



Università
Ca'Foscari
Venezia

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN LAVORO, CITTADINANZA
SOCIALE, INTERCULTURALITÀ

Tesi di Laurea

**L'ASSISTENTE SOCIALE E LA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE
COME STRUMENTO FONDAMENTALE
PER IL RICONOSCIMENTO DEL VALORE, DELLA DIGNITA' INTRINSECA
E DELL'UNICITA' DEL RICHIEDENTE PROTEZIONE**

Laureanda

Marica ROSATI

864320

Relatore

Chiar.ma Prof.ssa Marilena SINIGAGLIA

Correlatore

Chiar.ma Prof.ssa Elisa MATUTINI

Anno Accademico

2021 / 2022

Indice

Introduzione	p.1
Flussi immigratori: una breve introduzione	
1.1 Il fenomeno migratorio in Italia	p.4
1.2 La presenza dei richiedenti asilo e dei titolari protezione internazionale sul territorio nazionale	p.7
Percorsi di accoglienza tra normativa e prassi	
2.1 Il contesto europeo	p.12
2.2 Il contesto nazionale	p.17
2.3 Il contesto provinciale: i territori di Como e di Monza	p.24
La figura dell'assistente sociale nei centri d'accoglienza: riflessioni tra teoria e pratica	
3.1 Una piccola prefazione: mettere a fuoco l'obiettivo	p.32
3.2 I richiedenti asilo nell'immaginario collettivo italiano	p.34
3.3 Complessità del sistema nell'esercizio della professione	p.36
3.4 Definizione internazionale di servizio sociale applicata al lavoro degli assistenti sociali nei CAS comaschi e monzesi	p.38
3.5 L'importanza del Codice deontologico come punto di riferimento nella pratica professionale	p.42
3.6 Lo scontro tra i principi fondamentali della professione e la realtà della pratica professionale	p.46
3.7 Il rispetto del diritto all'informazione, del diritto all'autodeterminazione e del diritto al riconoscimento dell'identità personale: un caso-studio	p.61
3.8 La redde rationem	p.64
Strumenti utili ed innovativi per una corretta pratica interculturale	
4.1 Comunicazione interculturale: perché è importante che un assistente sociale la conosca e la applichi nella pratica professionale	p.67
4.2 Quali difficoltà, quali conseguenze e come modificarle in un'ottica propositiva	p.73
4.3 La partnership con la persona straniera e l'importanza della cittadinanza attiva	p.76
4.4 Lo strumento della mediazione linguistico-culturale: quando e come utilizzarla correttamente operando con i richiedenti protezione internazionale	p.81
4.5 L'importanza della supervisione e della formazione continua nel lavoro interculturale	p.87
4.6 Un nuovo assessment interculturale	p.91
La comunicazione interculturale come strumento per un approccio innovativo e indispensabile nel lavoro sociale con il richiedente asilo	
Premessa	p.98
La pratica professionale: tra riflessione e azione	p.98
Conclusioni	p.104
Bibliografia	p.106

INTRODUZIONE

L'idea di questo progetto nasce e si sviluppa a seguito dell'esperienza professionale della sottoscritta, svolta presso la cooperativa sociale "Intesa Sociale". È qui che per la prima volta ho iniziato a lavorare (e lavoro tutt'oggi) in qualità di professionista dell'accoglienza.

La suddetta cooperativa opera nelle province di Como e di Monza e della Brianza e, nei diversi Centri di accoglienza straordinaria (CAS) di propria gestione, accoglie gli immigrati richiedenti asilo – in linea con la cosiddetta accoglienza diffusa.

Lavorando come assistente sociale e, soprattutto, essendo una neofita – ancora molto vicina al mondo teorico – giorno dopo giorno ho acquisito maggiore consapevolezza circa le innumerevoli problematiche e contraddizioni che caratterizzano la figura professionale di chi è impegnato nell'accoglienza. Ritengo che il periodo storico-politico in cui ci troviamo, nonché le modifiche apportate al nuovo Codice deontologico degli assistenti sociali¹, ci inducono a riflettere con urgenza relativamente ad una serie di aspetti rilevanti.

Tematiche come quella delle migrazioni – con particolare riferimento al processo migratorio dei richiedenti asilo – risultano essere di forte attualità; spesso se ne sente parlare ma, pur trattandosi di un fenomeno strutturale della nostra società, continua ad essere mal gestito ed anche mal interpretato dai più. Conseguentemente, gli operatori del sociale si trovano ad agire in un sistema sempre più frenetico ed "isterico".

Ritengo che indagare sulla questione possa essere importante al fine di apportare delle migliorie operative e gestionali per la professione stessa. Pertanto, con il presente lavoro di tesi mi sono proposta di osservare le criticità e i punti di forza dell'agire quotidiano degli assistenti sociali impegnati nell'accoglienza. Ho così sfruttato la mia posizione lavorativa per realizzare un'indagine approfondita e capillare, cercando di individuare strumenti innovativi utili al lavoro sociale nella pratica interculturale con persone straniere. Tra questi, a primeggiare, è sicuramente la comunicazione interculturale, ancora troppo poco praticata, eppure basilare per tutti quei professionisti che si trovano ad operare con persone straniere e che desiderano farlo in modo rinnovato, qualitativo e, soprattutto, rispettoso.

Ho cercato di assumere un atteggiamento flessibile, duttile, poiché penso costituisca la condizione necessaria per svolgere indagini simili alla luce delle tematiche trattate (spesso ambigue e/o costantemente in fase di ridefinizione).

Mi sono prevalentemente concentrata sull'aspetto "micro" della professione, ovvero sul lavoro pratico degli assistenti sociali, sui dilemmi etici e sulle questioni deontologiche; allo stesso modo, ho

¹ Il nuovo codice deontologico dell'assistente sociale è in vigore dal 1° giugno 2020

cercato di non tralasciare del tutto l'aspetto "macro-istituzionale", incentrato in particolar modo sulle politiche sociali e sull'organizzazione dei servizi (considerati elementi trasversali ai fini dell'approfondimento).

Inevitabilmente, infatti, l'aspetto micro si intreccia fortemente con quello macro: i deficit formativi dei professionisti, la costante mancanza di risorse economiche, la disorganizzazione degli enti, la lentezza e la complessità burocratica, la politica istituzionale spesso avversa ai principi etico-deontologici della professione, etc.

Tali aspetti, così interconnessi tra loro, dovrebbero essere prontamente riconosciuti, analizzati e rielaborati, poiché inevitabilmente si riflettono sull'operato di noi professionisti del sociale.

L'attuale mancanza di strumenti idonei che permettano il fronteggiamento di problematiche simili, nonché la consapevolezza di riuscire a soddisfare sempre meno i bisogni dell'utenza, fanno sì che negli operatori si generino dubbi sulle corrette modalità d'azione e forti sentimenti di frustrazione: senso di inadeguatezza, insoddisfazioni personali e difficoltà lavorative.

Partendo dall'aspetto macro-istituzionale, si osservano delle difficoltà e delle contraddizioni a più livelli; il problema più lampante concerne gli Enti locali: sebbene – in linea generale – la Legge 328/00 consideri i Comuni gli attori istituzionali più vicini all'utenza (e, conseguentemente, ai bisogni del cittadino), non si può dire che ciò valga nel caso specifico dei richiedenti asilo. A tal proposito, infatti, è fondamentale evidenziare come le azioni messe in atto a livello locale siano frutto di una legislazione e di un'organizzazione sviluppatesi su più livelli, in cui i Comuni sono investiti "dall'alto" (Province, Regione, Stato). In questa analisi diviene fondamentale prendere in considerazione il ruolo ricoperto da questure, prefetture ed altri enti – come quelli del Terzo settore –, nonché le modalità operative che influenzano il lavoro degli operatori dell'accoglienza.

All'art. 24, Titolo III, il Codice Deontologico degli Assistenti Sociali invita i professionisti alla divulgazione della propria esperienza, utile per generare confronto tra i colleghi e, dunque, per la creazione di occasioni di formazione e di supervisione. L'intenzione di questo elaborato è infatti quella di donare il racconto e l'analisi dell'esperienza di questi primi quattro anni e mezzo di attività lavorativa, con la speranza che possa essere d'aiuto ad altri giovani professionisti che, per la prima volta, si affacciano al mondo del lavoro. L'obiettivo è sicuramente quello di mettere in risalto le criticità e gli ostacoli che il professionista incontra operando quotidianamente con persone straniere, in un'ottica che sia però costruttiva, propositiva e, soprattutto, interculturale.

NOTA LINGUISTICA

Per riferirmi ai richiedenti asilo, nei capitoli successivi mi avvarrò spesso della parola “e-migranti” – generalmente usata in modo scorretto. A questo proposito Basso² (2010) avanza delle considerazioni degne di nota; partendo dal significato etimologico del termine “e-migrante” – di origine latina – evidenzia come esso indichi un moto da luogo, un movimento da un posto verso un altro. In virtù di ciò, l'autore sostiene che l'eliminazione della lettera iniziale (“e-”) rivela un'azione di non riconoscimento nei confronti degli immigrati, volta a negare che abbiano un Paese di provenienza. Il linguaggio non è esente da ambivalenze e contraddizioni, le parole non sono mai neutrali, ma costituite da una “componente simbolico-valoriale” (Bianchi, 140:2019).³ Riconoscere, ricordare e sottolineare che queste persone abbiano effettivamente un Paese di provenienza è una questione di rispetto e di assoluta importanza sociale, interculturale e, soprattutto, umana.

² PIETRO BASSO è docente in quiescenza di Sociologia Generale all'Università Cà Foscari di Venezia. Si occupa di temi di mercato del lavoro, disoccupazione, razzismo, patologie sociali e migrazioni.

³ CLAUDIA BIANCHI è professoressa ordinaria di Filosofia del linguaggio presso la Facoltà di Filosofia dell'Università Vita-Salute San Raffaele di Milano.

FLUSSI IMMIGRATORI: UNA BREVE INTRODUZIONE

1.1 Il fenomeno migratorio in Italia

Tra la fine del 1950 e gli inizi del 1980, le scienze sociali iniziano ad occuparsi del fenomeno delle migrazioni interne, che si determinano, dunque, entro i confini del territorio italiano. Tale tematica viene trascurata solo per un breve periodo di tempo e prevalentemente per due ordini di ragioni; da una parte, a partire dal 1973 si verifica una riduzione dei flussi migratori e, dell'altra, in quegli stessi anni, l'Italia inizia a mutarsi da Paese di emigrazione in Paese di immigrazione.

A questo proposito, Gargiulo (2019)⁴ sostiene che in specifici momenti storici gli interventi posti in essere a livello locale abbiano assunto un peso rilevante “tracciando i confini della società locale e vincolando la capacità di movimento individuale”, tanto che la buona riuscita dell'*iter* di registrazione in uno specifico luogo era condizionata dal soddisfacimento di requisiti molto specifici; tali requisiti assumevano la forma di meccanismi volti a “limitare la mobilità interna, condizionando i processi migratori intrastatali” (Gargiulo, 16:2019).

Con l'industrializzazione – nel periodo compreso tra la fine dell'800 e l'inizio del '900 – si apportano delle evidenti migliorie alle strutture preposte al trasporto delle persone e alla comunicazione tra le stesse; tali sviluppi tecnologici consentono ai lavoratori di muoversi sul territorio nazionale in base alla domanda di manodopera. Allo stesso tempo, il timore generalizzato di contrarre la malaria, porta gli individui ad abbandonare le zone di campagna, spostandosi in prevalenza verso le città (ritenute più sicure).

I flussi migratori caratterizzanti l'Italia di quegli anni sono di gran lunga maggiori rispetto a quelli che si susseguono nel resto d'Europa poiché sul territorio nazionale vi sono due importanti destinazioni, meta principale di molti lavoratori che si spostano alla ricerca di un'occupazione; vale a dire, la Valle del Po e l'area che si estende da Piombino sino a Roma, includendo anche la Maremma. Inoltre, nel periodo estivo, il Sud Italia – in particolar modo la regione Puglia – è solito accogliere il più alto numero di lavoratori stagionali; al contrario di quanto si verifica al Nord o al Centro Italia, nel Meridione l'affluenza si protrae nel corso delle stagioni, non vi sono momenti di “pausa” dei flussi migratori.

L'inizio della Prima guerra mondiale determina un ulteriore cambiamento nella mobilità territoriale. Con la maggior parte degli italiani inviati a combattere al fronte, si determina una forte carenza di lavoratori con conseguenti criticità nel settore agricolo (sino a quel momento, infatti, questo settore non aveva mai

⁴ ENRICO GARGIULO, laureato in Sociologia all'Università La Sapienza di Roma, è stato assegnista di ricerca, docente a contratto e ricercatore a tempo determinato in diversi atenei italiani. Da luglio 2019 è professore associato in Sociologia generale nel Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università di Bologna. Si occupa di trasformazioni della cittadinanza, politiche di integrazione dei migranti, appartenenze territoriali e saperi di polizia.

sperimentato una tale mancanza di manodopera). Ancora una volta, la situazione è migliore per il Sud Italia dove anziani, donne e bambini sono soliti lavorare al posto di coloro mandati in guerra (anche per via del tasso di sottoccupazione ancora molto elevato).

Nel 1925 Mussolini manifesta la propria condotta dittatoriale e genera uno specifico prototipo di agricoltore, caratterizzato da specifici valori, affezionato alla propria terra, alla propria famiglia, ... inoltre, pone in essere una serie di interventi che mirano a contrastare l'urbanesimo⁵ – al quale si guarda con diffidenza – e ad aumentare il numero dei proprietari terrieri. Lo scopo è appunto quello di gestire e controllare gli spostamenti verso le città, poiché si ritiene che i lavoratori rurali siano più inclini allo sforzo fisico e maggiormente abili rispetto a quelli operanti nelle città, reputati più incapaci.

Dal 1929 in poi, i datori di lavoro iniziano ad individuare la propria manodopera attraverso specifiche liste di collocamento, garantendo, però, priorità ai tesserati; pertanto, il tesseramento al partito risulta condizione necessaria e sufficiente per l'assunzione.

Il controllo degli spostamenti territoriali diviene sempre più serrato durante gli anni Trenta: chi sceglie di trasferirsi in città deve necessariamente esplicitarlo in Prefettura, oltre a dover dimostrare di aver individuato una occupazione nelle due settimane successive al trasferimento per poter entrare in possesso del certificato di residenza. Nello specifico, è il Commissariato per le migrazioni e la colonizzazione interna a doversi occupare degli eventuali spostamenti delle persone. Di fatto, agli individui è preclusa la possibilità di muoversi liberamente sul territorio; ogni spostamento deve essere approvato e coordinato dal suddetto Commissariato. Di conseguenza, com'è facile desumere, si assiste ad una riduzione degli spostamenti interni.

In tale contesto, assumono una certa importanza anche le opere di bonifica volte ad individuare nuove collocazioni per i lavoratori italiani. Nelle aree bonificate si insediano diverse famiglie coloniche, provenienti prevalentemente dal Veneto e dall'Emilia. In teoria, per accedervi sono richiesti specifici requisiti in linea con gli ideali fascisti; eppure ne entrano a far parte anche coloro di dubbia fede fascista. Una volta terminate le opere di bonifica interna, vengono individuate nuove posizioni per i lavoratori italiani e si passa, così, alle colonie: la Libia e l'Africa Orientale.

Come sostiene Gallo (2012), tale meccanismo sembrerebbe essere legato al concetto di "cèrnita delle persone immigrate": nel concreto, infatti, la scelta delle famiglie dipende non tanto dai requisiti stabiliti dal personale tecnico-agrario, ma soprattutto dalla volontà delle amministrazioni locali. E ciò testimonia il loro elevato grado di discrezionalità.

⁵ Tali politiche sono state abolite solo nel 1961, sebbene l'art. 16 della Costituzione riconoscesse ormai da tempo il diritto di ogni cittadino a poter "circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale". Fonte: Camera del Senato. Per ulteriori informazioni si rimanda all'indirizzo: https://www.senato.it/1025?sezione=120&articolo_numero_articolo=16

Sempre durante la Seconda guerra mondiale si assiste anche a quegli spostamenti geografici di coloro che – intimoriti dal conflitto in corso –, decidono di lasciare Paesi come la Francia, la Somalia, la Libia, l'Etiopia ... per far ritorno nelle proprie terre d'origine. Anche questa volta, i rimpatri si effettuano sulla base di un preciso disegno di collocamento sul territorio nazionale, che considera non solo il luogo di residenza delle persone, ma anche la domanda di manodopera vigente. Quasi inaspettatamente, dopo anni durante i quali la meta più ambita era stata la città – simbolo del progresso e dell'industrializzazione –, le campagne tornano ad essere i principali luoghi di destinazione, in cui cercare riparo dai bombardamenti.

Conclusasi la guerra, gli italiani tornano nelle proprie abitazioni; la facoltà di muoversi liberamente e senza paura rappresenta un evento dal forte impatto emotivo; la mobilità stessa diviene simbolo della fine del conflitto.

Nei decenni successivi, le traiettorie migratorie continuano a mostrare la tendenza degli individui a trasferirsi in città (dove sperano di trovare migliori condizioni di vita); tendenza che sfocia in una vera e propria diaspora dalle zone rurali e che produce una generalizzata sottovalutazione delle attività legate all'agricoltura.

Tra il 1945 ed il 1947 – a differenza di quel che stava accadendo nel panorama internazionale – in Italia le amministrazioni pubbliche attuano molteplici provvedimenti legislativi con l'obiettivo di limitare i flussi migratori poiché si pensava avrebbero comportato una serie di conseguenze negative (per quanto riguarda il salario nello specifico e l'ordine pubblico in generale). Tuttavia, i cittadini tendono a infrangere ripetutamente tali provvedimenti e, nella speranza di individuare migliori opportunità di vita e/o occupazionali, non demordono e continuano a spostarsi.

La situazione cambia ulteriormente tra la fine degli anni Sessanta e l'inizio degli anni Settanta; in un momento storico caratterizzato dall'elevata presenza di forza-lavoro straniera, soprattutto nell'Europa occidentale, si inizia a porre specifici limiti alle migrazioni e ad organizzare i rimpatri. Parallelamente, si genera una migrazione interna, dal Sud al Nord Italia, e che vede protagoniste persone più scolarizzate, che possono contare su reti sociali più solide. I lavoratori italiani iniziano a svolgere attività lavorative più qualificate e a non essere più rilegati ai margini della società. Si attenuano le migrazioni verso l'estero; si mettono in viaggio soprattutto coloro che hanno raggiunto una certa età, che non dispongono di elevati titoli di studio e che, generalmente, si dirigono a cercare un'occupazione in territori che già conoscono, in cui sono già stati in precedenza. L'emigrazione inizia a delinarsi come un trasferimento verso Paesi più avanzati da un punto di vista economico e industrialmente.

L'Italia diviene Paese di arrivo per numerosi lavoratori stranieri, specie per coloro provenienti dall'Asia, dall'America Latina, dai Paesi dell'Est Europa; occupano i segmenti più bassi del mercato del

lavoro – dove precedentemente occupati dagli italiani – e permettono l'ammortizzamento dei costi per i datori di lavoro e per le loro aziende. La trasformazione dell'Italia in Paese di immigrazione coincide, poi, con l'esternalizzazione e la maggiore flessibilità dei processi produttivi – dislocati in vari stabilimenti del territorio nazionale e/o in località più lontane nel mondo. La logica del capitale inizia a valicare i confini geografici.

Dopo circa vent'anni di blocco, attorno alla metà degli anni Novanta iniziano di nuovo ad accrescersi le mobilitazioni geografiche dal Sud Italia verso il Nord Italia; il fulcro degli spostamenti è stato registrato negli anni 2000 ed ha riguardato, in prevalenza, persone immigrate e persone con elevati titoli di studio. Attualmente i cittadini stranieri rappresentano la parte più mobile della società, che lascia il proprio luogo d'origine alla ricerca di condizioni di vita o di lavoro migliori.

1.2 La presenza dei richiedenti asilo e dei titolari protezione internazionale sul territorio nazionale

La tematica relativa ai cosiddetti “migranti forzati” è stata ampiamente non considerata dalle politiche pubbliche italiane; tuttavia, attualmente, il costante astio nei confronti dei cittadini stranieri diventa un pretesto per generare “strumentalizzazioni, mistificazioni e banalizzazioni” (Giovannetti, 2018)⁶ del fenomeno.

Partendo da tale consapevolezza, Giovannetti (2018) effettua una digressione dei flussi migratori che vedono protagonista il nostro Paese, a partire dagli anni Novanta. In quel dato periodo, infatti, l'Italia è stata uno tra i principali territori di destinazione per diversi immigrati provenienti soprattutto dall'Albania e dal Kosovo (“con punte di 50mila [arrivi] nel 1999”).⁷

Tra il 2000 e il 2007 i flussi sono stati abbastanza costanti (si stimava l'arrivo di 23.000 persone all'anno, circa); a partire dal 2008 la situazione cambia. Nel 2008 giungono in Italia di numerosi immigrati (quasi 37.000) provenienti soprattutto dalla Somalia, dall'Eritrea e dalla Nigeria. Si registra un'inversione di tendenza negli anni successivi: l'incremento di rigide politiche di contrasto all'immigrazione, determinano una crescente riduzione degli arrivi. In quell'anno viene stipulato l'accordo tra la Libia e l'Italia. Il fine del cosiddetto “Trattato di amicizia e cooperazione” era quello di porre un freno ai flussi migratori ora mediante controlli più rigidi e serrati alle frontiere, ora mediante respingimenti in mare.⁸

La Primavera araba e la caduta dei regimi autocratici determinano consistenti arrivi dalla Libia, dalla Tunisia e dall'Egitto (cd. emergenza Nord Africa). Sono state circa 63.000 le persone giunte in Italia

⁶ MONIA GIOVANNETTI collabora ad attività di ricerca presso la cattedra di Criminologia della Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Bologna e si occupa di immigrazione, esclusione sociale e devianza.

⁷ Fonte: rivista online “Questione Giustizia”. Per ulteriori informazioni si rimanda all'indirizzo https://www.questionegiustizia.it/rivista/articolo/riconosciuti-e-diniagati-dietro-i-neri-le-persone_533.php

⁸ Nonostante diverse organizzazioni per i diritti umani avessero già precedentemente espresso il loro dissenso circa l'accordo, nel 2012 l'Italia ha rinnovato il trattato con Tripoli.

(soprattutto tunisini e africani in fuga dalla Libia a causa della guerra civile). Con l'inasprirsi di vecchi e nuovi conflitti nel Nord Africa e nel Medio Oriente, nel 2013 giungono sulle coste italiane circa 43.000 immigrati, provenienti soprattutto dalla Siria e dall' Eritrea.

Tra il 2014 e il 2017 prende piede una nuova fase di partenze verso l'Europa: approdano in Italia oltre 600.000 immigrati, *“ovvero più di quanti ne siano arrivati nei precedenti 20 anni”*.⁹ In questi anni arrivano in media oltre 150.000 immigrati, *“oltre 170.000 nel 2014, 153.842 nel 2015 e oltre 181.000 nel 2016 (ovvero +18% rispetto al 2015), di cui quasi 26.000 minori stranieri non accompagnati”*. Sebbene sia ormai indubbio che politiche securitarie e barriere lungo i confini dell'Europa non interrompano i flussi migratori – anzi, sortiscono l'effetto opposto! –, il 2 febbraio 2017 Paolo Gentiloni – ex presidente del consiglio – e Fayed al Serraj – Primo Ministro del Governo di Unità Nazionale di Tripoli – sottoscrivono un memorandum d'intesa per il *“contrasto dell'immigrazione illegale”*.

A seguito degli accordi con la Libia si riduce il numero dei cittadini stranieri giunti in Italia quell'anno (-34%), ma sono comunque circa 120.000 le persone che riescono ad approdare sulle nostre coste, di cui oltre 15.700 minori stranieri soli (*13% del totale*).

Col tempo sono certamente cambiati i motivi per i quali gli immigrati scelgono di lasciare il proprio Paese di origine e di partire; allo stesso modo, sono andati via via modificandosi i percorsi geografici. Tali caratteristiche, infatti, si modificano di pari passo con l'evolversi della specifica situazione politica, economica e sociale dei Paesi d'origine e di transito; anche le strategie attuate a livello nazionale ed internazionale hanno una certa influenza in tal senso. L'Italia rappresenta, da sempre, un Paese di destinazione per tanti cittadini stranieri, in particolar modo per coloro che provengono dall'Africa e dall'Asia.

Stando a quanto sostenuto dall' l'UNHCR (2017)¹⁰ le principali rotte percorse dagli immigrati sono le seguenti:

- la rotta del Mediterraneo Centrale, una tra le più letali e pericolose. Un tempo, gli spostamenti cominciavano a partire dall'Africa Settentrionale, oggi hanno inizio anche a partire dal nord della Libia;
- la rotta del Mediterraneo Orientale, che unisce Turchia e Grecia via mare e Bulgaria e Cipro via terra. Attualmente, tale percorso geografico risulta difficilmente percorribile a causa dell'accordo stipulato tra l'Europa e la Turchia nel marzo del 2016, in base al quale gli immigrati che cercano di valicare le frontiere, vengono fermati in Grecia e/o riportati direttamente in Turchia;
- la rotta balcanica rappresenta il principale accesso al Nord Europa via terra. Si attraversa prima

⁹ Fonte: Questione giustizia. Per approfondimenti si veda https://www.questionegiustizia.it/rivista/articolo/riconosciuti-e-diniegati-dietro-i-numeri-le-persone_533.php

¹⁰ Fonte: Unhcr. Per ulteriori informazioni si veda: https://www.unhcr.it/wp-content/uploads/2017/10/Rapporto_2017_web.pdf

la Grecia, poi per la Macedonia, la Bulgaria, la Serbia, la Croazia e, infine, la Slovenia. Anche questo tragitto è stato interrotto a seguito dell'accordo sopra citato;

- la rotta del Mediterraneo Occidentale unisce, invece, l'Africa Settentrionale – soprattutto il Marocco – alla Spagna, l'Albania e la Grecia. È il percorso maggiormente intrapreso da coloro che provengono dall'Albania;
- la via che collega l'Africa Occidentale al Mediterraneo è stata attraversata a lungo da coloro che desideravano abbandonare Paesi come il Senegal, la Mauritania e il Marocco. Tuttavia, non è più una rotta così utilizzata (anche in questo caso a seguito degli accordi volti al controllo delle migrazioni firmati tra la Spagna e i suddetti Paesi);
- la rotta artica si è costituita più recentemente, a partire dal 2016. È al confine tra la Russia, la Finlandia e la Norvegia e gli immigrati che l'attraversano solitamente scappano soprattutto dal Vietnam, dall'Afghanistan e dall'Ucraina.

In linea generale, chi inizia il proprio viaggio dall'Africa, percorre la rotta che unisce il Sub-Sahara e il mediterraneo, arrivando fino in Libia; al contrario, chi giunge dal continente asiatico effettua la rotta balcanica settentrionale, quella turca o quella greca. A proposito dei territori regionali in cui si registra il più alto numero di arrivi, la Sicilia risulta la principale dal 2011 (con circa 75.000 arrivi pari al 63% del totale), seguita dalla Calabria (con 22.787 persone giunte, pari al 20%), dalla Campania (6.953, pari al 6%), dalla Puglia (oltre 4.800, pari al 5%) e, infine, dalla Sardegna (con 3.151 arrivi).

Per quanto riguarda i principali Paesi di cittadinanza dei richiedenti asilo, sono prevalentemente: Nigeria (soprattutto dal 2014 al 2017), Bangladesh, Afghanistan, Pakistan, Gambia e Costa D'avorio. All'inizio del 2018 si attesta ancora una volta una grande maggioranza di cittadini stranieri di origini nigeriane, sebbene si rilevi un calo rispetto al 2017 (2.500 richiedenti rispetto agli 8.200 del primo trimestre 2017); si conferma nuovamente la presenza di richiedenti provenienti dal Bangladesh che, nel primo trimestre del 2018, costituiscono il secondo gruppo per nazionalità con oltre 2.100 domande di asilo e rappresentano l'11% di tutti i richiedenti. Il terzo gruppo per nazionalità è rappresentato dal Pakistan con il 10% dei richiedenti asilo. Oltre un terzo delle domande di asilo è presentata da persone emigrate dai suddetti Paesi.

In generale, negli ultimi anni si è registrata una generalizzata riduzione delle richieste di protezione internazionale presentate in Europa. Sono soprattutto le provenienze dal continente africano ad aver determinato tale calo; se nel 2016 e nel 2017 il maggior numero di richiedenti asilo era costituito da coloro di nazionalità africane – 70% del totale, in numero assoluto rispettivamente 88mila e 92mila – nel 2018 e ancor più nel 2019 la componente africana tra i richiedenti asilo è drasticamente diminuita,

scendendo rispettivamente a 25mila e 12mila persone, con un calo dell'86%.

Scendendo più nel dettaglio, nel 2019 la componente africana è scesa a un terzo del totale, mentre hanno costituito l'incidenza maggiore i cittadini di paesi dell'Asia, venendo a rappresentare il 41% del totale, oltre 16mila richiedenti asilo con nazionalità asiatica. Il 2019 segna una crescita di arrivi dal continente americano: oltre 6.700 richiedenti asilo – il 17% del totale – proviene da paesi del Centro e Sud America. Vi è stato un aumento del numero di richiedenti provenienti da specifici Paesi quali: Venezuela, Colombia ed Afghanistan.

Nell'interpretazione dei dati a disposizione, ai fini di una corretta lettura, risulta di fondamentale importanza porre l'attenzione su due eventi (di diversa natura) determinatisi rispettivamente nell'anno 2020 e 2021: da una parte, la diffusione su scala globale dell'infezione da SARS-CoV-2 (che ha generato una vera e propria emergenza sanitaria) e, dall'altra, l'evolversi della situazione geopolitica che attualmente caratterizza l'Afghanistan.

Per quel che concerne il primo punto, nel 2020 nell'UE+ sono state presentate circa 485.000 domande di protezione internazionale, *un terzo in meno* rispetto al 2019 e il numero più basso di domande annuali dal 2013. Questo calo è presumibilmente attribuibile alle restrizioni della libertà di movimento di tutti i cittadini – attuate non solo nell'Unione Europea ma anche nei Paesi Terzi – e volte a contenere la diffusione del virus; tali limitazioni della libertà riguardavano non solo il movimento all'interno dei singoli Paesi ma anche il movimento *verso* altri Paesi. Inoltre, durante la cosiddetta prima ondata della pandemia, gli uffici competenti in materia di asilo hanno temporaneamente sospeso le domande di protezione. Sebbene la maggior parte dei Paesi abbia ricevuto meno domande rispetto al 2019, i Paesi situati lungo le rotte balcaniche ne hanno ricevute di più. Circa 14 200 domande di protezione internazionale sono state presentate da minori non accompagnati, pari al 3% di tutte le domande nei paesi UE+ nel 2020.

Per quel che concerne il secondo punto, invece, vale a dire il Paese Centro-Asiatico, è ormai indubbio, che la presa di potere da parte dei talebani – avvenuta lo scorso agosto – abbia portato decine di migliaia di persone a lasciare il Paese. Stando ai dati riportati dall' European Asylum Support Office (EASO), se a maggio 2021 erano circa 37.900 gli afghani che giungevano in Europa, nel solo mese di giugno sono diventati 46.300 (un quinto in più). Rispetto all'inizio del corrente anno, in Europa sarebbero aumentati del 55% i richiedenti asilo fuggiti *dal* Paese.¹¹ Siriani, afghani, venezuelani, colombiani e iracheni hanno presentato la maggior parte delle domande di protezione internazionale in assoluto. Hanno rappresentato oltre i due quinti di tutte le domande.¹²

¹¹ Per ulteriori informazioni: https://data2.unhcr.org/en/situations/afghanistan#_ga=2.262409989.886903789.1639578443-802516771.1619440764

¹² Fonte: EASO. Per maggiori informazioni si rimanda al sito: https://www-easo-europa-eu.translate.goog/asylum-trends-easo-asylum-report-2021?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=it&_x_tr_hl=it&_x_tr_pto=sc

Dal 2013 la Siria resta il principale Paese di cittadinanza dei richiedenti asilo nell'UE+.

Sebbene i tragitti intrapresi dagli immigrati siano colmi di rischi ed incertezza – a differenza di quanto si potrebbe pensare –, non sono quasi mai privi di un progetto iniziale.

La maggior parte dei richiedenti asilo dispone di risorse economiche sufficienti a compiere il viaggio, ma capita anche che ricevano denaro in prestito dai propri parenti o da amici; può anche accadere che svolgano lavori nei Paesi di transito al fine di recuperare ulteriori soldi ed effettuare il successivo spostamento. Lungo la strada per raggiungere una data meta, capita frequentemente che gli immigrati richiedenti asilo siano vittime di estorsioni.¹³

La durata del viaggio comprende ogni tappa, anche quelle intermedie nei Paesi cosiddetti “di transito”; essa si differenzia in base alla iniziale disponibilità economica, ma in base al Paese da cui il viaggio ha inizio. La durata complessiva è di circa 17,2 mesi; il viaggio è durato meno di 12 mesi solo nel 56% dei casi, da 7 mesi a un anno per il 20,8%, da 2 a 6 mesi per il 19,2%, meno di un mese per il 16% dei rispondenti. Il 21,6% dei rispondenti ha effettuato viaggi migratori da 1 a 2 anni di durata, 13,4 % da 2 a 4 anni e l'8% più di 4 anni. Solitamente, le soste nei Paesi di transito durano abbastanza poiché gli immigrati attendono che arrivino una data persona o uno specifico mezzo che gli permettano di completare il percorso. In altre circostanze, come accennato, si fermano per lavorare ed ottenere il denaro necessario a pagare la restante parte del tragitto.¹⁴

¹³ Uno tra i Paesi di transito in cui si perpetuano sistematiche violazioni dei diritti umani è la Libia, con i suoi centri di detenzione, dove – diversamente da quanto sostiene l'ex Primo Ministro italiano Matteo Salvini –, si vive in condizioni disumane, di sovraffollamento e precarietà. Dalla fine del 2016, l'Italia (e l'Unione europea in generale) con la complicità della Libia, hanno posto in essere una serie di azioni volte a bloccare i flussi migratori nel Mediterraneo centrale. Si sono, così, susseguiti una serie di accordi tra l'Italia e la Libia, attraverso cui accrescere controlli alle frontiere. Gli immigrati, intercettati in mare dalla Guardia costiera libica, sono condotti nei centri di detenzione gestiti dalla Direzione per il contrasto dell'immigrazione irregolare (DCIM), facente capo al ministero dell'Interno. I militari ricattano e torturano gli immigrati con lo scopo di ottenere danaro e, una volta raggiunto questo obiettivo, li lasciano andare o li cedono ai trafficanti. A loro volta, i trafficanti organizzano il viaggio col palese “lascia passare” da parte della Guardia costiera libica, infatti le imbarcazioni di loro proprietà sono contrassegnate in modo tale da non essere oggetto di controlli e, alle volte, accade addirittura che vengano accompagnate sino alle acque internazionali. Questo meccanismo fondato su controlli coercitivi e violenza nei confronti dei rifugiati, continua a perpetuarsi anche grazie al costante sostegno fornito dagli stati membri dell'Unione europea.

¹⁴ Per maggiori informazioni si veda l'articolo di Monia Giovannetti: http://questionegiustizia.it/rivista/2018/2/riconosciuti-e-diniegati-dietro-i-numeri-le-persone_533.php

PERCORSI DI ACCOGLIENZA TRA NORMATIVA E PRASSI

2.1. Il contesto europeo

Quando si parla di migrazioni non è possibile prescindere da una prima fase di “contestualizzazione” (per così dire), utile a comprendere la condizione socio-politica che si vuole analizzare. Il pensiero sociale, i comportamenti delle masse, le ideologie, le molteplici leggi di ciascuno Stato, ... derivano, infatti, da considerazioni politiche ed economiche ben precise.

Coloro che governano possono portare all’emanazione di leggi a vantaggio di certe classi sociali e a discapito di altre, a seconda del pensiero predominante. Ed è in questo modo – spesso subdolo e non immediatamente percepibile – che viene influenzata la visione stessa della società, con conseguenti differenze a seconda della classe sociale di appartenenza e, dunque della condizione di vita in cui ci si trova. In egual modo, è lecito sostenere che anche l’apparato legislativo abbia la capacità di influenzare enormemente la struttura economica di ogni società. È evidente il ferreo intreccio tra il mondo sociale, politico ed economico.

Al contrario, non è così semplice interpretare l’origine di talune decisioni legislative che derivano da una “sovrastuttura” costituita da ulteriori e differenti poteri, responsabilità ed interessi, che vanno ben oltre le competenze nazionali. Pertanto, prima di indagare i modelli gestionali del fenomeno migratorio nelle due province lombarde di Como e di Monza, occorre effettuare un breve *excursus* circa le direttive europee, gli accordi comunitari e le modalità attraverso cui questi vengono recepiti o meno dal Governo italiano.

Ad oggi la gestione delle migrazioni risulta essere una pratica tutt’altro che semplice, nonostante la stessa affondi le proprie radici nel mondo antico. Grazie al lavoro attento e capillare degli storici, sappiamo, ad esempio, che gli imperatori di Roma – una tra le prime società maggiormente civilizzate – erano soliti mettere in atto specifici meccanismi di controllo, ostacolando o incentivando le migrazioni a seconda degli interessi dell’impero. All’epoca, esattamente come oggi, esistevano confini e frontiere, nonché una vera e propria politica di immigrazione. Gli ingressi venivano favoriti, talvolta addirittura forzati, qualora le sottese logiche economiche ne evidenziassero la necessità (ad esempio, quando occorrevano nuovi soldati per corroborare ed accrescere gli eserciti o per rivitalizzare la produzione agricola); altre volte, come nei periodi di carestie, le migrazioni erano considerate un peso socio-economico non indifferente e di conseguenza gli ingressi venivano impediti.¹⁵ Nonostante ci separino ormai parecchi secoli dall’antico Impero Romano, la situazione che attualmente contraddistingue l’Unione Europea testimonia il persistere di un inesorabile intreccio tra interessi economici e politici – come accennato in

¹⁵ ALESSANDRO BARBERO, 2010, pag. XVII-XVIII e pag.232-234

precedenza.

L'Agenda europea sulla migrazione (2015) e le successive relazioni sul suo stato di attuazione, possono essere considerate un buon punto di partenza per comprendere al meglio come si intende gestire il fenomeno migratorio a livello comunitario. Il documento illustra non solo gli interventi che l'Unione Europea si è proposta di attuare nel breve, nel medio e nel lungo termine, ma anche le principali azioni da attuare in situazioni d'urgenza ed emergenza (al fine di limitare le tragedie che, sempre più spesso, si consumano nel mar Mediterraneo). Tra le principali azioni menzionate compaiono, infatti, le operazioni di ricerca, di salvataggio e di approdo nei porti considerati sicuri.

