorso formativo di un assistente sociale che lavora con i migranti?* ha suscitato una serie di risposte differenti (si veda la tabella 2), nelle quali, talvolta, alcuni intervistati non hanno fatto proposte precise, mentre, in altri casi, un singolo professionista ha espresso fabbisogni inerenti a più tematiche, dando conto, ancora una volta, della rilevanza e della complessità di questo argomento nelle percezioni e nei vissuti degli operatori.

Tab. 2 – *Fabbisogni formativi espressi nell'ambito delle migrazioni*

Tematiche:	Numero di risposte
Approfondimento relativo alle diverse culture	21
Strumenti normativi / legislazione	11
La gestione delle relazioni	6
Lingue straniere	5
Corsi sulle migrazioni con un approccio multidisciplinare	4
Discussione e confronto su casi concreti	3
Aspetti religiosi	2
Fundraising	1
Sociologia delle migrazioni	1

Si rende evidente, in prima battuta, un forte interesse, da parte degli intervistati, ad approfondire la conoscenza delle culture di origine degli immigrati presenti nel territorio e delle condizioni socioeconomiche e politiche dei diversi Paesi di provenienza.

In alcuni casi, questa richiesta viene declinata rispetto ad un percorso di conoscenza piuttosto generale:

Sarebbe interessante fare dei corsi sulle culture, approfondire le culture, la storia, la religione, farei questo... (Int. 20, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Se si potesse fare... un approfondimento dal punto di vista culturale, sicuramente sarebbe importante. Non dico che si dovrebbero affrontare tutte le culture del mondo, però perlomeno le culture principali, legate alle problematiche e come vengono vissute. Se sai come vengono vissute in una certa cultura

sei poi anche più capace, hai più competenze per poterti porre nei confronti di quella cultura (Int. 24, Lombardia, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Perché non addentrarsi un po' di più nell'approfondire delle modalità, delle usanze, delle caratteristiche?... io non dico di tutte le etnie... Però abbiamo delle mappature in Italia su quali sono prevalentemente le etnie con cui ci rapportiamo e certo, categorizzando un po', non è mai corretto, però si potrebbero avere delle macro idee (Int. 36, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

In altri, l'approfondimento viene ritenuto un mezzo per riuscire a comprendere meglio il bisogno dell'utente, attraverso una conoscenza maggiore della persona e del suo vissuto:

Quindi conoscere almeno... capire che... quella persona si comporta in un certo modo perché culturalmente è abituata così, è importante (Int. 15, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

[...] approfondire le diverse culture. Diciamo che l'attenzione è sicuramente quella di capirsi, di dare alle parole un significato condiviso tra noi operatori e utenti, e una attenzione che sicuramente richiederebbe una formazione maggiore da parte nostra sono le modalità relazionali e culturali del cittadino straniero, nel senso che ci sono cose molto banali ma che sono importanti. Che so, magari il non guardare negli occhi noi lo possiamo vivere come un tentativo di evadere la relazione o la possibilità di una menzogna, e invece magari dipende dal fatto del rapporto uomo-donna, o un altro elemento culturale a volte può essere un segno di rispetto, quindi ci sono queste piccole cose che spesso a noi sfuggono, perché non le sappiamo, ma che sarebbe importante invece poter sempre tener presente nel contesto della relazione per non attribuire dei significati sbagliati. Poi secondo me va sempre considerato il contesto culturale, cioè va indagato, è molto importante non dare a dei segnali un significato univoco (Int. 25, Lombardia, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Un'altra esigenza piuttosto sentita è quella legata alle competenze in ambito giuridico, che permetta di incontrare i bisogni di un'utenza che necessita di sostegno rispetto ai propri diritti e doveri, e che spesso non possiede un livello di competenza linguistica adeguato per districarsi nella burocrazia italiana (Edelstein, 2011):

[...] il diritto degli stranieri, le leggi, sono cose che devono assolutamente riguardare la nostra professione, devono rendere l'operatore pronto professionalmente, no? Sennò poi rischi di fare tanti di quei casini! Permesso di soggiorno, non permesso di soggiorno, espulsione, non motivi di espulsione, i diritti, eh... dopo quanto, entro quanto, tutta una serie di tematiche legate

alla legislazione, ai diritti degli stranieri (Int. 22, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

La richiesta maggiormente espressa a questo proposito è quella di una formazione che consenta di stare al passo con le continue modifiche legislative in tema di immigrazione:

Rispetto all'immigrazione... sia dal punto di vista proprio tecnico, anche giuridico... c'è molta confusione... le leggi cambiano sempre, le regole vengono continuamente riviste, per cui è difficile starci dietro, bisogna aggiornarsi continuamente per poter essere pienamente padroni della materia... (Int. 18, Lazio, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Da un punto di vista legislativo, sì... una formazione legislativa... anche perché credo che sull'immigrazione sono uscite tante leggi e c'è anche un po' di confusione rispetto alle ultime legislazioni. Quella legge prima sì, poi no, poi quell'altra ok. C'è un po' di confusione (Int. 41, Toscana, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

È presente inoltre l'esigenza di un aggiornamento che preveda un confronto sugli spazi interpretativi lasciati aperti dalle norme, che possono portare a prassi differenziate a livello locale e caratterizzate da un alto grado di discrezionalità (Zanetti Polzi, 2006):

