

DIRE E FARE COMUNITÀ

Servizio sociale, migranti
e prospettive di partecipazione
in Veneto

a cura di
Chiara Pattaro

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.

DIRE E FARE COMUNITÀ

Servizio sociale, migranti
e prospettive di partecipazione
in Veneto

a cura di
Chiara Pattaro

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: il lavoro di comunità in ambito interculturale, tra il dire e il fare , di <i>Chiara Pattaro</i>	pag.	7
1. Dire e fare lavoro di comunità come strumento per l'integrazione , di <i>Chiara Pattaro, Nicoletta Pavesi e Barbara Segatto</i>	»	15
2. Uno, nessuno, centomila: migranti, politiche e servizi sociali , di <i>Anna Dal Ben</i>	»	39
3. Leggere il territorio e valutare i bisogni della comunità: un esempio di attuazione nel quartiere Arcella di Padova , di <i>Barbara Segatto e Palmira Giacomini</i>	»	61
4. Reti, Comune, comunità: le sfide quotidiane del lavoro sociale con i migranti , di <i>Chiara Pattaro e Beatrice Turlon Chiarelli</i>	»	85
5. L'affido omoculturale dei minori stranieri non accompagnati come sfida del servizio sociale. L'esperienza delle famiglie bengalesi a Padova , di <i>Barbara Segatto e Emanuela Nardelli</i>	»	107
6. Prospettive migranti sull'accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati , di <i>Chiara Pattaro e Anna Marchiotti</i>	»	129
Notizie sulle Autrici	»	155

4. Reti, Comune, comunità: le sfide quotidiane del lavoro sociale con i migranti

di Chiara Pattaro e Beatrice Turlon Chiarelli¹

1. Servizio sociale comunale e immigrazione: un'introduzione

Il lavoro del servizio sociale con l'utenza immigrata si basa essenzialmente sulle politiche attuate dalle Regioni e dalle Province che, a cascata, si concretizzano nelle amministrazioni comunali (Barberis, Boccagni, 2017).

In una situazione in cui le politiche nazionali demandano alle autonomie locali la realizzazione degli interventi e delle strategie per l'integrazione degli stranieri nel territorio (Kazepov, Barberis, 2013; Maccarini, 2018; Visentin, 2018), il crescente ruolo delle politiche regionali e locali (pur frenate da limiti gestionali e finanziari) e le risorse della società civile, che hanno parte importante nelle reti di policy, fanno sì che i contesti locali (e in essi i Comuni) diventino estremamente importanti come luogo di gestione della questione migratoria (Barberis, 2010).

In questo scenario, risulta quindi evidente quanto sia fondamentale il ruolo dell'assistente sociale comunale, che dedica gran parte del suo lavoro «alla costruzione di rapporti e alla condivisione degli interventi con altri attori della rete dei servizi, sia professionali che non» (Bertotti, Ghezzi, 2016, p. 99), in modo tale da perseguire una migliore efficacia, ridurre i rischi di dispersione delle risorse e garantire una maggiore sostenibilità dei servizi (*ibidem*)².

¹ Questo capitolo è frutto di un lavoro condiviso tra le Autrici, tuttavia a Chiara Pattaro vanno attribuiti i paragrafi 2, 4, 5 e 6 e a Beatrice Turlon Chiarelli i paragrafi 1 e 3.

² Questo compito complesso, oltre che necessario in un momento storico di forte crisi delle risorse, è parte essenziale del metodo di lavoro proprio della professione ed è ribadito chiaramente nell'art. 38 del Codice Deontologico dell'assistente sociale (CNOAS, 2009): «L'assistente sociale deve conoscere i soggetti attivi in campo sociale, sia privati che pubblici, e ricercarne la collaborazione per obiettivi e azioni comuni che rispondano in maniera articolata e differenziata a bisogni espressi, superando la logica della risposta assistenzialistica e contribuendo alla promozione di un sistema di rete integrato».

Il lavoro di rete diventa così un possibile tramite per sviluppare una comunità inclusiva capace, se guidata e supportata, di trovare soluzioni per sostenersi. Ragionare in termini comunitari – e non più attraverso quelli individuali su cui era basata la logica della prestazione del welfare tradizionale (Bertin, 2010) – è oggi infatti sempre più necessario per poter dar vita ad un'azione locale che consenta di sviluppare un insieme di processi che vedano tutti gli abitanti di una determinata comunità (coloro che vi sono nati e coloro che sono arrivati in seguito), unire i propri sforzi a quelli delle istituzioni pubbliche per migliorare la condizione sociale, economica e culturale della stessa comunità di cui fanno parte.

Il contatto con la migrazione costringe inoltre a ripensare modelli culturali e professionali e rende ancor più necessari nuovi paradigmi e rinnovati riferimenti che permettano di promuovere una cultura di reale convivenza e di facilitare il benessere collettivo³.

2. La ricerca. Assistenti sociali comunali e utenti immigrati, tra lavoro di rete e di comunità

I risultati che vengono presentati provengono da una ricerca qualitativa che aveva, tra i suoi obiettivi, quello di comprendere come avvenga il lavoro di rete con l'utenza straniera nei servizi sociali comunali della Regione Veneto, quali siano le sue potenzialità e quali i limiti e le difficoltà. E, infine, quali spazi si prospettano, secondo i professionisti, per un lavoro di comunità in grado di sviluppare processi di reale inclusione⁴.

³ Anche in questo caso appare evidente il richiamo al Codice Deontologico dell'assistente sociale (CNOAS, 2009), in particolare al *Titolo IV – Responsabilità dell'assistente sociale nei confronti della società*: «L'assistente sociale deve contribuire a promuovere una cultura della solidarietà e della sussidiarietà, favorendo o promuovendo iniziative di partecipazione volte a costruire un tessuto sociale accogliente e rispettoso dei diritti di tutti... (Art. 33)».

⁴ Questo lavoro si pone in continuità e costituisce un approfondimento e ampliamento su uno specifico contesto territoriale di una ricerca più vasta, che ha indagato il rapporto tra assistenti sociali e utenti immigrati residenti sul territorio italiano, focalizzandosi sugli aspetti peculiari nella definizione della professione, sui metodi di intervento, sugli elementi di criticità e sui principali fabbisogni formativi espressi da 60 professionisti che operano nei servizi sociali comunali in 6 diverse Regioni italiane (Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Piemonte, Toscana, Veneto) (Pattaro, Nigris, 2018). Da questa ricerca complessiva, è emerso come il lavoro di rete tra i servizi e le diverse realtà associative del territorio, si configuri una risorsa fondamentale per garantire il trattamento dei bisogni degli utenti immigrati, sostenendoli nella fruizione dei beni di prima necessità, nell'alfabetizzazione, nella ricerca di un'abitazione e di un'attività lavorativa, nella costruzione di legami che facilitano il processo di *embedment* nel tessuto sociale di riferimento (Panebianco, 2018). In seconda battuta, è emerso inoltre come l'approccio di comunità sia riconosciuto come potenzialmente efficace per lavorare in vista

L'attenzione si è focalizzata sui servizi comunali di base, spesso prima porta di accesso per comprendere i fenomeni emergenti. Questi servizi sono, infatti, un osservatorio privilegiato per capire cosa succede nei territori e dunque, trattando di immigrazione, quali problemi, sfide e potenzialità possono svilupparsi per l'intervento professionale.

A questo proposito è stata utilizzata un'intervista di tipo misto tra un'intervista semistrutturata e un'intervista non-direttiva (Bichi, 2002), uno strumento capace di coniugare i vantaggi di entrambe, essendo flessibile e centrato sul percorso di esperienza del soggetto da un lato, ma sufficientemente direttivo per quanto riguarda l'ambito del discorso, dall'altro (Nigris, 2018)⁵.