- Inoltre, vengono sollevate una serie di questioni, che dovrebbero tornare utili ai fini di una migliore gestione del fenomeno migratorio, ovvero:
- la riduzione dell'immigrazione irregolare;
- il contrasto al traffico di esseri umani tramite il rafforzamento dell'attività di controllo lungo le frontiere;
- la salvaguardia del diritto d'asilo;
- il miglioramento delle condizioni dei rifugiati: ad esempio, attraverso l'istituzione dei cosiddetti corridoi umanitari, in collaborazione con l'*United Nations High Commissioner for Refugees* (UNHCR).¹⁶

Dunque, l'Agenda europea, in ogni sua versione, si ripropone costantemente di migliorare la gestione delle migrazioni supportando ogni Stato Membro. E ciò può essere effettivamente realizzato soltanto attraverso la collaborazione tra più attori protagonisti, vale a dire: l'European Asylum Support Office (EASO) – l'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo –, Frontex (l'Agenzia europea che si occupa di gestire le frontiere), Europol ed Eurojust – rispettivamente l'Agenzia di cooperazione di polizia e l'Agenzia per la cooperazione giudiziaria dell'Unione Europea. È infatti tramite i suddetti organismi che gli Stati membri ricevono il necessario supporto. Nello specifico, l'EASO si occupa di tutto ciò che concerne le procedure di asilo al fine di renderle il più rapide possibili, Frontex si occupa del rimpatrio di tutti gli e-migranti considerati irregolari, mentre Europol ed Eurojust assistono gli Stati membri supportandoli nella conduzione di indagini volte allo smantellamento delle reti della tratta e del traffico di esseri umani.

In politica si parla spesso di flussi migratori, ma come si può ben dedurre da quanto suddetto, le migrazioni in Europa hanno ben poco in comune con un movimento continuo e costante; al contrario, si cerca di controllarle e ostacolare poiché, così facendo, si cerca di portare a termine quel tentativo di

¹⁶ Fonte: Camera dei deputati – Ufficio rapporti con l'Unione Europea, XVIII legislatura, L'Agenda Europea sull'Immigrazione, 2015 – Linee programmatiche della Presidente eletta della Commissione europea. Per ulteriori informazioni si rimanda a: www.camera.it

gestione, volto al raggiungimento di scopi secondari, prevalentemente di stampo economico.

Un ulteriore documento – utile ad approfondire ulteriormente la questione delle politiche migratorie europee – è costituito dal cosiddetto Programma di Stoccolma, attraverso il quale, nel dicembre del 2009, l'Unione Europea ha cercato di fornire specifici strumenti normativi relativi allo spazio di libertà, sicurezza e giustizia, vale a dire:

- la Direttiva 2011/95/UE¹⁷ elaborata dal Parlamento europeo e dal Consiglio nella quale sono esplicitate le norme circa l'attribuzione a cittadini di Paesi terzi o apolidi della qualifica di beneficiario di protezione internazionale;
- la Direttiva 2013/33/UE¹⁸, anch'essa elaborata da Parlamento europeo e dal Consiglio, nella quale sono indicate le norme riguardati l'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale;
- la Direttiva 2013/32/UE¹⁹ nella quale sono esposte tutte le procedure inerenti al riconoscimento e revoca dello status di protezione internazionale;
- il Regolamento UE n. 604/2013²⁰, il cosiddetto Regolamento Dublino III, che stabilisce i criteri ed i meccanismi da mettere in atto per comprendere quale Stato membro sia competente per l'esame di una domanda di protezione internazionale;
- il Regolamento UE n. 603/2013²¹ volto ad istituire EURODAC, il sistema di raccolta, registrazione e confronto di impronte digitali.

Nel 2014 tale programma giunge al termine, susseguito da meri "orientamenti strategici della programmazione legislativa e operativa nel quadro dello spazio di libertà, sicurezza e giustizia", validi fino al 2020; ovvero, generiche linee guida, prevalentemente incentrate sul recepimento, sull'attuazione e sul consolidamento di strumenti giuridici già esistenti. Attualmente si attendono ulteriori aggiornamenti, poiché gli ultimi Consigli europei hanno subito una serie di ritardi a seguito dell'emergenza sanitaria causata dalla diffusione del coronavirus, purtroppo si prevede che questi non avvengano prima della primavera 2024.²² Certamente, tra i molteplici strumenti normativi sopra elencati, il Regolamento Dublino è meritevole di approfondimento poiché si pone al centro di numerosi dibattiti; non solo per le conseguenze negative che ha comportato e comporta sulla vita dei richiedenti asilo ma, in generale,

¹⁷ Fonte: ASGI, per maggiori informazioni si veda <https://www.asgi.it/banca-dati/direttiva-201195ue/>

Recepita in Italia con il D.lgs 18/2014, consultabile in Gazzetta Ufficiale <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2014/03/07/14G00028/sg>

¹⁸ Fonte: ASGI, per maggiori informazioni si veda <https://www.asgi.it/banca-dati/direttiva-201333ue/> ed anche https://www.senato.it/japp/bgt/showdoc/17/DOSSIER/0/921010/index.html?part=dossier_dossier1 per osserverne l'attuazione in Italia

¹⁹ Fonte: ASGI, per maggiori informazioni si veda <https://www.asgi.it/banca-dati/direttiva-322013ue/> ed anche https://www.senato.it/japp/bgt/showdoc/17/DOSSIER/0/921010/index.html?part=dossier_dossier1 per osserverne l'attuazione in Italia

²⁰ Fonte: EUR-LEX, sito ufficiale dell'Unione Europea. Il Regolamento è consultabile al seguente sito internet <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0604>

²¹ Ibidem

²² Per approfondimenti si veda https://www.ansa.it/sito/notizie/cronaca/2023/01/04/migranti-nessun-patto-ue-nel-semester-svedese-fitto-stoccolma-non-e-contro-litalia_2137ae31-e2fc-489b-bbd0-e0f109ec7721.html

anche per la scarsa efficienza del sistema.

Nell'ottobre del 2016 – a quasi trent'anni dalla prima “Convenzione Dublino” risalente al 1990 –, la Commissione Europea propone un'ulteriore riforma circa i criteri per l'individuazione dello Stato competente all'esame delle domande di asilo. Il principale cambiamento concerne l'attribuzione della responsabilità di gestione delle richieste, che si basano sui così definiti “reali legami” con il Paese nel quale ci si intende stabilizzare: la famiglia, l'aver già vissuto in un dato territorio o l'avervi svolto gli studi. In assenza dei suddetti legami, i richiedenti asilo vengono automaticamente assegnati ad uno Stato membro in base ad un metodo di ripartizione fisso; tale metodo è volto, da una parte, ad evitare che i Paesi “in prima linea”, ovvero quelli che si trovano in posizioni geograficamente favorevoli all'approdo e/o al transito di emigranti (si pensi all'Italia o alla Grecia) si assumano in modo sproporzionato gli obblighi internazionali in materia di protezione dei richiedenti, dall'altra ad accelerarne le procedure. Gli Stati membri che non rispettano le norme rischiano di veder ridotto l'accesso ai fondi europei.

In linea generale, dunque, le istituzioni europee tentano di limitare gli obblighi di protezione previsti nei confronti degli immigrati richiedenti asilo. A tal proposito, risulta di fondamentale importanza porre l'attenzione sul divieto di *refoulement*²³, ovvero non respingimento; l'articolo 33 della Convenzione di Ginevra sancisce che non può essere impedito l'ingresso sul territorio nazionale ad una persona straniera, né tanto meno quest'ultima può essere espulsa o trasferita verso territori in cui la sua vita o la sua libertà verrebbero minacciate. Tale principio trova applicazione non solo nei confronti di chi beneficia dello status di rifugiato, ma anche nei confronti di chi *potrebbe* acquisire tale status. Risulta dunque fondamentale che gli Stati, prima di procedere a qualsivoglia forma di espulsione o respingimento, si assicurino che i soggetti da respingere o espellere non siano o non saranno a rischio di subire trattamenti proibiti dalle Convenzioni Internazionali.

Ciononostante, i Paesi europei sono soliti stipulare accordi fittizi con gli Stati terzi volti al rimpatrio (non sicuro) dei cittadini stranieri.

Nella quarta versione del Regolamento Dublino si trovano dunque notevoli cambiamenti rispetto alla precedente versione del 1989, attraverso cui il Consiglio europeo definiva una serie di linee guida volte ad illustrare la nuova strategia europea in materia di immigrazione e asilo, con l'obiettivo di rafforzare le frontiere esterne ed eliminare quelle interne.

Si stipulano nuove convenzioni: quella di Schengen (1990-1995) e quella di Dublino (1990-1997) e ci si propone di realizzare un sistema maggiormente collaborativo, basato su un costante scambio di informazioni al fine di armonizzare i differenti sistemi di asilo dei diversi Stati. Ciononostante, l'Unione Europea non è mai riuscita a concretizzare in modo effettivo e totalitario un simile obiettivo, al contrario, i

²³ Per ulteriori informazioni si rimanda a: <https://www.altalex.com/documents/news/2019/12/12/rifugiati-principio-di-non-refoulement>

sistemi di asilo sono andati in crisi, determinando nuove concertazioni a seguito delle quali sono stati elaborati il Trattato di Amsterdam nel 1999 ed il Regolamento Dublino II. A partire da questo momento si inizia a parlare di “Fondo Europeo per i rifugiati” (EURODAC) e, come già accennato, di “principio di *non refoulement*”.

Si tenta di realizzare un sistema comune d’asilo che trae le proprie origini dalla Convenzione di Ginevra, volto, da una parte, ad armonizzare gli ordinamenti dei diversi Stati membri attraverso la condivisione di norme, dall’altra, ad elevare *standard* condivisi di protezione, equità e solidarietà. Tuttavia, a differenza di quanto si potrebbe pensare, gli Stati hanno continuato a disporre di un non indifferente potere discrezionale, generando così ingenti differenze in termini di gestione dei flussi ed accoglienza. Viene dunque avviato un processo di revisione del Regolamento Dublino, che giunge alla sua terza edizione nel 2014.

Il presente Regolamento – nell’individuare lo Stato competente per l’esame della domanda – prendeva in considerazione in primo luogo i legami sociali, familiari e culturali che un soggetto richiedente ha o potrebbe avere in un dato Paese, con l’obiettivo di limitare i cosiddetti “movimenti secondari”; tale definizione indica la circostanza in cui il richiedente asilo manifesta la volontà di scegliere il Paese in cui avanzare domanda di protezione, presupponendo dunque uno spostamento fisico tra più Stati.²⁴ Partendo da questa eventualità, stando a quanto previsto dal Regolamento Dublino III, nel caso in cui un cittadino straniero avesse avuto uno o più legami familiari in un dato Stato europeo, le istituzioni a ciò preposte avrebbero cercato di favorirne la permanenza in quel dato territorio (puntando ad un maggior sostegno in capo alla rete familiare, piuttosto che allo Stato).

Il Regolamento Dublino III mirava, dunque, ad una gestione prettamente numerica dei flussi migratori ed agiva secondo il principio della ricollocazione, cercando di mantenere una sorta di equilibrio gestionale tra i vari Stati membri, tenendo in considerazione anche la capacità di ogni Stato di fornire sostegno adeguato alla persona, soprattutto se vulnerabile. Tuttavia, essendo difficilmente eliminabile la disomogeneità esistente tra i vari sistemi di accoglienza, la spinta ai movimenti secondari è proseguita ed i richiedenti protezione hanno ugualmente cercato di avanzare domanda negli Stati caratterizzati da solidi sistemi d’accoglienza e norme più favorevoli. Per quanto discutibile, il suddetto Regolamento perseguiva anche alcuni obiettivi positivi, ponendo, ad esempio, una certa attenzione alle situazioni di vulnerabilità – specie nei confronti dei cittadini minori d’età, garantendo loro maggior tutela.

Poco dopo, l’entrata in vigore, il Regolamento Dublino III ha iniziato ad essere fortemente criticato, considerato lacunoso e, conseguentemente, il Consiglio Europeo – nell’intento di elaborarne una quarta versione ancor più completa e virtuosa –, ha nuovamente fallito considerando che anche l’attuale ed

²⁴ Tratto da una pubblicazione curata da ASGI “Il diritto d’asilo tra accoglienza ed esclusione”, 2015

ultima versione si sta mostrando in tutta la sua fallacia. Dovremo quindi sicuramente aspettarci un nuovo Regolamento Dublino nel corso dei prossimi anni, il quinto per l'esattezza.

2.2 Il contesto nazionale

L'Italia è uno Stato facente parte dell'Unione Europea, pertanto condivide e recepisce molteplici direttive e regolamenti europei. Si è precedentemente parlato dell'Agenda europea sulla migrazione, delle direttive, delle convenzioni e dei regolamenti comunitari; nel presente paragrafo si cercherà di approfondire in che modo l'Italia ha fatto propri tali strumenti normativi e come ha deciso di gestire gli arrivi degli e-migranti e la loro accoglienza presso i centri a ciò preposti.

Lo Stato italiano si è sempre allineato agli obblighi internazionali ed al diritto europeo con ritardi più o meno notevoli, basti pensare a quanto accaduto con il DPR n. 21 del 20/03/2015 (relativo alle procedure per il riconoscimento ed alla revoca della protezione internazionale), attraverso cui è stato approvato il regolamento UE 25/2008 – ben sette anni dopo l'emanazione dello stesso. Ciò fa supporre come il nostro Paese attribuisca da sempre scarsa importanza a tale tematica e si mostri restio nell'accettare o nell'implementare i cambiamenti, anche e soprattutto a discapito delle persone e della tutela dei loro diritti.

Tralasciando la tempistica, con il suddetto regolamento sono state apportate importanti novità: *in primis* per quel che concerne la composizione ed il funzionamento delle Commissioni Territoriali²⁵, delle quali è stato aumentato il numero, in *secundis*, per quel che concerne le nuove funzioni della Commissione Nazionale²⁶; infine, sono state regolamentate le modalità di presentazione della domanda di protezione (l'istruttoria, il colloquio personale,...), le modalità di esame della stessa, nonché di decisione, oltre al fatto che sono state introdotte nuove regole in merito all'istituzione e alla gestione dei centri di accoglienza.

La direttiva europea 33/2013²⁷ è invece stata recepita dallo Stato italiano con due anni di ritardo tramite il D.lgs. n. 142/2015. Nel testo di tale legge ha avuto particolare rilievo la delucidazione circa il trattenimento amministrativo dei richiedenti protezione internazionale, i quali non potrebbero – il condizionale è d'obbligo – essere privati della propria libertà personale per aver semplicemente avanzato domanda di protezione. Tale tipologia di trattenimento è prevista soltanto nei casi in cui il soggetto abbia commesso gravi reati o rappresenti un pericolo per l'ordine pubblico, ovvero nel momento in cui egli sia

²⁵ Le Commissioni Territoriali sono organi collegiali prefettizi atti ad esaminare in modo decentrato le istanze di riconoscimento della protezione internazionale. Per ulteriori informazioni o per un approfondimento si rimanda al sito: www.interno.gov.it

²⁶ La Commissione Nazionale per il diritto di asilo è l'organo di coordinamento di tutte le Commissioni Territoriali, si occupa quindi di indirizzarle, di formarne ed aggiornarne i membri, raccoglie i dati statistici e provvede all'aggiornamento dei dati utili alle Commissioni Territoriali, ha inoltre poteri decisionali rispetto alle revoche e alle cessazioni degli status di protezione internazionale. Per ulteriori informazioni o per un approfondimento si rimanda al sito: www.interno.gov.it

²⁷ Fonte: ASGI, per maggiori informazioni si veda <https://www.asgi.it/banca-dati/direttiva-201333ue/> ed anche https://www.senato.it/japp/bgt/showdoc/17/DOSSIER/0/921010/index.html?part=dossier_dossier1 per osserverne l'attuazione in Italia

considerato un pericolo per la sicurezza nazionale. Dovrebbe dunque chiaramente trattarsi di una pratica da mettere in atto con *extrema ratio*.

Tale concetto viene ampiamente ripreso anche in altri testi giuridici: all'articolo 6 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea²⁸, all'articolo 5 della Convenzione Europea dei diritti dell'uomo (CEDU)²⁹, all'articolo 9 della Convenzione Internazionale sui diritti Civili e politici (ICCPR)³⁰. Ad ogni persona si riconosce il diritto alla libertà e alla sicurezza. Allo stesso tempo, anche l'articolo 13 della Costituzione³¹ determina il principio di inviolabilità della libertà personale. Dunque, sia a livello nazionale che internazionale, viene enunciata la priorità della libertà sull'autorità; vengono delineati una serie di principi che definiscono un confine legittimo entro cui le autorità nazionali devono mantenersi. Inutile sottolineare come l'Italia non sia stata in grado di attuare quanto sopra descritto; al contrario, ha privilegiato pratiche di trattenimento di dubbia legittimità – più agevoli ai fini della gestione delle migrazioni –, finendo così con l'essere condannata più volte dalla Corte Europea per la messa in atto di trattamenti inumani e degradanti.³²

Anche l'attuazione del Regolamento Dublino rappresenta tutt'oggi un grave problema per l'Italia, non essendo mai riuscita ad applicarlo concretamente, a differenza di quanto previsto dalla normativa. Ancora una volta, si rivelano la fallacia e la disorganizzazione del circuito dell'accoglienza; i richiedenti asilo respinti da altri Paesi dell'area Schengen sul territorio italiano, vengono ora inseriti nel circuito dell'accoglienza in modo del tutto arbitrario, ora esclusi e costretti a vivere per strada (poiché non di rado i centri risultano già affollati).³³

Tali criticità si acutizzano se si considera che il diritto d'asilo e d'accoglienza sono diritti fondamentali³⁴ per gli immigrati che giungono sul territorio nazionale, dacché si manifesti la volontà di fare domanda di protezione, prima ancora di procedere alla formalizzazione ufficiale della stessa. Dunque, con ciò si sottintende che ciascun richiedente dovrebbe avere la possibilità di ricevere adeguate informazioni ed accedere ai servizi nel modo più agevole possibile, affinché sin da subito possano individuarsi eventuali vulnerabilità e le risorse disponibili vengano attivate in modo mirato.³⁵

Il problema dell'Italia risiede nella vacuità normativa, l'intero sistema funziona come se non fosse unico e valido per l'intero territorio nazionale, la varietà è enorme e le differenze non si notano soltanto di regione in regione, ma anche da provincia a provincia, nel paragrafo successivo verrà appunto

²⁸ Consultabile sul sito ufficiale del parlamento europeo <https://www.europarl.europa.eu/>

²⁹ Consultabile sul sito ufficiale del Governo italiano www.governo.it

³⁰ Consultabile sul sito ufficiale del Senato italiano www.senato.it

³¹ Consultabile sul sito internet www.senato.it

³² Per ulteriori informazioni si rimanda a <https://www.asgi.it/attivita/cedu-condanna-italia-detenzione/>.

³³ Il diritto di asilo tra accoglienza ed esclusione, op. cit.

³⁴ Fonte: Costituzione italiana, art. 10 comma 3

³⁵ Il diritto d'asilo tra accoglienza ed esclusione", op. cit. Per approfondimenti consultare l'art. 17 del d.lgs 142/15 al seguente link internet <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2015/09/15/15G00158/sg>

approfondito questo aspetto.

Un comune punto di partenza però esiste: ovunque il metodo di accoglienza continua ad essere assistenzialista, superficiale e speculativo, sebbene tale approccio abbia già mostrato la propria inefficacia da tempo.³⁶

Il sopracitato D.lgs. 142/2015³⁷ ha cercato di combattere tale caos sistemico, tentando di ricondurlo a un ordine più razionale, ma in realtà ha finito col riprodurre carenze, incertezze e rischi in termini di garanzia e tutela dei diritti dei richiedenti protezione. È stato proprio questo decreto a proporre un'articolazione del sistema di accoglienza in due fasi: una di prima accoglienza, volta al soccorso ed all'assistenza primaria ed una di seconda accoglienza nel Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR).

La prima fase prevedeva che i cittadini stranieri soccorsi in mare o entrati in modo irregolare sul territorio nazionale, venissero condotti in centri governativi localizzati nei pressi delle aree di approdo o di principale ingresso nel paese per essere sottoposti ad una prima assistenza sanitaria, al fotosegnalamento e alla procedura di pre-identificazione. Questi tipi di centri sono stati oggetto dell'approccio cosiddetto "Hotspot", elaborato sempre nel 2015 in ragione degli impegni assunti dal governo italiano con la Commissione europea. Era in questi centri che avveniva il primo scambio di informazioni sulle procedure per l'asilo, in modo da differenziare i richiedenti asilo dai cosiddetti migranti economici, i quali venivano invece spostati nei Centri di Permanenza per il Rimpatrio (CPR) o rilasciati sul territorio come soggiornanti irregolari, in attesa del provvedimento esecutivo di espulsione dal paese. Coloro che manifestavano dunque la volontà di richiedere asilo in Italia venivano trasferiti presso i Centri di Prima Accoglienza (CPA), strutture di accoglienza di primo livello, dove potevano rimanere il tempo necessario per l'espletamento delle operazioni di identificazione -se non effettuate precedentemente- e per l'avvio della procedura di esame della richiesta di asilo. In questi centri venivano svolti degli approfondimenti circa le condizioni di salute degli ospiti, con il fine di individuare eventuali situazioni di vulnerabilità, prima che facessero ingresso nella seconda fase di accoglienza.

Dal 2015 ad oggi il sistema di accoglienza non ha subito rilevanti cambiamenti e permane caratterizzato da una situazione estremamente confusionaria, in particolar modo quando si paragona quanto espresso teoricamente all'effettivo dato di realtà, in cui sussistono ben più di due fasi d'accoglienza, oltre ad una moltitudine di centri di diverso tipo.

Prendendo in esame l'Italia, il sistema di accoglienza è particolarmente ambiguo; vi è infatti una costante sovrapposizione di logiche di controllo e atteggiamenti di compassione nei confronti dei

³⁶ Per approfondimenti si consulti: ACCORINTI 189 – 199:2015, MARCHETTI 122:2016, MANOCCHI 388-389:2014

³⁷ Per approfondimenti consultare il sito internet

https://www.senato.it/japp/bgt/showdoc/17/DOSSIER/0/921010/index.html?part=dossier_dossier1

richiedenti asilo (Pinelli, 2011).³⁸ Col tempo, il numero dei centri è aumentato a dismisura, indipendentemente dalla specifica tipologia, Marchetti (2016) sostiene che sia possibile osservare due “macro-modelli” di riferimento – entrambi sviluppatasi attorno agli anni novanta –, che inglobano tutti gli altri. Il primo si fonda su una logica di controllo ed è generalmente costituito da strutture di grandi dimensioni, dove gli immigrati sperimentano un doppio isolamento, sia sociale che fisico. Qui la logica di fondo è quella che vede il migrante innanzitutto come uno straniero irregolare, un clandestino da identificare e “addomesticare” al fine di mantenere l'ordine pubblico.³⁹

Il secondo macro-modello, invece, si fonda su *modus operandi* maggiormente umanitario che si attua in strutture di dimensioni minori, con un minor numero di posti disponibili; tale modello prevede la compartecipazione tra gli enti pubblici ed il terzo settore. L'obiettivo è quello di garantire ai richiedenti asilo specifiche attività di orientamento, integrazione, ... A seguito di queste logiche, la soggettività dell'immigrato viene azzerata. Non ci si rapporta ad egli in quanto *persona*, bensì in quanto soggetto da aiutare, al fine di permettergli l'emancipazione e la crescita personale. Molto spesso, gli operatori dell'accoglienza agiscono secondo la logica di *care, cure and control* (Agier, 2005), in costante tensione tra “compassione e repressione” (Fassin, 2005).

In Italia, l'accoglienza nelle diverse strutture a ciò preposte risulta da sempre fortemente diversificata. Col tempo sono stati istituiti molteplici centri, ognuno con tipologie e funzioni differenti. Tuttavia, prima di procedere ad una più specifica differenziazione degli stessi, è bene sottolineare che i cittadini stranieri che arrivano in Italia sono trattati, prima di tutto, come irregolari. Di conseguenza, le forze dell'ordine cercano di procedere nel modo più rapido possibile alla loro identificazione. Tale condotta è riscontrabile sin dai primi anni Novanta.⁴⁰ Infatti, è proprio a seguito della cosiddetta Legge Puglia (Legge n.563/1995) che vengono istituiti i primissimi centri di accoglienza nei territori di Brindisi, Lecce ed Otranto; strutture ricettive volte a far fronte agli approdi e ad identificare le persone.⁴¹

La Legge n.40/1998 (la cosiddetta Turco – Napolitano)⁴² legittima la detenzione delle persone immigrate, precedentemente considerata una misura eccezionale e temporanea.⁴³ Sulla stessa lunghezza d'onda si

³⁸ BARBARA PINELLI, esperta in antropologia dei processi migratori ed è docente presso l'Università di Milano-Bicocca

³⁹ CHIARA MARCHETTI, 2016, Meridiana: Rivista di storia e scienze sociali, pag. 121-143

⁴⁰ Qui ci si riferisce all'arrivo sulle coste della regione Puglia di tantissimi immigrati giunti dall'Albania con la nave “Vlora”, precisamente l'8 agosto del 1991. I profughi furono ingannati in qualsivoglia modo possibile e trasferiti presso lo “Stadio della Vittoria” di Bari, dove vennero bloccati per otto giorni. Viste le elevate temperature, venivano bagnati con gli idranti della Polizia. Alcuni elicotteri lanciavano loro cibo ed acqua. Furono bloccati lì per circa una settimana, con l'impossibilità di accedere ad ogni tipo di servizio igienico-sanitario. Il 14 agosto lo stadio venne sgomberato e la maggioranza dei profughi fu rimandata in Albania.

⁴¹ Fonte: Gazzetta Ufficiale, per ulteriori informazioni si veda: https://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaDettaglioAtto/originario?atto.dataPubblicazioneGazzetta=1995-12-30&atto.codiceRedazionale=095A7853&elenco30giorni=false

⁴² Fonte: Parlamento italiano, per approfondimenti si veda <https://www.parlamento.it/parlam/leggi/98040l.htm>

⁴³ Per agevolare il confronto si consiglia di visionare il decreto-legge n.489/1995 (cosiddetto Decreto Dini), consultabile in gazzetta ufficiale https://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaDettaglioAtto/originario?atto.dataPubblicazioneGazzetta=1995-11-18&atto.codiceRedazionale=095G0539&elenco30giorni=false

pone la Legge Bossi – Fini (Legge n.189/2002)⁴⁴ attraverso cui, per la prima volta, viene espressamente prevista la limitazione della libertà dei richiedenti asilo; la legge sancisce, infatti, che gli stessi vengano trattenuti nei Centri di identificazione (CDI). L'ipotetico allontanamento della persona accolta prevede l'annullamento della domanda di protezione internazionale.

Col passare del tempo, la normativa è diventata sempre più stringente e meno tollerante, soprattutto a seguito dell'11 settembre del 2001, anno durante il quale vi è stato l'attacco alle Torri Gemelle. “Il perenne carattere emergenziale attribuito all’immigrazione ed il convincimento diffuso circa la politicità di tale fenomeno sociale hanno da sempre giustificato l’affidamento esclusivo della sua gestione agli organi esecutivi e all’autorità di polizia” (Gjergji, 2010).⁴⁵

In teoria, l'accoglienza dei richiedenti asilo dovrebbe fondarsi su più fasi distinte tra loro che dovrebbero compiersi una dopo l'altra. Tuttavia, nella pratica ciò non avviene quasi mai: a causa di una debolezza di fondo del sistema, tali fasi si sovrappongono l'un l'altra e capita perfino che alcune persone non riescano ad accedere al sistema.

Venendo ora alla distinzione tra i diversi centri, è nei cosiddetti *hotspot* che si determina una prima scrematura tra gli immigrati che potranno presentare domanda di protezione, gli immigrati che dovranno essere ricollocati e gli immigrati “irregolari” che, al contrario, non potranno avanzare domanda d'asilo. Gli hotspot presenti in Italia si trovano a Lampedusa, Pozzallo, Trapani, Messina e Taranto. Successivamente, coloro per i quali è stato stabilito che possono procedere alla formalizzazione della domanda, entrano a far parte della prima accoglienza; coloro per i quali, al contrario, non è stata prevista la medesima possibilità, vengono trasferiti nei Centri di permanenza e rimpatrio (CPR).

Rientrano nei centri di prima accoglienza gli Hub e i Centri di accoglienza per richiedenti asilo (CARA), strutture istituite a livello regionale o interregionale con decreto del Ministro dell'interno. Le prefetture, attraverso bandi di concorso, affidano i servizi della struttura ad enti locali (pubblici e privati), come previsto dalle procedure di affidamento dei contratti pubblici (D.L. n.113/2018, art. 9).⁴⁶ I Cara si fondano su un'accoglienza “di base”, per così dire; in essi si garantiscono vitto e alloggio, assistenza giuridica e sanitaria; la maggior parte consta di soluzioni abitative che lasciano spesso a desiderare e, solitamente, sorgono in zone piuttosto periferiche. L'integrazione degli immigrati è ostacolata in primo luogo dall'ubicazione geografica (non è così semplice o agevole raggiungere i centri nevralgici delle città con i mezzi pubblici). Riprendendo quanto accennato circa le limitazioni alla libertà personale dei richiedenti protezione internazionale, fa specie come questa venga limitata in molti dei centri

⁴⁴ Fonte: Parlamento Italiano, per maggiori informazioni si veda: <https://www.parlamento.it/parlam/leggi/02189l.htm>

⁴⁵ ISIDE GJERGJI è una sociologa e giurista che si occupa di migrazioni, lavoro e razzismo

⁴⁶ Fonte: Gazzetta ufficiale, il decreto consultabile al sito <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2018/10/04/18G00140/sg>

sopraelencati. Di fatto i richiedenti vengono costretti a permanere nel territorio presso il quale è ubicato il centro in cui sono accolti, non potendo spostarsi in alcun modo, se non previa autorizzazione prefettizia, la quale viene concessa difficilmente e solo qualora sussista un giustificato motivo. “Spazio e tempo sono due elementi decisivi per comprendere la dimensione di violenza strutturale insita nei campi” (Pinelli, 2014:74).

La loro dignità personale viene evidentemente lesa, soprattutto nel momento in cui si trovano a vivere in condizioni di sovraffollamento e/o in scarse condizioni igieniche. Negli hotspot, addirittura, vige il divieto di contatti con l'esterno e vi è la costante sorveglianza dalle forze dell'ordine, oltre alla totale mancanza delle dovute informazioni sulla propria situazione giuridica, nonché sulla durata e sulle ragioni del trattenimento. Nei CARA non è espressamente previsto un periodo massimo di accoglienza; stando all'articolo 6 della Direttiva 2013/32/UE, i richiedenti protezione dovrebbero soggiornare solo per il tempo necessario alla commissione territoriale per valutare la domanda d'asilo. Tuttavia, capita spesso che si verifichino ritardi e che le commissioni competenti ricorrono ad una finestra temporale più lunga del previsto. Ne consegue che i richiedenti non riescano ad avere accesso alla fase di seconda accoglienza e che siano costretti a permanere “nei centri governativi per il tempo strettamente necessario al trasferimento” (Ministero dell'Interno, 2015).⁴⁷

Un tempo, la seconda accoglienza dei cittadini stranieri coincideva con l'accesso al Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR), istituito per mezzo della legge 189/2002. Il decreto-legge 113/2018⁴⁸ ha, poi, determinato un radicale ridimensionamento del suddetto sistema che è stato letteralmente soppiantato dal Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati (SIPROIMI). La principale modifica ha riguardato un aspetto non di poco conto: a differenza di quanto era accaduto sino a quel momento, alla fase di seconda accoglienza non potevano più accedere – in generale – tutti i richiedenti asilo, ma *solo* ed esclusivamente coloro i quali avevano *già* ottenuto il riconoscimento dello status di rifugiato o, quanto meno, il riconoscimento della protezione sussidiaria. Per i richiedenti asilo dallo status giuridico ancora incerto l'accoglienza era prevista nei Cara o nei Cas – come a voler sottolineare che soltanto ai più meritevoli potesse essere concesso un reale supporto.

In tempi recentissimi, il sistema di seconda accoglienza è stato nuovamente revisionato dal Ministro Lamorgese. A seguito dell'emanazione del Decreto-legge 130/2020⁴⁹ è infatti stato istituito il SAI, vale a dire il Sistema di accoglienza e integrazione. Allo stato attuale delle cose, è possibile affermare

⁴⁷ Rapporto sull'accoglienza di migranti e rifugiati in Italia. Aspetti, procedure, problemi; Ministero dell'Interno, Roma, ottobre 2015

⁴⁸ Fonte: Gazzetta ufficiale, per approfondimenti si veda <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2018/10/04/18G00140/sg>

⁴⁹ Fonte: Gazzetta ufficiale, per ulteriori approfondimenti si veda <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/10/21/20G00154/sg>

che questa rappresenti la terza fase di accoglienza, poiché i soggetti accolti nei centri SAI, sovente, hanno già sperimentato una prima fase di accoglienza all'interno delle altre tipologie di centro presenti sul territorio.

Il SAI si sviluppa su due livelli di servizi: il primo è riservato ai richiedenti asilo, ed è basato sull'assistenza materiale, legale, sanitaria e linguistica. I servizi di secondo livello sono invece riservati ai titolari di protezione internazionale e prevedono funzioni di integrazione e orientamento lavorativo. A differenza della prima accoglienza, il SAI è coordinato dal Servizio centrale, la cui gestione è assegnata dal Ministero dell'Interno all'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani (ANCI) con il supporto operativo della fondazione Cittalia. La titolarità dei progetti è assegnata agli enti locali che volontariamente attivano e realizzano progetti di accoglienza e integrazione. Il dl 130/2020 introduce per la prima volta ulteriori percorsi di integrazione successivi alla seconda accoglienza. Al termine del periodo nel SAI, infatti, le amministrazioni locali possono avviare altre iniziative con lo scopo di favorire l'autonomia individuale dei cittadini già beneficiari del SAI, con particolare riguardo a una maggiore formazione linguistica, all'orientamento lavorativo e ai servizi pubblici essenziali, e alla conoscenza dei diritti e dei doveri fondamentali sanciti dalla costituzione.

La riforma del 2020 ha disegnato un sistema di accoglienza con caratteristiche molto simili a quelle previste in precedenza, vale a dire prima dell'approvazione – nel 2018 – del Decreto Sicurezza, voluto dall'allora ministro dell'interno Matteo Salvini. La possibilità nuovamente prevista per i richiedenti asilo (e non solo per i titolari di protezione) di accedere alla seconda accoglienza, nonché il passaggio del cittadino straniero dal sistema di accoglienza straordinario al SAI costituiscono alcune tra le disposizioni che maggiormente offrono la misura del cambiamento a livello di indirizzo politico. Inoltre, il decreto sicurezza aveva fatto dei CAS un passaggio obbligatorio per i richiedenti asilo, aspetto appunto abolito dalla nuova riforma.

Tuttavia, la divisione del SAI in due livelli preclude ai richiedenti asilo alcuni servizi volti all'integrazione. La seconda accoglienza, pur essendo orientata verso una maggiore integrazione e inclusione delle persone nel tessuto sociale, continua ad essere ampiamente svalorizzata dalle amministrazioni locali rispetto alle reali necessità. I richiedenti asilo accolti nei CAS, a causa dell'indisponibilità di posti nel SAI, potrebbero non godere degli stessi servizi di coloro accolti nel SAI. A questo proposito sarà necessario comprendere meglio come saranno strutturati i capitolati di gara che regolamenteranno nel dettaglio gli affidamenti per la gestione dei centri. A marzo 2021, infatti, non è ancora del tutto chiara l'applicazione della nuova riforma del sistema, approvata nell'anno precedente.

Il sistema d'accoglienza e di analisi delle domande di protezione internazionale italiano presenta numerose faglie e difetti, è poco funzionante, nonostante al suo interno operino spesso professionisti

qualificati e devoti all'operato. La realizzazione di un sistema efficiente, onesto e rispettoso tanto dei diritti delle persone quanto quelli dei lavoratori sarà possibile solo quando in primo luogo le norme porranno le basi affinché ciò accada realmente. Di certo, l'impresa sarà vana se si continueranno ad effettuare ripetuti tagli del personale, come è avvenuto con il D.lgs.113/2018, con il quale si è preteso un lavoro di qualità, dimezzando però gli strumenti e le risorse economiche ed umane a disposizione dei professionisti.

2.3 Il contesto provinciale: i territori di Como e di Monza

Il territorio nazionale italiano, oltre ad essere variegato, è alquanto vasto, pertanto il Ministero dell'Interno – dicastero del governo italiano, nonché massima autorità nazionale di pubblica sicurezza – necessita di enti dislocati nel Paese che facciano le sue veci e che lo supportino nell'esercizio delle sue funzioni.

È in questo modo che entrano in gioco le prefetture, come organi periferici del Ministero dell'Interno, con funzioni di rappresentanza del Governo sul territorio coincidente con le province o con le città metropolitane.⁵⁰

Nel 2004, con il d.lgs. n. 29⁵¹, sono state introdotte delle modifiche alla precedente organizzazione ed è stata assunta la denominazione di "Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo (Prefettura – U.T.G.)".

Le funzioni dell'ente sono chiarite nell'art.1 comma 2 del suddetto decreto, ovvero l'assicurare l'esercizio coordinato dell'attività amministrativa degli uffici periferici dello Stato e il garantire la leale collaborazione di detti uffici con gli enti locali. In ambito provinciale, le prefetture - U.T.G. svolgono un'azione di indirizzo, di mediazione sociale e di intervento, di consulenza e di collaborazione in tutti i campi del "fare amministrazione", anche rispetto agli enti locali.

Il titolare della Prefettura - U.T.G. è il Prefetto, il quale – in caso di assenza o impedimento – viene sostituito dal Vicario, che ha anche il compito di coordinare gli uffici della Prefettura. Il Prefetto si avvale di un Gabinetto ovvero di un ufficio del personale, che viene coordinato dal Capo di gabinetto (solitamente il viceprefetto o il viceprefetto aggiunto). I prefetti sono altresì coadiuvati nelle nuove complesse funzioni da una Conferenza permanente, presieduta dai medesimi e composta dai responsabili delle strutture periferiche dello Stato.⁵²

La Prefettura, per lo svolgimento delle sue funzioni, è articolata in aree e servizi. Le aree si occupano dell'ordine e della sicurezza pubblica, degli affari elettorali e delle autonomie locali, del sistema sanzionatorio, della protezione civile, dei diritti civili e dell'immigrazione. I servizi invece si occupano di svolgere compiti in ambito economico finanziario, amministrativo e contrattuale. Dal punto di visto

⁵⁰ Per approfondimenti consultare il sito internet <https://www.interno.gov.it/temi/territorio/governo-sul-territorio-prefetture>

⁵¹ Fonte: Gazzetta ufficiale, per approfondimenti si veda <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2004/02/06/004G0052/sg>, con particolare riferimento all'art.1 comma 1

⁵² Per approfondimenti consultare il sito <https://www.interno.gov.it/temi/territorio/governo-sul-territorio-prefetture>, in particolare l'art.4 del D.P.R. 180/2006

amministrativo le Prefetture sovrintendono anche, nell'ambito di loro competenza, le seguenti materie: ordine pubblico e sicurezza, materia elettorale, cittadinanza, patenti di guida, porto d'armi, *racket* e usura, immigrazione, rilascio di autorizzazioni e di licenze a istituti di vigilanza e investigatori privati.⁵³

Se ne deduce che gli enti gestori di servizi d'accoglienza per persone richiedenti protezione internazionale rispondano direttamente alla Prefettura-U.T.G. territorialmente competente, dunque al prefetto che la presiede. A governanti diversi corrispondono modalità di amministrazione differenti, pertanto in Italia si possono trovare parecchie dissomiglianze da provincia a provincia, come ho anche avuto modo di evincere con l'esperienza professionale.

