

LE SFIDE DELL'AIUTO

Assistenti sociali
nel quotidiano dell'immigrazione

a cura di
Chiara Pattaro,
Daniele Nigris

POLITICHE
E SERVIZI
SOCIALI

FrancoAngeli

OPEN  ACCESS



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

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

Per saperne di più:

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

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

LE SFIDE DELL'AIUTO

Assistenti sociali
nel quotidiano dell'immigrazione

a cura di
Chiara Pattaro,
Daniele Nigris

POLITICHE
E SERVIZI
SOCIALI

FrancoAngeli
OPEN  ACCESS

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

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

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

L’Utente nel momento in cui effettua il download dell’opera accetta tutte le condizioni della licenza d’uso dell’opera previste e comunicate sul sito

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/it/legalcode>

Indice

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

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

4. Servizio sociale e immigrazione. Una panoramica delle ricerche

di Chiara Pattaro

1. Introduzione: migrazioni e nuove dimensioni del servizio sociale

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Utenti stranieri nei servizi sociali italiani

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tratta da Barberis, Boccagni, 2017, p. 61

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Assistenti sociali italiani e utenti stranieri

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. La ricerca e il suo perché

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Riferimenti bibliografici

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

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

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