

# 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

# *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 generazioni<sup>1</sup> e i loro processi di crescita, attraverso la definizione delle

---

<sup>1</sup> 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 rispettarci, 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 rispettarci 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)<sup>2</sup>, 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

---

<sup>2</sup> 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”<sup>3</sup> 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

---

<sup>3</sup> 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](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.