

# 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](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](http://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

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

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

## *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 aiutete 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.