Prima dell'entrata in vigore del cosiddetto "decreto sicurezza", nel territorio provinciale di Monza la gestione del servizio di accoglienza per gli stranieri richiedenti asilo era demandata a due soggetti del privato sociale, i quali avevano vinto una gara d'appalto appositamente indetta e, dunque, risultavano sottoscrittori dell'accordo quadro che, d'accordo con la Prefettura, regolamentava le condizioni del servizio: la rete "Bonvena", composta da un consorzio di diverse cooperative (la quale si avvaleva – e si avvale tuttora – anche di una rete di soggetti del terzo settore) e la Cooperativa sociale "I Girasoli".⁵⁴

La situazione post Decreto sicurezza è fortemente cambiata in quanto tale normativa ha previsto, come già precedentemente accennato, dei tagli importanti alle risorse economiche destinate all'accoglienza, dunque gli enti gestori si sono trovati a svolgere tale prestazione con una riduzione degli strumenti a disposizione, mantenendo un'elevata qualità del servizio, sebbene a prezzi decisamente più bassi.⁵⁵

Per questa ragione la gara d'appalto indetta nel 2019 dalla Prefettura di Monza è andata deserta e la Prefettura è stata costretta a patteggiare con gli enti gestori. Questi ultimi sono, così, riusciti a contrattare per innalzare leggermente i prezzi pro die pro capite inizialmente stabiliti, sebbene molti enti abbiano deciso di non accettare tale compromesso, preferendo chiudere il/i centro/i d'accoglienza.⁵⁶ Le successive gare d'appalto per entrambe le province di Como e di Monza si sono tenute nel 2021, i bandi sono stati pubblicati nei mesi di Maggio/Giugno 2021, le procedure si sono concluse definitivamente a Settembre 2021.

In provincia di Como, la situazione è sempre stata differente, innanzitutto il numero di enti gestori è minore

⁵³ Per approfondimenti consultare i siti internet: www.prefettura.it e www.studiocataldi.it

⁵⁴ Fonte: www.prefettura.it/monzaebrianza

⁵⁵ La Prefettura di Monza aveva proposto agli enti gestori un pagamento di 18€/giorno pro die pro capite – ovvero l'entrata giornaliera previsto per lo svolgimento dei servizi indirizzati a ciascun ospite - prezzo che non risultava assolutamente essere compatibile con le spese che gli enti gestori avrebbero dovuto affrontare (lo stipendio dei dipendenti, il canone di locazione delle abitazioni adibite a CAS, le bollette di questi alloggi, il vitto delle persone ivi ospitate, il servizio di lavanderia per gli effetti lettereci, e così via)

⁵⁶ In seguito alla fase di contrattazione è risultato che alcuni enti gestori avessero accettato prezzi pro die pro capite più bassi rispetto ad altri, ciò ha portato ad ovvie conseguenze: la prefettura ha prediletto gli enti gestori con prezzo pro die pro capite più basso, mandando loro più ospiti e mantenendo così quei centri sempre pieni, a discapito degli altri

rispetto alla vicina provincia, inoltre non esistono progetti SAI sul territorio – probabilmente a causa delle fazioni politiche predominanti nelle varie amministrazioni comunali -, infine la Prefettura agisce uno stile di governo evidentemente molto meno rigido e controllante in confronto a Monza. La qualità dei servizi resi e il rispetto delle previsioni contrattuali vengono costantemente monitorati con ispezioni periodiche presso i centri di accoglienza attivati in entrambe le province, curate dalle Commissioni appositamente costituite, coordinate da un dirigente prefettizio e partecipate da un componente della Questura di riferimento e da uno della Croce Rossa Italiana (CRI), nonché da sopralluoghi effettuati direttamente dal Ministero dell'Interno.⁵⁷

Entrambe le prefetture si propongono di predisporre interventi strutturati in modo tale da cercare di garantire un'ordinata gestione dell'accoglienza e di contenerne i possibili risvolti negativi, come l'accesso disordinato degli stranieri ai servizi sociali comunali e il rischio per essi di scivolare nel sottomondo delinquenziale, nonché di limitare la percezione di insicurezza della popolazione autoctona, risultati che raramente vengono raggiunti.

Nella provincia di Monza e della Brianza si è privilegiato un modello di accoglienza diffuso, composto da strutture di piccole dimensioni dislocate nel maggior numero possibile di Comuni, allo scopo di prevenire fenomeni di ghettizzazione e di evitare di gravare in particolar modo solo su alcune amministrazioni comunali. Gli stranieri sono dunque distribuiti - secondo precise decisioni ed indicazioni prefettizie - in piccoli gruppi sull'intero territorio provinciale, anche mediante il ricorso al modello dell'housing sociale.

È per tale motivo che la maggior parte degli stranieri richiedenti protezione internazionale presenti sul territorio provinciale è attualmente ospitata in appartamenti individuati nel mercato privato dai gestori dell'accoglienza⁵⁸; questo modello di ospitalità, in parte già sperimentato precedentemente durante l'”Emergenza Nord Africa”, viene considerato, dalla Prefettura di Monza, adeguato alle prerogative socio-politiche del territorio, oltre che efficiente per prevenire e contenere risvolti sociali indesiderati.⁵⁹

Tale parere si discosta molto dalla realtà che, al contrario, mostra l'inefficacia del suddetto sistema: la difficoltà e i ritardi nei rinnovi dei permessi di soggiorno portano alla conseguente impossibilità e/o estrema difficoltà nel riuscire ad inserirsi regolarmente nel mondo del lavoro. Molto più accessibili sono, invece, le attività illegali come lo spaccio, la ricettazione o la prostituzione, facilmente praticabili nei piccoli centri d'accoglienza dislocati in un territorio così vasto, ne consegue quindi soltanto una maggiore responsabilità che ricade in modo eccessivo sugli enti gestori, costretti ad assumere ruoli di controllo e punitivi, più che

⁵⁷ Si tratta in quest'ultimo caso delle cosiddette “ispezioni ministeriali”

⁵⁸ Gli enti gestori dell'accoglienza stipulano dei veri e propri contratti di locazione con svariati proprietari di immobili

⁵⁹ Fonte: www.prefettura.it/monzaebrianza

d'aiuto e d'accoglienza, con ovvie difficoltà (tali questioni verranno approfondite successivamente).

Scendendo nel dettaglio, il modello di intervento predisposto con i soggetti del terzo settore, vincitori delle gare d'appalto per il servizio, prevede, nella provincia di Monza, l'utilizzo di due hub provinciali nei quali avvengono la primissima accoglienza, gli screening sanitari e l'avvio della procedura di riconoscimento. Dopo una permanenza media di circa un mese presso tali strutture-dormitorio, i richiedenti protezione internazionale vengono inseriti presso i due centri individuati per la seconda fase del percorso di accoglienza (Centro Botticelli di Lissone e Residence Stazione di Carnate): in tali contesti, gli stranieri dispongono di camere da due/quattro persone, laddove attendere il successivo e ultimo step, ovvero l'ingresso in appartamenti di civile abitazione, nei quali - in un'ottica di responsabilizzazione - potranno provvedere direttamente alla preparazione dei pasti, alla spesa e alle pulizie.⁶⁰

Per quanto concerne l'integrazione nel territorio, in entrambe le province sono state promosse delle attività collaterali dalle Prefetture di riferimento (corsi base di alfabetizzazione, di lingua italiana e di costruzione di percorsi di autonomia individuali). Presso alcune strutture di accoglienza sono stati altresì avviati dei progetti sperimentali di collaborazione con il locale associazionismo, anche sportivo, al fine di perseguire una sempre maggiore attività finalizzata ad una più rapida integrazione dei richiedenti protezione internazionale.

Inoltre, considerato che si è riscontrato che l'inattività dei migranti per periodi di tempo significativi rischi di ostacolare un efficace percorso di integrazione, anche amplificando la distanza socio-culturale con la popolazione autoctona, è emersa l'esigenza di definire percorsi educativi di accoglienza ed integrazione a favore degli stessi, che permettano loro di acquisire una prima conoscenza del contesto sociale che li ospita e che promuovano la formazione di una coscienza della partecipazione, anche attraverso attività di volontariato a favore della collettività.⁶¹

A tal fine – e in seguito ad alcune esperienze positive effettuate presso alcuni Comuni – è stato quindi sottoscritto - con la Provincia di Monza, i Sindacati, il Terzo settore e svariati Comuni - un apposito protocollo d'intesa per l'impiego a titolo volontario degli ospiti stranieri in attività di utilità sociale.

A questo punto si rende necessaria una precisazione rispetto alle suddette attività volontarie, le quali sono certamente da considerarsi utili nel riempimento degli innumerevoli spazi di tempo vuoti, tipici della quotidianità dei richiedenti asilo appena giunti nel territorio e, sicuramente, sono un ottimo stratagemma per permettere loro di incontrare e di conoscere al meglio la nuova comunità presso la quale si accingono a vivere. Queste attività di volontariato hanno efficacia solo e soltanto se svolte nel caso sopracitato, poiché contrariamente potrebbero assumere una connotazione di sfruttamento.

⁶⁰ Fonte: www.prefettura.it/monzaebrianza

⁶¹ ibidem

Gli operatori che lavorano nei centri di accoglienza propongono spesso la partecipazione a tali attività, su proposta di enti di terzo settore o comunali, facendo credere ai richiedenti asilo che, prendendo parte a tali iniziative, otterranno un certificato da mostrare alla commissione territoriale in sede di audizione, potendo così fare una bella impressione, dimostrando buon impegno. Tale convinzione, con il passare del tempo, si dimostra essere assolutamente falsa.

Per i richiedenti asilo ciò spesso rappresenta un sogno che si sgretola, una bugia che illude, provocando in essi molta rabbia, nonché il totale rifiuto di tali attività. E', perciò, dimostrato che il volontariato mantiene la sua efficacia nei primi tempi d'arrivo nel territorio, dopodiché diventa obsoleto.

Da criticare sono anche le attività proposte dai Comuni, i quali spesso richiedono manodopera gratuita agli ospiti dei centri d'accoglienza, con il fine di ottenere interventi di manutenzione degli edifici comunali (imbiancature, opere di giardinaggio e pulizia) a costo zero, sfruttando il lavoro di persone che sperano - invano - che questo impegno venga loro riconosciuto in qualche modo o, almeno, valorizzato.

Per quanto riguarda invece gli aspetti sanitari è stata instaurata dalla Prefettura una collaborazione con l'Azienda Territoriale Sanitaria (ATS). In provincia di Monza e della Brianza tutti i migranti in arrivo, sebbene siano già stati sottoposti ad accertamenti sanitari nei luoghi di sbarco, vengono tempestivamente costretti ad ulteriori *screening*.⁶² Anche gli enti gestori avviano delle collaborazioni con i vari uffici dell'ATS dislocati sul territorio, a seconda della città di residenza di ciascun richiedente asilo ci si riferisce all'uno o all'altro ufficio.

I rapporti di collaborazione instaurati sono dunque differenti a seconda della disponibilità e della flessibilità mostrate dagli stessi operatori dell'ATS. È giusto sottolineare che la sanità monzese pare essere ben funzionante e priva di elementi pregiudizievoli legati alla nazionalità dei cittadini richiedenti asilo. Le problematiche maggiormente riscontrate sono principalmente due: la prima è legata ai lunghi tempi d'attesa per alcune tipologie di visite mediche, problema che anche gli stessi italiani hanno; la seconda invece riguarda in primis i richiedenti protezione internazionale, i quali spesso rimangono sprovvisti di copertura sanitaria, poiché in possesso di una tessera sanitaria scaduta, senza la quale è impossibile ottenere assistenza medica.

Ciò accade, non tanto per un malfunzionamento dell'ATS, bensì a causa della scadenza del permesso di soggiorno, termine che le stesse tessere sanitarie provvisorie seguono: per i richiedenti asilo i permessi di soggiorno emessi dalle Questure, hanno una durata che varia tra i sei mesi e l'anno, di conseguenza ciò accade anche con le tessere sanitarie da loro possedute. Una volta scaduti, i tempi di rinnovo dei

⁶² L'accertamento sanitario più diffuso in provincia è il cosiddetto "test mantoux", volto ad indagare la presenza attiva del batterio che causa la tubercolosi (TBC), in seguito al quale – in caso di positività – viene avviata una profilassi costituita da terapie e frequenti controlli medici che conducono all'eliminazione del batterio, dunque alla negativizzazione dell'individuo. Il possesso del test mantoux negativo è un requisito obbligatorio alla vita comunitaria nei centri d'accoglienza; pertanto, è d'obbligo intervenire con la terapia in caso di positività.

permessi di soggiorno sono tutt'altro che celeri, per tale motivo capita spesso che gli ospiti – seppur inseriti nel circuito dell'accoglienza – non abbiano i documenti in corso di validità. Ecco perché per gli enti gestori è importante coltivare ottimi rapporti di collaborazione con i vari operatori degli uffici dell'ATS, ai quali si cerca sempre di far comprendere, con risultati più o meno ottimali, che i diritti umani sono ben più importanti della semplice e, spesso futile, burocrazia.

In provincia di Como la situazione è pressoché simile, l'unica grande differenza consiste nell'esistenza di un rapporto diretto tra la Questura e l'Agenzia delle Entrate, grazie al quale risultano esserci molte meno problematiche. Infatti, collaborando, i due sistemi sono strettamente interconnessi ed eventuali errori (inerenti a nominativi, date di nascita, codici fiscali numerici o alfanumerici, etc.) vengono individuati con maggiore facilità, procedura che in provincia di Monza continua contrariamente ad essere molto laboriosa e complicata.⁶³

Le nazionalità dei richiedenti asilo maggiormente presenti nelle due province sono: Nigeria, Ghana, Pakistan, Siria, Senegal, Mali, Congo, Guinea, Gambia, Costa d'Avorio, Bangladesh, Togo, Mauritania, Palestina, Sudan, Somalia, Sud Africa, Afganistan ed Eritrea.⁶⁴

Prima del decreto sicurezza del 2018, già più volte citato, l'unica criticità per la tenuta di un sistema di accoglienza che era apparso idoneo a garantire un'ordinata gestione dei flussi in ingresso, era costituita dalla costante esigenza di individuare nuovi centri di accoglienza. L'attenzione della Prefettura e degli enti gestori era quindi continuamente rivolta all'individuazione e al reperimento di ulteriori strutture alloggiative che potessero garantire una dignitosa ospitalità alle persone in arrivo, oltre che una pacifica convivenza con il tessuto sociale autoctono.

Tale situazione è radicalmente mutata in seguito al decreto sicurezza, il quale, come già più volte sottolineato, è stato causa del collasso di molte strutture d'accoglienza, interrompendo dunque la dinamica sopracitata e generando un clima di tensione tra gli enti gestori rimasti operativi.

Osservando nel complesso la situazione amministrativo-gestionale prefettizia dei servizi d'accoglienza in entrambe le province è possibile affermare che, nonostante le indicazioni ministeriali e le leggi regionali di riferimento siano le stesse, vi sono importanti differenze da provincia a provincia. Partendo dai rispettivi siti internet è possibile notare che il prefetto di Monza abbia chiaramente optato per una spiegazione approfondita e trasparente di quel che sono e che fanno gli enti gestori dei servizi di accoglienza per

⁶³ Non appena i richiedenti asilo arrivano in Italia vengono registrati e vengono loro chiesti i dati anagrafici. Capita spesso che, a causa dell'enorme barriera linguistico-culturale, la comprensione sia difficoltosa, perciò inizialmente i documenti (permesso di soggiorno, carta di identità, codice fiscale) riportano i dati errati. Ai richiedenti protezione con documenti errati viene data la possibilità di correggere i propri dati in sede di audizione presso la Commissione Territoriale competente, di conseguenza tutti i documenti in loro possesso debbono essere riallineati a tale dichiarazione. Tale procedimento è estremamente complesso nella provincia di Monza ed è totalmente a carico della persona stessa o della cooperativa che lo accoglie. Eventuali complicazioni nell'aggiustamento dei dati, hanno ovviamente gravi ripercussioni anche in altri ambiti, come quello sanitario e lavorativo.

⁶⁴ Fonte: <http://www.prefettura.it/monzaebrianza/multidip/index.htm> e <http://www.prefettura.it/como/multidip/index.htm>

richiedenti asilo sul territorio provinciale – oltre ad un ovvio excursus inerente alla normativa nazionale –, il prefetto di Como, contrariamente, ha deciso di non fornire alcun dettaglio circa gli aspetti più specifici dell'accoglienza nel territorio da lui governato, riportando soltanto definizioni rispetto allo status di rifugiato e inerenti alla procedura da seguire per poter richiedere tale riconoscimento.⁶⁵

Guardando agli aspetti più pratici, come le indicazioni gestionali indirizzate agli ospiti dei vari centri di accoglienza, la prefettura di Monza mostra un comportamento molto poco flessibile ed assolutamente severo e puntuale che è sicuramente cosa apprezzata nel momento in cui, con estrema organizzazione e celerità, ha provveduto alle vaccinazioni anti-covid in collaborazione con le ATS locali per tutti gli operatori che lavorano in tali servizi (le vaccinazioni per costoro sono state avviate già nel mese di Febbraio 2021). E', inoltre un *modus operandi* certamente comprensibile nel momento in cui la stessa decide di sospendere prontamente il pocket money a tutti gli ospiti che svolgono un'attività lavorativa e che, dunque, hanno uno stipendio, cercando di limitare quanto più possibile gli effetti negativi cui l'assistenzialismo può portare. Tale rigidità rischia però di diventare assurda ed incomprensibile nel momento in cui la prefettura procede con la revoca delle misure di accoglienza: a partire dall'anno 2021 la prefettura di Monza ha parzialmente smesso di sospendere l'erogazione dei pocket money agli ospiti-lavoratori, optando invece per la revoca delle misure d'accoglienza per costoro, causando l'uscita dal circuito d'accoglienza di un elevato numero di persone.

Tale prassi è da considerarsi inaccettabile, per correttezza, in quanto ciascun caso dovrebbe essere valutato singolarmente e non standardizzato -senza alcun criterio apparente, tra l'altro. È accaduto, infatti, che diversi ospiti-lavoratori abbiano perso il diritto di permanere nel centro di accoglienza, poiché intestatari di un contratto di lavoro a tempo determinato, con uno stipendio mensile di circa 300,00€ - condizioni che non permettono in alcun modo di poter gestire in autonomia i costi di un eventuale vitto e alloggio.

La prefettura di Como dimostra d'essere più flessibile, ma anche meno efficiente nella tutela del personale – le vaccinazioni anti-covid per gli operatori dei centri d'accoglienza sono state avviate soltanto nel mese di Maggio 2021, con ben tre mesi di ritardo rispetto alla prefettura di Monza.

Partecipare ad un bando di gara è l'unico modo, per un ente del terzo settore, di ottenere l'autorizzazione alla gestione di servizi di accoglienza per persone richiedenti protezione internazionale – non dimentichiamo, infatti che si tratta pur sempre di un servizio pubblico, finanziato con risorse statali. La selezione solitamente avviene mediante una procedura aperta e con l'applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (miglior rapporto qualità/prezzo), al fine di individuare una

⁶⁵ Di seguito i link dei siti internet di entrambe le Prefetture http://www.prefettura.it/monzaebrianza/contenuti/Rifugiati_politici-3610.htm e http://www.prefettura.it/como/contenuti/Rifugiati_politici-44851.htm

graduatoria di operatori economici con i quali successivamente stipulare appositi contratti d'appalto⁶⁶ sulla base delle effettive necessità segnalate dal Ministero dell'Interno.⁶⁷ In alcuni casi particolari gli enti gestori sono stati autorizzati a prestare il servizio di accoglienza, senza aver però vinto alcuna gara, come accaduto nell'anno 2019, non avendo infatti alcun ente gestore presentato la propria candidatura, le Prefetture si sono trovate costrette ad andare incontro alle loro richieste, autorizzandoli in via del tutto eccezionale a particolari condizioni, senza però che questi abbiano effettivamente partecipato e vinto una gara.⁶⁸

⁶⁶ Per approfondimenti si rimanda all'art. 13 della Legge 136/2010 e all'art. 37 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., reperibili entrambe sul sito www.gazzettaufficiale.it

⁶⁷ Per approfondimenti visionare il seguente link, con particolare attenzione al file "ALLEGATO_1_DISCIPLINARE_singole unità AB" http://www.prefettura.it/como/contenuti/Bando_di_gara_affidamento_servizi_di_gestione_di centri_accoglienza_costituiti_da_singole_unita_abitative-11103909.htm

⁶⁸ Ai sensi dell'art. 54 c. 4 lett. a) del d.lgs. 50/2016, consultabile sul sito della Gazzetta ufficiale www.gazzettaufficiale.it

LA FIGURA DELL'ASSISTENTE SOCIALE NEI CENTRI DI ACCOGLIENZA: RIFLESSIONI TRA TEORIA E PRATICA

3.1 Una piccola prefazione: mettere a fuoco l'obiettivo

Durante l'esperienza lavorativa, troppo spesso, i giovani professionisti hanno la possibilità di constatare come la relazione che molti degli assistenti sociali più esperti e maturi instaurano con gli ospiti accolti nei centri sia marcatamente asimmetrica⁶⁹; e se da un lato è pur vero che tale ipotesi è contemplata anche all'interno del Codice Deontologico degli Assistenti sociali⁷⁰, dall'altro, lo stesso Codice specifica che:

“la natura fiduciaria della relazione con la persona impone all'assistente sociale di agire con *la massima trasparenza*. Il professionista informa la persona sui suoi diritti e doveri, sugli impegni reciproci, sui programmi e sugli strumenti dell'azione professionale, sulle risorse impiegate o necessarie e sulle conseguenze prevedibili degli interventi tenendo in opportuna considerazione le caratteristiche culturali e le capacità di comprensione e di discernimento dell'interlocutore”

(Codice deontologico degli assistenti sociali, art.29)⁷¹.

Proseguendo, all'art. 30 si enuncia che, per quel che concerne gli obblighi dell'assistente sociale nei confronti della persona, il professionista è tenuto ad adoperarsi al fine di condividere con quest'ultima non solo il progetto, ma anche gli interventi funzionali al progetto stesso.⁷²

A questo riguardo, durante l'esercizio della professione, capita di biasimare spesso l'espletamento delle funzioni di informazione e di orientamento di alcuni colleghi; più volte gli immigrati sono apparsi “spaesati”, “estrane[i] al linguaggio legale in cui sono formulati il dovere di ospitalità e il diritto d'asilo, i loro limiti, le loro norme, la loro gestione e così via” (Derrida, 2000:15).⁷³ Questo tipo di atteggiamento professionale non soltanto va a ledere una serie di diritti fondamentali per il richiedente asilo, ma anche la sua dignità in quanto persona.

Gran parte della responsabilità di tutto ciò è certamente attribuibile alle istituzioni italiane che – dagli anni Novanta in poi – hanno palesato una certa tendenza a rappresentare gli immigrati – specie se provenienti da specifiche aree geografiche del mondo – ora come criminali da cui doversi proteggere, ora come

⁶⁹ Con la legge n.46/2017 (cosiddetta Legge Minniti Orlando) – recante disposizioni urgenti per l'accelerazione dei procedimenti in materia di protezione internazionale, nonché per il contrasto dell'immigrazione illegale – il responsabile delle strutture di accoglienza (talvolta assistente sociale) è stato equiparato, ad ogni effetto di legge, ad un pubblico ufficiale, determinando un radicale cambiamento delle funzioni assunte da esso. Secondo molti studiosi, così facendo, si è generata inevitabilmente un'ulteriore asimmetria nella relazione con gli ospiti dei vari centri.

⁷⁰ Nel preambolo del Codice Deontologico si legge: “La relazione con la persona, anche in presenza di asimmetria informativa, si fonda sulla fiducia e si esprime attraverso un comportamento professionale trasparente e cooperativo, teso a valorizzare tutte le risorse presenti e la capacità di autodeterminazione degli individui”

⁷¹ Fonte: Codice Deontologico degli assistenti sociali, per approfondimenti si veda: <https://cnoas.org/codice-deontologico/>

⁷² “L'assistente sociale si adopera per condividere con la persona il progetto e gli interventi che, prevedibilmente, saranno necessari nel percorso di aiuto. Il professionista può prescindere dall'acquisizione dell'assenso agli interventi nelle situazioni in cui gli stessi siano indifferibili, quando prevalgano le esigenze di protezione della persona, in forza di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria e in tutti gli altri casi previsti dalle norme vigenti” – fonte: Codice deontologico dell'assistente sociale, 2020, art. 30 pag. 14

⁷³ JACQUES DERRIDA è stato un filosofo francese, deceduto nel 2004

individui “per natura” devianti e culturalmente inferiori da dover far progredire o educare. Simili atteggiamenti (inferiorizzanti e stigmatizzanti) affondano le proprie radici nell'esperienza colonialista del nostro Paese (esperienza che ha avuto una durata di circa sessant'anni, sebbene in pochi lo ricordino) e che tuttora avvelenano l'operato di molti professionisti impiegati in tale settore.

Con il presente elaborato ci si propone, dunque, l'obiettivo di indagare l'importanza che assume la comunicazione – verbale e non – nella relazione tra assistente sociale e cliente, sottolineando il grande potere che questa ricopre nella valorizzazione e nel riconoscimento della dignità e dell'unicità del richiedente asilo, in quanto persona che accede ad un servizio che gli spetta.

Si è ritenuto di fondamentale importanza, non soltanto far luce sul passato e su alcuni eventi storici al fine di comprendere più a fondo il fenomeno delle migrazioni, ma anche analizzare le modalità d'azione e di interazione che gli operatori agiscono con i richiedenti asilo nei centri d'accoglienza. I pregiudizi che vedono protagonisti questi ultimi hanno infatti invaso il circuito d'accoglienza, fino a contaminare le menti di molti professionisti che – seppur involontariamente e senza neanche rendersene conto – sono soliti riproporre le medesime logiche razziste e di subordinazione; “gli stessi organi che dovrebbero [proteggerli], e integrarli socialmente, li chiudono in un circuito spazio-temporale segregato e duraturo (Pinelli, 72:2014).

L'assurdità è che i richiedenti protezione internazionale sono protagonisti di processi di etichettamento in antitesi tra loro: infatti, se da un lato devono sottostare a numerosi controlli e rispettare molteplici regole di comportamento, dall'altro, risultano destinatari di pratiche umanitarie, connesse alla concezione dell'immigrato quale vittima da salvare (Manocchi, 2014).⁷⁴

Ciò che ci si trova ad osservare è, senza dubbio, un sistema “schizofrenico” e marcatamente contraddittorio all'interno del quale gli assistenti sociali si trovano a dover operare.

In questo capitolo si analizzerà e contestualizzerà, dunque, quanto precedentemente espresso consultando approfonditamente la letteratura preesistente ed accompagnandola con rielaborazioni metodologiche, con il supporto di teorie ed informazioni ricavate da testi scritti, da articoli di giornale e di riviste specialistiche e da ricerche precedentemente svolte.

Tale approfondimento avrà diverse funzioni: motivare l'effettiva in-competenza comunicativa interculturale degli operatori, scoprendone le possibili cause ed osservare le potenziali risorse che possono fraporsi a tale problema, con modalità innovativa.

Il testo sarà arricchito di esempi a supporto della letteratura utilizzata, i quali saranno tratti dall'esperienza pratica e diretta della scrivente.

⁷⁴ MICHELE MANOCCHI è un esperto in materia d'immigrazione

3.2 I richiedenti asilo nell'immaginario collettivo italiano

La creazione dell'Unione europea ha generato una nuova tipologia di appartenenza: una “*membership* formale di livello sovrastatale” (Gargiulo, 92:2019), che porta con sé una serie di differenze tra cittadini dell'Unione Europea e cittadini stranieri o apolidi. Se lo status di cittadino europeo ha determinato un miglioramento generale delle condizioni di vita per coloro che ne sono titolari, al contrario, ha costituito un ulteriore ostacolo per gli immigrati, specie per i richiedenti asilo.

A partire dai primi anni Novanta, l'Italia ha posto in essere una costante svalorizzazione degli immigrati, soprattutto in riferimento a coloro provenienti da *specifiche* aree geografiche. Per quel che concerne le politiche migratorie, i diversi governi che si sono susseguiti – indipendentemente dal colore politico degli stessi – hanno legittimato azioni dal carattere prevalentemente repressivo e securitario.⁷⁵ Allo stesso tempo, le istituzioni hanno portato avanti una ridondante retorica identitaria e neo-assimilazionista che ha prodotto una generalizzata criminalizzazione ed inferiorizzazione dei richiedenti asilo,⁷⁶ considerati inevitabilmente inetti a causa della loro cultura e, dunque, difficilmente integrabili nelle società occidentali.⁷⁷ Per gli immigrati richiedenti asilo diventa sempre più complesso riuscire a valicare i confini dell'area Schengen (Ambrosini, 2011; Basso, 2010; Ravenda, 2011).⁷⁸

Peraltro, è innegabile che negli ultimi vent'anni l'Italia (ma non solo) sia stata protagonista di una nuova ondata di razzismo, affermatosi per diversi ordini di ragioni; in primo luogo, con l'inasprirsi della crisi economica del 2007-2008, vi è stato un generale peggioramento delle condizioni di vita e di lavoro degli individui appartenenti ai ceti medio-bassi. Ciò ha comportato nuovi atteggiamenti xenofobi da parte di coloro che temevano un peggioramento della condizione (già vulnerabile) in cui vertevano.

Il “razzismo popolare” è stato poi sostenuto ed incentivato da quello “istituzionale”, ovvero dai dibattiti pubblici tenuti dalla classe politica; dibattiti sempre più colmi di astio e rancore nei confronti degli “extra-comunitari”, rappresentati come il nemico per eccellenza dal quale doversi difendere. Per le ragioni fin qui descritte, dal momento stesso in cui giungono sul territorio nazionale, agli immigrati viene esplicitamente richiesto di sottostare alla rigidità della normativa in cambio dell'accoglienza offertagli, e che permetterà loro di elevarsi ed emanciparsi (Basso, 2010; Perocco, 2012).⁷⁹

Da tali narrazioni stereotipate deriva l'immagine del richiedente asilo “ideale”, vale a dire colui

⁷⁵ La retorica politica non fa altro che sottolineare la necessità del rigido blocco dei flussi migratori mediante controlli più serrati lungo i confini esterni, tuttavia, secondo diversi studiosi, tale tentativo si è rivelato piuttosto fallimentare (Basso, 2010; Gargiulo, 2019; Mezzadra, 2017)

⁷⁶ Le prassi di inferiorizzazione e di stigmatizzazione dell'altro sono riconducibili all'esperienza colonialista italiana. Per maggiori informazioni si rimanda a: Nigris D. 2018, Il precario “Noi”. Discorso razziale e identità italiana, a cura di Pattaro C., Nigris D. Le sfide dell'aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell'immigrazione, Franco Angeli, Milano

⁷⁷ “La razzializzazione assume [...] le sembianze del differenzialismo culturalista: è la cultura, non il dato fisico, a costituire l'elemento di radicale distinzione tra gruppi” (Gargiulo, 104:2019)

⁷⁸ MAURIZIO AMBROSINI è un sociologo italiano, mentre ANDREA FILIPPO RAVENDA è, invece, un antropologo, entrambi hanno condotto svariati studi sulle migrazioni

⁷⁹ FABIO PEROCCO è un sociologo italiano esperto in migrazioni, razzismo ed interculturalità

che, nonostante la limitatezza e l'inerzia che lo contraddistinguono, è in grado di allontanarsi dal proprio patrimonio culturale a favore di una totale assimilazione ai principi e ai valori della società ospitante. Egli è tenuto a rispettare le regole e ad identificarsi in toto “con il Paese che ha avuto la magnanimità di accoglier[lo] come ospit[e] e che, a date e rigorosissime condizioni, può addirittura ammetter[lo] al supremo [...] onore della cittadinanza” (Basso, 13:2010).

Viene spontaneo chiedersi come mai, tali categorizzazioni, si ripropongano in maniera così costante. Secondo Agamben⁸⁰ (1995) ciò accade perché gli immigrati influenzano negativamente l'equilibrio dello Stato-Nazione e, pertanto, vengono percepiti come una possibile minaccia o una fonte di pericolo. Della stessa corrente di pensiero si mostra Malkki⁸¹ (1995), la quale sostiene che i richiedenti asilo riescano a “far sanguinare o indebolire i confini nazionali, e [che] al tempo stesso rappresent[ino] una minaccia per la sicurezza nazionale”, nonché “un attacco all'ordine assoluto delle nazioni, un ordine percepito spesso come naturale e dotato di una legittimità intrinseca” (Malkki, 1995:7-8).

È bene specificare che la presa di coscienza di tali categorizzazioni non è così lapalissiana. A tal proposito può tornare utile considerare quanto descritto da Pierre Bourdieu⁸² (2009) attraverso il concetto di “violenza simbolica”: essa non consiste in un'azione fisica immediatamente percepibile, bensì in una forma di violenza più silenziosa, più subdola, basata su molteplici meccanismi (cognitivi, sociali,...) che vengono celatamente imposti. Attraverso tali meccanismi viene poi percepito e pensato il mondo. Questa violenza rivela l'esistenza di rapporti gerarchici propri di ogni società. Ogni cultura, infatti, si crea all'interno di un contesto simile, costituito da generalizzazioni e categorizzazioni che influenzano i comportamenti di ogni individuo, nonché la costruzione delle soggettività. Questi simboli sono frutto di specifici meccanismi attraverso cui vengono interiorizzate le relazioni coloniali e le influenze dei diversi poteri che operano a livello mondiale (potere economico, potere politico, sociale, ...). È in questo modo che si generano e riproducono le differenze tra “noi” e “loro”, tra dominanti e dominati, tra autoctoni e stranieri.⁸³

Molto spesso, coloro che sono dominati – i richiedenti asilo in tal caso – arrivano addirittura ad accettare la condizione inferiore nella quale si trovano, ad interiorizzare il giudizio esterno (Goffman, 44:2010). Dello stesso parere risulta Perrotta⁸⁴ (2014), il quale sostiene che l'integrazione si attua quando i modelli di riferimento della società ospitate vengono incorporati nel “senso comune” degli immigrati, “a tal punto da farli diventare senso pratico” (154:2014). L'autore ritiene, inoltre, che i cittadini autoctoni (i dominanti) perpetuino una forma di violenza simbolica nei confronti degli immigrati (i dominati) tanto da spingerli ad

⁸⁰ GIORGIO AGAMBEN, filosofo italiano

⁸¹ LIISA H. MALKKI, antropologa che ha condotto analisi e studi sui rifugiati

⁸² PIERRE BOURDIEU è stato un celebre antropologo e sociologo francese

⁸³ Fonte: Pierre Bourdieu, intervistato da Sergio Benvenuto, Parigi, 1994, trascritto, Pierre Bourdieu. La violenza simbolica, in “Doppiozero”, Milano, 24 Marzo 2019

⁸⁴ DOMENICO PERROTTA, è ricercatore di sociologia presso l'Università di Bergamo e, da tempo, si dedica allo studio delle migrazioni, con particolare attenzione al lavoro agricolo degli e-migranti

auto-rappresentarsi nello stesso modo in cui sono percepiti.

Per concludere, l'“integrazione” così intesa (o un simile “assimilazionismo senza assimilazione” – per riprendere le parole di Perocco) non ha una valenza positiva a causa della violenza simbolica che la connota (alcuni cittadini stranieri potrebbero non integrarsi mai).⁸⁵

3.3 Complessità del sistema nell'esercizio della professione

Il mondo dei centri di accoglienza per e-migranti è da sempre avvolto nel mistero, per non parlare della figura professionale dell'assistente sociale che svolge la propria attività in tale contesto: un mistero nel mistero. Sembra essere questa la parola più consona da utilizzare per descrivere il lavoro di tali professionisti in questo ambito, il termine *mistero* deriva infatti dal greco *mystèrion* che significa *cosa segreta*, oppure da *myō*, *stare chiuso*.⁸⁶

Sono ben poche le persone realmente informate sulle funzioni dei centri di accoglienza e sulle mansioni degli operatori che ivi lavorano; in egual misura, in pochi sanno chi è e che cosa faccia un assistente sociale. Probabilmente, per la maggior parte, sono gli stessi professionisti del sociale a detenere unicamente tali conoscenze. Evitando di addentrarci nella gravità di tali fatti e negli stereotipi e pregiudizi che questa ignoranza ha generato e che continua tuttora a generare, questo spazio verrà utilizzato per approfondire e raccontare cosa accade ai professionisti nei centri di accoglienza brianzoli e comaschi.

Come già ampiamente approfondito in precedenza, i centri di accoglienza presenti nei suddetti territori sono principalmente gestiti da enti del terzo settore, che rispondono delle proprie azioni direttamente alla Prefettura di riferimento – individuata a seconda della Provincia di appartenenza. Ciascun ente gestore assume i propri dipendenti nel rispetto dei requisiti richiesti dal bando di gara, espressi nell'offerta di partecipazione – requisiti che sono costantemente verificati dalle Prefetture, in qualità di organi esecutivi direttamente dipendenti dal Ministero dell'Interno. È proprio nel bando di gara che compaiono le generiche caratteristiche contrattuali per ciascun professionista.

Tuttavia, con l'emanazione della legge 132/2018 – fortemente voluta dall'allora Ministro dell'Interno Salvini – la professione ha subito un grave colpo in tale settore. La suddetta legge ha previsto, infatti, che gli assistenti sociali svolgessero attività lavorativa nei centri di accoglienza per un totale di otto ore settimanali. Inutile specificare che nessun professionista avrebbe mai accettato un contratto di lavoro per un monte ore così esiguo!

⁸⁵ A partire dagli anni Novanta si diffonde in Europa l'idea di un solo modello di integrazione, ovvero quello neoassimilazionista, che determina la cosiddetta *civic integration*, la quale si basa sul presupposto che le differenze tra persone autoctone e straniere siano insormontabili. Di conseguenza spetta a questi ultimi conoscere i principi fondanti dell'ordinamento dello stato di arrivo e, in una qualche misura, [...] aderirvi (Gargiulo, 111:2019)

⁸⁶ Fonte: vocabolario Treccani, consultabile al sito internet www.treccani.it

Pertanto, gli enti gestori – consci dell'importanza di tale figura professionale all'interno dei centri d'accoglienza – hanno proposto ai lavoratori un monte ore più elevato (di almeno venti ore settimanali). Anche a causa dei pochi fondi a disposizione, raramente sono riusciti ad assumere assistenti sociali a tempo pieno – scelta che è dipesa anche e soprattutto dagli stessi enti gestori, in base alla tipologia organizzativa e strutturale posta in essere.

Quanto descritto ha comportato inevitabili conseguenze. Gli assistenti sociali sono stati declassati. Spesso e volentieri svolgono ruoli educativi, come operatori dell'accoglienza, perdendo così la propria specificità. Allorquando il loro ruolo venga pienamente riconosciuto, il contesto istrionico, confusionario e frenetico entro il quale sono costretti ad operare, li porta a ricoprire le più svariate mansioni, ovvero attività tipiche di altre figure professionali – funzioni amministrative, burocratiche o di rendicontazione – e ad avere, dunque, sempre minor tempo da dedicare alle peculiarità del proprio lavoro. È facile constatare come la figura dell'assistente sociale nel settore dell'accoglienza diventi più simile a quella di un "tuttofare" piuttosto che a quella di uno specialista. È un rischio prevedibile, tuttavia, considerando il tenore delle leggi che regolano questo specifico settore lavorativo; come se non bastasse, quella dell'assistente sociale è a tutti gli effetti una figura professionale *multitasking*, che opera in collaborazione con professionisti differenti, al fine di considerare la globalità e la complessità della persona, evitando di fossilizzarsi soltanto su specifici aspetti.

