

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

Introduzione: il lavoro di comunità in ambito interculturale, tra il dire e il fare

di *Chiara Pattaro*

1. Il servizio sociale nel lavoro con i migranti e la comunità locale: le premesse

L'impatto delle migrazioni sul servizio sociale rende necessario mettere in atto pratiche riflessive riguardo all'operatività degli assistenti sociali e ripensare modelli culturali e professionali che implicino – se non nuovi – rinnovati riferimenti ai concetti di aiuto, *empowerment*, promozione della partecipazione e del benessere.

Infatti, avere a che fare con le migrazioni significa, per i professionisti, agire in uno spazio sociale complesso, che richiede sguardi multidimensionali e la capacità di fare molti distinguo.

Dal punto di vista dell'intervento sociale significa avere in mente (e trasferire nella pratica) piani di azione relativi ad ambiti estremamente diversi tra loro.

Da un lato ci sono i bisogni di quelle persone immigrate neo arrivate e rifugiate o richiedenti asilo che versano in situazioni di difficoltà. Si tratta di bisogni vari e compositi, che possono andare dagli aspetti pratici, come trovare un alloggio e un lavoro, imparare la lingua, comprendere il funzionamento della società di arrivo, a quelli psicologici, legati a vissuti di dolore e perdita, a sentimenti di isolamento, possibili separazioni familiari, fino ai disturbi post-traumatici da stress. Contemporaneamente c'è però sempre sullo sfondo la dimensione dell'inclusione, sia come sostegno ai migranti in vista dell'integrazione, sia nel lavoro con la comunità di arrivo per sviluppare, anche attraverso *network* di servizi, pubblici e privati, una cultura dell'accoglienza per una piena inclusione.

Dall'altro lato, ci sono gli immigrati stabilmente residenti in Italia, che presentano diversi livelli di integrazione nelle comunità locali. Si tratta di cittadini che possono portare al servizio sociale gli stessi bisogni dei loro

concittadini autoctoni e che, al pari di questi ultimi, possono essere coinvolti dallo stesso servizio sociale, anche a livello di associazionismo, in un lavoro di comunità teso a organizzare spazi di incontro, di scambio e di sviluppo per favorire il senso di responsabilità e promuovere la partecipazione alla vita pubblica, valorizzando i rapporti interculturali e sostenendo azioni positive per l'inclusione sociale.

Dal punto di vista della relazione, comune ad entrambi gli ambiti, si tratta di trovare in tutte le situazioni quell'equilibrio che consenta di evitare sia la sopravvalutazione che la sottovalutazione della differenza culturale (Mazzetti, 2003). È necessario infatti evitare, allo stesso tempo, sia i tranelli di letture eccessivamente culturaliste, che rischiano di mettere in secondo piano la soggettività delle singole persone (perché l'idea stessa di migrante diventa uno stereotipo se non si considera che la differenza culturale è solamente una delle caratteristiche di cui ciascun individuo è portatore, insieme a molte altre, di genere, di età, di status socio-culturale e occupazionale, di credo religioso o meno ...), sia quelli legati alla negazione di ogni differenza, con il rischio di attribuire significati univoci ad aspetti che potrebbero essere invece culturalmente connotati ed attivando meccanismi semplificati di spiegazione e di intervento (Pattaro, 2018).

Il lavoro sociale in un'ottica interculturale intreccia entrambe le dimensioni e interseca conoscenze e competenze provenienti da approcci teorici differenti, che si fondono in realtà spesso nella pratica e negli esiti per creare benessere individuale e collettivo come premessa di convivenza.

2. Perché “dire” e “fare” comunità”

In questo sfondo ricco di luci e ombre, di limiti e potenzialità e in vista dell'integrazione lavorano gli assistenti sociali, attivando reti, curando legami e scoprendo risorse; facendo cioè quello che chiamiamo lavoro di comunità, che si può “dire” come «l'insieme complesso di analisi, ricerca, progettazione, azione e strategia professionale che il servizio sociale adotta per concorrere allo sviluppo della comunità locale, utilizzando conoscenze, competenze e strumenti specifici e adattando le proprie funzioni alle esigenze del territorio (s)oggetto di intervento» (Allegri, 2013, p. 577).

In un'ottica interculturale, si tratta, da un lato, di una logica che sappia trasformare la popolazione immigrata da semplice fruitore a protagonista attivo di risposte, integrando, quindi, gli interventi di prevenzione dei rischi con quelli di promozione e rivalutazione delle risorse presenti nella comunità

(Monaci *et al.*, 2010). Dall'altro, si tratta di un passaggio e di un cambiamento, a volte anche nella cultura dei servizi, che presuppone il riconoscimento di nuove forme di rappresentanza sociale e culturale dell'immigrazione (Novara, Lavanco, 2005).