Rispetto agli stranieri ci sono anche dei buchi legislativi, quindi ci troviamo un po' a cavarcela con delle prassi operative che qui sono in un modo, a Firenze in un altro, a Milano in un altro ancora... (Int. 39, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

C'è tuttavia anche chi vede in una prospettiva eccessivamente culturalista o nell'approccio puramente giuridico un limite alla comprensione profonda della persona e un rischio di appiattimento monotematico. Per alcuni operatori il tema prevalente sul quale puntare è piuttosto quell'atteggiamento empatico, perno (come abbiamo visto nel cap. 12) della professionalità, che prevede di decentrare la propria prospettiva a favore dell'ascolto dell'altro. Un atteggiamento che deve essere sostenuto da un buon livello di autoconsapevolezza e accompagnato da una formazione specifica:

Farei una formazione che al di là delle nozioni formi a stare in relazione, perché spesso noi assistenti sociali abbiamo accesso a formazione di tipo tecnico, nozionistica, però è molto carente la formazione di tipo più relazionale. Quindi per stare con culture altre abbiamo bisogno di stare con persone allenate, capaci di ascoltare di comprendere, di rispettare ed è vero che questi sono i fondamenti della nostra professione, ma è anche vero che con il tempo

molto spesso si danno per scontati, quindi la formazione che farei è una formazione di questo tipo [...] sullo stare in relazione, sullo stare con l'altro, sul venire in contatto con i propri vissuti (Int. 18, Lazio, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Per migliorare diciamo così la nostra parte professionale con l'utenza straniera è necessaria la formazione, l'aggiornamento e anche un costante lavoro su di sé, sulla predisposizione a incontrare e accogliere l'altro, e a conoscere l'altro in primis nella sua cultura. Perché poi le storie sono tutte diverse. E anche qui è complicato generalizzare... (Int. 22, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

[...] formazione sulla relazione di aiuto nel modo di approcciarsi alla persona, il modo di leggere i bisogni... [...] Per essere professionisti bisogna insomma... guardare le cose con occhi diversi [...] altrimenti non c'è nessuna differenza tra noi che abbiamo fatto un percorso, che abbiamo studiato e il sentito dire... (Int. 57, Veneto, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Si ripropone quindi, anche sotto l'aspetto della formazione, la stessa ambiguità che abbiamo già incontrato nel capitolo 12 riguardo alla relazione: differenza culturale vs personalizzazione; pratica e tecnica vs riflessività.

Anche in questo caso tuttavia, in continuità con quanto già emerso, c'è nei professionisti una tensione continua nel cercare, più o meno faticosamente, un punto di equilibrio. Perché, come sostiene Di Rosa (2010, p. 298):

l'essere costantemente in bilico tra differenzialismo e universalismo richiede al professionista dell'aiuto non tanto (o non solo) una competenza linguistica e culturale che consenta di conoscere e comprendere le altrui diversità, ma piuttosto un percorso di consapevolezza personale sui propri pregiudizi, sulle aspettative rispetto agli utenti (a volte marcate da un certo esotismo), su quale cammino è realisticamente possibile condividere.

Infine, passando a suggerire le modalità desiderate per soddisfare le principali esigenze formative emerse, i professionisti si mostrano particolarmente interessati ad approcci multidisciplinari, che possano rendere conto della complessità dei fenomeni legati alle migrazioni:

[...] sociologi, psicologi, economisti rispetto al tema dell'immigrazione, quindi un approccio multidisciplinare, quello ci vorrebbe... (Int. 11, Lazio, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

[...] [ci vorrebbe] una formazione condivisa, multiprofessionale, sul tema dell'immigrazione (Int. 39, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Quanto alle modalità di organizzazione dei corsi, emerge la richiesta di esperienze che riescano a conciliare teoria e pratica e che consentano un confronto reale e proficuo, al fine di ottenere risultati concreti:

Abbiamo bisogno di una formazione pratica, che magari chiedessero a noi in che cosa siamo in difficoltà, così magari i formatori potrebbero approfondire alcune cose [...] noi avremmo bisogno di una formazione calata nella realtà quotidiana (Int. 3, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Secondo me bisognerebbe riuscire a conciliare la formazione che prende in considerazione sia la parte teorica che idee sulla praticità, su quali strumenti utilizzare per riuscire ad essere efficaci con persone che si ritrovano in un paese diverso [...] Alla fine il nostro lavoro è concreto... ma il livello teorico ci serve per riuscire ad essere concreti in modo efficace, secondo me. Di conseguenza la formazione deve rispondere a questo bisogno (Int. 56, Veneto, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Forme seminari o laboratoriali, quindi, per le quali più di qualche operatore propone di attingere anche all'expertise di colleghi che lavorano con i migranti o all'esperienza dei migranti stessi:

[...] corsi di formazione fatti da persone che lavorano a contatto con l'immigrazione (Int. 32, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Secondo me sarebbe molto importante proporre più formazione, ma formazione non fatta soltanto dall'esperto che si chiama Franco Rossi, ok?, ma da persone – perché ci sono – che hanno la competenza e che sono loro stesse migranti o straniere in Italia (Int. 1, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Sicuramente molta formazione e molto incontro proprio con le persone delle comunità straniere e non solo con gli utenti che arrivano da noi, ma con quelli che sono semplicemente cittadini, che ti possono raccontare il loro mondo, in maniera, se vogliamo, svincolata da quella che poi è una richiesta al servizio, proprio per potere conoscere meglio tante sfaccettature e poter poi capire meglio come impostare anche un progetto poi con le persone che arrivano, senza cadere nei pregiudizi (Int. 25, Lombardia, donna, classe d'età: oltre 55 anni)

Una formazione per la quale le parole chiave sono, in sintesi, multidisciplinarietà, confronto reale, obiettivi concreti e condivisione delle esperienze.