Il pericolo è quindi quello di doversi occupare di tantissime, talvolta troppe, questioni: dalla salute intesa come benessere fisico degli ospiti del centro, agli aspetti psicologici e traumatici più profondi. Solitamente, non dovrebbe essere l'assistente sociale ad occuparsi di tali specifici aspetti ma, a causa dei tagli operati dalla L. 132/2018 e in assenza di psicologi professionisti, può giocare un ruolo fondamentale nell'analisi dei sintomi e nell'individuazione di eventuali campanelli d'allarme, segnalando poi la situazione a chi di competenza, stilando specifiche relazioni sociali.

Ad oggi, a seguito al decreto-legge 130/2020, sembra che sia richiesto un monte ore più ampio sia per gli psicologi che per gli assistenti sociali, tuttavia, ancora si attendono direttive più specifiche che guidino gli enti gestori nell'attuazione di questo nuovo sistema.

Inoltre, l'assistente sociale si occupa ora della gestione di possibili problematiche quotidiane – per esempio, eventuali complicazioni inerenti all'acquisto di alimenti e/o di farmaci –, ora dello svolgimento di sopralluoghi volti al controllo (in termini di ordine e pulizia) delle abitazioni adibite a centri di accoglienza.

Infine, l'assistente sociale può condurre azioni ben più complesse, come quelle legate alla preparazione all'audizione dei richiedenti asilo presso la Commissione Territoriale di riferimento; in tal caso, l'assistente sociale ha il compito di evidenziare i loro diritti, di informarli in senso ampio e supportarli nella raccolta e nell'organizzazione dei documenti necessari.

Riuscire a costruire un proprio modello di lavoro entro un simile sistema risulta piuttosto effimero; i cambiamenti legislativi ed organizzativi – essendo piuttosto frequenti – costringono i professionisti ad un continuo riadattamento: perdere il proprio equilibrio, soprattutto se ciò avviene costantemente, è demotivante, stancante, avvilente e può portare il professionista al *burn out*.⁸⁷

3.4 Definizione internazionale di servizio sociale applicata al lavoro degli assistenti sociali nei CAS comaschi e monzesi

Pare di assoluta ed indiscutibile importanza esplicitare chiaramente al lettore quale sia, nel dettaglio, il ruolo dell'assistente sociale, prima di addentrarsi ulteriormente nei meandri e nelle specificità di tale argomento.

<< Il servizio sociale è una professione basata sulla pratica e una disciplina accademica che promuove il cambiamento sociale e lo sviluppo, la coesione e l'emancipazione sociale, nonché la liberazione delle persone. Principi di giustizia sociale, diritti umani, responsabilità collettiva e rispetto delle diversità sono fondamentali per il servizio sociale. Sostenuto dalle teorie del servizio sociale, delle scienze sociali, umanistiche e dai saperi indigeni, il servizio sociale coinvolge persone e strutture per affrontare le sfide della vita e per migliorarne il benessere >>⁸⁸

Si ritiene altresì utile riportare un commento esplicativo a tale definizione, così espresso da Sicora⁸⁹ (2017):

<< Il servizio sociale è una professione fortemente basata sugli aspetti pratici del mondo sociale ed insieme è anche una disciplina accademica che riconosce che i fattori storici, socioeconomici, culturali, territoriali, politici e personali interconnessi sono opportunità e/o barriere per il benessere e per lo sviluppo umano. Le barriere strutturali contribuiscono al perpetuarsi delle ineguaglianze, della discriminazione, dello sfruttamento e dell'oppressione, dunque lo sviluppo di una coscienza critica attraverso la riflessione sulle fonti strutturali di oppressione e/o di privilegio sulla base di criteri quali razza, classe, lingua, religione, genere, disabilità, cultura e orientamento sessuale, insieme allo sviluppo di strategie di azione dirette ad affrontare gli ostacoli strutturali e personali sono al centro di una pratica emancipatoria in cui gli obiettivi sono l'empowerment e la liberazione delle persone. >>⁹⁰

⁸⁷ Il *burn out* è un insieme di manifestazioni psicologiche e comportamentali, può insorgere soprattutto nei professionisti del sociale. Questa sindrome è determinata da una situazione di forte stress in cui il professionista si sente frustrato e deluso dal mancato raggiungimento degli obiettivi prefissati. Tale malessere nasce proprio dalla discrepanza tra come il lavoro dovrebbe essere e come, invece, realmente è. Per approfondimenti consultare il sito internet: www.assistentsociali.org

⁸⁸ Fonte: European Association of Schools of Social Work (EASSW), per approfondimenti consultare il sito internet: www.eassw.org

⁸⁹ ALESSANDRO SICORA è un assistente sociale specialista, professore associato presso l'Università di Trento

⁹⁰ Fonte: European Association of Schools of Social Work (EASSW), per approfondimenti si veda <https://www.eassw.org/global/definizione-internazionale-di-servizio-sociale/>

La suddetta descrizione è composta da parole e concetti molto profondi, ricchi di *pathos*, che certamente corrispondono al vero: sono questi i principi volti a guidare l'agire dei professionisti. Quanto meno in teoria. Nella pratica di tutti i giorni, infatti, tali obiettivi appaiono difficilmente realizzabili, nonché utopici. Ciò rende la professione ancor più complessa agli occhi del giovane operatore che, ancor prima di cominciare a svolgere concretamente il proprio lavoro, sarà conscio delle difficoltà e dei limiti riconducibili ad esso.

Essere quotidianamente a stretto contatto con le più svariate problematiche delle persone non è certo cosa facile, lo è ancor meno nel momento in cui si diventa consapevoli del fatto che, molto probabilmente, non ci sarà un lieto fine. La stessa Dominelli⁹¹ (2015) in uno dei suoi libri definisce il servizio sociale come “una professione scomoda”, quasi a voler sottolineare che gli obiettivi caratteristici di questa professione e le strutture organizzative in cui ci si trova ad operare, sono costantemente esposti ad innumerevoli sfide di cambiamento.⁹² Nell'agire quotidiano, le difficoltà sono causate da una forte e generalizzata sfiducia nei confronti della professione; sfiducia che ormai persiste da anni. Sono infatti continui gli attacchi (politici, accademici, delle persone che hanno avuto a che fare con questi professionisti, dell'opinione pubblica o di altri professionisti sociali) attraverso cui viene ripetutamente messa in discussione l'efficacia dell'operato degli assistenti sociali. Critiche ed accuse che partono da un dato di fatto: ai professionisti viene chiesto di fare di più – di mostrarsi sempre più efficienti ed efficaci – a fronte di un numero di domande d'aiuto in costante crescita e, parallelamente, a fronte di una vasta riduzione delle risorse disponibili (anche a causa dei numerosi tagli al *welfare*).

Questi fattori creano un clima incerto e difficile: se, da un lato, agli operatori viene richiesto di continuare a rispondere ai bisogni delle persone, allo stesso tempo, essi si trovano costantemente obbligati a riformulare le proprie idee circa l'agire professionale. In tal modo, i confini della professione diventano sempre più fluidi ed incerti.⁹³

I centri di accoglienza per richiedenti asilo sono una prova evidente di quanto fin qui descritto.

Un esempio concreto può essere rappresentato dagli eventi che, nel 2019, hanno visto protagonista la Prefettura di Monza e Brianza. In quell'anno, infatti, la Prefettura ha deciso di richiedere ufficialmente ai CAS operanti sul territorio l'intera documentazione professionale degli ospiti lavoratori (contratti di lavoro, buste paga, documento CU, ...).⁹⁴ Il motivo di tale richiesta non è apparso immediatamente comprensibile,

⁹¹ LENA DOMINELLI è una ricercatrice, professoressa all'Università di Southampton ed è stata presidente dell'International Association of Schools of Social Work (IASSW)

⁹² L. Dominelli, Servizio Sociale – La professione del cambiamento, Erickson, 2015, pag. 21

⁹³ ibidem

⁹⁴ Per approfondire ulteriormente la questione si consiglia di visionare i seguenti articoli <https://www.asgi.it/notizie/le-misure-di-accoglienza-ai-richiedenti-la-protezione-internazionale-e-la-loro-revoca/>, <https://stranieriinitalia.it/attualita/richiedenti-asilo-viminale-risarcimento/> e <https://www.meltingpot.org/2022/05/ripristino-delle-misure-di-accoglienza-la-revoca-avvenne-senza-una-ponderata-valutazione-della-situazione/>

sebbene sia chiaro che l'art. 14 del d.lgs. 142/2015 stabilisca che l'accoglienza presso i centri sia destinata soltanto a coloro che versano in condizioni d'indigenza, fino a quel momento la Prefettura si era atteggiata come se quell'articolo non fosse esistito, anche perché ben poco praticabile (un effettivo inserimento sociale all'interno di una comunità implica, infatti, anche lo svolgimento di attività lavorativa, ma i territori brianzolo e comasco non erano assolutamente pronti a concepire queste persone al di fuori dei centri).

Nel 2019, per l'appunto, la Prefettura ha iniziato ad effettuare i dovuti controlli, decidendo in molteplici casi di sospendere l'erogazione del *pocket money* mensile a tutti coloro che avevano acconsentito a condividere la propria documentazione lavorativa. Tale azione si è evoluta, non molto tempo dopo, in una vera e propria revoca delle misure di accoglienza. Tantissimi ospiti del CAS sono stati espulsi dal sistema d'accoglienza poiché lavoratori, senza che chi di competenza badasse alla tipologia contrattuale oppure alla regolarità di ricezione della retribuzione o all'ammontare salariale dell'attività effettivamente svolta. Ciò ha portato ad innumerevoli conseguenze negative: in un territorio come quello comasco-brianzolo è ormai pressoché impossibile per una persona straniera – ma non solo – riuscire ad individuare una regolare soluzione abitativa e provvedere in autonomia al proprio sostentamento, a causa delle cifre esorbitanti di vitto e/o alloggio. In questo modo si sono venute a creare delle tensioni tra gli ospiti e gli operatori dei CAS, si è instillata una totale mancanza di fiducia nei confronti di questi ultimi e la relazione d'aiuto precedentemente costruita ne è risultata deteriorata quasi irrimediabilmente.

Come se non bastasse, inoltre, a livello pratico-concreto, i revocati non hanno lasciato i CAS per parecchi mesi – se non addirittura anni - perché non sapevano dove andare. Allo stesso tempo, la Prefettura ha continuato ad inviare nuovi ospiti da inserire, sebbene non ci fossero *de facto* posti disponibili. Va da sé che, purtroppo, molte volte è risultato necessario l'intervento delle forze dell'ordine, rendendo il contesto ancora più amaro.

Cos'è questo, se non un sistema degenerato, che incentiva il lavoro nero e lo sfruttamento lavorativo, che crea un aumento delle persone senza fissa dimora e che causa ulteriori danni morali e psicologici a persone che - il più delle volte - stanno cercando di risollevarsi da un trascorso alquanto traumatico?

In tutto ciò, l'assistente sociale ricopre una posizione cruciale, e pure critica - occupandosi infatti di inclusione socio-lavorativa - è la figura professionale che contribuisce a richiedere la documentazione agli ospiti e ad inviarla alla Prefettura, cedendo all'appesantimento burocratico e mettendo a repentaglio le relazioni di fiducia e d'aiuto costruite fino a quel momento con l'utenza.

Citando Piga⁹⁵ (2019), sociologa italiana, possiamo affermare che questi cambiamenti siano degli *hidden*

⁹⁵ MARIA LUCIA PIGA è presidente del corso di laurea in servizio sociale presso l'Università di Sassari

types of change (Hacker 2004, Streeck e Thelen 2005)⁹⁶: provvedimenti secondari che determinano cambiamenti non visibili, provvedimenti spesso aggiuntivi rispetto alla legislazione vigente, che riducono le risorse sulla base di ragioni economiche o di esigenze di modernizzazione o che, con disposizioni apparentemente poco rilevanti, cambiano la funzione di una politica, le attese della società e gli orientamenti delle professioni sociali. Gli *hidden types of change* non modificano sostanzialmente le norme, la struttura e gli obiettivi dei provvedimenti esistenti, ma ne indeboliscono la strategia complessiva; cambiano i valori in gioco, le priorità, le disponibilità delle persone, rendendo più difficili l'attuazione delle azioni più qualificanti. Il risultato complessivo, dopo tanti anni di apparente stabilità, è il rafforzamento di alcuni principi, modi di intendere, valori, che chi opera nel sociale contrasta e stenta a riconoscere come propri, ma che nel loro insieme rischiano di diventare il nuovo quadro di riferimento delle politiche sociali.⁹⁷

L'appesantimento burocratico del sistema pubblico non è certo una novità, eppure – al giorno d'oggi – gli assistenti sociali non sono ancora in grado di dare avvio a vere e proprie iniziative politiche (sebbene l'aspetto politico della professione sia espresso nello stesso codice deontologico). Forse, è proprio da qui che si dovrebbe ripartire. Personalmente, ritengo che l'operato dell'assistente sociale non possa prescindere dalle critiche al sistema nel quale ci si trova, se tale sistema è sbagliato. Il fatto che la Prefettura richieda un operato sempre più amministrativo e che, allo stesso tempo, non ci siano risorse economiche sufficienti per assumere personale specializzato in tal senso, costringe gli assistenti sociali a dedicarsi principalmente ai suddetti compiti; ciò toglie tempo al lavoro relazionale d'aiuto, alle persone, all'ascolto e all'analisi dei bisogni e del territorio – quest'ultimo estremamente fondamentale affinché si possano ampliare i contatti preesistenti e scoprire nuove risorse. Le relazioni di fiducia precedentemente costruite si sgretolano, il cliente non ha più fiducia nell'assistente sociale, lo vede come un semplice burocrate, una pedina nelle mani della Prefettura (e il professionista difficilmente avrà il tempo e le energie per poter ovviare a questa problematica).

Gli assistenti sociali inseriti nei sistemi burocratici devono, quindi, necessariamente ritrovare il proprio mandato professionale e farsi sentire. Se c'è necessità di ulteriori risorse, è importante che le stesse vengano richieste. Se c'è necessità di razionalizzare la spesa, si deve agire in tal senso. Ritrovare il proprio ruolo porterà un duplice beneficio: non solo per la collettività (che, presumibilmente, avrà modo di sperimentare servizi più efficienti e meglio gestiti), ma anche per gli stessi assistenti sociali, che non vedranno più sottovalutato il proprio ruolo. Al contrario, sperimenteranno un miglioramento del benessere psicologico e maggiore gratificazione personale.

Sono soprattutto i professionisti impiegati nel Terzo Settore a godere di maggiore autonomia e, proprio

⁹⁶ JACOB STEWART HACKER è un esperto in politiche sociali, nonché professore all'Università di Yale, mentre WOLFGANG STREECK è un sociologo ed economista tedesco, infine KATHELEEN THELEN è una politologa americana specializzata in politica comparata

⁹⁷ M. L. Piga – Servizio sociale e comunità responsabile, pratiche e strumenti per una formazione di qualità, FrancoAngeli, 2019

perché si trovano in una posizione maggiormente esterna, possono con più facilità mettere in discussione le disuguaglianze e le oppressioni esercitate – più o meno indirettamente – dalle politiche pubbliche.⁹⁸ Concludendo, non si deve dimenticare che l'assistente sociale agisce in un'ottica trifocale, attraverso prestazioni incentrate sulla relazione d'aiuto, sullo sviluppo di solidarietà e sul rispetto della soggettività di ciascun individuo. Tutto ciò ha delle implicazioni di diverso tipo: relazionali, manageriali, programmatiche, etc; il ruolo dell'assistente sociale assume una doppia valenza: ora "tecnico-professionale" (per così dire), ora etico-politica, in virtù di un orientamento volto alla promozione della giustizia e dell'inclusione sociale. Questo significherebbe (il condizionale è d'obbligo) impegnarsi costruttivamente e concretamente per influenzare in modo positivo le politiche sociali.⁹⁹

3.5 L'importanza del Codice deontologico come punto di riferimento nella pratica professionale

Finora si è descritto l'ambito sociale come un contesto lavorativo piuttosto complesso, specie nel caso dei professionisti dell'accoglienza. Per poter esercitare nel miglior modo possibile, con lucidità e correttezza, il professionista deve apprendere e mettere in atto specifiche strategie, acquisite con diverse modalità: attraverso l'esperienza sul campo; a seguito del periodo di formazione (laddove previsto); a seguito delle supervisioni (poste in essere troppo poco spesso); a seguito della conoscenza dei principi e delle linee guida; attraverso il confronto con i propri colleghi (una modalità, questa, decisamente più attuabile rispetto ad altre).

L'ultima fase del processo di professionalizzazione di un'attività prevede la messa a punto di un codice deontologico, ovvero un atto formale nonché definitorio della maturità (interna ed esterna) della professione stessa.¹⁰⁰ Anche gli assistenti sociali ne posseggono uno – di recente sottoposto ad una ulteriore revisione (2020).

Per comprendere al meglio la natura di tale manuale è indispensabile essere chiari su ciò che si intende definire con la parola deontologia. Con questo termine di derivazione greca – da *deon-ontos* "ciò che va fatto" e *logos* "discorso" – si è soliti indicare l'insieme delle norme e dei doveri che guidano l'agire del professionista da un punto di vista etico.¹⁰¹

I codici deontologici – elaborati in forma sintetica e chiara – fanno sì che una professione ed i suoi professionisti si impegnino nei confronti della società e delle persone con cui interagiscono.¹⁰²

Il termine "codice" rimanda, invece, ad una serie di norme ed obblighi inerenti alla materia deontologica.

⁹⁸ S. Banks, K. Nøhr (a cura di) - L'etica in pratica nel servizio sociale, Erickson, 2012

⁹⁹ M. Diomede Canevini, E. Neve - Etica e deontologia del servizio sociale, Carrocci Faber, 2019

¹⁰⁰ ibidem

¹⁰¹ Per approfondimenti si veda

<https://www.treccani.it/vocabolario/deontologia/#:~:text=%2F%20s.%20f.%20%5Bcomp.,del%20gr.,sua%20dottrina%20utilitaristica%20de,%20doveri%5D>

¹⁰² M. Diomede Canevini, E. Neve, op. cit.

Le professioni che adottano un codice deontologico tendono ad attribuire allo stesso valore di norma.¹⁰³ Il codice deontologico dell'assistente sociale è un atto di "autogoverno della professione"; ideato da specifici organi rappresentativi, esso è costituito da un insieme di norme volte all' autodisciplina. È un contratto tra pari all'interno di una comunità ed in quanto tale rappresenta, per il professionista, uno strumento di fondamentale importanza per affrontare qualsivoglia ostacolo sistemico-professionale che s'incontri.¹⁰⁴

Va da sé che il codice deontologico debba essere letto ed interpretato in modo eticamente attivo e che, al contrario, non vada considerato come un semplice contenitore di prescrizioni e divieti. Così facendo perderebbe tutta la sua importanza ed utilità: potrebbe creare un deficit del pensiero personale (generando una rigidità nociva per la flessibilità e per l'adattamento), oppure, ancora, potrebbe indurre il professionista ad utilizzare il codice come protezione o scudo e così via, ...¹⁰⁵

Condividere e rielaborare la propria esperienza professionale con altri assistenti sociali – rifacendosi, appunto, al Codice deontologico come se fosse una sorta di "guida" – potrebbe risultare particolarmente utile, soprattutto nel caso di quei giovani professionisti che – affacciatisi da poco sul mondo del lavoro sociale – rischiano di pagare a caro prezzo tale scelta lavorativa (con sensazioni di sofferenza e malessere fisico e/o psicologico).

Ciò che gli studenti – futuri assistenti sociali - apprendono durante gli studi universitari, pare non permettere loro di affrontare adeguatamente l'attuale situazione. Non tanto per quanto riguarda i contenuti dei corsi di studio, quanto, piuttosto, per tutto ciò che concerne lo scontro con la dura realtà, nonché le modalità con cui si potrebbe pensare di fronteggiare un tale sistema malfunzionante. Il lavoro rappresenta per tutti – assistenti sociali compresi – una grande porzione della propria vita; per tale ragione, dovrebbe contribuire alla nobilitazione della persona, non alla sua distruzione! Tuttavia, osservando il settore sociale per com'è pensato e costruito al giorno d'oggi, è facilmente desumibile che porti i professionisti a vivere in una situazione di costante malessere e frustrazione generalizzata, che possono poi sfociare in una malattia vera e propria. Tutto ciò si verifica certamente anche in molti altri contesi lavorativi. Ma, fermo restando ciò, chi – se non gli assistenti sociali – dovrebbe occuparsi della difesa del benessere occupazionale, della promozione di prassi più virtuose e della denuncia di tutto ciò che è nocivo (per l'individuo e per la collettività in generale)?

Scegliere di essere un'assistente sociale implica inevitabilmente l'accettazione del codice sul quale la professione stessa si basa. Proprio nel codice deontologico, in particolare al comma 5 del Titolo II (inerente ai principi della professione), viene sottolineato come l'assistente sociale debba interiorizzare i

¹⁰³ M. Diomede Canevini, E. Neve, op. cit.

¹⁰⁴ ibidem

¹⁰⁵ ibidem

principi fondamentali della Costituzione italiana. E proprio all'articolo 1 del testo, la Carta Costituzionale enuncia che la Repubblica italiana si fonda sul lavoro.¹⁰⁶

Il lavoro è una dimensione importantissima nella nostra società e gli assistenti sociali hanno il dovere di ripartire da qui, di lottare per un settore sociale sempre più sano, rispettoso e funzionante.

La letteratura scientifica (e conseguentemente gli operatori sociali) hanno bisogno di produrre riflessioni, dibattiti, strumenti di confronto utili ad approfondire tematiche e conoscenze che la quotidianità del lavoro propone alla coscienza e all'attenzione del professionista, al fine di creare una cultura professionale basata su evidenze scientifiche. Il *front office* quotidiano vede – da una parte – gli assistenti sociali e – dall'altra – l'urgenza, le pressioni delle domande, la limitatezza delle risposte possibili, ...

A fare da sfondo ad una situazione già di per sé molto complessa, vi sono nuove (e traumatiche) trasformazioni sociali che si susseguono in contesti organizzativi che mortificano o limitano la piena espressione delle professionalità, generando i cosiddetti *moral distress*. Con la pratica professionale emergono infatti numerose questioni deontologiche inerenti all'esercizio dell'autonomia professionale o alla discrezionalità di giudizio in situazioni complesse; al difficile equilibrio tra aiuto e controllo; al confronto tra i diversi valori del professionista, del cliente o dell'organizzazione per cui si lavora, e così via, ... Questi sono solo alcuni dei nodi critici che oggi provocano una serie di dilemmi negli assistenti sociali per ciò che concerne l'applicazione del Codice.

È compito della professione sostenersi e vigilare sull'effettivo rispetto del Codice e dei suoi fondamenti etici, sostenendo un confronto continuo a proposito dell'interpretazione dello stesso, delle esperienze fatte, ...¹⁰⁷

In tali casi occorrerebbe in primo luogo fare ritorno ai fondamentali e, sicuramente, il Codice può essere considerato una risorsa essenziale, un documento prezioso per tale scopo; ma è anche un documento prescrittivo e, se seguito alla lettera, non potrebbe essere messo in pratica.¹⁰⁸

Sono diversi i professionisti che hanno dichiarato di vivere in modo ambivalente il proprio rapporto con il Codice, sentendosi contenti di avere un libro di riferimento, ma al contempo anche frustrati perché viene detto così poco rispetto alle situazioni più difficili. Questo nuovo Codice è assolutamente un documento di ampia portata che può offrire una guida, ma non può e non deve essere invocato per risolvere dilemmi etici che coinvolgono, ad esempio, questioni culturali.¹⁰⁹

Questo codice contiene concetti e idee che sono ben noti tra i professionisti, ma quando si considera il lavoro interculturale – nel dettaglio una pratica che sia etica e culturalmente sensibile –, sorgono diverse

¹⁰⁶ Fonte: Costituzione italiana, per approfondimenti si veda <https://www.senato.it/istituzione/la-costituzione>

¹⁰⁷ M. Diomede Canevini, E. Neve, op. cit.

¹⁰⁸ Zita Weber – Journal of practice teaching "Working towards culturally sensitive ethical practice in a multicultural society", 2004

¹⁰⁹ ibidem

domande: come possono essere interpretate le astrazioni all'interno dei codici? Su quali domande occorre riflettere criticamente per diventare consapevoli del potere delle variabili culturali? Come tradurre questa consapevolezza in un comportamento che porti a un intervento efficace?¹¹⁰

Trovandoci ad operare sempre più in una società multiculturale, sarebbe certamente utile integrare il Codice con delle pratiche linee guida a riguardo, divenendo idealmente sensibile culturalmente e bilanciando -quanto più possibile – la cultura con i codici etici.¹¹¹

Soltanto in questo modo il Codice deontologico potrà continuare ad essere un utile strumento di supporto nella pratica professionale, a maggior ragione per coloro che operano in contesti multiculturali, come i CAS.

Difficilmente esistono valori comuni tra la persona e il professionista ed occorre mettersi costantemente in gioco, coltivando un terreno fertile ed aperto al dialogo.

Un esempio pratico può rendere più semplice la comprensione della pratica operativa e dei dilemmi che un assistente sociale può incontrare operando nei CAS.

Il caso di M.

M. è una ragazza ivoriana di 27 anni che non parla né capisce la lingua italiana. Non è chiaro il percorso fatto in Italia, pare essere arrivata in Sicilia a dicembre 2021 ed essere poi scappata dal centro di primo soccorso ed accoglienza per raggiungere il marito D., ospitato presso uno dei CAS della Cooperativa Intesa sociale. M. e il marito, decidono di incontrare la direttrice del CAS, per chiedere aiuto, soprattutto dopo aver scoperto lo stato interessante della ragazza. La direttrice del centro cerca di raccogliere le informazioni e la documentazione necessaria per comprendere come supportare la ragazza, la quale però è in possesso solo e soltanto di documentazione sanitaria inerente alla gravidanza in atto e null'altro. I due paiono molto preoccupati poiché, oltre all'assenza di documenti ed all'irregolarità della posizione, M. presenta anche un problema alloggiativo: le persone che l'hanno finora ospitata la vogliono ora cacciare a causa della gravidanza. La direttrice riporta alla coppia di non poter fare alcunché per M., poiché non possiede alcun documento e non risulta nemmeno essere una richiedente asilo – non avendo formalizzato la domanda di protezione internazionale. M. esprime la volontà di voler ufficializzare tale richiesta e di voler proseguire un legale percorso di richiesta asilo in Italia, per tale motivo M. e D. provano più volte ad accedere alla Questura di Monza per dare avvio a tale procedura, senza però ottenere alcun risultato.

Il marito D. continua a richiedere supporto all'operatore del CAS, con il quale ha un rapporto più costante

¹¹⁰ Zita Weber, op. cit.

¹¹¹ Ibidem

e diretto. La difficoltà è aumentata nel momento in cui M. deve iniziare a sottoporsi a visite periodiche via della gravidanza. L'operatore chiede così consiglio all'assistente sociale del CAS, la quale non è assolutamente tenuta ad intervenire in alcun modo per i medesimi motivi sopra descritti, ma dopo alcune riflessioni, decide di farlo, poiché - in qualità di professionista - è tenuta sì al rispetto delle norme come anche del codice etico e deontologico, il quale promuove lo svolgimento dell'azione senza discriminazioni di qualsiasi tipo, privilegiando la persona umana. Non solo in Italia, ma anche nel contesto internazionale i diversi codici deontologici sottolineano di "difendere l'integrità e il benessere fisico, psicologico, emotivo e spirituale di tutte le persone, senza escludere nessuno, neppure coloro che si trovano in stato di irregolarità".¹¹²

Il compito del servizio sociale è infatti quello di favorire – per quanto sia possibile – il benessere delle persone in stato di necessità – a prescindere dalla situazione legale nella quale si trovano e di garantire a tutti i diritti umani.¹¹³

L'assistente sociale è quindi intervenuta supportando M. nelle interazioni con la Questura, al fine di permetterle la formalizzazione della domanda di protezione internazionale, nel rispetto dei suoi diritti.

Ci sarebbero diversi punti da trattare e da rielaborare rispetto al suddetto caso. Spiccano, evidenti, parecchie incongruenze rispetto a quanto studiato nei libri o a quanto riportato dalle prassi normative, l'importante è – in questo caso – rilevare come l'assistente sociale sia tenuto ad agire con discrezionalità, prendendo in considerazione la norma tanto quanto l'etica e la deontologia, utilizzando dunque il codice deontologico come un fondamentale strumento di riferimento per la pratica professionale, ed affrontando con coraggio e risolutezza i malfunzionamenti sistemici, atteggiamento che rende un professionista degno di essere definito tale.

3.6 Lo scontro tra teoria e pratica: comprendere a fondo le criticità

L'interculturalità è, per definizione, l'instaurazione e il mantenimento di rapporti culturali come forme di dialogo, di confronto e di reciproco scambio di conoscenze, ciò significa altresì avere un'interazione positiva con persone, con differenti origini culturali e trarne un arricchimento reciproco.¹¹⁴

Per avere una relazione interculturale che sia basica è necessario considerare le culture come uguali tra loro. Oggigiorno, quasi sempre, prevalgono atteggiamenti etnocentrici che evidenziano la tendenza da parte di alcuni a giudicare le culture altre, prendendo la propria come punto di riferimento ideale e come punto di riferimento di analisi. Ciò accade poiché la maggior parte delle persone crede che la categoria

¹¹² M. Diomede Canevini, E. Neve, op. cit., pag. 222

¹¹³ ibidem

¹¹⁴ Fonte: vocabolario Treccani, per approfondimenti

<https://www.treccani.it/vocabolario/interculturalita/#:~:text=interculturalit%C3%A0%20s.%20f.%20%5Bder.,o%20istituzioni%20o%20movimenti%20diversi.>

della propria cultura sia valida in assoluto, quando in realtà non esiste superiorità o inferiorità nelle culture, non esistono livelli di alcun tipo. Bisognerebbe quindi arrivare a percepirle semplicemente come diverse tra loro e trasformare, dunque, i momenti di incontro in occasioni di arricchimento personale e interpersonale. L'interculturalità promuove infatti la diversità come opportunità e fonte d'innovazione, ma per godere dei benefici di questa, è necessario che la politica disegni una strategia e che il lavoro interculturale venga quanto più sostenuto e promosso, perché l'esistenza stessa della diversità non implica certo l'interculturalità.

Va da sé che occorra nel modo più assoluto che tale concetto sia ben impresso nelle menti di un qualsiasi professionista del sociale – non solo assistenti sociali – che si trovi ad operare con i richiedenti protezione internazionale, ovvero con persone dalle più svariate origini culturali. Soltanto in questo modo sarà possibile la realizzazione di percorsi e relazioni d'aiuto esperti e realmente efficaci.

Si sente spesso parlare di inclusione sociale, come di una pratica virtuosa, che consente il buon inserimento di uno straniero in un contesto culturale nuovo, diverso dal proprio. Durante gli studi viene ampiamente definito il concetto di inclusione sociale, esemplificando come facilitarne la messa in pratica. Uno spiacevole immenso ed una frustrazione agghiacciante coglie poi il professionista quando, nella pratica quotidiana, si scontra con un sistema, con delle prassi, con delle tecniche e modalità che per nulla contribuiscono alla realizzazione di inclusione sociale.

Per dirla con le parole del filosofo J. Habermas: "inclusione non significa accaparramento assimilatorio, né chiusura contro il diverso. Inclusione dell'altro significa piuttosto che i confini della comunità sono aperti a tutti: anche, e soprattutto, a coloro che sono reciprocamente estranei o che estranei vogliono rimanere".¹¹⁵

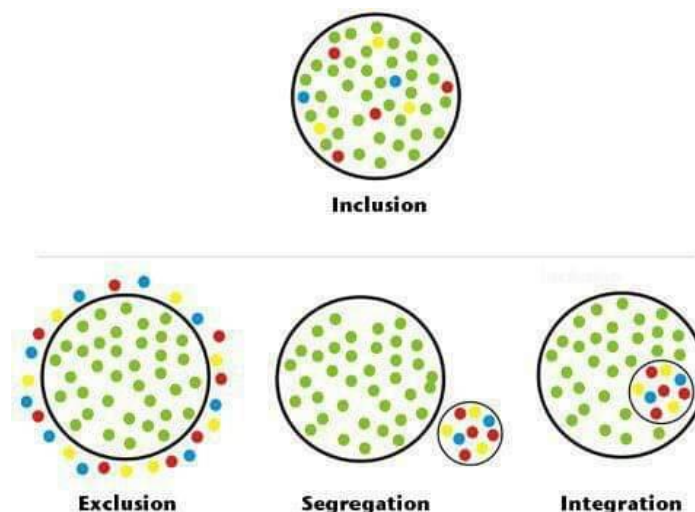


Immagine n.1 – il concetto di inclusione

¹¹⁵ J. Habermas - L'inclusione dell'altro, Feltrinelli editore, 2013, pag. 10

In Italia, un richiedente protezione internazionale ha, di fatto, più possibilità di ottenere una risposta positiva dalla Commissione Territoriale o dal giudice in tribunale durante il ricorso, nel momento in cui racconta una storia personale culturalmente accettabile per gli occidentali, poiché vicina a codesta cultura; oppure, ancora, è più facile per un richiedente asilo trovare un'occupazione professionale nel momento in cui si veste e si atteggia come un occidentale, prendendo talvolta le distanze dalla propria cultura oppure comportandosi in modo "culturalmente appropriato" nella vita di tutti i giorni, pur sempre scegliendo di mantenere la propria identità culturale in privato, vivendo una sorta di dualismo.

Difficile, se non impossibile, la dimostrazione che tali scelte comportamentali siano realmente frutto di volontà personale e non di un processo di assimilazione infimo e silente. Obiettivamente sono ancora l'assimilazione e l'integrazione ad avere la meglio, ad essere messe in pratica dai professionisti, il più delle volte in modo inconsapevole.

Il termine assimilazione viene particolarmente utilizzato nella letteratura statunitense per indicare la tendenza degli stranieri, nel corso del tempo, a somigliare agli autoctoni, ricalcandone i modelli di stile di vita e di consumo, di partecipazione lavorativa, del fare famiglia, etc.¹¹⁶

Questo termine in Europa è, invece, percepito come ingiustificatamente direttivo ed unilaterale, ecco perché si preferisce parlare di integrazione, sebbene anche quest'ultimo sia un termine altrettanto vago e polisemico, tuttavia lo si utilizza rivolgendosi alle interazioni tra stranieri e società accoglienti, a sottolineare il bilateralismo, la processualità e la multidimensionalità, impossibili da ricondurre ad un modello predefinito.¹¹⁷

Nella mia stessa pratica professionale, ho riscontrato degli esempi che possono essere utili per chiarificare quanto suddetto.

Alcune storie personali, raccontate in Commissione Territoriale, riguardano intrighi e tradimenti interpersonali, religioni particolari e conversioni obbligate oppure ancora atti di stregoneria che implicano sacrifici umani durante particolari rituali. Il soggetto, nel raccontare, pare evidentemente spaventato, poiché crede fortemente in queste pratiche che, per un occidentale, sono invece lontanissime dalla propria cultura, pertanto incomprensibili, assurde e, dunque, per i membri della Commissione Territoriale, meritevoli di diniego.

Occorre specificare che cosa rappresenti l'audizione per il richiedente asilo: un momento delicato che consiste in un colloquio al quale la persona ha diritto ad essere preparata in precedenza, laddove quest'ultima ha l'occasione di mettersi a nudo e spiegare la o le motivazioni che l'hanno spinta a raggiungere l'Italia; pertanto, è consapevole del fatto che verrà valutata e giudicata.

¹¹⁶ E. Barberis, P. Boccagni - Il lavoro sociale con le persone immigrate, Maggioli Editore, 2017

¹¹⁷ ibidem

L'audizione è, di fatto, una conversazione, in cui due parti – impossibilitate a comprendersi a causa dell'importante barriera linguistica – vengono supportate nello scambio di informazioni da un mediatore linguistico culturale, il quale non si limita soltanto a tradurre i concetti verbalmente espressi, ma contestualizza ed approfondisce il tutto fornendo informazioni altre, spesso di carattere culturale, che possano aiutare il commissario a comprendere e il richiedente protezione a farsi comprendere meglio. Tale momento non potrebbe e non dovrebbe essere caratterizzato dall'assenza di un approccio interculturale, eppure è questo ciò che accade. La maggior parte dei commissari adotta un atteggiamento rigido, a tratti poliziesco, fortemente ancorato ai solidi principi occidentali cui è fortemente socializzata. I richiedenti asilo, di conseguenza, ottengono una risposta negativa dalla Commissione Territoriale, in seguito all'audizione e, questo succede, proprio quando il divario culturale diventa insormontabile, a meno che non si applichi un approccio differente e innovativo, come quello interculturale.

Esempio 1

J.B., gambiano, dichiara: *“Sono rimasto a casa dell'amico di mio padre a gennaio e febbraio quando uno dei nonni mi ha chiamato. L'ho raggiunto e abbiamo mangiato il pranzo insieme. Ha messo del veleno sulla mia parte di cibo, ma io non lo sapevo. Dopo mi ha detto che dovevo praticare la sua stessa religione o mi avrebbe ucciso, come aveva ucciso mio padre. Io ho risposto che non posso praticare la sua religione perché uccide gli esseri umani, e non va bene. Sono tornato dall'amico di mio padre e ho iniziato ad avere un forte mal di pancia. Con il passare dei giorni le mie condizioni si sono aggravate, non potevo più camminare, allora sono stato curato con delle erbe trovate nella foresta, secondo la medicina tradizionale. Al ché mio nonno è venuto a trovarmi e mi ha minacciato nuovamente, intimandomi di convertirmi entro tre settimane altrimenti mi avrebbe ucciso. Per questo motivo ho deciso di partire”.*

Decisione della Commissione Territoriale: *“considerato, dall'analisi delle dichiarazioni rese dal richiedente, dalle prove documentali depositate e dall'esame delle fonti visionate dalla Commissione, ai fini della valutazione dell'istanza di protezione internazionale presentata dal richiedente, la Commissione ritiene non credibili gli elementi relativi alla religione della famiglia della madre, in quanto le dichiarazioni rese in merito sono ritenute generiche e lacunose, prive di dettagli sufficienti relativi alle pratiche ad essa correlate, le quali sembrerebbero limitate a dei sacrifici umani dei quali tuttavia non viene fornita alcuna informazione sufficientemente circostanziata”.*

Esempio 2

K.M., maliano: *“Ogni quattro anni nel mio villaggio c'era una votazione, la persona che riceveva più voti doveva essere sacrificata. Mio fratello è stato sacrificato perché ha ricevuto più voti, è così che è morto.*

Allora io ho deciso di cambiare religione, di diventare musulmano, così mi sono convertito all'islam. Proprio in quell'anno sono stato votato io per il sacrificio, ma non volevo morire, per questo ho chiesto consiglio a mia nonna, la quale mi ha dato dei soldi per andarmene, mi ha detto che quello era l'unico modo per sfuggire al sacrificio. La persona veniva sgozzata vicino al fiume e veniva raccolto il suo sangue, il quale veniva poi versato su una statua con sembianze umane come vuole il rituale molto antico, per propiziare la stagione delle piogge. Vicino al mio villaggio c'è una stazione di polizia, questi fatti venivano denunciati, ad esempio quando mio fratello è morto la polizia è arrivata, ma loro hanno una magia e hanno lanciato tantissimi varani velenosi contro la polizia per mandarla via."

