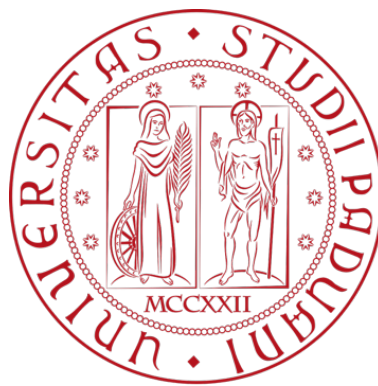


UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE, GIURIDICHE E
STUDI INTERNAZIONALI

Corso di Laurea Triennale in Servizio Sociale



Donne migranti in Italia e accesso ai servizi sociali: il ruolo della
comunicazione nelle situazioni di vulnerabilità.

Relatrice: Prof.ssa Daria Quatrada

Laureanda: Veronica Pecorelli

Matricola: 2089433

A.A. 2025/2026

*A tutte le donne che ho conosciuto,
che per motivi di studio, di lavoro
o nella ricerca di una vita migliore
hanno attraversato confini territoriali e interiori,
per ritrovare sé stesse
e, nel farlo, hanno incontrato altre donne,
talvolta simili a loro, talvolta diverse,
ma comunque destinate a lasciare un segno.*

Indice

INTRODUZIONE	1
1. LE MIGRAZIONI FEMMINILI IN ITALIA.....	4
1.1 Definizione dei termini migrazione, straniera, immigrata, rifugiata, richiedente asilo, clandestina.....	4
1.2. Storia delle migrazioni in Italia	7
1.2.1 l’immigrazione femminile in Italia: alcuni dati.....	9
1.2.2 Il lavoro di cura.....	15
1.3 Libertà di partire, libertà di scegliere.....	16
1.3.1 Perché le donne migrano: principali motivazioni.....	18
2. L’ACCESSO DELLE PERSONE MIGRANTI AI SERVIZI SOCIALI IN ITALIA: SISTEMA, PERCORSI E CRITICITÀ.....	22
2.1. Accesso ai servizi e accoglienza delle persone immigrate in Italia: quadro politico e legislativo.....	22
2.1.1 Il contesto: situazione storico - politica nel secondo dopoguerra.....	22
2.1.2 panorama normativo italiano sull’accesso e accoglienza delle persone immigrate in Italia.	26
2.2 funzionamento, organizzazione e accesso dei servizi sociali per le persone immigrate in Italia.	32
2.2.1 Il sistema di accoglienza e trattenimento.....	33
2.2.2 accesso ai servizi sociali e sanitari territoriali per le persone immigrate in condizione di irregolarità.....	40
2.2.3 Accesso ai servizi sociali per le persone immigrate regolarmente soggiornanti.	41
2.2.4 Criticità nell’accesso ai servizi e ruolo della comunicazione.....	44
3. UNA PROPOSTA DI APPROCCIO PROFESSIONALE: LA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE	46
3.1 Contestualizzazione dello scenario.....	46
3.2 Approccio intersezionale.	47

3.3 La comunicazione nel Servizio Sociale.....	50
3.3.1 Il colloquio professionale.	52
3.4 Ottica interculturale e lavoro sociale.	53
3.4.1 Fattori individuali e autonomia comunicativa nel colloquio professionale... 54	
3.4.2 Genere, contesto socio-culturale e legittimazione della parola.	57
3.4.3 Organizzazione del servizio, relazione professionale e accesso.....	59
3.5 La comunicazione interculturale come prospettiva professionale.....	61
CONCLUSIONI.....	66
Bibliografia.....	69
Sitografia	73

INTRODUZIONE

Nel corso degli anni, le migrazioni hanno rappresentato un tema ricorrente e un fenomeno indagato nelle sue diverse componenti, nonché frequentemente strumentalizzato sul piano politico, poiché ritenuto in grado di attrarre consenso elettorale. In questo scenario, la presente tesi si propone di approfondire le migrazioni femminili, una componente che, pur avendo sempre costituito una parte essenziale dei processi migratori, per lungo tempo è rimasta ai margini dell'attenzione scientifica e pubblica.

L'interesse verso le donne migranti nasce dalla necessità di comprendere come i percorsi migratori si intreccino con condizioni di vulnerabilità e con il rapporto che queste persone instaurano con i servizi sociali del territorio. L'esperienza migratoria, infatti, non produce automaticamente una condizione di fragilità, ma può generare situazioni di maggiore esposizione a difficoltà quando diversi fattori individuali, sociali, culturali, economici e organizzativi si intrecciano tra loro.

Tale intreccio si manifesta in modo particolare sul piano comunicativo, il quale costituisce uno snodo essenziale nel servizio sociale, poiché è proprio attraverso la comunicazione che si rendono possibili l'ascolto, la comprensione del bisogno, la costruzione della fiducia e l'accesso stesso al percorso di aiuto.

L'obiettivo della presente tesi è analizzare in che modo la comunicazione influenzi il rapporto tra donne migranti in condizioni di vulnerabilità e servizi sociali, evidenziando come fattori individuali, sociali, culturali e organizzativi possano facilitare oppure ostacolare l'accesso ai percorsi di aiuto. A partire da questo obiettivo, sono state formulate delle domande guida per il lavoro di ricerca: quali caratteristiche assumono oggi le migrazioni femminili in Italia e quali condizioni di vulnerabilità possono emergere nei percorsi migratori? In che modo il sistema dei servizi sociali italiani risponde ai bisogni delle donne migranti? Quali barriere comunicative possono incidere sull'accesso ai servizi? Come può l'assistente sociale utilizzare la comunicazione interculturale come strumento professionale?

Per rispondere a queste domande, l'elaborato si articola in un percorso di ricerca che prende le mosse, nel primo capitolo, dalla delineazione del quadro storico e strutturale delle migrazioni femminili in Italia. In questa prima sezione, si fornisce innanzitutto una necessaria chiarificazione terminologica tra concetti spesso confusi nel dibattito pubblico, come quelli di straniera, immigrata, rifugiata, richiedente asilo e clandestina. Attraverso una prospettiva storica, vengono poi ripercorsi i flussi migratori a partire dal secondo dopoguerra, analizzando l'evoluzione della figura femminile: dalle "pioniere" eritree e capoverdiane impiegate nel lavoro domestico degli anni Settanta, fino al policentrismo migratorio degli anni Novanta e all'attuale femminilizzazione dei flussi. Un'attenzione particolare viene rivolta al lavoro di cura, un settore in cui le donne migranti hanno assunto un ruolo significativo, contribuendo alla sostenibilità di un modello di welfare caratterizzato da un forte ricorso alla dimensione familiare dell'assistenza.

Questo background storico e sociale si confronta inevitabilmente con l'architettura istituzionale e legislativa del Paese ospitante; per tale ragione, il secondo capitolo sposta l'analisi sul sistema dei servizi sociali in Italia e sul quadro normativo che ne disciplina l'accesso. La ricerca ricostruisce l'evoluzione legislativa italiana, partendo dalla Legge Martelli e dal Testo Unico sull'Immigrazione (D.Lgs. 286/1998), per giungere fino ai più recenti "Decreti Sicurezza" e al "Decreto Cutro". All'interno di questa cornice, viene esaminata l'organizzazione dei servizi, distinguendo accuratamente tra il sistema di prima accoglienza e trattenimento (Hotspot, CAS, CPR) e i percorsi di accoglienza integrata (SAI). L'indagine si sofferma, inoltre, sia sulle modalità con cui le donne regolarmente soggiornanti accedono alla rete ordinaria dei servizi territoriali, sia sulle tutele minime garantite alle persone in condizione di irregolarità, con un focus specifico sulla tutela dei minori e sulla protezione delle vittime di tratta e di violenza.

Dalla dimensione macro-sociale e istituzionale si giunge infine alla dimensione micro-relazionale nel terzo capitolo, il quale propone un approccio professionale strettamente centrato sulla comunicazione interculturale. Adottando una prospettiva intersezionale, viene analizzato come l'appartenenza di genere si intrecci indissolubilmente con lo status migratorio, l'etnia e la classe sociale, generando specifiche configurazioni di vulnerabilità che condizionano l'incontro con le istituzioni. In questo contesto, il colloquio professionale viene riletto come uno spazio complesso, in cui fattori individuali, barriere linguistiche e dinamiche di potere rischiano di ostacolare la legittimazione della parola

della donna. Di conseguenza, la tesi sottolinea l'urgenza per l'assistente sociale di superare approcci standardizzati, valorizzando al contrario l'autodeterminazione e la soggettività della donna migrante come fattori imprescindibili di cambiamento, emancipazione e reale partecipazione sociale.

CAPITOLO I

1. LE MIGRAZIONI FEMMINILI IN ITALIA

Questo primo capitolo ha l'obiettivo di fornire un quadro complessivo delle migrazioni femminili in Italia. A partire dalla definizione di alcuni termini chiave, quali *migrazione*, *straniera*, *immigrata*, *rifugiata*, *richiedente asilo* e *clandestina*, verranno ripercorse le principali fasi del fenomeno migratorio e la sua evoluzione nel tempo. Seguirà un'analisi di alcuni dati relativi all'immigrazione femminile in Italia, con particolare attenzione alla presenza delle donne straniere sul territorio nazionale e nella regione Veneto, oltre a una riflessione sul loro ruolo nel lavoro di cura. Il capitolo si concluderà con una riflessione sulla libertà di partire e di scegliere, soffermandosi sulle principali motivazioni che orientano le migrazioni femminili, al fine di mostrare come tali percorsi possano essere letti anche come espressione di autonomia, emancipazione e autodeterminazione.

1.1 DEFINIZIONE DEI TERMINI MIGRAZIONE, STRANIERA, IMMIGRATA, RIFUGIATA, RICHIEDENTE ASILO, CLANDESTINA¹.

A partire dagli anni Novanta del Novecento, termini come stranier*, rifugiat*, immigrat*², richiedente asilo hanno assunto una presenza centrale nel discorso pubblico, mediatico e politico in rapporto a una questione divenuta uno dei principali terreni di

¹ Si rende necessario l'uso dei termini coniugati al femminile, poiché la presente tesi analizza esperienze migratorie che hanno come protagoniste le donne.

² Nei casi in cui il riferimento è generale e non esclusivamente femminile, si è scelto di utilizzare l'asterisco come soluzione grafica inclusiva, al fine di evitare il ricorso al maschile sovraesteso che rischierebbe di evocare in modo implicito una rappresentazione prevalentemente maschile del soggetto migrante. Tale scelta risponde all'esigenza di rendere visibile, anche sul piano linguistico, la pluralità di soggetti coinvolti e di non riprodurre l'oscuramento della componente femminile, a lungo marginalizzata nella rappresentazione dei fenomeni migratori.

confronto del ventunesimo secolo. Capita frequentemente che nel linguaggio quotidiano, questi termini vengano utilizzati impropriamente, senza conoscerne il significato.

Quando si parla di persone straniere, migranti, immigrate regolari e irregolari, clandestine, rifugiate, richiedenti asilo, è importante comprenderne la differenza, in quanto termini utilizzati spesso come sinonimi. Partiamo dalla definizione di *migrazione*: “spostamento di una o più persone, sia attraverso una frontiera internazionale (migrazione internazionale), sia all’interno di uno Stato (migrazione interna), per più di un anno, indipendentemente dalle cause, volontarie o involontarie, e dai mezzi, regolari o irregolari, usati per la migrazione” (Cherubini, Faro, Rinaldi, 2016, pp. 93-94). Le migrazioni vanno inquadrare come processi, in quanto dotate di una dinamica evolutiva che comporta una serie di adattamenti e modificazioni nel tempo, e come sistemi di relazioni che riguardano le aree di partenza, quelle di transito e quelle di destinazione (Ambrosini, 2011, p. 18). Con il termine *straniera* si definisce una persona che non ha la cittadinanza (per nascita o acquisizione) di un determinato Stato, e nel contesto dell’Unione Europea, persona che non ha la cittadinanza di nessuno degli Stati membri. (Cherubini, Faro, Rinaldi, 2016, p. 150). Si distingue dal termine migrante inteso come: “persona che è al di fuori del territorio dello Stato di nazionalità o cittadinanza che ha risieduto in un paese straniero per più di un anno indipendentemente dalle cause, volontarie o involontarie, e dai mezzi, regolari o irregolari, usati per la migrazione” (*ivi*, p. 90). Il termine *immigrata*, invece, si riferisce a “una persona non residente (cittadino o straniero) che arriva in uno Stato con l’intenzione di rimanere per un periodo superiore a un anno. Nel contesto dell’Unione Europea, è la persona che stabilisce la sua dimora abituale nel territorio di uno stato membro per un periodo minimo che si presume essere, o è, almeno di dodici mesi, dopo aver avuto in precedenza la propria dimora abituale in un altro stato membro o in un paese terzo.” (*ivi*, p. 78). L’etichetta che viene associata al termine *immigrata* allude alla percezione di una doppia alterità: la persona viene associata a una condizione di inferiorità sociale e politica, possiede una nazionalità straniera ed è in una condizione di povertà (Ambrosini, 2011, p. 18). Quando si parla di persone immigrate, occorre distinguere tra le persone che si trovano in una posizione considerata regolare, ossia che risiedono nel paese con regolare permesso di soggiorno, rilasciato dall’autorità competente e quelle che si trovano in condizione di irregolarità, perché, pur essendo entrate in maniera regolare, sono rimaste nel paese oltre la scadenza del titolo

che ne aveva consentito l'ingresso, per esempio un visto turistico (Dal Ben, 2018, pp. 41-42; Ambrosini, 2011, p. 24). Diversamente, la persona *clandestina* è entrata in maniera fraudolenta, attraversando la frontiera senza documenti, oppure procurandosi documenti falsi, oppure corrompendo pubblici ufficiali preposti al controllo (Ambrosini, 2011, p. 24). In Italia si è considerati clandestini quando pur avendo ricevuto l'ordine di espulsione, si rimane nel paese e, dal 2009, la clandestinità è un reato penale punibile con contravvenzione (Dal Ben, 2018, pp. 41-42). Con il termine *rifugiata* si intende la "persona che per il giustificato timore di persecuzione per motivi di razza, religione, nazionalità, opinione politica o appartenenza a un determinato gruppo sociale, si trova fuori dal paese di cittadinanza e non può o, a causa di tale timore, non vuole avvalersi della protezione di detto paese; oppure apolide che si trova fuori dal paese nel quale aveva precedentemente la dimora abituale e per le stesse ragioni succitate non può o, a causa di siffatto timore, non vuole farvi ritorno." (Cherubini, Faro, Rinaldi, 2016, p. 133). La persona *richiedente asilo* è la persona che cerca la sicurezza da persecuzioni o danni gravi in un paese diverso dal proprio e in attesa di una decisione sulla domanda per ottenere lo status di rifugiato ai sensi delle norme giuridiche internazionali e nazionali. Nel contesto dell'Unione Europea, persona che ha presentato domanda di protezione ai sensi della Convenzione di Ginevra³ e in merito alla quale non sia ancora stata presa una decisione definitiva (*ivi*, p. 53; 130).

È inoltre necessario far riferimento alla categoria che riguarda le vittime di tratta di esseri umani, in cui "Quasi due terzi (63%) delle vittime registrate della tratta di esseri umani erano donne o ragazze nel 2023".⁴ Con "tratta di esseri umani" si intende il reclutamento, il trasporto, il trasferimento, l'alloggio o accoglienza di persone, compreso il passaggio o il trasferimento dell'autorità su queste persone, attraverso la minaccia o l'uso della forza o di altre forme di coercizione, rapimento, inganno, frode, abuso di potere o di una posizione di vulnerabilità, o con l'offerta o l'accettazione di pagamenti o benefici per ottenere il consenso di una persona che ha l'autorità su un'altra persona, ai fini di sfruttamento (Cherubini, Faro, Rinaldi, 2016, pp. 155-159). Lo status di migrante

³ Trattato multilaterale delle Nazioni Unite (ONU) che costituisce l'atto giuridico fondamentale che definisce chi è rifugiato e chi non lo è, i diritti dei rifugiati e gli obblighi giuridici degli Stati nei loro confronti.

⁴ Madeddu, Garcia-Ajofrín (2025), "*Tratta di esseri umani, il 63% delle vittime sono donne*", in Il Sole 24 Ore online. URL: <https://www.ilssole24ore.com/art/tratta-essere-umani-63percento-vittime-sono-donne-AHce498B>.

costituisce per le donne cittadine di paesi extraeuropei un fattore di vulnerabilità prodotto e rafforzato dall'ordinamento stesso che aumenta il rischio di subire violenza di genere.⁵ Inoltre, se presenti regolarmente sul territorio, hanno di solito un titolo di soggiorno dipendente da quello del familiare a cui si sono ricongiunte e accade spesso che non dispongano materialmente del permesso perché sottratto dall'uomo maltrattante o che il permesso non venga rinnovato dal marito, riducendo così la loro autonomia.⁶

1.2. STORIA DELLE MIGRAZIONI IN ITALIA

Tra i primi flussi migratori femminili verso l'Italia assunsero rilievo quelli provenienti dal Corno d'Africa. Nella fase qui considerata, tale presenza era costituita soprattutto da donne eritree, somale ed etiopi che, anche in ragione del passato coloniale italiano, individuavano nell'Italia una destinazione percepita come storicamente e culturalmente prossima (Gissi, 2018, pp. 41-42). Dopo il 1941, quando l'Eritrea passò sotto amministrazione militare britannica, molte donne arrivate nel territorio al seguito di famiglie e funzionari italiani trovarono impiego nel lavoro domestico (Baccarin, 2025, p. 29; Gissi, 2018, pp. 41-42). Oltre alle donne eritree ed etiopi, le prime donne ad arrivare nel nostro Paese, sono le Capoverdiane, che arrivano a Roma intorno agli anni '50, reclutate dai frati Capuccini romani per rispondere alle richieste di collaboratrici domestiche da parte della popolazione italiana (*ibidem*).

Negli anni Settanta la Chiesa fu uno degli attori principali nella promozione delle traiettorie migratorie che partivano da Capo Verde, dall'Eritrea e dalle Filippine (*ibidem*). Questa prima ondata di immigrazione femminile, infatti, è caratterizzata da una specificità coloniale e dal culto religioso. Gran parte di questi flussi proveniva da territori che sono stati colonie italiane, in particolare dall'Eritrea (Lannutti, 2011, p. 48). Esse diedero un grande aiuto al welfare italiano nel settore assistenziale. Se durante la giornata lavoravano come collaboratrici domestiche, dando così la possibilità alle italiane di gestire la doppia presenza casa-lavoro, il tempo libero veniva trascorso nelle parrocchie. È stata la chiesa cattolica che attraverso le sue strutture, accolse le donne e le collocò nel mondo del lavoro come collaboratrici domestiche. La Chiesa permise loro il

⁵ Boiano (2018), "Uscire dalla violenza, per le migranti è più difficile", in *ingenere*. URL: <https://www.ingenere.it/articoli/uscire-violenza-per-donne-migranti-piu-difficile>.

⁶ *ibidem*.

mantenimento dell'equilibrio psicologico e garantì la continuità identitaria fra le generazioni, attraverso lo svolgimento di attività domestico-artigianali dei propri Paesi (*ivi*, pp. 48-49).

La loro invisibilità era dovuta al fatto che non si vedevano per strada, dovendo agire in un mercato di lavoro segregato; inoltre, la scarsa visibilità riservata dai mass media rendeva assente la loro presenza nella scena pubblica.

Negli altri Paesi europei, le immigrazioni risultavano numericamente più alte. Ciò ha permesso alle istituzioni di comprendere il fenomeno migratorio in modo più approfondito e intervenire prontamente rispetto all'Italia che, negli anni '80, non aveva ancora una legislazione chiara in merito (*ibidem*). A questo proposito a causa della chiusura delle frontiere dei Paesi europei (Francia, Inghilterra, Germania), le istituzioni italiane, senza un quadro normativo e giuridico adeguato, si trovarono in difficoltà a gestire l'aumento migratorio di persone provenienti da Africa e Asia (*ibidem*). Sempre negli anni '80, l'immigrazione femminile cresceva sia nelle zone metropolitane e sia dove aumentava la richiesta di lavoratrici nei servizi domestici alla persona. Molte di queste donne erano separate e divorziate e alla ricerca di libertà, con l'obiettivo di distanziarsi da una cultura percepita come vincolante o nella quale non si sentivano più rappresentate (*ibidem*). Mentre negli anni '70, trascorrevano il proprio tempo libero nelle parrocchie, con gli anni '80 le donne iniziarono a costruire una maggiore autonomia abitativa e relazionale, vivendo più direttamente la città. Questo percorso aumentò la loro visibilità sociale e la conoscenza del contesto in cui vivevano, facendo emergere la volontà di costruire un futuro che avrebbe incluso anche la famiglia rimasta nel Paese d'origine (*ibidem*).

Con la caduta dell'URSS, negli anni Novanta si aggiunsero ai flussi migratori donne dell'Est Europa, dalla Polonia, dalla Moldavia e poi dall'Ucraina (Baccarin, 2025, p. 29). Questi flussi si caratterizzano per un maggiore equilibrio tra uomini e donne e per l'aumento degli arrivi femminili legati al ricongiungimento familiare, soprattutto nella seconda metà del decennio. È in questa fase che molti nuclei familiari si ricompongono, con mariti e figli che raggiungono le donne emigrate in precedenza. Nello stesso periodo si attenua ulteriormente la segregazione occupazionale: accanto ai lavori tradizionali nell'assistenza e nelle pulizie, le donne migranti iniziano a inserirsi anche in attività autonome, nel piccolo commercio, nelle cooperative e nell'industria, seppure spesso con

contratti parziali e mansioni poco qualificate (Lannutti, 2011, pp. 49-50). Il decennio è segnato inoltre da una crescente diversificazione delle provenienze, definita come *policentrismo migratorio*, ovvero dal fatto che il paese accoglie immigrati di provenienze geografiche molto differenziate, senza che vi sia un gruppo numericamente predominante (Milano, Caldarozzi, Chiodini, 2010, p. 52).

Questo fenomeno non solo dà luogo ai ricongiungimenti familiari, promuovendo l'inserimento dei loro coniugi e congiunti nel mercato del lavoro, ma rappresenta per le donne un veicolo di emancipazione economica e sociale.

Tuttavia, l'aumento dei flussi migratori di giovani donne straniere fu sfruttato dal mercato della prostituzione per alimentare un nuovo circuito di sfruttamento sessuale, che andò progressivamente a sostituire quello fondato sulle ragazze italiane tossicodipendenti, colpite già dalla diffusione dell'Aids a partire dal 1987.⁷ Molte di queste donne, vengono fatte arrivare in Italia con l'inganno di un lavoro sicuro, e una volta giunte a destinazione, vengono private dei loro documenti, costrette e sottoposte a forti violenze fisiche e psicologiche. Altre, sono consapevoli che dovranno prostituirsi, ma inconsapevoli dei livelli di maltrattamento e sfruttamento a cui saranno sottoposte. La maggior parte di queste donne proviene dall'Europa dell'Est, dalla Nigeria, dall'Albania e dal Sud America (Lannutti, 2011, pp. 49-50).

Un altro fattore importante da sottolineare, è che le donne nigeriane, qualora dovessero essere rimpatriate nel loro paese, verrebbero incarcerate e la loro famiglia dovrebbe pagare una pena pecuniaria per farle rilasciare, nonché subire l'isolamento e l'umiliazione nel proprio villaggio (*ibidem*).