5. Per (non) concludere...

A conclusione di questo percorso di ricerca, è possibile tratteggiare alcuni importanti elementi che caratterizzano il lavoro degli assistenti sociali alle prese con una “immigrazione normale”³ nei servizi sociali di base, per come sono emersi nei diversi capitoli di questo volume.

Gli utenti immigrati con i quali gli operatori intervistati si confrontano nella quotidianità della loro professione provengono da molti Paesi differenti, portano richieste prevalentemente di natura economica al servizio, al quale accedono soprattutto attraverso la mediazione delle loro reti informali (costituite in alcuni casi dai parenti già presenti in Italia e, quando questi non ci sono, sostituite dalla rete etnica).

La centralità del concetto di rete (nelle sue diverse accezioni) nel processo di integrazione degli immigrati nel contesto italiano emerge peraltro fortemente in più punti dei racconti dei nostri intervistati.

Se è chiara l'importanza delle reti informali dei migranti per agevolare l'accesso alle risorse disponibili nel nuovo ambiente, altrettanto chiaramente le nostre interviste mettono in luce l'importanza del ruolo dei soggetti del privato sociale nel processo di aiuto, sia nella fase che precede la presa in carico (nella quale il privato sociale assolve la funzione di invio al servizio territoriale e viceversa), sia in quella relativa all'attuazione del progetto di aiuto vero e proprio. Allo stesso modo, la rete, nella sua declinazione di lavoro di rete tra i servizi del territorio, viene messa in luce come risorsa fondamentale per garantire il trattamento dei bisogni degli immigrati, sostenendoli nella fruizione dei beni di prima necessità, nell'alfabetizzazione, nella ricerca di una abitazione e di una attività lavorativa, nella costruzione di legami che facilitano il processo di *embedment* nel tessuto sociale di riferimento.

Per quanto riguarda la presa in carico di questa categoria di utenza, le interviste hanno permesso di mettere in luce alcune difficoltà peculiari: da quelle linguistiche, alla scarsa conoscenza del sistema di welfare da parte degli utenti, ad una limitata consapevolezza dei propri diritti, ad una minore costanza nella relazione d'aiuto. A ciò si aggiunge il fatto che la crescente presenza di cittadini stranieri comporta importanti riflessioni anche sulle questioni di genere, poiché, soprattutto le professioniste, riportano di sentirsi

³ Il richiamo è qui al testo a cura di Giuseppe Sciortino e Asher Colombo (2003) – *Stranieri in Italia. Un'immigrazione normale* – che, a partire dalla scelta del titolo, pone l'accento proprio sulla dimensione della “normalità”. Si tratta di una prospettiva di analisi che non nega il potenziale di conflittualità che l'immigrazione porta con sé, ma lo inserisce all'interno di ordinarie dinamiche sociali e riflette su un fenomeno che non si configura come una novità imprevista e straordinaria, di cui parlare (solo) in termini di gestione dell'emergenza, ma riguarda piuttosto un insieme di situazioni che vedono i migranti coinvolti in molti aspetti della vita sociale ed economica italiana, dal lavoro, alla vita domestica, agli spazi urbani, ai servizi sociali.

spesso in difficoltà proprio a fronte della differente concezione del maschile e del femminile che molti cittadini migranti hanno e con cui è inevitabile scontrarsi nella presa in carico quotidiana.

Inoltre, emergono una serie di criticità legate ad un possibile conflitto nel coniugare il mandato professionale con quello istituzionale, tra ciò che si dovrebbe fare, ciò che si vorrebbe e ciò che invece si può fare, sebbene emerga altrettanto chiaramente che, anche in situazioni difficili da questo punto di vista, gli operatori sono nella gran parte dei casi in grado di creare condizioni rispettose dei valori e dei principi della professione.

Proprio da queste considerazioni, dai valori e dai principi che muovono la professione e dalle logiche relazionali dell'aiuto, prendono forma le riflessioni più profonde degli assistenti sociali in merito alla gestione delle difficoltà nella quotidianità della loro azione professionale con l'utenza immigrata.

Si tratta di riflessioni che non sono esenti di luci ed ombre, di contraddizioni interne e di qualche incertezza, ma che sembrano sempre connotate dall'idea della centralità della relazione di fiducia e dal rispetto verso gli utenti (migranti e non). Riflessioni che muovono da un'idea di professione saldamente ancorata ai principi di uguaglianza e di equità nell'intervento con la persona, senza alcuna sorta di differenza su una base nazionale o culturale.

È su questa linea che spesso gli intervistati richiamano la necessità di evitare indebite generalizzazioni e polarizzazioni italiani/stranieri, sottolineando come la provenienza specifica giochi un ruolo rilevante nell'accesso ai servizi e nella buona riuscita dei piani di intervento, ma anche come ogni persona e ogni storia siano uniche e peculiari, pur nella condivisione della comune esperienza migratoria.

