



Università Ca' Foscari Venezia

Corso di Laurea magistrale

in Lavoro, cittadinanza sociale, interculturalità

LM-87

Tesi di Laurea

Il Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati: un caso studio

Relatore:

Ch. Prof. Da Roit

Correlatore:

Ch. Prof. Campomori

Laureanda:

Diletta Zumin

Matricola 865880

Anno Accademico

2017/2018

INDICE

1. Introduzione.....	1
2. Il problema dell'accoglienza dei richiedenti asilo	
1. L'accoglienza in Italia.....	5
2. Le dimensioni del fenomeno.....	7
3. Il sistema di accoglienza e le sue criticità.....	9
4. Le ricerche.....	14
3. L'accoglienza ed il sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati	
1. Il sistema di accoglienza in Italia.....	21
2. Che cos'è lo SPRAR.....	24
3. I finanziamenti: il Fondo Nazionale per le politiche ed i servizi dell'asilo.....	25
4. Gli attori dell'accoglienza.....	27
5. Lo SPRAR: accoglienza e servizi.....	30
5.1 Gli obiettivi nello SPRAR.....	30
5.2 I servizi nello SPRAR.....	32
5.3 Chi lavora nello SPRAR.....	41
4. La ricerca	
1. Oggetto ed obiettivi della ricerca.....	47
2. Il contesto di analisi.....	48
2.1 L'accoglienza a Rimoli.....	48
2.2 Lo SPRAR del Comune di Vernico.....	50
3. Riflessione analitica: le peculiarità del progetto.....	52
3.1 La collocazione dello SPRAR.....	52
3.2 Gli obiettivi del progetto.....	54
3.3 La rete dei servizi territoriali.....	56
3.4 Opportunità di formazione e lavoro.....	58
4. La mia posizione nel servizio.....	59
5. La ricerca qualitativa.....	60

5.1 L'osservazione partecipante.....	61
5.2 Le interviste qualitative.....	63
6. Influenze personali.....	66
7. Riflessioni sul percorso di ricerca.....	67
5. Analisi e risultati	
1. L'analisi.....	69
2. Il rapporto tra gli operatori ed i beneficiari.....	69
2.1 L'ambiguità del rapporto.....	70
2.2 L'operatore visto con gli occhi del beneficiario.....	73
3. La collocazione dello SPRAR.....	76
3.1 Gli svantaggi dell'ubicazione.....	76
3.2 La rete dei servizi territoriali.....	80
3.3 I vantaggi dell'ubicazione: la comunicazione della rete.....	83
4. Formazione ed inserimento lavorativo.....	86
6. Conclusioni	
1. Esiti dello studio di caso.....	93
2. Fattori ostacolanti.....	94
2.1 Le vulnerabilità e le condizioni personali degli accolti.....	94
2.2 Le carenze territoriali.....	96
2.3 Le carenze del sistema imprenditoriale di sostegno all'inserimento lavorativo ed abitativo.....	99
3. Fattori facilitanti.....	101
3.1 L'approccio integrato.....	102
3.2 La condivisione tra gli attori territoriali.....	104
3.3 Agevolazioni territoriali.....	105
4. I limiti della ricerca.....	107
5. Conclusioni.....	108
Bibliografia.....	113
Sitografia.....	115

CAPITOLO I

Introduzione

L'oggetto della presente tesi riguarda lo studio del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR), attraverso l'analisi di uno dei progetti di accoglienza, situato nel nord-est Italia.

Lo studio di caso è stato focalizzato sulle modalità di accoglienza e di integrazione promosse dal sistema SPRAR, cercando di individuare i fattori che favoriscono e che ostacolano il percorso di inserimento sociale della persona migrante.

La ricerca è stata possibile grazie ad uno stage universitario svolto presso il servizio in esame.

Lo studio di caso è stato sviluppato attraverso una ricerca qualitativa, tramite l'utilizzo di due metodologie: l'osservazione partecipante e le interviste in profondità. Nel corso della permanenza presso il progetto, è stato possibile coinvolgere nello studio, diverse figure professionali e non, attraverso la partecipazione alle interviste. L'analisi è quindi maturata grazie alla permanenza nella struttura ed alle opinioni delle persone coinvolte nello studio: aspetti essenziali per l'individuazione dei fattori agevolanti l'inserimento sociale e delle difficoltà che ostacolano la quotidianità degli interventi attivati.

La ricerca sviluppata, ha avuto come obiettivo finale, l'identificazione di percorsi di implementazione delle politiche in materia di accoglienza e protezione delle persone migranti.

Nonostante il fenomeno migratorio sia un argomento ampiamente trattato dalla letteratura, il sistema di accoglienza ed i suoi recenti sviluppi normativi, risultano spesso essere aspetti poco indagati. La ricerca è stata sviluppata anche con l'obiettivo di approfondire un'argomentazione attuale che, causa le sue moderne origini, viene spesso associata a dibattiti ed incertezze. Negli ultimi anni, causa le frequenti emergenze, il sistema di accoglienza ha subito considerevoli cambiamenti, senza però poter vantare una chiara organizzazione, capace di dimostrare un meccanismo efficace, a favore dell'integrazione della persona migrante. Le insicurezze del sistema SPRAR, hanno

spesso dimostrato effetti ostili per quanto riguarda l'inserimento della persona straniera, comprovando una scarsa efficienza del meccanismo di accoglienza, che si ripercuote sulle vite delle persone migranti e sul sistema italiano. Il lavoro di ricerca, è nato quindi, anche con l'obiettivo di chiarire aspetti a volte poco considerati, senza però pretendere di generalizzare i risultati ottenuti.

Lo studio di caso, ha preso in considerazione un progetto del sistema SPRAR, analizzandone gli aspetti caratterizzanti, cercando di individuare gli strumenti e le metodologie utilizzare. Attraverso l'individuazione delle criticità e degli sviluppi positivi del servizio, sono state sottolineate le carenze presenti e le agevolazioni garantite, con l'obiettivo di esporre aspetti determinanti per il sistema SPRAR.

La ricerca si sviluppa partendo con un primo capitolo utile a presentare il fenomeno migratorio negli ultimi decenni, in correlazione con l'accoglienza offerta in Italia. Viene inoltre presentata una panoramica del contesto d'analisi, descrivendo la domanda di ospitalità, in relazione alle risorse disponibili, alle tappe dell'accoglienza ed alle diverse modificazioni normative avvenute.

Nel capitolo, vengono anche esaminate le sfide e le complessità affrontate negli ultimi anni, causa situazioni emergenziali, sottolineando la difficoltà incontrata nella costruzione di un sistema di accoglienza che rispettasse sia le regole generali di ingresso e di soggiorno, sia l'obiettivo di proteggere i diritti umani.

Infine, è stata dedicata parte del capitolo, all'esposizione di diverse ricerche nazionali ed internazionali, concernenti studi relativi al processo di integrazione dei migranti nella seconda accoglienza.

Il secondo capitolo si è focalizzato sulla descrizione del sistema di ospitalità in Italia, la sua normativa ed i recenti sviluppi, con particolare riguardo alla presentazione della seconda accoglienza. Sono state esposte le diverse tappe del sistema, descrivendone gli obiettivi ed i servizi offerti, dell'arrivo della persona migrante, fino alla sua possibile integrazione.

Sono stati di seguito trattati, gli aspetti finanziari e la partecipazione dei diversi attori, enti ed istituzioni, costituenti la rete di supporto del sistema di accoglienza nazionale. Nell'ultima parte del capitolo, sono state descritte le peculiarità dello SPRAR, relative agli interventi svolti, i servizi offerti, le figure professionali operanti, l'équipe presente e gli obiettivi di integrazione previsti.

Nel terzo capitolo nasce la ricerca, partendo dalla presentazione della domanda, dell'oggetto e degli obiettivi dello studio di caso in esame. Innanzitutto, è stato descritto il contesto di analisi, presentando la provincia ed il comune presso i quali è presente lo SPRAR studiato, sottolineandone le diverse specificità, utili per ottenere una panoramica completa, relativa agli elementi conseguentemente considerati. La seconda parte del capitolo, si focalizza principalmente sulla presentazione del progetto di seconda accoglienza, evidenziandone le caratteristiche salienti, che saranno poi riprese nei capitoli successivi, in un'ottica di analisi.

Viene poi dato spazio alla descrizione dello stage svolto, spiegando la posizione nel servizio di chi ha sviluppato la ricerca, considerandone le possibili influenze sul processo di studio. Infine, sono state descritte le metodologie utilizzate ed i soggetti coinvolti nell'analisi, sottolineando gli imprevisti e le variazioni subite dallo studio di caso, confrontandole con l'iniziale domanda di ricerca.

Nel quarto capitolo viene sviluppata l'analisi, presentando i diversi aspetti ritenuti determinanti per la seconda accoglienza e più specificatamente nel servizio SPRAR preso in esame. L'obiettivo è stato quello di identificare gli elementi positivi e negativi per l'integrazione della persona, nell'ottica di individuare ostacoli e strategie, che possono agevolare o meno il percorso di integrazione degli accolti. Per fare ciò, sono state esposte diverse argomentazioni, contestualizzate e supportate dalle interviste svolte con gli attori coinvolti nella ricerca.

Nel quinto ed ultimo capitolo conclusivo, è stata ripresa la domanda di ricerca, volendo descrivere risposte volte all'identificazione di possibili implementazioni per il servizio studiato, e per eventuali politiche territoriali, essenziali per l'integrazione della persona. Considerando gli elementi presentati nei capitoli precedenti, sono stati discussi aspetti rilevanti, cercando di categorizzarli come fattori ostacolanti o agevolanti il percorso di integrazione dell'accolto nella seconda accoglienza.

Sono stati poi esposti i limiti della ricerca e le conclusioni dedotte dagli elementi esaminati nel corso di tutto lo studio di caso.

CAPITOLO II

Il problema dell'accoglienza dei richiedenti asilo

1. L'accoglienza in Italia

Negli ultimi decenni milioni di persone, spinte da crisi economiche, fenomeni ecologici, eventi politici o squilibri demografici, si sono spostate dal Sud al Nord e dall'Est all'Ovest del pianeta (Crocetta, 2016).

Nel mondo si affrontano costantemente tensioni e situazioni di crisi: secondo *l'Atlante delle guerre e dei conflitti del mondo*, nel 2017 erano presenti 37 conflitti in atto e 11 situazioni di crisi, distribuiti nei diversi continenti. Questi scontri portano a tragiche ed inevitabili conseguenze: il numero di persone morte a causa degli scontri è aumentato anno dopo anno, da 56 mila nel 2008 si è arrivati a 167 mila nel 2015, in entrambi i casi colpendo principalmente civili.

Le situazioni di guerra ed ostilità rappresentano quindi le cause principali delle migrazioni, ma non sono le uniche. I fattori che agiscono in concomitanza con queste tensioni, sono le consistenti disegualianze economiche e le difficoltà per l'accesso a cibo ed acqua.

Ulteriori problematiche provengono dal fenomeno del "Land Grabbing", che consiste nell'acquisto da parte di multinazionali e governi, di terre produttive per garantirsi il cibo. I fondi di investimento nord americani ed europei, seguiti da governi asiatici, società del Golfo Persico e da fondi di investimento di Cina, India, Giappone e Corea del Sud sono i più attivi nell'accaparrarsi le terre a loro favore. Chi investe in questi terreni spesso cambia il territorio, convertendo le produzioni in modo da avvantaggiare la vendita dei prodotti nei loro paesi d'origine, senza preoccuparsi di nutrire il paese in cui si trovano. Un ultimo elemento che ha contribuito alle migrazioni forzate è stato il terrorismo: secondo il *Global Terrorism Index 2016*, nel 2015 vi sono stati circa 12.000 attentati nel mondo, che hanno colpito 129 paesi, provocando 29.376 vittime (Fondazione Migrantes et al., 2018).

A partire dagli anni '90, l'Italia si trova a fronteggiare le sfide di un flusso migratorio incessante. Si registra da anni una crescita costante di richieste di protezione internazionale, coincidente all'incremento del numero di cittadini stranieri residenti (Petrović, 2016).

La penisola è particolarmente soggetta ad ondate migratorie d'emergenza e non programmate, causa la posizione geografica e la permeabilità dei confini (Crocetta, 2016). Il paese può quindi essere definito una terra d'asilo oltreché un paese d'immigrazione (Petrović, 2016). Nonostante l'estrema esposizione fisica dell'Italia, va sottolineato che il numero di flussi aventi quest'ultima come destinazione finale, continua a rimanere relativamente e proporzionalmente basso, rispetto agli altri paesi dell'Europa (Crocetta, 2016).

Negli ultimi decenni le provenienze e le caratteristiche delle persone immigrate in Italia sono mutate: dal 1990 al 2001 giungevano ai confini italiani prevalentemente flussi dall'Europa, più specificatamente dai Balcani e dai paesi dell'ex blocco sovietico, dal 2005 l'Africa è il paese di maggior provenienza, assieme, negli anni più recenti, all'Asia. Queste mutazioni sono anche affermate dagli esiti delle domande di protezione internazionale nel tempo: dopo gli anni '90, nella quale veniva concesso principalmente lo status di rifugiato, dagli anni 2000 sono cresciute le protezioni sussidiarie e umanitarie (Omizzolo, Sodano 2015).

Tra le diverse conseguenze portate da questa realtà, si rivelano le profonde trasformazioni riguardanti il diritto d'asilo, assieme all'integrazione e alle politiche di accoglienza. La tutela del diritto d'asilo, ha subito grandi trasformazioni sia a livello normativo sia a livello sociologico, a partire dagli anni Duemila (Petrović, 2016).

Una questione fondamentale per le politiche e le istituzioni italiane, è la risposta di ospitalità per le persone che giungono ai confini e sulle coste.

L'accoglienza coinvolge migliaia di persone, ognuna delle quali è portatrice di esperienze traumatiche e molto delicate, spesso fonti di numerose emergenze (Omizzolo, Sodano, 2015).

Un sistema di accoglienza ed una riorganizzazione generale del sistema, sono quindi divenuti indispensabili di fronte all'evoluzione e la crescita del fenomeno (Petrović, 2016).

Per le persone che giungono in Italia, questa iniziale fase di accoglienza rappresenta un'opportunità fondamentale. Questo primo periodo di arrivo e accettazione va adoperato in modo quanto più vantaggioso possibile per i richiedenti asilo e per i beneficiari di protezione internazionale, essendo parte di una più ampia politica di integrazione (Monte et al., 2018).

Il diritto all'accoglienza è quindi fondamentale. Grazie ad esso, la persona può effettivamente godere dei diritti che la legge riconosce ai richiedenti asilo ed a una tutela concreta. Questo diritto va tradotto in accesso ed orientamento ai servizi, assieme all'attenzione al singolo ed alle sue vulnerabilità, accompagnato da un uso mirato delle risorse a disposizione.

2. Le dimensioni del fenomeno

Nel 2011 l'Italia si è trovata ad affrontare una delle più grandi sfide in termini di valutazione delle domande di protezione internazionale e di accoglienza: la c.d. Emergenza Nord Africa (Petrović, 2016).

Durante il biennio 2009-2010, la politica migratori si è concentrata sui respingimenti, portando ad una conseguente diminuzione delle domande di asilo. Il 2011 si presenta come un anno di rottura, con l'arrivo di 65.500 persone e la presentazione di 34.115 domande di protezione internazionale, causa la rivoluzione tunisina e i bombardamenti Nato in Libia (Ammirati et al., 2015).

Gli arrivi sono stati concentrati sull'isola di Lampedusa. Inizialmente si presentavano flussi provenienti dalla Tunisia, che poi si sono intensificati e differenziati, con l'arrivo di cittadini di diverse nazionalità in fuga dal conflitto armato libico, per un totale di circa 25.000 persone.

Per alleggerire la pressione sull'isola, le autorità hanno cercato di trasferire il più rapidamente possibile i cittadini in centri di prima accoglienza sul territorio, ma con l'aggravarsi della situazione causa arrivi sempre più numerosi, il Governo italiano si è visto costretto a decretare lo stato di emergenza. Vengono, di seguito, introdotte misure umanitarie di protezione temporanea dei migranti tunisini e viene definita una strategia di interventi di accoglienza sul territorio, che consiste nel trasferimento proporzionato dei

migranti, in ciascuna Regione d'Italia, attraverso un apposito Piano per l'accoglienza dei migranti (Petrović, 2016).

Negli anni successivi la situazione si stabilizza: nel 2013 sono state presentate 434.600 domande di asilo nei 38 paesi dell'Europa, di cui 89.600 nell'Europa meridionale, 28.700 in Italia. Nonostante siano dati che sottolineano un incremento considerevole rispetto agli anni precedenti, va evidenziato che confrontati al numero complessivo di persone che cercano asilo nel panorama mondiale, si tratta di una quota modesta. Allo stesso modo, anche l'Italia non occupa il primo posto nello scenario europeo dell'accoglienza: è il sesto paese nel continente, nel 2013 ha ricevuto meno di un terzo delle domande di asilo della Germania (Ambrosini, 2014). Nonostante il paese accolga quindi un numero di immigrati piuttosto contenuto, i flussi sono cresciuti molto rapidamente, portando ad un cambiamento della fisionomia della penisola (SPRAR et al., 2010).

Nel biennio 2014-2015 si registrano di nuovo cifre altissime per quanto riguarda i flussi migratori verso l'Italia (Petrović, 2016). Nei mesi di giugno e luglio 2014 il Ministero degli Interni divulga dei dati riguardanti l'arrivo di 157 natanti sovraccarichi, dalla quale sbarcarono 116.944 migranti costretti a condizioni drammatiche (Omizzolo, Sodano 2015).

Nel 2014 sono stati complessivamente registrati 170.000 arrivi, numero confermato anche per l'anno seguente. È stato quindi necessario attivare ulteriori posti di accoglienza, che nonostante fossero già stati incrementati dal Ministero dell'Interno, non si sono dimostrati sufficienti ad affrontare le circostanze (Petrović, 2016).

I numeri non accennano a scendere negli anni seguenti: nel 2016 sono arrivati su suolo italiano 174.602 persone, e nel 2017, 119.310. Comunemente gli arrivi avvengono via mare, interessando maggiormente i porti di Augusta, Catania, Pozzallo, Lampedusa, Reggio Calabria, Trapani, Palermo, Messina, Salerno, Crotona, Cagliari. Negli ultimi anni si è registrato un cambiamento per quanto riguarda la provenienza dei migranti, le nazioni dichiarate al momento dello sbarco sono: Nigeria, Guinea, Costa d'Avorio, Bangladesh, Mali ed Eritrea (Monte et al., 2018).

3. Il sistema di accoglienza e le sue criticità

Vista la crescita e lo sviluppo del fenomeno, è stato indispensabile istituire un sistema di accoglienza articolato e differenziato, in modo da rispondere alle diverse richieste ed esigenze delle persone, portando ad una riorganizzazione radicale del sistema.

Negli anni, la politica europea ha perseguito l'obiettivo di sviluppare un sistema comune in materia d'asilo, protezione sussidiaria e protezione temporanea, diretta ad offrire uno status appropriato ai cittadini di paesi terzi bisognosi di protezione internazionale, nel rispetto del principio di non respingimento.

La normativa europea ha quindi subito diversi sviluppi nel corso degli anni: a partire dal 2005 con l'adozione dei primi atti legislativi diretti ad avvicinare le normative degli Stati membri. La politica europea riguardante il sistema comune di asilo, si è estesa soprattutto grazie all'introduzione della direttiva 2013/33/UE sulle norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale e alla direttiva 2013/32/UE sulle procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale. In Italia, le direttive europee sono state recepite con il decreto n. 142/2015, in vigore dal 30 settembre 2015, che scandisce il sistema di accoglienza in fasi.

Innanzitutto, si considera un primo momento di soccorso e assistenza, nei Centri di primo soccorso e accoglienza (CPSA) per i quali sono stati istituiti centri nei luoghi di sbarco e arrivo. Si prosegue con una prima accoglienza in strutture "temporanee" Centri di accoglienza dei richiedenti asilo (CARA), nelle quali si procede con le operazioni di identificazione e avvio della procedura di esame della domanda.

La Prefettura invia la persona alla seconda accoglienza nelle strutture del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR), quando questa ha formalizzato la domanda di protezione internazionale, ma è priva di mezzi di sussistenza (Ammirati et al., 2015).

I progetti SPRAR, oltre alla funzione di accoglienza, svolgono un ruolo anticipatore nella definizione di bisogni, facendo riferimento alle azioni di programmazione congiunta di politiche a favore delle persone immigrate. Questi progetti hanno quindi la funzione di iniziare nuove strategie ed interventi sul territorio (SPRAR, et al., 2010).

La nuova politica volta allo sviluppo del sistema comune d'asilo, ha introdotto notevoli innovazioni nello scenario nazionale. Le principali novità, scandite dal decreto 142/2015, riguardano l'organizzazione del sistema d'accoglienza. L'articolo 8 spiega che il Sistema di accoglienza si basa "sulla leale collaborazione tra i diversi livelli di governo interessati, secondo le forme di coordinamento nazionale e regionale". Oltre a ciò, vengono previste le diverse tipologie di centri di accoglienza, corrispondenti alle differenti fasi di arrivo: prima e seconda accoglienza, e misure straordinarie in strutture temporanee. Negli articoli 16 e 20, inoltre, predispone misure per una migliore governance del sistema nazionale di accoglienza (Petrović, 2016). Il decreto legislativo, all'articolo 14, stabilisce che una volta formalizzata la domanda di protezione internazionale, i richiedenti che non dispongono di mezzi adeguati di sussistenza (misurati in rapporto all'importo annuo dell'assegno sociale), sono inviati dalla Prefettura nelle strutture SPRAR, nelle quali viene messa in atto un'accoglienza "integrata" (Ammirati et al., 2015).

L'accoglienza integrata si focalizza sull'*empowerment* della persona: il lavoro nelle strutture del Sistema per richiedenti asilo e rifugiati viene sviluppato attraverso un percorso personale grazie al quale l'individuo può ricostruire le proprie capacità di scelta e di progettazione, recuperando la percezione del proprio valore, delle proprie potenzialità ed opportunità. (Servizio Centrale del Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati, et al., 2015).

Nel 2003 lo SPRAR contava 1.365 posti sul territorio nazionale, nel 2008 sono aumentati a 4.388, per arrivare a 10.000 nel 2013 a seguito della c.d. Emergenza Nord Africa. Le emergenze umanitarie, assieme alla necessità di iniziare un sistema nazionale unificato in grado di rispondere ai bisogni nascenti, ha portato il Ministero dell'Interno a organizzare numerosi allargamenti della rete SPRAR, fino a stabilire, con il decreto ministeriale del 17 settembre 2013, il finanziamento di 16.000 posti per il triennio 2014-2016, a cui sono stati sommati ulteriori ampliamenti nel tempo. In seguito, grazie a degli accordi sanciti dalla Conferenza Unificata presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri nell'ambito del Piano Nazionale per fronteggiare il flusso straordinario di migranti, adulti, famiglie e minori non accompagnati, per il 2014 la rete SPRAR ha potuto mettere a disposizione 20.752 posti di accoglienza, mentre nel 2015 ci sono stati un consolidamento della rete stessa e l'effettiva attivazione di 21.613 posti; la recettività della rete è cresciuta esponenzialmente. (Di Capua, Giovannetti, 2017).

Nel 2016 i progetti finanziati dal Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo sono stati complessivamente 652, di cui 508 per l'accoglienza di richiedenti e titolari di protezione internazionale, 99 destinati ai minori non accompagnati e 45 per le persone con disagio mentale e disabilità fisica. Nello stesso anno, sono stati accolti in totale 34.528 beneficiari, 30.533 nei progetti ordinari, 442 nei progetti per disabili e disagio mentale e 2.898 in quelli per minori stranieri non accompagnati.

Il maggior numero di presenze dei beneficiari si presenta in Sicilia e in Lazio, a cui seguono la Calabria e la Puglia: queste prime quattro regioni sono i territori con la maggior capienza dello SPRAR, il complessivo degli accolti è circa il 60% del totale. A queste seguono la Lombardia, l'Emilia Romagna, il Piemonte e la Campania, nelle restanti regioni la presenza è inferiore al 3,5%, ed in Valle d'Aosta non sono presenti progetti SPRAR.

Per quanto riguarda la distribuzione delle segnalazioni secondo la loro provenienza, il 46% del totale degli accolti proviene dai Centri di accoglienza straordinaria (CAS) e dalle prefetture, il 24% dalle segnalazioni da parte di progetti ordinari della rete. Da ciò si può quindi intuire e confermare il ruolo dei CAS come centri di prima accoglienza e screening delle vulnerabilità. Questa seconda funzione ha aiutato il Servizio Centrale a ridurre il numero di inserimenti di persone vulnerabili in progetti ordinari e le successive richieste di trasferimento (SPRAR, 2016).

L'intensificarsi dei flussi, e la presenza di migranti economici ma anche di soggetti in cerca di protezione, hanno rappresentato delle sfide considerevoli per la costruzione di un sistema di accoglienza che rispettasse sia le regole generali di ingresso e di soggiorno, sia l'obiettivo di proteggere i diritti umani.

Visto l'incremento incessante del numero di sbarchi e arrivi nell'ultimo decennio e il conseguenziale aumento delle domande di protezione internazionale, vengono attivati numerosi centri governativi, che fortificano la struttura ricettiva esistente alla fine degli anni Novanta, presente essenzialmente nelle province di Lecce, Brindisi e Foggia. Questi organismi spesso si trovano a svolgere diverse funzioni: prima e seconda accoglienza, nonché i trattenimenti.

Di norma l'ospitalità viene garantita nei CARA (Centri di accoglienza per richiedenti asilo) e negli SPRAR (Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati), collocati sul territorio, che però nelle situazioni emergenziali si sono trovati in grande difficoltà, non

disponendo di posti sufficienti per soddisfare l'accoglienza delle persone migranti (Petrović, 2016).

Sono quindi le frequenti situazioni impreviste che spingono l'Italia a sviluppare un sistema di accoglienza, basato più sul bisogno di rispondere ad un'urgenza numerica, attraverso l'aumento dei posti per ospitare nuovi soggetti, in un sistema già saturo in partenza. Lo Stato continua a ragionare principalmente sul numero delle persone sbarcate, parallelamente alle emergenze affrontate, costruendo un sistema di base, che non è preparato alle azioni successive, senza una prospettiva conseguente ed integrata (Omizzolo, Sodano 2015).

In questo modo, l'Italia ha presentato un sistema teso a soddisfare bisogni immediati per le persone con necessità urgenti, in condizioni di fortuna, attraverso una rete che ospita o trattiene migranti con diversi status (Petrović, 2016).

Sono state istituite grandi strutture ricettive di prima accoglienza, con una conseguente parziale distribuzione delle persone sul territorio, senza una verifica delle effettive iniziative di integrazione a livello locale. Questa metodologia può essere considerata un'accoglienza senza integrazione, una scelta immediata quando i respingimenti non siano possibili, e un'ospitalità puramente umanitaria, volta alla salvaguardia della vita delle persone, senza investimenti per un'eventuale stabilizzazione dei migranti (Ambrosini, 2014).

Il sistema italiano era costruito in un'ottica puramente emergenziale, scandito da sigle (CDA/CARA/CAS), che volevano definire un'ospitalità segmentata, dietro la quale si nascondeva un'accoglienza scandita da schematismi. Le funzioni di prima accoglienza e identificazione erano affidate ai Centri di primo soccorso e accoglienza (CPSA) ai Centri di accoglienza (CDA) o ai Centri di accoglienza per richiedenti asilo (CARA), secondo precise tempistiche di permanenza che venivano ampiamente superate. In questo quadro, solo i soggetti più fortunati riuscivano ad accedere ad un percorso costruttivo negli SPRAR: molti di loro restavano quindi intrappolati nella prima ospitalità dei CARA senza prospettive future, in un ambiente degradante. Il decreto n. 142/2015 ha cercato di chiarire il sistema, disegnando un modello di ospitalità leggermente diverso e più ordinato del precedente, ma nonostante le innovazioni proposte, nella sua impostazione pratica non è sembrato colmare le carenze passate. Nonostante abbia superato la dicotomia tra CARA e SPRAR, il decreto ne propone un'altra: quella tra "prima" e "seconda" accoglienza.

L'identificazione della persona, l'esame della domanda, la convocazione presso la Commissione per l'esito della richiesta, sono tutte operazioni affidate alla prima

ospitalità, che possono richiedere tempi molto lunghi, rimandando l'invio agli SPRAR. Ma anche in questi ultimi si riscontrano grandi difficoltà: l'indisponibilità di posti determina un'ulteriore attesa, anche per le persone che hanno espletato le operazioni presso i CARA, definendo un ostacolo permanente all'accesso alla seconda accoglienza. I migranti sono quindi destinati a lunghi soggiorni in centri collettivi, in condizioni minime, dove non è possibile avviare un percorso individuale. In questo sistema si rischia un dispendio di risorse, energie e tempo nell'attesa di essere ospitati e non nell'ospitalità concreta (Ammirati et al., 2015).

