



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA
DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE, GIURIDICHE E
STUDI INTERNAZIONALI

Corso di laurea *Triennale* in Servizio Sociale, Classe L-39

Tesi di laurea

MIGRAZIONI E INTERCULTURA.
LE RISPOSTE DEL SERVIZIO SOCIALE

Relatore: Prof. Chiara Pattaro

Laureanda: Giorgia Tiveron
Matricola n° 2013458

Anno Accademico
2022 / 2023

INDICE

INTRODUZIONE	1
CAPITOLO I	3
1.1 IL FENOMENO MIGRATORIO NEL CONTESTO ITALIANO	3
1.1.1 Evoluzione del fenomeno migratorio in Italia	3
1.1.2 I numeri e le caratteristiche delle migrazioni nel contesto italiano	6
1.2 LA SITUAZIONE DELLE PERSONE IMMIGRATE IN ITALIA	10
1.3 SERVIZIO SOCIALE E MIGRAZIONI	16
1.3.1 Diversi accessi al servizio sociale	16
1.3.2 Il lavoro sociale con le persone immigrate residenti	19
1.3.3 Il ruolo dell'assistente sociale	22
CAPITOLO II	25
2.1 L'IMPORTANZA DELLA RICERCA NEL SERVIZIO SOCIALE: L'AMBITO DELLE MIGRAZIONI	
2.2 INTRODUZIONE ALLE RICERCHE: UNO SGUARDO AL FRAMEWORK ITALIANO	27
2.3 LE DIFFICOLTÀ NEL LAVORO SOCIALE INTERCULTURALE	29
2.3.1 Nel contesto sociale italiano	29
2.3.2 All'interno del servizio sociale	33
2.4 I PUNTI DI FORZA E GLI ASPETTI EVOLUTIVI DEL SERVIZIO SOCIALE PER GLI IMMIGRATI	
2.4.1 IL CONTESTO SOCIALE E INTERCULTURALE	38
2.4.2 All'interno del servizio Sociale	39
CAPITOLO III	47
3.1 DIFFICOLTÀ ED OSTACOLI NEL CONTATTO INTERCULTURALE	47
3.2 LE COMPETENZE INTERCULTURALI PER COMBATTERE STEREOTIPI E PREGIUDIZI	51
3.2.1 La formazione professionale	51
3.2.2 L'importanza della competenza comunicativa interculturale	54
3.2.3 La riflessione: su sé stessi e con altri operatori	57
3.3 STRUMENTI PROFESSIONALI NEL LAVORO SOCIALE INTERCULTURALE	60
3.3.1 La relazione d'aiuto	60
3.3.2 La mediazione interculturale	62
3.3.3 Lavorare in rete: relazioni formali e informali	65
CONCLUSIONI	69
BIBLIOGRAFIA	73
SITOGRAFIA	77

INTRODUZIONE

Attraverso la presente tesi di laurea si è voluto approfondire l'operato degli assistenti sociali del territorio italiano nella relazione con minoranze etniche, concentrandosi sul fenomeno migratorio, sulle competenze richieste ai professionisti e sugli strumenti a sostegno degli stessi.

Tale argomento è stato preso in considerazione poiché il tema delle migrazioni è oggi fortemente presente nel territorio, assumendo una forte valenza controversa nel dibattito socio-politico attuale e andando ad influenzare notevolmente il lavoro realizzato dai professionisti dell'aiuto.

Inoltre, una personale osservazione maturata durante il percorso di tirocinio ha evidenziato come nell'ambito dei servizi sociali una visione stereotipata delle persone immigrate, e nello specifico il linguaggio utilizzato, vada ad influenzare notevolmente e a volte negativamente, almeno in un primo momento, l'operato del singolo assistente sociale e, in momenti di confronto, anche quello dei colleghi.

Nell'attuale società, caratterizzata da repentini cambiamenti dovuti al fenomeno della globalizzazione, il servizio sociale si trova a confrontarsi con persone portatrici di diversità culturali e linguistiche. Nel mentre che le società si evolvono per far fronte all'inclusione, risulta perciò necessario che il servizio sociale progredisca con esse, attraverso la formazione dei professionisti dell'aiuto volti a promuovere e conseguire l'integrazione.