In totale sono stati intervistati 30 assistenti sociali che operano (prevalentemente nel settore adulti) in altrettanti servizi sociali comunali di tutte le province del territorio veneto. Si tratta di 26 professioniste donne e 4 uomini⁶, di età compresa tra i 27 e i 59 anni.

Le interviste registrate e poi trascritte sono state sottoposte ad un'analisi tematica (Kohler Riessmann, 2008), condotta con il supporto del software per l'analisi ermeneutica dei testi WEFT-QDA⁷. Tale analisi è avvenuta attraverso la costruzione progressiva, incrementale e condivisa di un insieme di categorie d'analisi: progressiva perché la categorizzazione inizia fin dall'analisi della prima intervista; incrementale perché l'albero categoriale si espande, si raffina e viene rivisto fino all'ultima intervista analizzata; condivisa perché le ricercatrici hanno lavorato in autonomia, confrontando di volta in volta le categorie emergenti (Nigris, 2018).

della costruzione di processi di partecipazione, sebbene venga attuato meno di quanto gli operatori vorrebbero riuscire a fare (Pattaro, 2018a).

⁵ Delle tematiche comprese nella traccia, articolata in più aree, ci si è focalizzati su quelle domande specificamente volte a indagare la dimensione del lavoro di rete con l'utenza immigrata (la collaborazione con Associazioni o Enti sul territorio e le modalità di questa collaborazione; la collaborazione con altri Servizi e altre figure professionali e le modalità di questa collaborazione; le eventuali criticità riscontrate nel lavoro di rete e le modalità di farvi fronte; le principali sfide che le migrazioni pongono al Servizio sociale italiano).

⁶ La professione di assistente sociale, è probabilmente quella che, tra le professioni di cura, è nata e si è sviluppata in misura maggiore all'interno di una cornice squisitamente femminile, sia in Italia che in Europa e nel mondo (Dal Ben, 2018). Per quanto riguarda l'Italia, sebbene l'accesso maschile alla professione sia aumentato nel corso del tempo, solo il 6,8% degli iscritti all'Albo sono uomini e la percentuale sale di pochissimo (7,1%) se si considera il Veneto (CNOAS, 2016).

⁷ WEFT-QDA è un software per l'analisi di dati testuali, in grado di eseguire un processo di codifica, a partire da un set di categorie definite dai ricercatori.

3. Le richieste e le peculiarità dell'intervento con l'utenza immigrata

In prima battuta, si è cercato di ricostruire la geografia dell'utenza immigrata che accede al servizio sociale di base. Dai racconti dei professionisti intervistati emerge un quadro piuttosto eterogeneo: il Marocco è il Paese maggiormente citato, seguito dall'Europa dell'Est (mettendo insieme Paesi UE e non UE, soprattutto Romania, Moldavia e Albania) e dall'Africa subsahariana (soprattutto Ghana e Nigeria). Alcuni intervistati citano anche il continente asiatico (Bangladesh, India e Cina).

Si tratta di un'immigrazione che vede maggiormente rappresentate le comunità straniere più numerose in Veneto, caratterizzata da una relativa stabilità, i cui flussi sono stati fortemente alimentati, dal punto di vista della ricerca del lavoro, soprattutto dai sistemi locali di tipo manifatturiero, oltre che dall'invecchiamento della popolazione e dalla diminuzione di quella economicamente attiva, che hanno generato un'elevata domanda di lavoro domestico assistenziale (Cancellieri, Tonin, 2014) e dalla richiesta di manodopera a bassa qualificazione in territori a vocazione agricola per il lavoro di raccolta e per mansioni di assistenza negli allevamenti (Centro Studi e Ricerche IDOS, 2017).

...la maggior parte delle persone in percentuale che sono presenti sono marocchine (...) storicamente questa è la presenza più elevata. Ci sono nazionalità dell'Est, per cui moldave, Romania, perché vengono a fare le badanti (...) molti bengalesi che spesso vengono qua durante il periodo estivo (...) le nazionalità che più si presentano a noi sono più o meno queste, l'Est, Marocco e Bangladesh. Poi ci sono anche altre nazionalità, ma sono minori come numeri di assistiti... (Int. 26, donna, classe di età: da 46 a 55 anni).

Parlando non della popolazione straniera *tout court*, ma di quella fetta che si presenta al servizio sociale di base perché si trova in una situazione di bisogno, emerge come spesso questo si colleghi ad una maggiore fragilità dal punto di vista economico⁸. Una fragilità che determina, di conseguenza, la tipologia della domanda di aiuto che viene posta da un'utenza che ha varie provenienze, ormai stabilizzata e rappresentata per lo più da famiglie nucleari in cui sono presenti figli minori:

Soprattutto...questioni di povertà, perché sono quelli più poveri in assoluto (...) fanno molta fatica ad arrivare a fine mese. Perché poi nella stragrande

⁸ I dati Istat (2017) evidenziano una maggiore incidenza di povertà assoluta tra le famiglie straniere rispetto a quelle italiane; inoltre, sono sempre le famiglie straniere ad essere maggiormente esposte al rischio di trovarsi in condizione di povertà o esclusione sociale.

maggioranza sono gente in affitto e, quando va bene, c'è uno stipendio solo, perché la donna, per tutta una serie di motivi, non lavora (...) generalmente chiedono contributi economici nella stragrande maggioranza dei casi, alcuni sostegni scolastici, ma di solito contributi economici... (Int. 6, uomo, classe di età: da 46 a 55 anni).

...arrivano per richieste di contributo economico prevalentemente. (...) soprattutto tante richieste di contributo economico, perché hanno magari recentemente perso il lavoro. Anche famiglie straniere che erano qui da molto tempo, perché abbiamo delle famiglie che sono qui magari da vent'anni e che hanno anche sempre vissuto discretamente bene e poi in questi ultimi cinque sei anni...con la crisi magari... (Int. 30, donna, classe di età: fino a 35 anni).

Di fronte ad una richiesta di tipo economico, nell'approfondimento della situazione, l'assistente sociale cerca tuttavia di andare al di là del riscontro dei puri requisiti formali per avere accesso a qualche forma di contributo e di inquadrare la difficoltà in una cornice più ampia, mettendo a fuoco anche eventuali altre fatiche. Nel lavoro con la persona, il professionista opera quindi in modo da far emergere le potenzialità da mobilitare, soprattutto in termini di risorse relazionali (Ghezzi, 2016) e, dopo aver esplorato le reti in cui l'utente è inserito, svolge un'azione di promozione di quelle già esistenti e/o di supporto allo sviluppo di reti nuove (Bartolomei, Passera, 2010).

Da quanto emerge dai racconti degli intervistati, le reti di connazionali tendono ad essere in genere una risorsa per l'accesso al servizio sociale da parte dell'utenza immigrata, attraverso il passaparola tra parenti e conoscenti (che fa da veicolo – a volte corretto, altre meno – di informazioni) o attraverso un vero e proprio orientamento e accompagnamento. Le stesse reti tendono invece, in alcuni casi, a rivelarsi più deboli nel sostegno materiale.

...di solito arrivano per passaparola, oppure perché sono venuti a conoscenza da terze persone, con il passaparola, che ci sono dei contributi... sostanzialmente per passaparola (Int. 15, donna, classe di età: da 46 a 55 anni).

...è un passaparola tra loro e non sempre le informazioni che hanno sono corrette (Int. 10, donna, classe di età: da 36 a 45 anni).

...vengono a volte accompagnati da loro connazionali. Quando sono nuovi, sono appena arrivati, spesso arrivano accompagnati da qualche connazionale che li orienta... (Int. 11, donna, classe di età: da 46 a 55 anni).