Sarebbe pertanto più adeguato e vantaggioso mirare al sistema SPRAR come modello nazionale, immaginando al posto dei CARA, un maggior numero di centri dove le persone migranti possano fermarsi per un periodo di tempo estremamente breve, per poi essere trasferiti nei progetti SPRAR.

L'Italia sta vivendo un momento di crisi per il quale sarebbe doveroso spendere meglio, con particolare riguardo ai conseguenti risultati ottenuti: investendo maggiormente nella seconda accoglienza, si avrebbero meno ripercussioni sul debito pubblico nazionale. Oltre a considerare i costi, è necessario osservare l'efficacia dei risultati: il sistema SPRAR, oltre all'accoglienza, garantisce una serie di servizi che possano aiutare il richiedente ad ottenere la sua concreta autonomia lavorativa e abitativa alla fine del percorso personale programmato. Questi esiti positivi sono l'unica soluzione per non saturare i posti disponibili.

Un elemento che contribuisce al rallentamento della circolarità dei posti dell'accoglienza, è dato dalle tempistiche per la formalizzazione delle domande d'asilo e per la loro valutazione da parte delle Commissioni territoriali per il riconoscimento della protezione. La principale causa di ritardi, è il ristretto numero di Commissioni paragonato alle domande d'asilo presentate, che in certe regioni porta ad un'attesa media di un anno per il riconoscimento dell'asilo. Questi rallentamenti e ritardi, oltre ad un allungamento considerevole dei tempi di accoglienza, portano anche una situazione di sospensione difficile da sostenere, che può avere delle ripercussioni sulla tranquillità psicologica dell'accolto, e sulla sua progettualità verso l'autonomia (Omizzolo, Sodano 2015).

Le misure di accoglienza sono quindi troppo spesso fallimentari, senza una conseguente integrazione effettiva, nonostante il notevole consumo di denaro pubblico. Si osserva la

carezza di una strategia uniforme assieme ad un approccio olistico, che portano soltanto ad interminabili permanenze nei centri (Petrović, 2016).

Il sistema SPRAR, è quindi suddiviso in più livelli di accoglienza, che coesistono e causano complessità e poca chiarezza nella pianificazione e nella progettualità delle risposte ai bisogni delle persone immigrate. Spesso persone nella medesima situazione sono collocate in percorsi di accoglienza molto differenti, creando notevole confusione sia per i richiedenti sia per il sistema.

Sarebbe quindi necessario portare a compimento il percorso avviato per arrivare ad un unico sistema d'accoglienza SPRAR italiano, ponendo la giusta attenzione e monitoraggio, in modo da cogliere pienamente la novità progettuale, metodologica e di approccio dell'accoglienza. Dando vita a questo percorso, si supererebbe l'accoglienza come risposta emergenziale e problematica, concentrandosi su un sistema d'ospitalità, percepito come un'opportunità positiva.

Per un concreto sviluppo del sistema, è indispensabile il potenziamento delle Commissioni territoriali, degli Uffici immigrazione delle Questure e dei Tribunali.

Uscendo quindi dal contesto emergenziale, bisogna sviluppare un'azione complessiva di pianificazione, volta a strutturare un sistema di accoglienza unico, efficace e stabile. Ciò è possibile solamente attraverso un lavoro unitario, capace di coinvolgere tutte le Istituzioni e gli enti che fanno parte del sistema (Omizzolo, Sodano 2015).

4. Le ricerche

Diverse sono le ricerche che si sono occupate del fenomeno migratorio e del sistema di accoglienza nazionale, che hanno rilevato gli interventi positivi ma anche le lacune presenti. Gli studi sono stati influenzati dai diversi cambiamenti sociali, politici ed economici che ci sono realizzati negli ultimi dieci anni, mostrando anche come il fenomeno sia sviluppato e mutato nell'ultima decade.

Come già esposto in precedenza, il biennio 2009-2010, è stato caratterizzato da una politica migratoria concentrata sulle intercettazioni in alto mare, delle navi cariche di migranti e sui respingimenti, portando come conseguenza una diminuzione significativa delle domande d'asilo.

Il rapporto redatto da ANCI, Caritas Italia e CIR è maturato nel periodo tra febbraio 2009 e marzo 2010. Lo studio ha voluto stimare un primo bilancio dopo circa dieci anni dalla creazione dello SPRAR, monitorando, analizzando il sistema di accoglienza e cercando le criticità emerse. Queste riflessioni sono nate conseguentemente alla crisi economica del paese ed ai cambiamenti del clima politico e dell'opinione pubblica. Per dare risposta ai diversi interrogativi concernenti gli esiti, l'impatto, l'efficacia e le difficoltà che i percorsi di integrazione offrono ai beneficiari dei progetti SPRAR sul territorio italiano, è nato il "Team Integrazione", composto congiuntamente da ANCI, Caritas Italia e CIR, tre tra i più importanti enti di tutela in Italia.

È stata promossa un'attività esplorativa di ricerca sui percorsi di integrazione dei beneficiari nei progetti di accoglienza, attraverso lo studio di casi, visitando diverse realtà dello SPRAR. È stato utilizzato un approccio di ricerca di tipo qualitativo, inserito in una metodologia descrittiva-esplorativa, concentrato su interviste focalizzate, assieme all'osservazione partecipante. Gli obiettivi sono stati: ottenere informazione per arrivare ad una descrizione dettagliata dei progetti visitati e trovare elementi utili per ottenere una comprensione completa per quanto riguarda l'oggetto di analisi.

Lo studio si focalizza su quattro dimensioni fondamentali, rappresentanti i veri e propri mezzi utili per l'integrazione: formazione, lavoro, casa e salute. Vanno però ricordate le specifiche caratteristiche delle singole realtà territoriali studiate: non è possibile ipotizzare una risposta universale ai diversi problemi, ma è fattibile proporre un modello ricco di elementi utili, adattabili e flessibili, a seconda delle esigenze e del contesto nella quale si opera.

In tutti i progetti SPRAR visitati dal Team Integrazione, è stata data importanza alla formazione dei beneficiari attraverso diverse iniziative. A tal proposito viene registrato il primo risultato significativo della ricerca: nonostante si dia valore alla formazione dei migranti, risulta molto difficile dare priorità a questo aspetto, in quanto i processi vivono in un contesto estremamente emergenziale, nella quale gli operatori si trovano costretti a concentrarsi su elementi che necessitano di una soluzione immediata.

Per quanto riguarda il lavoro, va ovviamente tenuta presente la struttura del mercato del lavoro italiano, che nel periodo nella quale si è sviluppato lo studio, si presentava come estremamente fragile. La crisi economico-occupazione ha coinvolto l'intero stato, pesando considerevolmente sugli interventi promossi dai progetti SPRAR che cercano di

promuovere l'inserimento lavorativo. I lavoratori stranieri, essendo una componente molto fragile del sistema socio-economico, soffrono pesantemente le difficoltà del mercato del lavoro. In questa cornice, risultano evidenti le problematiche che gli SPRAR affrontano per la promozione delle attività di integrazione lavorativa dei richiedenti e dei titolari di protezione internazionale e umanitaria.

I percorsi di accesso abitativo per i beneficiari di protezione, sono pieni di ostacoli causa tre fattori fondamentali: la riluttanza dei proprietari nell'affittare l'abitazione a stranieri, la scarsa diffusione di adeguati servizi pubblici e privati per il sostegno alla ricerca dell'alloggio ed un rapporto squilibrato fra domanda ed offerta del mercato immobiliare. Grandi difficoltà si hanno sia nel momento in cui non si dispone più del supporto dei centri di accoglienza, sia quando non si riesce a stabilizzarsi per periodi medio-lunghi.

La situazione italiana risulta inoltre estremamente polarizzata: il Centro-Nord, rispetto al Sud, è capace di offrire migliori condizioni di inclusione socio-lavorativa, assieme ad un'offerta alloggiativa superiore. È inoltre presente una considerevole differenza tra le aree metropolitane e non.

Il problema abitativo italiano coinvolge tutta la popolazione, ed è quindi chiaro come questa situazione influenzi negativamente le azioni dei progetti SPRAR per il supporto alla ricerca abitativa.

Infine, lo studio si è concentrato sulla salute, elemento rilevante per molti richiedenti asilo e titolari di protezione umanitaria vittime di traumi fisici e psicologici importanti, che hanno quindi bisogno di un supporto sanitario specifico, anche continuativo. L'accesso alla salute diviene quindi un punto fondamentale per l'integrazione, in quanto la salute fisica e mentale sono risorse necessarie per percepirsi in una condizione di armonia nell'ambiente circostante. Risulta quindi molto importante definire una strategia del servizio, individuando una modalità di intervento, orientando ed informando il beneficiario del servizio promosso nello SPRAR, oltre alle azioni offerte dal Servizio Sanitario Nazionale. In questo contesto, può risultare utile la stipula di patti e protocolli con le istituzioni e gli enti del territorio, in modo da favorire la prassi e lo scambio di competenze (ARCI, Caritas Italia, CIR, Un Team per l'Integrazione: un viaggio nel mondo dell'asilo, 2010).

Nel 2012, Marco Catarci, professore all'Università degli Studi "Roma Tre", pubblica una ricerca quantitativa intitolata "Conceptions and Strategies for User Integration across Refugee Services in Italy", sviluppata tra Aprile e Dicembre 2011. Lo studio si focalizza

sui servizi per i rifugiati in tutta Italia gestiti dal “Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR)”. I dati raccolti, hanno dimostrato che i coordinatori dei servizi, considerano l’integrazione degli utenti strettamente connessa all’acquisizione di conoscenze e competenze sia da parte dei rifugiati che degli autoctoni.

Lo studio conferma anche diverse considerazioni nate dalla prima ricerca citata, infatti vengono evidenziate differenze territoriali rilevanti per quanto riguarda le tipologie di reti costruite dai servizi per rifugiati, al fine di promuovere l’integrazione, ribadendo la presenza di maggiore collaborazione ed efficienza nei servizi del nord-est Italia.

Gli esiti dell’indagine interessano infine, la necessità di maggiore consapevolezza per quanto riguarda le finalità e gli obiettivi dei servizi per i rifugiati ed un possibile coinvolgimento degli operatori con maggior esperienza professionale nella progettazione ed organizzazione delle attività di formazione per gli stessi operatori (M. Catarci, *Conceptions and Strategies for User Integration across Refugee Services in Italy*, 2012).

Dopo il periodo dell’Emergenza Nord-Africa, nella quale sono state sviluppate queste prime ricerche stimanti i primi risultati ottenuti dal Sistema per richiedenti asilo e rifugiati, il 2014 si conclude con la cifra record di 170 mila immigrati arrivati via mare in Italia (quasi il triplo confrontato al primo periodo considerato). Questa situazione sempre più emergenziale, ha quindi portato ad una continua e considerevole riorganizzazione degli SPRAR italiani e della loro collaborazione tra Stato ed enti locali, ma anche tra il Ministero dell’Interno, le Prefetture ed i Comuni.

In questo contesto, a gennaio 2015 è stato costituito un gruppo di studio presso il Dipartimento per le Libertà Civili e l’Immigrazione del Ministero dell’Interno, per l’elaborazione di una valutazione dell’impatto in termini di costi-benefici prodotti dagli investimenti pubblici a favore del sistema di accoglienza nazionale.

Gli obiettivi sono stati: la valutazione dell’attuale e futuro fenomeno migratorio, la valutazione degli investimenti pubblici diretti ed indiretti analizzando i costi ed i benefici e l’identificazione di “buone pratiche” per una miglior efficienza del sistema di accoglienza.

Per quanto riguarda l’impatto economico ed i costi, la ricerca ha valutato una spesa complessiva SPRAR di 146 milioni di euro, pari al 94,5% della spesa complessiva SPRAR nazionale. I costi per la gestione dell’accoglienza, sono in gran parte destinati

agli stipendi degli operatori, ad affitti e consumi e corrispondono ad una piccolissima percentuale della spesa pubblica nazionale complessiva, lo 0,14%.

A proposito dei risultati positivi del sistema di accoglienza italiano, la ricerca descrive tre esiti che concorrono al miglioramento dell'efficienza del sistema. Questi sono stati in parte raggiunti ed in parte ancora da implementare e costituiscono i pilastri di una visione complessiva. Il primo rilevante obiettivo raggiunto, è stato quello di strutturare il sistema in modo ordinario e flessibile, considerando il fenomeno migratorio ormai durevole. Il secondo obiettivo è rappresentato dalla programmazione di un sistema connesso al contenimento dei costi, a differenza della prima fase emergenziale che mancava di organizzazione. Il terzo ed ultimo obiettivo, è stato individuato nell'Accordo del 10 luglio 2014, che ha istituito lo SPRAR come perno del sistema di accoglienza di secondo livello, sia per gli adulti che per tutti i minori stranieri non accompagnati (Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione del Ministero dell'Interno, Rapporto sull'accoglienza di migranti e rifugiati in Italia, 2015).

Per concludere, nel 2017, la Direzione Generale delle Politiche Interne dell'Unione, sviluppa una ricerca focalizzata sullo studio dell'integrazione dei rifugiati in Italia, analizzando i progressi e le sfide degli ultimi 3 anni del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati, con attenzione ai cambiamenti nella percezione ed opinione pubblica per quanto riguarda l'asilo e l'integrazione dei rifugiati.

A tal proposito, la ricerca descrive il clima politico ed i discorsi riguardanti il fenomeno migratorio come problematici. Infatti, a causa del costante aumento di sbarchi sulle coste italiane, quest'argomento è diventato il centro dei discorsi dei media e della politica. Il 49% degli italiani ritiene che l'immigrazione è la questione politica principale, ben prima del terrorismo e della situazione economica.

La ricerca studia il metodo con la quale l'Italia ha affrontato questa situazione emergenziale: dimostrando l'assenza di un cambio di approccio. Lo Stato ha solamente aumentato progressivamente sia il numero di posti che il numero di beneficiari che possono usufruire del sistema nazionale per la protezione dei richiedenti asilo e rifugiati. Questa azione ha fatto aumentare i conflitti tra il governo nazionale ed i comuni incaricati della gestione degli SPRAR, esacerbando l'opinione pubblica nei confronti di migranti e rifugiati, accompagnati dai diversi partiti politici che hanno accresciuto il dibattito negativo su questi temi. Ulteriori conseguenze negative dovute agli sbarchi, sono la poca

equità nella distribuzione delle persone migranti, oltre che le difficoltà nei centri di prima accoglienza, non preparati a fronteggiare l'emergenza.

Lo studio dimostra anche che lo SPRAR, nonostante le complessità incontrate, è stato in grado di sviluppare azioni molto interessanti, anche se non è riuscito a coinvolgere ogni soggetto accolto.

La ricerca si conclude esponendo diverse raccomandazioni politiche per migliorare l'accoglienza, la governance, il coordinamento delle politiche e l'uso dei fondi a disposizione. Tra le raccomandazioni si trovano: l'equa distribuzione, tenendo conto che l'accoglienza primaria viene svolta principalmente dalle regioni meridionali; l'uso di strutture per problemi legati al monitoraggio degli standard di accoglienza e alla gestione dei possibili conflitti con le comunità locali; abbreviare i tempi di formalizzazione ed audizione della domanda presso le Commissioni Territoriali; organizzare un sistema informativo in grado di rintracciare la presenza e i movimenti dei richiedenti asilo, rafforzare ed espandere la rete di comuni coinvolti nella ricezione dei migranti (Directorate-General For Internal Policies, Integration of Refugees in Greece, Hungary and Italy, Annex 3: Country Case Study Italy, 2017).

CAPITOLO III

L'accoglienza ed il sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati

1. Il sistema di accoglienza in Italia

Durante la Conferenza Unificata del 10 luglio 2014, venne definito il “Piano nazionale per fronteggiare il flusso straordinario di cittadini extracomunitari, adulti, famiglie e minori stranieri non accompagnati”. Esso fu l’inizio della politica di riprogettazione del sistema di accoglienza ed integrazione italiano, che trovò in seguito fondamento normativo grazie al Decreto Legislativo 142/2015.

In occasione della Conferenza, venne quindi delineato il sistema di accoglienza, che ebbe origine in conseguenza al raggiungimento di intesa tra Governo, regioni ed enti locali (Anci et al., 2017).

Uno degli obiettivi, era ricondurre l'accoglienza ad una governance di sistema, nel rispetto delle direttive europee, strutturando un sistema unico riconducibile al modello SPRAR, rappresentante il fulcro centrale dell'accoglienza di secondo livello. Lo scopo del Piano, era quindi la riorganizzazione e la razionalizzazione del sistema nazionale, accompagnato da un programma ed una gestione ordinari (ibidem).

Il Decreto Legislativo 142/2015, recepisce la direttiva procedure 2013/32/UE e la direttiva accoglienza 2013/33/UE ed entra in vigore dal 30 settembre 2015, articolando il sistema di accoglienza in fasi, distinguendo una prima fase di assistenza e soccorso, una prima fase di accoglienza nei centri collettivi esistenti o in strutture temporanee ed infine una seconda accoglienza affidata alle strutture SPRAR (Ammirati et al., 2015).

La fase preliminare di soccorso, prima assistenza e identificazione si svolge nei centri regolati dalla cd. Legge Puglia (L. n. 563/1995), comunemente chiamati Centri di Prima Accoglienza (CPA) o Centri di Primo Soccorso e Accoglienza (CPSA), presenti da molti anni e quindi estremamente flessibili, consentono di facilitare l'allestimento e la gestione e di trasformarsi con decreto del Ministero dell'Interno, in Centri governativi di prima

accoglienza. Le attività svolte all'interno delle strutture riguardano principalmente il soccorso e le cure mediche, la prima assistenza e l'identificazione della persona, la fotosegnalazione, la rilevazione delle impronte digitali da inviare all'Eurodac e la conseguente possibilità di presentare la domanda di protezione internazionale (Anci, et al., 2016).

Non sono specificate tempistiche, modalità e standard di qualità per quanto riguarda i servizi svolti. Queste mancanze, assieme ad un vuoto normativo notevole, creano situazioni controverse e di degrado presso le strutture. Le carenze e le poche precisazioni in materia, portano ad inevitabili conseguenze negative per i richiedenti asilo accolti nei centri.

Privazione della libertà personale, trattenimenti molto lunghi, condizioni lesive della dignità, trattamenti disumani e degradanti, il mancato trasferimento presso i centri di seconda accoglienza, sono spesso condizioni subite dai migranti accolti. Il vuoto normativo quindi, porta ad uno scorretto svolgimento del percorso di ospitalità, che assieme all'indisponibilità di posti ed il caos burocratico, legittimano una vera detenzione delle persone, in evidente violazione dei diritti umani e delle tutele garantite dalla Costituzione.

A riguardo, si ricorda la condanna nei confronti dell'Italia da parte della Corte Europea dei diritti dell'Uomo per il trattamento di alcuni tunisini nel CPSA di Lampedusa nel 2011. Le condizioni in cui i migranti erano stati accolti, comportavano la violazione di diversi diritti tutelati dalla Cedu: sovraffollamento, scarse condizioni igieniche, assenza di contatto con l'esterno, continua sorveglianza, assenza di informazioni riguardanti il proprio status giuridico, sono state tutte violazioni dell'art. 3 della Cedu, ovvero del diritto a non subire trattenimenti inumani e degradanti (Ammirati et al., 2015).

La *fase di prima accoglienza*, è svolta presso centri governativi chiamati *hub* per richiedenti asilo, istituiti con decreto del Ministro dell'Interno. Tali centri governativi sono: i Centri di accoglienza (CDA), Centri di accoglienza per richiedenti asilo (CARA), Centri di accoglienza straordinaria (CAS), e gli *hotspots*.

La presenza presso queste strutture, è legata alle tempistiche utili per le operazioni di identificazione (ove non completate in precedenza), alla verbalizzazione della domanda e all'avvio della procedura per quest'ultima, oltre che agli accertamenti riguardanti le condizioni di salute dei migranti (Anci et al., 2017).

Secondo l'articolo 9 comma 1 del Decreto Legislativo 142/2015, lo scopo della prima accoglienza, è offrire ospitalità nel caso sia presente l'esigenza, oltre alla definizione della posizione giuridica della persona.

L'accesso presso i centri, è ordinato dal prefetto, che vi indirizza i migranti, dopo l'approvazione del Ministero dell'Interno. Questa fase però, non è obbligatoria nel caso in cui la domanda sia stata formalizzata e le strutture SPRAR abbiano a disposizione posti fruibili: la Prefettura può inviare la persona direttamente alla seconda accoglienza.

Queste strutture predisposte per la prima accoglienza, denominati Centri di accoglienza dei richiedenti asilo (CARA), sono centri collettivi, molto grandi ed isolati dai centri urbani, caratterizzati da contatti con la realtà esterna assenti o molti difficoltosi, inoltre, la libertà di uscita è garantita solamente nelle ore diurne. In caso di saturazione dei posti presso i CARA, è possibile il ricorso a centri temporanei attivati dalle Prefetture su incarico del Ministero, presso i quali i servizi e gli obiettivi saranno i medesimi.

L'articolo 10 comma 1 del Decreto in questione, esprime le condizioni garantite presso i centri, assicurando il rispetto della sfera privata e la tutela della salute psico-fisica, prestando attenzione alle vulnerabilità, all'unità familiare, alla prevenzione della violenza e la sicurezza delle persone.

Il corretto funzionamento del sistema, incontra diverse difficoltà causate dall'approssimazione che spesso caratterizza la normativa: non sono indicati limiti temporali di permanenza presso i centri, si ritiene adatto disporre dei tempi necessari per lo svolgimento delle diverse operazioni e per l'attesa del trasferimento presso le strutture SPRAR (Ammirati et al., 2015).

Nella *fase di seconda accoglienza* presso le strutture SPRAR, lo straniero permane nell'attesa dell'esame della domanda, ovvero fino all'esito della Commissione territoriale e in caso di ricorso giurisdizionale fino all'esito dell'istanza sospensiva (Costa et al., 2015)

All'articolo 14 del Decreto 142/2015, viene specificato che i richiedenti asilo che hanno formalizzato la domanda di protezione internazionale e che si trovano in una situazione economica precaria e non hanno quindi i mezzi adeguati di sussistenza, possono accedere alla seconda accoglienza. Il criterio per il diritto all'accesso, è quindi costituito dalla carenza di mezzi utili ad assicurare una qualità di vita adeguata al proprio sostentamento e quello dei propri figli, valutato dalla Prefettura, usando l'importo dell'assegno sociale annuo come parametro (Anci et al., 2016).

I progetti SPRAR operano nell'ottica di un'accoglienza "integrata", attraverso percorsi personalizzati, con lo scopo di fornire agli accolti gli strumenti per arrivare all'autonomia individuale. Elemento fondamentale per la riuscita degli obiettivi, è l'interazione con il territorio, per questo motivo le strutture devono essere relativamente piccole e residenziali, collocate nei centri urbani o in luoghi collegati con i mezzi di trasporto.

In questa fase, vengono assicurati standard di accoglienza elevati: vitto ed alloggio, mediazione linguistico-culturale, orientamento ed accesso ai servizi del territorio, formazione, orientamento ed accompagnamento all'inserimento lavorativo, abitativo, legale e tutela psico-socio-sanitaria.

I tempi di permanenza sono modellabili: l'accoglienza è garantita fino alla fine dell'iter della domanda, dopo il quale, ottenuto il riconoscimento della protezione, si può permanere per ulteriori sei mesi prorogabili per raggiungere gli obiettivi di inclusione socio-lavorativa o per ragioni di salute (Ammirati et al., 2015).

2. Che cos'è lo SPRAR

Il Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR), viene attuato attraverso progetti di accoglienza integrata, gestiti dalla rete degli enti locali, che accedono al Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo. L'accoglienza integrata assicura vitto ed alloggio, assieme a diversi servizi di informazione, accompagnamento, assistenza ed orientamento a livello territoriale. Le attività vengono supportate e coordinate dagli enti locali assieme al terzo settore, attraverso la realizzazione di percorsi individuali di inserimento socio-economico.

Il Sistema di protezione, è caratterizzato da una governance multilivello, supportata dagli enti politicamente responsabili dell'accoglienza: Ministero dell'Interno ed enti locali, usufruendo delle risorse pubbliche messe a disposizione. Un'ulteriore peculiarità del sistema, è rappresentata dalla volontarietà degli enti locali nella partecipazione alla rete dei progetti di accoglienza, che si impegnano nella collaborazione con il terzo settore e con gli enti gestori, che cooperano per la buona riuscita degli interventi programmati.

Un'altra particolarità, è delineata dallo sviluppo delle reti locali composte dai diversi attori ed interlocutori favoriti per la soluzione positiva delle misure di accoglienza, protezione, integrazione a vantaggio dei richiedenti e titolari di protezione internazionale.

L'accoglienza in Italia, viene rafforzata e supportata grazie ai progetti territoriali dello SPRAR: protagonisti attivi presenti sia nelle grandi città, sia nelle aree metropolitane, nelle cittadine di provincia e nei piccoli centri. I progetti sono ideati ed attivati a livello locale, assieme alla fondamentale partecipazione degli attori presenti sul territorio, che collaborano per il sostegno all'accoglienza, favorendo la continuità dei percorsi di inserimento socio-economico dei richiedenti asilo.

Sono 877 i progetti finanziati a marzo 2018 (681 ordinari, 144 per minori non accompagnati e 52 per persone con disagio mentale o disabilità), essi sono affidati a 754 enti locali titolari dei progetti, coinvolgendo in totale oltre 1.200 comuni (Servizio Centrale SPRAR, 2018).

3. I finanziamenti: il Fondo Nazionale per le politiche ed i servizi dell'asilo

Il sistema SPRAR è finanziato dal Fondo Nazionale per le politiche ed i servizi dell'asilo (FNPSA), istituito dall'articolo 32-1-*septies* della legge 189/02 Bossi-Fini, gestito direttamente dal Ministero dell'Interno che fornisce i finanziamenti per i servizi diretti all'accoglienza dei richiedenti asilo e dei titolari di protezione internazionale.

Gli enti locali che avviavano sul proprio territorio, servizi in materia d'asilo come ad esempio i progetti SPRAR, potevano accedere al Fondo, partecipando al bando con cadenza triennale.

Al Fondo Nazionale per le politiche ed i servizi dell'asilo, convergono anche le risorse europee per i rifugiati, del Fondo asilo migrazione e integrazione (FAMI) (Petrović, 2016).

Il Decreto del Ministero dell'Interno del 28 novembre 2005, stabiliva le linee guida e le modalità di accesso e d'impiego del Fondo. L'articolo 2 decretava l'accesso alla ripartizione delle disponibilità del FNPSA destinate al sostegno finanziario dei servizi, per gli enti locali, anche eventualmente associati, le loro unioni o consorzi che offrivano

servizi rivolti all'accoglienza dei richiedenti asilo e dei loro familiari, alla tutela dei rifugiati e degli stranieri destinatari di altre forme di protezione umanitaria.

L'accesso alla ripartizione del Fondo, avveniva tramite la presentazione della domanda effettuata utilizzando l'apposito modello allegato nel Decreto. La domanda veniva esaminata da una commissione, composta dal direttore centrale dei servizi civili per l'immigrazione e l'asilo del Dipartimento, da un funzionario della carriera prefettizia in servizio presso il medesimo Dipartimento, da un rappresentante dell'Associazione nazionale comuni italiani (ANCI), un rappresentante delle province d'Italia (UPI), e su richiesta, un funzionario dell'ufficio in Italia dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati (ACNUR).

Tale commissione aveva il compito di valutare le domande e la conformità dei progetti presentati, a tal fine poteva richiedere la modifica parziale dei servizi previsti o la riduzione dei posti di accoglienza rispetto quelli richiesti dall'ente, queste modifiche dovevano essere accompagnate da una revisione del progetto e del suo piano finanziario. La commissione doveva quindi impostare una graduatoria degli enti locali ammessi al contributo, secondo l'assegnazione di un punteggio.

Il 10 agosto 2016, il Governo ha approvato il Decreto del Ministero dell'Interno per quanto riguarda le novità in materia di "modalità di accesso da parte degli enti locali ai finanziamenti del Fondo Nazionale per le politiche ed i servizi dell'asilo per la predisposizione dei servizi di accoglienza per i richiedenti asilo e beneficiari di protezione internazionale e per i titolari del permesso umanitario, nonché approvazione delle linee guida per il funzionamento del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati".

Il Decreto sostiene la stabilizzazione dei progetti SPRAR già attivati e la semplificazione delle procedure di accesso alla rete per nuovi enti locali, gli obiettivi sono quindi snellire l'adesione al sistema, diminuendo la burocrazia.

Con il fine di stimolare una progettualità continua, coinvolgendo i diversi soggetti qualificati attivi nel settore, le domande degli enti locali verranno accolte senza più vincoli temporali, ma solo in base alla disponibilità delle risorse.