Accanto alle azioni volte a facilitare l'accesso ai servizi da parte dell'utenza straniera, è cresciuta infatti negli ultimi anni anche la consapevolezza che siano necessari maggiori sforzi e risorse proprio in questo senso.

“Fare” comunità nel lavoro sociale significa allora promuovere un'integrazione che nasce dal basso, facilitando occasioni di “contaminazione”, per incrementare le relazioni tra persone autoctone ed immigrate, relazioni spesso ancora piuttosto episodiche o strumentali (legate il più delle volte ai contesti lavorativi o scolastici dei figli); significa favorire l'attivazione di tutti i cittadini e stimolare la crescita della partecipazione civica e associativa, compresa quella degli stranieri e delle minoranze – spesso «deficitaria o ripiegata su forme di (auto)segregazione etnica – sia facilitandone la partecipazione dentro l'associazionismo *mainstream*, sia favorendo i luoghi di confronto interculturale [...]; [significa] facilitare modalità di confronto, scambio e mutuo aiuto che vadano al di là degli spazi, dedicati e potenzialmente stigmatizzanti (ma pur sempre essenziali), dei colloqui e delle prese in carico individuali di utenti stranieri più o meno svantaggiati» (Barberis, Boccagni, 2017, p. 171).

Se è fondamentale riflettere su cosa significhi quindi dire e fare comunità per il lavoro sociale in un'ottica interculturale, altrettanto fondamentale è utilizzare la ricerca come strumento per approfondire la conoscenza in un ambito che rimane ancora marginale nel panorama italiano e per riuscire a collegare in modo riflessivo la teoria e la prassi (Gui, 2004; Sicora, 2005).

In questo ambito, infatti, la ricerca è strettamente legata alla dimensione territoriale-comunitaria del servizio sociale: «ricerca è conoscenza, approfondimento, comprensione delle caratteristiche, dei problemi, delle risorse di un determinato territorio in cui l'assistente sociale lavora, con la finalità di elaborare progetti di intervento che integrino le risorse, non solo di natura economica, presenti nelle istituzioni e nella comunità. La ricerca sociale assume, di conseguenza, grande importanza per cogliere bisogni ed aspettative dei cittadini, per raccogliere informazioni utili alla valutazione di interventi delle diverse istituzioni...» (Cellini, Dellavalle, 2015, p. 135).

Proprio da queste premesse nasce questo volume, che si inserisce all'interno di un ampio progetto sui diversi aspetti del lavoro sociale nei confronti delle sfide poste dalle migrazioni¹.

Poiché, quando si parla di immigrazione, anche la dimensione territoriale è qualcosa di cui tenere conto, sia perché i bisogni dei migranti (ad esempio la casa o il lavoro) dipendono dal contesto, sia perché il fenomeno migratorio stesso influenza e struttura le dinamiche territoriali (Ostanel, Fioretti, 2017), il contesto di riferimento di questo lavoro è, per quanto riguarda gli ambiti di ricerca considerati, quello veneto.

Dopo aver posto le basi teoriche e illustrato il quadro normativo e di contesto, vengono presentati strumenti, modalità di intervento, percorsi di ricerca ed idee sulle quali basare un lavoro sociale di e per la comunità in vista dell'inclusione sociale e della promozione di processi partecipativi: dagli strumenti di analisi dei bisogni di un territorio, con un focus specifico sull'immigrazione, alle rappresentazioni del lavoro di comunità con i migranti da parte degli assistenti sociali che operano nei contesti comunali, al coinvolgimento dei cittadini con background migratorio come risorsa per i servizi, sia in esperienze di affido omoculturale, sia come potenziale aiuto per l'integrazione di richiedenti asilo e rifugiati.

3. Il percorso del volume

La prima parte del lavoro fornisce un quadro di sfondo, che comprende, da un lato, una riflessione sull'approccio di comunità dal punto di vista teorico e delle pratiche, dall'altro, l'analisi del contesto di riferimento per gli assistenti sociali che lavorano a vario titolo con le migrazioni in Italia e in Veneto.