1.2.1 L'IMMIGRAZIONE FEMMINILE IN ITALIA: ALCUNI DATI

La condizione specifica della donna migrante è stata a lungo trascurata, assimilandone l'esperienza a quella degli uomini o riducendone la rappresentazione a ruoli marginali e passivi (De Nardis, 2023, pp. 6-7). Le donne hanno sempre migrato in numero significativo, soprattutto negli spostamenti dalle campagne alle città, nelle migrazioni

⁷ Giovazzino (2008), *Il fenomeno del trafficking e la prostituzione delle donne emigranti*, URL: <https://www.carabinieri.it/media---comunicazione/rassegna-dell-arma/la-rassegna/anno-2008/n-2---aprile-giugno/studi/il-fenomeno-del-trafficking-e-la-prostituzione-delle-donne-emigranti>.

temporanee e circolari, e in alcune regioni del mondo più che in altre.⁸ Già negli anni ‘70 del Novecento, le donne pioniere, si distinguono per un ruolo attivo ed emancipatorio, e negli anni ‘80 le donne riescono a raggiungere una maggiore indipendenza, consolidando reti relazionali e solidaristiche. Le donne sono la componente maggiore tra filippini, polacchi (67%), e brasiliani (70%) (Lanutti, 2011, p. 49). È, però con gli anni ‘90 che le migrazioni femminili, attraverso i ricongiungimenti familiari, diventano numerose portando in Italia un numero crescente di donne. La novità, però, sta nel fatto che si spostano sempre di più da sole, per motivi di lavoro, o con la funzione di *breadwinner*⁹ per le loro famiglie.¹⁰ Secondo lo studio su “Le migrazioni femminili in Italia. Percorsi di affermazione oltre la vulnerabilità”, nel 2021, sono 2,6 milioni le donne con cittadinanza estera, ossia il 50,9% dell’intera popolazione straniera residente in Italia e quasi il 9% dell’intera popolazione femminile.¹¹

I dati nella *figura 1* e *figura 2* fanno riferimento al numero di stranieri in Italia. Si noti come il numero delle donne straniere sia in costante aumento dal 2019 al 2024, e sia maggiore rispetto al numero degli uomini stranieri.

Numero stranieri in Italia al 1° gennaio						
Anno	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Maschi	2.414.285	2.431.678	2.524.644	2.468.202	2.517.539	2.602.650
Femmine	2.581.873	2.607.959	2.647.250	2.562.514	2.623.802	2.651.008

Figura 1

Dati provenienti da: Istat Nazionale di Statistica

⁸ Marchetti (2017), “*La migrazione fa bene alle donne?*”, in *ingenere*. URL: <https://www.ingenere.it/articoli/la-migrazione-fa-bene-alle-donne>.

⁹ Da Cambridge Dictionary. Chi guadagna il pane per sé e la propria famiglia.

¹⁰ Marchetti (2017), “*La migrazione fa bene alle donne?*”, in *ingenere*. URL: <https://www.ingenere.it/articoli/la-migrazione-fa-bene-alle-donne>.

¹¹ Cf. Istituto Superiore di Sanità (2023), “*Le migrazioni femminili in Italia: una nuova pubblicazione a cura di IDOS*”. URL: <https://www.epicentro.iss.it/migranti/report-idos-2023-migrazioni-femminili>.

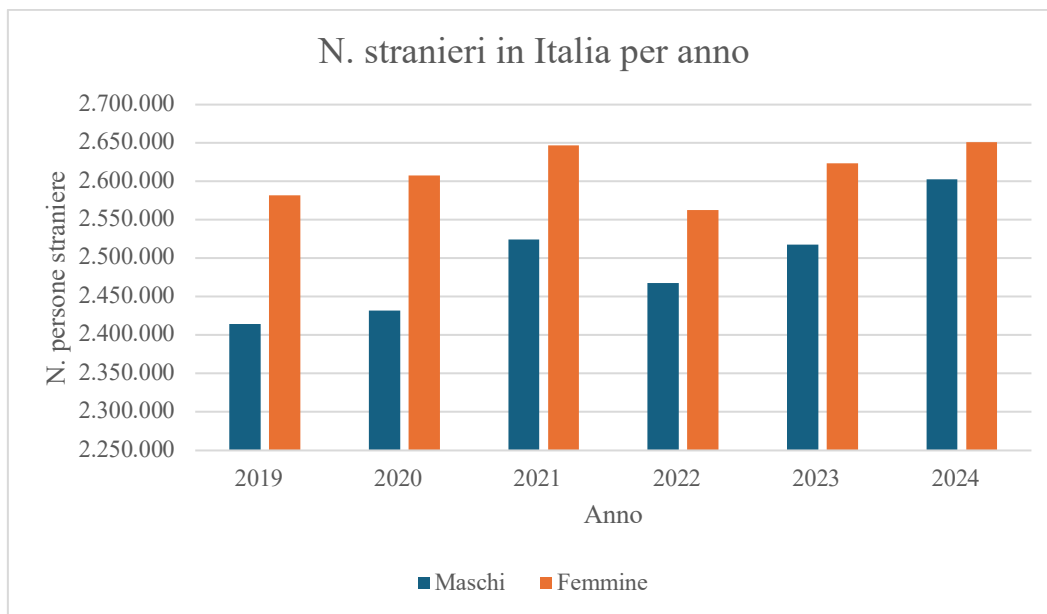


Figura 2

Dati provenienti da: Istat Nazionale di Statistica

Le donne immigrate sono più della metà degli stranieri residenti in Italia, e il 23,3% delle 550mila imprese straniere è a conduzione femminile.¹² I dati mostrano la preminenza di determinati gruppi: 617mila donne provenienti dalla Romania che corrispondono al 24,1%; 192mila donne provenienti dal Marocco che corrispondono al 7,5%; 175mila donne provenienti dall'Ucraina che corrispondono al 6,8% e 148mila donne provenienti dalla Cina con il 5,8%, seguono una minore percentuale di donne provenienti da paesi come Filippine, Moldavia, India, Polonia, Perù. Le donne prevalgono tra gli europei (58,7%) e gli americani (60,5%), sono invece minoritarie tra gli asiatici (44,3%) e gli africani (38,1%). L'età media è di 37,4 anni suggerendo una presenza di classi di età più avanzata rispetto ai 33,8 anni degli uomini. Prendendo come riferimento il Rapporto Immigrazione Straniera in Veneto del 2024, al 1° gennaio 2024 si registrano quasi 255mila donne straniere che rappresentano il 50,8% della popolazione straniera della regione (figura 3).

¹² Vd. Piovesan (2017), "Straniere nell'Italia della crisi", in ingenere. URL: <https://www.ingenere.it/articoli/straniere-italia-della-crisi>.

Donne straniere in Veneto, 1° gennaio 2024

	Donne straniere	Inc. sul totale stranieri	Inc. sul totale della popolazione in Veneto
Veneto	254.805	50,8%	5,3%

Elaborazioni Fondazione Leone Moressa su dati ISTAT

Figura 3

Da: Regione del Veneto (2025) "Immigrazione straniera in Veneto. Rapporto 2024".

La figura 4 mostra che il principale Paese di cittadinanza è la Romania al (27%), seguita dal Marocco (8,2%) e dalla Cina (7,1%).¹³

Principali nazionalità donne straniere in Veneto, 1° gennaio 2024

	Cittadinanza	Distr. %
Romania	68.724	27,0%
Marocco	20.834	8,2%
Cina	18.143	7,1%
Moldavia	17.078	6,7%
Albania	15.486	6,1%
Ucraina	14.980	5,9%
India	7.887	3,1%
Bangladesh	7.535	3,0%
Sri Lanka	7.246	2,8%
Nigeria	6.373	2,5%
Serbia	5.216	2,0%
Macedonia del Nord	4.918	1,9%
Kosovo	4.116	1,6%
Brasile	4.038	1,6%
Filippine	3.463	1,4%
Totale	254.805	100,0%

Elaborazioni Fondazione Leone Moressa su dati ISTAT

Figura 4

Da: Regione del Veneto (2025) "Immigrazione straniera in Veneto. Rapporto 2024".

Le donne straniere intraprendono più spesso e con maggior successo percorsi di formazione universitaria: sono il 58,7% degli universitari stranieri e il 60,8% dei laureati stranieri; giocano inoltre un ruolo importante con le loro rimesse nel sostenere i familiari

¹³ Regione del Veneto (2025), "Immigrazione straniera in Veneto. Rapporto 2024". URL: https://www.regione.veneto.it/documents/61739/2677782/Rapporto_Imm_2024/95e1677c-9b57-4540-97d3-469a980f8534.

rimasti nel paese d'origine e dell'economia dei paesi di partenza: secondo l'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM), infatti inviano nei paesi di origine più soldi degli uomini.¹⁴ Le donne migranti sanno costruire più degli uomini reti organizzate, numerose sul territorio italiano, all'interno delle quali mettono in campo le loro competenze lavorative e conoscenze culturali, ma anche organizzative, progettuali e relazionali (Salmi, 2018, pp. 87-88). Si ribalta così una concezione ancora radicata nella società patriarcale contemporanea, riconoscendo come la migrazione femminile costituisca un fattore positivo, nonostante la persistenza di un sistema che sminuisce e svaluta la figura femminile e di ostacoli costanti legati alle discriminazioni di genere e occupazionali, alle disuguaglianze nell'accesso e nella permanenza nel mercato del lavoro e a forme di doppia discriminazione.

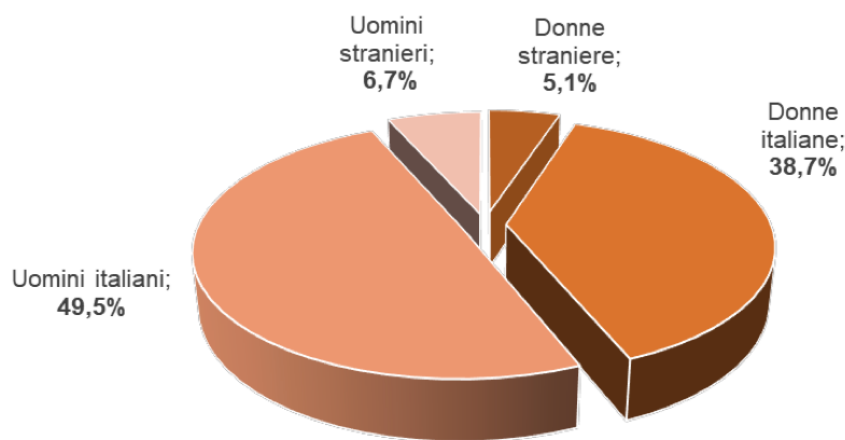
Proprio perché è necessario riconoscere il protagonismo e l'emancipazione delle migrazioni femminili è al tempo stesso necessario mettere in evidenza le condizioni di svantaggio, di esclusione e di subordinazione che ne condizionano i percorsi. Le donne rifugiate e richiedenti asilo sono meno rappresentate tra chi presenta domanda, e in Italia questa sottorappresentazione è ancora più marcata. Nella definizione di *rifugiata*, il sesso non è considerato tra i motivi di persecuzione rilevanti ai fini dell'asilo; ne deriva un'impostazione solo apparentemente neutra, che assume di fatto come riferimento un soggetto maschile e fatica a riconoscere la specificità delle esperienze femminili di violenza, persecuzione e vulnerabilità.

Tra le vittime di tratta in Europa le donne sono il 58% e il 92% sono vittime per sfruttamento sessuale. La capacità di intercettare le vittime, nonostante in Italia ci sia un duplice percorso di protezione, è ancora bassa rispetto alle dimensioni del fenomeno (Ciurlo, 2023, pp. 88-89). Facendo riferimento alle donne titolari di permesso di soggiorno, che sono 1 milione e 745 mila, dunque il 49,0% del totale, il 65,8% detiene un titolo di lungo periodo mentre il 31,6% sono titolari di permesso a termine. Tra queste ultime, la maggior parte ha un permesso per motivi di famiglia (57,6%), mentre solo il 25,6% soggiorna per motivi di lavoro, il rimanente 7,2% ha un permesso per protezione. Le migrazioni femminili in Italia risultano più spesso legate al ricongiungimento familiare rispetto a motivi lavorativi o richieste di protezione.

¹⁴ Cf. Demaio (2016), "*Migranti. Se i dati smentiscono gli stereotipi.*" in *ingenere*. URL: <https://www.ingenere.it/articoli/dati-smentiscono-stereotipi-dossier-statistico-immigrazione-2016>.

A tal proposito, come viene sottolineato nel Rapporto Immigrazione Straniera in Veneto del 2024, l'Italia è la nazione europea con la più bassa partecipazione femminile al mercato del lavoro e guardando i tassi di occupazione, solo il 54,1% del totale delle donne con cittadinanza straniera sul territorio risulta essere impiegata, a fronte del 64,2% di donne italiane: un dato che conferma sia il persistente divario di genere, sia l'effetto della doppia penalità legata al genere e all'origine, che incide sulla posizione delle donne immigrate nel mercato del lavoro (*figura 5 e figura 6*).

Distribuzione per genere e cittadinanza dei lavoratori in Veneto, 2023



Elaborazioni Fondazione Leone Moressa su dati ISTAT/RCFL

Figura 5

Da: Regione del Veneto (2025) “Immigrazione straniera in Veneto. Rapporto 2024”.

Tasso di occupazione (15-64 anni) per genere e cittadinanza in Veneto, 2023

Tipologia di occupati	Tasso di occupazione
Donne straniere	54,1%
Donne italiane	64,2%
Uomini italiani	77,5%
Uomini stranieri	81,9%
Totale occupati	70,4%

Elaborazioni Fondazione Leone Moressa su dati ISTAT/RCFL

Figura 6

Da: Regione del Veneto (2025) “Immigrazione straniera in Veneto. Rapporto 2024”.

Le donne straniere in Italia svolgono lavori in poche e specifiche occupazioni: collaboratrici domestiche, addette alla cura della persona e alle pulizie di uffici ed esercizi commerciali, destinate a mansioni di bassa qualifica e alla cura e assistenza domestica, ambiti caratterizzati da basse retribuzioni. Infatti, la metà delle immigrate rientra nel 20% più povero della popolazione, nonostante siano mediamente più istruite degli uomini. Il 42,5% delle donne straniere ha un titolo di studio superiore al lavoro che svolge. A questo si aggiungono i contratti part-time involontari a cui le donne lavoratrici straniere sono più esposte e la condizione di madre che amplifica l'esclusione del lavoro.

1.2.2 IL LAVORO DI CURA

In Italia, in passato la donna svolgeva attività in ambito domestico, mentre l'uomo assumeva la funzione di *breadwinner* della famiglia. Già dalle prime inchieste realizzate da ACLI Colf durante gli anni Sessanta e Settanta, gran parte delle persone impiegate nei lavori domestici era costituita da donne, soprattutto anziane, di origine proletaria e sottoproletaria, con un bassissimo livello di istruzione, spesso nubili (Zilli, 2018, p. 5).

Nel corso degli anni Novanta, con l'aumento della partecipazione femminile al mercato del lavoro, le donne immigrate assumono grande visibilità, poiché si inseriscono nel processo di defamizzazione delle attività di cura e di accudimento progressivamente lasciate scoperte dalle donne italiane. Attraverso il trasferimento di risorse economiche alla famiglia, lo Stato italiano si disimpegna dalla gestione di anziani e disabili, delegando al nucleo familiare tale funzione.

Nei Paesi con regimi di welfare tendenzialmente familisti, come l'Italia, le figure professionali dedicate ai servizi domestici e di cura, quali colf e assistenti familiari, hanno acquisito una grande rilevanza, consolidando un settore di lavoro per lavoratrici immigrate (*ivi*, 1). Con l'invecchiamento, la necessità di assistenti familiari aumenta e le/i lavoratrici/tori di cura immigrat* rappresentano un pilastro del sistema di assistenza agli anziani. In Italia la donna immigrata assume così un ruolo centrale, risultando strutturalmente rilevante per il sistema di assistenza (Lannutti, 2015, pp. 55-56). Il sistema di welfare italiano ha risposto alla crescente domanda senza modificare davvero la propria struttura di fondo, ancora centrata sulla famiglia e sulla cura nello spazio domestico, ma integrando al suo interno donne immigrate come lavoratrici di cura in ambito domestico (Ambrosini, 2020, p. 101).

Se da un lato, queste donne contribuiscono sia al funzionamento dell'economia italiana, in particolare del settore della cura, sia al miglioramento delle proprie condizioni economiche e a percorsi di emancipazione personale, dall'altro molte di queste donne vivono in condizioni di sfruttamento, irregolarità, isolamento e forte dipendenza dal datore di lavoro, soprattutto quando l'attività è svolta in convivenza, condizione che le espone al rischio di un forte sfruttamento (Zilli, 2018, pp. 5-7).

La crescita del ricorso al personale di servizio, iniziata negli anni Settanta, è stata superiore tanto alla crescita della popolazione anziana, quanto a quelle delle famiglie a doppio reddito. Non fu dunque soltanto la trasformazione della domanda da parte delle famiglie italiane, ma anche l'aumento dell'offerta di forza-lavoro femminile a basso prezzo fornita dalle lavoratrici migranti a contribuire alla crescita del settore del lavoro domestico e di cura (Baccarin, 2025, p. 27). Le straniere erano 5,6% nel periodo 1972-1982, il 16,5% nel 1991, più del 50% nel 1996 (*ibidem*).

In primo luogo, la trasformazione della divisione globale del lavoro alimentava l'ingresso di migranti in settori specifici, come quello della cura. In secondo luogo, le politiche statali italiane, sia quelle che promuovevano l'emigrazione sia quelle che regolavano l'immigrazione, rappresentavano un fattore di attrazione per il lavoro domestico, poiché la relativa permissività della legislazione rendeva possibile l'ingresso in Italia per svolgere attività di cura (*ivi*, p. 27-30). Le lavoratrici straniere non sostituirono quelle italiane, ma occuparono i posti più instabili e irregolari, posizionandosi in un mercato poco tutelato anche per le italiane (*ibidem*). L'irregolarità contrattuale è infatti un elemento caratterizzante del settore domestico, anche in ragione della natura peculiare del datore di lavoro, costituito dalla famiglia. In terzo luogo, le reti di conoscenza delle migranti alimentavano i circuiti di reclutamento (*ibidem.*).

1.3 LIBERTÀ DI PARTIRE, LIBERTÀ DI SCEGLIERE.

Prima di parlare delle principali motivazioni che spingono le donne a immigrare in Italia, è necessario fare un passo indietro. Da sempre gli individui si spostano per migliorare la loro condizione, che sia frutto di motivazioni economiche, politiche, sociali o culturali. Le migrazioni sono state oggetto di diverse interpretazioni teoriche: la *teoria economica neoclassica* le riconduce principalmente alla differenza salariale e alle diverse condizioni di vita tra i paesi (Cf. Monni, Zaccagnini, 2011, pp. 33-34); la *teoria keynesiana* considera

la migrazione direttamente influenzata dai tassi di occupazione e si focalizza sia sui fattori di “attrazione” sia su quelli di “espulsione”, a differenza della teoria del mercato del lavoro dualistico, che si focalizza solo sui primi (*ivi*, pp. 35-36). La *World system theory* spiega la migrazione attraverso la penetrazione delle relazioni capitaliste nelle società periferiche non capitaliste, mentre *la teoria della rete* evidenzia come la presenza, nel territorio di destinazione, di persone conosciute e ritenute affidabili determini la scelta di una meta piuttosto che di un'altra (*ivi*, pp. 37-38). Complementare a quest'ultima è la *teoria istituzionale*, che estende l'insieme dei soggetti in grado di facilitare la migrazione dalle imprese fino alle organizzazioni umanitarie e alle ONG (*ivi*, p. 39).

Una nuova lettura delle migrazioni viene fornita dall'Agenzia dello sviluppo delle Nazioni Unite (UNDP), attraverso il rapporto sullo sviluppo umano del 2009 *Overcoming Barriers: Human Mobility and Development*. In questa prospettiva, la migrazione rappresenta una dimensione importante nello sviluppo umano. Se nelle teorie fin qui richiamate essa viene intesa soltanto in relazione all'aumento del PIL, al miglioramento della qualità della vita in base delle utilità individuali, o più in generale, di indicatori economici e sociali qui viene invece posto al centro il principio di libertà (*ivi*, pp. 39-40). Si fa riferimento all'ampliamento delle *capabilities*, intese come l'unione tra il *poter essere* e il *poter fare*, cioè come insieme delle alternative di vita possibili, tra le quali un individuo può scegliere che tipo di vita vivere, nonché alle libertà degli individui (*ibidem*). In questo caso, non vengono meno le necessità economiche, culturali e sociali che portano le persone a migrare da un Paese a un altro. Si presta però maggiore attenzione a un altro fattore, prima non pienamente considerato, ovvero la possibilità di sentirsi liberi e di decidere autonomamente la propria vita.

Questa teoria è fondamentale nel caso delle migrazioni femminili, perché pone al centro la libertà come condizione primaria. Per molte donne, infatti, la possibilità stessa di immaginare la partenza, concepirla come scelta legittima e trasformarla in progetto concreto dovrebbe costituire una condizione di normalità. Eppure, in contesti in cui per lungo tempo è stata negata la facoltà di decidere e progettare autonomamente il proprio futuro, essa continua a non esserlo. In tale prospettiva, la migrazione non è soltanto spostamento, ma affermazione di soggettività e conquista di autodeterminazione della propria vita.

1.3.1 PERCHÉ LE DONNE MIGRANO: PRINCIPALI MOTIVAZIONI

Le migrazioni possono essere considerate come processi, percorsi, come costruzioni sociali complesse in cui agisce la società di origine, le persone migranti attuali e potenziali, e le società riceventi (Ambrosini, 2011, p. 18). Ci sono varie tipologie di migrazioni, come le migrazioni interne, internazionali, temporanee e circolari. Ma quali sono i motivi per cui le donne migrano? Restano due le motivazioni principali che orientano le donne migranti verso l'Italia: la ricerca di lavoro e il ricongiungimento familiare, tenendo in considerazione che si intrecciano anche motivazioni culturali ed emancipative (Tognetti, 2016, p. 70).

A questo proposito possiamo distinguere diverse tipologie di immigrate. In primo luogo, vengono definite immigrate per lavoro donne che decidono di emigrare per motivi lavorativi, assumendo la funzione di *breadwinners* e, sempre più spesso in qualità di primomigranti, smentendo, nuovamente, la rappresentazione della migrazione come fenomeno prevalentemente maschile (Ambrosini, 2011, p. 22).

Come già accennato nel paragrafo 1.2, tra le donne lavoratrici regolari, l'87,1% lavora nei servizi e la metà svolge lavori di cura e di assistenza. Troviamo poi le immigrate stagionali, che seguono una regolamentazione specifica, in quanto autorizzate all'ingresso solo per periodi limitati, fenomeno noto con il nome di migrazione circolare (*ibidem*). Dunque, il motivo del loro spostamento è sempre di tipo occupazionale, con la differenza, però, che si tratta di una condizione temporanea. Tra le immigrate lavoratrici, possiamo inserire le immigrate qualificate e imprenditrici, che, nonostante in Italia siano una categoria per niente valorizzata rispetto a paesi come gli Stati Uniti, Canada e Australia, rappresentano una grande risorsa: tecniche informatiche, ingegnere, scienziate, personale medico e paramedico (*ibidem*). Purtroppo, le donne qualificate che arrivano in Italia sono molte, tuttavia come mostrano i dati, il 42,5% ha un titolo di studi superiore al lavoro che svolgono.