Ed è sempre su questa linea e sul riconoscimento delle fatiche che essa implica che emerge lo sforzo di comprensione nei confronti di culture diverse dalla propria, ma anche la consapevolezza di quanto la pratica quotidiana di incontro con la multiculturalità metta in gioco la propria identità e renda necessario mettere in discussione i propri schemi interpretativi della realtà e lavorare sui propri stereotipi e pregiudizi.

La sfida alla quale il servizio sociale deve rispondere è chiaramente identificata nella parola integrazione. Un'integrazione che passa attraverso un lavoro quotidiano indirizzato su molteplici dimensioni collegate e interconnesse. Si tratta infatti di un lavoro a contatto diretto con l'utenza, quindi capace di rilevare la domanda sociale e gli interventi professionali più adatti; ma anche un lavoro indirizzato a favorire occasioni di incontro e scambio all'interno delle comunità per promuovere una reale inclusione sociale; e, infine, un lavoro che pone il professionista nella posizione (e nella responsabilità) di far conoscere le esigenze dell'utenza, di proporre soluzioni, e di fornire anche elementi utili per le decisioni di politica sociale (Dal Pra Pon-

ticelli, 1982). Con una tensione al potenziamento del lavoro sociale di comunità ed una scommessa sul futuro attraverso uno sguardo privilegiato rivolto alle seconde generazioni.

In seconda battuta, la sfida è quella di investire nella formazione degli operatori.

Come in parte emerge anche da altre ricerche, gli operatori sentono infatti sempre più il bisogno di dotarsi di competenze interculturali. Andando ad analizzare nel dettaglio i fabbisogni formativi specifici che vengono espressi, si evidenzia però una sorta di dicotomia tra coloro che si fermano alla convinzione che apprendere le specificità di una certa cultura possa maturare una sorta di competenza per lavorare con chi proviene da un contesto diverso e possa essere quasi di per sé vettore di integrazione e coloro che invece problematizzano maggiormente la formazione desiderata in ambito interculturale, legandola anche agli aspetti relazionali e a quelli più profondi di conoscenza di sé, oltre che alla necessità di un approccio multidisciplinare.

In ogni caso, sebbene con qualche ambivalenza, sembra emergere chiaramente la consapevolezza di nuovi bisogni formativi volti a sviluppare conoscenze basate sulla comprensione delle differenze come condizione necessaria per la costruzione di una relazione autentica.

La richiesta è allora quella di una formazione che permetta agli assistenti sociali di centrare la riflessione sui punti di vista e sui luoghi di vita (in una prospettiva che mostri cioè la pluralità delle concezioni cognitive che comparano il noi e il voi), sui modi e sulle pratiche attraverso cui si esprimono le differenze, sui disagi dell'altro (sulle implicazioni della migrazione a livello locale e internazionale, ma anche sulla perdita delle proprie radici e sulla ricerca di una nuova identità), ed infine sulla similarità, ovvero su tutto ciò che ci rende uguali sul piano dei diritti e dei doveri (Demetrio, Favaro, 2002; Fiorucci, 2017).

In ultima analisi, lavorare con gli utenti immigrati si configura allora per i professionisti come una sfida difficile e complessa, che comporta la necessità di mettere in discussione le proprie conoscenze e le proprie routine, implicando talvolta sentimenti di incertezza. Essa è però vissuta anche come un'opportunità di crescita per il lavoro sociale professionale, per operare con maggiore flessibilità e maggiore efficacia nel processo di aiuto e per fornire un servizio sociale autentico (Di Rosa, 2017), che punti a costruire una reale integrazione, fondata sull'inclusione e su un'idea di cittadinanza sociale condivisa tra tutti i cittadini.

Riferimenti bibliografici

Allegri E. (2015), *Il servizio sociale di comunità*, Carocci, Roma.