Il primo capitolo (di Chiara Pattaro, Nicoletta Pavesi e Barbara Segatto) fornisce una lettura teorica che, dopo aver specificato le diverse accezioni del termine "comunità" e fatto chiarezza sulle dimensioni che ne connotano il significato, definisce in che cosa consiste il lavoro di comunità, ne precisa i principali processi e lo declina in modo specifico, anche fornendo esempi di interventi concreti, nell'operatività degli assistenti sociali che svolgono la loro azione professionale in contesti interculturali. Ne emerge un quadro nel

¹ L'approfondimento teorico e parte dei lavori empirici presentati in questo volume nascono all'interno del progetto di ricerca *(Ri)pensare la professione in una società in mutamento: l'assistente sociale di fronte alla sfida delle migrazioni* (responsabile scientifico: Chiara Pattaro), finanziato dall'Università di Padova all'interno del bando PRAT (Progetti di Ricerca di Ateneo) 2015.

quale il lavoro di comunità si configura come una metodologia particolarmente utile, sia nell'attività di accoglienza delle persone immigrate, sia in vista della promozione di processi inclusivi e partecipativi. A conclusione del percorso di analisi, vengono discusse le difficoltà, ma anche le sfide che il lavoro di comunità in contesti multiculturali pone alla professione di assistente sociale e viene altresì messa in luce la necessità di investire in percorsi di ricerca che ne chiariscano e ne approfondiscano i presupposti e le modalità di attuazione.

Il secondo capitolo, di Anna Dal Ben, presenta i principali dati demografici e propone una lettura delle normative e delle politiche nazionali nei confronti delle migrazioni, nonché degli ambiti di intervento del servizio sociale, contestualizzandoli poi all'interno della dimensione regionale considerata. Il quadro che viene a delinearsi, mostra un sistema di welfare in cui, a fronte di una frammentazione su base nazionale delle politiche sociali e assistenziali in favore della popolazione immigrata, le azioni di supporto, promozione e integrazione, si definiscono e si sviluppano prevalentemente a livello locale, un livello in cui il servizio sociale gioca un ruolo fondamentale grazie alla discrezionalità dei singoli operatori che diventano mediatori (*brokers dei bisogni*) tra le politiche pubbliche, la comunità e i singoli utenti.

Definito quindi il contesto, teorico, normativo e professionale di riferimento, vengono presentati quattro lavori empirici effettuati in ambiti diversi, ma tenuti insieme dal filo rosso dell'intervento di comunità, nelle sue declinazioni di analisi, ricerca, progettazione, azione e strategia professionale.

Barbara Segatto e Palmira Giacomini partono dalla considerazione che, per attivare un intervento sociale di comunità, sia innanzitutto necessaria la lettura del territorio nel quale l'azione si andrà a strutturare, in vista di una chiara e reale, nonché partecipata, definizione del problema su cui si agirà ed all'individuazione delle risorse, degli attori e dei risultati da raggiungere nell'intervento. Tale strumento appare particolarmente utile nei contesti che coinvolgono la popolazione migrante, dove spesso interviene uno iato tra ciò che viene percepito come problema e cosa invece rappresenta risorsa da parte degli attori coinvolti, con il conseguente rischio di prefigurare e definire interventi inefficaci. Partendo da questo presupposto, il capitolo approfondisce alcuni strumenti tecnici per condurre la lettura di una comunità e, attraverso la presentazione di una ricerca quali-quantitativa condotta nella città di Padova con l'obiettivo di rilevare i bisogni e le risorse del territorio, ne offre un esempio empirico. I risultati dell'indagine evidenziano come tale metodologia consenta di andare al di là del dato fattuale, aprendo a dimensioni a tratti inattese e virtuose.

Nel capitolo successivo (di Chiara Pattaro e Beatrice Turlon Chiarelli), le dimensioni (intese in termini di continuità) del lavoro di rete e di comunità con i migranti vengono approfondite attraverso l'analisi delle opinioni e delle rappresentazioni degli assistenti sociali che operano in ambito comunale. Attraverso l'utilizzo di un'intervista, la ricerca indaga come avvenga il lavoro di rete con l'utenza straniera, quali siano le potenzialità, i limiti e le difficoltà e quali possibilità si prospettano, secondo i professionisti, per un lavoro di comunità in grado di sviluppare processi di reale inclusione. Dai risultati, si evince l'importanza della collaborazione con il terzo settore e la difficoltà e fragilità dell'attuale sistema di welfare che, tuttavia, viene compensato dal ruolo strategico degli assistenti sociali che riescono a mettersi in rete con il territorio e a diventare interlocutori privilegiati nel trovare soluzioni inedite per affrontare la complessità del fenomeno migratorio. La dimensione del lavoro di comunità emerge chiaramente dai racconti dei professionisti veneti. Se, da un lato, più che una prassi consolidata di intervento, questo approccio sembra essere un modello ideale di lavoro a cui tendere, dall'altro ne viene fortemente riconosciuta la necessità per produrre coesione tra le diverse componenti della popolazione.