Il *focus* di questo lavoro è quindi quello di riflettere sugli strumenti e buone prassi che le/gli assistenti sociali possono attuare nell'ambito dell'interculturalità, considerando contemporaneamente gli ascendenti, più o meno positivi, derivanti dall'ambiente esterno. L'elaborato è stato condotto attraverso un'analisi della letteratura con l'obiettivo di approfondire teoricamente le tematiche trattate, in particolar modo quelle riguardanti il

fenomeno migratorio italiano ed il *social work*, oltreché i punti salienti dell'operato condivisi dai professionisti stessi. Inoltre, sono state esaminate alcune ricerche di social work per approfondire i riscontri concreti del fenomeno migratorio nel servizio sociale, evidenziando le differenti prospettive assunte dagli operatori.

La tesi si articola in tre capitoli, ciascuno rispondente a differenti sottotemi specifici.

Nel primo capitolo, "Migrazioni e servizio sociale in Italia", è stata inizialmente approfondita l'evoluzione storica del fenomeno sociale nel territorio italiano, evidenziandone, nell'attuale periodo storico, l'incidenza, le caratteristiche e le condizioni delle persone che intraprendono tale percorso. Tale ricostruzione è stata seguita da un approfondimento circa le diverse modalità d'accesso ai servizi sociali italiani, distinguendoli rispetto al possesso di una residenza più o meno regolare, ed il ruolo assunto dall'assistente sociale nei differenti percorsi.

All'interno del secondo capitolo, "Immigrazione e servizio sociale: cosa dicono le ricerche", l'attenzione è stata incentrata sull'importanza della ricerca nel servizio sociale, in quanto mezzo per il raggiungimento di una maggiore conoscenza e di un'implementazione di interventi innovativi e rispondenti al cambiamento dei bisogni sociali. Successivamente, nel medesimo capitolo, si sono voluto approfondire, a partire dall'analisi di alcune ricerche, le principali criticità e i punti di forza presenti nei servizi, aspetti che derivano soprattutto dall'assetto istituzionale e politico-culturale e, ancora, dagli atteggiamenti professionali.

Per concludere, nel terzo capitolo, "Competenze interculturali dell'assistente sociale", in seguito all'analisi dei rischi in cui è possibile incorrere nella relazione d'aiuto con persone immigrate, sono state approfondite le competenze necessarie nell'ambito dell'intercultura, quali formazione professionale, comunicazione e riflessività; ciò per favorire un sostegno adeguato alle persone immigrate e la realizzazione di un progetto diretto all'integrazione nel territorio sociale. Inoltre, sono stati analizzati gli strumenti professionali fondamentali per superare le criticità riportate precedentemente, quali relazione d'aiuto, mediazione interculturale e lavoro in rete.

Attraverso questi capitoli si è voluto riflettere su difficoltà, punti di forza e aspetti evolutivi dell'operato sociale in termini d'interculturalità, evidenziando le competenze e gli aspetti su cui risulta necessario investire in un futuro prossimo, come sarà ripreso più dettagliatamente nelle conclusioni finali.

CAPITOLO I

MIGRAZIONI E SERVIZIO SOCIALE IN ITALIA

1.1 Il fenomeno migratorio nel contesto italiano

Un'informazione corretta sulle caratteristiche dell'immigrazione, oltretutto rappresentare il primo dovere dell'assistente sociale che opera nell'ambito, si dimostra essere un notevole supporto all'operato professionale, dal punto di vista tecnico ed operativo, per co-progettare un intervento volto al miglioramento delle condizioni di vita delle persone e della comunità. Una conoscenza del tema permette, inoltre, di guardare alle migrazioni come ad un'opportunità che permette un rinnovamento delle istituzioni; infatti, come sostiene Sayad (2002, cit. in Melchiorre, 2021) “riflettere sull'immigrazione [...] significa interrogare lo Stato, i suoi fondatori, i suoi meccanismi interni di strutturazione e di funzionamento” (Melchiorre, 2021).