- Allport G.W. (1954), *The nature of prejudice*, Addison-Wesley, New York (tr. it. *La natura del pregiudizio*, La Nuova Italia, Firenze, 1973).
- Ambrosini M. (1999), *Utili invasori. L'inserimento degli immigrati nel mercato del lavoro italiano*, FrancoAngeli, Milano.
- Ambrosini M. (2004), "Il futuro in mezzo a noi. Le seconde generazioni scaturite dall'immigrazione nella società italiana dei prossimi anni", in Ambrosini M., Molina S. (a cura di), *Seconde generazioni. Un'introduzione al futuro delle seconde generazioni in Italia*, Edizioni Fondazione Giovanni Agnelli, Torino.
- Ambrosini M. (2011), *Sociologia delle migrazioni*, Il Mulino, Bologna.
- Ambrosini M. (a cura di) (2006), *Costruttori di integrazione. Gli operatori dei servizi per gli immigrati*, Orim-Ismu, Milano.
- Ambrosini M., Molina S. (a cura di) (2004), *Seconde generazioni. Un'introduzione al futuro delle seconde generazioni in Italia*, Edizioni Fondazione Giovanni Agnelli, Torino.
- Barberis E. (2010), *Il ruolo degli operatori sociali dell'immigrazione nel welfare locale*, «Autonomie Locali e Servizi Sociali» 33(1), pp. 45-60.
- Barberis E., Boccagni P. (2017), *Il lavoro sociale con le persone immigrate. Strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi*, Maggioli Editore, Rimini.
- Bartolomei A., Passera A.L. (2010), *L'assistente sociale. Manuale di servizio sociale professionale*, Edizioni Cierre, Roma.
- Besozzi E. (2017), *Società, cultura, educazione. Teorie, contesti e processi*, Carocci, Roma.
- Byram M. (2008), *From foreign language education to education for intercultural citizenship: Essays and reflections*, Multilingual Matters, Clevedon.
- Campanini A.M. (2010), "La formazione permanente", in Facchini C. (a cura di), *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetti del welfare*, Il Mulino, Bologna.
- Colombo E. (2006), *Multiculturalismo quotidiano. Verso una definizione sociologica della differenza*, «Rassegna Italiana di Sociologia», 2, pp. 269-296.
- Colombo E. (2014), *Multiculturalismo quotidiano: luoghi e legami sociali alla prova della globalizzazione*, M@GN@, 12(2), http://www.magma.analisiqualitativa.com/1202/articolo_05.htm.
- Colombo M. (2014), *I giovani migranti nelle scuole italiane: percorsi formativi, disuguaglianze, risorse*, «REMHU - Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana», 22(42), pp. 159-170.
- Colombo M., Santagati M. (2014), *Nelle scuole plurali: misure d'integrazione degli alunni stranieri*, FrancoAngeli, Milano.
- Dal Pra Ponticelli M. (1982), *Riflessioni sulla figura professionale dell'assistente sociale*, «Rassegna di Servizio Sociale», 3, pp. 43-87.
- Demetrio D., Favaro G. (2002), *Didattica interculturale. Nuovi sguardi, competenze, percorsi*, FrancoAngeli, Milano.
- Di Rosa R.T. (2010), "Oltre discriminazione e razzismo", in Mannoia M., Pirrone M.A. (a cura di), *Il razzismo in Italia*, Aracne, Roma.
- Di Rosa R.T. (2017), *Towards cross-cultural social work: a teaching approach for development of intercultural competences*, «Comunitania: Revista internacional de trabajo social y ciencias sociales», 13, pp. 121-135.

- Edelstein C. (2011), *Le trasformazioni dei servizi sociali nell'era dei flussi migratori*, Carocci, Roma.
- Eurostat (2017), *Children at risk of poverty or social exclusion. Statistics Explained*, <http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/pdfscache/50126.pdf>.
- Eve M. (2010), *Integrating via networks: Foreigners and others*, «Ethnic and Racial Studies», 33, pp. 1231-1248.
- Fiorucci M. (2017), “Educazione e formazione interculturale”, in Portera A., Dusi P. (a cura di) (2017), *Neoliberalismo, educazione e competenze interculturali*, FrancoAngeli, Milano.
- Folgheraiter F. (2006), *La cura delle reti. Nel welfare delle relazioni (oltre i Piani di zona)*, Erickson, Trento.
- Geldof D. (2011), *New challenges for urban social work and urban social work research*, «European Journal of Social Work», 14(1), pp. 27-39.
- Gozzoli C., Regalia C. (2005), *Migrazioni e famiglie. Percorsi, legami e interventi psicosociali*, Il Mulino, Bologna.
- Gui L. (2004), *Le sfide teoriche del servizio sociale*, Roma, Carocci.
- Pattaro C. (2010), *Scuola & Migranti. Generazioni di migranti nella scuola e processi di integrazione informale*, FrancoAngeli, Milano.
- Pattaro C. (2013), *I figli delle migrazioni: socializzazione e identità*, «Salute Persona Cittadinanza», 1, pp. 45-64.
- Pattaro C., Setiffi F. (2014), *Social work education. Orientamenti di studio nella letteratura internazionale*, «Salute e Società», 2, pp. 191-205.
- Pettigrew T. F. (1997), Generalized intergroup contact effects on prejudice, «Personality and social psychology bulletin», 23(2), pp. 173-185.
- Pettigrew T. F., Tropp L. R. (2006), *A meta-analytic test of intergroup contact theory*, «Journal of Personality and Social Psychology», 90, pp. 751-783.
- Pettigrew T. F., Tropp L. R. (2011), *When groups meet: The dynamics of intergroup contact*, NY: Psychology Press, New York.
- Santagati M. (2012), *Scuola, terra d'immigrazione. Stato dell'arte e prospettive di ricerca in Italia*, «Mondi migranti», 2, pp. 35-79.
- Santagati M. (2015), *Researching Integration in Multiethnic Italian Schools. A Sociological Review on Educational Inequalities*, «Italian Journal of Sociology of Education», 7, pp. 294-334.
- Schön A. (1999), *Il professionista riflessivo. Per una nuova epistemologia della pratica professionale*, Dedalo, Bari.
- Sciortino G., Colombo A. (a cura di) (2003), *Stranieri in Italia. Un'immigrazione normale*, Il Mulino, Bologna.
- Sicora A. (2005), *L'assistente sociale riflessivo. Epistemologia del servizio sociale*, Pensa Multimedia, Lecce.
- Twelvetrees A. (2006), *Il lavoro sociale di comunità. Come costruire progetti partecipati*, Erickson, Trento.
- Vezzali L., Giovannini D., Bergamini G., Davolio G., De Zorzi Poggioli L., Capozza D. (2013), *Come rendere più umani gli altri gruppi: effetti del contatto intergruppi sull'infraumanizzazione dell'outgroup*, «Mind Italia», 4, pp. 20-26.
- Zanetti Polzi P. (2006), “Operatori dell'immigrazione: tra solidarietà e professionalità”, in Ambrosini M. (a cura di), *Costruttori di integrazione. Gli operatori dei servizi per gli immigrati*, Orim-Ismu, Milano.