Ciò è coerente con quanto la letteratura sul tema mette in evidenza: le reti migratorie forniscono infatti alle persone che ne fanno parte un "capitale sociale etnico" (Esser, 2004), ossia un capitale sociale specifico che, in molti

casi, risulta meno efficiente del capitale generalizzato, che è invece più flessibile e quindi spendibile in contesti diversi (Pavesi, 2018). Il capitale sociale etnico tende infatti a manifestare una carenza di abilità e conoscenze che possano essere impiegate nel nuovo ambiente, e soffre dell'impatto di pratiche discriminatorie più o meno esplicite (Ambrosini, 2006).

Inoltre, gli intervistati sottolineano come, da questo punto di vista, le reti possano essere molto differenziate. Come le ricerche in ambito sociologico evidenziano, infatti, è possibile distinguere tra «aggregazioni informali, a base clanica, socialmente discriminate e povere di risorse, rispetto a componenti minoritarie più composite socialmente, con una certa dotazione di capitale umano, favorite da un insediamento più antico o da una maggiore accettazione, che riescono a dotarsi di istituzioni autonome, le quali a loro volta favoriscono processi di integrazione» (Ambrosini, 2006, p. 52).

...poi dipende anche dalla nazionalità. Ci sono gruppi ben amalgamati, tante amicizie, tanta forza e rete sociale, che riescono a superare certi momenti. Altre nazioni invece no, nel senso che sono molto più isolati e quindi quelli che si aggrappano di più al servizio (Int. 12, donna, classe di età: fino a 35 anni).

E ancora, le reti informali sembrano svolgere un ruolo di supporto e di facilitazione nel processo di integrazione degli immigrati solo quando sono composte di altri connazionali (Panebianco, 2018). Alcuni intervistati sottolineano infatti come questo avvenga più difficilmente in modo spontaneo e informale da parte degli abitanti autoctoni del territorio, come nel caso del vicinato:

... nonostante siano qui da molto molto tempo, al di là dei familiari, che magari possono prendere strade diverse in base al lavoro e quant'altro, non c'è una grandissima rete sociale che li può sostenere (...) Purtroppo se penso alla possibilità che hanno avuto di crearsi questa rete con persone italiane, bisogna ammettere la chiusura dell'italiano nei loro confronti, è un territorio abbastanza ostico (Int. 3, uomo, classe di età: fino a 35 anni).

Sia per i motivi che abbiamo delineato, sia perché non sempre la richiesta corrisponde totalmente al bisogno, l'intervento che viene poi effettuato tende spesso a prevedere un lavoro di aggancio al territorio o di coinvolgimento di un insieme di professionisti, enti e associazioni in grado di attivare una rete di aiuto (Edelstein, 2011).

[c'è] un divario infinito tra...bisogno manifesto, bisogno avvertito e bisogno espresso... molto spesso vengono a chiedere contributi economici, però poi,

come dire, il contributo economico è perché ho perso il lavoro o non riesco più a riqualificarmi all'interno del percorso lavorativo, la mia ditta è chiusa, non so come fare un nuovo curriculum vitae, per cui affiancamento... (Int. 18, uomo, classe di età: da 36 a 45 anni).

... a meno che non sia da parte dell'utente una richiesta di un contributo economico per un momento della vita particolare che poi si chiude lì, ecco, se invece è una richiesta di un bisogno più complesso, come spesso accade, allora mi metto in rete non solo con gli altri servizi, ma anche con il territorio... (Int. 21, donna, classe di età: fino a 35 anni).

A partire da queste distinzioni, una strategia di rete in tema di immigrazione risulta possibile proprio grazie alla pluralità di risorse che i vari servizi e le varie associazioni ed enti territoriali sono disposti a mettere in campo per sostenere, in modo sistematico, le difficoltà che chi emigra si trova a dover fronteggiare e per le quali singole azioni isolate risulterebbero poco efficaci (Edelstein, 2011).

4. Reti e strategie di rete

Dai racconti degli intervistati il tema della rete emerge in tutta la sua complessità e multidimensionalità.

Se si considera rete, reale o potenziale «l'insieme delle risorse, la singola organizzazione di lavoro sociale, l'équipe, il sistema dei servizi in relazione ai progetti e al potenziale collaborativo» (Olia, 2004), ci si riferisce sia all'ambito operativo, verso il quale sono destinati gli interventi, sia allo spazio in cui è possibile un'azione sociale (*ibidem*).

Nel lavoro quotidiano dei professionisti intervistati con gli utenti immigrati è chiaramente identificabile la duplice dimensione:

- a) del lavoro *di* rete (come azione di raccordo finalizzata a promuovere connessioni e sinergie tra risorse formali e informali, di supporto alle reti esistenti e di promozione di nuove reti nella realtà locale) e
- b) del lavoro *in* rete (inteso come azione di coordinamento tra professionisti che integrano e coordinano i loro interventi al fine di evitare sovrapposizioni e sprechi di risorse) (Bartolomei, Passera, 2010; Cellini, Dellavalle, 2015).

4.1. Il lavoro di rete nel territorio e il ruolo del terzo settore

Nell' prospettiva del lavoro *di rete* nel territorio, un primo dato che emerge in modo piuttosto evidente riguarda il fatto che, in un momento storico in cui le conseguenze della crisi economica sugli schemi di protezione sociale sono particolarmente riscontrabili a livello comunale – dove si erogano i servizi di assistenza sociale più prossimi – il terzo settore diventa un aiuto imprescindibile (Ardissonne, Monteduro, 2017) per il lavoro sociale nell'ente locale:

...in un ente locale tu sei in prima linea (...) e assolutamente se vuoi riuscire a raggiungere un minimo di obiettivo (...) devi collaborare con tutte le altre risorse del territorio, perché ormai l'ente pubblico, il volontariato, gli altri enti, il comune come ente pubblico, la provincia, tutti, sono privi di risorse. Allora, se io ho pochino e lo metto insieme a tal provincia, all'associazione di volontariato, riesco a dare qualcosa alla persona, a fargli fare un minimo di percorso di autonomia più dignitoso rispetto al fatto che io lavori per conto mio (...) noi lavoriamo sempre in rete. (...) Saremmo morti senza i servizi del volontariato e dobbiamo riconoscerlo questo ... (Int. 27, donna, classe di età: oltre 55 anni).

...senza gli enti del territorio credo che non potremmo fare assolutamente nulla, perché oltre al fatto del lato economico e del lato umano che noi mettiamo come assistenti sociali per dare anche un punto di riferimento, senza le associazioni che non hanno i vincoli di regolamentazioni, di tempi, di burocrazia che ha il comune, non potremmo essere flessibili (Int. 12, donna, classe di età: fino a 35 anni).

La logica di rete e la capacità di networking – nonostante le inevitabili difficoltà insite in una collaborazione che non sempre è oggetto di protocolli di intesa e che spesso implica la fatica di decostruire le proprie routine e di coordinarsi per lavorare insieme – rappresentano quindi un importante asse strategico, le cui opportunità sono legate non solo alla condivisione di risorse (economiche, relazionali, professionali, informative...), ma anche alla possibilità per i diversi attori del territorio di riconoscersi reciprocamente e di condividere pratiche di intervento per arginare forme di disagio sociale (Delle Cave, 2013).

...ci utilizziamo a vicenda (...) ci facciamo un po' da sponda... (Int. 19, donna, classe di età: da 36 a 45 anni).

Non c'è dubbio su questo, è molto faticoso, perché è molto più semplice lavorare per conto proprio e dire: "io ti do un contributo economico e poi siamo

a posto”. Invece no. Noi contattiamo le associazioni di volontariato, se possono loro sostituire una parte di contributo, chiediamo a loro un intervento di un certo tipo. Loro ci chiamano, eventualmente: “guarda abbiamo visto la famiglia, ha bisogno di ... noi diamo questo, voi potete dare qualcos’altro?” (Int. 27, donna, classe di età: oltre 55 anni).