In secondo luogo, le donne migrano in Italia per ricongiungimenti familiari, per unirsi alla famiglia partita in precedenza o richiamare in immigrazione componenti della famiglia lasciati nel paese di origine allo scopo di garantire risorse per l'intero nucleo rimasto o per soddisfare specifiche esigenze, come l'educazione dei figli, dei nipoti rimasti in patria o per sostenere i costi della cura di un familiare. Insomma, si migra per

curare grazie al lavoro di cura svolto in un altro contesto. Questo ha permesso un aumento di donne nei flussi migratori (Tognetti, 2016, pp. 76-78).

Ciò premesso, adottando un approccio intersezionale e ricordando la dominazione maschile all'interno di molti paesi sia europei che non, le donne non emigrano solo per queste due motivazioni.

Certamente le esigenze economiche sono una delle principali motivazioni, ma va ricordato e sottolineato il desiderio e la volontà di queste donne di fuggire da una posizione subordinata che la cultura e le tradizioni di molti paesi di origine riservano loro, il voler sottrarsi a violenze maschili e all'autorità parentale, a una ricerca di libertà.

Come nel caso delle donne che fuggono dalla Nigeria, dove la violenza di genere, esercitata dentro e fuori dalle mura domestiche, costituisce il 61% dei casi di espatrio.¹⁵

Analogamente, vi sono donne che hanno lasciato l'Iran, pur avendovi una casa, una famiglia e un lavoro, per cercare un futuro con prospettive migliori, accettando di separarsi dai propri cari in un contesto in cui, senza un visto di lavoro o di studio, lasciare il Paese era di fatto impossibile. A questa condizione rimandano anche le parole di una donna che, parlando dei genitori iraniani, afferma: "Loro però devono dire che sono musulmani se no perdono dei diritti. Chi nasce in Iran deve essere musulmano per forza".¹⁶ Le sue parole mostrano come la scelta di partire si intrecci alla comprensione delle ragioni di chi resta, costretto ad adeguarsi a un sistema in cui il credo religioso incide direttamente sul godimento dei diritti. Ancora più esplicita è la testimonianza di un'altra donna iraniana, Yasmin, trasferitasi con la famiglia in Grecia a causa dell'attività giornalistica del padre. Il suo trasferimento era legato al desiderio di assicurarle un futuro migliore, lontano dagli stereotipi e dalle restrizioni imposte dal regime a seguito della Rivoluzione islamica del 1979: "L'Iran non è il suo regime. Parlare pubblicamente non mi spaventa per me: mi spaventa per chi ho lasciato lì. Eppure, non posso tacere."¹⁷

Le donne migranti che arrivano sole possono trovarsi in una condizione di particolare vulnerabilità quando la scelta migratoria è determinata da regimi oppressivi, conflitti

¹⁵ Capesciotti (2018), "*Quante sono e da dove vengono le migranti*", in *ingenere*. URL: <https://www.ingenere.it/news/quante-sono-dove-vengono-migranti-italia>.

¹⁶ Giuramento (2023), "*Adesso sono felice di vivere in Italia*", in Comune di Reggio Emilia. URL: <https://www.comune.reggioemilia.it/argomenti/intercultura/progetti/identita-e-cittadinanza/storie-dei-nuovi-cittadini/adesso-sono-felice-di-vivere-in-italia>.

¹⁷ Tsilochristou (2026), "*Vivere in esilio: quattro donne iraniane raccontano a Marie Claire la loro vita prima e dopo la fuga*", in *marie claire*. URL: <https://www.marieclaire.it/attualita/a70585879/donne-iran-che-vivono-in-esilio/>.

armati, discriminazioni legate al genere o allo stato civile, impossibilità di ereditare terre, limitato accesso all'educazione e alla sanità, mancanza di opportunità lavorative e violenza di genere. In questo senso, oltre all'età e al genere, anche le ragioni della migrazione possono aumentare l'esposizione al rischio di inganno, reclutamento e sfruttamento da parte di trafficanti e sfruttatori. Le modalità con cui i trafficanti adescano le vittime di tratta fanno leva sulle fragilità. Un esempio può essere una promessa di miglioramento, come una falsa offerta di lavoro regolare, di matrimonio o di ingaggio di altro tipo per debito economico. In altri casi, i trafficanti spingono a cedere le/i proprie/i figlie/i convincendole che questo potrà risollevare la loro condizione economica.¹⁸

Anche le insidie lungo le rotte migratorie possono esporle al rischio di estorsione e sfruttamento lavorativo, in concomitanza con le criticità relative allo status giuridico.¹⁹ Per questi motivi tentano di immigrare in Italia, allo scopo di emanciparsi e di trovare un futuro migliore, cadendo spesso nelle mani di trafficanti (Tognetti, 2016, pp. 70-71; Ciurlo, 2023, pp. 90-91). Inoltre, l'Italia non sta facendo sforzi significativi per prevenire e contrastare la tratta e lo sfruttamento a scopo sessuale.²⁰ Nello specifico, i criteri minimi non sarebbero soddisfatti sotto diversi aspetti fondamentali: innanzitutto, i dati delle associazioni che operano nel sistema anti-tratta sono in contrasto con quelli delle autorità, che negli ultimi due anni hanno riportato un calo delle indagini sui casi di tratta e del numero delle vittime assistite.²¹ In secondo luogo, continuano a esistere delle carenze nei sistemi di identificazione delle vittime che le disincentivano alla denuncia: in particolare, le misure di tutela non sono tali da proteggerle da possibili conseguenze penali a cui andrebbero incontro per gli atti che i trafficanti le hanno costrette a commettere.²²

Inoltre, riguardo all'identificazione delle vittime, le Organizzazioni del Terzo Settore continuano ad affermare che molte tra loro non vengono individuate adeguatamente all'arrivo, con il rischio che alcune rimangano all'interno del sistema di accoglienza classificate come richiedenti asilo o immigrate irregolari, e di conseguenza passibili di

¹⁸ Albini, Mattacchione, Cerri (2023), *"INTER-ROTTE. Storie di donne e famiglie al confine di Ventimiglia"*, in WeWorld Reports, 5. URL: <https://osservatoriointerventitratta.it/wp-content/uploads/2023/07/BRIEF-21-Ventimiglia-4-preview-singole.pdf>.

¹⁹ *ivi*, 8.

²⁰ *ivi*, 13.

²¹ *ibidem*.

²² *ibidem*.

espulsione.²³ In questo caso, invece, le vittime avrebbero il diritto di soggiornare in Italia a prescindere dalla regolarità o irregolarità dell'ingresso nel Paese.²⁴

La voglia di conoscere il mondo con le esigenze famigliari è altresì motivo ricorrente nei fenomeni migratori femminili, così come la mancanza di risorse a causa di conflitti coniugali, o il voler migliorare la propria posizione sociale rispetto al contesto di origine e sfuggire a matrimoni oppressivi (Tognetti, 2016, p. 73). La loro autonomia e la capacità di agency crescono continuamente.

Ciò che è emerso finora ha come obiettivo quello di mostrare come la parola immigrata nasconda discriminazioni, disuguaglianze, ma anche storie potenti e uniche. Questo è importante non solo per riconoscere i diversi profili delle donne, ma anche i motivi che portano le stesse a intraprendere questi percorsi. Di conseguenza si esprime la necessità di conoscere tali aspetti ed essere consapevoli che le difficoltà emergenti nell'accesso ai servizi in Italia sono interconnesse. Su queste basi, si rende necessario esaminare il funzionamento dei servizi rivolti alle persone immigrate e le modalità attraverso cui vi si accede.

²³ *ibidem.*

²⁴ *ibidem.*

II CAPITOLO

2. L'ACCESSO DELLE PERSONE MIGRANTI AI SERVIZI SOCIALI IN ITALIA: SISTEMA, PERCORSI E CRITICITÀ.

Il presente capitolo ricostruisce il quadro politico, legislativo e organizzativo entro cui si colloca l'accesso delle persone immigrate ai servizi sociali in Italia. Prima di esaminare le principali norme in materia di ingresso, soggiorno, accoglienza e protezione internazionale, si ritiene necessario richiamare brevemente il contesto storico-politico del secondo dopoguerra, poiché è in questa fase che si avvia il processo attraverso cui l'Italia diventa Paese di immigrazione. Tale premessa consente di comprendere meglio l'evoluzione successiva della legislazione italiana e il modo in cui sono stati definiti, nel tempo, la posizione giuridica della persona straniera, i percorsi di accoglienza e le possibilità di accesso ai servizi. Il capitolo passerà quindi dal contesto storico-politico alla disciplina normativa, per poi analizzare il funzionamento concreto dei servizi sociali, le principali criticità di accesso e il ruolo della comunicazione nel rapporto tra persone migranti e operatori.

2.1. ACCESSO AI SERVIZI E ACCOGLIENZA DELLE PERSONE IMMIGRATE IN ITALIA: QUADRO POLITICO E LEGISLATIVO.

2.1.1 IL CONTESTO: SITUAZIONE STORICO - POLITICA NEL SECONDO DOPOGUERRA.

Il sistema dei servizi sociali in Italia è costituito da una rete estesa, composta da servizi pubblici, privati e del terzo settore. Tale sistema entra in rapporto con l'immigrazione nel momento in cui la presenza di persone straniere sul territorio comincia a produrre domande specifiche di accoglienza, tutela, orientamento e accesso ai diritti sociali. Il fenomeno migratorio, infatti, non riguarda soltanto gli ingressi e la permanenza sul territorio nazionale, ma coinvolge anche le condizioni concrete di vita delle persone, il

loro rapporto con le istituzioni, l'accesso alla salute, all'abitazione, al lavoro, alla scuola e ai percorsi di integrazione. Per questo motivo, prima di analizzare il funzionamento dei servizi rivolti alle persone immigrate, è necessario ricostruire il contesto storico-politico entro cui l'immigrazione emerge nel secondo dopoguerra e si trasforma progressivamente in una questione pubblica, amministrativa e sociale.

Colucci (2018) illustra come l'immigrazione straniera compaia in modo ricorrente nel panorama sociale e politico nella ricostruzione successiva alla Seconda guerra mondiale. Al termine della Seconda guerra mondiale, l'Italia divenne uno spazio di passaggio, raccolta e assistenza temporanea per diversi gruppi in movimento, alcuni dei quali diretti verso altre destinazioni. È questo il caso, ad esempio, di una parte dei profughi ebrei sopravvissuti alla persecuzione nazista, per i quali la penisola italiana costituì una tappa intermedia nei percorsi di emigrazione verso la Palestina o le Americhe. In tale contesto, l'Italia non svolse soltanto una funzione di transito, ma rappresentò anche uno snodo logistico e organizzativo, in cui la presenza di campi, strutture di assistenza e reti internazionali contribuì alla gestione temporanea dei profughi e, in alcuni casi, alla preparazione delle partenze successive (Cf. Renzo, 2016, pp. 159-160). Accanto a questi flussi si collocarono anche ex prigionieri provenienti dai territori del Terzo Reich, ex prigionieri alleati originari di Africa, India, Australia, Francia, Inghilterra e Stati Uniti, nonché profughi provenienti dall'Istria e dalla Dalmazia. A seguito di questi movimenti, vi fu la necessità di istituire dei campi profughi, centri di smistamento, alloggi collettivi. Questi flussi di profughi si intensificarono tra il 1946 e il 1947, e con il passare del tempo si aggiunsero profughi jugoslavi, albanesi, polacchi e italiani rimpatriati. Nel 1951 la popolazione straniera in Italia proveniva principalmente da stati europei, il cui numero non presentava particolari oscillazioni rispetto al decennio precedente.

Nel contesto politico del nuovo stato repubblicano, la neonata Costituzione riconobbe il diritto di asilo all'art. 10, comma 3: "Lo straniero, al quale sia impedito nel suo paese l'effettivo esercizio delle libertà democratiche garantite dalla Costituzione italiana, ha diritto d'asilo nel territorio della Repubblica, secondo le condizioni stabilite dalla legge".²⁵

²⁵ Senato della Repubblica, *La Costituzione. Principi fondamentali. Articolo 10*. URL: <https://www.senato.it/istituzione/la-costituzione/principi-fondamentali/articolo-10>.

La concreta applicazione della protezione rimase infatti condizionata dalla Convenzione di Ginevra del 1951, nata nel contesto del secondo dopoguerra europeo e costruita, nella sua formulazione originaria, entro due limiti principali (Colucci, 2018, p. 15). La riserva temporale circoscriveva il riconoscimento dello status di rifugiato alle persecuzioni riconducibili a eventi precedenti al 1° gennaio 1951; la riserva geografica orientava invece l'applicazione della Convenzione verso le persone provenienti dall'Europa (*ibidem*). In Italia, tale impostazione assunse un significato politico preciso nel quadro della Guerra fredda, poiché favorì soprattutto i dissidenti in fuga dai regimi socialisti dell'Europa orientale, mentre penalizzò coloro che fuggivano da guerre, persecuzioni e conflitti collocati fuori dallo spazio europeo.

In questo senso, il diritto d'asilo previsto dalla Costituzione restò per decenni applicato in modo parziale, anche per l'assenza di una legge organica specificamente dedicata alla materia. La riserva temporale fu superata con il Protocollo di New York del 1967, mentre in Italia la riserva geografica venne eliminata soltanto con la legge Martelli del 1990, che segnò un passaggio importante nella disciplina dell'asilo, dell'ingresso, del soggiorno e della regolarizzazione dei cittadini stranieri presenti sul territorio nazionale (*ibidem*).

In questi anni, la percezione delle migrazioni interne tra le classi dirigenti fu attraversata anche da un sentimento di paura e allarme, che riguardava anche lo status giuridico costituito da disposizioni confusionarie. In seguito, l'Italia espresse la necessità di collocare oltre il confine maggior numero possibile di disoccupati e quindi incentivò l'emigrazione verso l'estero (*ivi*, pp. 17-18).

Dal 1961 al 1971, gli studenti stranieri in Italia quasi raddoppiarono, arrivando ad essere 14.357 nel biennio 1970-1971 (*ivi*, p. 21). L'immigrazione di questi anni si legava alla situazione politica dei paesi di provenienza, e l'Italia divenne meta di rifugio dalla repressione nella patria. Troviamo specialmente donne lavoratrici domestiche provenienti da Eritrea, Somalia, Etiopia e Portogallo.²⁶

Nel 1963, venne emanata la circolare n.51 del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, in cui per entrare in Italia era necessaria un'autorizzazione al lavoro rilasciata dagli uffici provinciali del lavoro e indispensabile per ottenere il permesso di soggiorno

²⁶ Se i casi delle donne delle ex colonie trova giustificazione nei procedimenti politici che seguirono la disgregazione dell'impero, merita attenzione il caso delle donne portoghesi a Roma. Il flusso è costituito principalmente da lavoratrici domestiche, al 97% nubili, che dipesero da chiese o altre case religiose. Sull'argomento, vd. Lopez 1972, 25.

da parte delle questure competenti, rilasciata soltanto se chiarito che per quel posto non ci sia un cittadino italiano disponibile (Colucci, 2018, p. 27). Con il passare degli anni, il numero di domanda di manodopera per il settore di pesca e agricolo aumentò rapidamente, così come il numero di lavoratori tunisini, fattore che portò negli anni '70 a conflitti tra lavoratori locali e nordafricani per l'assunzione di immigrat* a basso costo (Saitta, Sbraccia, 2003; Colucci, 2018, p. 29).

Agli inizi del 1977, la Corte costituzionale esplicitò la necessità di intervenire a livello di legislazione a causa degli squilibri nel mercato del lavoro, problemi di intervento e incomprensione del fenomeno da parte delle istituzioni, allarmismi sulla sicurezza e sfruttamento della manodopera irregolare. Tali aspetti contribuirono a costruire un primo immaginario pubblico dell'immigrazione straniera: la presenza dei lavoratori immigrati veniva infatti collegata, da un lato, alla necessità di coprire mansioni manuali poco qualificate e scarsamente attrattive per la popolazione italiana; dall'altro, a condizioni di irregolarità, ricattabilità lavorativa e marginalità sociale. In questo modo, il fenomeno migratorio iniziò a essere letto non solo come risposta a specifiche esigenze del sistema produttivo, ma anche come possibile fattore di disordine sociale e amministrativo.

Nella discussione pubblica sull'immigrazione straniera diverse testate giornalistiche, tra cui si ricordano quelle pubblicate dal Corriere della Sera, mostrarono il lavoro svolto da stranieri come esito di un rifiuto da parte della popolazione italiana nel voler svolgere mansioni di bassa manovalanza (Colucci, 2018, p. 46). La presenza immigrata veniva quindi letta in modo ambivalente: da un lato appariva funzionale al sistema produttivo, perché consentiva di coprire posti di lavoro che gli italiani tendevano a evitare; dall'altro veniva associata a irregolarità, marginalità e possibile degrado sociale. Anche le prassi amministrative locali riflettevano questa ambivalenza: in alcuni contesti, come Milano, l'irregolarità non comportava necessariamente l'allontanamento, poiché le questure distinguevano tra stranieri inseriti in attività lavorative considerate utili e soggetti percepiti come pericolosi (*ivi*, p. 47). Da qui in poi l'equazione tra immigrazione straniera e disagio sociale e degrado iniziò a farsi strada, proprio mentre la crescita dell'immigrazione non era accompagnata da un programma governativo organico di tutela, regolarizzazione e inserimento (*ibidem*).

Nel 1989 il tema dell'immigrazione assunse maggiore visibilità politica e mediatica. La questione migratoria cominciò a essere intercettata anche da soggetti politici e movimenti

contrari all'immigrazione irregolare, mentre alcune figure della presenza straniera, come i venditori ambulanti e i lavoratori stagionali impiegati in agricoltura, divennero al centro di polemiche locali e nazionali (Cf. *ivi*, pp. 60-63). I primi rendevano visibile l'immigrazione nello spazio urbano e commerciale, dove veniva spesso associata a commercio informale, concorrenza e problemi di decoro; i secondi mostravano invece il legame tra presenza straniera, lavoro povero, stagionalità e sfruttamento. Attraverso queste figure, l'immigrazione venne progressivamente rappresentata come una questione di ordine urbano, sicurezza, irregolarità e conflitto sociale, contribuendo alla formazione di un immaginario pubblico segnato da marginalità e degrado (*ibidem*).

2.1.2 PANORAMA NORMATIVO ITALIANO SULL'ACCESSO E ACCOGLIENZA DELLE PERSONE IMMIGRATE IN ITALIA.

Colucci (2018); (2020) evidenzia come il 1990 sia un anno decisivo, segnato dall'ingresso pieno dell'Italia nella politica migratoria europea e dal passaggio a una fase in cui l'immigrazione viene affrontata sempre più come una questione strutturale.

A partire dalla legge Martelli, infatti, la disciplina italiana non riguarda più soltanto singoli aspetti della presenza straniera, ma comincia a definire in modo progressivamente più articolato le condizioni di ingresso, soggiorno, regolarizzazione, protezione, accoglienza e integrazione.

Il quadro normativo successivo mostra, tuttavia, un andamento non lineare, nel quale si alternano interventi orientati alla tutela e all'inserimento, provvedimenti centrati sul controllo dell'irregolarità e riforme che ridefiniscono l'accesso ai sistemi di accoglienza. Per questo motivo, la tabella seguente sintetizza quindi i passaggi principali della legislazione italiana ed europea evidenziando il rapporto tra condizione giuridica della persona straniera, sistema di accoglienza e possibilità concreta di accedere a prestazioni, tutele e percorsi di integrazione.

NORMA	NOVITÀ PRINCIPALI INTRODOTTE	EFFETTI SULL'ACCESSO AI SERVIZI
Legge Martelli, L. 39/1990²⁷	La legge Martelli rappresenta un passaggio decisivo perché segna l'ingresso pieno dell'Italia nella politica migratoria europea e il passaggio a una fase in cui l'immigrazione viene affrontata come questione strutturale. Abolisce la riserva geografica per i richiedenti asilo, consentendo di presentare domanda una volta giunti in Italia indipendentemente dalla provenienza.²⁸ Disciplina, inoltre, i permessi di soggiorno, distinguendoli in base alla ragione del rilascio, come lavoro, turismo, studio, culto o cure mediche, e prevede una sanatoria per le persone già presenti in Italia alla fine del 1989. Introduce così una prima regolazione organica in materia di asilo politico, ingresso, soggiorno e regolarizzazione dei cittadini extracomunitari e apolidi presenti nel territorio dello Stato.	Amplia l'accesso alla domanda di asilo anche a persone provenienti da paesi extraeuropei, superando la precedente limitazione geografica. La sanatoria consente inoltre a persone già presenti sul territorio di uscire dall'irregolarità amministrativa, rendendo più stabile il rapporto tra presenza in Italia, permesso di soggiorno e accesso ai servizi. La norma costituisce quindi un primo passaggio verso il riconoscimento giuridico della presenza straniera e verso una maggiore possibilità di accesso alle tutele.
Accordo di Schengen e Convenzione di Dublino, 1990	Inseriscono l'Italia in un sistema europeo comune di regole e responsabilità. Schengen prevede la progressiva eliminazione dei controlli alle frontiere interne e il rafforzamento delle frontiere esterne; Dublino stabilisce che la	Producono ricadute dirette sul piano nazionale, perché rafforzano il ruolo dell'Italia come paese di frontiera e di primo approdo. La gestione degli ingressi, dell'identificazione e delle domande di protezione

²⁷ Vd. L.39/1990, <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1990-02-28;39>.

²⁸ Della Rocca (2014).

	domanda di asilo sia esaminata, in linea generale, dal primo paese europeo di ingresso.	internazionale diventa quindi parte di un sistema europeo, con effetti sull'organizzazione dell'accoglienza e sul successivo accesso ai servizi.
Decreto Conso, L. 296/1993²⁹	Interviene sulla disciplina dell'espulsione e introduce nuove ipotesi di reato riferite alla condizione dello straniero. Si colloca in una fase ancora frammentaria, successiva alla legge Martelli, nella quale l'immigrazione viene affrontata soprattutto attraverso strumenti di controllo e allontanamento.	Rafforza soprattutto la dimensione del controllo e dell'allontanamento. Non amplia in modo significativo l'accesso ai servizi, perché resta centrato sulla gestione dell'irregolarità e sulla risposta amministrativa e penale alla presenza straniera.
Decreti Dini, 1995-1996³⁰	Costituiscono ulteriori tentativi di intervento sulla presenza straniera irregolare, ma non vengono convertiti in legge. Prevedevano una nuova forma di espulsione come misura preventiva e la possibilità di stabilire l'obbligo di dimora dello straniero da allontanare.	Confermano una linea centrata sul controllo e sull'allontanamento, più che sull'integrazione. Poiché non vengono convertiti, hanno soprattutto il valore di mostrare l'orientamento politico e amministrativo del periodo: rafforzare gli strumenti di gestione dell'irregolarità senza definire ancora un quadro organico di accesso ai servizi.
Legge Turco-Napolitano, L. 40/1998³¹	È articolata in sette titoli, dedicati ai principi normativi, all'ingresso, al soggiorno, al respingimento e alle espulsioni, all'ingresso per lavoro, alla famiglia e ai	Collega in modo più chiaro ingresso, soggiorno, lavoro e accesso ai diritti sociali. Da un lato rafforza gli strumenti di controllo e allontanamento, dall'altro riconosce alcune tutele

²⁹ Vd. L.296/1993, <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1993-08-12;296>.