Partendo da questo presupposto, il presente paragrafo ha l'obiettivo di contestualizzare il fenomeno migratorio all'interno del territorio italiano, ricostruendo brevemente una panoramica storica, legislativa e socio-demografica del tema stesso.

1.1.1 Evoluzione del fenomeno migratorio in Italia

Le migrazioni sono uno dei fenomeni sociali a portata globale che ha maggiormente scolpito la realtà italiana nel corso della storia, anche se attraverso differenti portate numeriche degli spostamenti e composizioni per paese di provenienza.

L'Organizzazione internazionale per le migrazioni (IOM) definisce, anche se non attraverso un'esplicitazione universalmente accettata, il termine migrante come una persona che lascia il proprio paese di residenza, o all'interno dello Stato o attraversando barriere internazionali, temporaneamente o permanentemente, e per differenti ragioni. È tuttavia attualmente riconosciuto come il termine migrazione si riferisca sia ad un

processo, in quanto comporta una dinamica evolutiva che richiede adattamenti e trasformazioni nel corso del tempo, sia ad un sistema di relazioni, poiché coinvolge una pluralità di attori e istituzioni nelle aree di partenza, di transito e di destinazione (Ambrosini, 2020). Inoltre, quando si parla di migrazioni, in seguito ad una visione transnazionale sviluppata negli ultimi due decenni, vengono comprese sia le emigrazioni, quali movimenti di uscita dal paese d'origine, sia le immigrazioni, quali movimenti di ingresso nel paese ricevente. Tuttavia, non vengono incluse le migrazioni interne, ovvero quei trasferimenti avvenuti all'interno di uno stesso Stato, tra una Regione ed un'altra.

Le migrazioni sono un fenomeno da sempre esistito, tant'è possibile affermare che “gli umani sono una specie migratoria” (Massey *et al.*, 1998, cit. in Ambrosini, 2020). Nel corso della storia, i fenomeni migratori mostrano una varietà di condizioni, motivazioni e forme che vanno a caratterizzare il processo stesso. In particolar modo, nell'ultimo secolo e mezzo, l'Italia è stata terreno di una forte emigrazione, durata quasi un secolo, e, successivamente, una delle più importanti mete delle immigrazioni internazionali. Questa trasformazione da paese d'emigrazione a terreno d'immigrazione si è verificata in seguito ad un processo di sviluppo e di evoluzione, prodotto dalla dinamica migratoria stessa.

La letteratura relativa al processo migratorio italiano ha analizzato il fenomeno, a partire dagli ultimi decenni dell'Ottocento, attraverso differenti prospettive e strumenti. Nella storia contemporanea, gli studi hanno distinto sei diversi periodi di migrazioni italiane (Ambrosini, 2020).

Il primo periodo corrisponde allo sviluppo industriale, anche definito come “grande migrazione” ed intercorse dal 1880 alla fine della Prima guerra mondiale. Questa prima fase fu caratterizzata da una forte emigrazione dall'Europa verso le Americhe, in quanto l'espansione urbana richiedeva grande manodopera. Gli ingressi erano scarsamente regolati, fatta eccezione per alcune norme emanate aventi carattere sanitario. Secondo una scala ridotta, l'Italia costituì terreno di emigrazione, di carattere stagionale, verso paesi europei maggiormente avanzati, quali Svizzera e Germania.

Gli anni intercorsi tra le due guerre costituirono una seconda fase, caratterizzata sia da espulsioni e deportazioni sia da richiesta di manodopera, in seguito alle numerose perdite derivanti dalla Prima guerra mondiale. Negli anni Venti del secolo scorso, fu fondato l'Ufficio internazionale del lavoro presso la Società delle Nazioni Unite, il quale affermò

la regolamentazione dei migranti, attraverso trattati internazionali, oltreché un riconoscimento nelle legislazioni lavorative rispetto ai diritti degli stessi. Nel contempo, gli Stati Uniti, influenzati anche dalla crisi del '29, attuarono numerosi restringimenti rispetto agli ingressi mentre, in Italia, il fascismo ostacolò fortemente le emigrazioni.