...ci siamo anche aiutati a vicenda, si sono dotati anche loro di alcuni criteri (...) E con loro collaboriamo anche bene, ci scambiamo informazioni cerchiamo di fare anche delle cose (Int. 29, donna, classe di età: oltre 55 anni).

In questo contesto, emerge il ruolo che l’assistente sociale svolge, sia nell’attivare le risorse del territorio, sia nel cercare di condurre un lavoro di regia nel coordinamento degli interventi (Folgheraiter, 2007).

...negli ultimi anni ci siamo attivati molto per attivare risorse nel territorio attraverso associazioni e cittadini che comunque si sono messi a disposizione volontariamente per aiutare... (Int. 8, donna, classe di età: da 36 a 45 anni).

...diciamo che noi siamo quelli che un po’ tengono le redini di quello che succede nel territorio... (Int. 17, uomo, classe di età: da 46 a 55 anni).

Nel complesso, la maggioranza degli intervistati conferma quindi trasversalmente un vissuto positivo ed una buona collaborazione con il terzo settore, che è considerevolmente presente in Veneto e si dimostra in grado, anche nei piccoli comuni, di mettere in campo servizi specifici per l’aiuto agli immigrati (Balbo, 2015).

Le voci degli assistenti sociali delineano a questo proposito i contorni di una realtà piuttosto eterogenea e variegata: vengono infatti menzionate varie istituzioni della chiesa cattolica, molte associazioni di volontariato, società di mutuo soccorso e fondazioni, tutte realtà che, «pur partendo da presupposti ideologici e politici molto diversi, convergono sul principio morale dell’accoglienza degli immigrati, senza distinzioni di razza, nazionalità, credo religioso, titolo di soggiorno» (Ambrosini, 2014, p. 203).

Queste tipologie richiamano le tre categorie di associazionismo italiano nei confronti degli immigrati identificate da Ambrosini (2000, p. 132):

- il tradizionale *associazionismo caritativo*, caratterizzato dall’aiuto diretto alle persone in difficoltà;
- l’*associazionismo volto alla tutela dei diritti*, attivo soprattutto sul fronte dell’iniziativa politica e culturale (come la lotta contro abusi e discriminazioni o la richiesta di cambiamenti legislativi);

- l'*associazionismo imprenditivo*, che tende a organizzarsi in forma cooperativa e a fornire servizi agli immigrati sulla base di finanziamenti pubblici, normalmente erogati dalle istituzioni locali.

È con quello caritativo (probabilmente il più diffuso in Italia) che gli intervistati tendono maggiormente a fare lavoro di rete: dalle parrocchie che organizzano corsi di italiano con l'aiuto di insegnanti volontari e offrono cibo e beni di prima necessità ai soggetti bisognosi; alle associazioni locali che si occupano della distribuzione di pacchi alimentari o di garantire pasti a chi si presenta alla loro porta; alle società sportive impegnate in azioni sociali.

...son tutte cose dell'associazionismo, son tutte cose del privato sociale (...) senza di loro non si fa sicuramente nulla (...) Con la parrocchia, per esempio, lei fa sia distribuzione degli alimenti, vestiti in parrocchia, proprio alla casa del prete ci sono le persone che ci dormono...[ci sono iniziative che] sono nate da persone di buona volontà (...) persone che hanno rilevato problemi importanti nel territorio, vedevano che non c'era una risorsa adeguata e che volevano spendersi per gli altri...(Int. 12, donna, classe di età: fino a 35 anni).

In questo scenario, uno degli attori di maggiore rilievo risulta essere l'associazionismo cattolico, e, in particolare, la Caritas⁹, presente in molti comuni tramite le sedi parrocchiali, che fornisce servizi in modo capillare e diffuso.

...c'è una Caritas che, dico sempre, è una dépendance dei servizi sociali comunali (...) sono organizzatissimi, bravi operatori (...) abbiamo assolutamente contatti quotidiani (Int. 27, donna, classe di età: oltre 55 anni).

Allora, c'è il volontariato che vuol dire Caritas, centro aiuto vita, cose così, che operano con gli stranieri, si rivolgono anche in autonomia e con i quali in alcune situazioni di presa in carico c'è poi una collaborazione (Int. 14, donna, classe di età: fino a 35 anni).

⁹ Tra le categorie di associazionismo menzionate, la Caritas presenta elementi di tutti e tre i tipi evidenziati. «L'organismo di promozione e coordinamento delle attività caritative cattoliche è anzitutto propulsore di forme di associazionismo caritativo, come i centri di ascolto parrocchiali. Assume in secondo luogo compiti di *advocacy*, in collegamento con altre associazioni e forze sociali, nei confronti soprattutto delle istituzioni locali. Infine, attraverso associazioni e cooperative collegate, promuove esperienze di associazionismo imprenditivo che gestiscono diversi servizi per gli immigrati, che vanno dall'accoglienza dei rifugiati, alla protezione delle vittime della prostituzione coatta, alla consulenza educativa per l'inserimento scolastico delle seconde generazioni» (Ambrosini, 2000, p. 134).

Nel quadro tratteggiato dagli intervistati mancano tuttavia i riferimenti (se non marginali e sporadici) all'associazionismo immigrato, che, se pure presente in Italia, si mostra, per diversi motivi, ancora lontano dal cogliere e sviluppare appieno le sue potenzialità in termini di sostegno all'integrazione e di collaborazione con le istituzioni (Frisanco, 2010; Caselli, 2011)¹⁰.

4.2. Il lavoro in rete tra servizi

Se il rapporto con il territorio è uno degli aspetti peculiari del servizio sociale comunale e molto del lavoro degli assistenti sociali è dedicato alla costruzione di *network* e alla condivisione degli interventi con altri attori del contesto di riferimento, un altro aspetto che implica la rete è quello del confronto con gli altri professionisti dei servizi, per rispondere adeguatamente a quelle situazioni in cui l'individuo è portatore di bisogni multipli (Bertotti, Ghezzi, 2016).

Emerge quindi dai racconti degli intervistati anche l'importanza del lavoro *in rete*, nei confronti del quale gli assistenti sociali comunali tendono a svolgere una funzione essenziale di interfaccia fra la complessità del problema e le risposte specialistiche possibili, «la cui frammentazione sul territorio può disorientare italiani e stranieri ma, nel contempo, essere una risorsa per la costruzione di interventi che rispondano ai diversi livelli della domanda di aiuto» (Edelstein, 2011, p. 173).

I servizi con i quali i professionisti che lavorano in Comune si trovano maggiormente a collaborare sono in genere quelli legati all'ambito socio-sanitario (il Servizio per le Dipendenze, il Centro di Salute Mentale, la Neuropsichiatria; il Consultorio Familiare).

Il tentativo è quello di consentire la costruzione di un progetto di aiuto capace di rispondere alla pluralità delle problematiche di cui l'utente è portatore:

...anche con i servizi dell'Ulss collaboriamo molto...quando c'è una situazione appunto con disagio psichiatrico o con tossicodipendenza collaboriamo con i servizi dell'Ulss. Non diamo un contributo e punto. Cioè, se uno ha problemi psichiatrici condividiamo con il servizio psichiatrico: "noi diamo questo contributo, voi cosa fate?". Cioè, come ci raccordiamo? L'idea nostra è...che il contributo è una parte dell'intervento per la persona, ecco, e quindi tutto il resto deve essere fatto da operatori che lavorano sul fronte della persona, non del bisogno materiale di mangiare, ma sul fronte della persona, perché possa attivare risorse proprie, familiari, collettive. Quindi il lavoro di

¹⁰ Per l'approfondimento di questo specifico argomento si rimanda al cap. 1.

rete, assolutamente sì, è diventato fondamentale, non puoi farne a meno secondo il mio punto di vista, assolutamente (Int. 27, donna, classe di età: oltre 55 anni).