Decisione della Commissione Territoriale: "Il rito sacrificale prevederebbe di cospargere una statua con sembianze umane con il sangue della vittima, scelta attraverso estrazione, sgozzata dal capo villaggio. Il richiedente non è in grado di precisare altro e non vi sono evidenze nelle fonti circa pratiche o riti con sacrifici umani nel Paese. Un reportage dei primi anni 2000 condotto dalla BBS in occasione del ritrovamento di resti umani con genitali ed altre parti amputate sembra escludere tali pratiche. Il racconto fornito in sede di audizione è dunque generico ed inverosimile".

È con retroterra culturali di questo tipo che gli assistenti sociali - operanti in un qualsiasi centro di accoglienza - hanno a che fare, con l'obbligo di mantenere un atteggiamento competente e professionale, operando interculturalmente senza lasciarsi sopraffare da pratiche o atteggiamenti integrativi o assimilatori. Si tratta di un processo delicato, poiché tutt'oggi il professionista si trova ad agire in una società non ancora completamente pronta all'interculturalità.

È alquanto difficile comprendere quali siano le competenze indispensabili all'assistente sociale, quelle più corrette, per la messa in pratica di un agire professionale interculturale virtuoso, per tale ragione spesso si finisce con la messa in pratica di comportamenti assimilatori o comunque poco inclusivi, d'altra parte l'assistente sociale può fare poco d'altro. Si presuppone infatti che il professionista conosca il funzionamento del sistema societario in cui vive ed opera; pertanto, nel momento in cui vengono a mancare le fondamenta per un'azione professionale inclusiva è pressoché inutile cercare di praticarla a tutti i costi.

A tal proposito esistono diversi ed interessanti approcci estremamente utili al professionista, poiché – sebbene imperfetti – portano alla stimolazione di senso critico, utile per il raggiungimento di un agire professionale quanto più etico possibile.

L'approccio della competenza culturale, ad esempio, sostiene che l'assistente sociale debba possedere conoscenze e competenze relative al mondo culturale dei suoi potenziali clienti, soprattutto per quanto

concerne la lingua, gli stili di vita, le visioni del mondo, le abitudini, etc.¹¹⁸

Certamente, in tutte le relazioni d'aiuto, i professionisti sono fortemente invitati ad essere sensibili a svariati retroterra culturali, oltre a maturare un'analoga sensibilità verso la propria estrazione culturale ed il relativo posizionamento in un dato periodo storico-politico. Ogni professionista dovrebbe apprendere come rivisitare e de-naturalizzare la propria cultura, esattamente come è doveroso fare con quelle delle altre persone. Con de-naturalizzazione si intende ovviamente l'atto di ricostruzione della propria cultura di appartenenza alla luce dei processi che hanno contribuito a renderla tale, un'azione certamente complicata quanto doverosa, nel momento in cui si svolge un'attività professionale che richiede interculturalità, poiché rappresenta la presa di coscienza necessaria per poter trovare e costruire un terreno di dialogo condiviso con uno o più soggetti semplicemente diversi, fisicamente e culturalmente.¹¹⁹

Lavorare in un contesto interculturale, implica la messa in discussione dei propri principi e dei propri punti di riferimento: ci si dovrebbe trovare ad operare in un terreno incerto, scivoloso, eppure comune. Le diverse parti devono infatti venirsi a trovare sul medesimo piano per poter comunicare comprendendosi a pieno, ciò è possibile solo e soltanto con un atteggiamento interculturale.

Il discorso si complica ulteriormente quando l'assistente sociale si trova a lavorare con persone richiedenti protezione internazionale in situazione di disagio o malessere (tossicodipendenza, problemi alcoolcorrelati, gravidanza indesiderata, malattia, etc.). La cultura di appartenenza della persona avrà in lui impresso dei concetti, delle idee, dei giudizi, nella propria mente, il richiedente asilo avrà un'idea di se stesso e del proprio problema, si starà giudicando o per lo meno valutando in base ai codici della propria cultura.

È fondamentale che il professionista non solo sia consapevole di ciò, ma riconosca di avere anch'egli un codice culturale di riferimento che gli permette di guardare alla situazione della persona seguita in un determinato modo e di esprimere una valutazione secondo precisi canoni.

Sicuramente questa è un'enorme sfida per qualsiasi assistente sociale: riuscire a comprendere insieme al cliente che cosa possa corrispondere al suo bene, illustrando il funzionamento della società in cui si ritrova, in modo tale che questi possa prendere una decisione che sia effettivamente consapevole, prendendo in considerazione la cultura di provenienza della persona stessa.

Inutile sottolineare quanto ciò non accada: spesso, gli assistenti sociali che operano con utenza straniera non si informano a sufficienza, né tantomeno investono in corsi di formazione sull'interculturalità – anche perché manca l'offerta di questi -, ciò rende il lavoro di relazione meno efficace, si crea incomprensione reciproca e vengono prese decisioni che, l'interessato, spesso ritiene non idonee per se stesso.

¹¹⁸ E. Barberis, P. Boccagni, op. cit.

¹¹⁹ ibidem

Ciò che può sembrare la migliore delle scelte per il professionista, potrebbe non corrispondere con la scelta che la persona implicata avrebbe preso seguendo le proprie idee ed i canoni della propria cultura. Lavorare in ambiti di questo tipo e agire quotidianamente l'interculturalità rappresenta certamente uno sforzo enorme e deve assolutamente implicare conoscenze approfondite, formazione continua ed una totale consapevolezza.

Interessante pare come negli Stati Uniti ed in Canada si cerchi di agevolare lo sviluppo di competenze culturali tramite strumenti di autovalutazione della sensibilità culturale, composti da vere e proprie domande chiare e precise alle quali il professionista deve rispondere in modo obiettivo.

Tali strumenti non rappresentano, certamente, una soluzione al problema e non è unicamente tramite azioni di questo tipo che si promuove un operato di tipo interculturale, ma non si può nascondere che rappresenti un piccolo primo passo verso una stimolazione autoriflessiva molto utile. Un approccio di questo tipo è sicuramente imperfetto perché comporta dei rischi, come quello della generalizzazione - si potrebbe infatti iniziare a ragionare per gruppi invece che per individui - oltre all'infattibilità in esso intrinseca, è altamente improbabile che un assistente sociale possa padroneggiare adeguatamente i contenuti dei retroterra culturali di tutta la sua utenza, in Italia soprattutto, poiché vi è un'ampia pluralità di origini e di percorsi migratori.¹²⁰

Detto ciò, non è neanche corretto attribuire tutte le responsabilità solo e soltanto agli operatori sociali, è importante che anche le strutture organizzative ed i più alti ruoli dirigenziali e politici inizino a predisporre strumenti e sistemi che vadano a supportare l'agire interculturale dei professionisti, solo in questo modo si potrà ottenere un'inclusione sociale veramente virtuosa.

Come, giustamente, sostengono Barberis e Boccagni, l'accettazione e la conoscenza della diversità non sono elementi sufficienti allo sviluppo di rapporti interculturali compiuti.¹²¹ Gli aspetti comunicativi, e la capacità di gestione di eventuali incidenti tramite adeguate tecniche di riformulazione, fanno parte di un sapere esperto e tecnico estremamente fondamentale per lo sviluppo di pratiche di lavoro interculturale con l'utenza. Tali tecniche sono parzialmente autonome rispetto alle competenze culturali di cui si è precedentemente parlato, questo perché la modalità di interloquire, le regole di cortesia nel porre domande o il modo di porle, richiedono comunque una certa sensibilità culturale.

Nella mia stessa esperienza lavorativa mi è capitato di assistere, innumerevoli volte, a visite domiciliari o colloqui durante i quali i colleghi hanno iniziato ad utilizzare frasi ironiche o sarcastiche, sebbene l'argomento di cui si stesse parlando fosse serio, forse con l'intento di alleggerire la tensione,

¹²⁰ E. Barberis, P. Boccagni, op. cit.

¹²¹ ibidem

sdrammatizzare o risultare simpatici.

Questi stratagemmi, sebbene siano efficaci quando si dialoga con persone con medesima cultura/linguaggio, hanno effetti disastrosi quando ci si rapporta a persone straniere. Queste, infatti, trovandosi già in enorme difficoltà a causa delle evidenti problematicità di comprensione – difficilmente vengono utilizzati mediatori linguistici, pertanto le conversazioni si improvvisano con le doti linguistiche di cui sono in possesso i professionisti, nel migliore dei casi, o con google translate –, non sono in grado di cogliere l'ironia delle battute, al contrario le fraintendono finendo per arrabbiarsi o sentendosi a disagio poiché non stanno capendo.

In un sistema in cui continua a non esistere una strutturata formazione interculturale dei professionisti – a maggior ragione se operanti nell'ambito dell'accoglienza –, questi, che paiono essere stupidi dettagli, inizieranno ad essere considerati non come banalità, ma come fondamenta per una buona comunicazione e costruzione relazionale tra professionista e cliente, solo in questo modo sarà possibile costruire relazioni di fiducia, evitando incomprensioni e spiacevoli litigi.

Seguono due brevi racconti di caso, come utili spunti di riflessione rispetto a quanto suddetto.

Caso 1 – una spiacevole battuta

L'assistente sociale ha costruito un'ottima relazione di fiducia con uno degli ospiti del CAS, M.S. di nazionalità gambiana, il quale è molto abbattuto poiché, nonostante i vari tentativi, non riesce a trovare lavoro. Spesso si reca in ufficio per brevi incontri con l'assistente sociale, al fine di ottenere supporto e consigli.

Il direttore del CAS, con formazione da psicologo-psicoterapeuta, avendo notato l'assidua frequentazione dell'ufficio da parte di M.S. un giorno ha detto lui, ironicamente: "ma sei sempre qua in ufficio!"

M.S. si è offeso molto, non ha compreso la battuta del direttore e ha deciso di non recarsi più in ufficio. L'assistente sociale si è trovata costretta a gestire la situazione, mediando tra i due, per salvaguardare il rapporto di fiducia costruito con il cliente, evitando di rovinare il percorso fatto insieme fino a quel momento.

Caso 2 – ironia incomprensibile

La direttrice del CAS e l'assistente sociale si recano presso l'appartamento della famiglia O. per fornire loro informazioni rispetto a soluzioni abitative alternative; infatti, il nucleo – composto da madre, padre e due figlie minori – ha ricevuto la revoca delle misure di accoglienza dalla Prefettura, per motivi di reddito. I due genitori, appunto, sono regolarmente occupati ed hanno un ISEE superiore ai 3.000,00 € - soglia al di sotto della quale si è considerati indigenti. L'assistente sociale si è dunque impegnata per supportare il nucleo O. nella ricerca di una soluzione abitativa idonea e, dopo aver individuato diverse alternative, le due professioniste si sono recate presso il domicilio per un confronto con i diretti interessati. La signora

O. è persa da subito poco convinta e l'assistente sociale le ha suggerito di procedere con una riflessione, di parlarne con il marito per poi confrontarsi nuovamente insieme la settimana successiva. La direttrice è intervenuta insistendo e promuovendo fortemente le varie soluzioni, poiché il nucleo non ha più il diritto di vivere presso quell'appartamento ed anche perché la Prefettura ha fatto pressioni affinché l'appartamento si liberasse quanto prima. La situazione si è ben presto scaldata, sono emerse forti tensioni tra la signora O. e la direttrice del CAS, l'assistente sociale ha cercato di mediare il conflitto. La situazione si è ulteriormente aggravata quando, la direttrice, probabilmente pensando di alleggerire il momento, ha risposto ad una provocazione della signora O. nel seguente modo "certo che ti posso sbattere fuori da questa casa, sono così potente che sono addirittura io a dire alla Prefettura che cosa fare!", a seguire una piccola risata. A quel punto la signora O. si è ulteriormente inalberata, non ha compreso in alcun modo il sarcasmo della direttrice, nonostante i tentativi di mediazione messi in atto dall'assistente sociale, la visita domiciliare si è conclusa in malo modo e la famiglia O. non ha mai preso in considerazione le soluzioni presentate loro, il rapporto costruito si è completamente distrutto e la famiglia è stata cacciata dall'appartamento, con intervento dei carabinieri, quasi un anno dopo.

Un secondo approccio molto interessante è quello antidiscriminatorio, basato sulla convinzione che l'assistente sociale debba riconoscere e comprendere le forme di discriminazione ed oppressione nella società, le quali possono influenzare il suo rapporto con l'utenza, e dunque tentare di porvi rimedio.¹²²

Al titolo II, comma 9 del Codice deontologico dell'assistente sociale si parla infatti di come questo professionista debba svolgere la propria azione professionale senza fare discriminazioni e riconoscendo le differenze che caratterizzano la persona, i gruppi o le comunità.¹²³

Anche la definizione internazionale di servizio sociale ricorda alla comunità professionale l'importanza del principio di giustizia sociale, del rispetto dei diritti umani, della questione della responsabilità collettiva e del rispetto delle diversità.

Quando si valuta un caso non occorre dunque considerarlo solo e soltanto dal punto di vista tecnico, ma anche da quello politico: il professionista deve necessariamente essere consapevole della propria posizione di potere rispetto all'utenza, condizione favorita dall'approfondita conoscenza dei servizi e delle loro dinamiche e dalla posizione di filtro rispetto all'accesso a determinate opportunità.

L'assistente sociale è, pur sempre, rappresentante di un'istituzione.¹²⁴

Forme di disuguaglianza possono essere dovute anche, più in generale, al ruolo, alla classe, al genere,

¹²² E. Barberis, P. Boccagni, op. cit.

¹²³ Fonte: Codice deontologico, reperibile sul sito www.cnoas.org

¹²⁴ E. Barberis, P. Boccagni, op. cit.

alla nazionalità, alla cittadinanza, etc. dell'utenza e ciò influenza ed ha un peso nella relazione con il professionista. Lo squilibrio di poteri esiste, è impossibile negarlo, è costitutivo del rapporto tra assistenti sociali e cliente, ciò è ancor più evidente nell'ambito dell'immigrazione.

L'assistente sociale viene dunque percepita – non di rado - come un “cavallo di troia” che veicola, o almeno ci prova, i valori della società maggioritaria e al tempo stesso cerca di promuovere l'interesse del singolo, altre volte viene ridotta ad un mero “braccio dello stato”, deputata al rispetto delle leggi, insomma gli stereotipi che caratterizzano tale figura professionale sono i più svariati e spesso intaccano la percezione dell'utenza, che arriva a considerarli come veritieri.¹²⁵

I suddetti meccanismi possono essere ben gestiti solo e soltanto nel momento in cui il professionista ne è pienamente consapevole ed agisce dunque con cognizione di causa, senza ignorare lo squilibrio di potere insito nella relazione d'aiuto. Non è certo cosa semplice riuscire a raggiungere tale consapevolezza professionale, certamente una maggiore e più specifica formazione potrebbe essere d'aiuto, ancora una volta.

Nel particolare caso dell'ambito immigratorio, con “specifica” si intende una tipologia di formazione che vada ad approfondire aspetti come le radici storiche, economiche e politiche dei flussi migratori, nonché delle condizioni di vita nei paesi d'origine, sarebbe poi anche piuttosto vantaggioso riuscire a permettere una partecipazione attiva dei destinatari dei servizi per ragioni tanto conoscitive quanto etiche.¹²⁶ In una situazione ideale, gli interventi sociali andrebbero, infatti, co-costruiti con i potenziali beneficiari, coltivando meccanismi di fiducia tra le istituzioni e pure tra pari, in modo tale che l'aiuto reciproco e il protagonismo delle comunità coinvolte vengano promossi.

Caso 1 – La relazione d'aiuto e la gestione del potere: il compito di informare ed il diritto ad essere informati

L'assistente sociale può influenzare fatti ed avvenimenti nel momento in cui decide di fornire, o meno, alcune informazioni alla persona interessata. Decidere quando e come informare, comprendere quale sia l'azione più corretta da mettere in atto in quel determinato momento, non è cosa semplice.

L'assistente sociale in primis deve conoscere determinate informazioni in modo approfondito e dettagliato, una trasmissione chiara e completa, oltre che essere utile per la persona in questione, contribuisce a prevenire eventuali aggressioni nei confronti del professionista¹²⁷, nonché alla solidificazione di un'ottima relazione di fiducia con la persona stessa.

¹²⁵ E. Barberis, P. Boccagni, op. cit.

¹²⁶ ibidem

¹²⁷ Fonte: Ordine degli assistenti sociali, per ulteriori approfondimenti si veda <https://www.ordineaslombardia.it/pubblicazioni-2/studi-e-ricerche/>

Nell'ambito dell'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale il diritto all'informazione occupa una posizione piuttosto fondamentale, è estremamente importante che il professionista dedichi del tempo – sebbene sia difficoltoso – all'ampliamento ed all'aggiornamento costante delle conoscenze in suo possesso. Quanto l'ignoranza e la poca competenza dei professionisti possano distruggere i percorsi di inserimento sociale dei richiedenti asilo è un argomento ancora troppo poco trattato.

Nella pratica professionale questo dramma appare evidente: è, per esempio, compito del professionista informare il richiedente asilo sul funzionamento dell'audizione in commissione territoriale, suggerendogli come meglio comportarsi, sviscerando ogni dubbio dell'ospite e rispondendo ad ogni sua domanda. Non è detto che l'assistente sociale svolga tale compito in modo ottimale, oppure sempre allo stesso modo, con tutti. Emergono preferenze personali, mancanza di tempo e spesso la comunicazione ne risente pesantemente.

L'informazione è un potente strumento (di potere) nelle mani dei professionisti e va utilizzato al meglio, non accantonato, anche nella gestione dei conflitti può fare la differenza. Colloquiare con calma e con sincerità in determinate situazioni di tensione, sollecitando la collaborazione, fornendo le dovute informazioni e i chiarimenti può fare la differenza piuttosto che risolvere il problema con modalità impositiva e direttiva – ciò accade spesso quando le tempistiche d'attesa per i documenti si dilatano enormemente, stressando e frustrando l'utenza. È compito del professionista dettagliare l'accaduto, con la collaborazione dei legali, ad esempio, tranquillizzando gli interessati rispetto alla correttezza e alle difficoltà del percorso che stanno seguendo.

Alcuni richiedenti asilo sono informatissimi, conoscono i canali da utilizzare e si tengono autonomamente informati, altri purtroppo arrivano da contesti di estrema povertà, dove forse nemmeno esistono scuole; perciò, un grande numero di persone sono analfabete ed imparano a leggere e a scrivere soltanto una volta arrivate in Italia. Si tratta di persone che non sanno nemmeno leggere o scrivere la propria lingua madre, ma solo parlarla – molti dialetti nemmeno hanno una forma scritta. Arrivano da mondi completamente diversi da quello occidentale, non solo a livello culturale, ma anche legale.

L'assistente sociale dovrebbe, collaborando con i mediatori interculturali, tentare di creare una connessione tra i diversi mondi, comprendendo il *background* da cui arriva la persona e cercando il modo più semplice e diretto per esplicitare le differenze e dunque i funzionamenti del nuovo mondo in cui il soggetto si sta trovando.

Per fare un esempio pratico e sbrigativo, una delle più grandi difficoltà che gli operatori dei CAS sono soliti affrontare riguarda la raccolta differenziata. Sono pochissimi i paesi d'origine dei richiedenti asilo in cui ci siano dei sistemi di smaltimento dei rifiuti simili a quello italiano. Per loro è dunque impensabile ed assurdo dover separare un rifiuto da un altro a seconda del materiale di composizione oppure dover

lavare un barattolo di vetro, prima di gettarlo, perché sporco – fino a poco tempo fa anche per gli italiani lo era, molti si sono abituati col tempo, alcuni forse ancora no. Non si tratta dunque di cattiveria né di mancanza di rispetto, devono semplicemente essere accompagnati al rispetto di nuove regole, con l'informazione.

Nel lavoro con gli stranieri, è fondamentale che l'assistente sociale riesca ad utilizzare il proprio potere, con consapevolezza, in modo costruttivo, individuando l'incomprensione e snocciolandola insieme alla persona, per poterla poi chiarire a fondo. Senza queste azioni basilari un approccio inclusivo ed antidiscriminatorio è di impossibile realizzazione.

Caso 2 – Prevenire e contrastare tutte le forme di violenza e discriminazione sessuale e di genere

Sebbene esistano diversi enti volti alla tutela contro violenze e discriminazioni – anche appositi per stranieri -, non è per nulla facile portare all'emersione ed all'evidenza tali problematiche che, spesso, si mescolano strettamente a riti tribali, a credenze e a crudeli tradizioni.

Ne è un chiaro esempio il fenomeno della tratta sessuale delle donne nigeriane - sarebbe più indicato parlare di femmine in senso ampio, dato che le età sono le più svariate, alcune sono addirittura minorenni, altre già piuttosto mature.

“Più sei giovane e bella, più costi. Più guadagni, prima ti liberi dall'enorme debito che devi ripagare perché la *madam*, è la tua capa qua in Italia ed è anche la tua protettrice, è grazie a lei se sei riuscita ad arrivare fino a qui. Il debito è solitamente enorme paragonato ai guadagni ed ai normali stipendi nigeriani, praticamente impagabile (si aggira solitamente intorno ai 30.000€)”.

Questa dinamica è avvallata e promossa tramite riti *juju*¹²⁸ ed ecco che la realtà si intreccia con il culto; dunque, la donna si troverà a dover rispondere ad ogni ordine, ad acconsentire a tutto ciò che le chiederanno, per fare in modo che non accada nulla a se stessa ed alla sua famiglia rimasta in Nigeria – il sistema dei trafficanti agisce la minaccia tramite i rituali e le credenze religiose.

Quello appena descritto rappresenta uno dei più grandi drammi odierni.

L'assistente sociale in un CAS si può trovare, ovviamente, a lavorare anche con donne nigeriane, le quali sono spesso vittime di tratta. Il professionista le deve individuare, deve analizzare gli indicatori emersi e valutare se, quando e come effettuare una segnalazione. Sicuramente la costruzione di un ottimo rapporto di fiducia con la donna può essere utile - la speranza di riuscire ad estrapolare qualcosa in più per poterla aiutare al meglio è sempre l'ultima a morire -, ma non è certamente sufficiente. Trattandosi di persone che vivono nella paura e che sono costantemente sotto minaccia, difficilmente decideranno di aprirsi e di raccontare con sincerità ogni accaduto, spesso mentono anche durante l'audizione in commissione

¹²⁸ Fonte: <http://www.antitraffickingconsultants.co.uk/juju/>

territoriale.

È in casi come questo che l'assistente sociale assume una forma ibrida, tipica dello squilibrio di potere, un po' confidente, un po' poliziotta, ed è complicatissimo gestire con correttezza questa posizione, un solo passo falso potrebbe rovinare tutto il lavoro fatto fino a quel punto.

Caso 3 – Promozione dei diritti civili, politici, economici, sociali ed ambientali, affermazione dell'equità sociale

In un sistema come quello italiano, è pressoché impossibile promuovere quanto suddetto con un'utenza composta da richiedenti asilo. L'Italia è ancora troppo caratterizzata da una forte mentalità conservatrice: lo straniero è un qualcuno di diverso, di strano e spaventa, fa ancora paura. Il percorso di richiesta protezione internazionale non è per nulla semplice e può durare parecchi anni, tutto ciò è frustrante ed alienante per queste persone. Riuscire a riconquistare la propria libertà, a percepirsi fautori del proprio destino, capaci di prendere delle decisioni, di cercare un buon lavoro e di trovarlo, di contrattare, di acquistare una casa e di costruirsi una famiglia sono spesso raccontati come sogni da parte dei richiedenti asilo, ma ciò che manca loro è la forza, la capacità di sentirsi davvero liberi ed elevarsi come tutti gli altri cittadini italiani verso la ri-costruzione della propria felicità. Essere liberi dopo anni di attesa, di soprusi, di maltrattamenti e di sottomissione non è per niente facile, tantomeno lo è riuscire a convincerli di questo, e sostenerli ed aiutarli con azioni che stimolino l'empowerment. Nonostante gli innumerevoli sforzi, ci si rende spesso conto che colui che si impegna maggiormente è il professionista e non la persona interessata, si percepiscono lo scoraggiamento e la disillusione.

Non tutti si trovano in questa situazione, alcuni mostrano una tenacia ed una determinazione esemplari: fanno quello che stanno facendo e raggiungono i propri obiettivi. Ma anche ai più determinati, che con costanza e dedizione sono riusciti prima ad ottenere un contratto di lavoro temporaneo, e poi l'hanno visto trasformarsi in indeterminato, incontrano non poche difficoltà: la Prefettura competente ritiene che abbiano le risorse per potercela fare da soli e che non abbiano più bisogno del sistema di accoglienza. Devono quindi lasciare il CAS, trovare una soluzione abitativa in breve tempo ed arrangiarsi in autonomia. La soluzione più accessibile è trovare una stanza o un appartamento in affitto - economicamente parlando sarebbe impossibile trovare i soldi per poter acquistare un'abitazione, anche perché spesso gran parte dei soldi guadagnati viene inviata alla famiglia rimasta nel Paese d'origine - ed ecco che giungiamo all'altro dramma: i proprietari degli immobili non vogliono mai affittare ai richiedenti asilo, non appena vengono a sapere la provenienza del soggetto, fanno di tutto pur di evitare l'ingresso nell'abitazione. Tutto ciò è frustrante. Lo è per l'interessato e lo è per il professionista che, arranca accanto all'individuo, cercando soluzioni alternative per supportarlo.

In casi come questo poco conta il potere del professionista, quando questi si trova ad operare in un sistema che mette in gioco ben poche risorse utili alla promozione di certi diritti fondamentali e che, al contrario sembra creare ostacoli invece che eliminarli. Oltre ad essere un “cavallo di troia” o il “braccio dello stato”, potremmo paragonare la figura dell’assistente sociale anche alla vita del salmone, il quale nuota controcorrente per raggiungere la sorgente del fiume e, dunque, riprodursi, per poi lasciarsi trascinare dalla corrente, di nuovo verso il mare, incontrando spesso la morte poiché stremato dallo sforzo fisico effettuato. Non potrebbe esistere similitudine più attinente: la vita professionale dell’assistente sociale è caratterizzata da obiettivi difficili da raggiungere, che spesso costano grandi fatiche e frustrazioni, alle quali il professionista si sottopone per passione, per amore del proprio lavoro e per il più profondo rispetto dei diritti fondamentali, per i quali lottare è cosa buona e giusta.

Occorre, però, precisare che alcuni meccanismi discriminatori vengano messi in atto direttamente dal lavoro sociale stesso, ad esempio identificando categorie di svantaggio che etichettano l’utenza, limitano le opportunità dei soggetti etichettati ed impediscono di cogliere la particolare dimensione dello svantaggio, che spesso non implica una somma di vulnerabilità, bensì un mescolamento perfettamente riuscito. Per tale ragione si preferisce parlare di lavoro sociale non oppressivo¹²⁹, Lena Dominelli - una delle figure più autorevoli del social work britannico e internazionale – sostiene infatti che un approccio olistico rappresenta per l’assistente sociale la scelta migliore, poiché consente di tenere in considerazione tutte le dimensioni del vivere sociale ed è dunque compito del suddetto professionista registrare le narrazioni e i processi di etichettamento che producono trattamenti ingiusti, sfidandoli con narrazioni alternative ed innovative.

Un esempio dell’utilità di questo terzo approccio può essere illustrato, ancora una volta, tramite il linguaggio. Nel lavoro sociale si utilizzano spesso categorie come “clandestino” oppure “extracomunitario” o ancora “migrante” che non rappresentano accezioni neutre, bensì includono un potenziale di potere, di uso oppressivo e squalificante, è importante che i professionisti comincino a considerare il linguaggio come un importantissimo strumento nel proprio lavoro, poiché quest’ultimo può essere tanto utile quanto nocivo – se mal utilizzato.

Esempio 1 - “Il ragazzo”

Termine utilizzato spesso dagli operatori dei centri d’accoglienza – assistenti sociali inclusi – in riferimento all’utenza. Poco importa se ci si riferisca ad un ventenne o ad un cinquantenne. E poco importa altrettanto se ci si stia relazionando con persone che hanno messo a rischio la propria vita, attraversando diverse

¹²⁹ E. Barberis, P. Boccagni, op. cit.

peripezie, alla ricerca di una vita migliore e che saranno pur certo partiti come ragazzi, ma sono certamente arrivati come uomini. I loro occhi hanno visto cose che non possiamo minimamente immaginare, il termine “ragazzo” è svilente, operando negli altri servizi pubblici i professionisti si guardano bene dal definire “ragazzo” la persona seguita, ciò infatti non accade.

Questo termine porta ad infantilizzare la persona, porta a trascurare la possibilità di considerare gli ospiti come persone che auspicano ad autonomia ed autodeterminazione.

Esempio 2 - “I miei ragazzi non si comportano come i tuoi”

Spesso il professionista non sufficientemente formato tende ad impersonificarsi con i propri ospiti solo perché – per motivi organizzativi - dipendono da lui ed utilizza aggettivi possessivi per creare sottogruppi o per sottolineare le differenze. Occorre però rammentare che gli ospiti non appartengono a nessuno, sono persone libere.

Esempio 3 - “Da noi funziona così, non so se anche da voi”

Noi/voi, qui/li termini e modalità di comunicazione che tendono a sottolineare le differenze e la distanza che c'è tra la comunità locale e gli ospiti del centro, rappresentano il primo passo per un trattamento differenziale che farà sentire gli ospiti come qualcosa d' “altro” e non come parte integrante della società in cui stanno cercando di includersi.

Sarebbe forse più opportuno, a questo punto, che l'operatore adotti la prospettiva della superdiversità, sempre che ne abbia le competenze, la quale propone il riconoscimento e la valorizzazione delle specificità di ogni singola persona. Un approccio professionale che sia centrato sulla persona è, infatti, fondamentale, a maggior ragione quando questa è un e-migrante.

Ciò accade perché spesso l'accoglienza è affidata ad enti gestori inesperti e incompetenti, di conseguenza gli stessi si affidano a personale che si trova nelle medesime condizioni di impreparazione. Questo è sintomo dell'incompetenza ed inesperienza generale che affligge questo settore. Il cambiamento dovrebbe iniziare a monte: in altri settori, come la tutela minorile, è spesso richiesta al professionista – come condizione d'assunzione – esperienza ed acuta preparazione in materia. Ciò non accade nell'ambito dell'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale: il personale viene assunto anche soltanto sulla base di passioni ed interessi, sebbene sia privo della più minima esperienza o preparazione.

3.7 Il rispetto del diritto all'informazione, del diritto all'autodeterminazione e del diritto al riconoscimento dell'identità personale: un caso-studio

Il caso

Sunday è una signora nigeriana di 44 anni, arrivata nel CAS di Monza già da diversi mesi. La signora è in Italia da circa due anni e non ha mai fornito informazioni dettagliate rispetto al viaggio compiuto per arrivare in Europa. Ha dichiarato di essere passata per la Libia e di essere sbarcata in Sicilia ed ha riferito di avere una famiglia in Nigeria, composta da un marito e tre figli.

Il CAS, per prassi, svolge, nelle prime settimane di accoglienza dei soggetti, degli accertamenti sanitari ai quali anche la signora Sunday è stata sottoposta, risultando positiva all'HIV per ben due volte (il test, per sicurezza, è infatti stato ripetuto).

Situazioni di questo tipo non sono rare nei centri che si occupano di accoglienza; tuttavia, la suddetta è meritevole di un'approfondita analisi.

La signora, infatti, non ha mai accettato l'idea di essere portatrice del suddetto virus, si è sempre considerata sana, di conseguenza non ha preso le dovute precauzioni, mettendo a rischio le altre beneficiarie del progetto che, con lei, vivono nell'alloggio. Questo suo atteggiamento ha destato le preoccupazioni degli operatori, i quali sono più volte intervenuti senza successo ed hanno poi chiesto un intervento più incisivo.

Il colloquio

L'assistente sociale – in qualità di responsabile di progetto - è intervenuta programmando un colloquio individuale con Sunday, con anche la presenza di una mediatrice linguistico-culturale, oltre che della sua operatrice di riferimento. L'incontro è stato inizialmente straziante: la donna – molto religiosa e credente nella stregoneria e nelle superstizioni, tipiche nel suo paese d'origine – si è prima molto arrabbiata e ha iniziato a piangere, sostenendo di non essere malata e di non aver mai avuto alcun problema di salute in tutta la sua vita, per poi indignarsi, pensando che l'assistente sociale la stesse accusando di essere una donna di strada.

L'assistente sociale ha allora cercato un equilibrio tra la funzione di controllo e quella di aiuto che, professionalmente, deve ricoprire: inizialmente ha cercato di mettere a proprio agio Sunday, introducendo l'argomento con modalità attenta e delicata, quando la situazione si è accesa si è prontamente messa da parte, lasciando spazio all'operatrice ed alla mediatrice che, avendo un rapporto di fiducia più stretto con la donna, sono riuscite a tranquillizzarla.

L'assistente sociale ha poi spiegato meglio la propria posizione, dichiarandosi responsabile per quello che accade all'interno degli appartamenti adibiti a CAS e, ha mostrato la propria preoccupazione per la salute delle altre beneficiarie ed anche per quella di Sunday stessa. Ha quindi tentato di responsabilizzare

la donna, dando molta importanza alle condizioni igieniche dell'appartamento e fornendo informazioni rispetto alle accortezze che la donna avrebbe dovuto adottare per rimanere all'interno del progetto, ha inoltre anticipato e concordato con Sunday l'effettuazione di una visita domiciliare per verificare le condizioni dell'abitacolo, essendo la situazione estremamente delicata.

È parso che Sunday comprendesse la situazione e si è infatti dimostrata collaborativa.

La visita domiciliare

Qualche settimana dopo l'incontro con Sunday l'assistente sociale si è recata presso l'abitazione insieme all'operatrice di riferimento. Non si tratta certo di un'azione piacevole: svolgere funzioni di controllo può compromettere le relazioni che si hanno con l'utenza; tuttavia, in certi casi sono estremamente necessarie. Il CAS è riuscito a fornire a Sunday una stanza ed un bagno ad uso privato, in modo da limitare i luoghi di condivisione con le altre donne, questi due locali risultavano puliti ed ordinati. L'intero appartamento nel complesso appariva però sporco e disordinato, in particolar modo la cucina. L'assistente sociale ha quindi richiamato le inquiline, esigendo una maggiore cura della struttura per il benessere di tutte quante. Non ha ovviamente proferito parola rispetto alla situazione sanitaria di Sunday - trattandosi di un fatto privatissimo e personale - ha tuttavia ripreso le signore affinché si impegnassero per migliorare lo status dell'appartamento e, dunque, anche la loro qualità di vita. L'obiettivo implicito era ovviamente anche quello di tutelare Sunday, la quale, essendo portatrice di HIV, potrebbe contrarre malattie o infezioni con più facilità.

Analisi

È evidente che l'assistente sociale in questione abbia cercato di mettere in pratica alcuni degli approcci precedentemente descritti, con l'intento di agire interculturalmente e, dunque, permettere la creazione di un terreno di dialogo comune, laddove Sunday potesse capire ed essere capita nel migliore dei modi. In questo modo l'assistente sociale ha assicurato che il diritto d'informazione della signora Sunday fosse tutelato.

Non avendo conoscenze sufficienti inerenti alla cultura nigeriana – soprattutto per ciò che concerne la percezione delle malattie – la professionista ha chiesto il supporto e la collaborazione di una mediatrice linguistico-culturale, grazie alla quale è stato possibile considerare il pensiero di Sunday sotto altri punti di vista, evitando inutili discriminazioni, dato che il suo ragionamento fosse ben lontano da quello occidentale.

Infatti, in seguito agli accertamenti sanitari, non è stato possibile risalire all'anno in cui Sunday ha contratto il virus, per questo motivo il medico ha suggerito alla donna di avvisare i figli ed il marito, in modo tale che anch'essi potessero effettuare degli appositi test: ciò ha mandato la donna su tutte le furie, è stato difficile

per l'assistente sociale farle comprendere che non si trattasse di un obbligo, bensì di un suggerimento e di pratiche preventive, tipiche del mondo occidentale. Questa conversazione è stata fortunatamente facilitata dalla mediatrice linguistico-culturale, la quale ha opportunamente spiegato agli operatori che in Nigeria non esiste la prevenzione delle malattie, ma solo la cura di esse una volta manifestatesi: una persona non viene considerata malata fino a quando non manifestano evidenti sintomi. Grazie a queste informazioni l'assistente sociale è riuscita a comprendere meglio Sunday, ponendosi in una doverosa posizione di ascolto e dialogo con una cultura diversa dalla propria.

Questa collaborazione, tra professionisti con competenze differenti, ha contribuito alla realizzazione di una comunicazione efficace, chiara e completa, ha infatti garantito la realizzazione di un colloquio che fosse quanto più paritario possibile, evitando così la messa in pratica di atteggiamenti tipici del neocolonialismo o comunque sminuanti (es. non importa se la persona straniera non capisce, non può capire perché arriva da un mondo arretrato, etc.). Da sottolineare, comunque, come una sorta di dinamica di potere si sia dimostrata nel momento in cui le professioniste hanno cercato di spiegare quanto fosse corretto il proprio pensiero rispetto a quello di Sunday, tuttavia lei si è difesa bene, proteggendo se stessa, le proprie convinzioni e la propria cultura.

L'assistente sociale probabilmente voleva soltanto tentare di sollecitare l'*empowerment* di Sunday, ma non sempre ciò avviene nel modo in cui il professionista pensa: in questo caso Sunday ha comunque operato la propria autodeterminazione, accettando i consigli e le informazioni forniteli, ma al tempo stesso mantenendo ben salda la posizione, i pensieri e la volontà propri, nonostante le difficoltà Sunday ha rispettato se stessa, la propria cultura ed il proprio pensiero, dialogando con i professionisti su un terreno comune, senza lasciarsi sopraffare. Ovviamente l'assistente sociale ha agito seguendo il Codice deontologico - basato su principi di autodeterminazione, individualismo e su di una chiara distinzione relazionale - che è in assoluto contrasto con modelli più interdipendenti e auto-relazionali tipici di altre culture.¹³⁰

Queste contraddizioni possono mettere in difficoltà i professionisti: fare ciò che è nel migliore interesse del cliente può entrare in conflitto con vari codici etici. Ad esempio, per Sunday la decisione di non voler procedere oltre nell'approfondimento delle analisi della malattia e, dunque, di un'eventuale terapia, non corrisponde nell'ottica occidentale al suo "migliore interesse", per questa donna, la sua autodeterminazione potrebbe essere vista in contrasto con i suoi migliori interessi. In questo caso, l'assistente sociale e l'équipe intera hanno bilanciato il codice etico con la cultura. L'astrazione del "migliore interesse" richiede un'attenta considerazione in tal caso e l'autodeterminazione in merito alla continuazione o meno degli approfondimenti visto da diverse prospettive. Il benessere del cliente non è

¹³⁰ Zita Weber, op. cit.

una questione ovvia. Paradossalmente, ciò che sembra non essere nel "migliore interesse" del cliente, potrebbe in realtà essere il suo "migliore interesse".¹³¹

Occorre infine ricordare come la malattia sia un fatto privatissimo, per tale ragione il professionista è assolutamente tenuto al segreto professionale, questo nel rispetto della volontà della persona interessata e a difesa della sua identità personale: se Sunday non vuole diffondere una sua informazione privata, nessun'altro sarà tenuto a farlo, sarà una sua scelta se e a chi dire cosa, soprattutto per quanto riguarda questioni sanitarie delicate come l'HIV e l'AIDS: l'assistente sociale non può costringere l'utenza a rivelare quest'informazione ad alcuno, né può essa stessa considerarsi autorizzata a farlo, in quanto esistono numerose leggi italiane a tutela dei soggetti portatori di HIV e dei malati di AIDS e della loro privacy. L'assistente sociale, infine, non può nemmeno obbligare i soggetti alla cura, in quanto si tratta di una decisione strettamente personale: non si possono costringere le persone a curarsi, ma è possibile avviare dei progetti individualizzati di responsabilizzazione con il fine di contenimento del danno (evitare la trasmissione della malattia ad altri e far comprendere al malato l'importanza delle terapie).