³⁰ Alfa, Agenzia regionale per il lavoro, la formazione e l'accreditamento, *MigrAzioni. Nota Informativa sul tema delle migrazioni. Il Panorama Normativo Italiano in tema di migrazione* (2023), URL: https://www.alfaliguria.it/docs/osservatorio/FAMI/MigrAzioni_Note_Info/04_MigrAzioni_PANORAMA_NORMATIVO_NAZIONALE.pdf#:~:text=Il%20decreto%2Dlegge%20113/2018%2C%20in%20prim%20luogo%2C%20sostituisce,il%20D.L.113/2018%2C%20nella%20parte%20in%20cui%20ha.

³¹ Vd. L.40/1998, <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1998-03-06;40>.

	minori, ai diritti civili, ai cittadini dell'Unione europea e alle disposizioni finali. Fissa le linee generali della politica migratoria italiana, basandosi sul controllo dei flussi, sulla programmazione annuale delle quote, sull'introduzione di strumenti come il permesso di soggiorno per lavoro stagionale e per ricerca di occupazione e sulla carta di soggiorno per i soggiornanti di lungo periodo. Rafforza inoltre i meccanismi di respingimento ed espulsione e introduce i Centri di permanenza temporanea, destinati agli stranieri irregolari in attesa di identificazione o espulsione.	fondamentali, tra cui il diritto all'assistenza sanitaria anche per chi è privo di documenti regolari. La carta di soggiorno garantisce maggiore stabilità ai soggiornanti di lungo periodo, favorendo un accesso più continuativo ai servizi.
Testo Unico sull'immigrazione, d.lgs. 286/1998,³² e D.P.R. 394/1999	Il Testo Unico nasce dalla delega contenuta nella legge Turco-Napolitano e riordina la materia dell'immigrazione. È composto da 49 articoli, suddivisi in sei titoli: principi generali; ingresso, soggiorno e allontanamento dal territorio dello Stato; disciplina del lavoro; diritto all'unità familiare e tutela dei minori; disposizioni in materia sanitaria, istruzione, alloggio, partecipazione alla vita pubblica e integrazione sociale;	Diventa il principale riferimento normativo per distinguere tra diritti degli stranieri regolarmente soggiornanti e tutele minime garantite anche alle persone irregolari. Il Testo Unico opera su due piani: il diritto dell'immigrazione, relativo a ingresso, soggiorno, controllo e repressione delle violazioni, e il diritto dell'integrazione, relativo all'estensione ai migranti di diritti civili e sociali. Da qui derivano programmazione dei flussi, contrasto all'immigrazione

³² Vd. d.lgs. 25 luglio 1998, n. 286, <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:1998-07-25;286>.

	norme finali. Introduce il sistema delle quote di ingresso, mitigato da canali come la chiamata diretta del lavoratore, il ricongiungimento familiare e il rafforzamento dei diritti degli stranieri regolarmente soggiornanti. Il D.P.R. 394/1999 ne costituisce il regolamento di attuazione.	irregolare e riconoscimento del diritto all'integrazione.
Riforma del Titolo V della Costituzione, 2001	Con la Riforma del Titolo V, le Regioni acquisiscono piena competenza legislativa in ambito socio-assistenziale e viene rafforzato il loro ruolo nella programmazione delle politiche per l'integrazione delle persone di origine straniera.	Aumenta il peso dei livelli regionali e locali nell'organizzazione dei servizi, con possibili differenze territoriali nelle modalità di accesso, presa in carico e integrazione.
Programma nazionale asilo, 2001	Accordo tra Ministero dell'Interno, ANCI e UNHCR per costruire un primo sistema nazionale di accoglienza. ³³	Prepara un modello di accoglienza fondato sul coinvolgimento degli enti locali e sulla presa in carico territoriale, anticipando la successiva istituzionalizzazione dello SPRAR.
Legge Bossi-Fini, L. 189/2002³⁴	Irrigidisce la disciplina dell'immigrazione, collegando più strettamente ingresso e soggiorno al lavoro regolare. Introduce il contratto di soggiorno, abolisce il sistema dello sponsor, limita alcuni ricongiungimenti familiari, istituisce gli Sportelli Unici per l'Immigrazione e istituzionalizza lo SPRAR.	Rende più stretto il rapporto tra regolarità lavorativa, permesso di soggiorno e accesso stabile ai servizi. Attraverso lo SPRAR, consolida però anche un sistema di accoglienza integrata per richiedenti asilo e rifugiati, fondato su assistenza, protezione, orientamento e percorsi di autonomia.

³³ Dal Ben (2018), 50-51.

³⁴ Vd. L.189/2002, <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2002-07-30;189>.

SPRAR³⁵	Costituisce una rete di enti locali per progetti di accoglienza integrata finanziati dal Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo. Prevede vitto, alloggio, assistenza sanitaria e sociale, mediazione linguistico-culturale, orientamento legale, inserimento scolastico, formazione e inserimento lavorativo. ³⁶	Rafforza il passaggio da una logica di sola accoglienza materiale a una presa in carico integrata, orientata all'autonomia della persona e all'inserimento nel territorio.
Decreto sicurezza, d.l. 113/2018,³⁷ convertito in L. 132/2018	Trasforma lo SPRAR in SIPROIMI, restringendo l'accesso ai titolari di protezione internazionale e ai minori stranieri non accompagnati. Sostituisce il permesso per motivi umanitari con permessi speciali, estende il trattenimento nei CPR e irrigidisce le norme su revoca o diniego della protezione.	Riduce l'accesso dei richiedenti asilo all'accoglienza integrata e limita i percorsi di inclusione ai soggetti titolari di specifiche forme di protezione o vulnerabilità. Rafforza inoltre la dimensione del controllo e del trattenimento.
D.L. 130/2020,³⁸ convertito in L. 173/2020	Il decreto introduce l'attuale SAI, Sistema di Accoglienza e Integrazione, ridefinendo nuovamente il modello di accoglienza e rafforzandone la dimensione integrata. Prevede l'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, dei titolari di protezione, dei minori stranieri non accompagnati e degli stranieri in	Amplia nuovamente l'accesso al sistema di accoglienza integrata rispetto al decreto sicurezza. Rafforza il collegamento tra accoglienza e integrazione, prevedendo livelli differenziati di servizi: un primo livello per i richiedenti protezione internazionale e un secondo livello orientato all'inserimento sociale e

³⁵ Ministero dell'Interno, *Lo sprar*, in Sistema Accoglienza Integrazione. URL: <https://www.retesai.it/lo-sprar/>.

³⁶ Servizio Centrale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati e Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione, *Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza e integrazione per richiedenti e titolari di protezione internazionale*. URL: <https://www.retesai.it/wp-content/uploads/2016/06/manuale.pdf>.

³⁷ Vd. d.l. 113/2018. <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legge:2018-10-04;113!vig>.

³⁸ Vd. d.l. 130/2020. <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legge:2020-10-21;130>.

	prosiegua amministrativo affidati ai servizi sociali al compimento della maggiore età. Possono inoltre essere accolti titolari di permessi per protezione speciale, casi speciali, le vittime di calamità, i migranti cui è riconosciuto particolare valore civile, i titolari di permesso di soggiorno per cure mediche.³⁹	lavorativo dei titolari di protezione e delle altre categorie previste.
Decreto Cutro, d.l. 20/2023⁴⁰	Il decreto Cutro⁴¹ reintroduce un'impostazione restrittiva. Il provvedimento ripropone una distinzione più rigida nell'accesso all'accoglienza, escludendo i richiedenti asilo dal circuito SAI. L'accesso al sistema di accoglienza integrata non dipende più dalla fase del percorso, ma soprattutto dal possesso di una forma di protezione o da particolari condizioni di vulnerabilità.	Limita l'accesso dei richiedenti asilo al sistema di accoglienza integrata e li orienta verso strutture più provvisorie e meno finalizzate all'integrazione. I percorsi più strutturati, con maggiore presenza di servizi di accompagnamento, orientamento e inserimento, restano quindi riservati soprattutto a chi possiede una forma di protezione o presenta condizioni specifiche di vulnerabilità.⁴²

2.2 FUNZIONAMENTO, ORGANIZZAZIONE E ACCESSO DEI SERVIZI SOCIALI PER LE PERSONE IMMIGRATE IN ITALIA.

Dopo aver ricostruito il quadro storico e normativo, è necessario osservare come tali disposizioni si traducano nel funzionamento concreto dei servizi nei quali l'assistente

³⁹ Ministero dell'Interno, *SAI & Servizio Centrale*, in Sistema Accoglienza Integrazione <https://www.retesai.it/la-storia/>.

⁴⁰ Vd. d.l. 20/2023, <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legge:2023-03-10:20>.

⁴¹ Così denominato a seguito del naufragio avvenuto a pochi metri dalla riva del litorale di Steccato di Cutro, in provincia di Crotone, dove un'imbarcazione proveniente dalla Turchia si è spezzata provocando la morte di almeno cento persone.

⁴² Openpolis, *Come funziona l'accoglienza dei migranti in Italia* (2023), URL: <https://www.openpolis.it/parole/come-funziona-laccoglienza-dei-migranti-in-italia/>.

sociale può essere coinvolto nel lavoro con persone migranti. Tale coinvolgimento può avvenire sia nei servizi specificamente rivolti alla popolazione immigrata, sia nella rete ordinaria dei servizi territoriali, quando la persona migrante vi accede in ragione di bisogni sociali, sanitari, familiari, abitativi o di protezione.

Tra i principali ambiti di intervento rientrano i servizi sociali comunali, il segretariato sociale e il servizio sociale professionale; i servizi sanitari e sociosanitari territoriali; i consultori familiari; i servizi per minori e famiglie; il sistema di prima accoglienza e i Centri di accoglienza straordinaria; il Sistema di Accoglienza e Integrazione; gli interventi per la grave marginalità e l'emergenza sociale; gli sportelli sociali e di orientamento; gli enti del terzo settore, le associazioni e la Caritas.

In questi contesti l'assistente sociale può svolgere funzioni di informazione, orientamento, valutazione del bisogno, presa in carico, invio ad altri servizi e lavoro di rete. Accanto a tali servizi operano anche soggetti istituzionali, come Prefettura, Questura e Commissioni territoriali, che non sono servizi sociali, ma incidono sulla posizione giuridica della persona migrante e, di conseguenza, sulle possibilità di accesso ai percorsi di accoglienza, tutela e integrazione.

2.2.1 IL SISTEMA DI ACCOGLIENZA E TRATTENIMENTO.

Il sistema di accoglienza dei migranti si articola in due fasi. La fase di prima accoglienza prevede il coinvolgimento dei seguenti servizi:

- Gli hotspot costituiscono il primo punto di ingresso nel sistema. Sono collocati prevalentemente nelle aree interessate dagli sbarchi e hanno la funzione di garantire le prime operazioni di soccorso, assistenza sanitaria, pre-identificazione, fotosegnalamento e informazione sulle procedure disponibili. Non rappresentano, quindi, strutture di accoglienza stabile, ma luoghi destinati alla gestione immediata dell'arrivo e alla raccolta dei primi dati identificativi. Gli *hotspot* attivi si trovano localizzati a Lampedusa, Pozzallo, Messina, Taranto.⁴³
- I centri governativi di prima accoglienza intervengono in una fase successiva (d.lgs. 142/2015, art. 9-10). La loro funzione è quella di assicurare una prima

⁴³ Ministero dell'Interno, *Centri per l'immigrazione*, URL: <https://www.interno.gov.it/it/temi/immigrazione-e-asilo/sistema-accoglienza-sul-territorio/centri-immigrazione>.

sistemazione materiale e amministrativa, permettendo il completamento delle procedure di identificazione, l'avvio degli accertamenti sanitari e la valutazione delle condizioni personali. Sono strutture pensate per una permanenza temporanea, in attesa dell'inserimento in percorsi più definiti.⁴⁴

- I Centri di accoglienza straordinaria (CAS) sono strutture temporanee attivate, individuate dalle Prefetture quando i posti disponibili nei centri governativi non sono sufficienti. La loro funzione è garantire comunque accoglienza materiale, quindi vitto, alloggio e servizi essenziali. Sono pensati come risposta emergenziale alla mancanza di posti nel sistema ordinario. La gestione può essere affidata anche a soggetti privati mediante procedure di affidamento dei contratti pubblici, secondo quanto previsto dall'art. 11 del d.lgs. 142/2015. Proprio per il loro carattere straordinario, i CAS non coincidono con l'accoglienza integrata del SAI, perché assicurano una risposta materiale e temporanea all'indisponibilità di posti nel sistema ordinario.⁴⁵
- In caso di indisponibilità nei Centri governativi, oltre ai Cas, vengono istituite nuove strutture di accoglienza provvisoria in cui l'assistenza sociale non è prevista.⁴⁶
- I Centri di permanenza per il rimpatrio (CPR) hanno una funzione diversa dalle strutture di accoglienza. Sono luoghi di trattenimento amministrativo, utilizzati quando deve essere eseguito un provvedimento di allontanamento e non è possibile procedere immediatamente. Per questo vanno distinti dalle strutture di accoglienza: non servono all'integrazione, ma alla gestione della fase precedente al rimpatrio. Si tratta quindi di strutture collocate fuori dalla logica dell'accoglienza vera e propria, perché rispondono a esigenze di controllo, custodia temporanea ed esecuzione dei provvedimenti amministrativi (ex art.14 D. Lgs. 286/1998).⁴⁷

⁴⁴ Openpolis, *Come funziona l'accoglienza dei migranti in Italia*, (2023), URL:

<https://www.openpolis.it/parole/come-funziona-laccoglienza-dei-migranti-in-italia/>.

⁴⁵ Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, *Diritto all'accoglienza* (2026), URL:

<https://integrazionemigranti.gov.it/it-it/Altre-info/e/4/o/11///id/155/Diritto-allaccoglienza>.

⁴⁶ *ibidem*.

⁴⁷ *ibidem*.

È prevista una fase di seconda accoglienza e di integrazione a livello territoriale:

- Il Sistema di accoglienza e integrazione (SAI) è coordinato dal Servizio Centrale, la cui gestione è assegnata all'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani (ANCI). La titolarità dei progetti è assegnata agli enti locali. (d.lgs. 142/2015, articolo 9 e dl 416/1989, art 1 sexies). Rappresenta il livello territoriale e più strutturato dell'accoglienza. È organizzato attraverso progetti degli enti locali e offre servizi finalizzati all'autonomia della persona: vitto, alloggio, orientamento legale, insegnamento della lingua italiana, accesso ai servizi del territorio, formazione, inserimento lavorativo, inserimento abitativo e accompagnamento sociale.⁴⁸

Accanto alle strutture di prima accoglienza e trattenimento, intervengono anche altri soggetti istituzionali e territoriali, tra cui:

- La Prefettura, in qualità di Ufficio territoriale del Governo, svolge un ruolo amministrativo e di coordinamento in materia di immigrazione. In particolare, attraverso lo Sportello Unico per l'Immigrazione, gestisce procedure fondamentali quali il ricongiungimento familiare, il decreto flussi e l'emersione dei rapporti di lavoro irregolari dei cittadini extracomunitari, raccordandosi con gli altri soggetti istituzionali coinvolti nella gestione della presenza straniera sul territorio.
- Le Commissioni territoriali per il riconoscimento della protezione internazionale sono gli organi collegiali competenti all'esame delle domande di asilo e al riconoscimento delle diverse forme di protezione internazionale, sotto il coordinamento della Commissione nazionale per il diritto di asilo, che opera presso il Ministero dell'Interno.⁴⁹
- La Questura svolge un ruolo centrale nella gestione amministrativa della presenza straniera sul territorio, in quanto competente per il rilascio e il rinnovo dei permessi di soggiorno, per la verifica della regolarità del soggiorno e per la

⁴⁸Ministero dell'Interno, *SAI & Servizio Centrale*, in *Sistema Accoglienza Integrazione* <https://www.retesai.it/la-storia/>.

⁴⁹ Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione, *Commissione nazionale per il diritto di asilo*, https://libertaciviliimmigrazione.dlci.interno.gov.it/commissione-nazionale-il-diritto-di-asilo?utm_.

trattazione, attraverso l'Ufficio Immigrazione, delle principali pratiche connesse alla protezione internazionale e agli altri titoli di soggiorno.⁵⁰

I cittadini stranieri entrati o presenti in modo irregolare sul territorio italiano possono essere inseriti in diverse strutture, a seconda della loro condizione giuridica e dell'eventuale manifestazione della volontà di richiedere protezione internazionale. Il riferimento normativo principale è il d.lgs. 142/2015, adottato in attuazione delle direttive europee 2013/32/UE e 2013/33/UE, che disciplina l'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale e prevede l'applicazione delle misure di accoglienza dal momento della manifestazione della volontà di chiedere protezione.⁵¹

Tale disciplina è stata modificata nel tempo, da ultimo dal D.L. 20/2023 e dal D.L. 133/2023.⁵²

Nei centri *hotspot*, le persone devono essere *informate* sulle procedure di immigrazione, sulla loro condizione di persone irregolari e sulla possibilità di richiedere protezione internazionale. L'art. 3 del d.lgs. 152/2015 prevede espressamente il dovere di *informazione* in merito alla richiesta di protezione internazionale (ASGI, 2024a, p. 3). Inoltre nei cosiddetti *hotspot* e ai *valichi di frontiera* di porti e aeroporti sussiste l'obbligo di fornire adeguate *informazione* sulla procedura di protezione internazionale, sul programma di ricollocamento in altri Stati membri dell'Unione europea e sulla possibilità di ricorso al rimpatrio volontario assistito (art. 10 ter d.lgs. 289/98) (*ivi*, p. 4). La normativa sancisce quindi l'obbligo giuridico che grava sul Ministero dell'Interno di informare tutte le persone straniere soccorse e presenti negli *hotspot* (*ibidem*). L'ordinamento prevede disposizioni circa la *lingua* in cui tali *informazioni* devono essere fornite: l'art. 3, del d.lgs. 142/2015, al comma 2 e seguenti, indica che l'opuscolo di cui all'art. 10 del D.lgs. 25/2008, sia consegnato nella *prima lingua* indicata dal richiedente o, se ciò non è possibile, nella *lingua* che ragionevolmente si suppone che comprenda; è inoltre espressamente previsto che, ove necessario, le informazioni sulla procedura di

⁵⁰ Polizia di Stato, *Il rilascio del permesso di soggiorno* (2024), URL: https://www.poliziadistato.it/articolo/225?utm_.

⁵¹ Parlamento Italiano, *L'accoglienza dei richiedenti asilo* (2023), URL: https://temi.camera.it/leg19/post/l-accoglienza-dei-richiedenti-asilo.html?utm_; Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, *Diritto all'accoglienza* (2026), URL: <https://integrazionemigranti.gov.it/it-it/Altre-info/e/4/o/11///id/155/Diritto-allaccoglienza>.

⁵² *ibidem*.

protezione internazionale siano fornite con l'ausilio di un *interprete o di un mediatore culturale*, anche presso i centri di accoglienza, entro un termine ragionevole, comunque non superiore a quindici giorni dalla presentazione della domanda (*ivi*, p. 5). Una delle criticità principali riguarda il fatto che non è previsto l'invio di rapporti "formali" da parte delle organizzazioni, e non è in alcun modo previsto che ai destinatari della *informativa* legate effettuate dalle organizzazioni sia rilasciata la prova e il contenuto della *informativa* o siano descritte le modalità con cui l'*informativa* è stata effettuata (tempi, generalità e lingua dell'interprete, contenuto etc.) (*ivi*, p. 14).

Un esempio riguarda l'*hotspot* di Lampedusa, in cui uno dei primi ostacoli è legato al mancato rispetto del dovere di *informativa* sancito dalla normativa quale obbligo giuridico che grava sulla pubblica amministrazione in merito alla propria condizione giuridica e ai diritti spettanti (*ivi*, pp. 16-17). Infatti, a partire dalle testimonianze delle persone trattenute, in molti casi l'*informativa* è risultata assente o ridotta alla sola consegna di materiale cartaceo sulla normativa in materia di immigrazione e asilo (*ibidem*). Tale modalità può non garantire necessariamente la comprensione delle informazioni trasmesse, soprattutto nei confronti di soggetti che, per ragioni linguistiche, personali o di alfabetizzazione, non sono in grado di comprendere autonomamente un testo scritto (*ibidem*).

Presso il centro di Lampedusa, secondo quanto riferito da ASGI in seguito alla visita svolta nel marzo 2022, l'*informativa* veniva fornita attraverso la distribuzione di brochure, una destinata ai minori e una agli adulti, all'ingresso del centro, presso un banchetto collocato davanti al gazebo della polizia (*ibidem*). Anche il luogo scelto per fornire l'*informativa* risulta inadeguato per gruppi numerosi di persone, soprattutto perché tale momento rappresenta una delle prime occasioni per conoscere la normativa, ricevere *informazioni* sulla propria condizione giuridica e comprendere la possibilità di richiedere protezione internazionale (*ibidem*).

La criticità è ancora più rilevante perché l'*informativa* precede la compilazione del cosiddetto foglio notizie, dal quale, nella prassi amministrativa, dovrebbe emergere l'eventuale volontà di avanzare richiesta di protezione internazionale. Solo dopo le procedure di pre-identificazione verrebbe fornita un'ulteriore *informativa* tramite monitor con video, spesso però difficilmente udibili in presenza di molte persone. Queste modalità non sembrano garantire pienamente i diritti di *informazione* individuale previsti dall'art.

3 del d.lgs. 142/2015, poiché non appaiono idonee ad assicurare un'adeguata comprensione delle procedure e dell'effettiva possibilità di chiedere protezione (*ibidem*). Coloro che manifestano la volontà di richiedere asilo in Italia, vengono trasferiti presso i Centri governativi di accoglienza dove viene avviata la procedura di esame della richiesta di asilo.⁵³ In questi centri devono essere accertate le loro condizioni di salute con il fine di verificare situazioni di vulnerabilità. A seguito delle modifiche introdotte dal D.L. 20/2023, nelle strutture di prima accoglienza, ordinarie o straordinarie, non rientrano più tra le prestazioni obbligatorie l'assistenza psicologica, i corsi di lingua italiana e i servizi di orientamento legale e al territorio. Rimangono attivi solo l'assistenza sanitaria, sociale e mediazione linguistico-culturale.⁵⁴

Se negli hotspot la criticità riguarda l'effettiva comprensione dell'informativa iniziale, presso le Questure il problema si collega soprattutto alla comunicazione delle procedure necessarie per formalizzare la domanda di protezione internazionale. Dai dati raccolti da ASGI emerge infatti che, in numerosi casi, le persone straniere incontrano ostacoli non solo nell'accesso materiale agli uffici, ma anche nella comprensione degli adempimenti richiesti dall'amministrazione (ASGI, 2024b, pp. 14-17). Tale difficoltà emerge, ad esempio, quando viene richiesta la produzione di documenti non previsti dalla normativa, come la dichiarazione di ospitalità, o quando la Questura riceve solo un numero limitato di domande al giorno, rinviando i richiedenti senza un appuntamento certo. In questi casi la comunicazione amministrativa risulta poco chiara e può impedire alla persona di comprendere correttamente i passaggi necessari per registrare la domanda (*ibidem*).

Il problema non riguarda quindi solo il ritardo procedurale, ma anche la possibilità di orientarsi all'interno del percorso amministrativo. Se le informazioni non sono comunicate in modo comprensibile e tempestivo, la persona rischia di non sapere come formalizzare la richiesta, quali documenti siano realmente necessari e quali diritti derivino dalla registrazione della domanda.