Il periodo dal 1945 ai primi anni Cinquanta è stato denominato come “fase della ricostruzione”; la ripresa economica e il fabbisogno di manodopera permisero il riavvio di numerose emigrazioni, in particolar modo dall'Italia verso Francia, Svizzera e Belgio. In questo periodo l'Italia conobbe un'ondata immigratoria di numerosi profughi provenienti dall'Istria e dalla Dalmazia, oltreché differenti migrazioni interne dalle zone rurali e dal Veneto verso il triangolo industriale. Nel 1951 fu redatta la Convenzione di Ginevra che definì il termine di “rifugiato” e specificò gli obblighi legali degli Stati nel proteggere i diritti dei migranti forzati.

I decenni successivi fino al 1974 furono contraddistinti da un periodo di decollo economico in cui le migrazioni fiorirono e coinvolsero sempre più Stati. Contiguamente vennero redatti diversi accordi intergovernativi, tra cui la Convenzione sui lavoratori migranti nel 1975, con l'obiettivo di provvedere ad un maggior lavoro e, in particolare, di regolarizzare rapidamente i lavoratori, anche irregolari. In questa fase, le migrazioni interne nel suolo italiano si moltiplicarono e interessarono, in particolar modo, i paesi del Sud Italia.

Dai primi anni Settanta vennero erogate differenti politiche di blocco verso le immigrazioni aventi carattere lavorativo, a causa di una forte ondata di disoccupazione. Tuttavia, le ondate migratorie proseguirono attraverso i ricongiungimenti familiari, le richieste d'asilo e gli ingressi irregolari. L'Italia iniziò ad essere suolo di immigrazioni, in particolar modo da popolazioni provenienti dall'Est Europa. Per regolarizzare i flussi migratori, venne erogata la L. 943/1986, la quale definì le norme per i lavoratori extracomunitari e le loro famiglie.

L'ultima fase intercorre nei decenni tra la seconda metà degli anni Novanta ad oggi. Questo periodo è caratterizzato da un controllo maggiormente rigoroso delle frontiere esterne e, congiuntamente, ad una revisione a livello europeo della politica del blocco delle frontiere, anche a causa degli attentati effettuati. Nell'inizio del nuovo secolo l'Unione Europea (EU) ha visto l'ingresso di nuovi Stati membri che ha permesso

l'autorizzazione ad un maggior numero di lavoratori di circolare liberamente nel territorio.

In Italia, in questo periodo le legislazioni si sono susseguite e hanno prodotti molteplici cambiamenti. Nel 1990 è stata approvata la Legge Martelli, la quale attribuisce diritti, non solo lavorativi, agli stranieri che vivono e lavorano in Italia. La Legge Turco-Napolitano, erogata nel 1998, si focalizzò maggiormente sull'integrazione sociale e sui diritti-doveri degli stranieri, cercando un dialogo con le altre culture. Con la Legge Bossi-Fini (2002) vengono introdotte significative restrizioni per controllare gli stranieri. Nel 2009, con il Pacchetto sicurezza, vengono attivati vari provvedimenti volti a contrastare l'immigrazione clandestina; tuttavia, nel 2014 il reato d'ingresso, precedentemente introdotto, diventa illecito amministrativo facendo così cessare l'obbligo di denuncia. Nel 2018 viene emanato il Decreto Salvini volto a determinare limiti molto serrati e pesanti che verranno successivamente alleggeriti con il Decreto Lamorgese nel 2020 (Raineri e Corradini, 2022).

1.1.2 I numeri e le caratteristiche delle migrazioni nel contesto italiano

Attualmente, in Italia la popolazione straniera residente ammonta a circa 5 mln di unità, ovvero ad un'incidenza del 8,5% sul totale della popolazione. In seguito al periodo pandemico e alla chiusura delle frontiere, le immigrazioni di persone straniere sono in ripresa (+27% rispetto al 2020); tuttavia, risulta esserci un andamento decrescente rispetto al 2019. La popolazione straniera residente è composta per il 50,9% da donne. Gli stranieri residenti e i cittadini italiani per acquisizione vivono prevalentemente nell'Italia settentrionale (Istat, 2023).