Permane comunque la problematica: chi ha contagiato Sunday? E chi può aver contagiato a sua volta lei stessa? Cosa si può fare per i figli e per il marito? Purtroppo, in questo caso l'assistente sociale è impotente, non può fare nulla, se non cercare di far capire a Sunday l'importanza di questi screening per la vita sua e dei suoi cari, si tratta pur sempre di fatti personali e privati e sarà la persona stessa, ben informata dagli operatori, a dover decidere come agire.

3.8 La *redde rationem*

È possibile che il lettore, giunto a questo punto, sia colto da un'ondata di amaro pessimismo, il quale risulta essere ancora più insopportabile nel momento in cui si realizza quanto sia concretamente uno specchio della realtà. Con questo terzo capitolo si è voluto, infatti, sfruttare costruttivamente un'attenta critica offerta dalla situazione attuale e dagli avvenimenti osservati nei CAS comaschi e brianzoli, d'altro canto non sarebbe stato possibile proporre un differente scorcio della realtà contestuale, in quanto non sarebbe affatto corrisposto al vero.

La realtà va raccontata anche quando è negativa e genera sconforto, lo scopo successivo è infatti quello di poter costruire o ricostruire metodologie, tecniche specifiche e, più in generale, circostanze migliori per la professione.

Si è parlato di importanti concetti quali il razzismo, la violenza simbolica e la svalorizzazione dell'immigrato per poter ulteriormente approfondire il contesto all'interno del quale l'assistente sociale opera, cercando di mostrare anche ciò che si cela dietro ai meri aspetti evidenti e superficiali, ovvero

¹³¹ Zita Weber, op. cit.

quanto di silente possa esistere e possa contribuire all'avvelenamento delle menti – di chiunque, assistenti sociali inclusi. Non si può infatti prescindere dal fatto che gli assistenti sociali stessi posseggano una determinata cultura e facciano parte di una determinata società e comunità, essi stessi avranno pertanto sviluppato modalità di ragionamento e d'azione, dalle suddette influenzate. È proprio per tale ragione che una corretta e costante formazione professionale, unita ad un'attenta supervisione e ad un doveroso confronto con i colleghi vengono rappresentati come elementi fondamentali per ciascun professionista: soltanto in questo modo è per lui/lei possibile mantenere lucidità e ragionevolezza nel proprio operato.

Si è, inoltre, parlato delle difficoltà concrete e delle problematiche che gli assistenti sociali incontrano nell'esercizio della professione, come il sovraccarico lavorativo, le continue sfide e i difficili obiettivi da raggiungere, l'ostilità e la sfiducia che pervadono l'immagine pubblica della professione (e dei professionisti), la mancanza di risorse, una burocratizzazione sempre più soffocante e così via. Tutto ciò per far comprendere al lettore non soltanto la difficile e delicata posizione in cui il professionista si viene a trovare all'interno di un sistema che agisce politiche e modalità ostacolanti per la professione, ma anche l'immagine fortemente negativa che l'opinione pubblica – clienti del servizio sociale inclusi - possiede di questa figura professionale, fattore che finora è stato fin troppo ignorato. Sicuramente l'importanza dell'esistenza degli assistenti sociali è in qualche modo riconosciuta, ma è altrettanto vero che questi siano attorniti da un'aurea di profonda sfiducia: non esiste persona che desidererebbe avere a che fare con questo professionista, c'è molta paura a riguardo, come se *assistente sociale* fosse un sinonimo di *problema*, ne consegue che sia molto meglio star loro alla larga. La comunità professionale, come anche gli organi politici, dovrebbero iniziare a prendere in seria considerazione tale situazione e, soprattutto, elaborare strategie per dare vita ad un cambiamento che possa sicuramente essere facilitante per la professione stessa, ma soprattutto utile per il benessere delle persone.

Si è, infine, affrontato il discorso riguardante l'importanza della comunicazione interculturale, utile per la promozione di un operato professionale eticamente e relazionalmente corretto, che può essere messa a rischio dalle questioni precedentemente illustrate. È qui che entrano in gioco l'autoconsapevolezza e la preparazione del professionista. Ancora una volta un'adeguata formazione professionale, un corretto percorso di supervisione, un costante confronto con i colleghi, uniti ad un approccio corretto e moderno, possono consentire l'evitamento della messa in pratica di atteggiamenti scorretti nei confronti dell'utenza (modalità assimilatorie e culturalmente oppressive, comportamenti giudicanti e discriminatori, abusi di potere, eccessivi etichettamento, etc.), promuovendo una continua messa in discussione ed un profondo lavoro su se stessi a livello personale, ma soprattutto professionale – è così che le diverse tecniche comunicative utilizzate dai professionisti possono essere affinate ed

innovate, mantenendo standard di comunicazione e di informazione qualitativamente elevati.

Questo capitolo, per quanto sia caratterizzato da una critica profonda e severa, può essere concluso con un messaggio propositivo ai professionisti: l'unione fa la forza, il confronto permette la crescita ed un'attenta osservazione ed analisi delle negatività consente l'individuazione di risorse e, perché no, di soluzioni innovative.

Strumenti utili ed innovativi per una corretta pratica interculturale

4.1 Comunicazione interculturale: perché è importante che un assistente sociale la conosca e la applichi nella pratica professionale

Sempre più spesso si osservano situazioni interculturali nelle diverse aree del servizio sociale, le quali non rappresentano più una semplice eccezione, al contrario si è venuta a creare una costante critica all'uso strumentale del linguaggio e della comunicazione.

È importante considerare il fatto che il servizio sociale oggi ha un ruolo nella costruzione del sé degli individui; pertanto, devono necessariamente sussistere le giuste condizioni affinché possa occuparsi realmente di un compito così complesso. È proprio per tale ragione che una comprensione interculturale dei processi comunicativi è indispensabile, se non addirittura costitutiva, per la professione. Cultura, identità e comprensione interculturale sono ormai i concetti più discussi e problematici dell'attuale società: com'è possibile costruire l'identità nel pieno riconoscimento delle differenze, in cui il sé deve ricostituirsi attraverso la riflessione e la scelta di un particolare stile di vita?¹³²

Giddens¹³³ (1999) ha definito questo come un processo di "sradicamento" che ha portato ad una forma acuta di individualismo. Le persone si ritrovano, infatti, perse nel bel mezzo di una sovrabbondanza di significati e l'obiettivo che ci si era inizialmente posti – ovvero il raggiungimento di una vera comprensione universale, che andasse oltre i confini culturali, e che portasse alla generazione di una civiltà universale – appare oggi come un progetto piuttosto precario: le poche società che hanno avuto successo nella comprensione universale delle divisioni culturali, lo hanno ottenuto tramite l'utilizzo di forza e di violenza.¹³⁴

In uno scenario di questo tipo pare che, la riflessività e le conseguenti crisi e paure esistenziali, possano essere affrontate e risolte in due soli modi: con una cinica indifferenza verso tutte le certezze, i valori e le autorità – atteggiamento tipico del neoliberismo, che addirittura si interroga sull'esistenza delle società in quanto invenzione dei sociologi – oppure verso la ricostruzione di tutte le certezze con mezzi che limitino il dubitare critico (Lorenz, 131:2006).

Va da sé che le implicazioni politiche di questa crisi tardo-moderna non possono assolutamente essere trattate come semplici questioni di pura curiosità, al contrario sono contraddistinte da una considerevole urgenza, in cui il servizio sociale è coinvolto, occupandosi degli individui e del loro benessere.

Il tema della comprensione interculturale è fondamentale, poiché, nella complessa realtà odierna, ha un ruolo centrale nell'arduo tentativo di fondazione del sé, tramite la messa in pratica di competenze

¹³² W. Lorenz - Globalizzazione e servizio sociale in Europa, Carrocci Faber 2010, pag. 129

¹³³ ANTHONY GIDDENS è un sociologo e politologo britannico, considerato oggi uno dei più autorevoli scienziati sociali a livello mondiale

¹³⁴ W. Lorenz, op. cit.

comunicative.

Tutta la comunicazione deve essere infatti affrontata come comunicazione interculturale, ciò significa che quest'ultima rappresenta un banco di prova per la scoperta e la solidificazione degli elementi fondanti di una comunicazione buona e di successo. Non si tratta del saper utilizzare mere competenze tecniche, il successo di questo tipo di comunicazione sta nella condivisione di una causa comune e nel coinvolgimento che si ha in essa.¹³⁵

Habermas (1996), infatti, sostiene che sia proprio tale coinvolgimento etico a permettere un'esistenza sociale; la comunità – o qualcosa ad essa simile – può venirsi a creare soltanto tramite l'atto del comunicare, di pari passo la comunità serve all'individuo per raggiungere l'obiettivo della fondazione del sé.

Ecco dimostrato che la comunicazione interpersonale, intraculturale e interculturale fa parte di un insieme coerente: la lingua, i simboli, i costumi hanno certamente un'esistenza indipendente e oggettiva, ma è altrettanto vero che funzionano soltanto se sussiste l'approvazione soggettiva dei membri di una comunità culturale.

È così che, la riflessione sulla comunicazione interculturale, potrebbe aiutare a trovare una strada - tra le due opzioni precedentemente esposte - che ci permetta di affrontare la problematica contemporanea legata all'identità.

La pratica del servizio sociale rappresenta, pertanto, un'importante risorsa, poiché va a verificare se i principi della comunicazione interculturale possano essere concettualizzati in scenari e situazioni pratiche.

È quel che accade, ad esempio, con i richiedenti protezione internazionale che lasciano il proprio paese d'origine ed arrivano in un altro, caratterizzato da una cultura differente e nel quale ricercano assistenza materiale, linguistica e forse anche psicologica. Le difficoltà incontrate da queste persone sono spesso ridotte ad una mera capacità (o incapacità) di adattamento culturale, ma nelle società, le vite e le opportunità di vita, sono influenzate da molti altri fattori, gran parte dei quali non dipendono da una scelta degli individui coinvolti; pertanto, le differenze della società non possono essere ridotte a differenze degli stili di vita.

È lo stesso Lorenz (2006) a sostenere, infatti, quanto sia importante non sottovalutare mai l'importanza della disuguaglianza materiale e dei limiti concreti che essa impone - oltre al significato delle differenze stesse, incluse quelle di natura materiale, il quale è ovviamente mediato da norme culturali. I modelli di comportamento sono costruiti e socialmente mediati dal linguaggio; pertanto, i loro significati sono sempre condivisi da gruppi di persone. E' qui che entra in gioco la comunicazione interculturale: cercare di comprendere un comportamento completamente alieno rispetto ai propri codici culturali crea sicuramente

¹³⁵ W. Lorenz, op. cit.

una certa ansietà, ma è proprio questa la sfida che l'assistente sociale professionista deve affrontare, ovvero decidere se arrendersi all'impossibilità di trovare un punto di riferimento condiviso ed accettato con cui giudicare un certo tipo di comportamento come accettabile - o non - oppure se ritirarsi nelle apparenti certezze delle convenzioni e delle prescrizioni ufficiali che governano gli interventi burocratici. Ovviamente, in entrambi i casi, le possibilità di ottenere un qualsiasi cambiamento nella situazione di un'altra persona sono esigue o ristrette all'uso del potere e delle imposizioni di costrizioni.

Se ne deduce che è sempre lo stesso dilemma ad operare sia nel caso della costruzione del sé, sia in quello della fondazione dei principi della comprensione interculturale, la questione si trasforma dunque in etica e non puramente tecnica o estetica.

È vero che le persone contribuiscono alla costruzione della propria identità tramite la comunicazione, ma è altrettanto vero che, se fosse impossibile superare le differenze tra le diverse posizioni culturali costruite comunicativamente, sarebbe allora impossibile costruire una società di individui, ognuno con la propria identità.

Seguendo tale ragionamento parrebbe che la solidarietà sia possibile solo tra persone essenzialmente uguali, che condividono un'identità a priori e che non hanno alcuna necessità di comunicare. Ciò consente di affermare il concetto che la comprensione interculturale doni diverse possibilità, ma che sia anche caratterizzata da limiti: concedere la possibilità del "totalmente altro" è la salvaguardia attuale della nostra comprensione (Lorenz, 136:2006), questo non può funzionare se manca la capacità di sopportare il disagio dell'estraneità come elemento costitutivo dell'intersoggettività (Hoffman, 2001).

Tutto ciò per sottolineare quanto la comunicazione – interculturale o non – sia importante e operi su due diversi livelli: da un lato è una dichiarazione o un resoconto sugli eventi in un momento precedente, dall'altro è un comando, una causa o uno stimolo per eventi successivi (Bateson, 1976).

Nell'atto del comunicare si nascondono dunque più livelli relazionali tra gli interlocutori ed è proprio per questo che si tratta di un atto potente ed importante, da non sottovalutare.

In un contesto sociale questi livelli operano, infatti, con l'aiuto del tono della voce, dei gesti, dell'associazione di parole e di innumerevoli altri segnali, che vanno per l'appunto a costituire una metacomunicazione fatta di premesse, intenzioni e valori condivisi.

L'apprendimento e la formazione dell'identità accennate in precedenza hanno luogo in contesti comunitari, i quali sono costituiti da interazioni linguistiche che necessitano di essere caratterizzati dalla libertà.

Il processo comunicativo, infatti, dovrebbe risultare privo di interferenze per poter permettere agli interlocutori di penetrare nell'intersoggettività e raggiungere un consenso approfondito criticamente e discusso apertamente. Va da sé che il discorso morale pervada poi pienamente le questioni politiche, le quali trattano dell'impegno morale, contenuto nell'interesse comunicativo.

Liotard¹³⁶ (2001) approfondì la situazione e la definì una condizione postmoderna, laddove, a parer suo, le differenze culturali tra gruppi di persone vengono definite incolmabili, pertanto i vari giochi linguistici e i connessi tentativi di universalizzarli rappresentano unicamente delle applicazioni forzose, violente ed unificanti, ovvero di comportamenti che, in realtà, tentano di fare dei propri valori il criterio di tutti i sistemi culturali.

È questo che, secondo Lyotard, genera terrore, poiché questa logica – come anche i benefici – non è accessibile a tutti.

Il discorso è alquanto attuale, considerate le ondate di razzismo e neofascismo in crescita negli ultimi anni, che di fatto possono essere lette come risposte alla minaccia delle culture estranee percepita dalla propria identità – che è instabile e inquieta. Gli appelli alla tolleranza, alla comprensione reciproca e alla consapevolezza sono insufficienti nella creazione di strategie antirazziste. Occorre riconoscere la connessione tra l'obiettivo di fondare identità personali significative e la pratica di una comunicazione interculturale che sfrutti la connessione di diversi fattori: la pragmatica, l'etica e la politica della comunicazione. Quando soltanto uno solo di questi elementi rimane isolato, è facile che si creino delle distorsioni, ulteriori alienazioni ed altrettante esclusioni.

Questa piccola premessa è enormemente utile e funzionale per comprendere che, gli assistenti sociali, non possono in alcun modo permettersi di avere una propria visione del mondo rispetto a determinati e difficili casi, nonostante le situazioni siano spesso negative, si generano nella popolazione sentimenti di forte indignazione che smuovono quel minimo di solidarietà che la società arriva poi ad esprimere. Questa stessa solidarietà non può essere negata ai richiedenti asilo che, come tali, rappresentano un "vero caso", poiché, nella maggior parte delle volte, hanno subito torture e persecuzioni.

Nel concedere questa comprensione – seppur minima – le persone consentono, nel momento in cui ci si relazionano, la presenza della differenza al proprio interno, che è tanto facile da dichiarare in astratto, ma non lo è tradurlo in effettiva strategia di intervento.

I vari paesi europei hanno ovviamente reagito con le più svariate modalità d'azione e gestione delle situazioni, arrivando a delineare differenti tipologie di approccio in risposta ai problemi della diversità culturale. Da non dimenticare che, quella dell'identità, è la crisi fondamentale della tarda modernità, una crisi che può obiettivamente essere superata solamente facendo riferimento ai processi comunicativi.

La prima tipologia di approccio può essere denominata "semplificazione", poiché risolve il problema della diversità negando meramente che vi siano problemi di comprensione. Viene dunque imposto un criterio universale rispetto a ciò che è giusto e ciò che invece non lo è, utilizzando se

¹³⁶ JEAN-FRANCOIS LYOTARD è stato un filosofo francese, conosciuto soprattutto per la sua teoria della postmodernità

necessario la forza, eliminando pertanto qualsiasi ambiguità.¹³⁷ Questo approccio è sinonimo di quel che chiamiamo assimilazione, caratterizzato dalla regola della conformità con la cultura dominante, rispettata da tutti coloro che appartengono a minoranze o che sono immigrati. Soltanto aderendo a questa regola, apprendendo il suo linguaggio e il suo sistema di simboli, è possibile ottenere l'accesso a tutti i benefici della civilizzazione e stare, dunque, bene. Si tratta di un sistema che, sia nelle sue forme più autoritarie, che in quelle più deboli, non si cura dei singoli soggetti, depersonalizza le problematiche rendendole universali: l'altra persona può essere compresa solo perché "le persone sono persone" e ciò che le persone sono lo si conosce esclusivamente guardando se stessi (Lorenz, 141:2006). Viene di fatto negato alle persone di avere una propria identità, una propria autenticità, le conseguenze non possono essere altro che negative e vanno a generare in alcuni casi dei sé aggressivo-violenti o difensivi, che rifiutano totalmente le sfide della sensibilità prodotte dall'incontro con l'altro oppure, in altri casi, dei sé più tolleranti che definiscono i limiti della tolleranza all'interno di un sistema di valori saldamente controllato.

La seconda è invece una tipologia di approccio "multiculturale", la quale – a differenza della prima – abbandona totalmente l'universalismo, e con esso anche tutte le preoccupazioni per la costruzione di una comprensione che possa condurre a delle norme universalmente valide. Ciò genera una moltitudine di posizioni che competono tra loro, ogni cultura ha i propri valori dai quali possono derivare scelte di stili di vita casuali. Il vero dramma consiste nel fatto che le questioni etiche vengono risolte con un estremo nichilismo cinico: ogni cosa è potenzialmente valida o no, ognuno cerca di proteggere i propri interessi privatamente, senza ricorrere ad un'arena pubblica, non c'è necessità dell'intervento di un ente pubblico, come lo Stato. Va da sé che la costruzione del sé ne risulta frammentata ed effimera, fine a se stessa, viene generato un sé alla deriva, frutto della globalizzazione più estrema, che non solo ha smesso di conoscere se stesso, ma anche gli altri attraverso la relazione.¹³⁸

Vi è, infine, una terza strada, una via intermedia tra le due precedentemente illustrate, consistente in un approccio che prevede un progetto di comunicazione. L'atto in sé della comunicazione può creare dei punti di riferimento, infatti, nel continuo sforzo di comunicare – nonostante le difficoltà – ci si sobbarca l'onere di adoperarsi per la comprensione di un significato che, in questo modo, e nonostante la fatica, può diventare una cosa possibile. Questo approccio progettuale può portare a risultati positivi a livello comunicativo, ma anche e soprattutto a livello politico ed è per tale ragione che rappresenta la base per la competenza del servizio sociale. Si troverebbero fortemente interconnesse diverse dimensioni – o, meglio compiti – del servizio sociale: il pragmatismo della comunicazione interculturale, l'etica della comprensione e le strategie antirazziste. Una connessione che potrebbe formare dei principi discorsivo –

¹³⁷ W. Lorenz, op. cit.

¹³⁸ ibidem

democratici e che possa ricostruire il sociale e difenderlo dalle violazioni di potere o colonizzazione.¹³⁹ L'essenza di questo progetto di comunicazione è espressa chiaramente da Bauman¹⁴⁰, il quale scrisse già nel 1999 che “è possibile affrontare i problemi di carattere morale in tutta la loro verità, così come emergono dall'esperienza di uomini e donne, presentando le questioni morali in tutta la loro irrimediabile ambivalenza” (Bauman, 1999).

Attualmente ci troviamo nel bel mezzo di una crisi che non riguarda soltanto il mondo economico e politico, ma anche quello societario: si ricorre sempre più all'identità come fonte di redenzione sociale, arrivando a confermare quanto Fanon¹⁴¹ aveva temuto, ovvero “identità, sempre identità, oltre e al di sopra della conoscenza degli altri”.

Ancora una volta il progetto comunicativo del terzo approccio si presenta come un'ottima soluzione a tali problematiche. Il sé sociale può essere ricostruito soltanto difendendo un'identità che tenga conto dell'alterità – sia in relazione agli altri, sia in relazione a se stessi, rendendosi conto della differenza – e con la consapevolezza di non sapere, come Socrate stesso ci ha insegnato.

È normale, non sapere, trovarsi abbandonati in un mondo ricco di simboli sconnessi, è corretto mettere – e mettersi - in discussione e sostenere con coraggio questo vuoto e queste incertezze. Soltanto in questo modo viene consentita la costruzione di un sé che nasce dall'essere con gli altri, un essere per gli altri e non malgrado, ma a causa della loro estraneità. È possibile vivere e sostenere questo vuoto soltanto se si permette al linguaggio di riempirlo, in modo ambiguo – certo – e pure affidabile, il linguaggio acquisisce così un impegno morale, poiché ha il potere di costituire una densa realtà sociale.

Arriviamo dunque al servizio sociale e alla sua competenza che si basa sull'abilità di sostenere l'ambiguità, dando spazio alla differenza, invece che alla pretesa di fornire soluzioni definitive e preconfezionate attinenti a determinate situazioni problematiche. Il servizio sociale, nella sua pratica, deve fare affidamento sui processi comunicativi, producendo così risultati metodologici concreti e muovendosi verso una riflessione critica che stimoli un'azione trasformativa. Soltanto in questo modo ci si potrà opporre al pensiero delle politiche neoliberali e manageriali, che agiscono con un approccio digitale alla pratica ed all'efficienza, metodi completamente estranei a coloro che invece gestiscono la complessità dei problemi sociali attuali. Con ciò non si vuole far intendere che la comunicazione interculturale – e la pedagogia ad essa correlata – abbia un potere raro ed unico nel risolvere i conflitti, nel superare le disuguaglianze e nel creare società vitali, ma giocano un ruolo importante anche la ricerca delle condizioni materiali, l'istituzione e l'assicurazione del rispetto dei diritti umani e legali, lo sviluppo di strutture e sistemi

¹³⁹ W. Lorenz, op. cit.

¹⁴⁰ ZYGMUNT BAUMAN è stato un celebre sociologo e filosofo polacco

¹⁴¹ FRANTZ FANON è stato uno psichiatra, antropologo, filosofo e saggista francese, nativo della Martinica e rappresentante del movimento terzomondista per la decolonizzazione

responsabili e fidati e così via.

Occorre però sottolineare che l'efficacia di tutte queste istituzioni e provvedimenti dipende fortemente dal linguaggio e dalla comprensione, affinché ciò possa effettivamente essere reale. L'utilizzo del linguaggio finalizzato alla comprensione dipende da un impegno morale che può derivare soltanto dalla partecipazione alla comunicazione nel contesto quotidiano.

In fin dei conti, come disse Weeks nel 1993, "l'umanità non è un'essenza da realizzare, ma una costruzione pragmatica, una prospettiva da sviluppare attraverso una varietà di progetti individuali e di differenze che costituiscono la nostra umanità nel senso più ampio"¹⁴². Il servizio sociale è proprio qui che si pone, al servizio di questa umanità, occupandosi in modo specifico delle condizioni necessarie per la sua realizzazione. La solidarietà sociale è una delle più grandi sfide poste dall'epoca tardo-moderna, va istituita, praticata e tutelata ed è proprio il servizio sociale a doversene occupare. Creare solidarietà non è un'azione che prevede applicazioni tecnologiche, tantomeno manageriali ed il rifiuto di queste deve comunque procedere di pari passo con una struttura alternativa che ne sviluppi competenze metodologiche e morali.

4.2 Quali difficoltà, quali conseguenze e come modificarle in un'ottica propositiva

Apparirà ormai chiaro al lettore che il lavoro sociale è un vero e proprio specchio della società in cui viene applicato (Dominelli, 295:2004). Si tratta, di fatto, di un complicato ambito professionale che opera in una società intrisa di disuguaglianze, le quali, purtroppo, sono molto spesso da lui stesso prodotte e rinforzate.

È già stato più volte affermato che, gli assistenti sociali – come anche tanti altri operatori del sociale – devono attivarsi ed agire per occuparsi del benessere delle persone in senso ampio, la realtà mostra però che non ci riescono. Questo accade perché le politiche e le pratiche professionali sono, ad oggi, inadeguate ed è assolutamente necessaria una loro decostruzione, soltanto in questo modo la professione potrà essere seriamente e concretamente riorientata alla promozione del benessere. Ciò può ovviamente succedere soltanto con lo sviluppo di uno sguardo critico verso la pratica professionale e verso un ordine sociale che, tuttora, prospera alle spalle delle persone più povere, con una rivoluzione delle relazioni sociali diseguali - revisionando la loro legittimità-, con cambiamenti personali e strutturali che possano implementare il mandato professionale, alleviando le difficoltà e le sofferenze delle persone e supportandole nel mantenere nel tempo i progressi e gli obiettivi raggiunti.

È compito dell'assistente sociale – in collaborazione con gli altri professionisti del sociale – assicurare che tutti possano godere di pieni diritti di cittadinanza, inclusi coloro che vengono definiti come

¹⁴² W. Lorenz, op. cit., pag. 145

“emarginati”; pertanto, esclusi o dalla società o ammassati ai margini di essa. Per raggiungere un obiettivo di questo tipo occorre affermare che il diritto ad accedere ai servizi sociali sia un diritto sociale universale, di tutti, eliminando la solitudine, l’esclusione, l’emarginazione e supportando, anche chi, da solo, non riesce a sviluppare il proprio potenziale umano.

La rivoluzione concettuale, il cambiamento professionale, dovrebbero consistere proprio in questo: la dignità e l’accesso all’assistenza devono essere considerati come aspetti integranti del diritto di cittadinanza, non possono e non devono essere negati a nessuno, appartengono a ciascuna persona, pertanto devono essere intesi come universali.

Ciò che si sta intendendo con queste parole è che il servizio sociale necessita di un’inversione di marcia: è nato con una determinata vocazione, ma nel tempo si è trasformato e ha perso di vista la sua mission primordiale, dovrebbe dunque riuscire a reinventarsi, riscoprendo in modo innovativo la propria vocazione originaria.¹⁴³

Entrando nel vivo della materia è possibile affermare che, questa spinta al cambiamento possa partire dalla pratica professionale degli operatori, i quali ogni giorno hanno a che fare con la riflessione e con l’azione: sono gli operatori stessi che riflettono costantemente su ciò che agiscono e su ciò che pensano di aver agito, sono professionisti estremamente riflessivi, ed è con la riflessione che si dà vita ad un’azione critica. Si relazionano con le persone, analizzano i dati, li valorizzano con il confronto e sviscerano i vari casi in collaborazione con i colleghi e con le persone direttamente interessate: operatori e clienti si trovano a creare insieme della conoscenza reciproca, la riflessività pervade queste loro relazioni e promuove il pensiero critico.

La reciprocità tra professionista e la persona con cui si interfaccia è proprio ciò che distingue il lavoro sociale dalle altre professioni; infatti, la conoscenza non dovrebbe essere considerata come una categoria a priori, da applicare unidirezionalmente, al contrario – e soprattutto nel lavoro sociale interculturale – un operatore sociale deve legittimare, nel rapporto con le persone, modi diversi di conoscere e di concepire la realtà, scoprendo così nuove modalità d’azione. Viene così avviato naturalmente un emozionante processo di creazione di conoscenza che è costantemente indefinito e indeterminato e permette di tenere sempre una porta aperta al cambiamento.

Queste sono sicuramente ipotesi non ancora implementate – eppure potrebbero esserci diversi professionisti che nella loro pratica professionale quotidiana già agiscono in questo modo – ma potrebbero veramente costituire la base per una riconfigurazione del comportamento del singolo, come anche dell’azione istituzionale, generando un cambiamento che sia effettivamente strutturale, volto

¹⁴³ L. Dominelli, op. cit.

all'eliminazione delle pratiche di controllo basate su una netta divisione tra "persona meritevole" e non. Questo è quanto accade nella maggior parte degli ambiti professionali del sociale, inclusa l'accoglienza di richiedenti protezione internazionale: avviene quotidianamente una classificazione tra ospite meritevole – classificato come tale perché non è avvezzo alla critica, non discute, non crea problemi di alcun tipo e rispetta le regole imposte dal centro in cui vive, di fatto subisce la realtà in cui si trova, la accetta e cerca di adattarsi – e l'ospite non meritevole – magari perché più incline alla critica della situazione in cui si trova, più determinato nell'ottenere le dovute informazioni e spiegazioni, più pretenzioso e consapevole dei propri diritti. Pare una banalità specificare che i trattamenti riservati a costoro dagli operatori sociali, seppur differenti in base al suddetto "merito", risultano essere sempre e comunque incentrati su dinamiche di potere e di controllo.

Non bisogna però dimenticare che gli operatori sociali hanno la responsabilità morale di promuovere il cambiamento sociale e non di ostacolarlo. Il contesto non facilita certamente tale missione, poiché essere agenti di cambiamento implica, come già anticipato, una riflessione critica non soltanto strutturale, ma anche personale. L'operatore, agendo su se stesso, potrà di conseguenza insistere anche sulle relazioni interpersonali ed operare attraverso di esse, accogliendo realmente e promuovendo azioni che assicurino giustizia sociale ed equità, sviluppando una visione nuova e dei metodi innovativi per il lavoro sociale.

L'innovazione di questa proposta alternativa sta nel fatto che operatori e clienti si trovino a collaborare per costruire insieme una vera soluzione innovativa e alternativa, basata sulla creazione di nuove forme di conoscenza, che siano lontane dalle obsolete dinamiche di controllo e che consentano la predisposizione ad un ascolto reciproco che generi la capacità di risposta alle aspettative e ai desideri degli interessati.

La capacità dell'assistente sociale di mettersi dalla parte delle persone e dei gruppi in difficoltà e di agire in nome loro, è stata compromessa dal fatto che questa figura professionale è fortemente dipendente dallo Stato e dalla pubblica amministrazione, che ne ha sporcato i principi e la vocazione originaria con ragionamenti e discorsi prettamente politici ed economici.¹⁴⁴ Il bisogno di ristabilire una certa base di autonomia professionale, fondata nella comunità, c'è e con ciò non si vuole intendere che la professione non debba più rispondere delle proprie azioni di fronte alla collettività, come in ogni processo democratico, bensì il fatto che ogni persona ha il fondamentale diritto di essere coinvolta nel delineare, gestire ed utilizzare i servizi di cui ha bisogno. Lo sviluppo di modalità innovative è, infatti, un compito che deve essere affrontato con la collaborazione di tutti coloro che necessitano di servizi e prestazioni (Dominelli, 2004).

¹⁴⁴ L. Dominelli, op. cit.

In questo modo gli assistenti sociali si trovano a dover ricoprire il ruolo di mediatori del sociale, hanno infatti la possibilità di rafforzare l'empowerment della clientela, di offrire loro le risorse e le conoscenze necessarie per prendere autonomamente le decisioni che riguardano loro stessi e, allo stesso tempo, devono dialogare con i politici al governo, i quali controllano l'accesso alle risorse, assicurando cambiamenti legislativi utili alla trasformazione dei servizi attuali.

Come suggerisce Lena Dominelli (2004), per modificare il social work, nell'odierno scenario caratterizzato dal capitalismo neoliberale, occorre concepire una pratica sociale più fluida, olistica e interattiva, che sia interessata tanto alla specificità dei contesti locali, quanto al mondo globale. Non esistono, infatti, risposte preconfezionate, ma soltanto la capacità degli operatori sociali, come anche del sistema, di far fronte all'incertezza ed alla complessità delle situazioni e degli avvenimenti.

È dalla pratica quotidiana che gli operatori sociali devono partire per avviare questo profondo ed innovativo cambiamento, è proprio lì che le tensioni a livello micro, meso e macro si fanno più sentire ed è sempre lì che possono trovare una mediazione, degli utili strumenti innovativi e, forse, anche una soluzione che funzioni veramente.

4.3 La partnership con la persona straniera e l'importanza della cittadinanza attiva

È stato più volte ripetuto che il *social work* sta attraversando un momento turbolento e sta, dunque, lottando per la propria sopravvivenza. È una sfida coraggiosa per gli assistenti sociali, quella di sostenerlo e di difenderlo, considerata la comunità scientifica affascinata dal pensiero postmoderno in cui si ritrovano a vivere ed operare (Dominelli, 276:2004). È già stato anche detto che gli operatori sociali hanno una grande responsabilità rispetto all'avvio di questa grande opera d'innovazione: sono loro gli agenti del cambiamento, coloro che devono sviluppare nuovi paradigmi per la pratica professionale, coinvolgendo tutti i soggetti implicati nella loro attività, ovvero le persone stesse che usufruiscono del servizio, i membri attivi della comunità, i responsabili politici, gli studiosi, e così via.

Se l'obiettivo è quello di facilitare la creazione di legami di reciprocità, di trattare le persone con una modalità sensibile alle loro identità, di realizzare i diritti umani e della cittadinanza, il tutto in un contesto di equità, va da sé che tutte le persone che accedono ai servizi debbano essere trattate come cittadini attivi e come agenti che contribuiscono all'intervento e non come semplici destinatari di un servizio richiesto.¹⁴⁵ Affinché ciò possa accadere, è anche la relazione tra operatore e "assistito" a dover essere ricostruita ex novo e ridefinita con una negoziazione interattiva, all'interno della quale l'operatore sostiene la persona nell'individuazione e nell'acquisizione delle risorse necessarie per l'ottenimento di una sorta di parità nei processi decisionali, permettendogli così di diventare membro della società a tutti gli effetti.

¹⁴⁵ L. Dominelli, op. cit.

Ciò che deve nascere tra i suddetti è un legame di interdipendenza, orientato a perseguire la giustizia sociale, pur essendo consapevoli che esistono delle differenze di status, risorse e potere, le quali vanno necessariamente messe in discussione, fin dall'avvio della relazione professionale. In questo modo da un lato la società si serve dell'assistente sociale per rispondere ai propri bisogni insoddisfatti, dall'altro la persona – nell'accettare l'aiuto del professionista – acquisisce l'obbligo di contribuire egli stesso alla società. La relazione d'aiuto non avrebbe altrimenti senso qualora sia privata di tale reciprocità che, unita all'interdipendenza e alla giustizia sociale, costituisce ingrediente fondamentale per una nuova tipologia di approccio alla pratica del lavoro sociale, un approccio olistico che potrebbe essere in grado di contemplare i problemi personali tanto quanto quelli strutturali.

Seguendo questa logica, è proprio per questa ragione che gli operatori sociali si ritrovano legittimati nel loro ruolo di agenti del cambiamento, poiché impegnati nell'inclusione sociale del singolo, come anche dell'intera società.

È questo il bagaglio etico che funge da stimolo per i professionisti del sociale, che si ritrovano sollecitati ad impegnarsi per un cambiamento strutturale che possa trasformare i servizi sociali in servizi universali. L'obiettivo dovrebbe infatti essere sempre quello di integrare l'individuo nella sua comunità, rispettandone i suoi diritti e l'accesso alle sue risorse e per fare ciò, l'assistente sociale, non può fare altro che combattere le disparità che tutt'oggi ancora esistono. Diventa un fatto essenziale la salvaguardia delle diversità culturali ed il rispetto dei diritti umani di ciascun gruppo, anche di quelli meno potenti. È per tale ragione che, sempre più, viene avvertita la necessità di individuare una nuova strada, capace di risolvere adeguatamente i conflitti esistenti; definire quale sia quella corretta è un compito arduo e controverso. Ciò che è però certo è che gli operatori sociali possano giocare un ruolo decisivo in questa scommessa, assicurandosi che le persone inizino a farsi carico e a discutere delle loro difficoltà, supportando il generarsi sempre più forte e concreto di una coscienza collettiva e, di conseguenza, di cittadinanza attiva – con cui si possono sviluppare i diritti umani in un contesto che sia caratterizzato da vera e propria giustizia sociale.

Gli assistenti sociali, in qualità di professionisti interessati alla promozione del benessere personale e collettivo, devono essere capaci di guardare con occhi critici a tutte le occasioni in cui la società è mancante nel garantire la cittadinanza alla popolazione intera (Dominelli, 2004). Sono loro a poter comprendere ed individuare le occasioni in cui la cittadinanza a livello teorico si scolla dalla sua concreta attuazione. Quella della cittadinanza è una questione di particolare importanza, poiché è in base ad essa che viene definita la posizione di un individuo all'interno della società stessa. Di norma la cittadinanza viene associata alla nazionalità o all'etnia e quindi, va certamente a generare un senso di appartenenza ad un tutto più ampio, ma rimane anche inevitabilmente legata ad una determinata area

geografica. Limitare, dunque, lo status di cittadini soltanto a coloro che sono collocati entro un determinato confine territoriale appare oggi - in una società come quella attuale, caratterizzata da spazi di azione e di appartenenza frequentemente variabili -, una scelta piuttosto disfunzionale, nonché priva di senso. Ci troviamo in un'epoca in cui le persone si spostano, e lo fanno pure spesso; pertanto, il vecchio concetto di cittadinanza ha totalmente perso di significato e va, anch'esso, decostruito e rinnovato.