I titolari dello status di rifugiato e i titolari di protezione sussidiaria possono accedere al Sistema di accoglienza e integrazione, SAI, secondo le modalità previste dalla normativa

⁵³ Openpolis, *Come funziona l'accoglienza dei migranti in Italia*, (2023), URL: <https://www.openpolis.it/parole/come-funziona-laccoglienza-dei-migranti-in-italia/>.

⁵⁴ *ibidem*.

vigente.⁵⁵ Dopo le modifiche introdotte dal D.L. 20/2023, convertito nella l. 50/2023, l'accesso al SAI è consentito ai minori stranieri non accompagnati e soltanto ad alcune categorie di richiedenti protezione internazionale: coloro che sono entrati nel territorio nazionale attraverso corridoi umanitari, evacuazioni o programmi di reinsediamento; i richiedenti che si trovano in una situazione di vulnerabilità ai sensi dell'art. 17 del d.lgs. 142/2015; i cittadini afgani giunti in Italia a seguito delle operazioni di evacuazione effettuate dalle autorità italiane; i profughi ucraini, secondo le disposizioni speciali previste dalla normativa emergenziale successiva al conflitto.⁵⁶ Mentre i servizi di primo livello sono riservati ai richiedenti asilo, i servizi di secondo livello sono riservati ai titolari di protezione con anche la funzioni di integrazione e orientamento lavorativo.⁵⁷ Gli stranieri giunti in modo irregolare in Italia, che non fanno richiesta di protezione internazionale o non ne hanno i requisiti, sono trattenuti nei Centri di Permanenza per il Rimpatrio (CPR), ex art.14 D. Lgs. 286/1998, istituiti per consentire l'esecuzione del provvedimento di espulsione da parte delle Forze dell'ordine.⁵⁸ Va anche chiarito il fatto che non si tratta di istituti penali: le persone trattenute non hanno commesso reati, ma vengono private della libertà per una condizione amministrativa. Il Rapporto di monitoraggio del Tavolo Asilo e Immigrazione (TAI) descrive un sistema incompatibile con i principi dello Stato di diritto e inefficace nei risultati.⁵⁹ Nei CPR il diritto alla salute è compromesso: assistenza sanitaria privatizzata, disuguaglianze territoriali, ritardi nelle cure, scarso coordinamento con i servizi pubblici. Sono anche documentanti uso improprio di psicofarmaci, autolesionismi e tentativi di suicidio.⁶⁰ I CPR non si limitano ad accogliere fragilità preesistenti, sono dispositivi patogeni che generano deterioramento psicofisico, perdita di dignità e limitazioni alla tutela legale: difficoltà di accesso agli avvocati, informazioni frammentarie e scarsa consapevolezza del proprio statu

⁵⁵ Giovanetti, M., *Il prisma dell'accoglienza: la disciplina del sistema alla luce della legge n.50/2023*, in *Questione giustizia*, (2023), URL: <https://www.questionegiustizia.it/rivista/articolo/il-prisma-dell-accoglienza-la-disciplina-del-sistema-alla-luce-della-legge-n-50-2023>.

⁵⁶ Openpolis, *Come funziona l'accoglienza dei migranti in Italia*, (2023), URL: <https://www.openpolis.it/parole/come-funziona-laccoglienza-dei-migranti-in-italia/>.

⁵⁷ *ibidem*.

⁵⁸ Ministero dell'Interno, *Centri per l'immigrazione*, URL: <https://www.interno.gov.it/it/temi/immigrazione-e-asilo/sistema-accoglienza-sul-territorio/centri-immigrazione>.

⁵⁹ ASGI (2026), *“Come i manicomi, anche i CPR vanno chiusi”. I risultati del monitoraggio del Tavolo asilo e immigrazione*. <https://www.asgi.it/allontamento-espulsione/cpr-ditalia-istituzioni-totali-la-presentazione-del-ii-rapporto-di-monitoraggio-del-tavolo-asilo-e-immigrazione/>.

⁶⁰ *ibidem*.

giuridico.⁶¹ Per non parlare delle condizioni materiali che risultano degradate. La stessa Corte costituzionale ha più volte chiarito che il trattenimento nei CPR costituisce una misura incidente sulla libertà personale e deve quindi essere ricondotto alle garanzie dell'art. 13 della Costituzione. Il dossier della Camera richiama in particolare la giurisprudenza costituzionale secondo cui il trattenimento determina una forma di assoggettamento fisico all'altrui potere, con conseguente incidenza sulla dignità della persona.⁶² Per questo motivo, il tema dei CPR non può essere affrontato soltanto come questione organizzativa legata al rimpatrio, ma richiede attenzione anche alla tutela effettiva dei diritti fondamentali delle persone trattenute.

2.2.2 ACCESSO AI SERVIZI SOCIALI E SANITARI TERRITORIALI PER LE PERSONE IMMIGRATE IN CONDIZIONE DI IRREGOLARITÀ.

Sul piano sanitario, l'art. 35, comma 2 del Testo unico immigrazione prevede, anche per gli stranieri non iscritti al Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e quindi per le persone immigrate irregolari, l'accesso alle cure ambulatoriali e ospedaliere urgenti ed essenziali, anche continuative, nonché ai programmi di medicina preventiva.⁶³ A tal fine viene normalmente rilasciato il codice STP (*Straniero Temporaneamente Presente*). L'accesso alle strutture sanitarie non comporta segnalazione all'autorità, salvo i casi in cui la denuncia sia obbligatoria per legge.

Sul piano sociale, il Comune interviene con margini più limitati rispetto a quanto avviene per gli stranieri regolarmente soggiornanti. Il servizio sociale comunale può tuttavia attivarsi e intervenire soprattutto nelle situazioni di:

- Grave marginalità ed emergenza sociale, in particolare per persone senza dimora o in forte esclusione, in raccordo con i servizi sanitari e con il Terzo settore;
- Tutela del minore, poiché la protezione del minore prevale sullo status giuridico: in questo ambito i servizi sociali e sanitari territoriali collaborano con l'autorità giudiziaria e con gli altri attori dell'accoglienza per garantire protezione, vigilanza e presa in carico.

⁶¹ *Ibidem*.

⁶² Dossier D.L. 37/2025.

⁶³ Art. 35, co. 2, D.lgs. 286/1998, URL: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:1998-07-25;286-art35-com1>.

- Donne in condizioni di vulnerabilità, in particolare vittime di violenza o di tratta, per le quali il lavoro sociale si intreccia con accoglienza, protezione, orientamento e invio ai percorsi specialistici antitratta.

Il ruolo del Comune non è tanto quello di garantire l'intero sistema delle prestazioni sociali ordinarie, quanto piuttosto l'attivazione di forme di tutela minima, orientamento, invio verso i servizi competenti e lavoro di rete. Su questo punto, l'accesso alle prestazioni sociali resta uno dei nodi più delicati della disciplina.

Il terzo settore svolge un ruolo particolarmente rilevante nell'intervento a favore di persone immigrate in condizione di irregolarità. Associazioni, Caritas, sportelli sociali, servizi a bassa soglia ed enti del privato sociale intercettano spesso bisogni che non riescono a entrare immediatamente nei servizi ordinari e garantiscono attività di orientamento, accompagnamento, mediazione, distribuzione di beni di prima necessità, accoglienza temporanea e raccordo con i servizi sanitari e sociali del territorio.

2.2.3 ACCESSO AI SERVIZI SOCIALI PER LE PERSONE IMMIGRATE REGOLARMENTE SOGGIORNANTI.

Le persone immigrate regolarmente soggiornanti non accedono a un sistema separato rispetto alla popolazione locale, ma entrano, in linea generale, nella rete ordinaria dei servizi sociali e sociosanitari, rispetto alla quale possono tuttavia presentare bisogni specifici connessi al percorso migratorio, alla condizione familiare, all'inserimento lavorativo, all'alloggio e ai processi di integrazione. Proprio per questo, l'intervento del servizio sociale richiede non solo competenze tecniche di presa in carico e lavoro di rete, ma anche la capacità di leggere tali bisogni all'interno di una prospettiva interculturale.

Il fondamento normativo di tale accesso si rinviene, da un lato, nell'art. 2 del d.lgs. 286/1998,⁶⁴ che riconosce allo straniero regolarmente soggiornante i diritti civili attribuiti al cittadino italiano, salvo quanto disposto dalla legge, e, dall'altro, nell'art. 41 del medesimo Testo Unico,⁶⁵ che collega l'accesso alle prestazioni di assistenza sociale alla titolarità di determinati requisiti di soggiorno. In raccordo con tali disposizioni, la l.

⁶⁴ Normattiva. Il portale della legge vigente, *Decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286, Art.2* (2026). URL: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:1998-07-25:286>.

⁶⁵ Normattiva. Il portale della legge vigente, *Decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286, Art.41* (2026). URL: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:1998-07-25:286>.

328/2000 inserisce anche gli stranieri individuati ai sensi dell'art. 41 nel sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali.

La legge 328/2000 attribuisce al Comune un ruolo centrale, in quanto titolare delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale. Attraverso il servizio sociale professionale e il segretariato sociale, il Comune svolge funzioni di informazione, orientamento, consulenza, valutazione del bisogno ed eventuale presa in carico del singolo o del nucleo familiare. La stessa legge 328/2000 include tra gli interventi essenziali il servizio sociale professionale, il segretariato sociale per informazione e consulenza, il pronto intervento sociale, l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali e semiresidenziali.

Per le persone immigrate regolarmente soggiornanti, l'accesso ai servizi non si esaurisce quindi nella gestione dell'emergenza, ma può riguardare in modo ordinario bisogni economici, abitativi, familiari, educativi e di integrazione. In tale ambito, il servizio sociale comunale può attivare percorsi di sostegno economico e abitativo, interventi a tutela di minori e famiglie, orientamento verso i servizi sanitari, scolastici e lavorativi, nonché forme di accompagnamento e inclusione sul territorio. A questi si affiancano altri strumenti di integrazione, quali i servizi di orientamento linguistico, abitativo e lavorativo raccolti anche dal Portale Integrazione Migranti.

Il Portale Integrazione Migranti è un sito istituzionale di riferimento dedicato alle persone straniere in Italia, che offre informazioni, dati e contenuti sempre aggiornati sul tema dell'immigrazione. Si pone l'obiettivo di facilitare l'accesso dei migranti a tutti i servizi della comunità e di fornire informazioni corrette come prerequisito per favorire il loro processo di integrazione nella società italiana.⁶⁶

In particolare, il Portale rappresenta uno spazio virtuale di raccordo per le politiche di integrazione, offrendo aggiornamenti costanti e approfondimenti tematici sulle diverse dimensioni del fenomeno migratorio e sulle novità normative più rilevanti. Mette inoltre a disposizione database geo-referenziati, dati statistici, dashboard su migrazioni e integrazione, nonché informazioni dedicate a Regioni e Comuni.⁶⁷

Il contatto con i servizi può avvenire sia mediante accesso diretto della persona o del nucleo familiare, sia attraverso l'invio o la segnalazione da parte di altri soggetti del

⁶⁶ Integrazionemigranti.gov.it. *Vivere e lavorare in Italia*. URL: <https://integrazionemigranti.gov.it/it-it/>.

⁶⁷ *ibidem*.

territorio, quali associazioni del terzo settore, patronati, scuole, servizi sanitari, consultori o altri servizi pubblici. Le persone che accedono al servizio hanno caratteristiche e background differenti, legati all'età, al livello di autonomia, alla presenza o meno di una rete familiare e sociale, alla condizione economica, abitativa e sanitaria. Il servizio è chiamato a comprendere i bisogni attraverso una valutazione, che non viene fatta sulla persona, ma con la persona attraverso processi di negoziazione (Fargion, 2022, p. 88).

Il primo riferimento è normalmente costituito dal Comune, in particolare dal segretariato sociale o dall'assistente sociale, che accoglie la domanda, orienta la persona e procede alla valutazione del bisogno. Tale valutazione tiene conto delle differenti fragilità presenti e orienta il servizio nella definizione di interventi personalizzati e proporzionati alla situazione specifica (*ibidem*). Ciò implica la necessità di conoscere e comprendere le caratteristiche individuali e i contesti di vita della persona, processo che può risultare talvolta ostacolato dalla difficoltà di costruire una relazione di fiducia.

Il segretariato sociale non è soltanto uno sportello informazioni, è una porta di accesso ai diritti. L'obiettivo di questa tipologia di colloquio è di avere e dare informazioni, ma anche e soprattutto, di creare un rapporto, una situazione di disponibilità e di fiducia al fine di motivare la persona ad assumersi la responsabilità e impegni per la soluzione del problema (Pra Ponticelli, 1987, p. 130). Attraverso il colloquio di segretariato sociale, l'assistente sociale si pone i seguenti obiettivi: accogliere, elaborare e decodificare la domanda per comprendere il bisogno espresso; fornire informazioni chiare sulle prestazioni e sulla competenza del servizio; valutare la rispondenza tra domanda espressa e competenze, strumenti e risorse che il servizio può offrire; fornire una prima risposta oltre a interventi di urgenza; inviare la persona al servizio competente per la presa in carico (Ziliani, Rovai, 2020, p. 102).

L'assistente sociale che svolge questo tipo di colloquio deve possedere un'attenta capacità di ascolto per capire realmente di quali informazioni necessita la persona; deve, inoltre, aiutarla a utilizzare queste informazioni nel modo più corretto possibile "accompagnandola" verso i servizi più adeguati per i suoi bisogni (*ivi*, p. 103). Se il primo colloquio è sempre un colloquio di segretariato sociale e fornisce informazioni pertinenti e complete per una successiva presa in carico, non è detto che tutti i colloqui di segretariato sociale sfocino in una presa in carico. Essendo, infatti, il colloquio di segretariato sociale informativo, esso è rivolto a tutti i cittadini che necessitano di

informazioni e non solo a coloro che si trovano in situazione di bisogno. Fornire informazioni corrette alla cittadinanza, infatti, è uno strumento di democrazia perché aiuta a sviluppare l'autonomia personale e sociale (*ibidem*).

Quando il bisogno lo richiede, il servizio può procedere alla presa in carico del singolo o del nucleo familiare, soprattutto in presenza di difficoltà economiche, abitative, familiari, educative o legate ai processi di integrazione. L'accesso e la continuità dell'intervento possono tuttavia risultare complessi per una pluralità di fattori, riconducibili sia alla condizione della persona sia alla struttura stessa del sistema dei servizi e delle procedure amministrative. In questo senso, possono incidere la mancanza o incompletezza della documentazione, la difficoltà di orientarsi tra requisiti e adempimenti, la non piena comprensione delle procedure, nonché la presenza di ostacoli linguistici, informativi e organizzativi. Nei casi più complessi, il servizio sociale comunale opera in raccordo con i servizi specialistici sanitari, sociosanitari, educativi o del lavoro, secondo una logica di rete e di integrazione degli interventi.

2.2.4 CRITICITÀ NELL'ACCESSO AI SERVIZI E RUOLO DELLA COMUNICAZIONE.

Nel complesso, il sistema dei servizi rivolto alle persone immigrate appare strutturato sul piano normativo e organizzativo, poiché prevede percorsi di accoglienza, accesso ai servizi territoriali, interventi sociali comunali e strumenti di orientamento all'integrazione (Cf. OECD, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2026, p. 37). Tuttavia, la sua effettiva capacità di funzionare dipende dalla possibilità concreta delle persone di comprendere le procedure, accedere agli uffici, produrre la documentazione richiesta e mantenere un rapporto continuativo con i servizi. Il rapporto OCSE-MLPS⁶⁸ sullo stato dell'integrazione dei migranti in Italia restituisce, in questo senso, un quadro ambivalente: i migranti contribuiscono in modo significativo alla forza lavoro e alcuni percorsi di integrazione risultano positivi, ma permangono criticità rilevanti, legate alla concentrazione in lavori poco qualificati, al sottoutilizzo delle competenze, alla povertà, al sovraffollamento abitativo e ai ritardi nelle fasi iniziali dell'accoglienza e dell'integrazione.

⁶⁸ Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, *Stato dell'integrazione dei migranti, rapporto OCSE-MLPS*, URL: <https://integrazionemigranti.gov.it/it-it/Dettaglio-approfondimento/id/68/Stato-dell'integrazione-dei-migranti-rapporto-OCSE-MLPS>.

Gli ostacoli incontrati dagli utenti non riguardano soltanto la titolarità formale di un diritto, poiché spesso emergono nella fase concreta dell'accesso: difficoltà linguistiche, scarsa conoscenza del sistema amministrativo, frammentazione tra uffici, incertezza sui requisiti, incompletezza dei documenti, precarietà abitativa e diffidenza verso le istituzioni. In questi casi, anche un servizio formalmente disponibile può risultare poco accessibile se la persona non riesce a comprendere quali passaggi compiere, a chi rivolgersi e quali conseguenze derivino dalle informazioni fornite. L'accesso ai servizi sociali diventa quindi un processo relazionale, nel quale informazione, orientamento e fiducia incidono direttamente sulla possibilità di trasformare il bisogno espresso in una presa in carico effettiva.

Anche gli assistenti sociali si confrontano con difficoltà significative. La valutazione del bisogno può essere resa complessa dalla scarsità di informazioni, dalla distanza linguistica, dalla mancanza di mediazione stabile, dalla difficoltà di ricostruire la storia personale e dalla compresenza di problemi abitativi, lavorativi, familiari e sanitari. A ciò si aggiungono risorse territoriali spesso limitate, tempi amministrativi rigidi e la necessità di coordinarsi con altri servizi pubblici e del terzo settore. Ne deriva che il lavoro sociale con le persone migranti richiede una capacità di lettura integrata del bisogno, ma anche strumenti comunicativi adeguati a rendere comprensibili le procedure e a costruire una relazione di fiducia.

Queste criticità permettono di passare dalla descrizione del sistema migratorio alla dimensione concreta dell'esperienza di chi prova ad attraversarlo. Il capitolo successivo si concentrerà quindi sulle donne migranti che cercano di accedere ai servizi sociali, osservando in particolare le difficoltà comunicative che possono emergere nel rapporto con gli operatori, nella comprensione delle procedure e nella costruzione della presa in carico. Tale passaggio consente di spostare l'attenzione dal funzionamento formale dei servizi all'esperienza vissuta delle utenti, nelle quali la condizione migratoria, il genere, la vulnerabilità sociale e la comunicazione incidono direttamente sull'accesso effettivo ai diritti.

III CAPITOLO

3. UNA PROPOSTA DI APPROCCIO PROFESSIONALE: LA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE

Dopo aver analizzato nel primo capitolo le caratteristiche delle migrazioni femminili e nel secondo il sistema di accesso ai servizi, il presente capitolo si concentra sulla relazione tra donna migrante e servizio sociale. In particolare, viene approfondito il ruolo della comunicazione nel colloquio professionale e il modo in cui fattori individuali, di genere, socio-culturali e organizzativi possono facilitare oppure ostacolare la comprensione reciproca e la partecipazione della persona. In questa prospettiva, la comunicazione interculturale viene proposta come possibile orientamento per la pratica professionale.

3.1 CONTESTUALIZZAZIONE DELLO SCENARIO.

Fin dall'inizio della formazione in Servizio Sociale, gli assistenti sociali studiano e sviluppano capacità nella costruzione della relazione, competenze nello sviluppo dell'ascolto attivo e nel prestare osservazione ai dettagli, nonché aspetti psicosociali, sensibilità e consapevolezza culturale (Cf. Pomeroy, Nonaka, 2013, p. 101). Una volta completato il percorso di studi, si ha spesso l'illusione di essere pronti e capaci di comunicare efficacemente con utenti aventi background differenti (*ibidem*). Tuttavia, con il progressivo sviluppo di vari fenomeni come la globalizzazione mondiale, la migrazione transnazionale globale, networking internazionale, l'incontro con utenti multinazionali, multilingue e multiculturali cresce esponenzialmente (*ibidem*). Per riuscire a costruire una relazione professionale con la persona è necessaria la comunicazione. In questo contesto, non è possibile ritenere che il linguaggio e la comunicazione abbiano un carattere neutrale e trasparente (Coppola, 2014, p. 2). La comunicazione, infatti, non è immediata né scontata, anche quando operatore e persona condividono il medesimo contesto culturale.

Le modalità con cui una persona si rivolge ai servizi, espone il proprio bisogno e partecipa al percorso di aiuto sono influenzate dalla sua posizione sociale, dalle esperienze precedenti e dal rapporto che ha maturato con le istituzioni. Nel caso delle donne immigrate, eventuali ostacoli linguistici e culturali possono intrecciarsi con condizioni di precarietà economica, dipendenza familiare, discriminazione o debolezza della rete sociale. Questi elementi possono incidere sulla possibilità di comprendere le informazioni ricevute, esprimere liberamente i propri bisogni e instaurare una relazione di fiducia con il professionista.

Inoltre, secondo diversi studi sulle migrazioni femminili la donna immigrata può essere esposta a forme di discriminazione multipla:

- in quanto donna;
- in quanto immigrata;
- in quanto appartenente ad una determinata etnia;
- in quanto appartenente ad una determinata classe sociale;
- e, per quelle di pelle scura, in quanto nera (Lannutti, 2011, p. 47).

L'intersezione di questi fattori può incidere sul modo in cui la donna si rapporta alle istituzioni e ai servizi. Di conseguenza, l'assistente sociale deve considerare le asimmetrie presenti nella relazione e adottare modalità comunicative accessibili, attente al vissuto della persona e capaci di evitare interpretazioni fondate su stereotipi. La competenza comunicativa dell'assistente sociale assume quindi un ruolo essenziale per creare uno spazio nel quale la persona possa comprendere le informazioni, esprimere il proprio punto di vista e partecipare consapevolmente alla definizione dell'intervento.

3.2 APPROCCIO INTERSEZIONALE.

Per analizzare i fattori che possono incidere sull'accesso delle donne immigrate ai servizi sociali, nella presente tesi verrà adottata una prospettiva intersezionale. Tale scelta consente di considerare congiuntamente le diverse dimensioni che concorrono a definire l'esperienza della persona e il suo rapporto con i servizi, evitando di ricondurla esclusivamente alla condizione migratoria, al genere o a una singola situazione di fragilità.

L'adozione di questa prospettiva assume una particolare rilevanza per il servizio sociale, poiché la valutazione professionale richiede di comprendere la persona nella specificità

della sua storia, delle sue risorse, delle relazioni, del contesto in cui vive e di riconoscere la sua unicità.⁶⁹ I percorsi migratori, le condizioni familiari, le esperienze di inserimento e le risorse individuali possono essere profondamente differenti. La prospettiva intersezionale permette quindi all'assistente sociale di costruire una valutazione più articolata, che tenga conto sia delle eventuali vulnerabilità sia delle capacità, delle strategie e dei margini di autonomia della persona.