Notizie sugli Autori

Franca Bonin è assistente sociale con pluriennale esperienza nell'ambito delle dipendenze. Già vice presidente del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali; già presidente del Consiglio Regionale dell'Ordine del Veneto, di cui è attualmente membro, è tutor di tirocinio al Corso di Laurea triennale in Servizio sociale dell'Università di Padova.

Anna Dal Ben è dottore di ricerca in Sociologia e ricerca sociale e assistente sociale con esperienza nel lavoro con l'utenza migrante. È assegnista di ricerca presso l'Università di Padova. Si occupa della trasformazione della famiglia, con particolare attenzione alla genitorialità biologica e sociale e delle pratiche di lavoro sociale per la promozione del benessere delle famiglie e dei minori.

Andrea Maccarini è professore ordinario di Sociologia dei processi culturali e comunicativi presso l'Università di Padova. Docente di Politica sociale e Culture, society and human rights, è presidente del Corso di Laurea magistrale in Scienze del Servizio sociale. Il suo lavoro di ricerca si concentra sullo studio della crisi e dei possibili esiti dei processi di modernizzazione delle società occidentali, in special modo delle società europee.

Daniele Nigris è professore associato di Sociologia presso l'Università di Padova, dove insegna Epistemologia sociale e Metodologia della ricerca sociale nei Corsi di Laurea triennale e magistrale in Servizio sociale e nel Corso di Laurea magistrale in Scienze del governo e politiche pubbliche, di cui è presidente. I suoi principali interessi di ricerca sono le basi e le limitazioni della conoscenza e delle rappresentazioni personali e collettive.

Daria Panebianco è dottore di ricerca in Sociologia e assistente sociale. È assegnista di ricerca presso l'INVALSI e collaboratrice di ricerca presso l'Università di Padova. I suoi interessi di studio e ricerca riguardano comportamenti a rischio e competenze sociali ed emotive nei giovani e adulti; *social network analysis*; dipendenze.

Chiara Pattaro è ricercatrice di Sociologia dei processi culturali e comunicativi presso l'Università di Padova. Insegna Sociologia delle relazioni interculturali presso il Corso di Laurea triennale in Servizio sociale, dove è referente per i tirocini. I suoi interessi di ricerca riguardano principalmente il fenomeno migratorio e i processi di integrazione informale; le tematiche educative e i processi di socializzazione, con particolare riferimento alla costruzione dell'identità personale e professionale.

Nicoletta Pavesi è ricercatrice di Sociologia dei processi culturali e comunicativi presso l'Università Cattolica di Milano, dove insegna Sociologia della famiglia e Sociologia della devianza al Corso di Laurea in Scienze del Servizio sociale. I suoi interessi di ricerca riguardano principalmente le politiche e i servizi sociali, la progettazione e la valutazione partecipata, e il fenomeno migratorio, con una particolare attenzione al tema della disabilità, ai minori stranieri non accompagnati e alle buone pratiche di accoglienza e integrazione.

Barbara Segatto è professore associato di Sociologia dei processi culturali e comunicativi presso l'Università di Padova. È presidente del Corso di Laurea triennale in Servizio sociale, e referente per i tirocini del Corso di Laurea magistrale in Scienze del Servizio sociale. Insegna Sociologia della famiglia e dell'infanzia e Cultura e organizzazione dei Servizi sociali. Si occupa della trasformazione della famiglia, con particolare attenzione alla genitorialità biologica e sociale e delle pratiche di lavoro sociale per la promozione del benessere delle famiglie e dei minori.

Martina Visentin è ricercatrice a tempo determinato di tipo A di Sociologia dei Processi Culturali e Comunicativi presso l'Università di Padova, dove insegna Sociologia generale. Il suo lavoro di ricerca riguarda l'innovazione nell'ambito delle politiche sociali, con particolare attenzione ai processi di *governance* nei servizi alla persona, alle pratiche dei professionisti del sociale e alle connessioni fra i regimi di welfare e le transizioni alla vita adulta.

Anna Zannoni è assistente sociale in servizio presso i Servizi sociali di base di diversi Comuni e responsabile delle aree formazione e innovazione sociale della Cooperativa sociale *Con TE*. Già consigliere dell'Ordine Regionale degli Assistenti Sociali del Veneto per due mandati, è tutor universitario per il Corso di Laurea triennale in Servizio sociale presso l'Università di Padova. Si occupa di Servizio sociale nell'emergenza e di Servizio sociale internazionale.

Ultimi volumi pubblicati:

ALICE DONDI, ANNARITA ARGENTO, *La relazione psicosociale in adozione. Criteri e strumenti per la valutazione* (disponibile anche in e-book).

CHIARA CAVINA, SERENA CAVINA GAMBIN, DANIELA CIRIELLO (a cura di), *Incontrare persone LGB. Strumenti concettuali e interventi in ambito clinico, educativo e legale* (disponibile anche in e-book).