...stiamo lavorando con la Neuropsichiatria infantile (...) ma anche il Serd. Per fortuna c'è sempre un buon rapporto, prima di tutto personale, con i colleghi e quindi poi anche quando c'è un invio io cerco di preparare la strada e di solito le cose vanno a buon fine... (Int. 11, donna, classe di età: fino a 35 anni).

Tuttavia «il lavoro in rete tra servizi non è “dato”» (Bertotti, Ghezzi, 2016, p. 100): non può prescindere infatti dall'individuazione degli obiettivi che ne definiscono gli scopi e dei soggetti che ne fanno parte e richiede un'attenzione particolare nella cura della comunicazione e nella progettazione. In alcuni casi, nonostante venga riconosciuta la buona volontà degli operatori, non sempre questo si verifica, a causa della sporadicità della collaborazione:

Poi direi anche i servizi specialistici che prendono in carico indipendentemente, mi viene in mente il Sert (...) Se hanno bisogno o noi abbiamo bisogno comunque c'è una stretta collaborazione, ci si conosce. Però su una casistica abbastanza a spot non c'è nessuna progettazione, vanno tutte avanti per conto loro con i collegamenti che servono al bisogno... (Int. 14, donna, classe di età: fino a 35 anni).

Non mancano inoltre situazioni in cui proprio l'approccio utilizzato dagli operatori non permette di creare relazioni significative e di costruire interventi condivisi. A questo proposito, alcuni racconti riportano atteggiamenti di chiusura e disinteresse nella relazione tra colleghi di servizi diversi, atteggiamenti che generano sentimenti di rabbia e frustrazione, sia per l'immagine che dei servizi viene rappresentata, sia, soprattutto, perché ciò impedisce la realizzazione di interventi capaci di integrare le risorse disponibili e di concretizzare i risultati per il benessere dell'utente:

...abbiamo cercato tante volte di fare progetti mirati (...) però quando non c'è collaborazione è molto difficile impostare un intervento, perché comunque l'intervento va concordato, va pensato insieme, va deciso (...) è grave, perché io do un'informazione e l'altra assistente sociale ne dà un'altra. È grave perché sembra che tra servizi non ci si parli, ma poi l'utente gioca su questo, gioca perché chiaramente va dove gli conviene, fa i suoi interessi e la colpa è dei servizi, non è dell'utente perché ci prova... (Int. 4, donna, classe di età: fino a 35 anni).

In ogni caso, è sempre evidente che sia le buone prassi che le criticità riscontrate riguardano il lavoro in rete con i professionisti degli altri servizi

in relazione alla totalità dell'utenza e non alla specificità dell'intervento con le persone immigrate.

In modo specifico viene invece spesso nominata la scuola.

La scuola è infatti uno degli attori del territorio con cui più frequentemente si interfacciano i servizi sociali comunali (Bertotti, Ghezzi, 2016), anche sul versante delle migrazioni.

È una scuola che viene spesso sentita “vicina”, una scuola che aiuta ed invia ai servizi sociali quando si accorge della difficoltà, nell'apprendimento o nel percorso di integrazione, in cui possono versare gli studenti di origine immigrata:

...può succedere che le situazioni ex novo me le segnali la scuola, perché magari c'è stato un arrivo, un ricongiungimento familiare, è arrivato il minore che non parla una parola di italiano, per cui la scuola magari mi segnala e mi invia la famiglia (...) il minore straniero che ha bisogno di fare un percorso di integrazione scolastica (...) parte naturalmente l'input dalla scuola, perché sono loro, diciamo, la cartina tornasole per segnalare queste situazioni... (Int. 20, donna, classe di età: da 35 a 45 anni).

...sono in contatto con la scuola. Il corso di italiano lo abbiamo sempre fatto in collaborazione con la scuola (Int. 6, uomo, classe di età: da 46 a 55 anni).

Ma è anche una scuola che va supportata, perché possa essere un reale luogo di crescita ed inclusione per tutti gli studenti, poiché, oltre alla funzione educativa, svolge anche un ruolo chiave nel promuovere confronto, scambio e riconoscimento tra studenti e famiglie con diverse appartenenze culturali (Pattaro, 2010; Colozzi, Monteduro, 2018).

Nonostante questo, gli assistenti sociali hanno ben presente come si sia ancora lontani dal colmare il *gap* fra studenti di nazionalità italiana e straniera, sia in termini di risultati scolastici, che di ritardo scolastico, carriere irregolari e abbandoni, oltre che di “segregazione formativa”, che si manifesta attraverso una maggiore concentrazione nell'accesso degli alunni di origine immigrata ai percorsi di formazione professionale (Colombo M., 2014; Besozzi, 2017; OECD, 2018). A questi elementi si aggiunge il rischio di povertà o esclusione sociale, più alto per i figli dei migranti (Eurostat, 2017), che introduce un ulteriore fattore di disuguaglianza all'interno di un sistema scolastico come quello italiano, che, nell'ambito dei Paesi Ocse, è tra quelli in cui il background socio-economico dei genitori influisce maggiormente sul risultato scolastico dei figli (Colombo M., 2014).

...figli nati magari in Italia, ma da genitori appena trasferiti in Italia (...) c'è una grande difficoltà a seguire questi bambini nei compiti. Quindi la scuola

te li segnala, perché avrebbero bisogno di doposcuola. A casa i genitori non li possono aiutare. Sarebbero bambini molto intelligenti, ma non riescono a fare i compiti... (Int. 25, donna, classe di età: da 46 a 55 anni).

...con determinate tipologia d'utenza lavori un po' a tentoni, lavori un po' a mani nude, senza avere delle risorse dedicate, come sul discorso della dispersione scolastica (...) adesso con la scuola si sono create delle buone prassi lavorative.... comunque è stato possibile attivare anche qua recentemente un progetto dedicato ad hoc... (Int. 20, donna, classe di età: da 36 a 45 anni).

...noi abbiamo un grosso lavoro facciamo un grosso di lavoro con la scuola, abbiamo dei servizi di doposcuola con le famiglie straniere (...) abbiamo bambini seguiti due pomeriggi a settimana con i volontari, con il mediatore linguistico (...) lavoriamo con la scuola per questi progetti...con primaria e scuole medie... (Int. 15, donna, classe di età: da 46 a 55 anni).

Se la capacità della società di preservare e promuovere la coesione sociale in presenza di grandi flussi migratori dipende dalla sua capacità di integrare gli immigrati (Borgonovi, 2018), un'istruzione efficace, combinata ad altrettanto efficaci politiche sociali sono essenziali per favorire processi di partecipazione, sentimenti di benessere e senso di appartenenza alla comunità.

Su questa linea, collaborare e promuovere reti tra servizi sociali, scuola e società civile, diventa perciò, secondo gli intervistati, uno strumento per agire sulla promozione dell'integrazione e sullo sviluppo di processi di *empowerment* nella comunità:

...l'integrazione è un nodo cruciale. Noi che abbiamo lavorato per tanti anni con la scuola, crediamo che la scuola e la ludoteca siano i due punti focali... (Int. 19, donna, classe di età: da 36 a 45 anni).