Rispetto al primo decennio nel nuovo secolo, la crescita della popolazione straniera è rallentata a causa della riduzione dei flussi immigratori, dell'acquisizione della cittadinanza italiana e dell'epidemia da Covid-19. Di conseguenza sono diminuite le nascite e aumentati i decessi; tuttavia, rispetto alla popolazione italiana, i dati relativi alla natalità della popolazione straniera sono maggiori e la mortalità segue un andamento bassissimo (Istat, 2023).

Tab.1: Tassi di natalità, mortalità e crescita naturale dei residenti stranieri in Italia. Anni 2002-2021, valori per 1.000 residenti.

ANNO	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Tasso di natalità	23,8	19,9	23,5	21,8	22,3	21,9	21,6	20,9	19,7	18,8	17,9	16,5	15,6	14,9	14,4	14,0	13,2	12,5	11,7	11,2
Tasso di mortalità	1,5	1,5	1,4	1,3	1,3	1,3	1,3	1,3	1,3	1,3	1,2	1,2	1,2	1,3	1,4	1,5	1,6	1,5	1,8	2,0
Tasso di crescita naturale	22,3	18,4	22,1	20,5	20,9	20,7	20,3	19,6	18,4	17,4	16,7	15,3	14,4	13,6	13,0	12,5	11,7	11,1	9,9	9,2

Fonte: Istat, 2023

Negli ultimi dieci anni circa, la motivazione d'ingresso prevalente risulta essere il ricongiungimento familiare; origine anche del 50,9% dei permessi di soggiorno rilasciati. Nel corso del 2021, i permessi di soggiorno sono aumentati del 127% rispetto all'anno precedente di cui; il 12,3% è stato concesso per motivi di asilo, il 21% per motivi di lavoro e, contestualmente, sono raddoppiati i permessi per studio e per motivi familiari.

Negli ultimi anni, le acquisizioni di cittadinanza italiana sono diminuite rispetto al periodo pre-pandemico; si tratta prevalentemente di donne e di persone residenti a Nord-Ovest della penisola. La principale modalità di acquisizione della cittadinanza è la residenza (42%), seguita dalle trasmissioni del diritto dai genitori ai figli minori conviventi (32%).

Nell'ultimo anno, il numero delle persone giunte in Italia via mare è aumentato notevolmente rispetto al periodo pre-pandemico (+57% del 2021), adottando un andamento maggiore anche rispetto al primo decennio del secolo corrente, e raggiungendo le 105mila unità. Com'è possibile notare dalla tabella sottostante, le principali nazionalità delle persone immigrate in Italia via mare sono: Egitto (19,5%), Tunisia (17,3%), Bangladesh (14,2%) e Siria (8,2%) (ISMU, 2023).

Tab.2: Migranti sbarcati in Italia per le principali nazionalità

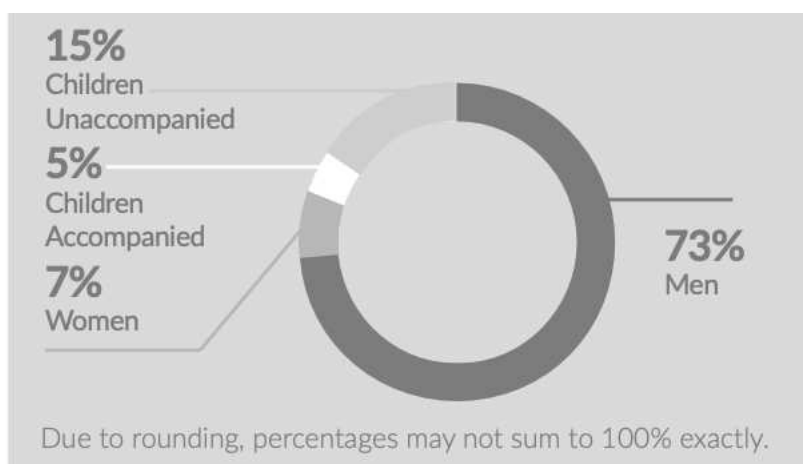
Nazionalità	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Egitto	4.095	1.264	8.352	20.542
Tunisia	6.092	5.181	2.654	12.883	15.671	18.148
Bangladesh	4.386	5.040	8.131	9.009	...	602	4.141	7.824	14.982
Siria	42.323	7.448	2.292	8.594
Afghanistan	7.241
Costa d'Avorio	12.396	9.507	1.064	1.139	1.950	3.807	5.973
Guinea	13.345	9.701	810	295	...	2.446	4.473
Pakistan	1.589	1.180	1.400	...	3.188
Iran	3.915	2.326
Eritrea	34.329	39.162	20.718	7.052	3.320	2.328	2.101
Altre	84.967	102.192	126.846	78.008	11.406	5.601	12.516	20.405	17.572
TOTALE	170.100	153.842	181.436	119.369	23.370	11471	34154	67.040	105.140