PASQUALE ADESSO, *Affidamento familiare. Profili fiscali, contributivi, ISEE e amministrativi* (disponibile anche in e-book).

LUCA FAZZI, *Costruire politiche sociali.*

ORNELLA KAUFFMANN, DAVIDE MARIO MOTTO, STEFANIA BORGHETTI, ANTONIO MASTROENI (a cura di), *Esp in cammino. L'Esperto in supporto tra pari in salute mentale tra conoscenza di sé e comprensione dell'altro* (disponibile anche in e-book).

ANTONIO LAURÌA, BEATRICE BENESPERI, PAOLO COSTA, FABIO VALLI, *Il Progetto ADA. Un modello di intervento per l'autonomia domestica delle persone disabili* (disponibile anche in e-book).

CARITAS AMBROSIANA, *Buon viaggio a tutti noi. Riflessioni e proposte sulle migrazioni per vincere le paure* (disponibile anche in e-book).

FRANCESCA GENZANO, VITO GARRAMONE, DOMENICO LIPARI, *La comunità di pratica dell'associazione italiana mediatori familiari. Narrazioni, pratiche riflessive, produzione di conoscenza* (disponibile anche in e-book).

MASSIMO RACCAGNI, *La pratica dell'educatore con disabile intellettivo. Riabilitazione dell'etica professionale nella valutazione e negli atelier* (disponibile anche in e-book).

LUCA FAZZI, *Teoria e pratica del servizio sociale: un'introduzione.*

MAURIZIO COLLEONI (a cura di), *Immaginabili risorse. Il valore sociale della disabilità* (disponibile anche in e-book).

FRANCESCO CIRILLO, FABIO PICCOLI, *Donare, molto più di un semplice dare. Ricerche e studi Avis sulla donazione di sangue nel territorio di Parma* (E-book).

MAURIZIO AMBROSINI (a cura di), *Volontariato post-moderno. Da Expo Milano 2015 alle nuove forme di impegno sociale* (disponibile anche in e-book).

ENRICO MANCINI, *Facciamo i... conti!. La narrazione come modello per trasformare il sociale* (disponibile anche in e-book).

MASSIMO DEL FORNO (a cura di), *Nel complesso mondo del welfare. Idee, metodi e pratiche.*

MASSIMO BALDUCCI, LUCETTA TRE RE (a cura di), *L'organizzazione dei servizi sociali.*

Voglio fare l'assistente sociale. Formazione e occupazione dei laureati in Servizio sociale in tempi di crisi e discontinuità (disponibile anche in e-book).

CLAUDIA TURRISI, *Hiv/Aids 2.0. Profezia di un'evoluzione possibile.*

IVANA CARUSO, MARIA CINZIA MANTEGNA, *Oikos legami familiari. Nuove prospettive d'intervento nei casi di genitorialità fragile* (disponibile anche in e-book).

VINCENZA PELLEGRINO, CHIARA SCIVOLETTO (a cura di), *Il lavoro sociale che cambia*. Per una innovazione della formazione universitaria.

ANTONIO TIBERIO, ANTONIO DE CHIARA, *I servizi sociali*. Guida per psicologi e operatori sociali.

Il tirocinio come pratica situata. Le esperienze dei Corsi di Laurea in Servizio Sociale (disponibile anche in e-book).

MICHELE GRISONI, MANUELA COLOMBERO (a cura di), *Linee guida e buone prassi per il Corso di base per mediatore interculturale* (disponibile anche in e-book).

LUCA FAZZI, *Servizio sociale riflessivo*. Metodi e tecniche per gli assistenti sociali.

ANTONIO TIBERIO, ANTONIO DE CHIARA, *Principi, valori e fondamenti del servizio sociale*.

VALERIA LUPIDI, VINCENZO LUSA, GIANANDREA SERAFIN (a cura di), *Gioventù fragile*. I nuovi contorni della devianza e della criminalità minorile (disponibile anche in e-book).

ERSILIA MENESINI, FEDELE RUGGERI (a cura di), *Quartiere, famiglia e scuola insieme*. Un approccio multidimensionale al disagio abitativo e sociale (disponibile anche in e-book).

LUISA BRUNORI, ENRICO GIOVANNETTI, GIOVANNA GUERZONI (a cura di), *Faremicrocredito.it*. Lo sviluppo del potenziale del microcredito attraverso il social business in Italia (disponibile anche in e-book).

FIG.PSD, A CURA DI MIRIAM CASTALDO, ANNA FILONI, IGNAZIO PUNZI, *Safya*. Un approccio transdisciplinare alla salute degli homeless in Europa (disponibile anche in e-book).

MARGHERITA DI VIRGILIO, IRVEN MUSSI (a cura di), *Manuale per Oss e Asa (Operatori Socio-Sanitari e Ausiliari Socio-Assistenziali)*. Formazione in campo assistenziale, sociale e sanitario.

VINCENZO CASTELLI (a cura di), *Ragionare con i piedi*. Saperi e pratiche del lavoro di strada.

MARCO CHISTOLINI (a cura di), *Scuola e adozione*. Linee guida e strumenti per operatori, insegnanti, genitori.

BIANCA BARBERO AVANZINI, *Devianza e controllo sociale*.