...se una famiglia non si sente bene accetta e quindi i bambini hanno difficoltà di integrarsi a scuola perché vengono chiamati in un certo modo questi sono problemi molto più grandi, che il servizio sociale non può affrontare da solo, obiettivamente. Ci serve una linea comune, quindi dico: "più insieme siamo, più si riesce (...) più siamo, più si riesce a fronteggiare quello che è ancora un problema che noi consideriamo risolto, ma in realtà l'accettazione e l'integrazione vengono dopo tanti anni... (Int. 5, donna, classe di età: fino a 35 anni).

5. Investire nella comunità

Il lavoro con la scuola in vista dell'integrazione evocato dagli intervistati si connette alla tematica del lavoro di comunità.

Affiora dalle loro parole una tensione verso una modalità di lavoro in cui i professionisti colgano i problemi condivisi all'interno di una comunità, aiutando le persone interessate a mobilitarsi e a mettersi in rete per intraprendere le iniziative più appropriate per fronteggiarli.

Si tratta di riflessioni che rimandano alla connessione tra azioni di *care in the community* (ossia gli aiuti forniti da organizzazioni pubbliche e private) e interventi di *care by the community* (ossia gli aiuti emergenti dalla comunità stessa, valorizzando il contributo delle famiglie, del vicinato, delle reti di mutuo aiuto, del volontariato, ecc.) (Bayley, 1973; Allegri, 2015):

...nel mio pensiero ideale, in qualche modo c'è il lavorare il più possibile con chi è a fianco, magari anche non solo dentro al comune (...) Esiste un terzo settore ampio e investirei su di loro (...) Oppure il sostegno anche territoriale del vicinato. Investirei proprio sulle risorse che aldilà dell'orario scolastico, dell'orario del comune che è aperto e che può darti un sostegno...investirei sul tempo libero delle famiglie proprio quando noi non ci siamo (Int. 5, donna, classe di età: fino a 35 anni).

E allora, per coinvolgere e attivare le risorse della comunità, l'assistente sociale deve innanzitutto partire dalla conoscenza dei diversi aspetti della realtà sociale e territoriale in cui opera (Bertotti, Ghezzi, 2016), comprendendo nel proprio sguardo tutte le componenti che ne fanno parte:

...il contatto con la comunità locale, lo sporcarsi le mani nel senso andare a toccare con mano, ecco, se c'è una chiesa, un luogo di culto ortodosso...cioè vederlo, conoscerlo (...) Bisogna che siamo preparate a questo.... come abbiamo fatto con gli italiani: siamo andati, abbiamo collaborato con il prete, abbiamo collaborato con il medico, cioè, voglio dire, stessa cosa, ecco (Int. 27, donna, classe di età: oltre 55 anni).

Contemporaneamente però, emergono anche le difficoltà, non tanto professionali, ma soprattutto burocratiche e relative ad una organizzazione del lavoro e ad una cultura dei servizi e del territorio, che ne rendono difficile la realizzazione:

...storicamente in questo comune non si è mai attivato un percorso di conoscenza reciproca, non so, incontri sulla cultura Sikh, o piuttosto che rapporti formali con la chiesa ghanese, convenzioni, momenti particolari ... Il servizio sociale non ha mai avuto questo mandato e quindi lo facciamo in modo molto spontaneo e però ovviamente solo con le famiglie collaboranti e con le persone significative della chiesa, piuttosto che del tempio, delle realtà che sono

disponibili (...) la costruzione dei percorsi insieme, dove appunto queste persone straniere possano essere più facilitate e anche accompagnate (Int. 19, donna, classe di età: da 36 a 45 anni).

...ciò che manca è la possibilità di poter fare lavoro di comunità e quindi implementare le reti (...) Se penso al mediatore, se penso al doposcuola, in qualche modo si riesce a dare una risposta. Ciò che è più difficoltoso fare, perché non c'è disponibilità di intenti, mettiamola così, è proprio un lavoro di comunità con queste persone, che effettivamente andrebbero valorizzate nella loro differenza di cultura e di abitudine, anche per permettere una maggiore integrazione all'interno del territorio. Però questi sono interventi che non si è in grado di fare... (Int. 10, donna, classe di età: da 36 a 45 anni).

Nonostante le difficoltà, riuscire a lavorare sulle reti, far nascere capitale sociale, creare beni relazionali, significa investire sull'*empowerment* individuale e collettivo, partendo dal superamento di una logica ripartiva per giungere ad una logica di promozione, sostegno e sviluppo (Twelvetrees, 2006; Allegri, 2015). E le proposte per pensare a come mettere in atto queste modalità di intervento prevedono livelli diversi di strutturazione e di formalizzazione, focalizzandosi in particolare su due tipologie di approccio.

C'è chi, tra i professionisti, ritiene fondamentale lavorare in una prospettiva di multiculturalismo quotidiano (Colombo E., 2014), favorendo e facilitando situazioni concrete di interazione e di partecipazione alla risoluzione di problemi e al benessere della collettività:

...la sfida sarebbe che [gli immigrati] siano inclusi di più, che si includano (...) per il banco [alimentare] quelli più disponibili degli stranieri vengono a dare una mano alle raccolte, vengono a fare. Sono anche persone che si danno da fare. Secondo me questa è una cosa gli hanno chiesto e loro sono venuti, e questo potrebbe essere allargato da altri, per esempio... (Int. 13, donna, classe di età: oltre 55 anni).

...a me piacerebbe, se avessi un gruppo di stranieri, anche che aiutassero qualche associazione, che facessero del volontariato, che fossero impegnati...non che loro fossero dalla parte di essere aiutati, al contrario (Int. 9 donna, classe di età: da 36 a 45 anni).

E c'è invece chi propende maggiormente per la costruzione di una progettazione condivisa, ad esempio attraverso la costruzione di tavoli di lavoro che permettano lo scambio e il dialogo tra i diversi attori del territorio, al fine di attivare azioni comuni che favoriscano l'inclusione:

...non rispondere ai singoli bisogni, ma implementare il supporto della comunità.... l'unica cosa che mi viene in mente è, concretamente parlando, probabilmente tavoli di lavoro in cui tutti gli enti, associazioni del territorio si possano parlare e possano essere riconosciuti andando poi a progettare interventi, ma che non debbano essere per forza di chissà che tipo, ma semplicemente delle occasioni per farsi conoscere reciprocamente. Ecco, questo forse mi viene in mente (Int. 10, donna, classe di età: da 36 a 45 anni).

Infine, nelle riflessioni degli intervistati si coglie come questa sia un'occasione anche per gli stessi assistenti sociali per riflettere sulla propria professionalità e mettersi in discussione, a conferma del fatto che, rispetto alla quotidianità del lavoro con gli utenti "autoctoni", il lavoro sociale con gli utenti immigrati tende più spesso ad essere sfidante, poiché richiede agli operatori una maggiore consapevolezza delle lenti attraverso le quali osservano la realtà e degli impliciti del proprio agire professionale (Barberis, Boccagni, 2017; Pattaro, 2018b).

Il lavoro di comunità...noi siamo abituati a farlo poco, ma anche a farlo con dei criteri, diciamo, con dei contatti che sono quelli della nostra cultura. Abbiamo pochissimo la conoscenza di quello che culture diverse hanno creato a livello di comunità ...E su questo abbiamo bisogno di ripensarci (...) di riuscire a dialogare... (Int. 28, donna, classe di età: da 36 a 45 anni).

Un lavoro ancora difficile da mettere in atto, quindi, ma sul quale investire necessariamente per poter costruire una comunità realmente includente.

6. Conclusioni

Dall'analisi condotta sulle interviste ai professionisti veneti è possibile sintetizzare quindi alcuni punti focali che riguardano sia l'ambito specifico del lavoro di rete e di comunità con le persone immigrate, che, più in generale, con la totalità dell'utenza che accede al servizio sociale del Comune.