Il termine intersezionalità indica un approccio teorico che consente di analizzare il modo in cui diverse dimensioni identitarie e sociali, come il genere, l'origine etnica, il colore della pelle, l'età, l'appartenenza religiosa, l'orientamento sessuale, la disabilità, lo status familiare, lo status migratorio e la condizione socio-economica, si intrecciano tra loro, producendo specifiche forme di svantaggio o di privilegio all'interno di un determinato contesto sociale.⁷⁰ Tale prospettiva si fonda sull'idea che le esperienze individuali non possano essere comprese facendo riferimento a un solo elemento identitario o a una sola causa di discriminazione, ma richiedano invece di essere lette alla luce dell'interazione tra più fattori, che agiscono simultaneamente e si condizionano reciprocamente (Cf. Lannutti, 2011, p. 47). Il concetto, sviluppato tra la fine degli anni Ottanta e l'inizio degli anni Novanta e reso centrale dalla riflessione della giurista afroamericana Kimberlé Crenshaw, permette infatti di interpretare le disuguaglianze e le discriminazioni non come effetto di fattori isolati, ma come risultato della loro intersezione.⁷¹

In questa prospettiva, l'esperienza di discriminazione non può essere ricondotta a una sola appartenenza. Una donna può essere esposta a forme di svantaggio in quanto donna, ma tale esperienza si modifica e si ridefinisce quando il genere si intreccia con altri elementi, come il colore della pelle, la religione, la classe sociale, l'orientamento sessuale o lo status migratorio. Ciò significa che due persone accomunate da una stessa appartenenza di genere non vivono necessariamente forme di discriminazione sovrapponibili, poiché la loro posizione sociale e relazionale è il risultato di una combinazione più complessa di fattori. L'intersezionalità consente dunque di riconoscere il carattere situato delle esperienze individuali e di mettere in luce le dinamiche di potere, esclusione e privilegio

⁶⁹ Ordine degli Assistenti Sociali, *Codice Deontologico dell'assistente sociale*, art. 5; 8.

⁷⁰ INGRiD (2022), *Cos'è l'intersezionalità?*, URL: <https://www.projectingrid.eu/cosa-intersezionalita/>.

⁷¹ Cf. Serughetti G. (2023), *Parole paritarie– Il lessico dell'inclusione #3. Intersezionalità*, in DLive, URL: <https://blog.deascuola.it/articoli/intersezionalita-cosa-vuol-dire>.

che si producono nei diversi contesti sociali, evitando letture semplificate o unidimensionali dei fenomeni.⁷²

L'utilità di questo approccio risiede proprio nella possibilità di dare conto della pluralità dei fattori che incidono sulle traiettorie di vita delle persone e sul modo in cui esse sperimentano ostacoli, esclusioni o opportunità. Non si tratta, infatti, di sommare meccanicamente più dimensioni di svantaggio, ma di cogliere come esse agiscano in maniera congiunta, modificandosi reciprocamente e producendo esperienze specifiche. In altri termini, l'intersezionalità non invita semplicemente ad aggiungere un elemento a un altro, ma a osservare come dall'intreccio tra più dimensioni scaturiscano configurazioni particolari di marginalità o di privilegio (Arfini, 2024, p. 124).

Come osservano Degani e De Stefani (2020), un'analisi intersezionale deve tenere conto della soggettività, dell'identità e della capacità di azione della persona, poiché l'impatto delle pratiche discriminatorie può variare considerevolmente tra individui diversi e in contesti differenti. Una caratterizzazione rigida delle identità, costruita attorno a categorie come il genere, l'origine etnica, l'età, il colore della pelle o la nazionalità, non riesce infatti a cogliere pienamente il carattere dinamico e situato delle esperienze individuali (Degani, De Stefani, 2020, p. 121).

Applicata al tema della presente tesi, tale prospettiva risulta particolarmente utile per analizzare le difficoltà che alcune donne immigrate possono incontrare nell'accesso ai servizi sociali. Questa precisazione è necessaria, poiché le donne immigrate non costituiscono una categoria omogenea: presentano storie migratorie, condizioni giuridiche, risorse economiche, reti relazionali, competenze linguistiche e livelli di autonomia differenti. La condizione migratoria non determina quindi automaticamente una situazione di vulnerabilità, ma assume significati diversi in relazione alla storia della persona e al contesto sociale e istituzionale in cui essa vive.

Le difficoltà di accesso ai servizi possono derivare dall'intreccio di più elementi. La conoscenza della lingua, la condizione economica, la presenza o l'assenza di una rete familiare e sociale, lo status migratorio, le responsabilità di cura e le eventuali esperienze di discriminazione possono incidere sulla possibilità di conoscere i servizi, formulare una richiesta e partecipare al percorso di aiuto. Anche le modalità con cui il servizio organizza

⁷² INGRiD (2022), *Cos'è l'intersezionalità?*, URL: <https://www.projectingrid.eu/cosa-intersezionalita/>.

l'accesso, attraverso procedure, tempi, requisiti e linguaggi professionali, possono facilitare oppure ostacolare l'incontro con la persona.

L'approccio intersezionale consente quindi di mettere in relazione la storia della persona, le condizioni in cui vive e il funzionamento del servizio. Per l'assistente sociale, ciò significa evitare che la donna venga interpretata esclusivamente attraverso categorie precostituite e costruire una valutazione che tenga conto delle sue risorse, degli ostacoli incontrati, delle sue possibilità di scelta e del significato che attribuisce alla propria esperienza.

Degani e De Stefani (2020) evidenziano inoltre come gli operatori degli enti pubblici e privati che lavorano con donne migranti in condizioni di marginalità abbiano progressivamente riconosciuto la necessità di adottare modalità operative maggiormente integrate e di coordinare i propri interventi. In questa prospettiva, l'intersezionalità può essere impiegata come strumento teorico e metodologico per orientare il lavoro congiunto dei servizi e costruire risposte maggiormente attente ai bisogni, ai diritti e alla capacità di azione delle persone coinvolte (*ivi*, p. 115).

Entro questa prospettiva, la comunicazione rappresenta uno dei principali luoghi in cui tale complessità diventa visibile. Attraverso il colloquio, l'ascolto e il linguaggio verbale e non verbale, la persona entra concretamente in relazione con il servizio e può esprimere la propria domanda (Ziliani, Rovai, 2020, p. 105). La competenza comunicativa dell'assistente sociale diventa pertanto fondamentale per comprendere il significato attribuito dalla donna alla propria esperienza, verificare l'effettiva comprensione delle informazioni e costruire una valutazione condivisa, senza ridurre la storia a una categoria precostituita. Proprio perché la comunicazione costituisce lo strumento attraverso cui la relazione professionale prende forma, diventa necessario chiarire che cosa si intenda per comunicazione nel servizio sociale e quali siano le principali dimensioni che la compongono, così da comprenderne l'incidenza concreta sull'ascolto, sulla comprensione reciproca e sulla costruzione del percorso di aiuto.

3.3 LA COMUNICAZIONE NEL SERVIZIO SOCIALE.

Il termine “comunicare” deriva dal latino *communico*, che prende il significato di “mettere in comune”, “condividere”, oppure “rendere partecipe”, “consigliarsi”, “essere in

relazione".⁷³ Alcuni esempi sono: *alicui communico* che significa "entrare in relazione con qualcuno", *communico aliquid cum aliquo*, ovvero "condividere qualcosa con qualcuno".⁷⁴ Il termine presuppone quindi un'interazione, una relazione tra due individui. Ogni comunicazione è uno scambio sociale poiché ogni segno è leggibile solo all'interno di un'esperienza comune o di un sistema basato su consuetudini culturali comuni. Ogni atto comunicativo costituisce un rapporto sociale (Ziliani, Rovai, 2020, p. 105). Anche l'isolamento, il non voler interagire con gli altri è una forma di comunicazione che viene recepita e interpretata dagli altri in modo preciso (*ivi*, p. 78).

Ziliani e Rovai (2020) evidenziano la distinzione tra una comunicazione verbale e non verbale. Per comunicazione verbale si fa riferimento all'utilizzo del canale verbale, il linguaggio orale o scritto, ed è sempre intenzionale anche quando non vi è consapevolezza dell'intenzionalità (Cf. *ivi*, p. 80). Diversamente, per comunicazione non verbale si intendono tutte le risposte che non possono essere descritte come parole espresse in modo manifesto (oralmente o per iscritto) ed è spesso inconsapevole. Benché la comunicazione derivi da comportamenti innati, essa è legata all'apprendimento sociale e alle relazioni che la persona instaura durante tutto l'arco della vita. Tra i comportamenti non verbali si possono indicare i *comportamenti cinesici*, gesticolazioni, movimenti del corpo, espressioni facciali e la postura, a loro volta distinti in diverse categorie. In primo luogo, individuiamo i *comportamenti emblematici*, con i quali si intendono i comportamenti non verbali il cui significato simbolico è definito all'interno di una cultura. Essi comprendono anche il linguaggio dei segni e i gesti espressivi di persone che sono troppo lontane per poter comunicare con il linguaggio verbale. In seguito, i *comportamenti illustrativi* sono correlati al linguaggio verbale oppure lo accompagnano direttamente. Questi sono comportamenti che accentuano o sottolineano una frase, che individuano un oggetto presente o assente, un rapporto spaziale o emotivo, e sono coscienti ma in misura minore dei precedenti. Le espressioni facciali che indicano gli stati affettivi, invece, vengono chiamati *display affettivi*, e possono essere non intenzionali né coscienti. Infine, si collocano i *comportamenti di regolazione* e i *comportamenti di adattamento*. I primi sono azioni non verbali che sostengono e regolano l'alternarsi del discorso tra due persone, consistono in movimenti oculari e della testa, mentre i secondi, sono solitamente

⁷³ Dizionario Latino Olivetti, *communico*, URL: <https://www.dizionario-latino.com/dizionario-latino-italiano.php?lemma=COMMUNICO100>.

⁷⁴ *ibidem*.

comportamenti che si sviluppano durante l'infanzia come sforzi adattivi nel tentativo di soddisfare bisogni, eseguire azioni, ecc.

Oltre ai *comportamenti cinesici*, ulteriori comportamenti non verbali sono le *caratteristiche fisiche*, che rimangono relativamente immutate nell'interazione e sono importanti stimoli non verbali non legati ai movimenti (altezza, peso, barba, colore della pelle); il *paralinguaggio*, con cui ci si riferisce al modo in cui un messaggio verbale viene emesso e non al suo significato (tutti gli stimoli vocali non verbali che fanno da cornice al linguaggio verbale); lo studio dell'uso che l'uomo fa del suo spazio sociale e personale e della percezione che ne ha, chiamatosi *prossemica*; infine l'*uso di artefatti*, il cui contatto può partecipare alla comunicazione non verbale (la matita battuta nervosamente sul tavolo).

Non possiamo dimenticare inoltre i *fattori ambientali*, i quali hanno una forte influenza nella comunicazione. Tra questi possiamo far riferimento all'architettura, all'illuminazione, ai colori, alla decorazione delle pareti, agli odori, alla temperatura, ai rumori e alla musica. Tali elementi possono definire, condizionare, limitare il sistema comunicativo: il tempo, il luogo, la situazione possono dare ai soggetti che interagiscono delle indicazioni su coloro che partecipano all'interazione, su quali saranno le interazioni prevedibili e sulle possibili conseguenze. Possono inoltre contribuire a regolare il sistema, indicando la gerarchia, la priorità e il ritmo delle interazioni nonché comunicare contenuti anche in modo più efficiente dei segnali acustici in modo complementare rispetto al flusso verbale.

Le diverse componenti della comunicazione, verbali, non verbali e ambientali, assumono una particolare rilevanza nel servizio sociale, poiché entrano concretamente in gioco nell'incontro tra professionista e persona. È soprattutto nel colloquio professionale che tali elementi vengono osservati, interpretati e utilizzati per comprendere la domanda, costruire la relazione e orientare il percorso di aiuto.

3.3.1 IL COLLOQUIO PROFESSIONALE.

Attraverso il colloquio professionale, che rappresenta il mezzo privilegiato attraverso il quale l'assistente sociale entra in relazione con la persona, la comunicazione assume un ruolo centrale per l'approccio con la persona (*ivi*, pp. 89-90). Esso rappresenta il principale veicolo comunicativo e di conoscenza nella relazione tra l'assistente sociale,

la persona e il servizio. L'assistente sociale effettua un'analisi approfondita della situazione globale dell'individuo tenendo nella giusta considerazione anche il suo contesto sociale e relazionale (*ibidem*). L'evoluzione di questa comunicazione dovrà costruire ambiti di reciprocità, attivazione e sostegno che valorizzano la persona in una simmetria a lei favorevole (*ibidem*). Una parte significativa del colloquio professionale dovrà quindi essere dedicata all'*ascolto attivo* dell'utente: l'assistente sociale è chiamato ad adottare un atteggiamento di apertura, sospendendo il giudizio e cercando di comprendere la prospettiva dell'altro attraverso l'*empatia*. Il colloquio professionale di servizio sociale è uno strumento di lavoro dell'assistente sociale, una forma specializzata di comunicazione. Si tratta di una conversazione intenzionalmente definita, orientata al raggiungimento di un obiettivo, accettata reciprocamente dai partecipanti: l'assistente sociale e l'utente. Esso è centrato sulle persone, sul loro agire, sui loro ruoli sociali e sulle loro relazioni con le istituzioni sociali (Cf. *ivii*, p. 94; Allegri, Palmieri, Zucca, 2009, p. 41). Sebbene entrambi siano coinvolti in un processo di co-costruzione del colloquio, hanno ruoli e compiti differenti, ed è al professionista che compete la responsabilità di una buona conduzione (*ibidem*). Questa responsabilità diventa ancora più rilevante quando il colloquio coinvolge persone con percorsi migratori, appartenenze culturali e competenze linguistiche differenti, poiché la relazione professionale deve confrontarsi con significati, aspettative e modalità comunicative che possono non coincidere con quelli abitualmente presupposti dal servizio.

3.4 OTTICA INTERCULTURALE E LAVORO SOCIALE.

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 (Pattaro, 2018, p. 7).

Si tratta, quindi, di riflettere criticamente sui nostri modelli impliciti d'intervento: le nostre credenze e valori che spesso influenzano automaticamente e inconsciamente le nostre interpretazioni del mondo e i nostri comportamenti (Buraschi, Aguilar Idáñez, 2023, p. 5).

Pattaro (2018) spiega come ai professionisti venga richiesto di avere sguardi multidimensionali e di agire in ambiti estremamente diversi tra loro. I bisogni delle

persone neoarrivate, siano esse rifugiate o richiedenti asilo possono essere diversi da quelli di persone immigrate stabilmente residenti in Italia, che presentano diversi livelli di integrazione nelle comunità locali (*ibidem*). Nel primo caso i bisogni possono essere di tipo abitativo, linguistico, di organizzazione e funzionamento dei servizi nella società di arrivo, a quelli legati ad aspetti psicologici, come isolamento, traumi, dolore e perdita. Nel secondo caso, i bisogni portati sono al pari dei concittadini autoctoni (*ibidem*). Bisogna ricordare che, indipendentemente dalla nazionalità o dal background culturale, gli operatori sociali incontrano persone in difficoltà, e queste possono vivere le stesse difficoltà pur essendo sempre diverse (Cf. Cabiati, 2020, p. 49).

Nel contesto relativo alla relazione, in entrambi i casi si cerca di creare una situazione di equilibrio che consenta di evitare sia la sopravvalutazione che la sottovalutazione della differenza culturale (Pattaro, 2018, p. 8). È però necessario precisare che, se viene considerata la differenza culturale come unica caratteristica della persona, l'idea stessa di migrante diventa uno stereotipo (*ibidem*). La persona non può essere considerata soltanto a partire dalla sua appartenenza culturale, poiché questa rappresenta solo una delle tante caratteristiche di cui la persona è portatrice. Al tempo stesso, tali dimensioni devono essere riconosciute anche quando culturalmente connotate, senza negare o appiattire le differenze (*ibidem*).

Secondo un'ottica interculturale, il lavoro sociale 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 (*ibidem*).

A partire da questa cornice, le difficoltà comunicative che possono emergere nell'accesso ai servizi sociali saranno osservate considerando insieme la posizione individuale della persona, le condizioni di genere e socio-culturali entro cui essa prende parola e il modo in cui il servizio, attraverso le proprie modalità organizzative e relazionali, costruisce concretamente l'incontro.

3.4.1 FATTORI INDIVIDUALI E AUTONOMIA COMUNICATIVA NEL COLLOQUIO PROFESSIONALE.

Se ipotizziamo l'incontro tra un'assistente sociale e una donna immigrata in Italia, che si rivolge al servizio sociale per una richiesta d'aiuto, la difficoltà linguistica potrebbe incidere sulla possibilità di farsi comprendere e di comunicare con chiarezza bisogni e

priorità, soprattutto quando l'italiano non costituisce la lingua madre della persona (Cf. Cognini, 2014, p. 466). La scarsa padronanza della lingua del paese d'arrivo può quindi rappresentare un ostacolo significativo nell'accesso ai servizi sociali, poiché può generare timore, senso di inadeguatezza, e difficoltà nell'esprimere bisogni, fragilità e vissuti personali (Allaggia, Maiter, Jenney, 2017, p. 1). Non riguarda solo la traduzione delle parole, ma anche la capacità di articolare il proprio stato d'animo, raccontare la propria esperienza e rendere comprensibile la propria domanda d'aiuto (Maggio, Mantovani, 2025, p. 60). A ciò si collega anche la difficoltà di trasformare un bisogno vissuto in una richiesta esplicita e comprensibile per il servizio (*ibidem*). La persona può percepire una condizione di disagio, urgenza o fragilità, senza riuscire immediatamente a individuare quali aspetti siano rilevanti da comunicare, quali informazioni vadano riferite e quale tipo di aiuto possa essere richiesto.

In questo senso, la qualità della relazione comunicativa può incidere sulla fiducia della persona nel servizio. Se la donna percepisce di essere trattata come meno competente o meno autonoma, può sentirsi giudicata, trattenere alcune informazioni o limitare la propria partecipazione al colloquio.

In seguito, si può fare riferimento anche al disorientamento che la donna può provare di fronte a frasi standardizzate, comunicazioni d'ufficio e forme di linguaggio istituzionale che risultano complesse anche per persone madrelingua. In questi casi, la difficoltà non riguarda soltanto la comprensione della lingua italiana in senso generale, ma anche la capacità di orientarsi all'interno di un codice amministrativo e professionale spesso tecnico, impersonale e poco accessibile.

Di fronte a tali difficoltà, il ricorso alla mediazione linguistico-culturale può rappresentare una strategia utile per rendere più comprensibile la comunicazione tra la persona e il servizio e favorire una partecipazione maggiormente consapevole al colloquio professionale. In generale, il ruolo del mediatore culturale consiste nel favorire e rafforzare l'utilizzo dei servizi, per esempio spiegando alle persone migranti quali prestazioni vengono offerte e contribuendo a costruire fiducia nei confronti del servizio e degli operatori (McGarry, Hannigan, De Almeida, *et al.*, 2018, p. 7). La mediazione culturale comprende quindi tre componenti principali: l'interpretazione linguistica; la mediazione delle differenze culturali o, più precisamente, la facilitazione della

comunicazione interculturale; la conoscenza dello specifico ambito sanitario o del servizio interessato (*ibidem*).

La presenza del mediatore, tuttavia, non elimina automaticamente ogni difficoltà comunicativa. L'ingresso di una terza figura modifica, infatti, la relazione tra professionista e persona e richiede che ne siano chiariti il ruolo, i compiti e i limiti. A ciò si aggiunge la possibile difficoltà dell'utente nel comprendere la funzione professionale delle diverse figure coinvolte, circostanza che può rendere più complesse le interazioni tra assistente sociale, interprete o mediatore e persona assistita (Allaggia, Maiter, Jenney, 2017, p. 8). È stato inoltre rilevato che alcuni utenti non desiderano avvalersi di interpreti appartenenti alla propria comunità culturale, poiché temono che questi possano riferire all'interno della stessa comunità informazioni relative alla loro situazione familiare, nonostante le rassicurazioni degli operatori sul rispetto della riservatezza (*ibidem*). Quando la persona non ritiene credibile la garanzia di riservatezza, la costruzione della fiducia nella relazione può risultare compromessa (*ibidem*).

Un ulteriore elemento critico emerge quando la persona si affida a un familiare o a un conoscente. Questa condizione può ridurre la sua autonomia comunicativa e limitare il controllo sulla propria narrazione, poiché ciò che viene detto può essere selezionato, riformulato o filtrato da altri.⁷⁵ Ne può derivare una forma di dipendenza comunicativa che, invece di facilitare pienamente l'accesso al servizio, rischia di accrescere il senso di isolamento e di rendere più difficile l'espressione diretta dei propri bisogni.

In questo quadro, i fattori individuali non riguardano soltanto caratteristiche personali della donna, ma il modo in cui tali caratteristiche entrano nella relazione con l'assistente sociale e incidono sulla possibilità di comunicare, comprendere, chiedere aiuto e sentirsi riconosciuta all'interno del colloquio professionale. Essi condizionano quindi l'accesso ai servizi perché influiscono sulla possibilità della persona di presentarsi come soggetto attivo della relazione, capace di esprimere la propria domanda, comprendere le risposte ricevute e partecipare consapevolmente alla costruzione del percorso di aiuto.

⁷⁵ Cf. Lucas (2020), *Spoken language interpreters in social work*, in Iriss, URL: <https://iriss.org.uk/resource/spoken-language-interpreters-social-work/?utm>.

3.4.2 GENERE, CONTESTO SOCIO-CULTURALE E LEGITTIMAZIONE DELLA PAROLA.

Dopo aver considerato i fattori individuali e come possono incidere sulla comunicazione nel colloquio professionale, è necessario ampliare l'analisi alle dimensioni di genere e sociali/culturali. Le difficoltà incontrate da una donna migrante nell'accesso ai servizi sociali, infatti, non dipendono soltanto dalla sua capacità personale di comprendere la lingua, formulare una domanda d'aiuto o orientarsi nel linguaggio istituzionale, ma anche dal contesto sociale e culturale entro cui la sua esperienza si è formata. In questa prospettiva, genere, appartenenze culturali, ruoli familiari, possibilità di accesso all'istruzione e rappresentazioni del chiedere aiuto possono incidere sul modo in cui la donna percepisce il proprio bisogno, lo comunica e si relaziona con l'assistente sociale.

Un primo aspetto da considerare riguarda l'accessibilità allo studio. Non in tutti i paesi, né in tutti i contesti sociali, l'istruzione femminile è riconosciuta e garantita come un diritto effettivo: “sono 122 milioni le ragazze che non frequentano la scuola nel mondo”.⁷⁶ In alcune situazioni, il percorso scolastico delle donne può essere limitato, interrotto o reso più difficile da condizioni economiche, aspettative familiari, ruoli di genere o minori opportunità educative. Questo elemento è rilevante perché la difficoltà nell'esprimersi, nell'apprendere una nuova lingua o nel comprendere il linguaggio dei servizi non dipende soltanto da una capacità individuale della persona, ma può essere il risultato di disuguaglianze pregresse nell'accesso all'istruzione. Di conseguenza, una donna che incontra difficoltà comunicative nel paese di arrivo non deve essere letta semplicemente come “poco capace” o “poco collaborativa”, poiché tali difficoltà possono derivare da percorsi formativi discontinui e da opportunità di apprendimento non pienamente garantite nel contesto di origine.