FABIO VEGLIA (a cura di), *Handicap e sessualità: il silenzio, la voce, la carezza*. Dal riconoscimento di un diritto al primo centro comunale di ascolto e consulenza.

ROSELLA RETTAROLI, PAOLO ZURLA (a cura di), *Sviluppo sociale e benessere in Emilia-Romagna*. Trasformazioni, sfide e opportunità (disponibile anche in e-book).

SILVANA POLONI (a cura di), *Generazione stupefacente*. Gioventù protagonista nella società (E-book).

ALESSANDRA FERRI, *La tutela del minore nell'attività del Servizio sociale locale* (disponibile anche in e-book).

VINCENZO GIAMMELLO, ALESSANDRA MERCURIO, GAETANO QUATTROCCHI (a cura di), *Il lavoro nel carcere che cambia* (disponibile anche in e-book).

FRANCESCA MAZZUCHELLI (a cura di), *La preadolescenza*. Passaggio evolutivo da scoprire e da proteggere (disponibile anche in e-book).

GIUSEPPE CASTELLI, PAOLO CEREDA, MARIA ENRICA CROTTI, ALBERTO VILLA (a cura di), *Educare alla sessualità*. Percorsi di educazione alla vita affettiva e sessuale per persone con disabilità intellettiva (disponibile anche in e-book).

GIUSEPPE MUNFORTE, LAMBERTO BERTOLÉ, PAOLO TARTAGLIONE (a cura di), *Educare al futuro*. Esperienze e strumenti di contatto con l'eccesso adolescenziale (disponibile anche in e-book).

VAI SU: www.francoangeli.it

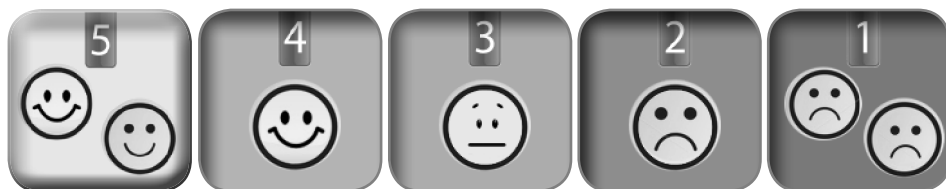
**PER SCARICARE (GRATUITAMENTE)
I CATALOGHI DELLE NOSTRE PUBBLICAZIONI
DIVISI PER ARGOMENTI E CENTINAIA DI VOCI:
PER FACILITARE LE TUE RICERCHE.**

Management & Marketing
Psicologia e psicoterapia
Didattica, scienze della formazione
Architettura, design, territorio
Economia
Filosofia, letteratura, linguistica, storia
Sociologia
Comunicazione e media
Politica, diritto
Antropologia
Politiche e servizi sociali
Medicina
Psicologia, benessere, auto aiuto
Efficacia personale, nuovi lavori



FrancoAngeli

QUESTO LIBRO TI È PIACIUTO?



Comunicaci il tuo giudizio su:
www.francoangeli.it/latuaopinione.asp



**VUOI RICEVERE GLI AGGIORNAMENTI
SULLE NOSTRE NOVITÀ
NELLE AREE CHE TI INTERESSANO?**



Seguici in rete



Sottoscrivi
i nostri feed RSS



Iscriviti
alle nostre newsletter

FrancoAngeli

L'aumento della popolazione immigrata incide sulla progressiva crescita della domanda di servizi pubblici territoriali: da un lato, le richieste delle famiglie straniere riguardano un grado relativamente alto di povertà, economica, abitativa e relazionale; dall'altro, l'aumento della loro presenza richiede nuovi assetti sui piani dell'integrazione scolastica, lavorativa e sociale.

In questo scenario, le competenze del servizio sociale necessitano di essere potenziate e integrate in ragione delle specificità culturali che caratterizzano il fenomeno migratorio. Vale la pena quindi interrogarsi su quali siano gli strumenti indispensabili per gli assistenti sociali, sulle strategie per incrementare la qualità del metodo di intervento e sulle modalità per mettere in comune le pratiche operative e per riflettere sui fabbisogni formativi.

Il volume presenta i risultati di una ricerca empirica focalizzata sul rapporto tra assistenti sociali e utenti immigrati residenti, spesso in modo stabile, sul territorio italiano, in un settore di intervento professionale che vede una forte crescita delle dinamiche legate alla multiculturalità. Dalle voci di 60 professionisti che operano nei servizi comunali in sei diverse regioni (Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Piemonte, Toscana, Veneto) emergono importanti riflessioni sui nodi centrali del loro rapporto quotidiano con l'utenza immigrata, sulle dinamiche relazionali, sugli strumenti operativi, sulle fatiche legate al ruolo professionale, sul bisogno di formazione e sulle sfide cui il servizio sociale è chiamato a rispondere.

Chiara Pattaro è ricercatrice di Sociologia dei processi culturali e comunicativi presso l'Università di Padova. Insegna Sociologia delle relazioni interculturali presso il Corso di Laurea Triennale in Servizio sociale, dove è referente per i tirocini.

Daniele Nigris è professore associato di Sociologia presso l'Università di Padova, dove insegna Epistemologia sociale e Metodologia della ricerca sociale nei Corsi di Laurea triennale e magistrale in Servizio sociale, e nella Laurea Magistrale in Scienze del Governo e Politiche pubbliche.