Innanzitutto, la collaborazione tra gli assistenti sociali e le differenti realtà del terzo settore veneto per l'aiuto e il sostegno agli utenti immigrati (ma non solo) sembra costituire una modalità di lavoro ormai consolidata, che può integrare (se non diventare un vero e proprio sussidio per) gli interventi di natura istituzionale, sia nell'ambito delle azioni di contrasto alla povertà e all'emarginazione (Ardisson, Monteduro, 2017), sia nel promuovere o facilitare il processo di adattamento e di integrazione.

Da un lato ciò evidenzia la fragilità di un sistema di welfare sottoposto ad un diffuso incremento della domanda e ad una concomitante e notevole riduzione delle risorse (Ranci, Pavolini, 2015), con un forte impatto di questa situazione sugli assistenti sociali, soprattutto del servizio di base, (tradizionalmente deputato a rispondere universalmente ai bisogni di tutti) in termini di difficoltà e di frustrazione nel non riuscire a far fronte come vorrebbero alle richieste (Zannoni, 2018).

Dall'altro lato viene però messo in risalto il ruolo strategico che giocano gli assistenti sociali nel garantire una continuità negli approcci e nel riuscire a costruire reti cooperative tra servizi pubblici e altri soggetti della società civile, finalizzate anche (ma non solo) a reperire risorse, informazioni e supporto a favore degli utenti immigrati. Si tratta quindi di operatori che, portando il proprio bagaglio di conoscenza, cercando connessioni e promuovendo relazioni nel territorio (che non di rado si costruiscono sulla base della loro iniziativa), vengono ad assumere un ruolo di *broker dei bisogni* (si veda, a questo proposito, il capitolo di Anna Dal Ben in questo volume), riuscendo non solo ad implementare il benessere sociale degli utenti, ma ad avere anche, in alcuni casi, una ricaduta a livello dell'organizzazione in cui operano e a livello di buone prassi nella comunità locale (Tarsia, 2010).

...secondo me, è un lavoro dove ti puoi tanto inventare, tenendo fermi i principi e i fondamenti del tuo lavoro, i valori, l'orientamento che l'ente ti dà, perché non sei un freelance che puoi fare quello che vuoi. Però, se hai una creatività e se hai una preparazione professionale alle spalle solida e anche un percorso personale solido, puoi veramente spaziare e anche, soprattutto in questo periodo dove le risorse sono poche, veramente costruire progetti e programmi anche molto creativi in rete con le altre persone, con le altre associazioni e con gli altri enti. È un lavoro difficile, indubbiamente. È un lavoro complesso, ma molto entusiasmante (Int. 19, donna, classe di età: da 36 a 45 anni).

Il lavoro con il territorio è quindi uno degli aspetti peculiari del servizio sociale comunale, ma questo lavoro può significare molte cose (Bertotti, Ghezzi, 2016), che ritroviamo in modo diverso nelle parole degli intervistati.

Significa cercare di creare una rete intorno all'utente, ed è quello che gli assistenti sociali fanno quotidianamente nel processo di aiuto con la persona immigrata, soprattutto al fine di arginare situazioni di disagio economico e rischio di marginalità sociale.

Significa poi creare occasioni di incontro con attori istituzionali e non, con altri servizi e con le molteplici realtà del privato sociale, costruendo ed

accompagnando reti per mobilitare risorse. Anche in questa seconda accezione gli intervistati agiscono il loro ruolo professionale in modo altrettanto decisivo, implementando così il benessere del singolo utente, e, contemporaneamente, riuscendo a creare modalità di collaborazione e buone prassi all'interno della comunità locale, per promuovere un contesto di vita più accogliente e inclusivo per tutti i cittadini, soprattutto per quelli più fragili.

Infine, lavorare con il territorio può significare fare un vero e proprio lavoro di comunità (Bertotti, Ghezzi, 2016), cioè promuovere iniziative con la collettività e collegare persone e gruppi tra loro perché intraprendano azioni utili a fronteggiare problemi comuni (Allegrì, 2015). Anche quest'ultima dimensione emerge chiaramente dai racconti degli assistenti sociali veneti, tuttavia prende spesso la forma di un modello ideale di lavoro a cui tendere, ancora poco utilizzato e piuttosto difficile da mettere in pratica (Segatto, 2018). Il riconoscimento della difficoltà non prende tuttavia la forma di una sterile lamentazione. È presente piuttosto la convinzione che, da un lato, sia necessario che l'assistente sociale si impegni maggiormente in prima persona per incrementare questa modalità di intervento, e, dall'altro, però, si senta maggiormente legittimato e sostenuto (anche dall'amministrazione comunale) nell'utilizzare il proprio tempo professionale per attività diverse dal lavoro sul caso.

In conclusione, sembra emergere da parte degli intervistati il tentativo di leggere la crisi e la carenza di risorse (anche) come occasione per rivalutare il ruolo dell'assistente sociale quale operatore in grado di valorizzare le reti, individuando nuove soluzioni creative e di svolgere una funzione di regia nei confronti degli attori, formali e informali, del territorio.

Allo stesso tempo, è invece meno presente nell'azione quotidiana l'approccio professionale legato all'attivazione della comunità, sebbene vi sia tra i professionisti una forte consapevolezza della necessità di sperimentare prassi innovative, inclusive e fondate su approcci comunitari, che portino la comunità a prendersi cura di se stessa e a crescere attraverso percorsi che possano produrre coesione tra le diverse componenti della popolazione.

Riferimenti bibliografici

- Allegrì E. (2015), *Il servizio sociale di comunità*, Carocci, Roma.
- Ambrosini M. (2000), *Senza distinzioni di razza. Terzo settore e integrazione degli immigrati*, «Sociologia e politiche sociali» 3(3), pp. 127-152.
- Ambrosini M. (2006), "Delle reti e oltre: processi migratori, legami sociali e istituzioni", in Decimo F., Sciortino G. (a cura di), *Stranieri in Italia. Reti migranti*, Il Mulino, Bologna.

- Ambrosini M. (2014), *Networking, protesta, advocacy, aiuto. La società civile italiana e gli immigrati*, «Mondi Migranti», 3, pp. 201-222.
- Ardissone A., Monteduro G. (2017), *Il welfare bolognese nella lotta alla povertà, tra esternalizzazione e innovazione*, «Sociologia e Politiche Sociali», 20 (3), pp. 93-115.
- Balbo M. (a cura di) (2015), *Migrazioni e piccoli comuni*, FrancoAngeli, Milano.
- Barberis E. (2010), *Il ruolo degli operatori sociali dell'immigrazione nel welfare locale*, «Autonomie Locali e Servizi Sociali», 1, pp. 45-60.
- Barberis E., Boccagni P. (2017), *Il lavoro sociale con le persone immigrate. Strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi*, Maggioli Editore, Rimini.
- Bartolomei A., Passera A.L. (2010), *L'assistente sociale. Manuale di servizio sociale professionale*, Edizioni Cierre, Roma.
- Bayley M. (1973), *Mental handicap and community care. A study of mentally handicapped people in Sheffield*, Routledge and Kegan Paul, London.
- Bertin G. (2010), *Welfare e sviluppo locale*, «Argomenti», 29, pp. 85-104.
- Bertotti T., Ghezzi G. (2016), «Lavorare con gli altri attori del sistema», in Bertotti T. (a cura di), *Il servizio sociale in comune*, Maggioli Editore, Rimini.
- Besozzi E. (2017), *Società, cultura, educazione. Teorie, contesti e processi*, Carocci, Roma.
- Bichi R. (2002), *L'intervista biografica*, Vita e Pensiero, Milano.
- Borgonovi F. (2018), *How do the performance and well-being of students with an immigrant background compare across countries?*, «PISA in Focus, 82», OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/a9e8c1ab-en>.
- Cancellieri A., Tonin S. (2014), «L'immigrazione straniera in Veneto. Storia, demografia, economia», in Cancellieri A., Marconi G., Tonin S. (a cura di), *Migrazioni, Politiche e Territorio in Veneto*, Università Iuav di Venezia, https://www.researchgate.net/publication/292140364_Migrazioni_Politiche_e_Territorio_in_Veneto.
- Caselli M. (2011), *Nuovi protagonisti del volontariato e del Terzo Settore in Lombardia: i cittadini immigrati e le loro associazioni*, «Politiche Sociali e Servizi», 1, pp. 125-137.
- Cellini G., Dellavalle M. (2015), *Il processo di aiuto del servizio sociale. Prospettive metodologiche*, Giappichelli, Torino.
- Centro Studi e Ricerche IDOS (2017), *Dossier Statistico Immigrazione 2017*, Edizioni IDOS Centro Studi e ricerche, Roma.
- CNOAS (Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali) (2009), *Codice deontologico dell'Assistente Sociale*, http://www.cnoas.it/La_professione/Codice_deontologico.html.
- CNOAS (Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali) (2016), *Assistenti sociali iscritti all'Albo Professionale al 30 settembre*, http://www.cnoas.it/L'Ordine/Numeri_Professione.html.
- Colombo E. (2014), *Multiculturalismo quotidiano: luoghi e legami sociali alla prova della globalizzazione*, «M@GN@», 12(2), http://www.magma.analisi-qualitativa.com/1202/articolo_05.htm.