Un ulteriore elemento riguarda la possibilità di esprimersi liberamente e di rapportarsi in modo autonomo con le istituzioni. In alcuni contesti sociali e culturali, la donna può essere cresciuta all'interno di modelli culturali e religiosi nei quali la presa di parola e la voce femminile sono limitate, controllate o subordinate a quella maschile, soprattutto quando riguarda decisioni familiari, questioni economiche, rapporti con gli uffici o

⁷⁶ Magnano (2025), *Unicef: 122 milioni di ragazze escluse dall'istruzione nel mondo* in Il Sole 24 ORE, URL: <https://www.ilsole24ore.com/art/unicef-122-milioni-ragazze-non-possono-andare-scuola-AHufMi7C>.

bisogni personali.⁷⁷ Questo può intrecciarsi con una scarsa familiarità nei rapporti con servizi, uffici e figure istituzionali, qualora tali interlocuzioni siano state prevalentemente affidate agli uomini della famiglia. Di conseguenza, nel momento in cui si rivolge al servizio sociale, la difficoltà non consiste soltanto nel comprendere la lingua o le procedure, ma anche nel sentirsi autorizzata a prendere parola, raccontare la propria esperienza e formulare una richiesta d'aiuto in modo autonomo. Anche alcuni atteggiamenti come lo sguardo basso, la reticenza, il silenzio, i movimenti corporei possono essere letti erroneamente secondo codici culturali, mentre hanno altri significati nei contesti di origine delle persone (Maggio, Mantovani, 2025, p. 60). L'accesso al servizio, quindi, non dipende solo dalla presenza materiale dell'istituzione, ma anche dalla possibilità soggettiva e relazionale della donna di sentirsi legittimata a parlare, chiedere e partecipare alla costruzione del percorso di aiuto. Questa dinamica può emergere anche nei casi di ricongiungimento familiare. Quando il marito è presente nel paese di arrivo da più tempo, può avere una maggiore padronanza della lingua italiana e una conoscenza più ampia dei servizi, degli uffici e delle procedure (Cf. Cognigni, 2014, p. 466). In queste situazioni, può accadere che egli assuma il ruolo di traduttore o intermediario nella relazione con il servizio sociale. Tale mediazione può facilitare la comunicazione sul piano pratico, ma può anche produrre una forma di dipendenza comunicativa, soprattutto quando la donna non riesce a esprimersi direttamente o non si sente libera di raccontare pienamente la propria situazione. Il rischio è che la domanda d'aiuto venga filtrata dalla presenza del partner: alcuni aspetti possono essere omessi, attenuati o riformulati, mentre bisogni personali, vissuti emotivi o eventuali problematiche familiari possono restare inespressi.⁷⁸ La presenza del marito come traduttore, quindi, non è problematica in sé, ma diventa delicata quando limita il controllo della donna sulla propria narrazione e sulla costruzione del percorso di aiuto.

Le dinamiche di genere e sociali/culturali non riguardano soltanto le donne immigrate adulte che si rivolgono ai servizi, ma possono coinvolgere anche le ragazze delle seconde generazioni, la cui posizione presenta specificità ancora poco esplorate, poiché gli studi sulle seconde generazioni dedicano un'attenzione limitata se non assente alla dimensione

⁷⁷ Cf. WeWorld (2025), *Diritti delle donne e delle ragazze nel mondo: il momento più promettente e più fragile della storia*, URL: <https://www.weworld.it/news-e-storie/news/diritti-delle-donne-e-delle-ragazze-nel-mondo-il-momento-piu-promettente-e-piu-fragile-della-storia>.

⁷⁸ Cf. Lucas (2020), *Spoken language interpreters in social work*, in Iriss, URL: <https://iriss.org.uk/resource/spoken-language-interpreters-social-work/?utm>.

di genere (Cf. Tognetti, 2016, p. 78). In questo caso, il rapporto con i servizi sociali e con le istituzioni deve tenere conto di una posizione particolarmente complessa, nella quale l'età, il genere, l'appartenenza familiare e il contesto migratorio si intrecciano. Le adolescenti sono doppiamente discriminate in quanto, oltre alla fatica complessa di intraprendere un percorso di crescita in una nuova società, debbono fronteggiare un percorso più laborioso (*ivi*, p. 79). In quanto giovani donne sono loro richieste maggiori negoziazioni e vere rinunce per soddisfare le richieste di ruolo derivanti dalla società ospitante e dalla famiglia di appartenenza (*ibidem*). La fase adolescenziale con le sue crisi può essere particolarmente complessa per le ragazze figlie di immigrati e il disagio può essere maggiore perché alimentato dal confronto con la relativa libertà sessuale della società d'insediamento che può risultare particolarmente stridente proprio per le ragazze (*ivi*, p. 80). Sono le ragazze più dei ragazzi ad essere investite, anche a livello simbolico, del compito di incarnare e riprodurre l'identità collettiva e le tradizioni. Le aspettative sono presenti non solo fra i componenti della famiglia di origine ma anche da parte della società di appartenenza (Maggio, Mantovani, 2025, p. 60).

Anche in questo caso, la comunicazione con il servizio sociale non può essere letta soltanto come una questione linguistica, poiché essa coinvolge il modo in cui la ragazza o la donna percepisce la propria posizione, negozia le aspettative familiari e sociali, e valuta la possibilità di esprimere bisogni che possono entrare in tensione con i ruoli assegnati. Le dimensioni di genere e socio-culturali incidono quindi sulla relazione d'aiuto perché condizionano non solo ciò che viene detto, ma anche ciò che resta implicito, taciuto o difficilmente formulabile nel colloquio.

3.4.3 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO, RELAZIONE PROFESSIONALE E ACCESSO.

Accanto ai fattori individuali e socio-culturali, occorre considerare anche il modo in cui il servizio organizza concretamente l'incontro con la persona. Le procedure, i registri comunicativi, le categorie operative e le pratiche quotidiane della relazione professionale possono infatti facilitare l'accesso, ma possono anche produrre distanza, asimmetria o incomprensione.

In alcuni casi, nel tentativo di facilitare la comunicazione con una persona non madrelingua, l'assistente sociale può adottare un registro più informale, rivolgendosi all'utente con il "tu" anziché con il "lei". Tale scelta può essere motivata dall'intenzione

di rendere il colloquio più semplice e immediato, ma non è priva di implicazioni relazionali. Le micro-pratiche quotidiane, infatti, possono contribuire a normalizzare determinate posizioni all'interno della relazione professionale. Il ricorso automatico al registro informale può comunicare, anche senza intenzione, una posizione asimmetrica, collocando la persona in una condizione di minore autorevolezza, più vicina a una dimensione infantile o subordinata che adulta (*ivi*, p. 10; 47). Il problema, dunque, non riguarda l'uso del "tu" in sé, che può anche risultare appropriato in determinati contesti, quanto l'automatismo con cui viene adottato senza essere condiviso o negoziato. La dimensione di potere emerge soprattutto quando la scelta del registro linguistico dipende esclusivamente dalla posizione del professionista, finendo per riprodurre una gerarchia implicita nella relazione d'aiuto. Allo stesso modo, l'uso di formule standard, comunicazioni impersonali e linguaggi burocratici può incidere sulla qualità del rapporto tra servizio e persona, creando distanza e riducendo lo spazio di riconoscimento reciproco.

Un rischio analogo riguarda l'impiego di categorie operative nella presa in carico. Le categorie sono necessarie per organizzare l'intervento professionale, ma possono diventare problematiche quando finiscono per sostituirsi alla biografia della persona (Cf. Salinaro, 2020, p. 19). In questo caso, l'utente rischia di essere letto prevalentemente attraverso il bisogno espresso, la condizione amministrativa o l'appartenenza a un gruppo, mentre passano in secondo piano il suo percorso di vita, le sue risorse, le sue aspettative e le sue traiettorie sociali. Tale rischio è particolarmente evidente nei processi di omogeneizzazione e istituzionalizzazione dei percorsi di vita, che tendono a raggruppare persone diverse all'interno di una stessa categoria definita a partire da uno stato di bisogno (Cf. *mutatis mutandis*, Medeghini, 2012, p. 48).

La rigidità delle procedure e l'estensione degli adempimenti burocratici possono inoltre ridurre lo spazio destinato all'ascolto e alla costruzione della relazione professionale (Cf. Pascoe, Waterhouse-Bradley, McGinn, 2023, p. 523). Quando una parte consistente del tempo dell'assistente sociale viene assorbita dalla raccolta di informazioni, dalla documentazione e dal rispetto di criteri formali, aumenta il rischio che i bisogni e le priorità della persona passino in secondo piano. Tali dinamiche possono ostacolare l'accesso agli interventi appropriati, indebolire la fiducia nei confronti del servizio e rendere più difficile la costruzione di una relazione d'aiuto significativa (*ibidem*).

Inoltre, è necessario considerare che i bisogni raramente si presentano come realtà isolate o puramente materiali (Fargion, 2022, pp. 104-106). Una richiesta economica, abitativa o amministrativa può contenere anche dimensioni simboliche, relazionali e progettuali, poiché riguarda il modo in cui la persona interpreta la propria condizione, immagina il proprio futuro e costruisce il rapporto con le istituzioni (*ibidem*). In questa prospettiva, una presa in carico centrata esclusivamente sul caso rischia di trascurare il progetto di vita della persona, comprimendo la dimensione individuale e progettuale dell'intervento.

La standardizzazione delle procedure, quando non è accompagnata da un'attenzione alla specificità del percorso personale, può così trasformare l'accesso ai servizi in un semplice adempimento burocratico (Cf. *mutatis mutandis*, Medeghini, 2012, p. 48).

Per evitare che la relazione d'aiuto si riduca alla gestione formale di una pratica, è necessario collocare la comunicazione entro una prospettiva interculturale, capace di riconoscere la pluralità dei significati, delle appartenenze e delle aspettative che attraversano l'incontro tra professionista e persona.

3.5 LA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE COME PROSPETTIVA PROFESSIONALE.

Il lavoro con le persone implica spesso l'incontro con soggetti che provengono da contesti profondamente diversi tra loro e profondamente diversi da quelli degli operatori: famiglie migranti o di altre culture, uomini e donne con esperienze di vita segnate da povertà estrema, criminalità, istituzionalizzazione precoce, analfabetismo (Buraschi, Aguilar Idáñez, 2023, p.139).

Il contatto con queste differenze sollecita un lavoro continuo di decostruzione dei propri automatismi culturali, intesi come abitudini percettive e interpretative acquisite, spesso inconsapevolmente, attraverso il proprio percorso formativo e personale (*ivi*, p. 140). Un primo passo consiste nel riconoscimento di questi automatismi che permette di poter sviluppare una competenza culturale professionale, che non si esaurisce nella conoscenza teorica dell'intercultura, ma si fonda su una disponibilità autentica all'ascolto, alla sospensione del giudizio e all'esplorazione di mondi diversi (*ibidem*).

In questo contesto, non è possibile ritenere che il linguaggio e la comunicazione abbiano un carattere neutrale e trasparente. Non conta soltanto il contenuto del messaggio, ma anche il modo con cui viene trasmesso, i mezzi utilizzati, il contesto della relazione e il rapporto che intercorre tra gli interlocutori (Coppola, 2014, p. 2).

A partire da questa consapevolezza, diventa necessario richiamare il concetto di comunicazione interculturale. Bennett (2002) definisce la comunicazione interculturale come un *corpus* di studi interdisciplinari non ancora organizzato in una lettura specifica, che si concentra su un'analisi mid-range, relativa ai comportamenti, ai modi di pensare e di comunicare, che esprimono, nell'ambito di un evento comunicativo, *pattern* condivisi dal proprio gruppo culturale di appartenenza (*ivi*, p. 41).

Questa prospettiva può essere approfondita attraverso il contributo della pedagogia interculturale, che chiarisce come i riferimenti culturali coinvolti nella comunicazione non costituiscano realtà fisse. Portera (2019) sostiene che la pedagogia interculturale interpreti i concetti “identità” e “cultura” come realtà dinamiche, in continua evoluzione. L'alterità, l'emigrazione, la vita in una società complessa e multiculturale sono considerate come delle opportunità di arricchimento e di crescita individuale e collettiva. L'incontro con lo straniero, con il soggetto etnicamente e culturalmente differente, rappresenta un'opportunità di confronto e di riflessione sul piano dei valori, delle regole, dei comportamenti (Cf. Portera, 2019, p. 4).

L'esperienza migratoria comporta, infatti, l'incontro con riferimenti culturali, sociali e relazionali differenti e può incidere sul processo di costruzione e ridefinizione dell'identità. In questa prospettiva, la pedagogia interculturale considera tale incontro come una possibile occasione di crescita e trasformazione. Questo processo si realizza concretamente attraverso la comunicazione, poiché è mediante l'interazione, il dialogo e la negoziazione dei significati che i diversi riferimenti culturali entrano in relazione. La dimensione pedagogica e quella comunicativa risultano pertanto strettamente connesse: la prima interpreta il valore formativo dell'incontro con l'alterità, mentre la seconda analizza le modalità attraverso cui tale incontro prende forma.

La comunicazione interculturale riguarda, quindi, la gestione delle diversità nelle sue molteplici manifestazioni, non solo quindi le differenze di carattere culturale, ma anche quelle sociali, religiose, di genere. Ed è in questo caso, in cui bisogna tenere conto di realtà plurali e complesse, e in cui nell'incontro con l'altro, con il diverso, si confrontano *software* mentali differenti (assunti culturali, valori, codici, norme sociopragmatiche, ai bisogni) (Coppola, 2014, p. 45). L'operatore e la persona possono infatti attribuire diversi significati al bisogno, alla sofferenza, alla famiglia, all'autonomia e alla stessa relazione

d'aiuto ed è per questo che tutte le relazioni d'aiuto sono, in essenza, interculturali, poiché in esse vi sono sempre in gioco più mondi culturali (Cabiati, 2020, p. 22).

L'assistente sociale, a cui compete la responsabilità di conduzione nel colloquio professionale e assume una funzione di catalizzatore, aiuta la persona a organizzare le informazioni a disposizione e a reperirne altre, a vagliare soluzioni già tentate e quelle tentabili, a riconoscere e gestire le proprie emozioni (Allegri, Palmieri, Zucca, 2009, p. 41).

Uno dei rischi in cui può incorrere è quello di leggere i comportamenti dell'utente utilizzando esclusivamente i propri parametri culturali, rischiando di considerare i propri valori e le proprie abitudini come il punto di riferimento corretto o superiore rispetto a quelli degli altri gruppi culturali. In questo caso si parla di etnocentrismo (Cf. Cabiati, 2020, p. 83). L'assistente sociale non è chiamato ad azzerare la propria prospettiva, ma a decentrarsi, accogliere l'ambivalenza, sospendere il giudizio e negoziare, nel colloquio, significati che non sono dati ma da costruire insieme o che non sono conosciuti (Buraschi, Aguilar Idáñez, 2023, p. 60).

La reciprocità e il riconoscimento rappresentano la base per le azioni e lo sviluppo di una relazione d'aiuto (Cabiati, 2020, p. 27). In questa prospettiva, l'empatia rappresenta uno strumento utile e fondamentale. Quest'ultima aiuta a comprendere il punto di vista dell'utente, e ad assumere le prospettive dell'altro ascoltando attivamente quello che egli ci racconta, anche se la sua storia diverge da come noi l'avevamo immaginata (Cf. Coppola, 2014, p. 46).

Capire l'altro non è semplicemente mettersi nei suoi panni, ma implica la capacità di accettare che l'altro sia diverso (Buraschi, Aguilar Idáñez, 2023, p. 9). Per questo motivo bisogna distinguere tra un'empatia etnocentrica⁷⁹ e un'empatia interculturale⁸⁰. Con l'empatia etnocentrica si corre il rischio di proiettare sull'altro ciò che nella sua stessa situazione proveremmo: non viene applicato un atto di comprensione ma un atto di

⁷⁹ L'empatia etnocentrica consiste nel tentativo di comprendere l'esperienza dell'altro senza uscire dal proprio quadro culturale di riferimento. Essa porta a immaginare ciò che noi stessi proveremmo nella medesima situazione, con il rischio di proiettare sull'altra persona i nostri significati, valori e modalità di interpretazione e di ridurne così l'alterità. Per approfondimenti, vd. Buraschi, Aguilar Idáñez (2023).

⁸⁰ L'empatia interculturale è la capacità di comprendere l'esperienza dell'altra persona uscendo dal proprio quadro culturale di riferimento e costruendo, attraverso il dialogo, un significato condiviso dell'esperienza vissuta. In questo processo, l'altro non è un soggetto passivo sul quale vengono proiettati i propri schemi interpretativi, ma partecipa attivamente alla comprensione della propria esperienza. Per approfondimenti, vd. Buraschi, Aguilar Idáñez (2023).

sostituzione (Buraschi, Aguilar Idáñez, 2023, p. 10). L'altra persona, in questo caso, gioca un ruolo passivo poiché si prova a immaginare cosa prova l'altra persona senza però uscire dal proprio quadro culturale (*ibidem*). L'immaginazione si inserisce in una cornice che guida i modi di sentire e interpretare le emozioni (*ibidem*). La presa di coscienza del nostro etnocentrismo genera un'altra forma di empatia, l'empatia interculturale, un processo in cui l'altro non gioca un ruolo passivo, ma attivo collaborando con noi nella costruzione di un senso condiviso dell'esperienza affettiva (*ibidem*). In questo senso, possiamo definire *empatia interculturale* come la capacità di vivere la realtà uscendo dal nostro quadro di riferimento attraverso il dialogo con le altre persone (*ibidem*).

La competenza interculturale può essere definita come la disponibilità e la capacità degli interlocutori di creare un terreno comune, uno spazio narrativo condiviso che renda possibile, attraverso un atteggiamento empatico, il confronto e la reciproca inclusione del punto di vista dell'altro (Cf. Coppola, 2014, p. 48).

Mentre i termini come multiculturale e pluriculturale⁸¹ richiamano fenomeni di tipo descrittivo, riferendosi a persone provenienti da culture diverse e alla convivenza pacifica, l'aggiunta del prefisso *inter* indica un'interazione, uno scambio, una reciprocità, e con l'aggiunta di *cultura* promuove il confronto, il dialogo, l'incontro, nel senso di saper gestire differenze di opinione, dissensi e conflitti (Cf. Portera, 2019, p. 5).

Per costruire una relazione d'aiuto efficace, la comunicazione interculturale rappresenta dunque uno strumento professionale decisivo. Attraverso il colloquio, l'assistente sociale non si limita a trasmettere informazioni, ma costruisce le condizioni entro cui la persona può esprimere la propria domanda d'aiuto. La comunicazione interculturale rappresenta il punto di raccordo tra la dimensione individuale della domanda d'aiuto, i condizionamenti di genere e socio-culturali, e l'organizzazione concreta del servizio.

⁸¹ Per multiculturale si intende la presenza, all'interno di una società o di un contesto, di più culture che coesistono. L'accento è quindi sulla composizione della società e sulla compresenza di gruppi culturali differenti, che possono anche rimanere separati e poco interagenti. Il Consiglio d'Europa osserva infatti che il multiculturalismo tende a considerare lingue e culture come entità distinte e relativamente statiche che coesistono nello stesso spazio. Il termine pluriculturale si riferisce invece soprattutto alla persona e al suo repertorio culturale. È pluriculturale chi entra in contatto con più culture, partecipa a esse e integra nella propria esperienza elementi culturali diversi, che interagiscono tra loro e contribuiscono alla costruzione dell'identità. La pluriculturalità evidenzia quindi il carattere dinamico e composito dell'identità individuale. Per approfondimenti vedi Council of Europe Portal, *Plurilingualism and Pluriculturalism*, (2023), URL: <https://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages/plurilingualism-and-pluriculturalism>.

Come previsto dal Codice deontologico dell'assistente sociale (2023) e come evidenziato da Cohen-Emerique (2017), lavorare in un'ottica interculturale richiede al professionista di adottare un atteggiamento fondato sul rispetto della persona, sul decentramento e sulla comprensione del suo quadro di riferimento. Il decentramento implica la capacità di riconoscere i propri automatismi, valori e categorie interpretative, evitando di attribuire immediatamente alle parole e ai comportamenti dell'utente significati derivanti esclusivamente dalla propria prospettiva culturale (Cohen-Emerique, 2017, pp. 19-21). La conoscenza del quadro di riferimento dell'altro richiede invece di valorizzarne la narrazione personale e di comprendere il significato che egli attribuisce alla propria esperienza, al bisogno, alla famiglia, all'autonomia e al rapporto con i servizi (*ibidem*). In termini concreti, l'assistente sociale è chiamato ad ascoltare senza interpretare immediatamente, a utilizzare un linguaggio accessibile e a verificare la reciproca comprensione, tenendo conto delle caratteristiche culturali e delle capacità di comprensione della persona.⁸² Deve inoltre riconoscere gli squilibri di potere presenti nella relazione professionale, legati al proprio ruolo istituzionale, alla conoscenza delle procedure e alla possibilità di incidere sull'accesso alle risorse e alle prestazioni. Quando emergono incomprensioni, conflitti di valore o difficoltà linguistiche e culturali, la negoziazione e la mediazione interculturale possono favorire l'avvicinamento tra prospettive differenti e la costruzione di un terreno comune. Il ricorso alla mediazione deve tuttavia tutelare la partecipazione diretta, l'autodeterminazione e la riservatezza della persona, evitando che il mediatore si sostituisca alla sua voce.⁸³ L'obiettivo consiste nella costruzione condivisa dei significati e delle possibili soluzioni attraverso il dialogo, il confronto e il riconoscimento reciproco.

⁸² Ordine degli Assistenti Sociali, *Codice Deontologico dell'assistente sociale*, art. 8; 9; 14; 26; 27; 29; 30; 32; 34; 40.

⁸³ *ibidem*.

CONCLUSIONI

La presente tesi ha preso in esame il rapporto tra donne migranti in Italia, accesso ai servizi sociali e comunicazione nelle situazioni di vulnerabilità. L'analisi svolta suggerisce che le difficoltà di accesso ai servizi non derivano esclusivamente dalla condizione migratoria, ma dall'interazione tra vulnerabilità di genere, status giuridico, risorse personali, organizzazione dei servizi e processi comunicativi. L'accesso, infatti, non può essere considerato soltanto come una questione amministrativa o normativa, poiché dipende anche dalla possibilità concreta, per la donna migrante, di comprendere le informazioni ricevute, formulare una domanda d'aiuto, esprimere il proprio vissuto e sentirsi riconosciuta all'interno della relazione professionale. In questa prospettiva, la comunicazione assume un ruolo centrale, perché rappresenta il luogo in cui le vulnerabilità possono emergere, essere comprese e trovare una prima forma di risposta. In questo quadro, la presenza femminile nei processi migratori non costituisce un fenomeno recente o marginale, poiché le donne sono state presenti fin dalle prime traiettorie verso l'Italia, soprattutto nei settori del lavoro domestico e di cura. Tuttavia, questa presenza è rimasta a lungo poco visibile nella rappresentazione pubblica delle migrazioni. I dati più recenti confermano che la componente femminile costituisce oggi una parte stabile e significativa della popolazione straniera residente in Italia, ma tale stabilità numerica non elimina le condizioni di fragilità che possono accompagnare i percorsi migratori, soprattutto quando essi si sviluppano a partire da situazioni di povertà, discriminazione, violenza, mancanza di opportunità o dipendenza da reti familiari e lavorative poco tutelanti.

La migrazione femminile appare quindi attraversata da una tensione costante tra possibilità di scelta e condizioni di vulnerabilità. Partire può rappresentare, per molte donne, una forma di autonomia, un modo per costruire un progetto di vita diverso, sostenere la famiglia o sottrarsi a contesti percepiti come limitanti. Allo stesso tempo, le condizioni che rendono necessaria o desiderabile la partenza possono esporre a rischi specifici, tra cui isolamento, sfruttamento lavorativo, tratta, violenza di genere e

dipendenza economica o relazionale. Per questo motivo, la vulnerabilità deve essere letta come il risultato dell'intreccio tra storia personale, genere, status migratorio, risorse disponibili e contesto di arrivo.