Il Decreto introduce due prassi nuove che vanno a sostituirsi alle precedenti:

- Procedura per la domanda di prosecuzione: entro sei mesi dalla scadenza della durata del progetto, l'ente locale può presentare la domanda per la prosecuzione

delle attività nel triennio successivo al Ministero dell'Interno, presso il Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione.

- Procedura per la presentazione della domanda di accesso al FNPSA diretta agli enti locali che presentano una nuova progettualità triennale: le nuove domande di accesso al Fondo, possono essere presentate continuativamente e valutate con decorrenza di due volte l'anno. Gli enti locali che non verranno ammessi in graduatoria ma non saranno finanziabili causa insufficienza di risorse, avranno accesso al Fondo in maniera prioritaria rispetto alla graduatoria del successivo semestre.

Verranno inoltre previste due decorrenze annuali per la conferma per le graduatorie dei nuovi progetti e per la prosecuzione dei servizi attivi (Decreto del Ministero dell'Interno del 10 agosto 2016).

4. Gli attori dell'accoglienza

Il sistema SPRAR è composto da una rete di enti locali che coopera per la realizzazione dell'accoglienza e dei progetti personalizzati e territoriali sostenuti dalle strutture, accedendo al Fondo Nazione per le Politiche e i Servizi all'Asilo gestito dal Ministero dell'Interno (Costa et al., 2015).

L'articolo 42 del Testo Unico sull'Immigrazione, annuncia la necessaria collaborazione tra lo Stato, le regioni, le province, i comuni, le associazioni di stranieri, le organizzazioni in loro favore e gli enti pubblici e privati dei paesi d'origine, a vantaggio delle operazioni a sostegno degli stranieri regolarmente soggiornanti, della diffusione di informazioni utili al positivo inserimento nella società e alla conoscenza e alla valorizzazione delle espressioni culturali, religiose e sociali.

I diversi attori dell'accoglienza e dell'integrazione, nella loro cooperazione costante devono comunque sostenere il principio di sussidiarietà e della governance multilivello, strumenti che hanno sempre accompagnato l'autonomia delle identità locali.

Sono quindi diverse le amministrazioni e gli enti competenti alla gestione ed organizzazione in materia di immigrazione ed accoglienza.

Il *Ministero dell'Interno*, si adopera per il contrasto all'immigrazione irregolare e per l'erogazione dei servizi di orientamento ed è competente alla verifica ed al rilascio dei titoli di soggiorno in Italia. Tra le sue responsabilità ricadono: i servizi di prima accoglienza dei richiedenti asilo, la gestione del sistema di protezione internazionale e dei minori non accompagnati e la gestione del Fondo Europeo per l'Asilo, Migrazione e Integrazione (FAMI).

Il Tavolo di Coordinamento Nazionale, è un istituto collocato presso il Ministero dell'Interno, con l'obiettivo di sviluppare, pianificare ed organizzare attività efficaci.

Il Tavolo ha il compito di predisporre ogni due anni un Piano Nazionale degli interventi e delle misure a favore dell'integrazione dei beneficiari di protezione internazionale. Il Piano "individua le linee d'intervento per realizzare l'effettiva integrazione dei titolari di protezione internazionale, con particolare riguardo all'inserimento socio-lavorativo, anche promuovendo specifici programmi di incontro tra domanda e offerta di lavoro, all'accesso all'assistenza sanitaria e sociale, all'alloggio, alla formazione linguistica e all'istruzione, nonché al contrasto delle discriminazioni. Il Piano indica una stima dei destinatari delle misure d'integrazione, nonché specifiche misure attuative della programmazione dei pertinenti fondi europei predisposta dall'autorità responsabile".

Il *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali* si occupa, in collaborazione con gli enti locali e le Regioni, delle politiche di integrazione sociale e lavorativa delle persone che giungono in Italia. La tutela dei minori stranieri non accompagnati e la programmazione dei flussi d'ingresso per motivi di lavoro, sono anche materie di competenze del suddetto Ministero (Ministero dell'Interno, Dipartimento per le libertà civili e l'Immigrazione, 2017).

Per quanto riguarda la sanità, il *Ministero della Salute* sostiene l'accesso alle cure per gli stranieri, con particolare riguardo nel trattamento dei più deboli, definendo con precisione le linee guida per le vittime di tortura e per monitorare le violenze subite dai rifugiati nel corso del loro viaggio, considerando la loro salute fisica ma anche mentale (ibidem).

Le *Regioni* sono soggetti attivi che lavorano collaborando con gli Enti Locali ed il Governo per fornire risposte efficaci alla domanda di accoglienza.

Con la Riforma del Titolo V della Costituzione del 2001, si stabilisce che lo Stato ha potere decisionale legislativo in materia di immigrazione e le Regioni possono occuparsi della disciplina di dettaglio, cooperando per la pianificazione degli interventi e per indirizzare i compiti degli enti in prospettiva di una effettiva ed idonea inclusione dei cittadini immigrati.

Il Testo Unico sull'Immigrazione definisce le competenze regionali in materia: le Regioni legiferano adottando i provvedimenti per i percorsi d'integrazione degli stranieri e titolari di protezione internazionale.

L'ente in diretto contatto con i cittadini è il *Comune*, che rappresenta il punto di riferimento per l'orientamento e per diversi servizi alla persona: servizi educativi, assistenziali, culturali, anagrafici ecc. I cittadini stranieri possono rivolgersi al Comune per reperire informazioni, per ottenere assistenza e per richiedere aiuti nello svolgimento delle pratiche burocratiche ed amministrative, o nella risoluzione di problemi incontrati. Certi Comuni sono stati provvisti di appositi servizi per trattare problematiche inerenti all'immigrazione, per aiutare specificatamente l'utenza straniera, cooperando con traduttori e mediatori che facilitano le relazioni (Ministero dell'Interno, Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione, 2017).

Per quanto riguarda le organizzazioni non governative, l'*UNHCR* e l'*OIM* sono organismi fondamentali per la struttura del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati e per la procedura per l'ottenimento della protezione internazionale.

Le attività dell'*UNHCR*, sono principalmente di consulenza e supporto a favore del Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione del Ministero dell'Interno, delle Commissioni Territoriali e della Commissione Nazionale. La normativa nazionale stabilisce la possibilità per i richiedenti asilo, di poter contattare l'*UNHCR* in qualsiasi momento della procedura.

L'attività di informazione ed orientamento legale sui diritti e doveri dei migranti, è invece compito dell'*OIM*, che investe un ruolo di coordinatore per i paesi dell'area mediterranea. Un ulteriore contributo dell'organizzazione consiste nell'identificazione di gruppi di persone vulnerabili o bisognose di particolare assistenza, contribuendo anche al monitoraggio dell'andamento delle procedure di accoglienza nei centri nel rispetto dei diritti dei migranti (Costa et al., 2015).

Una realtà molto diffusa sul territorio nazionale è rappresentata dal *Terzo Settore*, che investe funzioni di tutela e promozione dei diritti dei migranti. Diverse organizzazioni compongono il Terzo Settore: associazioni locali o nazionali, reti associative di grandi dimensioni, d'ispirazione religiosa o laica, articolazioni italiane di reti associative e/o coordinamenti internazionali che si occupano della materia.

L'unico strumento di partecipazione a livello istituzionale è rappresentato nel Tavolo Asilo, incluso nel Tavolo di Coordinamento Nazionale.

Gli ambiti operativi del Terzo Settore sono:

- Informazione e sensibilizzazione della popolazione italiana sul diritto d'asilo;
- Accoglienza, assistenza, informazione e orientamento a livello locale e nazionale;
- Tutela e promozione dei diritti;
- Attività che hanno l'obiettivo di influenzare le scelte delle amministrazioni pubbliche e dei governi locali, regionali e nazionali (Ministero dell'Interno, Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione, 2017).

5. Lo SPRAR: accoglienza e servizi

Nell'ambito dell'accoglienza dei richiedenti asilo e dei titolari di protezione internazionale, è fondamentale collocare al centro del Sistema di Protezione la persona ospitata, avendo come obiettivi principali l'assistenza della persona, favorendo la (ri)conquista della propria autonomia, attraverso l'offerta di servizi essenziali ed adeguati.

5.1 Gli obiettivi nello SPRAR

L'autonomia rappresenta l'obiettivo principale nel sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati: l'emancipazione e l'indipendenza dal bisogno di ricevere assistenza

diventano quindi essenziali per la buona riuscita del percorso di ospitalità. In quest'ottica, i servizi offerti dovranno essere orientati verso un'accoglienza emancipante, considerando quindi i beneficiari, come soggetti attivi nel loro percorso di inclusione sociale. Ogni servizio deve essere così garantito, per tutti gli accolti nelle strutture, con lo stesso approccio, considerando le caratteristiche specifiche e personali di ogni beneficiario.

L'obiettivo del lavoro offerto presso gli SPRAR, è attuare l'intesa della Conferenza unificata del 2014, orientando il sistema verso l'integrazione, elevando i livelli di servizi offerti dei CAS e rafforzando le iniziative esistenti.

Gli scopi dello SPRAR vengono perseguiti attraverso:

- la creazione delle condizioni che consentono l'avvio precoce del percorso d'integrazione già dalla prima accoglienza, includendo ad esempio l'insegnamento della lingua e l'orientamento culturale;
- l'implementazione dei servizi per l'integrazione in ogni struttura, anche i CAS, soprattutto nei casi straordinari in cui svolgono la funzione di seconda accoglienza;
- la previsione nei bandi di personale preparato alla gestione dell'accoglienza, in grado di lavorare in contesti multiculturali e di mediazione sociale, facendo attenzione alle situazioni di vulnerabilità ed alle differenze di genere.

L'inizio di un processo di inclusione sociale, è subordinato alla buona riuscita della fase di accoglienza, che viene a rappresentare quindi un elemento fondamentale per il supporto necessario all'integrazione. I servizi in questa prima fase di orientamento vanno utilizzati nel migliore dei modi, istituendo attività ad aiuti non solamente per i beneficiari di protezione internazionale, ma anche per i richiedenti in attesa dell'ottenimento dello status (Ministero dell'Interno, Dipartimento per le libertà civili e l'Immigrazione, 2017).

5.2 I servizi nello SPRAR

Oltre al vitto ed ai generi di prima necessità, i progetti SPRAR hanno la possibilità di offrire una serie di servizi utili all'inserimento sociale della persona accolta.

5.2.1 L'accoglienza integrata

Il lavoro nel sistema SPRAR è basato su un'accoglienza "integrata", in quanto il lavoro nelle strutture è focalizzato sull'*empowerment* della persona, interpretato come un percorso personale ed organizzato grazie al quale l'individuo può ricostruire le proprie capacità di scelta e di progettazione, recuperando la percezione del proprio valore, delle proprie potenzialità ed opportunità.

In questo quadro, i servizi di base quali vitto e alloggio, devono essere contestualizzati in una serie di interventi diretti all'acquisizione degli strumenti per il raggiungimento dell'autonomia.

I servizi attivati negli SPRAR possono essere suddivisi in nove aree:

- mediazione linguistica e interculturale;
- accoglienza materiale;
- orientamento e accesso ai servizi del territorio;
- formazione e riqualificazione professionale;
- orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo;
- orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo;
- orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale;

- orientamento e accompagnamento legale;
- tutela psico-socio-sanitaria.

Nella costruzione del progetto personale dell'individuo, è necessario considerare un approccio olistico diretto a concepire la persona nella sua interezza, valorizzando le sue risorse individuali, tenendo conto anche delle sue difficoltà e dei suoi bisogni. Per operare in un contesto olistico, gli operatori dovranno porsi sempre in una posizione di ascolto, essendo capaci di leggere le necessità anche non palesemente espresse dalle persone.

Un ulteriore elemento fondamentale alla buona riuscita degli interventi degli SPRAR, è considerare il contesto locale. Il servizio deve essere capace di comunicare con il territorio, costruendo delle reti locali, coinvolgendo tutti gli attori presenti e funzionali al sostegno delle attività di accoglienza. Gli SPRAR vanno quindi concepiti come elemento integrante del welfare locale, un valore aggiunto sul territorio, capace di rafforzare la rete di servizi già esistente (Anci et al., 2015).

5.2.2 Mediazione linguistica e interculturale

Un aspetto complementare ai servizi, è la mediazione linguistica e interculturale. Il lavoro regolarmente svolto dagli operatori, verrà quindi affiancato dal supporto del mediatore, che aiuterà l'intera équipe. Il suo obiettivo è il miglioramento della comunicazione interculturale, che risulta fondamentale per i progetti di accoglienza: la sua presenza dovrà quindi essere costante.

Avrà anche il compito di decodificare i bisogni dei beneficiari, aiutarli nella comprensione delle risposte degli operatori, gestire eventuali conflittualità relazionali, aiutare la risoluzione di blocchi comunicativi, supportare il gruppo di operatori nel rispetto della diversità, suggerire approcci educativi adatti.

5.2.3 Accoglienza materiale

L'accoglienza materiale concerne ogni aspetto diretto alla gestione della quotidianità e dell'organizzazione nel centro SPRAR. Anche in questo aspetto va considerato il medesimo approccio integrato, ritenendo i beneficiari soggetti attivi degli interventi e del loro percorso di inclusione sociale, stimolando la loro autonomia anche nella quotidianità. Gli strumenti operativi che favoriscono l'azione sono: primo colloquio e colloquio di orientamento, regolamento e contratto di accoglienza, gestione materiale della struttura, gestione del vitto, erogazione di contributi economici, gestione delle utenze e dei consumi (Anci et al., 2015).

5.2.4 Orientamento e accesso ai servizi del territorio

Per costruire un percorso volto all'autonomia della persona, bisogna dotare il soggetto degli strumenti adatti per intraprendere il processo. Per questi motivi, alcuni servizi vanno garantiti tempestivamente, previo accordo con il beneficiario, il quale va costantemente informato delle azioni intraprese, integrando la comunicazione e spiegando obiettivi e funzioni dei servizi usufruiti.

Parte integrante del processo di orientamento ed accompagnamento ai servizi del territorio, riguarda l'aiutare il rifugiato ad ambientarsi nel contesto urbano, fornendo informazioni circa i servizi pubblici, gli uffici postali, le farmacie, le banche, ecc., in modo da raggiungere una certa confidenza con il nuovo ambiente, ottenendo gli strumenti per sviluppare un'autonomia di movimento.

Essenziale è l'informazione riguardante la fruizione di servizi minimi erogati sul territorio, relativamente a: iscrizione ai registri della residenza anagrafica, rilascio del codice fiscale presso l'agenzia delle entrate, iscrizione al servizio sanitario nazionale, inserimento scolastico dei minori, inserimento ai corsi di apprendimento, approfondimento della lingua italiana e iscrizione ai corsi di istruzione per gli adulti.

L'iscrizione alle liste anagrafiche della popolazione in un comune, rappresenta un presupposto fondamentale per l'esercizio dei diritti fondamentali dell'individuo e permette quindi l'accesso ai servizi del territorio, punto di partenza del percorso di

inclusione sociale. Tutti i beneficiari residenti presso lo SPRAR, conformemente all'ordinamento italiano, devono quindi essere iscritti alle liste anagrafiche.

Un ulteriore requisito fondamentale per l'avvio del progetto di integrazione, è rappresentato dal rilascio del *codice fiscale*, necessario per l'iscrizione al servizio sanitario nazionale (SSN), per essere assunti come lavoratori dipendenti o per intraprendere una vita lavorativa autonoma. L'iscrizione al servizio sanitario nazionale, è necessaria per l'accesso alle prestazioni sanitarie e ai servizi di prevenzione e cura, per questi motivi, ogni accolto nel sistema SPRAR deve effettuare l'iscrizione quanto prima possibile.

Ognuna di queste azioni indispensabili dovrà essere contestualizzata in un lavoro di informazione, accompagnamento e orientamento della persona (Ministero dell'Interno, Servizio Centrale del Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati, 2016).

5.2.5 Formazione e riqualificazione professionale

Parte del progetto di integrazione è dedicata alla formazione professionale finalizzata all'acquisizione o all'aggiornamento di capacità e competenze per lo svolgimento di determinati ruoli professionali. Particolarmente importante sarà la verifica e la valorizzazione delle esperienze pregresse dei titolari protezione, per analizzare la compatibilità con i bisogni del mercato lavorativo (Ministero dell'Interno, Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione, 2017).

Per perseguire questi obiettivi, si realizzano corsi per la qualificazione, riqualificazione, primo inserimento, specializzazione, aggiornamento o perfezionamento delle capacità lavorative delle persone accolte.

L'ordinamento italiano individua la possibilità, per i beneficiari di protezione internazionale, di seguire dei corsi di formazione professionale, da svolgersi anche presso l'ente locale titolare del progetto di accoglienza. Solitamente la formazione viene supportata da finanziamenti europei, regionali o territoriali, come ad esempio: corsi cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo (FSE), corsi finalizzati all'espletamento

dell'obbligo di formazione, corsi attivati dal sistema nazionale di formazione continua, ecc.

L'aspetto formativo è elemento essenziale per la buona riuscita dei progetti personalizzati costruiti nelle strutture SPRAR, è quindi fondamentale verificare l'offerta del territorio, ideando accordi di accompagnamento ai corsi locali esistenti.

I corsi professionali possono concludersi con l'assegnazione di diversi certificati: attestato di partecipazione, attestato di frequenza semplice, attestato professionale o certificazione delle competenze.

Nei casi in cui sia necessario un orientamento professionale, vengono attivati dei tirocini formativi volti alla conoscenza diretta del mondo del lavoro, senza creare un rapporto lavorativo, ma dando inizio ad un'esperienza formativa a livello professionale. In questo caso sarà necessaria l'attivazione di apposite convenzioni che vedranno coinvolte il tirocinante, l'azienda ospitante ed il soggetto promotore. L'esperienza di tirocinio, una volta conclusa, può trasformarsi in un vero rapporto lavorativo attraverso un contratto di lavoro per i beneficiari adulti o con un contratto di apprendistato per i beneficiari minorenni.

Un'eventualità simile al tirocinio formativo, è rappresentata dall'attivazione delle borse lavoro che offrono un'esperienza lavorativa presso un'azienda che può sfociare in una vera e propria opportunità lavorativa (ibidem).

Per quanto riguarda il riconoscimento dei titoli di studio, la legge italiana non riconosce validi i titoli conseguiti all'estero e quindi i possessori non sono autorizzati a continuare gli studi sul territorio nazionale, a meno che non si attivi la procedura per il riconoscimento del titolo. Lo stesso procedimento può essere attivato per richiedere il riconoscimento dei titoli professionali conseguito in Paesi non appartenenti all'Unione Europea.

Nell'ambito della formazione ricade anche l'apprendimento della lingua italiana, che rappresenta parte integrante del percorso di inclusione sul territorio. Il primo obiettivo da perseguire, è una conoscenza quanto meno base della lingua, per facilitare la comunicazione e l'informazione nel servizio.

Il progetto deve quindi dare la possibilità ai beneficiari di frequentare dei corsi di apprendimento della lingua, per un numero minimo di dieci ore settimanali. La conoscenza della lingua agevola il raggiungimento dell'autonomia, favorendo la

costruzione di relazioni interpersonali, di contatti e di punti di riferimento sul territorio (Ministero dell'Interno, Servizio Centrale del Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati, 2015).

5.2.6 Orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo

L'accompagnamento al lavoro non è un obbligo a cui sono tenuti i progetti SPRAR, ma è certamente un elemento auspicabile nel percorso di inclusione sociale che facilita l'uscita dal progetto (Ministero dell'Interno, Servizio Centrale del Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati, 2016).

Durante il percorso di inclusione, i beneficiari dovranno essere informati riguardo: il quadro generale in materia di lavoro, i diritti, tutele e doveri dei lavoratori, le tipologie di contratto, la normativa specifica di inserimento lavorativo, i principali enti a tutela degli interessi dei lavoratori (patronati, sindacati. ecc.), le figure professionali maggiormente offerte dal mercato del lavoro locale.

Gli operatori potranno orientare l'accolto nella raccolta di informazioni riguardanti la ricerca del lavoro, supportandolo nella stesura del suo curriculum vitae e sostenendolo nella conoscenza e comprensione della ricerca lavorativa. Gli strumenti più utilizzati nella ricerca sono: aggiornamento ed invio del curriculum vitae, stesura di una lettera motivazionale, selezione di potenziali datori di lavoro, selezione di annunci e infine incontri con associazioni sindacali per ottenere un'informazione di base sulle regole che disciplinano i rapporti di lavoro.

A livello pratico, gli operatori della struttura si attiveranno innanzitutto per il bilancio delle competenze del beneficiario, finalizzato alla ricostruzione del bagaglio personale di competenze, abilità, esperienze, interessi ed aspirazioni personali. Questa operazione richiede tecniche e metodologie specifiche quali: schede pedagogiche, questionari di auto-valutazione, analisi delle esperienze pregresse, test e simulazioni.

Un'ulteriore azione utile all'orientamento lavorativo, è la certificazione di competenze, ovvero un percorso di verifica e valutazione attraverso il quale un soggetto esterno riconosce al beneficiario il possesso di determinate conoscenze, competenze e qualifiche.

Questa certificazione, in Italia, è competenza regionale e viene rilasciata solitamente alla fine di un percorso di formazione professionale come uno stage o un tirocinio.

Nella struttura gli operatori possono sostenere il percorso di inserimento lavorativo anche preparando il beneficiario allo svolgimento del colloquio di lavoro, ricordando alla persona il materiale necessario, quali il curriculum vitae ed i documenti essenziali (Anci et al., 2015).

5.2.7 Orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo

I progetti SPRAR gestiscono in maniera totalmente autonoma le attività riguardanti l'orientamento e l'accompagnamento abitativo. Questo aspetto rappresenta un elemento indispensabile nel percorso per la riconquista dell'autonomia e dell'integrazione e va quindi attivato dal momento in cui il beneficiario entra nel progetto di accoglienza.

Per evitare l'esclusione sociale del soggetto, è essenziale evitare la precarietà ed incertezza abitativa, ricercando una stabilità continuativa.

Per i beneficiari di protezione è spesso molto complicato dedicarsi in autonomia alla ricerca di un immobile, causa gli atteggiamenti pregiudizievole dei proprietari degli immobili o delle agenzie immobiliari ed i crescenti costi delle abitazioni. Per questi motivi, il lavoro di orientamento, mediazione e facilitazione degli operatori, è fondamentale per arrivare alla buona conclusione della ricerca. In quest'ottica il progetto SPRAR dovrà comunicare con agenzie immobiliari, servizi comunali, proprietari privati ed associazioni, presentando il progetto e le caratteristiche delle persone accolte.

Anche in questo caso, come per l'inserimento lavorativo, l'azione deve essere orientata contestualmente alle peculiarità della persona beneficiaria di protezione, che può avere diverse esigenze e bisogni.

A livello pratico, gli operatori dovranno informare gli accolti in merito alle principali regole abitative di condominio, all'uso responsabile del consumo energetico e di acqua e gas ed alle regole di buon vicinato.

L'accolto dovrà anche essere informato sulle diverse opportunità del mercato: tipologie di contratti, pratiche burocratiche, standard minimi di abitabilità, le utenze e le spese condominiali.

I progetti SPRAR possono agevolare l'inserimento abitativo del beneficiario in uscita attraverso dei contributi per gli alloggi o per l'acquisto degli arredi. Il primo consiste in un aiuto economico finalizzato a coprire la caparra, i costi dell'agenzia, spese di registrazione del contratto, prime mensilità o prima spese condominiali. Il secondo, è destinato principalmente all'acquisto di mobili, elettrodomestici o altri oggetti necessari nell'abitazione (Ministero dell'Interno, Servizio Centrale del Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati, 2016).

5.2.8 Orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale

L'autonomia della persona è subordinata all'inserimento sociale del beneficiario sul territorio. Per inserimento sociale si intende un'integrazione multilivello: sociale, abitativa e lavorativa. Per raggiungere complessivamente questo inserimento, è fondamentale dotare la persona di strumenti e conoscenze capaci di dare l'opportunità di interagire con il territorio, trovando risposte alle proprie esigenze attraverso l'utilizzo dei servizi e diritti offerti.

Gli obiettivi da perseguire sono quindi: la conoscenza del territorio e delle opportunità che offre, la conoscenza e la fruizione dei servizi minimi erogati, la conoscenza del mercato del lavoro, la conoscenza delle regole di funzionamento del mercato del lavoro, la comprensione delle principali leggi italiane e i diritti di acquisizione di cittadinanza, la consapevolezza e la capacità di avvalersi di reti di riferimento.

In questo contesto, oltre alle azioni dirette al beneficiario, è opportuno programmare azioni di informazione coinvolgendo gli attori sociali del territorio. A favore di ciò, è essenziale la costruzione di reti collaborative con le istituzioni ed i servizi sanitari, sociali, educativi come l'anagrafe, l'Azienda sanitaria, la Questura, la Prefettura, i servizi sociali del comune e gli enti scolastici e di formazione professionale. Questa cooperazione tra enti ed istituzioni del territorio, è vantaggiosa per uno stabile lavoro di rete in prospettiva di un accesso più immediato ed efficace ai servizi offerti. La collaborazione in rete è anche uno strumento valido per superare i limiti delle singole competenze professionali, favorendo un approccio multidisciplinare.

Queste interazioni possono essere agevolate dalla conoscenza approfondita del territorio, che consente oltretutto l'implementazione della rete di sostegno dei servizi (Anci et al., 2015).

5.2.9 Orientamento e accompagnamento legale

L'accoglienza integrata è composta anche dalle azioni di sostegno legale, relative alla procedura per il riconoscimento della protezione internazionale. L'iter per l'ottenimento dello status può essere complicato, soprattutto se non accompagnato da agevolazioni concrete per quanto riguarda i passaggi di: interlocuzione con le istituzioni e gli organismi preposti, la tutela dei propri diritti, la possibilità di fare ricorso, la possibilità di produrre documentazione a sostegno della propria domanda di protezione. Gli operatori hanno quindi i compiti di orientamento ed informazione senza però sostituirsi alla persona interessata, che resterà il protagonista della procedura.

La persona in aiuto al richiedente non deve essere tassativamente un avvocato, queste azioni necessitano di una figura con una preparazione universitaria adatta, ma che soprattutto sappia ascoltare e dialogare con il beneficiario.

Requisiti essenziali per queste operazioni riguardano: la conoscenza e la capacità di applicazione della normativa di riferimento, la padronanza della procedura per il riconoscimento della protezione internazionale, la consapevolezza dei meccanismi di tutela giurisdizionale.

L'operatore che aiuta il richiedente nel suo percorso per l'ottenimento dello status, oltre ad un sostegno pratico, dovrà anche accompagnare fisicamente la persona presso le varie istituzioni quali Questura, Prefettura e Commissione territoriale, con le quali dovrà comunicare e relazionarsi (Anci et al., 2015).

5.2.10 Tutela psico-socio-sanitaria

La tutela psico-socio-sanitaria, è parte essenziale dell'orientamento ed accompagnamento sia ai servizi sanitari sia ai servizi sociali e socio-assistenziali. Anch'essa necessita del

lavoro di agevolazione da parte degli operatori negli SPRAR, nonché dell'integrazione della rete di servizi locali in un'ottica multidisciplinare che facilita e migliora la comprensione dei problemi.

Tra i servizi garantiti nella tutela psico-socio-sanitaria sono presenti: iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (SSN), scelta del medico di base, scelta del pediatra, screening sanitario generale, visite specialistiche sul territorio, terapie specialistiche, certificazione di torture e/o violenze, assistenza psicologica e psichiatrica, percorsi per il disagio mentale, assistenza ginecologica, riconoscimento dell'invalidità e l'educazione sanitaria.

Trattandosi di un'area multidisciplinare, in questo ambito è necessario focalizzarsi sulla cooperazione dei servizi nella rete, nella quale è essenziale la comunicazione e lo scambio di strategie tra professionisti (Ministero dell'Interno, Servizio Centrale del Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati, 2016).

5.3 Chi lavora nello SPRAR

I progetti SPRAR necessitano di una collaborazione costante ed efficace con diverse figure professionali cooperanti quotidianamente per la soluzione delle problematiche individuali presenti, anche a seconda dell'utenza ospitata.

5.3.1 L'équipe multidisciplinare

In funzione di un'accoglienza integrata accompagnata da un approccio olistico, è di fondamentale importanza la presenza di un'équipe multidisciplinare ed interdisciplinare in ogni servizio SPRAR. Diversi ruoli, competenze, capacità e modalità di organizzazione sono essenziali per la costruzione di un percorso di inclusione sociale adatto ad ogni singolo soggetto accolto.

Un approccio professionale olistico è importante soprattutto in quei casi in cui il beneficiario è portatore di una serie di problemi che non riguardano solamente un ambito, e che necessita delle risposte di diversi professionisti. Un esempio eclatante, sono i rifugiati vittime di tratta, violenze, tortura o con disagio psicologico o psichiatrico, che

non richiedono solamente un supporto psicologico, ma di un lavoro che includa interventi volti a superare la condizione di fragilità sociale, a vantaggio della riacquisizione della percezione di sé.