Nella prosecuzione di un percorso ideale che considera le diverse dimensioni e i diversi attori coinvolti nel lavoro di comunità in un'ottica interculturale, dopo aver focalizzato l'attenzione sulla dimensione professionale attraverso gli strumenti e le opinioni dei professionisti, lo sguardo si sposta sui cittadini con background migratorio quali attori sociali partecipanti di questi processi.

Il quinto capitolo, di Barbara Segatto ed Emanuela Nardelli, esplora quindi la tematica del lavoro di comunità attraverso l'analisi di un ambito specifico relativo alle migrazioni, quello dei minori stranieri non accompagnati (MSNA), che interroga il servizio sociale rispetto alla sua capacità di costruire risposte adeguate, sia in termini di accoglienza, sia d'integrazione. Il focus è qui sul cosiddetto affido omoculturale, un affido che avviene cioè presso famiglie residenti nel territorio provenienti dal medesimo contesto culturale del MSNA. Le sperimentazioni fino ad ora attuate in questo senso in Italia hanno evidenziato molti elementi di risorsa, quali la capacità delle famiglie immigrate di attenuare lo shock culturale legato alla migrazione e di condividere il modello d'integrazione, oltre ad una importante crescita in termini di *empowerment* da parte delle stesse famiglie immigrate coinvolte. Il capitolo presenta quindi una ricerca che raccoglie il punto di vista delle famiglie bengalesi che nel territorio della città di Padova hanno realizzato alcune esperienze di affidi di MSNA. Le elaborazioni dei contenuti delle interviste hanno permesso di evidenziare elementi di processo e di contenuto

dell'affido omoculturale, capaci di fornire interessanti spunti di riflessione rispetto a questo nuovo strumento di protezione, che si conferma virtuoso, ma che ha bisogno di specifiche precauzioni.

Conclude il percorso di riflessione e di ricerca il capitolo di Chiara Pattaro e Anna Marchiotti, che non si focalizza su azioni già sperimentate di lavoro di comunità, ma utilizza la ricerca come uno strumento utile per raccogliere opinioni in vista dell'attivazione di una possibile risorsa. Se, a partire dall'ultimo decennio del Novecento, l'obiettivo degli assistenti sociali in ambito migratorio è stato soprattutto quello di facilitare l'accesso degli stranieri ai servizi del welfare pubblico e privato, si rende invece oggi sempre più necessario – in una prospettiva che miri allo sviluppo della comunità – guardare a tutti i cittadini, autoctoni e migranti, non solo come beneficiari degli interventi, ma anche come protagonisti attivi del proprio e dell'altrui cambiamento. La ricerca si focalizza dunque su questi aspetti e, tramite lo strumento dell'intervista, studia la possibilità di renderli concreti in relazione ad un tema specifico, quello dei richiedenti asilo e rifugiati. Attraverso la raccolta delle opinioni di cittadini appartenenti ad una comunità ghanese residente nel vicentino, si ragiona quindi sulla costruzione di reti sociali alternative capaci di realizzare un benessere comunitario, che passi attraverso una migliore integrazione di tutte le sue parti. Le conclusioni avanzano uno spunto di riflessione nella considerazione degli stranieri non solo come fruitori dei servizi, ma come possibili risorse per il lavoro nella e con la comunità.

Riferimenti bibliografici

- Allegri E. (2013), "Servizio sociale di comunità", in Campanini A. (a cura di), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Barberis E., Boccagni P. (2017), *Il lavoro sociale con le persone immigrate. Strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi*, Maggioli Editore, Santarcangelo di Romagna.
- Cellini G., Dellavalle M. (2015), *Il processo di aiuto del servizio sociale. Prospettive metodologiche*, Giappichelli, Torino.
- Gui L. (2004), *Le sfide teoriche del servizio sociale. I fondamenti scientifici di una disciplina*, Carocci, Roma.
- Mazzetti M. (2003), *Il dialogo transculturale. Manuale per operatori sanitari e altre professioni d'aiuto*, Carocci, Roma.
- Monaci M.G., Carbone D., Bonapace W. (2010), *Le famiglie immigrate e i servizi sociali*, «Rivista di Studi Familiari», 1, pp. 76-95.
- Novara C., Lavanco, G. (2005), *Narrare i servizi agli immigrati. Studi, ricerche, esperienze sui temi dell'immigrazione*, Milano, FrancoAngeli.

- Ostanel E., Fioretti C. (2017), *Immigrazione e co-progettazione locale nei piccoli comuni di Veneto e Lazio: tra perifericità e innesti di innovazione*, «Mondi Migranti», 1(1), pp. 95-112.
- Pattaro C. (2018), “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.
- Sicora A. (2005), *L'assistente sociale riflessivo. Epistemologia del servizio sociale*, Pensa multimedia, Lecce.