Sul piano normativo e organizzativo, le condizioni giuridiche incidono in modo diretto sulle possibilità di accesso. Essere regolarmente soggiornante, richiedente asilo, rifugiata, vittima di tratta o persona in condizione di irregolarità comporta possibilità differenti di protezione e accompagnamento. Si delinea così un sistema articolato, nel quale la presenza di diritti, servizi e percorsi di tutela non garantisce automaticamente un accesso effettivo. Tra la disponibilità formale di un servizio e la possibilità reale di usufruirne si colloca infatti uno spazio complesso, fatto di procedure, requisiti, documenti, tempi di attesa, informazioni da comprendere e capacità di orientamento nel territorio.

In questo spazio la comunicazione assume un ruolo decisivo. Una donna migrante può trovarsi davanti a servizi teoricamente accessibili, ma concretamente difficili da comprendere, raggiungere o utilizzare in modo consapevole. Le difficoltà linguistiche, la scarsa familiarità con il linguaggio burocratico, la paura del giudizio, la dipendenza da familiari o intermediari, la mancanza di fiducia nelle istituzioni e le esperienze pregresse di esclusione possono limitare fortemente la possibilità di chiedere aiuto. L'accesso ai servizi sociali dipende quindi anche dalla capacità del servizio di rendere i diritti comprensibili, praticabili e accessibili nella relazione professionale.

L'approccio intersezionale consente di leggere le difficoltà delle donne migranti come il risultato dell'interazione tra dimensioni individuali, sociali, culturali, di genere e organizzative. Tale prospettiva ha inoltre consentito di superare una lettura semplificata della donna migrante come categoria omogenea, mostrando come le esperienze di vulnerabilità assumano forme differenti a seconda dell'intreccio tra genere, status migratorio, condizioni economiche, appartenenza culturale e risorse disponibili. In questo quadro, la vulnerabilità può manifestarsi nella difficoltà di esprimere un bisogno, nel timore di non essere comprese, nella dipendenza comunicativa da altri soggetti o nella percezione di non essere riconosciute come persone autonome e competenti. Anche il modo in cui il servizio si organizza, comunica e costruisce l'incontro può facilitare oppure ostacolare la relazione d'aiuto.

Il colloquio professionale assume dunque un ruolo centrale, perché costituisce il luogo in cui la domanda d'aiuto prende forma. Attraverso il colloquio, l'assistente sociale crea le

condizioni affinché la persona possa raccontare la propria esperienza, chiarire i propri bisogni e partecipare alla costruzione del percorso di intervento. La comunicazione incide sulla fiducia, sulla comprensione reciproca e sulla possibilità che la donna migrante si senta legittimata a prendere parola. Una comunicazione inadeguata può rafforzare distanza, dipendenza e incomprensione; una comunicazione consapevole può invece contribuire a ridurre l'asimmetria della relazione e a sostenere l'autonomia della persona. Alla luce del percorso svolto, la comunicazione interculturale può essere considerata una risposta professionale fondamentale alle situazioni di vulnerabilità. Essa non consiste semplicemente nella conoscenza delle culture di provenienza, né nella sola mediazione linguistica, ma nella capacità di costruire uno spazio relazionale in cui significati, bisogni, aspettative e difficoltà possano essere espressi e compresi. La comunicazione interculturale permette all'assistente sociale di interrogare i propri schemi interpretativi, evitare letture stereotipate della persona migrante e riconoscere la complessità delle esperienze femminili di migrazione.

In conclusione, l'accesso delle donne migranti ai servizi sociali richiede un approccio capace di tenere insieme vulnerabilità, riconoscimento e relazione. I servizi non sono realmente accessibili solo perché esistono sul territorio o perché sono previsti dalla normativa; diventano accessibili quando la persona può comprenderli, raggiungerli, usarli e sentirsi accolta nella propria specificità. La comunicazione interculturale rappresenta, in questo senso, una condizione essenziale per trasformare l'incontro con il servizio in una relazione d'aiuto effettiva. Essa consente di riconoscere la donna migrante non soltanto come portatrice di bisogni, ma come soggetto attivo, capace di esprimere la propria domanda, partecipare alle decisioni che la riguardano e costruire, insieme al servizio, un percorso orientato all'autonomia.

BIBLIOGRAFIA

- Allaggia, R. / Maiter, S. / Jenney A. (2017), "In Whose Words? Struggles and Strategies of Service Providers Working with Immigrant Clients with Limited Language Abilities in the Violence against Women Sector and Child Protection Services" in *Child & Family Social Work* 22.1, 1-10.
- Allegri, E. / Palmieri, P. / Zucca, F. (2009), *Il colloquio nel servizio sociale*. Roma: Carocci.
- Ambrosini, M. (2011), *Sociologia delle migrazioni*, Bologna: il Mulino.
- Ambrosini, M. (2020), "Immigrant Care Workers and the Invisible Welfare: Why the Social Order Depends on Alien Labour", *InnovaCare. Enhancing Innovation in Elderly Care*, 55.3, 101-109.
- Arfini, E. A. G. (2024), *Che cos'è l'intersezionalità*. Roma: Carocci.
- ASGI (2024a), *L'informativa legale in frontiera: approccio hotspot e zone di transito di porti e aeroporti*.
- ASGI (2024b), *Mappatura delle prassi illegittime delle questure italiane*.
- Baccarin, B. (2025), "Immigrazione femminile e lavoro domestico. La divisione internazionale del lavoro riproduttivo nel dibattito storiografico in Italia.", *Diacronie. Studi di Storia Contemporanea*, 64.4, 20-42.
- Buraschi, D. / Aguilar Idáñez, M. J. (2023), *Competenze interculturali emancipatrici: una proposta d'intervento socio-educativo*. Milano: Fondazione ISMU.
- Cabiati, E. (2020), *Intercultura e social work*. Trento: Erickson.
- Cherubini, M. / Faro, S. / Rinaldi, M. (2016), *Glossario sull'asilo e la migrazione*, Roma: Consiglio Nazionale delle Ricerche e Dipartimento Scienze Umane e Sociali, Patrimonio Culturale.
- Ciurlo, A. (2023), "La tratta in Italia: uno sguardo sulle donne", in: Coccia, B. / Demaio, G. / Nanni, M. P. (a cura di), *Le migrazioni femminili in Italia. Percorsi di affermazione oltre le vulnerabilità*, Roma: Istituto di Studi Politici "S. Pio V" e Centro Studi e Ricerche IDOS, 87-94.

Codignigni, E. (2014), “Migrazione femminile e bisogni di apprendimento in italiano L2.”, in *EL.LE* 3.3, 465-482.

Cohen-Emerique, M. (2017), *Per un approccio interculturale nelle professioni sociali e educative. Dagli inquadramenti teorici alle modalità operative*. Trento: Erickson.

Colucci, M. (2018), *Storia dell'immigrazione straniera in Italia* [ebook]. Roma: Carocci.

Colucci, M. (2020), “1989-2019: lo sviluppo dell’immigrazione straniera in Italia in una prospettiva storica”. In: Giovannetti, M. / Zorzella, N. (a cura di), *Ius migrandi. Trent’anni di politiche e legislazione sull’immigrazione in Italia*. Milano: FrancoAngeli, 33-54.

Coppola, D. (2014), “Modelli monologici e dialogici: un’introduzione allo studio dei processi comunicativi e della comunicazione interculturale.”, in *Scienza e Pace. Rivista del Centro Interdisciplinare Scienze per la Pace*. 25, 1-54.

Dal Ben, A. (2018), “Uno, nessuno, centomila: migranti, politiche e servizi sociali”, in: Pattaro, C. (a cura di), *Dire e fare comunità. Servizio sociale, migranti e prospettive di partecipazione in Veneto*, Milano: FrancoAngeli, 39-60.

De Nardis, P. (2023), “Determinanti al di là delle vulnerabilità”, in: Coccia, B. / Demaio, G. / Nanni, M. P. (a cura di), *Le migrazioni femminili in Italia. Percorsi di affermazione oltre le vulnerabilità*, Roma: Istituto di Studi Politici “S. Pio V” e Centro Studi e Ricerche IDOS, 6-7.

Degani, P. / De Stefani, P. (2020), “Addressing Migrant Women’s Intersecting Vulnerabilities. Refugee Protection, Anti-trafficking and Anti-violence Referral Patterns in Italy”, in *Peace Human Rights Governance*, 4.1, 113-152.

Della Rocca, M. (2014), “Gli immigrati e i dilemmi della nuova cittadinanza”. In: Asquer, E. / Bernardi, E. / Fumian, C. (a cura di), *L’Italia contemporanea dagli anni Ottanta a oggi*. Roma: Carocci, 155-176.

Dossier D.L. 37/2025, XIX Legislatura, *Disposizioni urgenti per il contrasto dell’immigrazione irregolare. D.L. 37/2025 – A.C. 2329*.

Fargion S. (2022), *Il metodo del servizio sociale*. Roma: Carocci.

Gissi, A. (2018), “«Le estere». Immigrazione femminile e lavoro domestico in Italia (1960-80)”, *Meridiana* 91, 37-56.

Guariso, A. (2021), *Stranieri e accesso alle prestazioni sociali e ai servizi. Normativa nazionale ed europea schede pratiche*, Associazione per gli Studi Giuridici sull’Immigrazione.

Lannutti, V. (2011), “L’immigrazione femminile in Italia”, in: Iengo, E. S. / Lannutti, V. (a cura di), *Migrare al femminile in una provincia del Centro-sud. Aree critiche, traiettorie lavorative, strategie d’inserimento*. Milano: FrancoAngeli, 45-65.

Lopez, E. (1972), “L’attività della missione portoghese in Italia”. In: *Servizio migranti* 2, 14-27.

Maggio, M. / Mantovani, F. (2025), *Come (so)stare nel colloquio. Spunti di riflessione e lezione chiave per la formazione in servizio sociale*. Bologna: Fondazione Bologna University Press.

McGarry, O. / Hannigan, A. / De Almeida, MM. / *et al.* (2018), What strategies to address communication barriers for refugees and migrants in health care settings have been implemented and evaluated across the WHO European Region? Copenhagen: WHO Regional Office for Europe; 2018 (Health Evidence Network (HEN) synthesis report 62).

Medeghini, R. (2012), “Quali servizi nella prospettiva inclusiva?” in *Animazione Sociale* 261, 42-51.

Milano, R. / Caldarozzi, A. / Chiodini, L. (2010), “Il ruolo delle comunità locali: una ‘via italiana’ all’integrazione?”, in: Chiodini, L. / Milano, R. (a cura di), *I volti dell’integrazione. Il ruolo delle comunità locali, dei cittadini e dei mass media nei processi di inclusione dei rifugiati in Italia*. Roma: Fondazione Cittalia - Anci Ricerche, 47-75.

Monni, S. / Zaccagnini, F. (2011), “Una rivisitazione critica delle teorie della migrazione: da Marx al paradigma dello sviluppo umano”, *Parolechiave* 46, 31-45.

OECD, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2026), *Stato dell’integrazione dei migranti*.

- Pascoe, K. M. / Waterhouse-Bradley, B. / McGinn, T. (2023), "Social Workers' Experiences of Bureaucracy: A Systematic Synthesis of Qualitative Studies", in *British Journal of Social Work* 53.1, 513-533.
- Pattaro, C. (2018) "Introduzione: il lavoro di comunità in ambito interculturale, tra il dire e il fare". In: Pattaro, C. (a cura di), *Dire e fare comunità. Servizio sociale, migranti e prospettive di partecipazione in Veneto*. Milano: FrancoAngeli. 7-14.
- Pattaro, C. (2018), "Servizio sociale e immigrazione. Una panoramica delle ricerche." In: Pattaro, C. / Nigris, D. (a cura di), *Le sfide dell'aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell'immigrazione*. Milano: FrancoAngeli, 73-86.
- Pomeroy, C. E / Nonaka, A (2013), "EDITORIAL: Language and Social Work: Are We Really Communicating Effectively?", in *Social Work* 58.2, 101-104.
- Portera, A. (2019) "Dal multiculturalismo all'educazione e alle competenze realmente interculturali", in *Educazione Interculturale. Teorie, Ricerche, Pratiche* 17.2, 1-18.
- Renzo, C. (2016), *Where shall I go? Jewish displaced persons in Italy (1943-1951)* [Tesi di dottorato], Università degli Studi di Firenze – Università di Siena.
- Saitta, A. / Sbraccia, P. (2003), *Lavoro, identità e segregazione dei tunisini a Mazara del Vallo. Occasional Paper*, Roma: CESPI.
- Salinaro, M. (2020), "Quale tempo per la cura? La relazione nelle pratiche di accoglienza e inclusione dei migranti", in *Journal of Health Care Education in Practice* 2.1, 16-24.
- Salmi, M. P. (2018), "Donne e migrazioni: la triplice invisibilità", *Journal of Sex and Gender-Specific Medicine* 4.2, 87-88.
- Tognetti, M. (2016), "Donne e processi migratori tra continuità e cambiamento", *Paradoxa* 10.3, 69-88.
- Ziliani, A. / Rovai, B (2020), *Assistenti sociali professionisti. Metodologia del lavoro sociale*. Roma: Carrocci.
- Zilli, C. (2018), "Donne immigrate e lavoro di cura: un welfare invisibile ma bisogno di innovazione sociale", versione ridotta del working paper, *Workshop: innovazione*

sociale, vulnerabilità e tecnologie nel contesto dell'AGEING, giovedì 23 maggio 2019, Milano, Fondazione Giannino Bassetti.

SITOGRAFIA

Albini, Mattacchione, Cerri (2023), *“INTER-ROTTE. Storie di donne e famiglie al confine di Ventimiglia”*, in WeWorld Reports, 5. URL: <https://osservatoriointerventitratta.it/wp-content/uploads/2023/07/BRIEF-21-Ventimiglia-4-preview-singole.pdf>. Consultato il 9 aprile 2026.

Alfa, Agenzia regionale per il lavoro, la formazione e l'accreditamento, *MigrAzioni. Nota Informativa sul tema delle migrazioni. Il Panorama Normativo Italiano in tema di migrazione* (2023), URL: https://www.alfaliguria.it/docs/osservatorio/FAMI/MigrAzioni_Note_Info/04_MigrAzioni_PANORAMA_NORMATIVO_NAZIONALE.pdf#:~:text=Il%20decreto%2Dlegge%20113/2018%2C%20in%20primo%20luogo%2C%20sostituisce,il%20D.L.113/2018%2C%20nella%20parte%20in%20cui%20ha. Consultato il 23 aprile 2026.

Art. 35, co. 2, D.lgs. 286/1998, URL: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:1998-07-25;286~art35-com1>. Consultato il 30 aprile 2026.

ASGI (2026), *“Come i manicomi, anche i CPR vanno chiusi”*. I risultati del monitoraggio del Tavolo asilo e immigrazione. <https://www.asgi.it/allontamento-espulsione/cpr-ditalia-istituzioni-totali-la-presentazione-del-ii-rapporto-di-monitoraggio-del-tavolo-asilo-e-immigrazione/>. Consultato il 11 giugno 2026.

Boiano (2018), *“Uscire dalla violenza, per le migranti è più difficile”*, in ingenerere. URL: <https://www.ingenere.it/articoli/uscire-violenza-per-donne-migranti-piu-difficile>. Consultato il 18 marzo 2026.

Capesciotti (2018), *“Quante sono e da dove vengono le migranti”*, in ingenerere. URL: <https://www.ingenere.it/news/quante-sono-dove-vengono-migranti-italia>. Consultato il 19 marzo 2026.

Council of Europe Portal, *Plurilingualism and Pluriculturalism*, (2023), URL: <https://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages/plurilingualism-and-pluriculturalism>. Consultato il 18 giugno 2026.

d.l. 130/2020. <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legge:2020-10-21;130>. Consultato il 24 aprile 2026.

d.l. 20/2023, <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legge:2023-03-10;20>. Consultato il 24 aprile 2026.

d.lgs. 25 luglio 1998, n. 286, <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:1998-07-25;286>. Consultato il 23 aprile 2026.

Demaio (2016) “*Migranti. Se i dati smentiscono gli stereotipi.*” in *ingenere*. URL: <https://www.ingenere.it/articoli/dati-smentiscono-stereotipi-dossier-statistico-immigrazione-2016>. Consultato il 25 marzo 2026.

Dipartimento per le Libertà Civili e l’Immigrazione, *Commissione nazionale per il diritto di asilo*, https://libertaciviliimmigrazione.dlci.interno.gov.it/commissione-nazionale-il-diritto-di-asilo?utm_. Consultato il 30 aprile 2026.

Giovanetti, M., *Il prisma dell’accoglienza: la disciplina del sistema alla luce della legge n.50/2023*, in *Questione giustizia*, (2023), URL: <https://www.questionegiustizia.it/rivista/articolo/il-prisma-dell-accoglienza-la-disciplina-del-sistema-alla-luce-della-legge-n-50-2023>. Consultato il 30 aprile 2026.

Giovazzino (2008), *Il fenomeno del trafficking e la prostituzione delle donne emigranti*, URL: <https://www.carabinieri.it/media---comunicazione/rassegna-dell-arma/la-rassegna/anno-2008/n-2---aprile-giugno/studi/il-fenomeno-del-trafficking-e-la-prostituzione-delle-donne-emigranti>. Consultato il 26 maggio 2026.

Giuramento (2023) “*Adesso sono felice di vivere in Italia*”, in Comune di Reggio Emilia. URL: <https://www.comune.reggioemilia.it/argomenti/intercultura/progetti/identita-e-cittadinanza/storie-dei-nuovi-cittadini/adesso-sono-felice-di-vivere-in-italia>. Consultato il 9 aprile 2026.

INGRiD (2022), *Cos’è l’intersezionalità?* URL: <https://www.projectingrid.eu/cosa-intersezionalita/>. Consultato il 9 maggio 2026.

Integrazionemigranti.gov.it., *Vivere e lavorare in Italia*. URL: <https://integrazionemigranti.gov.it/it-it/>. Consultato il 8 maggio 2026.

Istituto Superiore di Sanità (2023), *“Le migrazioni femminili in Italia: una nuova pubblicazione a cura di IDOS”*. URL: <https://www.epicentro.iss.it/migranti/report-idos-2023-migrazioni-femminili>. Consultato il 1 aprile 2026.

L.189/2002, <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2002-07-30;189>. Consultato il 23 aprile 2026.

L.296/1993, <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1993-08-12;296>. Consultato il 23 aprile 2026.

L.39/1990, <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1990-02-28;39>. Consultato il 23 aprile 2026.

L.40/1998, <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1998-03-06;40>. Consultato il 23 aprile 2026.

Lucas S. (2020), *Spoken language interpreters in social work*, in Iriss, URL: <https://iriss.org.uk/resource/spoken-language-interpreters-social-work/?utm>. Consultato il 20 maggio 2026.

Madeddu, García-Ajofrín (2025), *“Tratta di esseri umani, il 63% delle vittime sono donne”*, in Il Sole 24 Ore online. URL: <https://www.ilsole24ore.com/art/tratta-essere-umani-63percento-vittime-sono-donne-AHce498B>. Consultato il 25 marzo 2026.

Magnano R. (2025), *Unicef: 122 milioni di ragazze escluse dall'istruzione nel mondo* in Il Sole 24 ORE, URL: <https://www.ilsole24ore.com/art/unicef-122-milioni-ragazze-non-possono-andare-scuola-AHufMi7C>. Consultato il 19 maggio 2026.

Marchetti (2017) *“La migrazione fa bene alle donne?”*, in ingenerere. URL: <https://www.ingenerere.it/articoli/la-migrazione-fa-bene-alle-donne>. Consultato il 18 marzo 2026.

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2026), *Stato dell'integrazione dei migranti, rapporto OCSE-MLPS*, URL: <https://integrazionemigranti.gov.it/it->

[it/Dettaglio-approfondimento/id/68/Stato-dellintegrazione-dei-migranti-rapporto-OCSE-MLPS](https://www.integrazionemigranti.gov.it/it-it/Altre-info/e/4/o/11/id/155/Diritto-allaccoglienza). Consultato il 11 giugno 2026.

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, *Diritto all'accoglienza* (2026), URL: <https://integrazionemigranti.gov.it/it-it/Altre-info/e/4/o/11/id/155/Diritto-allaccoglienza>. Consultato il 11 giugno 2026.

Ministero dell'Interno, *Centri per l'immigrazione*, URL: <https://www.interno.gov.it/it/temi/immigrazione-e-asilo/sistema-accoglienza-sul-territorio/centri-limmigrazione>. Consultato il 30 aprile 2026.

Ministero dell'Interno, *Lo sprar*, in Sistema Accoglienza Integrazione. URL: <https://www.retesai.it/lo-sprar/>. Consultato il 20 aprile 2026.

Ministero dell'Interno, *SAI & Servizio Centrale*, in Sistema Accoglienza Integrazione <https://www.retesai.it/la-storia/>. Consultato il 20 aprile 2026.

Normattiva. Il portale della legge vigente, *Decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286, Art.2* (2026). URL: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:1998-07-25;286>. Consultato il 17 aprile 2026.

Normattiva. Il portale della legge vigente, *Decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286, Art.41* (2026). URL: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:1998-07-25;286>. Consultato il 17 aprile 2026.

Openpolis, *Come funziona l'accoglienza dei migranti in Italia*, (2023), URL: <https://www.openpolis.it/parole/come-funziona-laccoglienza-dei-migranti-in-italia/>. Consultato il 30 aprile 2026.

Piovesan (2017) *“Straniere nell'Italia della crisi”*, in *ingenere*. URL: <https://www.ingenere.it/articoli/straniere-italia-della-crisi>. Consultato il 2 aprile 2026.

Polizia di Stato, *Il rilascio del permesso di soggiorno* (2024), URL: https://www.poliziadistato.it/articolo/225?utm_. Consultato il 30 aprile 2026.

Regione del Veneto (2025), *“Immigrazione straniera in Veneto. Rapporto 2024”*. URL: https://www.regione.veneto.it/documents/61739/2677782/Rapporto_Imm_2024/95e1677c-9b57-4540-97d3-469a980f8534. Consultato il 9 aprile 2026.

Senato della Repubblica, *La Costituzione. Principi fondamentali. Articolo 10*. URL: <https://www.senato.it/istituzione/la-costituzione/principi-fondamentali/articolo-10>.

Consultato il 23 aprile 2026.

Serughetti G. (2023), *Parole paritarie– Il lessico dell’inclusione #3. Intersezionalità*, in DLive, <https://blog.deascuola.it/articoli/intersezionalita-cosa-vuol-dire>. Consultato il 9 maggio 2026.

Servizio Centrale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati e Dipartimento per le libertà civili e l’immigrazione, *Manuale operativo per l’attivazione e la gestione di servizi di accoglienza e integrazione per richiedenti e titolari di protezione internazionale*. URL: <https://www.retesai.it/wp-content/uploads/2016/06/manuale.pdf>.

Consultato il 20 aprile 2026.

Tsilochristou (2026), *“Vivere in esilio: quattro donne iraniane raccontano a Marie Claire la loro vita prima e dopo la fuga”*, in marie claire. URL: <https://www.marieclaire.it/attualita/a70585879/donne-iran-che-vivono-in-esilio/>.

Consultato il 9 aprile 2026.

WeWorld (2025), *Diritti delle donne e delle ragazze nel mondo: il momento più promettente e più fragile della storia*, URL: <https://www.weworld.it/news-e-storie/news/diritti-delle-donne-e-delle-ragazze-nel-mondo-il-momento-piu-promettente-e-piu-fragile-della-storia>.