L'équipe della struttura dovrà quindi essere adeguatamente preparata alle situazioni da affrontare, essendo in grado di rispondere in maniera qualificata ai bisogni dei beneficiari, sia come singole persone, sia come gruppo di accoglienza. Un'azione utile per l'organizzazione della struttura, può essere la predisposizione di un programma di interventi in base alle esigenze gestionali dell'intero progetto di accoglienza.

La buona riuscita degli interventi d'équipe, è comunque subordinata all'interazione con il contesto territoriale e alla cooperazione con la rete di servizi locale.

L'équipe deve essere coesa e solida, formata da operatori adeguatamente formati e qualificati, affiancati da specialisti in grado di strutturare percorsi individuali in maniera "olistica". Il gruppo di lavoro deve essere composto da figure professionali capaci di garantire le competenze, mansioni e i ruoli necessari per offrire i servizi di accoglienza integrata dello SPRAR, considerando sempre gli obiettivi prioritari.

La programmazione, il coordinamento, la verifica e la supervisione sono azioni necessarie a garantire adeguate ed efficaci modalità organizzative nel lavoro di gruppo che opera in sinergia con l'obiettivo di rafforzare le proprie componenti multidisciplinari.

Nei servizi SPRAR che operano per un'utenza con specifiche esigenze, quali persone disabili, con disagio mentale o psicologico, è fondamentale sviluppare in maniera ancora più stringente le sinergie e la collaborazione con i servizi socio-sanitari locali, con i dipartimenti di salute mentale e le realtà del privato.

Per un'équipe efficace è essenziale la percezione delle finalità degli interventi, la comunicazione aperta, la fiducia ed il rispetto, una leadership diffusa, la condivisione di procedure efficaci, flessibilità e adattabilità ed infine la formazione continua.

Per un lavoro focalizzato su interventi di accoglienza integrata, è essenziale un coeso lavoro d'équipe quanto una chiara suddivisione dei ruoli degli operatori, che dipende anche dalle peculiarità di ogni progetto SPRAR. Formazione competenza ed esperienza devono essere costantemente presenti, garantendo al contempo, la qualità dei servizi offerti.

Oltre alle competenze professionali, per un lavoro di gruppo adeguato, è sempre fondamentale acquisire competenze trasversali specifiche del progetto SPRAR nel quale

si opera. Per questo motivo ogni componente dell'équipe deve conoscere l'utenza, la sua storia e la situazione di ogni singolo accolto, deve inoltre essere capace di condividere il lavoro svolto, di comunicare con i colleghi e con i beneficiari. Bisogna essere capaci di individuare gli atteggiamenti sia positivi che negativi dell'utenza, mostrando empatia e cercando di comprendere le difficolt emotive che possono emergere. Indispensabili sono inoltre, la conoscenza delle diverse fasi dell'accoglienza e del territorio e il contesto nella quale opera il servizio SPRAR.

Sono diversi gli strumenti che il gruppo di lavoro pu utilizzare per agevolare l'équipe e il raggiungimento degli obiettivi: riunioni periodiche di programmazione e verifica, condivisione di relazioni, condivisione dei contatti utili, occasioni di aggiornamento e formazione e la supervisione esterna.

Il gruppo di lavoro deve essere strutturato seconda le esigenze del progetto, valutando la presenza di: un coordinatore d'équipe, operatori per gli interventi di accoglienza materiale, operatori preposti a seguire i servizi di mediazione linguistica, operatori dedicati ai servizi di orientamento e accompagnamento ai diversi inserimenti, operatori per l'accompagnamento legale, figure capaci di trattare i servizi di tutela psico-socio-sanitaria ed infine operatori responsabili della gestione e dell'aggiornamento della Banca dati dello SPRAR (Anci et al., 2015).

5.3.2 Le figure professionali

Ogni servizio SPRAR, analizzate le peculiarit del progetto e gli obiettivi da perseguire, deve prevedere la costruzione di un'équipe composta da determinate figure professionali, alcune delle quali dovranno essere presenti in maniera strutturata e continuativa.

L'*assistente sociale*,  la figura professionale necessaria per l'individuazione degli elementi di contesto nei quali progettare gli interventi. Attraverso le sue competenze professionali, questa figura operativa, deve ascoltare l'accolto, creando le condizioni per poter esprimere bisogni, esigenze e criticit presenti. L'empatia  uno strumento valido nel rapporto con l'accolto con il quale si sta costruendo il percorso di inclusione.

Un contributo fondamentale, è dato dalla facilitazione dei rapporti con i servizi del territorio e dalla conoscenza della normativa di riferimento.

L'*educatore professionale* lavora in rapporto diretto con i singoli beneficiari e con le comunità di accoglienza. Il suo operato è fondamentale per quanto riguarda l'accompagnamento nel percorso di inclusione sociale e per la gestione delle collettività. Il lavoro intrapreso con l'intero gruppo di accolti, è un aspetto importante per il lavoro nello SPRAR, quanto per la riconquista dell'autonomia dei singoli: per questi motivi l'educatore professionale deve essere capace di stimolare la collaborazione tra gli accolti nel corso del loro progetto personale. La presenza di tale figura è infatti obbligatoria nei centri collettivi.

L'*operatore socio-sanitario* (OSS) ha competenze sia in ambito sociale che sanitario e svolge attività indirizzate alla lettura e alla risoluzione di bisogno della persona a vantaggio del suo benessere e della sua autonomia. Si occupa di interventi igienico-sanitari, di riabilitazione e socializzazione.

Lo *psicologo* è una figura professionale che tendenzialmente viene coinvolta nella rete di servizi di aiuto ai beneficiari, ma non è necessariamente presente in maniera costante negli SPRAR. Riveste un ruolo centrale nell'équipe soprattutto quando si presenta l'esigenza di un supporto specifico per fragilità particolari, o quando è necessaria la collaborazione con i servizi locali di tutela psico-socio-sanitaria.

Trattandosi di un lavoro assieme a beneficiari provenienti da differenti Paesi, il professionista dovrà anche essere preparato e capace di operare in un contesto transculturale e etno-psichiatrico. Infatti, in presenza di vittime di tortura, portatrici quindi di problematiche complesse e delicate, il servizio deve provvedere alla presenza dell'etnopsicologo.

Lo *psichiatra*, come lo psicologo, deve essere capace di operare in scenari trans-culturali. Non è una figura essenziale per il lavoro d'équipe, in quanto, il progetto SPRAR, deve comunque avere un rapporto consolidato con il locale dipartimento di salute mentale, pronto ad intervenire.

L'*(etno)psichiatra* e l'*(etno)psicologo* svolgono due compiti centrali per l'inizio del percorso di inclusione ed integrazione:

- definizione del progetto personalizzato di accoglienza, inclusione, supporto e riabilitazione;
- definizione delle procedure operative da seguire per le differenti misure di accoglienza, dall'ingresso nella struttura, fino alla gestione delle situazioni di crisi e di carattere emergenziale.

Infine, l'*operatore legale* svolge azioni volte principalmente all'orientamento per la procedura di riconoscimento della protezione internazionale, assieme all'aiuto nella comprensione della normativa vigente.

CAPITOLO IV

La ricerca

1. Oggetto ed obiettivi della ricerca

L'obiettivo della ricerca, è quello di esplorare i fattori che sostengono e che ostacolano i percorsi di integrazione delle persone migranti, accolte nel sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati.

La ricerca, si fonda su uno studio di caso: il contesto studiato è rappresentato da un progetto territoriale del sistema per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR) presente nel nord-est Italia, ospitante famiglie immigrate con bambini affetti da problemi di salute.

Lo studio di caso si è sviluppato grazie all'osservazione partecipante ed alle interviste in profondità rivolte agli operatori del progetto, al servizio sociale comunale ed agli accolti nella struttura.

Partendo dall'analisi del sistema SPRAR, sono stati studiati i diversi aspetti organizzativi e strutturali della seconda accoglienza, considerando anche le iniziative e le azioni messe in atto e che compongono i progetti personali disegnati per i nuclei accolti.

È stata rivolta particolare attenzione alle peculiarità e all'organizzazione del progetto, alle relazioni tra i beneficiari e gli operatori, al contesto territoriale nella quale è stata inserita la struttura e ai rapporti costruiti con i diversi servizi presenti sul territorio.

Sono stati considerati gli aiuti a livello educativo-linguistico, lavorativo ed abitativo, che rappresentano il principio di un percorso di orientamento e stabilizzazione familiare, che potrebbe concludersi con l'integrazione multilivello della famiglia. Verificando il progresso di questi interventi durante la permanenza nelle strutture, la ricerca ha approfondito come il contributo di queste azioni, agevoli la persona migrante a

comprendere il nuovo contesto socio-culturale e ad inserirsi con successo, o meno, nella società.

Particolare attenzione, è stata dedicata alle politiche lavorative offerte dal servizio SPRAR e dal territorio. L'inserimento lavorativo rappresenta uno strumento essenziale per un'efficace integrazione sociale, abitativa ed economica: sono state quindi descritte le risorse disponibili e le carenze, caratterizzanti questo campo d'azione. Sono stati inoltre discussi possibili trasformazioni e sviluppi, utili per progressi futuri, che potranno agevolare l'inserimento e quindi l'uscita dal progetto SPRAR, nell'ottica di una vita autonoma per la persona accolta.

L'obiettivo finale della ricerca è stato quello di indicare dei percorsi di implementazione delle politiche in materia di accoglienza e protezione delle persone migranti, analizzando gli ostacoli presenti ed individuando le mancanze, in modo da evidenziare le dinamiche e le strategie utili per i diversi progetti del sistema SPRAR.

2. Il contesto di analisi

Questa ricerca nasce dall'esperienza di stage intrapreso nel marzo del 2018, presso lo SPRAR di un piccolo comune (2.000 abitanti circa) del nord-est Italia. Quest'ultimo, per assicurare l'anonimato ai partecipanti alla ricerca, verrà chiamato con il nome fittizio di Vernico. Rimoli, nome altrettanto artefatto, sarà il capoluogo di provincia presso il quale è collocato Vernico.

La provincia di Rimoli rappresenta una città di circa 200 mila abitanti.

2.1 L'accoglienza a Rimoli

Prima di descrivere lo SPRAR di Vernico, presso il quale è stata sviluppata la ricerca, è opportuno illustrare il sistema di protezione, attivo nella provincia di Rimoli.

Va precisato che, nel caso di comuni di ridotte dimensioni, spesso si stipulano delle convenzioni, in modo da svolgere compiti e funzioni tramite l'associazione dei comuni

vicini (Maggian, 2013). Nel caso dello SPRAR di Vernico infatti, la collaborazione tra territori è fondamentale: essendo un comune senza le risorse necessarie per auspicare ad un'autonomia funzionale, i servizi alla persona sono offerti in gran parte dai comuni limitrofi. Rimoli, in questo caso, ha un ruolo indispensabile: la maggior parte delle azioni quotidiane di operatori ed accolti, sono infatti svolte in questo comune.

La città di Rimoli si è confrontata con la sfida dell'ospitalità sin dagli anni '90, quando sperimentò una rete di accoglienza non governativa, per i profughi vittime dei conflitti nei vicini Balcani. Rimoli rappresenta oggi un rifugio per chi giunge dall'Afghanistan, dal Pakistan e dall'Iraq, o per siriani ed eritrei che vi sostano brevemente perché diretti verso l'Europa Settentrionale.

Nel 2013 si rilevò la presenza di numerosi richiedenti asilo in cerca di un alloggio, costretti ad un'interminabile attesa per l'ingresso nelle strutture SPRAR. Di conseguenza, i diversi enti competenti della città di Rimoli, si attivarono per offrire protezione. L'Ufficio Rifugiati (ICS) assieme all'associazione Caritas, stipularono una convenzione con la Prefettura ed il Comune, impegnandosi a reperire i posti necessari in strutture private e locate a proprio rischio. Questo sistema accolse 200 persone nel 2013 e 650 nel 2015. Rimoli sviluppò quindi un sistema propedeutico allo SPRAR, ancor prima dell'ideazione dei CAS a livello nazionale.

Il sistema di accoglienza di Rimoli, parte dalla segnalazione di ogni nuova domanda di asilo dalla Questura alla Prefettura, che a sua volta coinvolge il Comune interessato, che si attiva per indirizzare i richiedenti asilo verso le strutture preposte, o per il reperimento di una sistemazione tempestiva. Non viene previsto un numero massimo o minimo di accolti, e nel caso si presentasse una mancanza di posti, vengono attivati servizi essenziali come l'accesso alla mensa, i bagni pubblici e gli accompagnamenti medici.

L'accesso alle strutture SPRAR, è preceduto da un colloquio individuale per capire le necessità della persona. Quando c'è disponibilità di nuovi posti o posti "liberati", vi accedono con priorità coloro che nel frattempo hanno ottenuto una protezione.

Si tende ad indirizzare i beneficiari, verso contesti abitativi utili ad una effettiva interazione con il territorio, in prospettiva di un'accoglienza diffusa (Ammirati et al., 2015).

Il modello di accoglienza rimolino, prova che un uso razionale delle risorse può dar vita ad un meccanismo virtuoso che permette di sfruttare nel modo migliore le possibilità disponibili, verso un'accoglienza dignitosa, efficiente e proiettata al futuro (ibidem).

2.2 Lo SPRAR del Comune di Vernico

Il progetto SPRAR è gestito dal Consorzio Italiano di Solidarietà, Ufficio Rifugiati Onlus (Italian Consortium of Solidarity, ICS) e dalla Fondazione Hrovatin.

La Fondazione è una Onlus che dal 1994 opera a Rimoli, per il sostegno di bambini feriti o colpiti da malattie non curabili nei Paesi di origine. Lavora in collaborazione con l'ospedale infantile di Rimoli ed altre strutture ospedaliere nazionali e internazionali.

Il Consorzio Italiano di Solidarietà (ICS) è una Onlus laica, che dai 1993 opera per la tutela a favore dei richiedenti asilo, rifugiati e persone titolari di protezione sussidiaria o umanitaria presenti a Rimoli e nel nord-est Italia.

Il progetto SPRAR agisce secondo un'accoglienza "integrata", focalizzandosi sull'empowerment della persona, attraverso la costruzione di percorsi personali, dando allo stesso tempo particolare importanza alle cure necessarie per i minori.

L'inserimento delle famiglie nel progetto, avviene attraverso la loro segnalazione al Servizio Centrale, qualora rientrassero nei requisiti richiesti. Di seguito, La Fondazione, assieme al Consorzio Italiano di Solidarietà, all'ospedale infantile di Rimoli ed ai servizi sanitari, valutano le condizioni di salute e le possibili cure. Si comunica, quindi, la decisione al Servizio Centrale, motivandola.

Nel caso la famiglia fosse ritenuta idonea al progetto ed ai percorsi di inserimento e cura disponibili, si prosegue con l'organizzazione del trasferimento del nucleo tramite il Servizio Centrale. Lo SPRAR, dovrà innanzitutto acquisire la documentazione medica ed attivarsi per l'impostazione del percorso di cura. Viene infine stipulato un patto di accoglienza firmato dalle parti, indispensabile alla presa in carico ufficiale del nucleo.

Alle famiglie viene garantita l'assistenza materiale, la mediazione linguistica e culturale, l'orientamento ai servizi ed al lavoro, la formazione, l'inserimento abitativo e sociale, nonché l'orientamento legale e la tutela psico-socio-sanitaria.

Essendo un progetto di accoglienza specificatamente concepito per bambini bisognosi di cure mediche, gli operatori collaborano abitualmente con le strutture ospedaliere, con il Distretto Sanitario e con i diversi professionisti socio-sanitari che lavorano per le cure e le terapie dei minori accolti.

Nella struttura operano due operatori, un coordinatore di servizio e diversi volontari. L'abitazione viene gestita in autonomia dalle persone accolte.

I responsabili che lavorano nella struttura, svolgono diverse attività, concernenti ogni aspetto della vita personale, familiare e di salute della persona e dei minori. Gli operatori si interfacciano con i diversi servizi sociali e sanitari, accompagnano l'utenza nel loro percorso di integrazione, agevolano le famiglie nei contatti con le strutture di riferimento e di aiuto, sostengono l'autonomia e la valorizzazione della persona, curano i rapporti interpersonali tra i conviventi e svolgono attività di aiuto per l'apprendimento della lingua italiana.

Gli operatori della struttura, operano per la gestione della quotidianità, rispondendo alle diverse situazioni di disagio con disponibilità e riconoscimento reciproco. Gli accolti sono consapevoli di poter richiedere l'aiuto degli operatori in qualsiasi momento, per quanto riguarda: le risposte ai diversi bisogni, l'orientamento rispetto alle richieste, la mediazione, il contenimento di eventuali difficoltà di interazione e condivisione di spazi e ritmi di vita quotidiana a fronte della contemporanea gestione di culture, esigenze e desideri diversi.

Un ulteriore compito fondamentale degli operatori, è rappresentato dalla gestione delle sofferenze attraverso l'ascolto attivo e la focalizzazione del problema, cercando di fronteggiare le difficoltà con capacità anticipatoria.

Gli operatori collaborano con i diversi servizi cooperanti, creando relazioni con enti ed istituzioni. Il trasporto dei malati presso gli ospedali ed il ruolo di intermediari tra le strutture sanitarie e le famiglie, sono ulteriori funzioni essenziali.

Viene inoltre adottata una modalità di lavoro d'equipe con la dirigenza e la segreteria, attraverso riunioni settimanali in cui si definiscono e verificano decisioni ed obiettivi

(educativi, sanitari, istituzionali). Questo, al fine di avere un'immagine del lavoro degli operatori e valutare costantemente l'efficacia dell'azione adottata.

3. Riflessione analitica: le peculiarità del progetto

L'obiettivo della ricerca, è stato quello di esplorare i fattori che sostengono e che ostacolano i percorsi di integrazione delle persone migranti accolte nel sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati, specificatamente attraverso lo studio di caso dello SPRAR del Comune di Vernico. In quest'ottica, è utile innanzitutto esporre le peculiarità che caratterizzano il progetto, in modo da esaminare la loro influenza sui percorsi di integrazione degli accolti.

Queste caratteristiche che verranno descritte di seguito, devono essere tenute in considerazione per l'interpretazione delle interviste che verranno presentate nel quinto capitolo.

Le particolarità del progetto saranno riprese nell'analisi e nelle conclusioni, in quanto possibili qualità positive o difficoltà del progetto SPRAR.

Il progetto ha avuto inizio nella seconda metà dell'anno 2016, grazie alla collaborazione della Fondazione Hrovatin Onlus assieme al Consorzio Italiano di Solidarietà, ICS. L'immobile è stato donato alla Fondazione da un cittadino del Comune di Vernico.

Nell'anno 2016 il progetto SPRAR è stato scritto ed ideato, con l'obiettivo di dare accoglienza alle famiglie di rifugiati o richiedenti asilo con bambini malati a carico, in prospettiva di una conseguente integrazione sul territorio.

Il progetto presenta diverse peculiarità non trascurabili, che verranno esposte di seguito.

3.1 La collocazione dello SPRAR

Tra le caratteristiche di maggior rilevanza, è presente la collocazione territoriale della struttura. La maggior parte degli SPRAR della provincia si trovano nelle zone centrali e periferiche del Comune di Rimoli, che da anni lavora e gestisce l'accoglienza dei richiedenti asilo (Ammirati et al., 2015).

Grazie alla donazione dello stabile alla Fondazione, quest'ultima, ha avuto la possibilità di sperimentare l'inserimento di una struttura SPRAR, in una zona estremamente periferica: un territorio che solo negli ultimi due anni ha conosciuto la convivenza con famiglie di origine straniera. A tale proposito, l'Istat negli ultimi due decenni, ha registrato una considerevole crescita del numero di residenti stranieri nei comuni italiani di piccole dimensioni (Bonizzoni et al., 2017).

Il Comune di Vernico, è un ente autonomo che promuove e sostiene le iniziative nel settore sociale e culturale adeguate alla salvaguardia ed al mantenimento della lingua slovena, in modo da custodire storia, tradizioni ed etnia della comunità autoctona locale, oltre a sostenere la pace della convivenza basata sul reciproco rispetto (Statuto Comunale, Comune di Vernico, 2004).

Il Comune è un'area prevalentemente rurale, provvista di tutti i servizi necessari alla quotidianità e dei mezzi di trasporto che collegano Vernico al vicino capoluogo ed ai comuni limitrofi. La maggior parte dei servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi si trovano presso il Comune di Rimoli o presso i comuni confinanti. Per questo motivo, sia gli accolti, sia gli operatori della struttura, si muovono regolarmente sul territorio per svolgere gli impegni fissati e soddisfare necessità quotidiane.

In queste circostanze, si può affermare che lo SPRAR in esame, è un progetto che opera su una moltitudine di territori, necessitando di spostamenti concreti e frequenti, da parte di ogni individuo operante o residente nella struttura.

Va infine sottolineato che, viste le particolari caratteristiche del territorio di Vernico, il progetto SPRAR, opera in un'ottica di inserimento socio-abitativo indirizzato verso il Comune di Rimoli, che propone maggiori possibilità lavorative e non solo, per l'inclusione della famiglia sul territorio. La città di Rimoli ha quindi un ruolo a dir poco essenziale nella gestione della quotidianità della struttura, ma anche e soprattutto per la futura integrazione dei beneficiari.

Conseguenze e considerazioni riguardanti questo elemento caratterizzante lo SPRAR, verranno verificate durante il lavoro di analisi, ed esaminate nelle conclusioni dello studio di caso.

3.2 Gli obiettivi del progetto

Lo SPRAR ha come obiettivo principale, la presa in carico dei nuclei familiari e delle singole persone accolte, in funzione dell'attivazione di un percorso individualizzato di riconquista della propria autonomia, in termini di integrazione lavorativa, abitativa, di accesso ai servizi territoriali, di socializzazione e di inserimento scolastico dei minori. (Ministero dell'Interno, Servizio Centrale del Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati, 2016).

In quest'ottica, lo SPRAR opera per il sostegno e l'accompagnamento dei genitori nel percorso di cura dei figli, costruendo parallelamente dei percorsi individuali di inserimento socio-economico, nel tentativo di uscire da una concezione passiva di accoglienza.

A differenza degli altri progetti, la struttura nasce per accogliere esclusivamente famiglie con minori malati a carico: la necessità di cure mediche dei figli, è quindi un presupposto necessario per essere ospitati presso la struttura.

La cura e l'inizio di specifici percorsi sanitari, sono le priorità al momento dell'inserimento nel progetto. Gli operatori cercano innanzitutto di spiegare e far capire alla famiglia accolta quali siano i problemi presenti, quali cure verranno iniziate e quale percorso sanitario verrà messo in atto assieme ai servizi del territorio.

Anche dal punto di vista sanitario si cerca di raggiungere l'autonomia, in modo che la famiglia, una volta uscita dalla struttura ed inserita sul territorio, sia capace di rapportarsi con i diversi professionisti socio-sanitari e sappia come gestire la malattia del figlio.

Il percorso di cura si sviluppa attraverso obiettivi specifici, quali:

- assistenza medica del minore;
- creazione di una rete sanitaria, territoriale e del nucleo familiare;
- empowerment dei genitori nel percorso di cura e processo d'autonomizzazione;
- fisioterapia;

- percorso di riconoscimento delle patologie del minore.

Successivamente, si esaminerà in che modo la condizione di salute dei minori, influenza il rapporto con gli operatori e come ciò si riflette sul percorso di inserimento delle famiglie nella struttura.

Un ulteriore elemento caratterizzante del progetto, è la presa in carico del nucleo familiare: gli operatori, costruiscono progetti personalizzati di integrazione ed *empowerment* dell'accolto, dovendo considerare però la famiglia nel suo insieme. Una volta concluso il periodo di ospitalità, il nucleo dovrà avere a disposizione risorse sufficienti per sostenere l'intera famiglia in totale autonomia finanziaria e sociale.

I percorsi individuali d'inserimento socio-economico nello SPRAR comprendono:

- supporto legale;
- supporto economico;
- accompagnamento all'iscrizione anagrafica, alla residenza ed a tutti i servizi assistenziali connessi, quali l'iscrizione al servizio sanitario nazionale, il rilascio della carta d'identità ecc.;
- formazione linguistica;
- formazione professionale;
- inserimento ed accompagnamento scolastico ed extrascolastico;
- mobilità per l'accompagnamento nei luoghi di cura;
- coinvolgimento nella comunità locale.

Com'è stato già specificato nel capitolo precedente, l'accompagnamento al lavoro non è un obbligo a cui sono tenuti i progetti SPRAR, ma è certamente un elemento indispensabile nel percorso di inclusione sociale, che facilita l'uscita dal progetto (Ministero dell'Interno, Servizio Centrale del Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati, 2016). A questo proposito, nel prossimo capitolo, verranno analizzate le criticità riguardanti l'inserimento lavorativo dei beneficiari, valutando possibili miglioramenti attuabili nel sistema di welfare locale.

3.3 La rete dei servizi territoriali

Le prestazioni sociali sono fornite dai comuni operanti all'interno di un sistema locale integrato di interventi e servizi sociali (Spinelli, 2005).

L'integrazione delle famiglie ed il buon andamento degli interventi socio-sanitari ed assistenziali del progetto, dipendono necessariamente dalla collaborazione e cooperazione con i servizi territoriali. Un approccio professionale olistico è importante soprattutto in quei casi in cui il beneficiario è portatore di una serie di problemi che non riguardano solamente un ambito, e che necessita delle risposte di diversi professionisti (Anci et al., 2015). Questo progetto è un chiaro esempio di cooperazione multiprofessionale: nella quotidianità vengono coinvolti tanto i servizi socio-assistenziali, quanto quelli sanitari, che insieme, creano una rete di aiuto indispensabile alle famiglie.

A tal proposito, va ricordato che, nel caso in cui il comune non sia in grado di adempiere alle sue funzioni, causa il ridotto numero di abitanti o le limitate risorse a disposizione, la legge prevede l'esercizio associato delle funzioni con i comuni limitrofi, facenti parte di un preciso ambito individuato dalla Regione (Maggian, 2013). In questo contesto, lo SPRAR ed i suoi operatori lavorano regolarmente con tutti i servizi socio-sanitari del territorio, sviluppati sia sul Comune di Vernico sia sul Comune di Rimoli ed altri. Per quanto riguarda le cure e terapie dei minori, gli ospedali ed il Distretto Sanitario di Rimoli sono in continuo contatto e collaborazione con la struttura.

Nel contesto del Comune di Vernico invece, la cooperazione non è stata da subito semplice e scontata: essere capaci di ideare un progetto di accoglienza integrata, che sia

capace di mettere in relazione le istanze territoriali, con le opportunità offerte dall'accoglienza, non è un'azione semplice (Bonizzoni et al., 2017).

Il territorio ospitante poco più di 2.000 abitanti, non è stato inizialmente preparato al supporto di sei famiglie straniere con problemi di salute e disabilità. In questo contesto, è stato più difficoltoso costruire una rete di sostegno organizzata, per la gestione di problemi che non erano mai stati affrontati prima in un territorio di dimensioni così ridotte. Causa considerevole di questo ostacolo, è il mancato coinvolgimento del progetto SPRAR nel sistema di welfare locale e nella programmazione delle politiche sociali, come ad esempio il Piano di Zona.

A tale proposito, è essenziale il ruolo del servizio sociale comunale, capace di costruire reti di coordinamento con gli operatori del terzo settore operanti nel progetto SPRAR in modo da creare un intervento congiunto, adeguato ai percorsi di integrazione. I servizi sociali centrali e decentrati, hanno competenza in materia di interventi socioassistenziali nazionali e regionali (Spinelli, 2005).

Nonostante le iniziali difficoltà, con il tempo, l'impatto del progetto SPRAR sulle politiche di welfare territoriale è stato considerevole. Grazie alla presenza della struttura, sono stati attivati strumenti di welfare attivo come contributi economici per la sanità, la formazione, l'impiego e l'alloggio. Ulteriore elemento rilevante, è l'apertura culturale della comunità sociale d'accoglienza che sta vivendo un nuovo contesto relazionale. Il progetto SPRAR, ha investito il ruolo di figura di mediatore nonché di garante tra i beneficiari ed il contesto esterno rappresentato dal sistema culturale di integrazione.

A tale proposito, va sottolineato che il lavoro dell'ente attuatore del progetto SPRAR, è stato uno strumento di ridefinizione delle politiche di welfare locale.

Va evidenziato che l'inclusione, nel caso di comuni di così ridotte dimensioni, è il frutto dell'incontro tra le domande di un territorio con poche risorse e le risposte umane ed economiche derivanti dal sistema di accoglienza (Bonizzoni et al., 2017).

Gli elementi positivi e negativi della rete di servizi, costruita assieme agli operatori del progetto, saranno esposti grazie alle interviste realizzate con i responsabili del lavoro nella struttura e l'assistente sociale del servizio sociale comunale.