Il rifiuto di concedere i diritti di cittadinanza a coloro che si sono spostati da un Paese ad un altro poteva pur essere tranquillamente agito nel passato, ma non in questo momento storico, caratterizzato da migrazioni di massa. Negli ultimi decenni i movimenti migratori sono stati imponenti ed il principio di cittadinanza basato sulla nazionalità è, di conseguenza, entrato in crisi. Per tale ragione si è proposto di rimpiazzarlo con il nuovo concetto di "cittadinanza globale": il vecchio concetto porta infatti all'esclusione e non è più pensabile che si continui ad applicarlo, occorre necessariamente ridefinirlo in termini maggiormente inclusivi.¹⁴⁶

Si tratta di un discorso di fondamentale importanza, poiché è l'essere riconosciuto come cittadino che assicura alla persona un certo status che gli consente il possesso di determinati diritti (politici, civili e sociali) - che il richiedente asilo, di fatto, possiede in parte e soprattutto temporaneamente, sebbene lo status di cittadino non gli appartenga. Va da sé che la conoscenza stessa di questi diritti è condizione necessaria e sufficiente affinché gli stessi possano essere esercitati. Emerge così un'altra importante funzione dell'assistente sociale, ovvero quella di aiuto nell'acquisizione delle conoscenze e delle informazioni in merito ai propri diritti - un vero e proprio strumento di *capacity-building*, volto a implementare le capacità personali - fondamentale soprattutto quando si ha a che fare con un'utenza straniera, che deve inserirsi in un nuovo sistema sociale, molto spesso estremamente diverso da quello cui era abituata.¹⁴⁷ Per fare ciò il professionista può anche usufruire della collaborazione di esperti in giurisprudenza, riuscendo così a sostenere concretamente le persone nella tutela dei propri diritti, nell'ottenimento di uno stile di vita più decoroso e di un ambiente adeguato in cui vivere.

A maggior ragione se ne deduce che il vecchio concetto di cittadinanza deve essere necessariamente abbandonato, poiché costitutivo di un individuo indipendente, che vive in un ordine sociale cui spetta, di diritto, la fruizione di servizi qualora lo necessiti, senza il minimo obbligo di mutualità. La nuova cittadinanza - che sia veramente attiva e inclusiva - dovrebbe invece essere interdipendente e caratterizzata da uno spazio collettivo che offre a tutti gli individui - inclusi i più deboli della società - la possibilità di prosperare, in questo modo ognuno può contribuire al bene comune e riceverne i benefici annessi. È con la reciprocità che si produce, infatti, inclusione, poiché si vogliono migliorare anche le

¹⁴⁶ L. Dominelli, op. cit.

¹⁴⁷ *ibidem*

condizioni degli altri e non soltanto le proprie.

Per realizzare questa cittadinanza attiva è ovviamente necessaria una *partnership* tra tutte le parti della società (Stato, società civile, mercato, e così via) – incluse tutte le persone che usufruiscono dei servizi – che devono essere ascoltate, poiché impegnate nella creazione della ricchezza con cui provvedere ai bisogni dei cittadini, per comprendere come redistribuire le risorse necessarie a soddisfare i bisogni quotidiani di tutti e come rinnovarle per mantenere l'ambiente fisico e sociale della terra. Anche in questo caso gli operatori sociali possono ricoprire il ruolo di mediatori, cercando di garantire che i mezzi utilizzati per raggiungere determinati obiettivi siano coerenti con le finalità desiderate – nel rispetto dei principi di equità e di correttezza.

In Italia gli stranieri come i richiedenti asilo - seppur siano detentori di diritti - non sono considerati dalla legge come cittadini, sebbene con il tempo lo possano diventare. E', tuttavia, importante che i professionisti del sociale agiscano con ottica preventiva, infatti, sebbene si aspiri ad un cambiamento della concezione di cittadinanza, questa al momento è pur sempre legata al suo vecchio significato, pertanto i richiedenti protezione ne rimangono decisamente esclusi, anche qualora abbiano tutte le intenzioni di radicarsi e di costruire una propria famiglia nel Belpaese.

Accade infatti che, la condizione di richiedente si protragga per molti anni – quattro, cinque, sei – in attesa che le autorità competenti prendano una decisione, nel frattempo queste persone si inseriscono nel tessuto sociale e lavorativo in cui vivono, entrando a farne parte a tutti gli effetti. L'esclusione di questa fascia di popolazione dalla cittadinanza, non può che avere unicamente degli effetti negativi, dovrebbe dunque essere compito dell'assistente sociale farsi carico dell'onere di promuoverne il riconoscimento, contribuendo alla tutela dei diritti. Agendo, infatti, con reciprocità, non soltanto farebbe sentire la voce dei richiedenti asilo, ma consentirebbe anche all'utenza stessa di iniziare a sentirsi davvero parte integrante del luogo in cui, già da anni, vive, diventando, dunque, interessata a tutelarne il bene.

Appare ora chiaro che il fondamento della cittadinanza sia insito nel concetto di mutualità, basato sull'interdipendenza e sulla solidarietà, queste ultime collegano infatti le persone le une alle altre, trasmettendo l'importanza dell'impegno di ciascun individuo per il benessere degli altri, mettendo in comune i rischi. Facilitare la crescita di questi aspetti dovrebbe veramente iniziare ad essere una delle priorità del lavoro sociale.

Esempio – la capacity building come strumento di promozione della cittadinanza attiva

È già stato anticipato nei precedenti capitoli che l'assistente sociale nei CAS si trova a dover svolgere i compiti più svariati, come quello di fornire supporto ed informazioni legali al richiedente protezione internazionale, ospite del CAS. Sebbene questo fatto sia fortemente scorretto - dovrebbe essere compito

di un vero e proprio informatore legale, che abbia una preparazione ben più specifica ed approfondita sull'argomento di quella che può, invece, avere un assistente sociale - accade molto spesso che operatori sociali debbano occuparsene, a causa della mancanza di risorse che, sempre più, affligge tale settore.

Ciò implica che i professionisti del sociale, operanti in tale ambito, debbano costantemente aggiornarsi e formarsi per poter fornire le dovute informazioni all'utenza, quanto più accuratamente possibile. Tralasciando, in questo momento, il problema che può insorgere a livello linguistico-comunicativo, è importante sottolineare quanto quest'azione informativa sia di fondamentale importanza. Innanzitutto, conoscere i propri diritti, permette a queste persone di potersi tutelare – devono sapere, ad esempio, che in sede di audizione con la Commissione Territoriale, qualora non comprendano a dovere il linguaggio del mediatore interculturale presente, possono richiedere il rinvio della seduta in presenza di un altro professionista che parli il loro stesso dialetto (diritto a comprendere e ad essere compresi) -, oltre a conoscere i risvolti legali che si possono verificare – il riconoscimento di una qualche protezione internazionale o di altra tipologia di permesso di soggiorno, comprese le caratteristiche di ognuna oppure il diniego e, dunque, la procedura dell'eventuale ricorso in collaborazione con un avvocato da loro scelto. È loro diritto sapere che – in caso di diniego - hanno potere decisionale rispetto al da farsi e che nessuno potrà scegliere un avvocato al loro posto – cosa che, invece, ripetutamente accade, quasi come prassi, all'interno di questi centri di accoglienza (per il personale del centro è molto più semplice e sbrigativo stabilire una collaborazione con un singolo avvocato, poco importa se costui sia davvero specializzato e competente in materia di immigrazione, piuttosto che effettuare una ricerca e stilare una lista di diversi professionisti legali esperti, verso i quali indirizzare il richiedente asilo diniegato, lasciando lui libera scelta). L'utenza ha diritto anche ad essere ascoltata, qualora lo voglia, ed essere consigliata dettagliatamente rispetto alla storia che intende raccontare in sede di audizione.

I richiedenti protezione internazionale, infatti, nella maggior parte dei casi non conoscono le modalità di valutazione occidentale ed avere un rimando da un professionista, non solo competente rispetto alla materia, ma anche rispetto alla cultura dominante, può essere più che utile per comprendere come la Commissione Territoriale possa considerare la loro storia.

Lavorando in questo settore si ha la possibilità di ascoltare i più svariati racconti personali e di notare che la modalità di racconto dello straniero è diversa da quella cui un occidentale è abituato ed è proprio per tale ragione che, spesso, i richiedenti ricevono un diniego: date imprecise, descrizione dei luoghi approssimativa, carenza di dettagli di qualsiasi tipo, sono elementi che caratterizzano i loro racconti e che, invece, non sono per nulla apprezzati dai commissari. Lo straniero si limita unicamente a raccontare l'accaduto con poche parole, molto spesso perché il suddetto racconto è, per lui/lei, doloroso.

Essere a conoscenza di tutto ciò permette non solo al professionista di agire in modo interculturale,

promuovendo giustizia sociale e cittadinanza attiva – se si conoscono le regole, queste si possono anche mettere sapientemente in discussione, qualora vengano considerate scorrette rispetto a determinati principi e valori, promuovendo così l'attivazione della persona ad operare verso l'ottenimento di un miglioramento della situazione -, ma consente anche all'utenza straniera di considerare l'audizione sotto un punto di vista culturale diverso, di comprendere a pieno la richiesta, permettendo al singolo di sentirsi rispettato in qualità di persona e trattato con la dovuta dignità. Si va, dunque, a nutrire le basi utili per far sì che possa anch'egli, un giorno, diventare un vero e proprio cittadino attivo nel Paese "straniero" in cui si trova a vivere.

Gli assistenti sociali possono promuovere la diffusione di un nuovo concetto di cittadinanza – e di inclusione sociale – non solo tramite l'informazione, ma anche con azioni di *advocacy*. E', tuttavia, importante sottolineare che occorre, in primo luogo, essere piuttosto consapevoli rispetto alla situazione di partenza: le azioni da condurre non riguardano soltanto la difesa e la promozione dei diritti dei più emarginati, ma è l'intera popolazione a dover essere preparata ad un cambiamento di tale portata.

Con un lieve sforzo d'immaginazione si potrebbe ipotizzare quali possano essere le conseguenze di un'azione di questo tipo, se non adeguatamente preparata, nell'attuale situazione societaria: uno sforzo inutile, una lotta contro i mulini a vento. Progettualità così importanti e così complesse vanno preparate a lungo, nei minimi dettagli e, per poter essere concretamente attuabili, è assolutamente necessario che vengano interpellati tutti gli attori, che operano nei diversi livelli (macro, meso e micro). Si sta infatti parlando di un cambiamento di enorme portata, che concerne la mentalità di molte persone.

Gli assistenti sociali non avrebbero alcuna possibilità di successo qualora, tale azione, venisse messa in atto dai singoli professionisti, una tantum, a livello micro. Si tratta di un intervento che necessita multidirezionalità, multiprofessionalità per poter essere effettivamente realizzato, nonché di un forte appoggio proveniente "dall'alto". L'azione dei vari livelli di intervento dovrebbe infatti sincronizzarsi e direzionarsi sinergicamente verso l'obiettivo comune - solido e condiviso -, ovvero la promozione di una nuova cittadinanza che sia veramente inclusiva ed attiva.

4.4 Lo strumento della mediazione linguistico-culturale: quando e come utilizzarla correttamente operando con i richiedenti protezione internazionale

Nei capitoli precedenti si è fatto cenno alla figura del mediatore interculturale, come vero e proprio partner dell'assistente sociale negli interventi riguardanti la presa in carico dell'utenza straniera. È importante sottolineare, infatti, quanto l'assistente sociale non sia una figura onnipotente ed abbia, al contrario, necessariamente bisogno del supporto e della collaborazione con altri professionisti dotati di specifiche competenze interculturali.

Ciò non significa che l'assistente sociale stessa non debba possederle: riflessività personale e professionale sono necessarie, nella relazione d'aiuto con i richiedenti asilo, per la costruzione di una comunicazione profonda e consapevole. È risaputo, tuttavia che tali competenze non sono necessariamente possedute da questa categoria professionale ed anche che, l'acquisizione di queste, può risultare particolarmente complessa nel quadro dinamico e articolato dei processi migratori.

Nei Paesi con un trascorso migratorio più lungo ed antico la situazione della gestione delle diversità e dell'inclusione dei soggetti stranieri è diversa da quella italiana, in cui tale realtà è relativamente recente. Occorre quindi prendere tali Paesi come esempio, per evitare che la diversità culturale diventi un elefante invisibile, ovvero ingombrante ma non facile da vedere, come spesso accade.¹⁴⁸ E', infatti, importante che gli operatori sociali siano fin da subito abituati ad apprendere competenze interculturali, che non siano assolutamente legate a singoli Paesi o etnie, ma che implichino la conoscenza e l'utilizzo di una metodologia che consideri la complessità culturale in modo democratico e rispettoso. Tale metodologia dovrà ovviamente garantire uno sguardo critico verso le disuguaglianze e le discriminazioni presenti nella nostra società e assicurare l'apprendimento di lingue veicolari che, non solo permettono al professionista di comunicare con lo straniero, ma consentono anche una sorta di decentramento culturale della relazione d'aiuto stessa.

Oltre a ciò, l'assistente sociale dovrebbe essere consapevole che il linguaggio – per quanto sensibile e correttamente etico possa essere – non può automaticamente generare un'eguaglianza nella percezione della realtà tra persone diverse, con bisogni differenti. Sono in molti a sostenere che una pratica etica culturalmente sensibile rappresenti la via più corretta: prendere in considerazione, infatti, il linguaggio con un'ottica relazionale consente al professionista di guardare oltre le verità e le realtà della cultura dominante, rendendo ancora più chiaro il concetto che il linguaggio e le costruzioni concettuali variano enormemente da cultura a cultura.¹⁴⁹ Ciò non toglie il fatto che la sensibilità al linguaggio e la modalità con cui viene utilizzato siano di fondamentale importanza, basti immaginare concretamente un colloquio tra l'assistente sociale ed un richiedente protezione, laddove la prima usa il linguaggio e formula domande basandosi sulla propria prospettiva culturale rispetto ai problemi che possono riguardare la condizione di richiedente asilo, mentre quest'ultimo vede i problemi in modo differente, poiché possiede una propria, diversa visione del mondo.

Sebbene l'assistente sociale possa pur adottare un approccio di questo tipo, continua a rendersi fortemente necessaria la collaborazione con professionisti specializzati, soprattutto quando si verificano avvenimenti scomodi, caratterizzati dalla lesione dei diritti, dalla disuguaglianza o da una qualsiasi forma

¹⁴⁸ E. Barberis, P. Boccagni, op. cit.

¹⁴⁹ Zita Weber, op. cit.

di disagio dovuto alle declinazioni culturali dell'utenza (si veda il caso della sig.ra Sunday a pagina 61).

Parlando di questi soggetti si intendono, in realtà, due differenti categorie di persone: il professionista vero e proprio - colui che in Italia viene definito come mediatore culturale, interculturale o linguistico-culturale – oppure l'attivista che non è un professionista, ma che – essendo parte sociale attiva – aiuta l'assistente sociale nell'identificazione dei problemi e nelle riflessioni critiche ad essi annessi.¹⁵⁰ Il primo è colui che facilita la comunicazione, la comprensione e l'interazione reciproca tra individui o gruppi con culture e lingue differenti. L'aspetto fondamentale di questo professionista è che opera non soltanto per facilitare la comunicazione, ma agevola soprattutto la comprensione reciproca tra individui che posseggono culture, lingue, religioni e punti di riferimento differenti. Solitamente tale figura si occupa principalmente della facilitazione nell'accesso ai servizi e della comunicazione con gli operatori del sociale, in modo da permettere allo straniero di superare le specifiche vulnerabilità legate alla condizione migratoria.

È fondamentale non confondere il mediatore linguistico o interprete – il cui compito è semplicemente quello della traduzione – con il mediatore interculturale: entrambi possono collaborare con l'assistente sociale nella relazione d'aiuto, seppur con finalità estremamente differenti ed è proprio per tale ragione che l'assistente sociale stessa deve conoscere tale differenza ed utilizzare tali risorse e collaborazioni con consapevolezza. Vero è che anche il mediatore interculturale possiede delle competenze linguistiche, ma oltre a queste è tenuto anche alla padronanza di aspetti culturali, giuridici e di lavoro sociale, di abilità nella mediazione, nella gestione dei conflitti, nel lavoro di gruppo, nella riflessività culturale e nella capacitazione delle persone svantaggiate, a partire da un'empatia che nasce dall'aver vissuto egli stesso l'esperienza migratoria.

Senza scendere nei dettagli dell'attività professionale – è importante essere consapevoli di come tale figura si incastoni all'interno del sistema italiano - basti sapere al lettore che, quella del mediatore interculturale può essere definita come una semi-professione, proprio perché mancante di un chiaro riconoscimento pubblico e istituzionale, il che la pone in una posizione di debolezza rispetto ad altre professioni sociali di gran lunga più strutturate, ciò non toglie il fatto che questo incarico necessiti di una professionalizzazione adeguata.¹⁵¹

A causa di tale situazione, spesso, vari operatori sociali incappano in errori, tra i quali uno dei peggiori è rappresentato dalla scelta superficiale di utilizzare come mediatori interculturali, persone assolutamente non qualificate come tali. Sebbene questa decisione possa essere dettata dalla necessità, talvolta anche dall'urgenza, non è più pensabile che ciò continui ad accadere, non solo per rispetto dei

¹⁵⁰ E. Barberis, P. Boccagni, op. cit.

¹⁵¹ ibidem

colleghi mediatori interculturali che si vedono lesionati e squalificati – poiché sostituibili -, ma anche per rispetto dell'utenza che ha diritto ad un sicuro servizio di qualità – il rischio infatti è dietro l'angolo e si potrebbe incappare in indesiderati conflitti di interesse e in una scarsa efficacia. Capita, talvolta, anche l'esatto opposto, ovvero il ricorso a professionisti autoctoni, con competenze linguistiche in una qualche lingua veicolare – come l'inglese o il francese – decisamente sprovvisti di una qualsiasi esperienza personale migratoria. Costoro si trovano ad essere operatori interculturali più che mediatori e, certamente, contribuiscono all'incremento di sensibilità interculturale nei servizi, ma sono anche poco funzionali nell'interazione triadica, sia per le competenze in loro possesso, sia per una più difficile costruzione d'empatia con l'utenza immigrata.

Accade quotidianamente che il bisogno di mediazione interculturale rimanga insoddisfatto a causa delle inopportune competenze del professionista oppure delle difficoltà di interazione dei professionisti del sociale con il mediatore stesso, oppure ancora – e soprattutto - per la mancanza di risorse da investire nell'intervento di un adeguato mediatore interculturale.¹⁵²

Il lavoro deve però continuare e, a determinate necessità, si cerca di rispondere “come si può”, ad esempio capita spesso che l'assistente sociale cerchi di acquisire – o sia costretto a farlo – competenze culturali, sebbene la mancanza di tempo lo consenta solo in modo frammentario e occasionale. Queste problematiche rendono assolutamente necessaria, per gli assistenti sociali, una maggiore consapevolezza rispetto all'educazione della committenza: le amministrazioni, gli enti, le organizzazioni, le cooperative sociali che reclutano mediatori dovrebbero avere perfettamente idea di quale sia la funzione del mediatore interculturale, prestando estrema attenzione nella selezione di questi. Le caratteristiche e le competenze di costoro possono, infatti, influenzare notevolmente il successo del loro operato.

È dimostrato – pertanto è importante sottolineare - come un uso improprio del mediatore porti, a lungo andare, a delle scelte improprie dei mediatori stessi: questo professionista non può e non deve sostituirsi ad altri, come non può e non deve essere utilizzato per delle semplici azioni di interpretariato nel processo di presa in carico e, soprattutto, non è culturalmente onnisciente – non può, di fatto, conoscere le peculiarità di qualsiasi cultura. Il supporto e l'intervento degli assistenti sociali nel percorso di riconoscimento e di valorizzazione del mediatore interculturale può essere di fondamentale importanza. Il semplice gesto di iniziare ad includerlo nelle frequenti équipes darebbe, infatti, l'occasione di avviare un processo di cambiamento percettivo nei confronti di questa professione-collega, cui spettano doveri, responsabilità, obiettivi da raggiungere, ma anche diritti.

¹⁵² E. Barberis, P. Boccagni, op. cit.

Caso – difficoltà linguistiche e culturali

F. è un uomo di più di trent'anni, di nazionalità egiziana, sbarcato in Sicilia a settembre 2022 e trasferito, subito pochi giorni dopo il suo arrivo in Italia, in un CAS in provincia di Monza e della Brianza.

È immediatamente parso essere una persona degna di particolari attenzioni, poiché - appena giunto nel CAS - ha chiesto all'operatore se fosse consentito lo spaccio di droghe. I due hanno ovviamente conversato in lingua araba, poiché F. non conosceva altre lingue.

Poche settimane dopo il suo arrivo, il personale della cooperativa è stato contattato dalla polizia stradale: F. aveva percorso per ore - ed attraversato più volte-, a piedi, una strada statale il cui traffico è unicamente consentito a veicoli, mettendo a rischio la propria incolumità, se non addirittura la propria vita.

Spaventatissimo dalla presenza della polizia e dai richiami subiti da essa, è stato recuperato dall'operatore del CAS che lo ha riportato a casa, piangente. Successivamente F. ha dichiarato di volersi semplicemente recare in una cittadina della medesima provincia, per incontrare un amico che gli aveva proposto un lavoro.¹⁵³

La situazione è, fin da subito, parsa allarmante agli occhi dell'assistente sociale e degna di un confronto in équipe multidisciplinare. I vari professionisti si sono però trovati in disaccordo: alcuni hanno semplicemente sostenuto che - probabilmente - in Egitto sia possibile percorrere a piedi strade di quel genere e che F. fosse semplicemente disorientato, poiché appena arrivato in Italia ed abituato ad una realtà differente, altri invece hanno dimostrato una discreta preoccupazione per l'accaduto.

Quando, qualche tempo dopo, il sig. F. ha ripetutamente dimostrato di faticare nella comprensione e nel rispetto delle regole più banali - ad es. non è stato in grado di apporre la sua stessa firma ogni giorno nell'apposito registro presenze richiesto dalla Prefettura - e, al contempo, ha probabilmente iniziato in concreto l'attività di spaccio, l'assistente sociale ha insistito per approfondire la situazione, in modo da consentire una valutazione maggiormente consona del caso.

Sono, quindi, emerse delle enormi difficoltà: incontrare il sig. F. è stato estremamente complesso - poiché difficilmente rintracciabile nel CAS -, comunicare con lui ancor peggio.

L'operatore che in precedenza aveva conversato con lui possiede, infatti, una conoscenza basilica della lingua araba e si è detto non essere in grado di poter sostenere un colloquio approfondito con il sig. F.

Certamente la frequenza di un corso di lingua italiana avrebbe potuto essere un ottimo strumento per consentire una maggiore comprensione sua e dei suoi bisogni, ma i precedenti non avevano fatto certo ben sperare in una frequenza attenta e costante da parte del sig. F.

Ciononostante, si è deciso di organizzare l'incontro del sig. F. con lo psicologo della cooperativa, utile per

¹⁵³ Si specifica al lettore che il sig. F. non avrebbe potuto in alcun modo svolgere attività lavorativa regolare, non essendo ancora trascorsi i 2 mesi dall'ufficializzazione della domanda di protezione, come previsto dall'art. 22 del d. lgs. 142/2015

osservare ed individuare eventuali difficoltà più profonde, ma “tra il dire e il fare c’è di mezzo il mare”, così riporta il famoso detto e così è capitato al suddetto incontro. Sono passati diversi mesi ed ancora non si è riusciti ad organizzarlo, proprio a causa delle difficoltà legate alla mediazione.

In una situazione delicata come questa sarebbe assolutamente necessario fruire di un adeguato intervento di mediazione interculturale, a supporto del colloquio psicologico.

Purtroppo, le risorse mancano: la cooperativa non si è resa disponibile ad investire del denaro per l’intervento di un professionista specializzato e lo psicologo dovrà cavarsela da solo, trovando una soluzione “fai da te”.

Sebbene ancora non ci sia stata la possibilità di approfondire la situazione del sig. F. è importante mostrare come le decisioni economiche influiscano molto nel lavoro sociale, soprattutto quando si tratta di semi-professioni come quella del mediatore interculturale, il quale dovrebbe, invece, essere una componente fissa dell’équipe multidisciplinare, a maggior ragione se l’ambito lavorativo è un CAS – laddove l’utenza è composta solo e soltanto da persone straniere con un trascorso migratorio il più delle volte traumatico.

Decisioni economiche di questo tipo possono portare soltanto ad un aggravamento della situazione: ne risentirà molto il processo di costruzione della relazione di fiducia ed anche la metodica preventiva che caratterizza determinati interventi, oltre a causare un accrescimento delle difficoltà per il personale della cooperativa – che cerca di operare nel migliore dei modi possibili, nonostante gli ostacoli che si vengono a creare. Azioni di questo tipo fanno sì che il danno si possa verificare, senza il tentativo di poterlo tempestivamente evitare.

Va, infine, sottolineato anche come, i vari professionisti attori del caso, pur abbracciando una visione postmoderna, volta all’approfondimento della situazione e caratterizzata da un approccio sensibile alle diversità culturali, abbiano avuto non poche difficoltà nella traduzione di tali concetti in pratiche. Le differenze e le sfumature culturali sfidano infatti l’equilibrio stabilito dagli obblighi professionali, ad esempio con l’aspettativa che la persona interessata può avere del servizio offerto oppure ancora con certe determinazioni che portano alla distinzione tra coloro che si comportano in modo culturalmente appropriato ed altri che invece agiscono in modo problematico.¹⁵⁴ Si tratta certamente di un terreno scivoloso ed ancora troppo poco conosciuto, laddove non possono sussistere delle categorizzazioni o definizioni certe, al contrario è necessario che ivi regni la flessibilità. Emerge, dunque, in modo chiaro e netto, la complessità del lavoro sociale interculturale e le difficoltà per le professioni sociali nello svolgerlo in modo etico e culturalmente sensibile – difficoltà che possono essere superate non soltanto con un buon metodo, ma anche tramite il confronto tra colleghi.

¹⁵⁴ Zita Weber, op. cit.

4.5 L'importanza della supervisione e della formazione continua nel lavoro interculturale

M.D. Canevini e E. Neve¹⁵⁵ (2017) hanno più che ragione nel sostenere che viviamo in un tempo di disorientamento etico, di crisi dei valori, di povertà educativa e relazionale. E', infatti, probabilmente per questo motivo, che sempre più le persone, i servizi e la società nella sua totalità, richiedono professionalità che siano radicate nell'etica.¹⁵⁶

Appartiene alla formazione l'arduo compito di educare a discernere in ogni fonte teorica, metodo, tecnica o atto professionali la dimensione etica, la coerenza con i principi, i valori della professione, i sensi dell'aiuto.¹⁵⁷

Questo discorso acquisisce ancor più valenza nel momento in cui ci si riferisce a contesti di lavoro interculturali, laddove il concetto di etica viene fortemente messo in discussione a causa dell'incontro/scontro con diversi mondi, con diverse culture e, dunque, dalla presenza di molteplici punti di riferimento, che portano il professionista a vacillare e a considerare le questioni sotto altri punti di vista. Si è già in precedenza parlato di quanto possa essere corretta e giusta una pratica che sia etica e culturalmente sensibile, questa presuppone una posizione postmoderna, oltre ad un allontanamento dai presupposti epistemologici che, ovviamente, non sono necessariamente condivisi tra le diverse culture.¹⁵⁸ Questa posizione sostiene fermamente l'esistenza di diversi sistemi di credenze e molteplici prospettive: vengono accettate le diverse visioni del mondo e rafforzata l'idea che queste non possano essere catalogate in buone o cattive, neppure in giuste o sbagliate. In questo modo ogni visione del mondo risulta essere valida, in linea con quello che viene chiamato *relativismo culturale*, pertanto ogni cultura è unica e può essere completamente compresa soltanto in se stessa, sarebbe infatti impossibile comprenderla facendo riferimento a qualsiasi altra cultura o ad altro sistema di valori. Per poter arrivare ad una sincera e corretta messa in pratica di questo approccio occorre necessariamente che il professionista sia consapevole e ciò può accadere soltanto attraverso una debita formazione e supervisione.¹⁵⁹

Non bisogna inoltre dimenticare che anche il Codice stesso richiede che ciascun professionista provveda a mantenersi costantemente formato, definendo la formazione continua come un vero e proprio dovere deontologico, da vivere non soltanto come un obbligo, ma soprattutto con un individuale desiderio di conoscenza e di crescita incessante.

All'art. 24, Titolo III, il Codice Deontologico degli Assistenti Sociali così recita:

¹⁵⁵ MILENA DIOMEDE CANEVINI è un membro delle commissioni ministeriali e internazionali per la formazione delle professioni sociali, mentre ELISABETTA NEVE è docente di metodologia del servizio sociale presso l'Università di Verona

¹⁵⁶ M. Diomede Canevini, E. Neve, op. cit.

¹⁵⁷ ibidem

¹⁵⁸ Zita Weber, op. cit.

¹⁵⁹ ibidem

“l'assistente sociale è tenuto alla propria formazione continua al fine di garantire prestazioni qualificate, adeguate al progresso teorico, scientifico, culturale, metodologico e tecnologico. A tal fine, contribuisce alla ricerca, alla divulgazione della propria esperienza, anche fornendo elementi per la definizione di evidenze scientifiche. Il professionista si adopera, inoltre, affinché si sviluppi la cultura della supervisione professionale”.

Nel corso degli anni sono state molte le definizioni utilizzate per esplicitare che cosa sia la supervisione professionale, molte delle quali la accostano, per l'appunto, ad una modalità formativa.

" La supervisione è un tipo di formazione che più di altri utilizza direttamente l'esperienza, e ne fa nello stesso tempo, fonte e scopo dell'intervento formativo" (E.Neve, 2002)

"è un luogo dove è consentito portare la propria esperienza per capire l'ostacolo, superare lo stereotipo, interpretare il rifiuto, riconoscere il desiderio, scaricare l'ansia" (Cellentani, Guidicini,1989)

La complessità insita nel lavoro sociale - dovuta al continuo mutamento dei ruoli istituzionali, della legislazione attinente e delle variabili problematiche sociali - implica necessariamente che i professionisti debbano provvedere ad una formazione permanente, che consenta loro di poter acquisire – o rispolverare la conoscenza - di strumenti idonei.

Grazie alla supervisione è possibile affinare il metodo di lavoro, acquisire fiducia nella propria autonomia professionale, condividere con i colleghi le conoscenze acquisite, accrescere la propria capacità collaborativa e sviluppare la propria professionalità attraverso l'acquisizione di conoscenze specifiche sui fenomeni sociali, sia da un punto di vista legislativo, che culturale.

Esempi

L'esperienza pratica in ambito interculturale è certamente una buona insegnante – ma non è sufficiente se non è affiancata da una buona formazione continua e da supervisioni periodiche.

È necessario un determinato sapere per poter osservare e, dunque, prendere in considerazione le sfumature culturali dei segnali non verbali, poiché diversi gruppi culturali attribuiscono significati diversi a determinati comportamenti non verbali.

Il contatto visivo, ad esempio, è previsto tra le persone che comunicano nelle principali culture occidentali, laddove l'inosservanza di questo è considerata una mancanza di rispetto: a chiunque di noi può esser capitato di sentirsi dire, durante una discussione rilevante “guardami negli occhi, sto dicendo una cosa importante!”, va da sé che per noi l'attenzione e l'interesse sono dimostrati per l'appunto tramite il contatto visivo. Più volte mi è capitato di assistere ad avvenimenti di questo tipo anche con i richiedenti asilo: per

velocizzare la trasmissione delle importantissime informazioni legali vengono spesso radunati gruppi, che sovente guardano a terra durante la spiegazione invece che osservare in viso la direttrice, attenti all'esposizione. È capitato più volte che, quest'ultima, richiamasse la loro attenzione, poiché credeva che fossero distratti e che non la stessero ascoltando, seppur l'argomento fosse per loro di fondamentale importanza.

Nel corso del tempo si sono quindi sviluppati alcuni stereotipi riguardo all'evasività e all'inaffidabilità di quelle persone che evitano lo sguardo diretto. Tuttavia, è ormai risaputo che in alcune culture il contatto visivo diretto è considerato irrispettoso e una violazione della privacy. Lavorando con i richiedenti protezione si sperimenta spesso questa sfumatura culturale, in diversi colloqui alcune persone – soprattutto provenienti dall'Africa e di religione musulmana - agiscono un minimo contatto visivo con l'assistente sociale, perché spesso si tratta di una donna ed è altamente irrispettoso guardare direttamente negli occhi un'altra donna che non sia la propria moglie.

Il confronto con i colleghi più esperti o con i colleghi di altre culture, oppure ancora gli incontri di supervisione possono risultare illuminanti, perché aiutano a comprendere più a fondo e ad interpretare più rapidamente questi atteggiamenti.

Non riuscire a comprendere il significato del comportamento non verbale può porre seri ostacoli ad una comunicazione efficace.¹⁶⁰

Lavorare con persone straniere può portare ad osservare sfumature culturali differenti anche nell'aspettativa che si può avere come professionista. È capitato che alcuni asiatici – bengalesi per la precisione - si aspettassero che il professionista fornisse loro consigli dettagliati su come affrontare o risolvere un problema, non è infatti raro che si affidino totalmente al professionista considerandolo come una vera e propria autorità in materia.

Al contempo il professionista si aspettava magari che fossero più loquaci e attivi nell'esplorare le opzioni possibili e che non annuissero e basta – è tipico dei bengalesi dire sempre "sì", anche quando non capiscono oppure tacciono e si pongono in un completo ascolto. Il rispetto per l'autorità può portare alla passività e al silenzio e, come espresso da Tsui e Schultz (565:1985) "possono verificarsi lunghi intervalli di silenzio mentre il cliente attende pazientemente che il terapeuta strutturi l'intervista, si faccia carico e quindi fornisca la soluzione".¹⁶¹ Trarre conclusioni affrettate e, probabilmente errate circa il cliente può essere estremamente grave e controproducente per la relazione d'aiuto e ciò può accadere quando il professionista non riesce a interpretare correttamente la sfumatura culturale – seppur minima - nei segnali

¹⁶⁰ Zita Weber, op. cit.

¹⁶¹ ibidem

non verbali.

Nel precedente paragrafo si è parlato di *équipe multidisciplinare*, infatti all'interno di un CAS si possono trovare le più variegata figure di operatori con formazioni ed esperienze completamente differenti: dallo psicologo all'assistente sociale, dal pedagogo all'insegnante di italiano, dall'operatore sociale ex richiedente asilo a quello laureato in filosofia, e così via.

Evitando di soffermarsi sulla mancanza di una selezione maggiormente consona rispetto al lavoro sociale interculturale da svolgersi – in ogni ambito del servizio sociale viene spesso richiesta un minimo di esperienza o di specializzazione in materia al fine dell'assunzione, purtroppo ciò ancora non accade in quei settori che si occupano di immigrazione – è importante comprendere la complessità e le difficoltà che caratterizzano la collaborazione di un personale così variegato.

Non capita di rado che nascano dei conflitti, anche di natura etica, tra i diversi operatori, i quali non possono far altro che risolverli in autonomia, poiché mancano totalmente degli spazi di supervisione o di confronto costante sui casi.¹⁶² Tale disaccordo non sempre può trovare una risoluzione e ciò comporta una profonda inadeguatezza del personale per rispondere ai bisogni complessi espressi dall'utenza straniera, con notevoli conseguenze negative – che ricadono poi sugli operatori stessi, oltre che sull'utenza.

I livelli di collaborazione tra i professionisti possono essere molto variabili, si può parlare di lavoro multiprofessionale – laddove è prevista una collaborazione tra le diverse figure – oppure anche di lavoro interprofessionale – che prevede l'integrazione e l'intercambiabilità dei ruoli.¹⁶³ I problemi che si possono riscontrare in un ambito di lavoro, per l'appunto, multiprofessionale non sono da sottovalutare, tanto quanto le abilità necessarie per la messa in atto di un lavoro di squadra che sia interprofessionale e, soprattutto, efficace.¹⁶⁴ Non è scontato, infatti, che possano insorgere delle divergenze d'opinione sui valori a cui dare la priorità, anche tra professionisti che, normalmente, si trovano sulle medesima lunghezza d'onda, soprattutto quando ci si trova in presenza di dilemmi etici o contesti culturali differenti. Lo sviluppo di nuovi modelli e quadri concettuali di lavoro interprofessionale è sicuramente uno degli obiettivi che le scuole di social work, come anche il lavoro sociale in generale, devono proporsi di raggiungere al più presto, poiché soltanto in questo modo assistenti sociali, psicologi, avvocati, infermieri e quant'altro saranno effettivamente preparati a lavorare insieme in modo efficace.¹⁶⁵

¹⁶² E. Barberis, P. Boccagni, op. cit.

¹⁶³ S. Banks, K. Nøhr (a cura di), op. cit.

¹⁶⁴ *ibidem*

¹⁶⁵ *ibidem*

4.6 Un nuovo *assessment* interculturale

L'*assessment* non è altro che il processo di valutazione che ciascun assistente sociale mette in atto quando è necessario ricostruire ed analizzare il quadro della situazione riguardante una precisa persona o un intero nucleo familiare.¹⁶⁶ Questo non significa che ogni contatto con la clientela debba necessariamente sfociare in un processo d'aiuto tuttavia, qualora necessario, il professionista dovrà essere in grado di procedere nella modalità più corretta (M.L. Raineri, 2016).

Le questioni fondamentali che caratterizzano l'*assessment* sono essenzialmente due e riguardano l'individuazione degli elementi da prendere in considerazione per poter elaborare una valutazione sociale della situazione e le modalità con cui raccogliere tali dati.¹⁶⁷

In particolare, ciò che si va ad approfondire, è se i bisogni della persona siano soddisfatti ad un livello accettabile e se esista una rete cui la persona può fare riferimento, qualora necessario. Le modalità finora suggerite dalla metodologia professionale suggeriscono di condividere il percorso, per quanto possibile, con il diretto interessato, oltre ad avviare collaborazioni con altri professionisti, se utile alla valutazione.¹⁶⁸

L'aspetto interessante e peculiare dell'*assessment* è che, pur rappresentando un punto di partenza nel processo d'aiuto, non giunge mai ad una conclusione, se non nel momento della cosiddetta "chiusura del caso", infatti la valutazione espressa inizialmente è bene che rimanga costantemente aperta ad ulteriori considerazioni e rivisitazioni, poiché, nel tempo, possono sempre emergere nuovi elementi.

L'*assessment* è, dunque, storicamente, un tipico strumento dell'assistente sociale, utilizzabile con qualsiasi tipologia di clientela, richiedenti asilo inclusi. Va dunque "svecchiato" e rinnovato, per poter continuare ad essere considerato fondamentale per la messa in pratica della professione.

Come potrebbe, infatti, un'assistente sociale procedere ad una corretta valutazione della situazione di una persona straniera, senza un approccio interculturale? Come potrebbe raccogliere le informazioni utili senza una comunicazione interculturale ma, soprattutto senza un approccio culturalmente sensibile? A quale utilità porterebbe una visita domiciliare, se l'assistente sociale osservasse la persona nel suo ambiente, solo e soltanto con il proprio filtro culturale di riferimento? A quali conclusioni sensate ed effettivamente non dannose per la persona stessa potrebbe giungere il professionista che procede con una valutazione non attenta agli aspetti culturali?

La cultura è, infatti, un fenomeno universale che riflette le diversità, le norme di comportamento e la consapevolezza di interdipendenza globale (Link & Ramanathan, 2011).¹⁶⁹ Con la parola "cultura" ci si

¹⁶⁶ M. L. Raineri - Assistente sociale domani, Trento, Erickson 2016

¹⁶⁷ ibidem

¹⁶⁸ ibidem

¹⁶⁹ NASW - Standards and Indicators for cultural competence in Social Work Practice, 2015

può riferire ad un'ampia gamma di comportamenti umani che includono pensieri, comunicazioni, azioni, costumi, credenze, valori, istituzioni, etnie, gruppi religiosi o sociali (Gilbert, Goode & Dunne, 2007).