- Colombo M. (2014), *I giovani migranti nelle scuole italiane: percorsi formativi, disuguaglianze, risorse*, «REMHU - Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana», 22(42), pp. 159-170.
- Colozzi I., Monteduro G. (2018), “L’integrazione dei bimbi stranieri mediante la scuola: un’analisi mirata dei problemi teorici e delle evidenze empiriche”, in Colozzi I. (a cura di), *Capitale sociale e rendimento scolastico. Una proposta metodologica per misurare la capacità della scuola di integrare i figli dei migranti*, Erickson, Trento.
- Dal Ben A. (2018), “Questioni di genere. Quale genere di questioni?”, in Pattaro C., Nigris D. (a cura di), *Le sfide dell’aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell’immigrazione*, FrancoAngeli, Milano.
- Delle Cave L. (2013), *Forme, dinamiche e reti sussidiarie del terzo settore nella realtà napoletana*, «Impresa sociale», 1(0), pp. 38-51.
- delle politiche sociali italiane*, Carocci, Roma.
- Edelstein C. (2011), *Le trasformazioni dei servizi sociali nell’era dei flussi migratori*, Carocci, Roma.
- Esser H. (2004), *Does the new immigration require a new theory of intergenerational integration?*, «International Immigration Review», 8, pp. 1126-1159.
- Eurostat (2017), *Children at risk of poverty or social exclusion. Statistics Explained*, <http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/pdfscache/50126.pdf>.
- Folgheraiter F. (2007), *La logica sociale dell’aiuto. Fondamenti per una teoria relazionale del welfare*, Erickson, Trento.
- Frisanco R. (2010), “Volontariato, processi di integrazione e associazioni di immigrati”, in Carchedi F., Mottura G. (a cura di), *Produrre cittadinanza. Ragioni e percorsi dell’associarsi tra immigrati*, FrancoAngeli, Milano.
- Ghezzi G. (2016), “L’assistente sociale e l’area della marginalità”, in Bertotti T. (a cura di), *Il servizio sociale in comune*, Maggioli Editore, Rimini.
- Istat (2017), *La povertà in Italia. Anno 2016. Statistiche e report*, https://www.istat.it/it/files/2017/07/Report_Povert%C3%A0_2016.pdf?title=La+povert%C3%A0+in+Italia+-+13%2Fflug%2F2017+-+Testo+integrale+e+nota+metodologica.pdf.
- Kazepov Y., Barberis E. (2013), *Il welfare frammentato: le articolazioni regionali*
- Kohler Riessman C. (2008), *Narrative Methods for the Human Sciences*, SAGE Publications, CA, USA.
- Maccarini A.M. (2018), “Politiche di welfare e immigrazione nel contesto europeo: problemi e prospettive per l’intervento sociale”, in Pattaro C., Nigris D. (a cura di), *Le sfide dell’aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell’immigrazione*, FrancoAngeli, Milano.
- Nigris D. (2018), “Il disegno della ricerca: approccio comparativo e analisi delle interviste”, in Pattaro C., Nigris D. (a cura di), *Le sfide dell’aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell’immigrazione*, FrancoAngeli, Milano.
- OECD (2018), *The Resilience of Students with an Immigrant Background: Factors that Shape Well-being*, OECD Reviews of Migrant Education, OECD Publishing, Paris.
- Olia M. (2004), “Lavoro di rete”, in Allegri E. (a cura di), *Presenze deboli, saperi forti. L’assistente sociale: quello che si racconta quello che rimane in ombra*,

- Iper testo multimediale, Università del Piemonte Orientale “A. Avogadro”, Facoltà di Scienze Politiche, Alessandria, [http://digspes.unipmn.it /media/saperi_forti/html/per02/per02_02/territorio/rete_01.htm](http://digspes.unipmn.it/media/saperi_forti/html/per02/per02_02/territorio/rete_01.htm).
- Panebianco D. (2018), “Le reti informali e formali nel percorso di aiuto”, in Pattaro C., Nigris D. (a cura di), *Le sfide dell’aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell’immigrazione*, FrancoAngeli, Milano.
- Pattaro C. (2010), *Scuola & Migranti. Generazioni di migranti nella scuola e processi di integrazione informale*, FrancoAngeli, Milano.
- Pattaro C. (2018a), “Le sfide dell’aiuto. Proposte operative e fabbisogni formativi”, in Pattaro C., Nigris D. (a cura di), *Le sfide dell’aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell’immigrazione*, FrancoAngeli, Milano.
- Pattaro C. (2018b), “Molto lontani, incredibilmente vicini. La relazione tra assistenti sociali e utenti immigrati”, in Pattaro C., Nigris D. (a cura di), *Le sfide dell’aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell’immigrazione*, FrancoAngeli, Milano.
- Pattaro C., Nigris D. (a cura di) (2018), *Le sfide dell’aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell’immigrazione*, FrancoAngeli, Milano.
- Pavesi N. (2018), “Gli utenti immigrati incontrano l’assistente sociale: richieste, aspettative, relazioni”, in Pattaro C., Nigris D. (a cura di), *Le sfide dell’aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell’immigrazione*, FrancoAngeli, Milano.
- Ranci C., Pavolini E. (2015), *Le Politiche di Welfare*, Il Mulino, Bologna.
- Segatto B. (2018), “Professione: assistente sociale”, in Pattaro C., Nigris D. (a cura di), *Le sfide dell’aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell’immigrazione*, FrancoAngeli, Milano.
- Tarsia T. (2010), *Aver cura del conflitto. Migrazioni e professionalità sociali oltre i confini del welfare*, FrancoAngeli, Milano.
- Twelvetrees A. (2006), *Il lavoro sociale di comunità. Come costruire progetti partecipati*, Erickson, Trento.
- Visentin M. (2018), “Caratteristiche e specificità del policy frame italiano: una riflessione introduttiva”, in Pattaro C., Nigris D. (a cura di), *Le sfide dell’aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell’immigrazione*, FrancoAngeli, Milano.
- Zannoni A. (2018), “L’assistente sociale nei servizi di base. Quali criticità?”, in Pattaro C., Nigris D. (a cura di), *Le sfide dell’aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell’immigrazione*, FrancoAngeli, Milano.