3.4 Opportunità di formazione e lavoro

Un concetto che verrà discusso nel corso dello studio di caso, in relazione all'esperienza presso lo SPRAR di Vernico, è l'influenza delle politiche lavorative offerte dal territorio e proposte dal progetto, nell'ottica di un inserimento sociale efficace. L'identificazione socio-culturale e la costruzione della soggettività, dipendono in gran parte della capacità della persona, della famiglia, della società, dei sistemi formali ed informali, di utilizzare e sfruttare vincoli ed opportunità (Lazzari, 2015). Il lavoro è un elemento utile alla costruzione dell'identità, che agevola l'inserimento e l'indipendenza familiare nel nuovo contesto sociale.

Grazie alle interviste con gli operatori del servizio e con gli accolti, che hanno avuto un percorso di inserimento positivo sul territorio, verranno analizzate problematiche e possibili sviluppi delle opportunità lavorative e formative, essenziali per l'uscita dalla seconda accoglienza.

L'inserimento abitativo e l'indipendenza economica, sono aspetti subordinati alle possibilità lavorative presenti. Lo SPRAR opera per attivare, nel modo più efficace ed adeguato possibile, tirocini ed impieghi adatti alle persone accolte, creando opportunità future, auspicando ad un'eventuale assunzione.

Molto spesso gli operatori trovano grandi difficoltà nell'inserimento lavorativo dei beneficiari: gli accolti molto spesso non parlano l'italiano: aspetto che ostacola considerevolmente l'inizio di tirocini ed assunzioni a lungo termine. Il periodo d'accoglienza ha una scadenza: la famiglia, assieme agli operatori, deve quindi essere capace di sfruttare i mesi di permanenza presso la struttura per costruire una rete di aiuti e sostegno, che sarà la base per la successiva vita in autonomia. In questo contesto, trovare un impiego è essenziale per riuscire a mantenere le spese che il nucleo dovrà affrontare una volta uscito dal progetto.

Grazie al contributo degli operatori, verranno proposte idee e possibili potenziamenti, agevolanti l'inserimento lavorativo dei beneficiari, attraverso sistemi innovativi a favore dell'integrazione e dell'autonomia della persona. Questi suggerimenti, potrebbero rappresentare implementazioni notevoli delle politiche di inserimento lavorativo, utili

all'indipendenza economica dell'accolto alla quale saranno offerte le risorse adeguate all'inizio di una vita indipendente.

4. La mia posizione nel servizio

Nel mese di marzo 2018 ha avuto inizio lo stage della durata di 250 ore presso il progetto SPRAR della Fondazione Hrovatin Onlus. La presenza nella struttura è stata di circa tre giorni alla settimana, durante i quali affiancavo gli operatori o svolgevo il lavoro in autonomia.

Sin dall'inizio, ho potuto conoscere ogni figura professionale socio-assistenziale e sanitaria che collabora per il progetto.

L'organizzazione ed i ruoli nella struttura sono cambiati diverse volte durante la mia permanenza, ma nonostante ciò, ho potuto osservare il lavoro e le relazioni di collaboratori ed accolti. Fin dal primo momento, gli operatori sono stati disponibili ad accompagnare la mia formazione pratica con la teoria, descrivendo pensieri e riflessioni positivi e negativi riguardanti ogni ambito del loro lavoro. In questo modo, ho potuto notare più facilmente le criticità presenti, soprattutto per quanto riguarda il modo in cui i beneficiari si relazionano con i responsabili del servizio. Il confronto con gli operatori, è stato un elemento particolarmente vantaggioso per il mio percorso: mi ha permesso di contestualizzare meglio le situazioni, osservare comportamenti impliciti e cogliere aspetti del lavoro presso la struttura che altrimenti non avrei considerato.

Il mio rapporto con gli accolti è stato caratterizzato da iniziale diffidenza che con il tempo si è affievolita, lasciando spazio a relazioni quasi del tutto confidenziali. Per i beneficiari non è stato facile capire quale fosse il mio ruolo nel servizio.

Essendo famiglie con bambini molti piccoli e con notevoli problemi di salute, la diffidenza e la sfiducia sono spesso elementi che caratterizzano concretamente l'instaurarsi di nuove relazioni con figure sconosciute.

Nel momento in cui hanno potuto notare che la mia presenza non era particolarmente autoritaria e che non avrei influenzato l'andamento dei loro percorsi di integrazione, i timori sono quasi del tutto svaniti.

Le relazioni con i minori sono state da subito serene e confidenziali.

Nei mesi di maggio e giugno 2018 ho collaborato con gli operatori della struttura per attuare l'inserimento territoriale di una delle famiglie, arrivata alla conclusione del proprio percorso di integrazione. In quest'occasione, si è creato un rapporto particolarmente confidenziale con una delle beneficiarie residenti nella struttura, con la quale ho potuto relazionarmi in prima persona ed in totale autonomia.

In un paio di mesi è stata ideata una strategia di inclusione territoriale, efficiente ed essenziale per l'autonomia familiare.

Grazie alla cooperazione e all'osservazione partecipante, è stato possibile capire in che modo viene sviluppata l'uscita dal progetto in un'ottica di indipendenza familiare, cogliendo perplessità e difficoltà del nucleo.

5. La ricerca qualitativa

Come descritto nei precedenti paragrafi, l'obiettivo della ricerca è stato quello di esplorare i fattori che supportano e che frenano i percorsi di inclusione delle persone migranti, accolte nel sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati. L'analisi si è quindi orientata verso lo studio qualitativo dello SPRAR del Comune di Vernico, considerando le particolarità del servizio, le caratteristiche del progetto e gli obiettivi di inclusione sociale per cui opera.

Le metodologie utilizzate per lo svolgimento dello studio di caso sono state: l'osservazione partecipante e le interviste in profondità, seguendo dei concetti chiave che caratterizzano il progetto e che si è supposto possano ostacolare o favorire l'integrazione delle persone accolte.

Le peculiarità e le caratteristiche del sistema, sono state esplorate ed analizzate attraverso lo studio degli interventi dei diversi soggetti coinvolti nella ricerca, cogliendo gli aspetti rilevanti per il servizio.

La ricerca qualitativa, viene quindi basata sulla raccolta di informazioni osservabili, trasformandole in dati sensibili, acquisite tramite metodologie quali l'osservazione partecipante e le interviste in profondità. I dati qualitativi selezionati saranno quindi

elaborati ed interpretati in modo da costruire un ragionamento logico, a sostegno della domanda di ricerca, dalla quale ha avuto inizio lo studio di caso (Corbetta, 2011).

5.1 L'osservazione partecipante

Per “osservazione partecipante” non si intende una semplice raccolta di dati comportamentali e non verbali, ma si intende un coinvolgimento diretto tra soggetto studiante ed oggetto studiato, basato sul paradigma interpretativo (Corbetta, 2011).

Questa metodologia implica un'interazione rilassata con l'intervistato, in modo da creare un'atmosfera informale e farlo sentire a proprio agio nel corso del colloquio, riuscendo allo stesso tempo a trarre e registrare informazioni riguardanti gli aspetti studiati (Russell Bernard, 2006).

In questa prospettiva, la partecipazione diretta è necessaria per la piena comprensione sociale, immedesimandosi in un contesto di interazione continua e diretta con il fenomeno studiato. La contaminazione dei dati attraverso l'interpretazione soggettiva e personale, non deve essere un ostacolo nella ricerca, in quanto coinvolgimento, immedesimazione ed interazione sono caratteristiche della tecnica. L'osservazione partecipante deve essere costruita mantenendo un adeguato e costante equilibrio nel contesto esaminato.

Partendo dalla domanda di ricerca, sono stati selezionati gli aspetti necessari allo studio: la metodologia non prevede l'osservazione di tutti gli aspetti facenti parte del fenomeno, ma solamente alcuni: i più rilevanti per supportare la teoria di partenza. In questo caso, la ricerca fondata sul paradigma interpretativo, lascia alla rilevanza empirica un'ampia autonomia (Corbetta, 2011).

L'utilizzo dell'osservazione partecipante, è stato possibile grazie alla costante e considerevole presenza presso la struttura SPRAR, che ha permesso di conoscere il progetto, costruire relazioni con i soggetti coinvolti e cogliere aspetti formali ed informali della routine della struttura.

Vengono di seguito descritti gli elementi osservati nel corso dello studio di caso.

Il *contesto fisico* è stato uno dei primi aspetti osservati. Esso è rappresentato dalla collocazione della struttura, dall'ambiente rurale circostante, dalla conformazione strutturale e dalla divisione degli spazi abitativi.

Il *contesto sociale* è stato il secondo elemento considerevole di analisi: l'ambiente umano, le abitudini, la quotidianità, la storia degli accolti, le regole della struttura, i passatempi, le relazioni, sono stati tutti parte essenziale dell'analisi. Il contesto sociale è stato oggetto di osservazione per tutta la durata della ricerca, in quanto dinamico e ricco di evoluzioni continue in un contesto mutevole come lo SPRAR. Ogni accolto e ogni momento della quotidianità, sono stati portatori di informazioni considerevoli per comprendere pienamente l'ambiente sociale e l'impostazione della convivenza, influenzando positivamente l'interpretazione di altri elementi rilevati.

Le *interazioni formali* sono stati ulteriori elementi degni di considerazione. Sono state considerate le relazioni tra i beneficiari e gli operatori del progetto e le relazioni tra quest'ultimi e le altre figure professionali collaboranti. Inquadrare i rapporti interpersonali è stato utile per comprendere i ruoli di ogni attore, la considerazione che i beneficiari hanno degli operatori, i compiti di ogni figura sociale e sanitaria che opera nel progetto e le modalità di lavoro impiegate.

Come *interazioni informali*, invece, sono state considerati i rapporti tra i componenti delle famiglie, tra le famiglie, le amicizie tra accolti, le situazioni di crisi e quelle di quotidiana informalità. Grazie ad esse si sono colti aspetti reali e sinceri della convivenza nella struttura, riuscendo ad osservare interazioni più rilassate in confronto a quelle formali.

Infine, si sono osservate le *interpretazioni degli attori sociali*. In questo caso, l'oggetto della ricerca è stato coinvolto nell'analisi in veste di soggetto-attivo protagonista, che interpretando la realtà diventa parte costitutiva della conoscenza. Le comunicazioni, tra e con, gli attori coinvolti nello studio di caso, sono state rilevatrici di riflessioni ed espressioni informali, rappresentanti aspetti costituenti della ricerca. Anche in questo caso, i contesti informali e rilassati, hanno facilitato un'interazione autentica che ha aiutato l'osservazione.

I dati raccolti nel corso della permanenza in struttura, grazie all'osservazione partecipante, sono stati di fondamentale importanza per la contestualizzazione delle situazioni e per l'analisi di comportamenti e messaggi impliciti, maggiormente difficili da cogliere attraverso le interviste dirette con gli accolti.

Si sottolinea che l'osservazione eseguita, non è priva di criticità: l'analisi ha subito l'influenza della soggettività dell'osservatore, che ha filtrato la realtà attraverso la sua sensibilità e la sua cultura.

I casi studiati non sono generalizzabili in quanto realizzati su piccola scala, per questo motivo, lo studio non pretende di rappresentare il fenomeno a livello oggettivo.

Le procedure utilizzate, inoltre, non sono standardizzabili: se il ricercatore cambia, cambiano anche i soggetti e gli ambienti osservati, i modi e le sequenze degli atti di rilevazione (Corbetta, 2011).

5.2 Le interviste qualitative

Per intervista qualitativa, si intende una conversazione provocata dall'intervistatore, rivolta a soggetti scelti, per finalità di tipo conoscitivo, sulla base di uno schema flessibile e non standardizzato di interrogazione. Grazie alle interviste, si è cercato di accedere alle prospettive dei soggetti studiati, in modo da cogliere le loro categorie mentali, interpretazioni, percezioni e sentimenti (Corbetta, 2011).

Si è trattato di interviste semi-strutturate, che a seconda della persona interpellata, hanno trattato temi rilevanti per la domanda di ricerca. Le interviste hanno coinvolto tre diversi tipi di soggetti, a seconda dell'ambito di riferimento analizzato. La durata è stata di circa venti o trenta minuti.

Al fine di ottenere un'ampia panoramica del servizio, sono state costruite tre diverse interviste, per tre tipi di soggetti.

Le interviste agli *operatori ed al coordinatore del servizio*, sono state le più ricche e significative: essendo persone che vivono la quotidianità degli accolti nella struttura, sono stati capaci di esprimere riflessioni sul progetto, sui suoi obiettivi, sulla struttura,

sull'utenza e sulla rete di servizi con la quale collaborano. Quasi tutti gli operatori lavorano nella struttura da quando il progetto ha avuto inizio, o comunque da considerevole tempo: ciò è stato vantaggioso, per ottenere riflessioni dettagliate sullo sviluppo dello SPRAR dalla sua nascita e nella sua evoluzione. Le interviste sono state semplici e chiare, hanno sottolineato aspetti di fondamentale importanza per sostenere la domanda di tesi, ma soprattutto per capire come le politiche locali stiano cooperando con loro per imparare a coinvolgere un progetto nuovo come lo SPRAR del Comune di Vernico, nel welfare territoriale e nella sua rete di servizi.

Gli intervistati si sono dimostrati partecipi, rilassati e collaboranti durante i colloqui.

I temi principali che sono stati discussi durante le interviste con gli operatori del servizio, hanno riguardato: gli obiettivi nel lavoro con l'utenza, le azioni attuate, le difficoltà quotidiane più importanti, aspetti positivi e negativi caratterizzanti il progetto SPRAR, miglioramenti auspicabili, il rapporto tra lo SPRAR e gli altri servizi del territorio, ed infine la collocazione territoriale dell'alloggio e l'influenza che questo ha sul progetto.

Sono state in seguito svolte le interviste agli *accolti*. L'idea iniziale della ricerca, era quella di intervistare più beneficiari possibili, in modo da ottenere un consistente numero di pareri ed impressioni degli ospiti della struttura. Purtroppo, ciò non è stato possibile. La scelta è dipesa dalla situazione delle famiglie: secondo gli operatori del servizio, sarebbe stato adeguato privilegiare i colloqui con i nuclei arrivati alla fine della loro permanenza nel progetto, in modo da ottenere una panoramica completa del percorso di integrazione.

Sono due le famiglie uscite dal progetto, nel periodo durante il quale è stato svolto lo studio di caso: una originaria del Venezuela ed una originaria della Nigeria.

Durante tutta la permanenza presso lo SPRAR, sono state osservate le profondissime differenze tra le due culture di provenienza.

La famiglia originaria del Venezuela, è sempre stata molto collaborativa e fiduciosa, ha svolto il percorso disegnato con entusiasmo e successo, riuscendo in pochi mesi ad inserirsi nel nuovo contesto sociale. La famiglia, composta dalla madre e dai due figli minori, nel mese di giugno 2018 ha iniziato una vita in totale autonomia presso la nuova abitazione a Rimoli. Il nucleo, a differenza delle altre famiglie, ha risieduto

solamente otto mesi presso lo SPRAR, tempo sufficiente per arrivare ad un'inclusione sociale, lavorativa, abitativa e scolastica efficace e sufficiente per l'inizio di una vita indipendente. Il percorso della famiglia, è stato agevolato soprattutto dalla lingua (lo spagnolo) che ha facilitato l'apprendimento del nuovo idioma, dalla cultura di provenienza, relativamente vicina a quella europea e dalla presenza di un solo genitore, per la quale è stato sufficiente provvedere ad un'unica assunzione lavorativa.

L'intervista è stata svolta presso la nuova abitazione della famiglia ed è stata chiara, semplice, informale e non invasiva.

Il lavoro con le famiglie di origine nigeriana residenti nello SPRAR, presenta diversi ostacoli: gli accolti sono diffidenti, litigiosi, sfiduciati ed influenzati da una cultura raramente compatibile con quella europea. Sono spesso presenti scontri verbali e fisici con gli operatori, i quali cercano di gestire le situazioni di crisi in modo paziente e delicato. Premesso ciò, l'intervista con la famiglia nigeriana non è stata possibile: nonostante l'appuntamento fissato e la presentazione della ricerca e dei suoi obiettivi, una volta descritte le domande, entrambi i coniugi si sono rifiutati di rispondere, dimostrando totale diffidenza e sospetto.

Le interviste sono state quindi sviluppate principalmente assieme ai professionisti operanti nel progetto. Si è voluto comunque accennare alla partecipazione della famiglia venezuelana, in quanto rappresenta un importante esempio di integrazione avvenuta con successo, che ha dimostrato entusiasmo nel prendere parte alla ricerca.

Infine, è stata interpellata l'*assistente sociale* del servizio sociale comunale. L'intervento di questa figura professionale è stato utile per riuscire ad ottenere un parere esterno al progetto. Il colloquio, svolto presso l'ufficio comunale, ha riguardato principalmente le difficoltà riscontrate nel rapporto con gli accolti e nella collaborazione con il progetto e con il Comune di Vernico.

L'intervista è stata utile per capire in che modo un territorio di così ridotte dimensioni, ha gestito o dovrebbe gestire un servizio multiproblematico come lo SPRAR studiato. L'assistente sociale, si è dimostrata da subito aperta ed interessata a condividere la sua esperienza, per quanto riguarda le iniziali difficoltà nella gestione di situazioni, mai trattate prima dal servizio. Parte del colloquio è stato dedicato alla valutazione della rete di servizi consolidata nell'ultimo periodo.

Va precisato, che l'assistente sociale non ha mai conosciuto la famiglia originaria del Venezuela, che ha svolto il suo percorso assieme agli operatori. Le citazioni estratte dall'intervista, sono quindi riferite principalmente alle altre famiglie accolte.

6. Influenze personali

È utile sottolineare e tenere presente che spesso, nello svolgimento dello studio di caso, vengono esercitate, soprattutto inconsciamente, delle influenze da parte di chi conduce la ricerca, che possono condizionare le modalità utilizzate ed i risultati dell'analisi.

Per sviluppare lo studio qualitativo, il ricercatore tenta di immedesimarsi il più possibile nel soggetto analizzato, nel tentativo di osservare la realtà sociale con "i suoi occhi". In questo modo, chi conduce lo studio, non resterà mai neutrale, ma svilupperà una relazione di immedesimazione empatica (Corbetta, 2011).

Oltre alle influenze soggettive e caratteriali attraverso cui viene filtrata l'analisi, in questo caso, sono di particolare importanza le influenze culturali. In questo specifico contesto di analisi, ci troviamo davanti ad "una cultura che studia un'altra cultura, ed in quanto interazione fra culture, il risultato dipenderà dalla cultura studiata, ma anche da quella studiante" (Corbetta, 2011, p. 401).

A tal proposito, l'antropologo Clifford Geertz, nel 1973, scrive "ciò che chiamiamo 'i nostri dati' sono in realtà le nostre interpretazioni di altri su ciò che fanno loro e i loro compatrioti [...]. Già al momento dell'esposizione dei fatti veri e propri [...] noi stiamo dando spiegazioni; e, quel che è peggio, spiegazioni di spiegazioni". Infine, attraverso l'analisi e le conclusioni tratte dai dati raccolti, il ricercatore tende a rappresentare altre culture descrivendo in parte anche sé stesso. Ogni dato dipende quindi, dall'osservazione, dall'interpretazione e dalla cultura di chi conduce la ricerca (Corbetta, 2011). In questo caso specifico, la cultura europea ha tentato l'immedesimazione e lo studio della cultura libica, nigeriana e venezuelana. Le differenze radicali, hanno filtrato i pensieri degli accolti, abituati ad una quotidianità estremamente diversa da quella europea ed italiana.

Anche la selezione delle persone intervistate ha subito delle influenze soggettive. Come già descritto in precedenza, innanzitutto è stato valutato l'andamento del percorso di

integrazione delle famiglie. Sono state analizzate le situazioni singole, in modo da individuare i soggetti più adatti e disponibili: essendo famiglie multiproblematiche che stanno vivendo situazioni delicate, molti accolti hanno dimostrato da subito diffidenza nel partecipare alla ricerca. Oltre a ciò, va sottolineato che la selezione è dipesa anche dal rapporto costruito con i beneficiari nel corso dello stage. Grazie alla relazione confidenziale creatasi nei mesi con la famiglia di origine venezuelana, l'intervista è risultata spontanea e rilassata. Questo elemento può essere considerato un limite per la ricerca, quanto un aiuto: l'intervista è stata svolta con naturalezza ed onestà, l'accolta si è sentita libera di parlare apertamente dei suoi pensieri. Ciò sarebbe avvenuto con più difficoltà assieme ad un intervistatore sconosciuto.

7. Riflessioni sul percorso di ricerca

La domanda di ricerca e lo svolgimento dello studio di caso, hanno subito delle leggere variazioni durante l'attuazione, causate da situazioni inaspettate. Nonostante fin dall'inizio, l'obiettivo principale fosse quello di esplorare i fattori che sostengono e che ostacolano i percorsi di integrazione per individuare delle politiche di implementazione del sistema, le risorse e gli strumenti considerati originariamente sono stati modificati.

L'idea iniziale era quella di ascoltare e valorizzare le impressioni e le aspettative degli accolti, in modo da sottolinearne le differenze culturali e le diverse modalità di integrazione. Nel corso dello studio di caso, soprattutto causa la presenza di situazioni estremamente emergenziali e delicate presso la struttura, il coinvolgimento dei beneficiari è stato marginale. Gli operatori hanno ritenuto non adatto il coinvolgimento di certi nuclei, che non si sarebbero dimostrati disponibili per motivi personali o linguistici. Ciò è stato confermato dall'estrema diffidenza della famiglia nigeriana in uscita dal progetto, che nonostante fosse stata valutata come possibile collaboratrice, si è dimostrata totalmente contraria al proprio coinvolgimento.

Sebbene il marginale coinvolgimento dell'utenza, lo studio di caso è potuto proseguire grazie agli interventi di diverse figure professionali operanti nel progetto, capaci di descrivere criticità, aspetti positivi e possibili implementazioni per il servizio. Grazie alla loro collaborazione, la ricerca è stata indirizzata verso aspetti determinanti per gli sviluppi

dello SPRAR. Il coordinatore, gli operatori e l'assistente sociale, hanno contribuito in maniera determinante all'analisi del progetto, agevolando l'individuazione di possibili miglioramenti, riconosciuti grazie ad un'analisi critica degli ostacoli e delle inesattezze presentatesi negli ultimi anni.

È inoltre necessario riflettere sui processi di cambiamento che sta subendo e ha subito il progetto SPRAR nel corso degli ultimi mesi, nei quali per l'appunto, è stata svolta la ricerca.

Lo SPRAR, inaugurato nella seconda metà del 2016, si è presentato come un progetto pionieristico per due motivi: la tipologia di utenza accolta ed il territorio nella quale è stato inserito.

Il primo elemento degno di riflessione, è quindi l'*innovazione* che caratterizza lo SPRAR analizzato. In questi due anni, gli operatori, seguendo le linee guida ed i manuali forniti dal Servizio Centrale del Sistema per Richiedenti Asilo e Rifugiati, hanno sperimentato ed imparato, come gestire un progetto così complesso. Solamente l'esperienza, i tentativi e gli errori, possono insegnare come lavorare per l'integrazione efficace delle famiglie, in un progetto sperimentale, inserito in un contesto territoriale di dimensioni così ridotte. Va quindi tenuto presente che il caso studio preso in esame, è un progetto *in crescita*, che sta sperimentando un'accoglienza multiproblematica, in un territorio che parallelamente sta imparando assieme agli operatori.

In questo quadro, si sottolinea che solamente di recente si sta consolidando una rete di servizi collaborativa efficace, che coinvolge tutte le istituzioni necessarie. Ciò, è la conseguenza delle sollecitazioni degli operatori che, trovandosi in situazioni emergenziali, hanno dovuto spronare i servizi a comunicare e confrontarsi con problemi che da troppo venivano prorogati.

In conclusione, il progetto sta subendo notevoli cambiamenti, frutto dell'esperienza degli ultimi due anni, che ha insegnato strategie utili e percorsi di implementazione in materia di politiche locali ed accoglienza.

CAPITOLO V

Analisi e risultati

1. L'analisi

In questo capitolo, grazie all'osservazione partecipante ed alle interviste, sono stati presi in esame degli elementi caratterizzanti la seconda accoglienza e più specificatamente il servizio SPRAR del Comune di Vernico. L'obiettivo, è stato quello di identificare aspetti positivi e negativi del servizio, che verranno esaminati nel capitolo successivo, nell'ottica di individuare ostacoli e strategie positive, che possono agevolare o meno il percorso di integrazione degli accolti.

Nel corso dell'analisi, vengono esposte diverse argomentazioni, contestualizzate e supportate dalle interviste svolte con gli attori coinvolti nella ricerca. A tal proposito, si ricorda, che per rispetto degli intervistati e della loro privacy, verranno citati attraverso pseudonimi inventati.

2. Il rapporto tra gli operatori ed i beneficiari

Il ruolo dell'operatore è fondamentale per il percorso di accoglienza dei beneficiari. Durante il cammino verso l'integrazione, questa figura deve essere capace di affiancare l'accolto, in modo da risolvere le complesse problematiche quotidiane che si presentano, usufruendo dei servizi garantiti ed agevolando la persona nella conoscenza del territorio e della comunità locale. Una relazione costruita sulla *reciproca fiducia*, è quindi essenziale per un rapporto positivo ed efficace, che aiuta la persona a potenziare le proprie risorse nel contesto in cui vive. L'operatore, fin dal primo giorno, deve porre la massima attenzione e sensibilità alla realizzazione di questo rapporto, usando saperi e competenze trasversali, considerando la soggettività del beneficiario e valorizzandone la percezione

di sé. La reciprocità, è un elemento fondamentale, che aiuta la persona accolta a diventare protagonista del proprio presente, collaborando nel progetto di accoglienza.

Questa relazione è quindi caratterizzata da reciprocità, professionalità e supporto da parte dell'operatore, che non si sostituisce all'accolto, ma lavora assieme a lui per favorire le azioni intraprese. La reciprocità presuppone un protagonismo attivo da parte dei beneficiari, i quali non vanno idealizzati come meri destinatari di servizi e interventi (Anci et al., 2015).

Vista la sostanziale importanza di questo rapporto, parte della ricerca è stata dedicata ad esso ed alla sua influenza sul percorso di integrazione dei beneficiari.

Nel corso delle interviste, il rapporto con gli accolti è stato un aspetto molto discusso sia dal punto di vista personale che professionale: soprattutto da parte degli operatori, che hanno sottolineato le difficoltà presenti nella quotidianità della struttura.

Le relazioni con l'utenza sono certamente un aspetto molto delicato all'interno di un servizio SPRAR, in quanto vengono a scontrarsi interessi personali e professionali spesso difficili da scindere. Grazie alle interviste, sono emersi due ostacoli rilevanti: l'ambiguità del rapporto professionale ma confidenziale con gli accolti e la percezione che gli accolti hanno degli operatori.

2.1 L'ambiguità del rapporto

Lo SPRAR, raffigura un servizio di accoglienza nella quale gli operatori lavorano per l'integrazione degli accolti, ma allo stesso tempo, rappresenta anche la casa di diverse famiglie beneficiarie, che vivono la loro quotidianità nella struttura. L'operatore, svolge il suo lavoro, in un ambiente personale ed informale, nel quale gli accolti trascorrono la vita di ogni giorno.

In questo contesto, è molto difficile per l'operatore rivestire un ruolo professionale ed autorevole, soprattutto perché potrebbe rallentare o impedire la costruzione di un rapporto caratterizzato da fiducia: elemento essenziale per la buona riuscita degli interventi intrapresi.

“Ambiguo è il termine più adatto per descrivere il rapporto con i beneficiari: ambiguo e anche naturale, forse. Nel senso che una persona, come operatore, si aspetta di avere un rapporto lavorativo: una persona è pagata per svolgere un lavoro, quindi cerca di tenere un comportamento il più professionale possibile. Molte volte questo non paga, quindi, soprattutto quando si entra molto nella sfera personale degli ospiti, diventi per loro, quasi parte della famiglia [...]. Vivi tutto il meglio e tutto il peggio, per questo è ambiguo: non c'è il confine tra l'ambito lavorativo e l'ambito personale, il confine è molto labile in questo mestiere: non si vede.

Non puoi essere asettico, anaffettivo, ma non puoi neanche essere troppo coinvolto, devi cercare sempre di bilanciarti, e noi abbiamo avuto una difficoltà estrema in questo senso [...]. C'è stato un momento di rottura in cui abbiamo deciso che non si poteva continuare così: si stavano approfittando della nostra disponibilità. Allora abbiamo deciso di tornare più professionali, più asettici. Però neanche questo pagava. Quindi è sempre un tiro alla fune, per cui è difficile trovare un assetto, anche perché ognuno è diverso.”