Il termine "cultura" include i modi in cui le persone straniere, con disabilità, con forti riferimenti religiosi, omosessuali, ... sperimentano il mondo attorno a loro.¹⁷⁰

La cultura riguarda anche la storia, le tradizioni, i valori, i sistemi familiari, le espressioni artistiche legate a particolari gruppi di persone a seconda dell'etnia, del trascorso migratorio, dello status di rifugiato, della religione, dell'orientamento sessuale, dell'identità ed espressione di genere, della classe sociale e così via. Inoltre, occorre sottolineare che è lo stesso codice NASW del 2008 ad affermare che "la missione primaria del lavoro sociale è quella di migliorare il benessere umano e di agevolare la soddisfazione dei bisogni umani fondamentali di tutti persone, con particolare attenzione ai bisogni e all'autodeterminazione delle persone vulnerabili, degli oppressi e dei poveri".¹⁷¹

Lo stesso codice continua sostenendo che "gli assistenti sociali sono sensibili alla diversità culturale e etnica e si sforzano per porre fine alla discriminazione, all'oppressione, alla povertà e alle altre forme di ingiustizia sociale".¹⁷² Ciò significa che gli assistenti sociali devono conoscere approfonditamente la competenza culturale, mettendo in pratica il processo che prevede di rispondere rispettosamente ed efficacemente alle persone di tutte le culture, lingue, classi, razze, etnie, religioni, tradizioni spirituali e altri fattori di diversità in un modo che riconosce, afferma e valorizza il valore e l'unicità delle persone, delle famiglie e delle comunità e ne protegge e conserva la dignità di ciascuno (Fong, 2004; Fong & Furuto, 2001; Lamù, 2011).¹⁷³

La competenza culturale è, infatti, un insieme di comportamenti, di atteggiamenti e di politiche che, unitamente e sistematicamente, consentono di lavorare in modo efficace in contesti interculturali (National Center for Cultural Competence, n.d., p. 1). A livello pratico la competenza culturale consente di imparare nuovi modelli di comportamento ed applicarli efficacemente in setting appropriati, potrebbe infatti essere definita come integrazione e trasformazione della conoscenza circa individui o gruppi di persone entro specifici standard, politiche, pratiche e atteggiamenti, utilizzati poi in setting culturalmente appropriati che consentano un accrescimento della qualità dei servizi e, producano così, risultati migliori (Davis & Donald, 1997).¹⁷⁴

Risulterà ora più che comprensibile che, qualsiasi assistente sociale, debba necessariamente coltivare la propria competenza culturale, poiché è proprio tramite le procedure e le attività che il servizio sociale svolge che vengono acquisite informazioni ed approfondimenti di rilevanza culturale circa i problemi dei

¹⁷⁰ NASW, op. cit.

¹⁷¹ Ibidem, pag. 12

¹⁷² Ibidem, pag. 12

¹⁷³ Ibidem

¹⁷⁴ ibidem

clienti di minoranza, individuando i mezzi utili allo sviluppo di strategie di intervento che siano culturalmente appropriate per questi clienti (Gallegos,1982). Questa tipologia di sofisticata competenza culturale non è naturalmente posseduta da ogni assistente sociale, per essere conosciuta ed applicata essa richiede un alto livello di professionalità e di conoscenza.¹⁷⁵

È stato più volte sottolineato che cosa i professionisti dovrebbero fare per migliorare la propria pratica lavorativa, ma è necessario ricordare che anche il sistema organizzativo, cui i professionisti fanno riferimento, dovrebbe mostrarsi maggiormente competente a livello interculturale; pertanto, dovrebbe provvedere alla valorizzazione delle diversità, all'elaborazione di un approccio di autovalutazione culturale, ad aumentare la propria consapevolezza rispetto alle interazioni tra culture, ad istituzionalizzare le conoscenze culturali e a sviluppare programmi e servizi che riflettano una comprensione della diversità tra culture differenti (Cross, Bazron, Dennis, & Isacco, 1989). Questi cinque elementi devono essere manifestati in ogni fase dell'erogazione del servizio, ovvero essere insiti negli atteggiamenti quotidiani, nelle strutture e nelle politiche pubbliche e private e pervadere gli strumenti che i professionisti utilizzano, come -in questo caso- l'assessment.

Come anticipato in precedenza l'assessment è una valutazione professionale, volta a comprendere il livello di soddisfazione dei bisogni di una persona – in questo caso del richiedente protezione - ovvero se tale livello sia da considerare accettabile o meno. Innanzitutto, l'assistente sociale deve avere un'idea di quali possano essere i bisogni che un richiedente asilo cerca di affrontare e ciò può avvenire soltanto se il professionista è esperto e/o debitamente formato.

Di seguito è riportata una lista di otto categorie principali di bisogni inerenti alle persone richiedenti asilo, che sono ispirate alla metodologia classica, ma presentate con un'ottica interculturale¹⁷⁶:

1. Bisogni economici

- trovare un'attività lavorativa che consenta di avere un reddito soddisfacente

Nota Bene: il permesso di soggiorno avrà una scadenza costante -ogni 6 mesi nella provincia di Monza e annuale nella provincia di Como- questo può influire sulla durata contrattuale, inoltre si rischia la revoca delle misure d'accoglienza per motivi di reddito, poiché il diritto d'accoglienza presso appositi centri è riservato soltanto alle persone indigenti.

- gestire efficacemente il bilancio

Nota Bene: spesso il richiedente asilo, oltre a doversi stabilire ed inserire in Italia, ha anche il compito di mantenere i propri cari che vivono nel Paese d'origine (tramite l'invio di denaro) e, può inoltre capitare che desideri ricongiungersi con essi e, per farlo, occorrono dei requisiti

¹⁷⁵ NASW, op. cit.

¹⁷⁶ M. L. Raineri, op. cit.

economico-abitativi ben chiari.

2. Bisogni di salute fisica e di sicurezza

- Seguire un'alimentazione corretta

Nota Bene: la maggior parte dei richiedenti asilo è composta da uomini, dei quali, molti, non sono in grado di cucinare, poiché culturalmente nelle società di appartenenza vi è una forte divisione dei ruoli, va da sé che l'atto di cucinare è principalmente riservato alle donne. Finiscono così con l'alimentarsi in modo scorretto – ad esempio mangiando solo uova e latte – alterando lo stato di salute e causando l'insorgenza di problematiche fisiche.

- Riposo adeguato

Nota Bene: spesso le persone che, come i richiedenti asilo, hanno alle spalle un percorso migratorio traumatico, faticano a riposare adeguatamente. Il sonno è costantemente disturbato da incubi, oppure è l'insonnia a prevalere, costringendo la persona ad uno stato di vigilanza prolungato. In questi casi la salute mentale può essere intaccata e potrebbe essere necessario l'intervento di figure professionali come psicologi o psichiatri. Non sempre la persona è predisposta a parlare di tali problematiche o chiedere aiuto, ancorché accettarlo.

- Ottenere cure mediche soddisfacenti

Nota Bene: i richiedenti asilo hanno diritto all'assistenza sanitaria; infatti, viene loro rilasciata una tessera sanitaria provvisoria che scade contestualmente allo scadere del permesso di soggiorno e può essere rinnovata una volta rinnovato il suddetto documento di riconoscimento.

- Sentirsi al sicuro dal pericolo

Nota Bene: spesso il richiedente protezione è una persona che ha subito – o ha rischiato di subire - torture, persecuzioni, svariate sevizie, pertanto conosce molto bene il sentimento di paura e il senso d'insicurezza, necessita pertanto di vivere in un ambiente sicuro, laddove riprendersi dal trauma subito.

3. Bisogni di assistenza nelle attività quotidiane

- Preparare e consumare i pasti

Nota Bene: oltre a quanto espresso nel punto 2, va aggiunto che, spesso, in Italia, lo straniero non trova i prodotti che conosce, che è abituato a cucinare e mangiare; pertanto, la difficoltà può risultare aumentata dal doversi rapportare a materie prime differenti.

- Aver cura del vestiario

Nota Bene: anche le attività di lavaggio e cura dei capi sono spesso compiti attribuiti al genere femminile nella maggior parte delle società, potrebbe dunque capitare che un

richiedente asilo necessita di assistenza nell'acquisizione di tale competenza.

- Aver cura della propria persona (fare il bagno, vestirsi, curarsi i capelli o la barba, etc.)

Nota Bene: il concetto di cura personale può essere differente a seconda della cultura di appartenenza, ad esempio la pratica di intreccio dei capelli che caratterizza parecchie etnie africane può apparire violenta e dolorosa agli occhi di un occidentale, eppure è una modalità storicamente condivisa per tenere i capelli curati ed in ordine.

- Avere cura della casa in cui si vive tenendola pulita ed ordinata

Nota Bene: non tutti i richiedenti asilo si prendono effettivamente cura della casa presso cui sono ospitati, spesso i centri di accoglienza sono caratterizzati da sporcizia e mobili rovinati, il che ha a che vedere con evidenti difficoltà nel percepire l'abitazione come propria— problema che deve essere affrontato e gestito dai professionisti addetti per esigenza di decoro, ma anche e soprattutto per tutela del benessere delle persone che ivi vivono.

4. Bisogni di contatti sociali

- Stare con la famiglia

Nota Bene: molti affetti dei richiedenti asilo sono rimasti nel Paese d'origine, pertanto l'unico modo, per loro, di mantenere contatti con la famiglia è tramite l'utilizzo del cellulare.

- Stare con amici e conoscenti

Nota Bene: è strano che questo sia elencato tra i bisogni principali da osservare durante l'assessment, poiché una delle regole vigenti nei CAS prevede il divieto di ospitare in casa persone estranee al progetto; pertanto, l'unica occasione per i richiedenti protezione è quella di incontrare altrove gli amici.

5. Bisogni di riposo e di recupero delle energie

- Avere degli interessi

Nota Bene: è molto complesso per un richiedente asilo riuscire a trovare del tempo per dedicarsi a degli interessi veri e propri, poiché i pensieri e le preoccupazioni sono molti e la necessità di lavorare per accumulare denaro da inviare alla famiglia rappresenta, il più delle volte, il più grande degli interessi.

- Potersi rilassare in un ambiente tranquillo e privato

Nota Bene: nei CAS è difficile rilassarsi, la casa è spesso condivisa con tante altre persone, non vi è privacy.

6. Bisogni di affetto

- Avere delle relazioni intime

Nota Bene: come detto in precedenza non vi è privacy nei CAS e non essendo concesso

l'ingresso agli estranei, è molto complesso avere delle relazioni private e intime.

- Sentirsi soddisfatti della propria vita sessuale

Nota Bene: in questo caso la situazione è drammatica, non vi è alcuna possibilità di coltivare la propria vita sessuale all'interno dei CAS e, spesso, è difficile anche al di fuori, soprattutto nei primi anni dall'arrivo in Italia.

7. Bisogni di sostegno e sviluppo della personalità

- Conoscere se stessi in un nuovo contesto

Nota Bene: la migrazione è un processo molto lungo, che ha inizio ancor prima dell'effettivo spostamento e accompagna la persona con importanti cambiamenti psicologici ed esistenziali, non è semplice riuscire a pensarsi e ricostruirsi in un contesto culturalmente nuovo.

- Sentirsi soddisfatti della propria situazione

Nota Bene: questo punto è legato al precedente e riguarda soprattutto il raggiungimento degli obiettivi che la persona si è prefissata.

8. Bisogni formativi

- Andare a scuola per apprendere la lingua italiana

Nota Bene: sono diversi i richiedenti asilo che, nonostante si trovino in Italia da diversi anni, rifiutano l'apprendimento della lingua italiana, con evidenti conseguenze negative sul percorso di integrazione, forse le modalità sistematiche con le quali i corsi vengono organizzati e proposti non sono conformi alle esigenze effettive.

- Andare a scuola per ottenere un titolo di studio superiore e, quindi, migliorare la propria condizione

Nota Bene: i CPIA offrono la possibilità, anche ai richiedenti asilo, di poter apprendere la lingua italiana a livelli basilari, oppure anche di conseguire la licenza media.

- Specializzarsi tramite appositi corsi di formazione che consentono l'apprendimento di un determinato impiego

Nota Bene: gli enti formatori territoriali sono parecchi e spesso Regione Lombardia promuove dei bandi (GOL, PUOI, Garanzia Giovani, DUL), che prevedono formazione specifica professionale rispetto a determinati impieghi (magazziniere e saldatore sono i corsi maggiormente frequentati dai richiedenti protezione). Tali corsi sono, talvolta, gratuitamente accessibili anche ai richiedenti asilo, qualora sussistano i requisiti previsti dal regolamento.

Parlare dei bisogni che un richiedente asilo generalmente ha, rappresenta una certa difficoltà per

l'assistente sociale, poiché la lettura di questi deve essere fatta in chiave interculturale. Infatti, i bisogni primari per una persona occidentale possono essere differenti da quelli di una persona straniera con un trascorso migratorio abbastanza recente e il professionista potrebbe rischiare d'avanzare valutazioni errate circa il benessere/malessere della persona straniera qualora non guardasse a tale valutazione con un approccio culturalmente sensibile. Un esempio chiarificatore può essere rappresentato dal momento di stesura della relazione sociale in cui, spesso, si chiede al richiedente asilo "qual è il tuo progetto per il futuro?". La maggior parte ha grosse difficoltà nel rispondere, probabilmente perché le modalità di approccio alla vita sono differenti da quelle occidentali o perché gli obiettivi vengono concepiti e dunque raggiunti in modo diverso. Va da sé che, qualora il professionista non fosse dotato di competenze culturali e non utilizzi la comunicazione interculturale, la qualità del lavoro potrebbe risentirne e contribuire al generarsi di situazioni spiacevoli.

La comunicazione interculturale come strumento per un approccio innovativo e indispensabile nel lavoro sociale con il richiedente asilo

Premessa

E', dunque, veramente possibile che l'assistente sociale sviluppi e mantenga una corretta sensibilità culturale? Esistono delle linee guida etiche culturalmente sensibili sviluppabili e interpretazioni culturalmente appropriate applicabili nel lavoro sociale? Come proteggere e trasmettere i valori e l'etica in un contesto multiculturale? Con quali modalità è possibile permettere che il richiedente asilo si senta veramente riconosciuto nel proprio valore e rispettato nella propria dignità e unicità?

È impossibile essere discordi con Zita Weber nel sostenere che, l'unico modo per affrontare le suddette domande, è porsi di ulteriori, andando a sfidare le modalità di pensiero correnti.¹⁷⁷

Per evitare una pratica sociale intrisa di presupposti e di valori occidentali, occorre utilizzare tutte le capacità riflessive critiche di cui ciascun professionista dovrebbe esser dotato, per decostruire i vari modi di lavorare, a volte rigidamente prescritti.

È urgente mettere in discussione la pratica nota in merito a diverse questioni, come, ad esempio, l'importanza di evitare di fornire consigli e suggerimenti al cliente straniero, perché potrebbe favorirne la dipendenza, oppure l'evitare di assumere il ruolo di insegnante – atteggiamento alquanto diffuso nel lavoro con i richiedenti protezione, nonché fortemente scorretto, oppure ancora l'evitare di accettare doni dai clienti e il non entrare in relazioni doppie o multiple, poiché stabilire dei confini è importante (Sue et al, 1998).¹⁷⁸

E se l'incontro con il cliente di una cultura diversa richiedesse l'esibizione di competenza e autorità, normalmente scoraggiate, poiché qualità che tendono ad amplificare le differenze di potere tra il professionista e il cliente stesso? E se il punto di vista del cliente su una determinata questione si basasse su delle credenze riguardanti la magia e la stregoneria, ma occorre istruirlo sulla terminologia e sul punto di vista biomedico, in modo che possa capire cosa gli viene comunicato? E se le modalità di costruzione di una relazione di fiducia, che sia adeguata, non dovessero funzionare con la clientela straniera?

Ci sono infinite domande "e se..." da porsi per sfidare gli usuali modi di pensare e garantire così una maggiore sensibilità culturale.

La pratica professionale: tra riflessione e azione

Nel presente elaborato è stata, ormai, più volte ripetuta e sottolineata l'importanza – per gli assistenti sociali, così come anche per gli altri professionisti del sociale, a maggior ragione se operanti nell'ambito dell'immigrazione – di doversi mettere costantemente in discussione – facendolo non necessariamente

¹⁷⁷ Zita Weber, op. cit.

¹⁷⁸ ibidem

con piacere, ma pur sempre facendolo. L'importante è, per l'appunto, trasformare in pratica tale concetto perché non c'è miglior palestra che dimostri quanto sia vero che non si smette mai di imparare, come un ambiente di lavoro così fluido e in costante movimento.

Nei primi anni di pratica lavorativa è, tuttavia, immediato, per il neofita, notare che molti professionisti del sociale sono, purtroppo, assetati di potere e maniaci del controllo, conseguentemente questi ultimi si trovano troppo spesso a sopraffare i colleghi più giovani o gli ultimi arrivati, trattandoli talvolta come degli incompetenti che "possono soltanto imparare da loro" oppure, nel caso in cui ricoprano ruoli dirigenziali, assegnando loro compiti svilenti e poco concernenti con il ruolo professionale ricoperto – nella convinzione che tale agire possa agevolare l'operato di tutti.

Si tratta di professionisti che, normalmente, non accettano critiche – o le accettano difficilmente –, sono ben poco aperti al confronto professionale - lo ricercano perché sono consapevoli che sia una pratica corretta, ma la dinamica di scambio messa in atto è, il più delle volte, completamente monopolizzata da questi e non si può, dunque, avere uno spazio concreto per parlare e confrontarsi. Non considerano i giovani colleghi specialisti come portatori di novità da cui succhiare informazioni nuove e da cui trarre spunti per migliorare ed innovare, al contrario sono per loro quasi come dei nemici da combattere.

Il neofita deve sapere che l'ambiente di lavoro in cui andrà ad inserirsi non sarà accogliente e propositivo con assoluta certezza – solo perché va ad operare "nel sociale" –, al contrario gli ambienti di lavoro sono spesso caratterizzati da competizione, invidia e gelosie.

Potrebbe, quindi, capitare che il neoprofessionista venga relegato allo svolgimento di compiti prettamente amministrativi, marginali o, comunque, ben poco attinenti alla propria specializzazione. Il compito di conquista della propria posizione, nonché di affermazione e riconoscimento del proprio ruolo, sta unicamente nelle sue mani. È questo che, frequentemente, i giovani e le giovani assistenti sociali, si trovano ad affrontare: un inizio di carriera in salita e caratterizzato da frustrazione, forte stress e un alto rischio di *burn out*.

Questo piccolo elaborato tratta di etica, di principi, di valori e, soprattutto, di comunicazione e cambiamento, non è possibile prescindere da tale contesto o tralasciarlo, poiché il giovane professionista, che si affaccia per la prima volta al mondo del lavoro, deve essere preparato a ciò, per fare in modo che l'esperienza non lo trasformi in uno di quei rigidi professionisti che ostacolano il cambiamento e l'innovazione di cui, invece, il lavoro sociale necessita urgentemente.

Gli strumenti innovativi descritti nel quarto capitolo sono, infatti, sicuramente interessanti e possono certamente contribuire al miglioramento della pratica in modo concreto; tuttavia, questi non potranno mai essere messi in pratica se alle loro spalle non esistono *in primis* dei professionisti flessibili e aperti al loro utilizzo, *in secundis* delle politiche sociali all'avanguardia che ne sostengano l'inserimento nella pratica

professionale, in un'ottica di cambiamento ed innovazione continui.

Richiamo ora il titolo di questo elaborato: la comunicazione interculturale come strumento per il riconoscimento del valore, della dignità e dell'unicità del richiedente protezione. Si tratta di un elenco di banalissimi principi – non per questo di poca importanza - espressi nel codice deontologico degli assistenti sociali – così come approfondito nel capitolo terzo -, nulla di eccezionalmente innovativo. È un peccato dover nuovamente ricordare al lettore che, nella pratica professionale, il sistema, il contesto lavorativo, le dinamiche tra i colleghi e tutti i malfunzionamenti e le problematiche approfondite nei capitoli precedenti, possono portare, purtroppo, al rischio di avvelenamento dell'operato del giovane assistente sociale. Si inizia spesso la propria carriera con passione, con saldi principi, con forti riferimenti teorici ma poi, con il tempo e con l'abitudine si finisce con il dimenticarli, allontanandosi da tutto ciò. A tal proposito, secondo Zimbardo (2008) “i ‘cattivi sistemi’ creano ‘cattive situazioni’, che creano ‘mele marce’, che creano ‘cattivi comportamenti’” (Zimbardo, 2008). Si rischia di perdere lo spirito critico verso se stessi, di avere più difficoltà a mettersi in discussione, di irrigidirsi, di soffrire molto la competizione con i colleghi, di dimenticare che, in mezzo alla “frenesia del dover fare”, si sta pur sempre lavorando con delle persone e non è assolutamente pensabile, ai giorni nostri, che si rischi di perdere il focus dell'azione professionale, che è, appunto, la persona-richiedente asilo con il suo particolare vissuto.

Sono, purtroppo, ancora molti gli ambienti di lavoro che corrispondono alla siffatta descrizione e ciò è dimostrato dal frequente andirivieni di professionisti, che ivi sperimentano per qualche tempo l'attività lavorativa, per poi decidere di cambiare luogo di lavoro.

Sembreranno pur delle banalità, ma il discorso è necessario per potersi addentrare verso le conclusioni effettive di questo trattato; infatti, sostenere l'idea che un qualsiasi giovane professionista, appena inseritosi in un CAS, possa rimanerne scioccato o amareggiato, corrisponde ad un'affermazione forte, poiché effettivamente, tuttora, non è ancora stata dimostrata con delle evidenze concrete – o, almeno, non è questo l'obiettivo di tale elaborato. Ciononostante, è comunque possibile affermare che, sebbene non si tratti di una verità assoluta, questi accadimenti siano molto frequenti nella realtà dei fatti. Nella pratica dei primi tempi, capita spesso ai giovani professionisti di osservare una sorta di mancanza di delicatezza – e spesso di rispetto – che gli operatori sociali più esperti agiscono verso il richiedente asilo. Sembra, infatti, che la pratica costante e duratura li abbia abituati a “sentire certe storie” – probabilmente considerate scioccanti e degne di interesse inizialmente, ma diventate un qualcosa di normale, “la solita solfa” poi. Atteggiamenti di questo tipo portano con sé il rischio di disumanizzare le persone, a maggior ragione se si considera il fatto che tutto ciò è successo “all'altro” e non al professionista – anzi, molto spesso le realtà di riferimento ed i vissuti non sono per nulla simili.

Dove sta, dunque, il tanto rinomato rispetto dell'unicità, del valore e della dignità della persona,

se proprio coloro che sono chiamati alla sua tutela, sono poi i primi a non considerarlo?

Se gli assistenti sociali arrivano a perdere, a poco a poco, la capacità di coinvolgimento nell'esperienza quotidiana delle persone, si avranno forti ripercussioni sull'*empowerment* del cliente e il professionista finirà col centrare su di sé la gestione dell'interazione, perdendo di vista il proprio focus, la propria reale *mission*.¹⁷⁹ La competenza interculturale cui il professionista deve aspirare non è, infatti, mai pienamente realizzata, raggiunta o completata, si tratta invece di un processo che dura per tutta la vita professionale. Deve essere chiaro che agli assistenti sociali capiterà sempre di incontrare persone diverse e situazioni nuove nella pratica. Supervisor, colleghi e lavoratori dovrebbero sapere che la competenza interculturale è un processo di apprendimento continuo, ovvero parte integrante e centrale della quotidianità.¹⁸⁰

I vissuti sono soggettivi: un fatto accaduto in modo simile ad una persona ghanese, ad una nigeriana o anche ad una italiana, non potrà mai essere considerato "la stessa identica cosa", perché un fatto viene vissuto in un determinato ed unico modo a seconda della persona che lo sperimenta.

Le persone vanno veramente ascoltate con la dovuta attenzione e i loro vissuti vanno considerati sempre come unici e, perciò, degni di nota. Sebbene anche questi principi siano di una banalità disarmante, come è possibile che ancora oggi, nella realtà dei fatti, non rappresentino ormai una parte integrante della prassi? Perché esistono ancora realtà e professionisti che si trovano in difficoltà nella messa in pratica di principi tanto ovvi quanto semplici?

Può certamente sembrare noioso e difficile ascoltare, per l'ennesima volta, una storia, un problema o un vissuto che sia simile ad altri già sentiti diverse volte da svariate persone.

Non sarebbe più corretto se il professionista cambiasse il proprio punto di vista e procedesse con un'autoanalisi, piuttosto che reagire con superficialità, traendo magari conclusioni affrettate, influenzate dal proprio pregiudizio?

Il professionista dovrebbe domandarsi se stia effettivamente ascoltando nel modo corretto, se stia trattando la persona come unica nel suo vissuto e se stia valorizzando e cercando di empatizzare correttamente con quel che gli vien comunicato.

Uno dei principali compiti del professionista è – difatti - proprio quello dell'ascolto, affiancato da azioni di supporto e d'informazione, che fungano da accompagnamento per il richiedente asilo attraverso il complicato percorso dell'inserimento sociale in un nuovo contesto culturale, nella tutela del benessere – della singola persona e dell'intera collettività.

Il rischio, per il professionista, del centrare la gestione dell'interazione su di sé accade proprio quando egli non crea un giusto spazio per l'ascolto delle persone, stabilizzando così il potere della classe media

¹⁷⁹ L. Dominelli, op. cit.

¹⁸⁰ NASW, op. cit.

(Margolin, 1997) oppure riaffermando forme di lavoro sociale secondo cui la persona debba essere plasmata così come l'operatore desidera (Pease e Fook, 1996).¹⁸¹

Pare d'obbligo procedere con la prassi dell'esemplificazione, come accaduto nei precedenti capitoli, che non soltanto sia utile al lettore per raggiungere una comprensione più profonda, ma anche per introdurre l'importanza dell'approccio e della comunicazione interculturali, veri protagonisti di questo elaborato.

Esempio uno – l'incomprensione interculturale

Un richiedente asilo di nazionalità nigeriana, non avendo rispettato alcune regole imposte dalla Prefettura, è stato da essa convocato e richiamato. L'incontro in Prefettura non è stato per nulla positivo, pertanto il richiedente protezione, infuriato, si è recato presso l'ufficio della cooperativa – ente gestore del CAS presso cui è accolto- per incontrare la direttrice ed approfondire ulteriormente la questione.

Il periodo è fortemente stressante per la professionista, in particolar modo a causa delle diverse problematiche gestionali legate al costante aumento di ingressi di nuovi ospiti, da poco sbarcati nel sud della penisola e rapidamente trasferiti al nord ed inseriti presso i diversi CAS.

La direttrice riceve il richiedente asilo già molto arrabbiato, non riesce a calmarlo e la discussione si accende:

(conversazione tradotta dall'inglese)

Direttrice: "se così non ti sta bene, allora tornatene pure da dove sei venuto!"

Richiedente asilo: "mi stai forse dicendo che devo tornare indietro e rifare la Libia?"

Direttrice: "se per tornare indietro devi rifarti la Libia, rifalla! Cosa ti devo dire..."

Esempio due – una strana appropriazione culturale

Durante il colloquio con un richiedente asilo bengalese, l'assistente sociale del CAS presso cui l'ospite è accolto, utilizza l'espressione verbale "Ah! Ah!" - tipicamente nigeriana – come rafforzativo rispetto a ciò che stava comunicando all'interessato. Tale espressione verbale è solitamente utilizzata dalle persone provenienti dalle aree meridionali della Nigeria, quando viene messo in discussione un concetto da loro invece sostenuto, pertanto, rispondono ribadendo la propria idea e terminando con l'espressione verbale sopra riportata.

Non c'è alcun bisogno di approfondire come possano essersi sentiti i richiedenti asilo protagonisti degli esempi sopra riportati, quanto possa essere per loro doloroso anche soltanto il ricordo del passaggio in Libia, quanto sia frustrante perdere la propria identità personale e culturale, venendo considerati come "uno fra i tanti". Comportamenti di questo tipo rendono molto complicata la costruzione di una relazione

¹⁸¹ L. Dominelli, op. cit.

di fiducia, e talvolta questa difficoltà non riguarda poi soltanto il professionista che ha agito il cattivo comportamento ma, agli occhi del richiedente asilo, pervade tutta l'équipe.

Questi accadimenti devono necessariamente far riflettere su diversi aspetti: innanzitutto non stiamo parlando di professionisti alle prime armi, ma di personale maturo, con alle spalle anni ed anni di esperienza in ambito immigratorio.

È sicuramente vero che siamo tutti esseri umani e che non siamo perfetti, pertanto ci è possibile sbagliare, ma è corretto che professionisti tanto esperti possano incappare in comportamenti di questo tipo? Esiste un limite cui non doversi nemmeno avvicinare, sebbene si stia attraversando un periodo lavorativo particolarmente complesso e intenso? Cosa è possibile fare per evitare di agire in questi modi?

Sicuramente il lettore saprà rispondere a queste domande, poiché le risposte sono state ampiamente date nei capitoli precedenti, occorre tuttavia ricordare che il punto di partenza per ciascun professionista non può essere altro che un costante impegno nella pratica dell'umiltà culturale. L'umiltà culturale è un aspetto importante dell'identità professionale, la quale incoraggia l'evoluzione del sé attraverso la propria vita professionale. Con umiltà culturale ci si riferisce, di fatto, all'atteggiamento e alla pratica di lavoro che il professionista adotta con le persone, infatti l'umiltà culturale rappresenta un impegno per tutta la vita, volto ad una costante autovalutazione e autocritica, nonché alla riparazione degli squilibri di potere che, spesso, esistono tra il professionista e la persona che usufruisce del suo servizio.¹⁸²

Purtroppo, i due esempi sopra riportati rappresentano perfettamente la totale assenza di umiltà culturale, nonché la mancanza della messa in atto di un approccio interculturale che, troppo frequentemente, caratterizza i vari ambiti del lavoro sociale.

Quest'ultimo, nei CAS, come in un qualsiasi altro ambito con utenza prettamente straniera, necessita di personale con formazione specifica, approfondita e dettagliata. Ad oggi, l'attività di migliaia di professionisti del sociale, non può più permettersi di essere mancante rispetto alla conoscenza dell'approccio interculturale e della comunicazione corretta da utilizzare, ad esso conseguente. È stato dimostrato, nei capitoli precedenti, quanto la comprensione reciproca tra cliente e professionista possa essere effettiva solo e soltanto tramite approccio e comunicazione interculturali, pertanto è fondamentale che le istituzioni pubbliche – come anche quelle private, come associazioni e cooperative - inizino a procedere con una selezione del personale più attenta ed efficace e che le Università organizzino corsi di formazione e di laurea maggiormente specifici su tale argomento.

La competenza culturale, infatti, non è soltanto una dichiarazione di pratica di qualità, ma richiede *advocacy* e attivismo. È importante fornire servizi di qualità a coloro che si trovano emarginati, così come è essenziale interrompere i processi sociali che producono emarginazione. La competenza culturale

¹⁸² NASW, op. cit.

comprende anche – e soprattutto - azioni di sfida all'oppressione istituzionale e strutturale.¹⁸³

Il cambiamento sta dimostrando d'essere sempre più impellente. I fatti lo stanno dimostrando: a lungo andare può diventare incredibilmente difficile rispettare le persone per quello che sono, avendo cura del loro valore, della loro dignità ed unicità, se si è sprovvisti delle opportune conoscenze e degli strumenti più utili. L'approccio interculturale è ancora troppo poco conosciuto, eppure così necessario e non è pensabile che la situazione possa cambiare, lasciando la responsabilità dell'innovazione soltanto ai singoli professionisti. Tali situazioni, avvenimenti, problematiche, devono giungere alla conoscenza di coloro che si occupano della gestione delle politiche sociali, affinché il cambiamento possa essere agito in modo multidirezionale ed avere così, più opportunità di efficacia. Occorre guardare al futuro con positività: in un'ottica di miglioramento, accadimenti di questo tipo non dovranno più essere accettati, sarebbero altrimenti gli attori del sociale a contribuire alla creazione di disuguaglianza, delinquenza, disagio e malessere diffuso, i quali rappresentano invece ciò che si vuole combattere.

Conclusioni

È ormai più che chiaro che il lavoro sociale stia vivendo un periodo di forte turbolenza, per tale ragione l'avvio di un cambiamento sta diventando ogni giorno più urgente. È necessario che tale nuovo ordinamento favorisca la cittadinanza attiva delle persone emarginate – tra le quali, per l'appunto, i richiedenti asilo -, che porti ad evitare l'utilizzo di tecniche legate al controllo e alla supremazia, poiché possono soltanto portare ad uno spreco dei talenti umani e a considerevoli sofferenze (Dominelli, 300:2015).

È ad un maggiore sentimento di uguaglianza tra le persone che si dovrebbe tendere, il quale porti ad una maggior consapevolezza nell'utilizzo e nella condivisione delle risorse disponibili, nonché al riconoscimento e al trattamento reciproco rispettoso e dignitoso tra individui.¹⁸⁴

Alla base di tutto ciò stanno inevitabilmente l'approccio e la comunicazione interculturali, utilizzabili professionalmente, così come nella vita privata di tutti i giorni. Si tratta di pratiche positive e corrette improntate all'ascolto e alla vera comprensione reciproca, che possono portare soltanto a risultati ottimi e dignitosi. La competenza culturale richiede infatti l'elaborazione di una forte autocoscienza, di umiltà culturale e d'impegno a comprendere e abbracciare la cultura come centrale per una pratica efficace.¹⁸⁵

Il cambiamento è possibile, basta soltanto volerlo. E come può essere realizzato?

Innanzitutto, come più volte ripetuto, questo deve necessariamente avvenire a più livelli.

In primo luogo, gli assistenti sociali dovrebbero iniziare a segnalare le pratiche amministrative che si

¹⁸³ NASW, op. cit.

¹⁸⁴ L. Dominelli, op. cit.

¹⁸⁵ NASW, op. cit.

trovano ad essere in contrasto con la normativa e/o denunciare quando quest'ultima leda i diritti o il valore, l'unicità e la dignità della persona (non solo a titolo personale, ma anche come Ordine professionale).

In secondo luogo, i curricula formativi di servizio sociale dovrebbero includere l'approccio e la comunicazione interculturali, l'assessment culturale - che è differente da quello standardizzato normalmente studiato - oltre a prevedere, per i futuri professionisti, appositi momenti di sensibilizzazione e di apprendimento della flessibilità e dell'umiltà culturale, infatti le suddette abilità sono propedeutiche e alquanto specifiche, non è pensabile che l'apprendimento di queste avvenga unicamente tramite l'esperienza sul campo.

Infine, si dovrebbe rafforzare la capacità riflessiva dei professionisti e aumentare la supervisione nei confronti di operatori che lavorano in contesti di "frontiera", poiché ancor più che in altri ambiti lavorativi, si trovano costantemente in un ambiente fluido, ambiguo, che costringe alla decostruzione e ricostruzione continue, implicando non poche fatiche e sforzi.

Occorre che i professionisti del sociale si liberino dagli appesantimenti burocratici, svincolandosi da quei compiti tecnocratico-amministrativi di cui sono stati indebitamente investiti, per fare ritorno al loro vero e proprio compito: difendere gli interessi dei cittadini più deboli per permettere loro di emanciparsi da tale condizione - laddove, con "cittadino debole" ci si riferisce non soltanto a coloro che vivono ai margini della società in un determinato contesto nazionale, bensì a tutti i cittadini del mondo - richiedenti protezione inclusi. Gli interessi possono, ovviamente, essere difesi dai professionisti solo e soltanto se questi ultimi utilizzano approcci e strumenti - come quello interculturale - che consentano loro di ascoltare e di comprendere, in modo profondo e dettagliato, il vissuto e i bisogni del richiedente asilo.

Bibliografia

AA.VV., Il diritto di asilo tra accoglienza ed esclusione, Edizioni dell'asino, 2015

M. Accorinti, Centri di accoglienza: varietà tipologica e dibattito collegato, in Rivista delle Politiche Sociali, 2-3, 2015

P. E. Balboni, Le sfide di Babele – insegnare le lingue nelle società complesse, UTET Università 2015

P. E. Balboni, F. Caon, La comunicazione interculturale, Marsilio 2015

S.Banks, K. Nøhr (a cura di), L'etica in pratica nel servizio sociale – casi e commenti in prospettiva internazionale, Erickson, 2012

E. Barberis, P. Boccagni, Il lavoro sociale con le persone immigrate – strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi, Maggioli Editore, 2017

A. Brichese, V. Tonioli, La mediazione interlinguistica ed interculturale – competenze comunicative ed interculturali, tecniche e strategie dei mediatori, Marsilio 2015

G. Campesi, La detenzione amministrativa degli stranieri in Italia: storia, diritto, politica, Carocci, Roma 2015

D. Canevini, E. Neve, Etica e deontologia del servizio sociale, Carrocci Faber 2017

L. Dominelli, Servizio Sociale – la professione del cambiamento, Erickson, 2015

G. Faso, S. Bontempelli, Accogliere rifugiati e richiedenti asilo – manuale dell'operatore critico, Sesto Fiorentino, Cesvot "Briciole" 2017

J. Habermas, L'inclusione dell'altro, Feltrinelli editore, 2013

K. Jones, B. Cooper, Lavoro per bene. Buone pratiche nel servizio sociale, Trento, Erickson 2016

W. Lorenz, Globalizzazione e servizio sociale in Europa, Carrocci Faber 2010

P. Morozzo della Rocca (a cura di), Immigrazione, asilo e cittadinanza, Maggioli Editore 2017

C. Pattaro, D. Nigris (a cura di), Le sfide dell'aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell'immigrazione, Franco Angeli, Milano, 2018 pp. 19,38

M.L. Piga – Servizio sociale e comunità responsabile, pratiche e strumenti per una formazione di qualità, Franco Angeli, 2019 pag. 15

M. L. Raineri, Assistente sociale domani, Trento, Erickson 2016

Ordine degli assistenti sociali – Lombardia, la dimensione sociale nella valutazione multidimensionale: aspetti metodologici e deontologici, Pavia 2017

Codice deontologico dell'assistente sociale, Roma, 2020

Costituzione della Repubblica Italiana, 1947

La rivista del lavoro sociale, vol.16, n.2, Shock culturali: un metodo originale per lavorare con i migranti e
Questione migratoria e un'Europa davvero inclusiva, Aprile 2016

La rivista del lavoro sociale, vol. 16, n.6, Sos stress – come gestire le tensioni negative nei servizi alla
persona e Politiche per l'inclusione attiva, le strategie del Fondo Sociale Europeo, Dicembre 2016

NASW, Standards and Indicators for cultural competence in Social Work Practice, 2015

Z. Weber, Working towards culturally sensitive ethical practice in a multicultural society,

Sitografia

www.altalex.com

www.antitraffickingconsultants.co.uk/juju/

www.asgi.it

www.assistentsociali.org

www.assistentsocialisenzafrontiere.it

www.camera.it

www.eassw.org

www.ecoi.net

<https://euaa.europa.eu/>

www.gazzettaufficiale.it

www.inmigrazione.it

www.interno.gov.it

www.meltingpot.org

www.ordineaslombardia.it

www.prefettura.it

www.progettofamigliaformazione.it

www.questionegiustizia.it

http://questionegiustizia.it/rivista/2018/2/riconosciuti-e-diniegati-dietro-i-numeri-le-persone_533.php

www.senato.it

www.sprar.it

www.stranieriinitalia.it

www.studiocataldi.it

www.treccani.it

www.unhcr.it