(Tommaso, operatore, intervista n. 4)

Attraverso le dichiarazioni espresse e grazie all'osservazione partecipante, è stato possibile notare come nel rapporto con l'utenza sia presente una chiara difficoltà nell'equilibrare le relazioni personali e confidenziali, con i ruoli professionali che andrebbero rispettati anche in un contesto informale come la quotidianità nella struttura. Questo ostacolo ha palesi conseguenze sui comportamenti degli accolti, e sull'idea che essi hanno delle persone che lavorano per agevolare il loro inserimento. La disponibilità e la confidenza caratterizzanti il ruolo di operatore, portano inevitabilmente l'accolto ad approfittarsi della situazione, abusando delle azioni di chi lavora per aiutarli.

“Quello che dovrei migliorare per me è tener più carattere para la persona che abitano lì. Tommaso, Laura, Marco, tutti sono persone buone de cuore [...] e le altre persone si approfitta. Operatori con carattere più forte, perché tutti facevan quel che volevan. Laura e Tommaso de cuore son grandissimi, la gente se approfitta de questo. E tambien per la situazione perchè lo so che Tommaso e Marco, lo fan

de cuore per bambino, invece los adulto se aprofitan de questa situazione e non me parese giusto. Per me no.”

(“Gli operatori dovrebbero mostrare un carattere più autoritario nei confronti delle persone che abitano nella casa. Tommaso, Laura, Marco, sono tutte persone di buon cuore [...] e gli accolti se ne approfittano. Gli operatori dovrebbero avere un carattere più forte perché tutti a casa fanno quello che vogliono. Laura e Tommaso hanno un grandissimo cuore e la gente si approfitta di questo. È colpa anche della situazione, perché lo so che Tommaso e Marco lavorano con il cuore per i bambini, ma sono gli adulti che poi si approfittano di questa situazione, e a me non sembra giusto. Per me non è giusto.”)

(Carmen, beneficiaria, intervista n.1)

L'operatore che lavora quotidianamente in un contesto così personale, incontra diverse problematicità nella costruzione della relazione con l'accolto. Esso si trova a scegliere tra un'autorevolezza professionale e distaccata che può impedire o rallentare la creazione di un rapporto sereno e produttivo, ed una confidenza quasi amichevole, che facilita, velocizza ed agevola una relazione spontanea, essenziale per lavorare in condivisione e fiducia con l'accolto. Queste, sono difficoltà tipiche delle professioni operanti nella sfera personale dell'individuo, ma sono notevolmente marcate in un contesto di estrema condivisione come lo SPRAR.

Se da un lato, queste relazioni confidenziali possono portare la persona accolta ad approfittarsi della situazione, dall'altro, favoriscono la condivisione necessaria per agevolare la comunicazione, gli interventi e il processo di integrazione.

“Alcuni processi richiedono tempo e richiedono soprattutto fiducia da parte loro, e quindi condivisione: questa condivisione è un ingranaggio importante all'interno del processo di ottenimento della consapevolezza, sia legale che sanitaria.”

(Laura, operatrice, intervista n. 2)

Durante lo stage intrapreso presso la struttura, sono stata spesso testimone diretta di situazioni interpersonali delicate e di difficile risoluzione. Attraverso le relazioni dirette

con gli accolti, ho potuto appurare in prima persona le perenni complessità presenti: la confidenza e la condivisione nascondevano quasi totalmente la professionalità ed il riguardo nei confronti degli operatori, che molto spesso venivano trattati al pari di confidenziali conoscenti. Queste dinamiche spesso non sono state represses dai responsabili, che sfruttavano questi rapporti poco professionali per velocizzare le procedure e costruire relazioni profonde, fondamentali per la creazione di fiducia e complicità con gli accolti.

Il coinvolgimento personale in un contesto lavorativo come lo SPRAR, è quindi pressoché inevitabile. La fiducia è un elemento essenziale nel rapporto: i beneficiari sono diffidenti nei confronti del nuovo contesto e delle persone che incontrano, quindi la condivisione è fondamentale per la collaborazione della persona accolta. L'operatore deve quindi essere capace di lavorare costruendo un rapporto di fiducia, vantaggioso per la cooperazione delle parti, prestando però attenzione a mantenere la professionalità necessaria, accompagnata dall'adeguata reciprocità.

2.2 L'operatore visto con gli occhi del beneficiario

Un'ulteriore specificità per quanto riguarda il rapporto tra chi opera nel servizio e chi è accolto, riguarda la gestione delle reazioni: la percezione che l'accolto ha della figura dell'operatore. I beneficiari, durante la costruzione del loro percorso di integrazione, stanno conoscendo una nuova cultura ed un nuovo sistema, con i quali si scontrano, perché molto spesso non riescono a concepire completamente. Le difficoltà dell'inserimento, portano l'accolto a trovarsi davanti a problemi che prima non aveva considerato, a complicazioni tipiche della burocrazia istituzionale, a tempistiche molto lunghe, alla conoscenza di servizi usufruibili solamente a certe condizioni. Tutto ciò spesso porta la persona beneficiaria a reagire in modo disperato, prepotente ed aggressivo, scaricando tutta la sua violenza emotiva sugli operatori, che non vengono più percepiti come sostenitori, ma come simboli del sistema che non li sta aiutando.

“L'operatore non sempre viene visto come il facilitatore da parte degli accolti, ma in realtà, è l'unico elemento di dialogo di un sistema che li respinge, e quindi inevitabilmente diventa la pietra di scarico di tutte le frustrazioni e invece di

costruire un rapporto costruttivo, si diventa un po' il capro espiatorio dei problemi degli accolti."

(Marco, coordinatore di servizio, intervista n.3)

"Quando si entra molto nella sfera personale degli ospiti, diventi per loro, quasi parte della famiglia: quando hanno voglia, quando fa comodo. Quando invece non fa comodo, sei un motore dei servizi, una persona con cui arrabbiarsi, una valvola di sfogo."

(Tommaso, operatore, intervista n.4)

Gli operatori sono punti di riferimento per le persone accolte, rappresentano ogni servizio: dalla sfera legale, a quella sanitaria, a quella sociale. In questo contesto, essi rivestono anche il ruolo di intermediari dei servizi, dovendo riferire avvisi e sollecitazioni comunicate dall'ospedale, dalla scuola, dal servizio sociale o da qualsiasi ente ed istituzione coinvolta nel progetto.

Questa mediazione, spesso è necessaria anche per problemi di trasmissione linguistica: i servizi molte volte non sono preparati per comunicare con persone di origine straniera. Considerando specificatamente lo SPRAR del Comune di Vernico, per quanto riguarda questa mediazione necessaria tra servizi, gli operatori si sono scontrati con gravi complessità comunicative a livello sanitario.

"All'inizio noi operatori siamo stati quelli che mediavano i messaggi dei dottori: erano messaggi di non speranza, erano: "accettate che avete dei figli con disabilità permanente". Eravamo mediatori in ospedale, quando non capivano glielo rispiegavamo a casa, veicolavamo dei messaggi violentissimi verso un nucleo familiare e quindi eravamo schiacciati da un punto di vista psicologico dalla condivisione del dolore delle famiglie, ma allo stesso tempo la necessità anche di obbligarle a seguire le indicazioni dei dottori."

(Marco, coordinatore di servizio, intervista n.3)

“Ho dovuto mediare io le comunicazioni della dottoressa, mi sono trovato scoperto: chi sono io per dirgli che sua figli probabilmente non camminerà mai? Io mi arrabbierei, non ci crederei, non lo accetterei.”

(Tommaso, operatore, intervista n.4)

“Semplicemente sono i servizi stessi, come gli ospedali ed i medici, che dovrebbero spiegare e rendersi responsabili di quello che spiegano a livello sanitario.”

(Laura, operatrice, intervista n.2)

Gli operatori hanno dovuto superare il ruolo di facilitatori, mediando comunicazioni complesse che hanno avuto conseguenze gravi, accompagnate da reazioni disperate. In questo contesto, gli accolti hanno ricevuto un “messaggi negativo”, comunicato dall’operatore, che percepiscono come “responsabile” del loro sconforto, in quanto facente parte e rappresentante “il sistema” che stanno conoscendo. Tutto ciò porta ad una percezione ostile della figura dell’operatore, con la quale si scontrano, usandolo come capro espiatorio.

“Noi siamo il sistema, quindi se da una parte si crea un rapporto di fiducia per cui, quando ci siamo noi, si riescono a superare delle incomprensioni che altrimenti diventerebbero scontri nel rapporto con il sistema dei servizi, con i dottori, a scuola, nel mondo del lavoro, gli uffici pubblici, qualsiasi cosa, dall’altra parte, nella sfera privata della struttura di accoglienza, noi siamo i rappresentanti di tutti il meccanismo che li circonda e che non riescono a capire. Quindi, la grossa contraddizione è qui: per quanto ci provi, tu eserciti un’ autorità e rappresenti un’ istituzione.”

(Marco, coordinatore di servizio, intervista n.3)

Quindi, chi lavora nel servizio, spesso oltrepassa il ruolo di mero operatore, investendo anche funzioni che non sarebbero prettamente parte dell’impiego, facendosi carico di pressioni psicologiche e relazionali non indifferenti, che possono incidere sulla relazione con gli accolti. Queste situazioni, sono anche le conseguenze dello scontro tra culture

estremamente differenti: le reazioni degli accolti sono comportamenti mediati da un sistema culturale con cui fanno molta difficoltà ad integrarsi.

Attraverso lo stage è stato possibile, fin dal primo giorno, verificare la dinamicità e la variabilità del ruolo dell'operatore, che cercava di gestire ogni sfera persona degli accolti nelle loro complessità quotidiane. Nonostante le figure responsabili nella struttura, avessero dei compiti definiti, molto spesso, l'urgenza e la multiproblematicità delle circostanze, costringevano gli operatori ad intervenire tempestivamente anche al di fuori delle loro circoscritte aree di competenza.

3. La collocazione dello SPRAR

Come si è osservato nel capitolo precedente, la collocazione del servizio SPRAR in esame, è una specificità rilevante per il progetto. Queste è stato un ulteriore elemento particolarmente discusso nelle interviste con i soggetti interrogati. Grazie agli interventi dei diversi attori coinvolti, la ricerca è stata capace di coglierne due aspetti considerevoli: uno negativo ed uno positivo.

3.1 Gli svantaggi dell'ubicazione

Innanzitutto, la posizione dello SPRAR, viene percepita come negativa sia dagli accolti che dagli operatori. Come è già stato descritto, Vernico è un comune di ridotte dimensioni, distante circa quaranta minuti dalla città, prevalentemente rurale, con pochi servizi basilari e non attrezzato al sostegno di sei famiglie con bambini affetti da gravi problemi di salute. Vernico non è un territorio adatto per supportare ed aiutare un servizio così complesso come il progetto SPRAR di cui ha trattato la ricerca: a prescindere dai servizi locali presenti, è un comune che non ha abbastanza risorse per sostenere problematicità così profonde.

“Un aspetto critico è l’ubicazione istituzionale: facendo capo al Comune di Vernico, che ha 2000 abitanti, non ha case Ater (Azienda Territoriale per l’Edilizia Residenziale), e gli assistenti sociali non sono abituati ad approcciarsi con casistiche come le nostre, la collaborazione è complicata, anche linguisticamente parlando.

La famiglia che esce dall’accoglienza ha bisogno di tutto, ed i servizi non sono preparati a questo.”

(Tommaso, operatore, intervista n.4)

“Al di là delle nostre problematiche organizzative, c’è un problema del territorio per quanto riguarda l’assorbimento dei nuclei.”

(Laura, operatrice, intervista n.2)

“Per un comune come Vernico, sei famiglie con questa tipologia di problemi sono tante, è un comune piccolo.”

“Secondo me il Comune non si aspettava famiglie così problematiche: si aspettava che arrivassero, avessero la loro fase di soggiorno di passaggio, di guarigione dei bambini, per dopo tornare nei loro paesi di origine. Vernico non è preparato per queste famiglie multiproblematiche, specialmente quelle con disabilità gravi.”

(Elisa Verdi, assistente sociale del Comune di Vernico, intervista n.5)

Oltre alle problematicità a livello istituzionale dei servizi locali, l’accoglienza e la quotidianità dei beneficiari, sono notevolmente influenzate dalla posizione fisica della struttura. L’abitazione è collocata in una zona nascosta, non frequentata, periferica rispetto il piccolo centro del comune. Si può quindi affermare, che l’ubicazione del servizio risulti un problema per ogni attore del progetto: la lontananza e l’isolamento non aiutano il progredire degli interventi di integrazione sociale attuati.

“La collocazione influisce al 99% in maniera negativa: è il grosso limite del progetto. La struttura è lontana: ci vogliono quaranta minuti per arrivare in città.

Pensare di inserirli in qualsiasi corso di italiano, qualsiasi cosa è complessa: d'estate è troppo caldo e d'inverno è troppo freddo...loro hanno tutto in città. L'ubicazione porta all'isolamento geografico.

Gli accolti sono quasi invisibili, la gente del posto vede solo delle persone che entrano nel bosco, le persone della zona non sanno dov'è la casa. È già un territorio disperso di suo: è difficile creare un senso di comunità.”

(Tommaso, operatore, intervista n.4)

“Per l'utenza la logistica è terribile, la posizione proprio fisica della struttura non aiuta la socializzazione. È un dato di fatto: sono dispersi. Pensavano di vivere in Slovenia. C'è un problema fisico.”

(Marco, coordinatore di servizio, intervista n.3)

“Più di tutto, la distanza è difficile: è difficile per portar da mangiare, per l'autobus...”

(Carmen, beneficiaria, intervista n.1)

Partendo dal presupposto che i beneficiari abitano nel Comune di Vernico, ma ogni servizio di cui hanno bisogno (corsi di lingua, ospedali, tirocini, servizio sociale ecc.), è collocato sul territorio dei comuni limitrofi (ad esempio il servizio sociale comunale) o molto spesso della città di Rimoli, i lunghi spostamenti quotidiani, risultano un elemento ostacolante per la vita nel progetto.

A tal proposito, si ricorda che, nonostante lo SPRAR non sia collocato sul territorio del capoluogo, i percorsi di integrazione degli accolti, sono finalizzati alla città di Rimoli. Gli inserimenti abitativi e lavorativi in particolare, non vengono sviluppati nel Comune di Vernico, che non offre abbastanza possibilità per le famiglie. In tal contesto, va considerato quindi, che i beneficiari, dopo mesi di adattamento nel territorio dello SPRAR, vengono sradicati dalle sicurezze costruite fino a quel momento, per ricominciare una vita indipendente su un nuovo territorio, molto più ampio e complesso del precedente.

“Una difficoltà può essere il passaggio da Vernico a Rimoli, o che comunque la maggior parte dei servizi li spinge verso il centro, quindi comunque si trovano in una struttura che non sarà mai il cuore pulsante della loro vita qua. C’è una scissione. D’inverno, con i bambini piccoli e malati è un disagio.”

(Marco, coordinatore di servizio, intervista n.3)

“La collocazione è isolata e complica le cose: diventa difficile per il Distretto Sanitario muoversi a domicilio, per gli accolti recarsi all’ospedale infantile, cercar lavoro, fare le visite mediche, tirocini...è molto lontano. Gli accolti preferiscono stare in città anche per avere più possibilità di movimento.”

“Sono le stessa famiglie che chiedono di essere trasferite nel centro città. Per loro è più comodo se devono andare all’Ospedale infantile , al Distretto... Vernico è molto lontano.”

(Elisa Verdi, assistente sociale del Comune di Vernico, intervista n.5)

Attraverso i mesi passati presso il servizio, ho potuto vivere in prima persona il disagio causato dalla lontananza della collocazione territoriale. Ogni persona coinvolta nel servizio, ha sottolineato le difficoltà quotidiane conseguenti ai frequenti spostamenti tramite i mezzi pubblici e le complessità di movimento acuitizzate dai bambini molto piccole e dalle loro disabilità.

Anche i servizi territoriali e gli operatori, spesso sono stati messi in difficoltà dalla mancanza di mezzi usufruibili per raggiungere le destinazioni necessarie.

L’ubicazione del servizio rivelava quotidianamente diversi svantaggi e complicazioni, capaci di influenzare drasticamente i percorsi di integrazione delle persone accolte.

“I progetti SPRAR sono le cartine di tornasole delle comunità in cui si inseriscono. Una comunità forte è capace di integrare, una comunità con legami deboli non ce la fa: vivrà sempre con il peso di chi è in condizioni di fragilità e avrà bisogno di aiuto, che sia immigrato, disabile o con problemi di tossicodipendenza.”

(Marco, coordinatore di servizio, intervista n.3)

3.2 La rete dei servizi territoriali

L'accoglienza integrata dipende dalla rete territoriale istituita, capace di rispondere ai bisogni dei beneficiari, grazie alla possibilità di usufruire ed avvalersi delle conoscenze e capacità dei servizi del territorio.

Nella sfera dei servizi alla persona, lavorare in modo integrato sul territorio, è essenziale, in quanto consente di superare i limiti dei singoli attori e delle loro competenze professionali, creando un'équipe di progetto che favorisce la multidisciplinarietà degli interventi.

Il progetto SPRAR non è un sistema parallelo alla rete pubblica ma, al contrario, è funzionale ad essa: parte integrante della cooperazione per le persone accolte. In questo contesto, il progetto SPRAR può essere una risorsa, in quanto fonte di stimolazione e sostegno delle energie del territorio, promuovendo il sistema della rete, senza la quale non riuscirebbe a raggiungere gli obiettivi preposti.

Per un esito positivo degli interventi, è necessario attivare e consolidare il lavoro di rete con i diversi attori locali: ognuno dovrà rappresentare parte attiva del progetto, in relazione alle proprie capacità e possibilità. La comunicazione e lo scambio di strategie tra gli enti collaboranti, è fondamentale per l'accesso e l'utilizzo della rete, vanno quindi promossi incontri periodici, iniziative comuni, strumenti quali mailing list e gruppi di discussione per agevolare lo scambio di informazioni in tempi brevi (Anci et al., 2015).

Nel caso specifico dello SPRAR di Vernico, la cooperazione è basilare per garantire i servizi necessari alle persone con esigenze particolari, in questo senso è fondamentale sviluppare una collaborazione in rete efficace e sinergica. Nel contesto di progetti SPRAR dedicati a persone disabili o con disagio mentale o psicologico, che quindi richiedono assistenza sanitaria, sociale e domiciliare, il servizio deve attivarsi per una collaborazione serrata con le istituzioni locali, come il dipartimento di salute mentale, i servizi sociali, educativi e sanitari ed i privati operanti per l'inserimento socio-economico della persona accolta (ibidem).

Il progetto SPRAR in esame, è stato confermato ed avviato senza accertare l'indispensabile partecipazione di tutte le istituzioni locali necessarie. Nel momento della

sottoscrizione da parte della Fondazione e del Comune di Vernico, non è stato attivato l'adatto coinvolgimento della rete territoriale. Essendo un servizio di accoglienza mai provato prima, i promotori dello SPRAR, non hanno sviluppato una mappatura dei servizi territoriali coinvolti, dando attuazione al progetto in un'ottica quasi sperimentale. Inizialmente, non sono stati definiti i ruoli di ogni attore: nel primo anno di vita dello SPRAR, gli operatori hanno lavorato in quasi totale autonomia, seguendo le linee guida, e costruendo a piccoli passi una rete che ha fatto difficoltà a realizzarsi.

Di conseguenza, la rete di servizi cooperanti con il progetto SPRAR, ha incontrato inizialmente rilevanti ostacoli, che hanno impedito un'immediata ed efficace collaborazione e coinvolgimento dei diversi servizi. Quest'ultimi sono stati informati della presenza del progetto, dopo quasi un anno dalla sua inaugurazione. L'assistente sociale comunale ha spiegato le difficoltà presentatesi alle origini del progetto.

“Siamo venuti a conoscenza dello SPRAR dopo che il Comune e la Fondazione avevano già presentato e firmato il progetto. Ne siamo venuti a conoscenza molto dopo: ora sono due anni dall'inizio del lavoro nello SPRAR, noi lo abbiamo scoperto dopo un anno circa, a metà percorso. È stato un errore enorme. Noi non sapevamo in che termini cooperare: non sapevamo se i beneficiari venivano considerati utenti dal servizio sociale in quanto residenti nel Comune di Vernico, cioè come gli altri utenti, o se nel progetto avevano incluso già tutti gli aiuti e le coperture. Dunque, il servizio sociale entrava o non entrava nel progetto? Questo all'inizio era un grande problema, perché non capivamo il nostro ruolo di aiuto. Se il Comune ci avesse coinvolto dall'inizio, avremmo studiato anche l'accoglimento delle famiglie, l'aiuto, si sarebbe capito il ruolo del servizio sociale. Ora abbiamo compreso tutto. Abbiamo letto il progetto che prevedeva il coinvolgimento dei servizi sociali. Inizialmente non siamo stati coinvolti.”

(Elisa Verdi, assistente sociale del Comune di Vernico, intervista n.5)

La rete di servizi presente sul territorio, è stata creata nella prima metà del 2018, con grandi sforzi da parte degli operatori del servizio, che hanno spronato una cooperazione che prima era poco considerata. Perciò, dopo un anno dall'inizio del progetto, nella quale il lavoro è stato gestito quasi in totale autonomia dagli operatori, gli attori locali si sono attivati in un'ottica collaborativa per prefissare ruoli e compiti di ognuno.

Grazie al mio coinvolgimento nel progetto, ho potuto approfondire le dinamiche passate e presenti, concernenti le difficoltà della rete del territorio. La confusione e la mancanza di collaborazione del primo anno di vita del servizio, dimostra palesi conseguenze nel lavoro di ogni giorno. La quotidianità della struttura, è influenzata dalla carenza di organizzazione pregressa, alla quale si sta cercando di sopperire giorno per giorno, attraverso la costruzione di cooperazioni proattive.

“I grossi limiti del progetto sono che non c’è stato un coinvolgimento reale da parte degli altri enti: la rete è stata fatta, ma dopo tanto, adesso! Il comune non ha esperienza su certe tematiche. Abbiamo persone che hanno documenti con nomi diversi, date di nascita diverse: ha mandato in tilt l’anagrafe, in un comune che aveva problematiche molto più semplici e leggere.”

“Se noi avessimo iniziato a lavorare in rete due anni fa, adesso vedremmo i frutti, e l’azione progettuale sarebbe molto più forte. Se la rete non viene supportata, gestita ed organizzata dall’inizio, è ovvio che si è impreparati. È necessaria la capacità di autovalutarsi, capire quali siano i punti deboli, considerando un certo tempo per migliorarsi.”

(Marco, coordinatore di servizio, intervista n.3)

“Un anno fa eravamo soli, completamente soli, ma non per una mancanza degli altri enti, ma proprio per un mancato coinvolgimento forse: non è il comune che ha sbagliato...avrebbero dovuti essere coinvolti da subito.”

(Tommaso, operatore, intervista n.4)

Dalla seconda metà dall’anno 2018, si può finalmente affermare la presenza efficace e consolidata di una rete di servizi che coinvolge e comunica con ogni attore necessario all’aiuto delle persone accolte. Il progetto è stato rivisto e riletto dai servizi del territorio, precisando i ruoli di ognuno e sviluppando un sistema sinergico e collaborativo adatto alle esigenze dello SPRAR.

Durante lo stage, nelle occasioni di affiancamento agli operatori, ho potuto osservare gli sforzi e l'impegno, impiegati per la comunicazione con gli altri servizi, in un'ottica di collaborazione efficace, orientata alla costruzione di una rete adeguata.

“Adesso non andrebbe cambiato quasi nulla: va tutto bene, abbiamo stabilito che le nuove accoglienze le vediamo subito assieme, dunque lavoriamo subito in rete. Anche nella fase di uscita: vediamo le famiglie, parliamo, facciamo firmare l'atto di uscita. Si sta lavorando bene.”

“La comunicazione tra i servizi ora è buona, probabilmente all'inizio si faceva difficoltà a capire dove collocare queste famiglie: se al servizio sociale arrivava una famiglia residente nel Comune, sapevamo come procedere, se invece arriva una famiglia che è residente in un progetto non sapevamo come procedere. Ora è chiarissimo e anche la cooperazione con il Distretto è ottima.”

(Elisa Verdi, assistente sociale del Comune di Vernico, intervista n.5)

3.3 I vantaggi dell'ubicazione: la comunicazione della rete

Nonostante le chiare conseguenze svantaggiose causate dalla collocazione del servizio SPRAR, grazie alle interviste con gli operatori del servizio e con l'assistente sociale comunale, sono stati identificati dei particolari elementi che favoriscono il lavoro nel progetto.

Durante le interviste con gli operatori del servizio, è emerso che le ridotte dimensioni del Comune di Vernico, aiutano la collaborazione e la sinergia della rete di servizi attivati.

I comuni di piccole dimensioni, al contrario di contesti più grandi, possono agevolare l'attivazione degli enti pubblici, e favorire il coinvolgimento e la rappresentanza delle minoranze, grazie ad un confronto più diretto con decisori ed amministratori (Bonizzoni et al., 2017).

Al contrario del capoluogo di Rimoli, con più di 200.000 abitanti, Vernico accoglie solamente un progetto SPRAR, ed è caratterizzato da una comunicazione molto più semplice tra i servizi locali. Quindi, nonostante l'estrema difficoltà, per questo comune,

di trattare le problematiche gravi del servizio in esame, al tempo stesso, la rete riesce ad essere molto più efficace.

“Nel nostro caso, l’impatto su un comune così piccolo è pesantissimo, ma se fossimo a Rimoli, le famiglie avrebbero più problemi e tempistiche più lunghe. Stare a Vernico ci aiuta: ci aiuta perché ci permette di avere azioni dirette: io chiamo la Sindaca e mi risponde, chiamo l’assistente sociale e mi risponde, ho i numeri privati di tutti, c’è un rapporto di fiducia. A Rimoli sarebbe improponibile, anche perché le nostre famiglie, sono famiglie che chiedono tanta attenzione, sia per le difficoltà di inserimento culturale, ma anche per le necessità mediche: ci sono delle necessità ben specifiche. Quindi, la dimensione più piccola è un punto a favore.”

“La mia impressione è che gli operatori che lavorano in città, sono più soli di noi, io qui se ho un problema con un accolto, ho almeno cinque persone che posso chiamare per consultarmi, esterne al progetto.”

(Marco, coordinatore di servizio, intervista n.3)

“Il territorio di dimensioni ridotte, ha sempre aiutato la comunicazione tra le parti. È una posizione vantaggiosa dal punto di vista umano, perché permette di avere un contatto con l’utenza (che vale per tutti i residenti), a differenza di Rimoli o altre città che hanno servizi più vasti, noi diamo un aiuto diverso. Abbiamo tanto lavoro, ma riusciamo ancora ad avere questo rapporto umano, e questo è importante.”

(Elisa Verdi, assistente sociale del Comune di Vernico, intervista n.5)

Quindi, nonostante gli ostacoli dell’ubicazione e le iniziali difficoltà nella creazione della rete, in questo momento il servizio SPRAR sta collaborando in maniera efficace con i servizi di Vernico e dei comuni limitrofi. Essendo, come accennato in precedenza, un progetto sperimentale ed in crescita, gli operatori stanno lavorando per la realizzazione di cooperazioni fruttuose e vantaggiose, anche per eventuali futuri progetti simili, che potrebbero essere inseriti su territori con le stesse caratteristiche di Vernico.

“Un aspetto positivo è la rete che è stata creata attorno a queste famiglie tra assistenti sociali, Comune, Distretto Sanitario, l’ospedale infantile. Ogni bambino, ogni famiglia ha diverse figure che ruotano attorno, hanno un inserimento veramente perfetto sul territorio, con i servizi.”

(Tommaso, operatore, intervista n.4)

“Per quanto riguarda la rete, in particolare sulla presa in carico socio-sanitaria, il percorso fatto è forte, è buono. Si son gettate le basi per iniziare a consolidarlo, abbiamo un meccanismo di rete che inizia ad essere un organismo vivo, ma questo succede solo ora, sei mesi fa non esisteva. C’è una base su cui lavorare.”

“Il modello di rete che si riesce a promuovere e abbiamo sviluppato anche noi, è una rete che sarà autosufficiente. Questa rete che già esiste, permette di essere operativi in tempi stretti e di avere una vera condivisione di informazioni e questa è una cosa che va al di là di noi. Se noi a un certo punto usciamo da questa rete, gli attori coinvolti restano lì: è un modello di funzionamento che secondo me può essere utile. Anche su un comune così piccolo, che non ha mai avuto a che fare con tutta questa disabilità, porta anche ad un’apertura dal punto di vista mentale, sia sulla presa incarico dal punto di vista scolastico, ma anche per le istituzioni, saper gestire delle situazioni di fragilità estrema, specie per quel che riguarda le invalidità permanenti.”

(Marco, coordinatore di servizio, intervista n.3)

Nonostante le notevoli difficoltà iniziali e le ripercussioni sulle circostanze odierne della struttura, durante lo stage, è stato possibile rilevare una neonata comunicazione tra i servizi del territorio, che in poco tempo è stata capace di dimostrare considerevoli risultati e facilitazioni. Durante i mesi di permanenza presso la struttura, ho potuto osservare la crescente collaborazione tra i servizi. Assieme agli operatori, è stato possibile partecipare a confronti critici con i servizi della zona, ai quali venivano espone le urgenze e le necessità, dimostrando il bisogno innegabile di cooperazione da parte delle istituzioni. In queste occasioni, dopo un’analisi preliminare delle circostanze, le diverse figure professionali, hanno cercato di disegnare un piano d’azione assieme agli operatori,

prefiggendosi obiettivi ed incontri di valutazione, orientati al superamento delle difficoltà. Nonostante nel corso dello studio di caso non sia stato possibile verificare la completa risoluzione delle diverse situazioni di disagio, è risultato palese un immediato ed efficace esito positivo conseguente alla cooperazione stabilita. Sebbene il progetto abbia bisogno di considerevoli implementazioni organizzative, lo sviluppo di una rete territoriale adeguata, ha dimostrato tempestivi progressi negli interventi attivati.

4. Formazione ed inserimento lavorativo

L'obiettivo principale dei progetti SPRAR, è la riconquista dell'autonomia individuale, intesa come un'effettiva emancipazione dal bisogno di ricevere assistenza, attraverso l'accoglienza emancipante (Anci, 2015). L'autonomia della persona, è subordinata all'indipendenza economica ed abitativa, accompagnate da un efficace inserimento sociale ed un'adeguata conoscenza del nuovo contesto.

Nei mesi di accoglienza, gli operatori, assieme alla rete territoriale, costruiscono dei progetti individualizzati, pensati specificatamente per la singola persona, che dovrebbe usufruire dei mesi presso lo SPRAR, per costruire la propria autonomia.

Alla conclusione del periodo di accoglienza, la famiglia, dovrà essere capace di uscire dal progetto, avendo una casa ed una o più entrate economiche, con le quali sostenere il nucleo per le diverse necessità. A tal proposito, va sottolineato, che la Fondazione Hrovatin, nel momento in cui un nucleo debba abbandonare la struttura, provvede al pagamento dei primi sei mesi d'affitto, incluse spese correlate. In questo modo, il progetto si prefigge di agevolare l'inserimento territoriale in autonomia, che può essere un momento molto delicato per il nucleo.

“L’inserimento viene costruito su due basi: il lavoro e la casa”

(Marco, coordinatore di servizio, intervista n.3)

Si può quindi affermare, che l'elemento essenziale per l'autonomia della persona è *il lavoro*, grazie al quale l'individuo è capace di provvedere al pagamento dell'affitto e delle altre necessità personali e della famiglia.

Non sono pochi gli ostacoli, che si incontrano nel tentativo di inserimento lavorativo della persona: la crisi lavorativa, le difficoltà linguistiche, la diffidenza dei datori di lavoro, un sistema di inserimento non consolidato.

Grazie alle interviste con gli operatori, è stato possibile analizzare ostacoli, progressi e successi dei primi due anni di vita del progetto SPRAR. Innanzitutto, sono state trattate le difficoltà che vengono incontrate nel percorso di inserimento lavorativo della persona, che riguardano principalmente le problematiche linguistiche.

“Abbiamo la parte di alfabetizzazione che è molto importante, però è difficile farla coincidere con le aspettative degli accolti: se potessero, la salterebbero, piuttosto che studiare italiano, andrebbero a cercare lavoro ... ma allo stesso tempo vengono respinti dal sistema perché non parlano italiano, quindi questa è la grossa negoziazione che si cerca di fare con gli accolti.”

(Marco, coordinatore di servizio, intervista n.3)

“Il primo scoglio è la lingua. L’Italia è fuori da tutta una serie di ambienti: sia di formazione che di lavoro. Ad esempio, ci sono corsi per muratori che chiedono un livello di italiano già abbastanza alto.”

(Tommaso, operatore, intervista n.4)

“Il ragazzo che sa meglio l’italiano viene assunto semplicemente per la lingua, e quello che invece non la sa, viene messo da parte dalla stessa azienda.”

(Laura, operatrice, intervista n.2)

La mancata conoscenza della lingua italiana, porta delle conseguenze gravi per quanto riguarda l’inserimento lavorativo: la poca comprensione degli ordini, delle norme, delle regole, non permette alle aziende disposte ad assumere, di assicurare e quindi tutelare il beneficiario. Questo ostacolo, molte volte è decisivo per le possibilità della persona accolta: comporta grandi rischi per le aziende, che quindi rifiutano di assumere per motivi assicurativi.

“Quello che è emerso da diversi incontri con le agenzie del lavoro, è che tendenzialmente nessuna azienda si prende la responsabilità di assumere una persona che non può essere messa in sicurezza. Nel caso ci fosse un problema relativo alla sicurezza all'interno dell'azienda stessa, non si può assicurare che questa persona capisca degli ordini. Non si riesce a fargli fare i corsi di sicurezza sul lavoro, alcuni proprio a livello pratico diffidano alla mancanza della lingua italiana.”

(Laura, operatrice, intervista n.2)

“Nessuno si prende la responsabilità, di mettere in un cantiere, una persona che non riesce a capire quello che gli dici o che non capisce quando lo avvisi di stare attento.”

(Tommaso, operatore, intervista n.4)

Nonostante le difficoltà linguistiche, nel corso del percorso individuale, gli operatori sono riusciti ad attivare qualche tirocinio formativo, anche a lungo termine o con una successiva assunzione. Ciò accade anche grazie ad attori coinvolti nel progetto SPRAR.

“Per quanto riguarda il lavoro e la formazione, abbiamo dei contatti tramite ICS per l'impiego ed i meccanismi di formazione.”

“Siamo riusciti, con le nostre difficoltà, a mettere in tirocinio sul territorio di Vernico 3 accolti, su un comune di 2000 persone è un risultato molto buono.”

(Marco, coordinatore di servizio, intervista n.3)

Oltre alle difficoltà linguistiche e culturali degli accolti, gli operatori sottolineano la mancanza di un sistema territoriale in grado di agevolare l'inserimento dei beneficiari nel campo del lavoro. Per ogni accolto, cercano di costruire un percorso adatto, a seconda delle sue conoscenze ed esperienze pregresse, ma risulta molto complicato ricercare degli impieghi senza una base di sostegno dalla quale partire.

“Il punto debole è che non siamo ancora riusciti a creare dei legami formalizzati per cui anche la rete imprenditoriale del territorio è capace di farsi carico dell’inserimento di queste persone. Quando la persona è in accoglienza, abbiamo già delle possibili direttrici di tirocinio, ma noi ogni volta partiamo da zero: facciamo una valutazione con l’accolto a seconda delle sue competenze, ed iniziamo a cercare.”

(Marco, coordinatore di servizio, intervista n.3)

A proposito della mancanza di un sistema imprenditoriale di sostegno all’inserimento lavorativo, gli operatori ed i servizi, si stanno attivando per creare una rete più efficace, che possa rendere questo processo più facilitato sin dall’inizio.

“Attraverso ICS, stiamo cercando di creare una mappa delle aziende in città più predisposte, che danno un feedback sotto questo punto di vista. Non è facile, va confrontato con un’estrema varietà di situazioni.”

(Laura, operatrice, intervista n.2)

“I tirocini che stiamo attivando non sono più di quattro mesi, ma due più due: dopo 2 mesi si fa una valutazione per cui se l’azienda dimostra interesse, prosegue il lavoro con il beneficiario per altri 2 mesi, per andare verso un tirocinio a suo carico o un’assunzione, altrimenti si ferma il tirocinio.”

(Marco, coordinatore di servizio, intervista n.3)

“Per la ricerca degli impieghi ci si dirige prevalentemente verso Rimoli. Ora, grazie ai contributi come il M.I.A. ed il R.E.I., si sta attivando anche un lavoro per quanto riguarda l’inserimento lavorativo. Si stanno aprendo anche dei contatti con l’Ufficio di Collocamento a Rimoli. Qualcosa di sta muovendo.”

(Elisa Verdi, assistente sociale del Comune di Vernico, intervista n.5)

In un'ottica di potenziamento della rete di inserimento lavorativo, gli operatori hanno esposto considerevoli proposte che potrebbero aiutare il beneficiario nell'approccio con il lavoro. La ricerca di un impiego richiede molto tempo: sarebbe molto più semplice se, dopo aver ideato un progetto individualizzato, si avesse già a disposizione una base di partenza per ottimizzare le tempistiche e dare maggiori strumenti alla persona accolta.

“Sarebbe molto utile avere dieci potenziali aziende, nelle quali iniziare i tirocini dei beneficiari. In modo che, quando la persona arriva in accoglienza, si possono impiegare tre o quattro mesi per imparare l'italiano e poi partire con il tirocinio, senza dover cominciare la ricerca da zero. Ciò consentirebbe: a) di avere più sicurezza come progetto ed avere una direzione, b) permetterebbe di far crescere questa rete che lavora attorno al progetto.

L'imprenditore offre il lavoro, quindi, se si riesce a creare un rapporto di fiducia con la persona, anche se non parla bene l'italiano, anche se è straniero, anche se all'inizio c'è diffidenza, si ha comunque un sistema di garanzia che protegge la persona. In questo modo si riuscirebbe a creare dei percorsi di inserimento efficaci.”

“Ad esempio, si potrebbero protocollare dei meccanismi di valutazione nei quali l'azienda si impegna a prendere in tirocinio la persona che noi provvediamo a pagare nella prima fase. Ogni due settimane si potrebbe analizzare il punto della situazione e se la persona non dimostra impegno, si ferma il tirocinio. Molto spesso le aziende sfruttano questo lavoro come manodopera gratuita. In questo modo ci sarebbe anche una migliore gestione finanziaria.”

(Marco, coordinatore di servizio, intervista n.3)

“Sarebbe anche un sistema di monitoraggio, nel caso di difficoltà.”

(Laura, operatrice, intervista n.2)

Il contributo degli operatori attraverso le interviste, è stato estremamente utile per esporre idee interessanti, frutto di una valutazione delle circostanze del servizio, conseguenza

dello scontro con difficoltà giornaliere che influenzano in modo irreversibile il percorso di integrazione delle persone ospitate nel progetto.

Durante lo stage, ho potuto analizzare le diverse situazioni delle famiglie, notando subito le carenze formative e linguistiche degli accolti, domandandomi immediatamente in che modo esse potessero condizionare un eventuale autonomia economica, in un contesto lavorativo già critico come quello italiano. Sebbene le circostanze nazionali non agevolino l'indipendenza della persona immigrata, delle iniziative simili a quelle proposte dagli operatori, potrebbero essere fonte d'innovazione per il sistema di accoglienza.

CAPITOLO VI

Conclusioni

1. Esiti dello studio di caso

Questo lavoro di tesi, ha voluto esplorare il sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR), attraverso uno studio di caso volto all'individuazione dei fattori che favoriscono e che ostacolano l'integrazione della persona migrante nel nuovo contesto socio-culturale.

Dopo aver individuato e presentato, nei capitoli precedenti, i fattori caratterizzanti il servizio in esame, nelle conclusioni si riprende la domanda di ricerca, volendo esporre risposte dirette all'identificazione di possibili implementazioni per il servizio studiato e per eventuali politiche territoriali, essenziali per l'integrazione della persona.

In questo capitolo, analizzando i risultati emersi grazie alle interviste in profondità e all'osservazione partecipante, saranno ripresi i fattori esaminati, investigando in che modo essi favoriscono o meno, l'inserimento degli accolti.

Le conclusioni dello studio di caso, si fondano sugli aspetti considerati nei capitoli precedenti: le difficoltà del lavoro sociale con la persona straniera, la rete di attori territoriali, la comunicazione tra i servizi, la collocazione di strutture SPRAR in contesti fragili e le politiche di inserimento lavorativo sul territorio. Le conclusioni dello studio di caso, verranno quindi discusse suddividendo gli elementi individuati, come fattori ostacolanti e punti di forza del percorso di integrazione dell'accolto nella seconda accoglienza.

Infine, verrà presentata una riflessione conclusiva riguardante lo studio di caso ed il sistema SPRAR, con l'obiettivo di offrire una panoramica complessiva sull'attuale situazioni del sistema di accoglienza.

2. Fattori ostacolanti

La seconda accoglienza, finalizzata all'inserimento socio-economico ed alla riconquista dell'autonomia, necessita di azioni specificatamente pensate per la persona ospitata, inserita in una rete di servizi, di risorse e di sperimentazione di nuove pratiche e strategie. Le prassi avviate quotidianamente per raggiungere gli obiettivi preposti, possono incontrare delle difficoltà dipendenti dalle carenze caratterizzanti il sistema di accoglienza.

Lo SPRAR, essendo specificatamente pensato per offrire un'ospitalità contraddistinta da un'alta qualità di servizi proposti, dipende dall'efficienza dell'accoglienza concessa nel momento in cui il rifugiato giunge nel paese d'arrivo. Gli obiettivi di autonomia ed emancipazione, dovrebbero essere considerati fin dall'inizio, nelle strutture di prima accoglienza, le quali dovrebbero essere capaci di individuare un possibile percorso di inserimento per la persona. Lo SPRAR incontra molte difficoltà nel dare inizio ad un disegno di integrazione per la persona ospitata, dopo mesi di "accoglienza a bassa soglia", dovendo conseguentemente provvedere ad organizzare le possibili strategie per iniziare un percorso di inserimento per l'accolto, partendo da zero. Si può quindi affermare che il sistema SPRAR non è indipendente dalla prima accoglienza, che spesso non si presenta abbastanza efficace per proseguire adeguatamente il disegno di integrazione (Ministero dell'Interno, Servizio Centrale del Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati, 2016).

Verranno di seguito esposti ulteriori ostacoli emersi dallo studio di caso.

2.1 Le vulnerabilità e le condizioni personali degli accolti

Un ostacolo presente nella seconda accoglienza, caratterizzante anche il progetto SPRAR studiato in questo lavoro di tesi, è rappresentato dalle nuove e sempre più frequenti vulnerabilità delle persone ospitate. È stato riscontrato l'aumento della presenza di persone portatrici di situazioni sensibili e delicate, presso la seconda accoglienza: le circostanze vissute dalle persone accolte sono spesso molto complesse. In questo

contesto, si rivela un'incongruenza notevole per quanto riguarda le tipologie di aiuti offerti alla persona: lo SPRAR è un ambiente pensato per dare un orientamento socio-educativo, ma molto spesso, queste persone hanno bisogno di un sostegno socio-sanitario, in virtù delle problematiche di cui sono portatrici. In conseguenza a queste situazioni di fragilità, molto spesso, gli operatori degli SPRAR, si attivano per ricercare soluzioni in autonomia, in modo da coniugare la presa in carico socio-sanitaria con l'accoglienza offerta (Ministero dell'Interno, Servizio Centrale del Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati, 2016). Il progetto del Comune di Vernico, come è stato esposto, ha dovuto provvedere più volte all'attivazione di interventi in totale autonomia, prima della realizzazione della rete presente oggi.

Le vulnerabilità degli accolti, sono certamente elementi che ostacolano il percorso di integrazione e le sue tempistiche, influenzando la relazione tra i beneficiari e gli operatori. Quest'ultimi infatti, non possono limitarsi ad accompagnare, orientare ed educare le famiglie accolte, ma, come già sottolineato nel capitolo precedente, sono indotti ad occuparsi di diverse problematiche sanitarie, tra le quali la comunicazione di situazioni complesse e fragili riguardante la salute dei minori. Questi compiti condizionando le relazioni, mostrando l'operatore non più come un facilitatore, ma come un soggetto ostile.

Inoltre, considerando specificatamente il progetto SPRAR di Vernico, la presenza di sei famiglie portatrici di situazioni delicate come quelle presenti, rappresentano un ostacolo anche per le risorse del territorio. Come confermato dall'assistente sociale e dagli operatori: Vernico non ha le opportunità e le possibilità per sostenere situazioni così fragili e delicate.

Le vulnerabilità degli accolti, sono quindi aspetti che ostacolano diverse sfere della seconda accoglienza: il sostegno socio-sanitario al quale bisogna provvedere in autonomia, l'influenza sulla relazione con gli operatori e l'insufficienza di risorse a disposizioni.

Le suddette situazioni di estrema fragilità, possono essere conseguenze delle esperienze di chi è stato costretto a fuggire dal proprio paese. Questi traumi operano profondi cambiamenti nella persona e nel suo modo di vivere nel nuovo contesto sociale: il "nuovo inizio", verrà comunque condizionato dal loro passato. Tutto ciò, va tenuto conto e

valutato nel momento in cui si cerca di realizzare un percorso di integrazione per la persona accolta: le esperienze vissute durante la fuga, possono rappresentare degli ostacoli, riprodotti attraverso atteggiamenti o condizioni fisiche o psicologiche.

Non va dimenticato che le persone che emigrano, oltre ad abbandonare la loro vita precedente, spesso percepiscono il nuovo contesto come una condizione temporanea o non accettata, in previsione di un ulteriore spostamento o del ritorno nel paese d'origine. In questo caso, la persona non si attiva per iniziare un nuovo ed efficace percorso di inserimento, dimostrando di rifiutare la nuova opportunità offerta. Un sintomo molto chiaro di questa condizione, è la riluttanza manifestata nell'apprendere la lingua italiana o nell'attuare i cambiamenti necessari all'adattamento nella nuova casa, come la convivenza con altre persone o l'ottenimento di un'occupazione di livello differente rispetto la precedente.

Queste difficoltà rappresentano ostacoli considerevoli per il percorso di integrazione: in questo caso, vanno definite delle tappe temporanee ed essenziali per raggiungere un obiettivo alla volta, cercando di avvicinarsi il più possibile ad un terreno comune ed accettato dalle parti, per iniziare un inserimento efficace (Ministero dell'Interno, Servizio Centrale del Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati, 2016).

Va quindi sottolineato che, nella realizzazione del percorso di integrazione, devono essere considerate le condizioni fisiche, psicologiche ed emotive della persona straniera, valutando le vulnerabilità e le esperienze pregresse, in modo da costruire un inserimento adatto al soggetto ospitato e creare delle relazioni proattive ed efficaci con gli operatori dello SPRAR.

La situazione personale, le circostanze vissute, il nuovo contesto, le relazioni con gli operatori e con l'accoglienza, sono stati tutti aspetti emersi nello studio di caso, capaci di influenzare il percorso di integrazione delle persone ospitate.

Grazie alle interviste con gli operatori della struttura, è stato possibile sottolineare le complessità del lavoro presso lo SPRAR, dimostrando le ripercussioni sul disegno di inserimento sociale e sulle reazioni degli accolti. Le vulnerabilità delle persone immigrate si sono dimostrate fattori condizionanti le relazioni con le figure professionali operanti per l'integrazione delle famiglie ospitate. Come documentato nel capitolo precedente, lo SPRAR non è un contesto facilitante per la salvaguardia dei ruoli prefissati. Il rapporto tra operatore e beneficiario, è un elemento essenziale ma anche molto fragile del lavoro presso la struttura SPRAR. È quasi impossibile riuscire a mantenere un'attitudine

professionale ed autoritaria in un contesto quotidiano e delicato come questo servizio: il coinvolgimento personale è pressoché inevitabile. Bisogna quindi essere capaci di equilibrare i propri sentimenti, dimostrandosi collaborativi, costruendo però una relazione professionale, che sappia dare spazio alla fiducia ma anche al rispetto dei ruoli.

2.2 Le carenze territoriali

Il sistema SPRAR, è capace di mostrare e riprodurre le differenze regionali circa le risorse, prospettive ed opportunità che sono disponibili in Italia a livello locale, per quanto riguarda l'integrazione di cittadini stranieri. Nonostante gli importanti tentativi di uniformazione degli standard dell'accoglienza, è evidente come gli SPRAR abbiano capacità differenti a seconda del contesto territoriale in cui vengono inseriti. I dati confermano una palese dicotomia che divide i territori dello SPRAR in Italia: alcuni progetti hanno potuto usufruire di servizi, infrastrutture e risorse utili e presenti, altri invece, hanno dovuto costruire quello che non c'era. In quest'ultimo caso, gli operatori hanno lavorato con impegno e dedizione, per conquistare e costruire una rete di agevolazioni che non esisteva in precedenza (Ministero dell'Interno, Servizio Centrale del Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati, 2016). Esempio evidente delle influenze del contesto territoriale, sui percorsi di integrazione delle persone accolte, è il progetto SPRAR del Comune di Vernico.

Logisticamente parlando, la collocazione del progetto SPRAR non è assolutamente un vantaggio, né per i beneficiari, né per gli operatori ed i servizi coinvolti. Le conseguenze sono notevoli: a livello di socializzazione, di inserimento e di praticità nella quotidianità. Il Comune di Vernico nonostante stia lavorando per una rete di servizi efficiente per la cooperazione con il progetto, non è ancora un territorio vantaggioso per un servizio come lo SPRAR analizzato.

Il libro "Vivere da stranieri in aree fragili", testimonia le fragilità dei piccoli comuni italiani incapaci e poco attraenti per le popolazioni straniere. Nonostante ciò, la presenza di persone immigrate in queste aree, rappresenta un segnale di cambiamento sociale presente e futuro, di considerevole importanza.

Molto spesso, questi territori, sono abitati per lo più da persone anziane, che stanno imparando a convivere con la popolazione non autoctona. A tal proposito, non si registra conflittualità culturali, ma le vite sociali proseguono parallelamente. Molto spesso le persone straniere non cercando un “integrazione totale” nel nuovo contesto, ma tendono a riprodurvi i propri modelli culturali. In questi comuni, non sono presenti luoghi in cui vivere assieme, ad eccezione della scuola. Autoctoni e stranieri vivono le loro vite caratterizzate da usanze, credenze ed abitudini, senza incontrarsi mai, senza arrivare ad una comunità o solidarietà tra uguali. Le aree rurali, sono quindi distinte da una notevole segmentazione sociale, che influenza le politiche locali d’integrazione (Osti, Ventura, 2012).

Quando si considera l’inserimento territoriale, i progetti SPRAR fanno riferimento anche all’acquisizione della capacità, da parte dei beneficiari, di interagire con l’area circostante il servizio, in modo da trovare risposte ad esigenza e bisogni personali, soprattutto grazie alla fruizione dei servizi, della rete o delle strutture sociali (Anci et al., 2015). A tal proposito, si considerano risorse come organizzazioni del terzo settore, servizi assistenziali, sanitari e soprattutto il servizio sociale. Quest’ultimo, in quanto articolazione del sistema di welfare, riveste un ruolo essenziale per gli interventi di contrasto all’esclusione degli stranieri, così come nella loro integrazione locale (Barberis, Boccagni, 2017).

Spesso, tutto ciò, risulta più difficoltoso in un comune di ridotte dimensioni: esempio di ciò, è il progetto studiato in questo lavoro di tesi. Uno SPRAR inserito in un contesto lontano dai centri abitati e caratterizzato da alta precarietà abitativa, ostacola considerevolmente il servizio sociale, che, per quanto dimostri le più buone intenzioni, non potrà operare in maniera efficace. La ristrettezza di risorse umane e di relazioni, suggerisce di trovare soluzioni diverse da quelle usualmente impiegate (Osti, Ventura, 2012). Un territorio poco urbanizzato, che incrocia per la prima volta la convivenza con una popolazione straniera con diverse complessità, incontrerà quindi ostacoli maggiori rispetto ad un’area già predisposta all’integrazione di persone immigrate.

Il progetto preso in esame, è una valida dimostrazione dell’influenza che il territorio ha esercitato sull’organizzazione e sull’attivazione della seconda accoglienza.

L’osservazione partecipante e le interviste alle persone interrogate, sono state importanti testimonianze del disagio quotidiano causato dal contesto di inserimento dello SPRAR. Si è sottolineato come questo aspetto sia capace di influenzare diversi aspetti del percorso

di integrazione: gli spostamenti fisici, le risorse offerte dal territorio, la socializzazione e le relazioni con il nuovo contesto, l'inserimento sociale delle persone, la domiciliarità dei servizi territoriali.

Gli operatori, consci dell'insufficienza del territorio, dopo un primo periodo di assestamento, si sono attivati per comporre una rete inizialmente frammentata, in un quadro unico di interventi. Le caratteristiche del territorio, sono state indubbiamente ostative per le politiche di integrazione, ma la capacità di concepire in modo complessivo le possibilità del territorio, può dare risultati positivi.

2.3 Le carenze del sistema imprenditoriale di sostegno all'inserimento lavorativo ed abitativo

L'assenza di strumenti e risorse, volti a rendere sostenibili i percorsi di inserimento lavorativo dopo la seconda accoglienza, sono stati ulteriori aspetti ostativi discussi nei precedenti capitoli. Come già esposto, gli operatori degli SPRAR si adoperano per trovare soluzioni adeguate ad individuare un impiego adatto per la persona accolta, in modo da donare un'autonomia finanziaria che la faciliterà considerevolmente, una volta conclusa la seconda accoglienza. Uno degli elementi che ostacolano l'inserimento lavorativo, è la crisi del mercato del lavoro, che coinvolge l'intera economia nazionale. La precarietà e la flessibilità, sono caratteristiche onnipresenti negli impieghi svolti dagli autoctoni, che portano alla percezione del lavoratore immigrato, come mera manovalanza da impiegare con salari minimi e con contratti temporanei. Complice di queste situazioni instabili, è la non conoscenza della lingua italiana, che porta ad una conseguente sfiducia da parte dell'eventuale datore di lavoro.

Come testimoniato dal Ministero dell'Interno e dal Servizio Centrale del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati a tal proposito, un ulteriore ostacolo, correlato alla difficoltà nell'assunzione lavorativo della persona straniera, è la crescente diffidenza nei confronti delle persone immigrate. Complici i media e la presunta corrispondenza tra sicurezza ed immigrazione, si stanno diffondendo in modo allarmante il timore ed il sospetto, nei riguardi degli stranieri. Queste circostanze minacciano gli sforzi degli operatori degli SPRAR, che ogni giorno lavorano per creare una cultura

d'accoglienza, un senso comune ed un sostegno per l'integrazione della persona migrante (Ministero dell'Interno, Servizio Centrale del Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati, 2016).

Le condizioni esposte, rendono molto difficoltosa la riconquista dell'autonomia individuale intesa come un'effettiva emancipazione dal bisogno di ricevere assistenza.

L'autonomia della persona, è subordinata all'indipendenza economica ed abitativa, accompagnata da un efficace inserimento sociale ed un'adeguata conoscenza del nuovo contesto. Gli aspetti ostativi esposti in questo paragrafo, rendono molto problematico il reperimento di impieghi lavorativi utili all'indipendenza finanziaria della persona accolta. Queste circostanze, portano a situazioni non trascurabili: la seconda accoglienza, concepita come un accompagnamento all'inserimento sociale, ha una scadenza entro la quale la persona o il nucleo familiare, deve essere capace di sostenersi nell'ottica di una vita autonoma, ed uscire dallo SPRAR. Tutto ciò è molto difficile: la precarietà lavorativa si riflette inevitabilmente sulla ricerca della futura abitazione. Nuclei familiari senza salari o monoreddito, non sono capaci di sostenere le spese di un alloggio in autonomia, soprattutto causa la crisi del "mercato della casa", che ha portato all'aumento dei canoni di locazione (ibidem).

Queste situazioni di estrema fragilità, rappresentano le conseguenze della mancanza di un sistema imprenditoriale di sostegno all'inserimento lavorativo ed abitativo, che necessita sviluppi concreti.

In un'ottica implementativa, i contributi e le idee esposte dagli operatori del servizio di Vernico, potrebbero essere considerevoli fonti di progresso per il sistema di sostegno all'inserimento lavorativo ed abitativo.

Gli operatori del servizio hanno presentato la necessità di legami formalizzati con delle aziende disposte all'assunzione degli accolti, in modo che anche la rete imprenditoriale del territorio sia capace di farsi carico dell'inserimento di queste persone.

Grazie a degli accordi predeterminati con delle aziende interessate alle tipologie di assunzioni preposte dallo SPRAR, sarebbe possibile tutelare maggiormente la persona beneficiaria, verificare il percorso intrapreso, valutare i progressi ed una possibile futura assunzione. Stabilendo dei contatti in precedenza con le aziende disposte, si eviterebbero inoltre molte incomprensioni che sono spesso la causa del mancato successo di un tirocinio iniziato.

Il confronto, la verifica e la comunicazione tra le parti, sarebbero utili strumenti di valutazione per inserire la persona in un ambiente adatto, ridurre le tempistiche, ottimizzare le spese per la Fondazione ed arrivare ad un'effettiva autonomia della persona.

Un miglior meccanismo di questo tipo, avrebbe conseguenze notevoli sul sistema SPRAR. Riuscendo ad inserire una persona in tempi più brevi ed in modo efficace, si riuscirebbe ad agevolare la vita autonoma della persona, che verrebbe inserita adeguatamente nel nuovo contesto, ma soprattutto si creerebbero opportunità di accoglienza per nuovi nuclei in situazioni di disagio. In questo modo, il sistema di accoglienza avrebbe senso, realizzando un meccanismo efficace che crea indipendenza, riuscendo a mantenere le risorse e gli strumenti per aiutare successivamente altre persone in difficoltà.

3. Fattori facilitanti

Verranno di seguito esposti i fattori rilevati come agevolanti per il percorso di integrazione della persona straniera residente nella struttura SPRAR. Gli elementi favorevoli la seconda accoglienza, sono molto spesso aspetti che capovolgono gli ostacoli precedentemente esposti, intervenendo per organizzare gli strumenti necessari al loro superamento.

Va innanzitutto sottolineato che l'accesso o meno allo SPRAR, è già un fattore che fa la differenza: rientrare nella rete di accoglienza incide nettamente sul percorso di integrazione. In quest'ottica quindi, risiedere in un progetto territoriale della seconda accoglienza, è già di per sé un fattore potenzialmente agevolante, anche solo per iniziare a considerare l'inizio di un percorso di inserimento sociale e l'esercizio dei diritti fondamentali (Ministero dell'Interno, Servizio Centrale del Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati, 2016). Grazie allo studio di caso, è stato possibile evidenziare alcune condizioni, che possono rappresentare una base di supporto per gli interventi attivati nello SPRAR.

3.1 L'approccio integrato

Un aspetto facilitante, chiaramente osservabile nello studio di caso eseguito, è il superamento della settorializzazione degli interventi in funzione di un approccio olistico dell'accoglienza e dell'integrazione. Tale procedimento di considerevole importanza, è stato anche sottolineato dalla Ministero dell'Interno e dal Servizio Centrale del Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati, nella presentazione delle metodologie per i percorsi socio-economici dello SPRAR.

Lo SPRAR del Comune di Vernico, è stato vittima di un'iniziale disorientamento, accompagnato da una concreta disorganizzazione, che si sono ripercossi sul primo anno di vita del servizio. Ciò che è derivato da questo introduttivo disordine metodologico, è stato un elevato grado di discrezionalità delle diverse figure professionali cooperanti nel servizio. A tal proposito infatti, nel libro di Barberis e Boccagni, "Il lavoro sociale con le persone immigrate", la discrezionalità viene presentata come un aspetto superficialmente vissuto in veste di autonomia professionale, che nasconde un'incertezza portata da considerevoli dubbi istituzionali. Questi disguidi sono stati soprattutto la conseguenza di un sistema nazionale, che si è attivato tardivamente ed incoerentemente nel realizzare politiche di integrazione per immigrati e minoranze.

Per mesi, gli interventi avviati dagli operatori, sono stati ostacolati dalle suddette difficoltà metodologiche; ma questi errori iniziali, sono stati utili per dimostrare l'effettivo bisogno di una rete presente.

La seconda accoglienza, ha l'innegabile esigenza di integrare il lavoro quotidiano con le possibilità e le capacità degli attori presenti sul territorio. Si può anche affermare che, a prescindere dal servizio considerato, chiunque lavori nella sfera personale dell'individuo, necessita del contributo dell'azione territoriale integrata, che consente di superare i limiti delle singole competenze professionali dell'équipe di progetto (Anci et al., 2015).

La multidisciplinarietà dell'intervento, si è dimostrata estremamente agevole per migliorare le azioni e comprendere i bisogni complessi. Per quanto il progetto SPRAR stesse dedicando ogni energia alla risoluzione delle giornaliere problematiche presenti, il supporto della rete territoriale, è stato determinante per la facilitazione del percorso di inserimento delle persone accolte. La collaborazione con i servizi socio-sanitari ed

assistenziali della zona, è riuscita ad offrire una svolta radicale nell'andamento delle procedure di inserimento, moltiplicando i benefici ed accorciando le tempistiche impiegate. L'équipe, grazie al coinvolgimento dei diversi attori, è riuscita a rafforzare la collaborazione ed il confronto con i servizi del territorio, con i quali ha potuto sviluppare relazioni profonde e condividere risorse ed esperienze.

Attraverso le interviste e l'osservazione partecipante, è stato possibile rilevare ed osservare gli sviluppi della multidisciplinarietà degli interventi. Nonostante la ricerca non sia stata condotta sin dalle origini dello SPRAR, il periodo durante il quale ha preso vita lo studio di caso, è stato certamente un momento di svolta per lo sviluppo dell'approccio multidisciplinare integrato, intrapreso da parte dei servizi cooperanti. Nel 2018, il progetto ha subito cruciali cambiamenti positivi, principalmente grazie agli sforzi investiti per la creazione di una rete territoriale comunicativa ed efficace.

Una rete territoriale sinergica, è particolarmente importante per i progetti SPRAR dedicati a persone con specifiche vulnerabilità, come può essere il servizio studiato. Va valutata l'eventuale necessità di figure professionali esterne, soprattutto nei casi in cui vengono trattate condizioni di salute di soggetti che richiedono cure mirate, supporto e riabilitazione (Anci et al., 2015).

A tal proposito, attraverso lo studio di caso, è stato possibile osservare l'efficace realizzazione della rete territoriale costruita assieme ai servizi sanitari. Le famiglie, sono circondate da un considerevole numero di figure professionali, capaci di occuparsi di ogni aspetto sanitario dei minori a carico.

Nell'accogliere le vulnerabilità, viene considerato altrettanto essenziale la cooperazione dei servizi sociale per una progettazione condivisa sul territorio (ibidem). In questo caso, l'assistente sociale dello SPRAR esaminato, ha chiaramente esposto le difficoltà iniziali, che hanno ostacolato la definizione dei ruoli di intervento. L'intervistata, ha anche sottolineato l'importanza della rete venuta a crearsi in seguito, testimoniandone il valore estremo e le capacità facilitanti per quanto riguarda il sostegno del percorso di inserimento della persona straniera.

In conclusione, si può affermare che, uno degli elementi fondamentali per l'agevolazione ed il rafforzamento degli interventi del sistema di seconda accoglienza, è rappresentato

dal lavoro di rete a livello locale, che contribuisce al supporto del progetto e delle persone accolte, facilitando la loro integrazione.

3.2 La condivisione tra gli attori territoriali

Un aspetto facilitante, connesso alla creazione di una rete territoriale efficace, è la condivisione tra gli attori, a livello politico ed operativo. La comunicazione tra i servizi è un elemento essenziale per una collaborazione effettivamente adeguata.

Gli attori, per poter avere accesso ed usufruire, alla rete presente, devono avere la possibilità di comunicare e scambiare strategie tra enti ed operatori coinvolti a vario titolo. Ciò, può essere fatto attraverso incontri periodici ed iniziative comuni, supportati parallelamente da strumenti, quali mailing list e gruppi di discussione on line, in modo da agevolare la tempestività delle comunicazioni ed informazioni tra i soggetti costitutivi la rete. Tali strumenti, durante lo studio di caso, si sono rilevati di fondamentale importanza per aiutare la comunicazione multiprofessionale.

L'obiettivo ultimo dell'interconnessione comunicativa continua, è quello di coinvolgere costantemente tutti i soggetti identificati come necessari nel percorso di accoglienza dei beneficiari, in modo da creare una garanzia stabile e sostenibile della risposta a diritti e bisogni dei richiedenti. Un ulteriore fine è quello sviluppare delle competenze e risorse condivise a beneficio dell'intera comunità "accogliente" (Anci et al., 2015).

Gli operatori del servizio, tramite le loro testimonianze, hanno sottolineato l'importanza fondamentale della comunicazione tra e con i servizi coinvolti. Nonostante nel corso del 2018, grazie ai notevoli sforzi investiti, sia stata creata un'adeguata rete sinergica e cooperativa, essa deve essere supportata da una comunicazione costante e regolare. La condivisione continua di informazioni socio-sanitarie, è risultata essere un elemento essenziale per la buona riuscita delle azioni multidisciplinari programmate dalla rete.

In un'ottica di implementazione della rete territoriale recentemente maturata, va data estrema importanza alla comunicazione e all'interconnessione. Esse vanno costruite mediante canali di collegamento ed occasioni di collaborazione e partenariato tra gli attori locali e nazionali. Nel Manuale operativo per l'attività e la gestione di servizi di

accoglienza integrata, viene data particolare rilevanza al supporto degli enti istituzionali nella programmazione di interventi interdisciplinari ed alla diffusione di buone pratiche in materia di attività, strategie e politiche dell'inclusione.

Tramite i suddetti orientamenti teorici, i servizi coinvolti nel progetto in esame, dovranno dedicare parte del lavoro di rete, alla creazione di un'auspicabile condivisione di informazioni efficace, indirizzata ad una solida comunicazione olistica multidisciplinare.

3.3 Agevolazioni territoriali

Grazie allo studio di caso sviluppato presso lo SPRAR del Comune di Vernico, è stato possibile rilevare un aspetto facilitante particolarmente caratteristico.

La collocazione territoriale del servizio, ha dimostrato essere la causa di notevoli fattori ostativi delle politiche territoriali, dell'organizzazione istituzionale e degli interventi attivati quotidianamente. Nonostante questi palesi aspetti sfavorevoli, è emersa una specificità determinante per lo SPRAR.

Come presentato dal libro "Vivere da stranieri in aree fragili", di Osti e Ventura, i piccoli comuni rurali, rappresentano un punto di osservazione importante per valutare il fenomeno migratorio: è infatti possibile notare importanti elementi di natura sociale. Le aree marginali stanno dimostrando una serie di anticipi culturali, la cui comprensione può essere importante per sviluppare considerevoli innovazioni formative. Grazie alle ridotte dimensioni del comune, è possibile osservare alcune dinamiche del fenomeno migratorio, in maniera amplificata. L'integrazione tra la struttura demografica dell'esigua popolazione locale e l'arrivo di nuovi residenti, è capace di acutizzare aspetti meno visibili in città più ampie.

Le aree marginali, possono essere un'occasione privilegiata per dimostrare chiaramente ciò che è latente nella costruzione e nel funzionamento di un ordine sociale, per documentare ciò che abitualmente è nascosto dall'inconscio collettivo (Osti, Ventura, 2012). I comuni di ridotte dimensione, come Vernico, che sperimentano l'inserimento di un progetto come lo SPRAR, sono quindi capaci di mostrare dinamiche innovative.

Lo studio di caso infatti, ha permesso di esaminare un contesto particolare, che ha rilevato anche grandi capacità sostenitrici del percorso di integrazione degli stranieri. Le

dimensioni del comune infatti, hanno condizionato in maniera determinante le modalità di comunicazione tra i diversi attori territoriali.

Nella rivista di studi e ricerche sulle migrazioni internazionali, nella parte riguardante l'immigrazione nei piccoli comuni italiani, vengono infatti presentate alcune peculiarità caratterizzanti i comuni di ridotte dimensioni, come ad esempio la presenza di un ristretto numero di attori e la relativa facilità d'accesso agli amministratori, che può favorire le forme di coordinamento e di rappresentanza. I contesti urbani di grandi dimensioni, sono caratterizzati da una maggiore numerosità ed eterogeneità associativa. Questi elementi vanno però letti alla luce delle peculiarità del territorio in esame, in termini sia di specifiche ecologie associative che di orientamento dei governi locali (Bonizzoni et al., 2017).

Mediante le interviste con l'assistente sociale, gli operatori ed il coordinatore di servizio, è stato possibile comprendere come, dopo un primo momento di difficoltà, la rete realizzata si è immediatamente stabilizzata, dando grandi risultati. Tutto ciò, è stato facilitato dal contesto territoriale di appartenenza: avendo un'area circoscritta di ridotte dimensioni, con un numero esiguo di servizi e di professionisti che lavora all'interno, le comunicazioni sono più semplici e la cooperazione risulta più immediata.

Queste specificità, sono aspetti particolarmente vantaggiosi per un progetto SPRAR come quello studiato, che, ospitando famiglie multiproblematiche, spesso necessita di interventi tempestivi ed efficaci.

Queste reti circoscritte, favoriscono l'attivazione dell'ente pubblico e l'articolazione di forme di coinvolgimento e rappresentanza delle minoranze, attraverso un accesso più diretto ai decisori ed alle istituzioni del territorio (ibidem).

Un sistema dialogante e collaborativo, è essenziale per la buona riuscita degli interventi multiprofessionali, necessari per la risoluzione delle importanti difficoltà quotidiane che richiedono un'azione congiunta.

Lo SPRAR, oltre a non essere un servizio che opera indipendentemente dagli attori territoriali, deve potersi basare sul contributo e sul rafforzamento delle reti, funzionali al sostegno del progetto di accoglienza e dei percorsi di integrazione delle persone accolte.

Grazie alla collaborazione ed al supporto degli operatori, il progetto SPRAR sta iniziando a creare e ad unirsi a una rete che, con la cooperazione di ogni ente, diventerà stabile e capace di coinvolgere le energie di ogni servizio locale necessario. Questo aspetto, è indispensabile per riuscire a garantire una continuità e sostenibilità nella risposta a favore

dei diritti e bisogni dei richiedenti asilo. Inoltre, le strategie ideate, saranno utili per lo sviluppo di nuove competenze e risorse che saranno una qualità rilevante per il territorio e le sue “capacità di accoglienza”.

4. I limiti della ricerca

Prima di presentare le conclusioni, è doveroso dedicare un breve paragrafo, alle considerazioni riguardanti i limiti dello studio di caso esposto.

Innanzitutto, va sottolineato che i risultati della ricerca in questione, non sono generalizzabili. Considerando che sono state esposte le peculiarità di un unico servizio SPRAR, caratterizzato peraltro da aspetti particolarizzanti: le considerazioni rilevate, non sono riconducibili a tutti i progetti del Sistema di Protezioni per Richiedenti Asilo e Rifugiati.

Lo studio sviluppato, ha voluto analizzare un unico servizio SPRAR, cercando di individuare i fattori determinanti per l'integrazione delle persone accolte, senza pretendere di universalizzare i risultati ottenuti. La ricerca condotta, può quindi essere considerata uno studio su piccola scala (Corbetta, 2011).

Oltre alla singolarità del caso esaminato, va anche sottolineata la soggettività di chi ha condotto la ricerca nonché del contesto, dei soggetti e dei servizi coinvolti. A tal proposito, si sottolinea che, come si può notare dalle interviste qualitative presentate, il caso studio, è stato sviluppato principalmente considerando i punti di vista degli operatori e del coordinatore di servizio. Infatti, nonostante un'iniziale intenzione differente, nel corso della ricerca, è stato evidente come i pareri dei responsabili della struttura, sarebbero stati i più decisivi per lo sviluppo degli esiti.

La metodologia dello studio, è stata quindi dominata dalla soggettività dell'osservatore esaminante lo SPRAR e dalle opinioni emerse dalle interviste con gli operatori che lavorano nella struttura.

Quindi, sottolineata la non universalità dei risultati e la non standardizzazione delle procedure utilizzate, si afferma che lo studio è di difficile replicabilità e non generalizzabile a tutti i progetti SPRAR italiani.

5. Conclusioni

Grazie ad un'iniziale presentazione del sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati e ad una successiva panoramica esplorativa del progetto SPRAR del Comune di Vernico, è stato possibile esplorare gli aspetti agevolanti o meno, il percorso di inserimento dei beneficiari nel nuovo contesto sociale.

Riflettendo sul percorso svolto, è ammissibile individuare anche delle possibili implementazioni per il sistema SPRAR. Il progetto studiato, avviato con delle poco considerate incertezze iniziali, è proseguito riuscendo a realizzare un sistema operativo funzionale, che attraverso tentativi ed errori, ogni giorno sta acquisendo maggiori capacità e risorse.

Avendo rivestito un ruolo quasi sperimentale, lo SPRAR del Comune di Vernico, è capace di offrire molteplici insegnamenti utili per progetti simili o inseriti in territori con le stesse peculiarità dell'area in esame. In quest'ottica, si può considerare il caso studio, come un valido esempio da cui imparare, attraverso lo studio degli errori commessi, utili a favorire l'assimilazione di tecniche apprese in due anni di lavoro empirico in un servizio caratterizzato da particolari specificità.

Grazie alle testimonianze delle diverse figure professionali coinvolte, è stato possibile capire come il progetto è stato inizialmente sviluppato in quasi totale autonomia dagli operatori. Dopo aver incontrato ostacoli non indifferenti, cercando di correggere le difficoltà attraverso tentativi non sempre efficaci, è stata dimostrata la necessità di un coinvolgimento multiprofessionale che completasse l'équipe di servizio.

Uno dei più grandi insegnamenti acquisiti attraverso lo studio di caso, è l'imprescindibile esigenza di realizzare un progetto SPRAR, individuando fin dal primo giorno un'adeguata rete territoriale di supporto.

Mediante il coinvolgimento dei diversi servizi socio-sanitari ed assistenziali, gli interventi si sono dimostrati da subito agevolanti i percorsi di inserimento dei beneficiari, rendendo l'azione più idonea e repentina.

Riflettendo sullo studio di caso presentato, possono essere rilevate ulteriori agevolazioni teoriche e pratiche conseguenti all'inserimento di questo progetto innovativo in un territorio marginale come Vernico.

Nel manuale metodologico del Ministero dell'Interno e del Servizio Centrale del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati, riguardante i percorsi di inserimento socio-economico, si afferma infatti che, lo SPRAR, può rappresentare un'importante risorsa per il territorio, in quanto può ed è tenuto a stimolare, sostenere o riattivare energie già presenti, promuovendo meccanismi di rete, senza i quali non potrebbe raggiungere i suoi obiettivi di accoglienza integrata. A tal proposito, i servizi di seconda accoglienza devono essere considerati come un valore aggiunto sul territorio, capaci di produrre cambiamenti e rinforzare la rete dei servizi, utile ad agevolare tutta la comunità, sia autoctona che straniera.

Va sottolineato l'intervento dell'assistente sociale coinvolta nello studio di caso, che ha testimoniato la scarsa familiarità nel lavorare per un'utenza straniera come quella presente nel progetto, dichiarando di non aver inizialmente compreso il ruolo investito dal servizio sociale, in una situazione totalmente nuova per il territorio.

Lo SPRAR quindi, presentandosi come un servizio mai trattato prima a Vernico e dai servizi della zona, è stato capace, superate le prime incertezze, di spronare e stimolare una rete di attori che hanno potuto approcciarsi per la prima volta con l'utenza straniera, imparando tecniche e sistemi nuovi per costruire un percorso di inserimento sociale. Ciò è stato testimoniato dal coordinatore di servizio, dichiarando che la rete creata, sarà capace di cooperare per sostenere i bisogni di persone straniere e non, anche nel caso il progetto non fosse più presente.

Il progetto studiato ha quindi insegnato, attraverso tentativi più o meno idonei, come trattare ed aiutare un'utenza mai approcciata prima dai servizi del territorio, che ora possono ritenersi preparati ad eventuali azioni future in quest'area di intervento. Il lavoro di rete, ha promosso lo scambio ed il confronto tra territori cooperanti, facendo circolare sperimentazioni e pratiche stabili, consolidando strategie di intervento che hanno potuto arricchirsi vicendevolmente attraverso il valore aggiunto delle peculiarità del servizio. Lo SPRAR inserito nel Comune di Vernico ha quindi rappresentato una risorsa notevole per il territorio in esame ed i suoi servizi.

Un'ulteriore implementazione portata dall'inserimento dello SPRAR, riguarda la crescita territoriale. Come sottolineato dal libro "Vivere da stranieri in aree fragili", di Osti e Ventura: le aree marginali, possono rappresentare terreno di sperimentazione per forme di convivenza pacifica su base universale. La fragilità sociale ed economica diviene

motivo di innovazione e sperimentazione di nuovi modelli organizzativi del lavoro e di trasferimento delle conoscenze necessarie.

Come i servizi territoriali non avevano mai avuto la possibilità di approcciare l'utenza trattata, così la popolazione del luogo, allo stesso modo, non aveva mai vissuto la convivenza con una popolazione straniera. Negli ultimi due anni, ciò è stato possibile grazie alla presenza del servizio SPRAR, che ha permesso ad un comune marginale come quello studiato, di scontrarsi con circostanze inedite.

Quest'ultimo assetto territoriale, è utile anche allo sviluppo di una nuova coscienza per quanto riguarda i temi dell'asilo. Sottolineando l'importanza di queste tematiche attuali, la quotidiana coesistenza con la popolazione immigrata, favorisce una maggior predisposizione nei confronti dei richiedenti asilo o titolari di protezione internazionale (Ministero dell'Interno, Servizio Centrale del Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati, 2016). Mediante l'inserimento scolastico, la gestione delle relazioni interpersonali con la popolazione autoctona e l'organizzazione di incontri informali pubblici, il progetto è stato capace di avvicinare le persone del luogo. Ogni progetto SPRAR inserito in aree marginali, dovrebbe essere in grado di inglobare nella politica di servizio, uno spazio dedicato allo sviluppo della coscienza di comunità.

L'associazione tra persone, il senso di comunità, le relazioni interpersonali: sono elementi utili tanto per la popolazione del luogo che sperimenta rapporti nuovi con culture diverse, quanto per l'utenza straniera che necessita un inserimento socio-relazionale, essenziale all'integrazione nel nuovo ambiente.

Lo studio di caso è stato capace di dimostrare concrete mancanze, presenti tutt'ora nella gestione e dell'organizzazione del servizio e del territorio. Uno dei motivi per cui il progetto ha fatto inizialmente molta fatica a trovare un assetto operativo funzionale agli obiettivi predisposti, è stata la mancanza di una politica locale in grado di comporre un quadro unico di strategie ed interventi.

Come sottolineato dal Ministero dell'Interno e dal Servizio Centrale del Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati, il dialogo interistituzionale e interassessoriale diretto all'integrazione dei rifugiati, rappresenta il cardine di una "politica integrata", capace di offrire risposte ai bisogni, in relazione al contesto. Attraverso un approccio simile, interventi come l'inserimento abitativo, lavorativo e scolastico, possono evolvere parallelamente, creando sinergie che sanno rispondere contemporaneamente ad una stessa esigenza, attivando più azioni simultaneamente, ottimizzando le risorse disponibili.

In questo senso, è utile concepire il sistema di seconda accoglienza come parte integrante del welfare locale, e quindi complementare agli altri servizi garantiti sul territorio (Ministero dell'Interno, Servizio Centrale del Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati, 2016).

La rete di accoglienza si basa su politiche, strategie e programmi regionali e nazionali, pensati per facilitare l'inserimento sociale ed economico dei richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale e umanitaria. In mancanza di essi, gli interventi attuati per l'interazione della persona, risulteranno più difficilmente realizzabili. Lo sviluppo frammentato ed inadeguato, delle politiche di integrazione degli immigrati, si riflette sull'assenza di un chiaro modello nazionale di incorporazione delle minoranze. La più grave mancanza per quanto riguarda il sistema nazionale di seconda accoglienza, è probabilmente l'assenza e l'arretratezza di modelli organizzativi standard e di chiari indirizzi professionali (Barberis, Boccagni, 2017).

Conseguenze di queste circostanze limitate, sono rappresentate dalle suddette carenze del sistema imprenditoriale di sostegno all'inserimento lavorativo ed abitativo che incidono considerevolmente sul percorso di inserimento delle persone accolte. Come evidenziato dallo studio di caso e dalle testimonianze trascritte, il progetto non è supportato da politiche di welfare, consideranti le necessità della persona che sta cercando di riconquistare la sua autonomia soggettiva. Questi ostacoli si ripercuotono sull'intero percorso di inserimento, che per quanto ben sviluppato, non troverà mai un esito definitivo. Lo SPRAR è funzionale al territorio di inserimento: se esso è capace di sviluppare simultaneamente diverse azioni interdipendenti e parallele, unendo le sinergie dei servizi offerti, l'accoglienza integrata avrà un senso.

Nel tempo, andrebbe programmata una transizione evolutiva, passando da interventi specifici, a misure indifferenziate ad ampio raggio, sviluppate parallelamente ai processi di integrazione degli stranieri (ibidem).

La seconda accoglienza ha bisogno di poter contare su strategie standardizzate, usufruibili per qualsiasi necessità, a seconda delle peculiarità del territorio nella quale è stato inserito il servizio.

Mediante una politica di welfare che coinvolge lo SPRAR, le reti territoriali risulteranno maggiormente stabili e preparate ad affrontare un'utenza sempre più abituale, per la quale le diverse figure professionali dovranno saper intervenire tempestivamente e nel modo più efficace possibile. Le conseguenze di queste azioni, non potranno che essere positive, soprattutto per quanto riguarda le tempistiche dell'accoglienza, che verrebbero

drasticamente ridotte, permettendo un'adeguata integrazione e maggiori possibilità di ospitalità nei servizi di seconda accoglienza.

In assenza di un chiaro modello nazionale di incorporazione multilivello delle minoranze, l'accoglienza continuerà ad avere un assetto prevalentemente emergenziale, riuscendo solamente in parte a soddisfare le necessità dei beneficiari.

BIBLIOGRAFIA

Aceranti A., Aldrovanti E., Cunsolo L., Di Giovanni B., Garanzini A., Gelardi M., Nicolae I., Spini E., Vernocchi S. (2018), *Integrazione possibile? L'accoglienza dei migranti nuova risorsa*, Istituto Europeo di Scienze Forensi e Biomediche-eFBI, Varese.

Ammirati A., Bove C., Brambilla A., Garbin N., Leo L., Morandi N., Marengoni V., Reccardi G., Schiavone G. (2015), *Edizione dell'Asino*, Roma.

Ambrosini M. (2014), *Non passa lo straniero? Le politiche migratorie tra sovranità nazionale e diritti umani*, Cittadella Editrice, Assisi.

Anci, Caritas Italia, Cittalia, Fondazione Migrantes, Servizio Centrale dello Sprar, UNHCR (2016), *Rapporto sulla protezione internazionale in Italia 2016*.

Anci, Caritas Italia, Cittalia, Fondazione Migrantes, Servizio Centrale dello Sprar, UNHCR (2017), *Rapporto sulla protezione internazionale in Italia 2017*.

ARCI, Caritas Italia, CIR, Sprar Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (2010), *Un Team per l'Integrazione. Un viaggio nel mondo dell'asilo*.

Anci, Cittalia, Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione, Sprar Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (2018), *I volti dell'Integrazione. Il ruolo delle comunità locali, dei cittadini e dei mass media nei processi di inclusione dei rifugiati in Italia*.

Anci, Ministero dell'Interno, Servizio Centrale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (2015), *Manuale operativo per l'attività e la gestione di servizi di accoglienza integrata in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria*.

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.

Bonizzoni P., Marzorati R., Semprebon M. (2017), *Non solo grandi città. L'immigrazione dei piccoli comuni italiani*, Mondi Migranti, Rivista di studi e ricerche sulle migrazioni internazionali, FrancoAngeli, Milano.

Catarci M. (2012), *Conceptions and Strategies for User Integration across Refugee Services in Italy*.

Corbetta P. (2011), *Metodologie e tecniche della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna.

Costa S., Facchini A., Faye A.B., Golini A., Le Fevre Cervini E.M., Nasso S., Pacini L., Pinotti P., Scotto Lavinia R., Tronchin C. (2015), *Rapporto sull'accoglienza di migranti e rifugiati in Italia. Aspetti, procedure, problemi*, Rodorigo Editore, Roma.

Crocetta C. (2016), *Capacità inclusive. Riflessioni e pratiche di integrazione e diritti umani*, Libreria Universitaria.it, Padova.

Di Capua D., Giovannetti M. (2017), *Accoglienza e integrazione nel sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati*, Rivista Welfare oggi, Maggioli Editore, Rimini.

Directorate-General For Internal Policies (2017), *Integration of Refugees in Greece, Hungary and Italy, Annex 3: Country Case Study Italy*.

Fondazione Migrantes (2018), *Il diritto d'asilo. Report 2018 accogliere proteggere promuovere integrare*, Editrice Tau, Perugia.

Lazzari F. (2015), *La sfida dell'integrazione. Un patchwork italiano*, Vita e Pensiero, Milano.

Maggian R. (2013), *I servizi socioassistenziali. Sistema integrato di interventi e servizi sociali*, Carocci Faber, Roma.

Ministero dell'Interno, Decreto 10 agosto 2016, Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

Ministero dell'Interno, Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione (2017), Piano Nazionale d'Integrazione per i titolari di protezione internazionale.

Ministero dell'Interno, Servizio Centrale del Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati (2016), I percorsi di inserimento socio-economico nello SPRAR. Metodologie, strategie, strumenti.

Omizzolo M., Sodano P. (2015), Migranti e territori. Lavoro diritti accoglienza, Ediesse, Roma.

Osti G., Ventura F (2012), Vivere da stranieri in aree fragili. L'immigrazione internazionale nei comuni rurali italiani, Liguori Editore, Napoli.

Petrović N. (2016), Rifugiati profughi sfollati. Breve storia del diritto d'asilo in Italia, Franco Angeli, Milano.

Russell Bernard H. (2006), Research methods in anthropology. Qualitative and quantitative approaches, Altamira Press, Lanham.

Spinelli E. (2005), Immigrazione e servizio sociale, Carocci Faber, Roma.

Statuto Comunale (2004), Comune di Sgonico.

SITOGRAFIA

<http://www.sprar.it>

<http://fondazioneluchetta.eu>

<http://www.interno.gov.it/it>