Fonte: Fondazione ISMU, 2023

Inoltre, le traversate via mare coinvolgono una significativa presenza di minori non accompagnati, circa il 15% degli arrivi; dato in aumento dal 2020. Le nazionalità prevalenti dei minori non accompagnati sono: Egitto (31,9%), Tunisia (18,4%), Afghanistan (10,6%) e Costa D'Avorio (6,3%) (ISMU, 2023).

Risulta interessante notare come, a differenza delle persone straniere residenti in Italia, la maggior parte delle persone che arrivano via mare in Italia, per il 73% del totale, sia costituita da uomini e solo il 7% da donne (Unhcr, 2021).

Fig.1: Arrivi via mare per genere ed età



Fonte: Unhcr, 2021

Se nel 2021 i rifugiati e i migranti arrivati in Italia via mare erano circa 67mila, quasi 10mila persone sono arrivate in Italia via terra, passando per la Slovenia. Si stima che

circa l'83% di esse provenga da tre principali paesi d'origine: Pakistan, Bangladesh e Afghanistan.

L'UN Refugee Agency (UNHCR) stima che, alla fine di dicembre 2021, circa 300 rifugiati e migranti abbiano vissuto, in condizioni disagiate, nel confine tra l'Italia e la Francia con l'obiettivo di raggiungere altri Stati Europei.

Attualmente le persone irregolari costituiscono circa l'8,5% della presenza totale di stranieri nel territorio italiano. Ad inizio 2022, si è stimata una diminuzione lieve degli immigrati irregolari in Italia (-2,5 % rispetto all'anno precedente) a causa anche della sanatoria emanata nel 2020. La Siria rimane da diversi anni il paese d'origine della maggior parte delle persone irregolari in Italia, seguita dal Marocco, Tunisia e Algeria. Nel corso degli anni, il numero di immigrati irregolari provenienti dall'Est e dall'Ovest del Mediterraneo è diminuito notevolmente. Contemporaneamente, le persone provenienti dalla rotta Mediterranea centrale sono triplicate, mentre coloro che attraversano la rotta Balcanica occidentale sono aumentata del 78%, arrivando a circa 27mila persone (Frontex, 2021).

Fig.2: Rotte di immigrati illegali



Fonte: Frontex, 2021

In seguito alla pandemia, sono in aumento anche le migrazioni interne in Italia; si stima che tra il 2012 e il 2021 siano circa 1 milione e 138 mila i trasferimenti dal Sud e dalle Isole verso il Centro ed il Nord (+6,7% rispetto al 2020), mentre circa 613mila i

movimenti seguenti la rotta inversa. Inoltre, i dati evidenziano come il tasso di mobilità interna degli stranieri, rispetto alla popolazione residente, sia più del doppio rispetto agli italiani (Istat, 2023).

Tab.3: Movimento migratorio della popolazione residente per cittadinanza italiana e straniera. Anni 2011-2020

ANNI	Trasferimenti interni			Immigrazioni			Emigrazioni		
	Italiani	Stranieri	Totale	Italiani	Stranieri	Totale	Italiani	Stranieri	Totale
2012	1.276.940	279.387	1.556.327	29.467	321.305	350.772	67.998	38.218	106.216
2013	1.113.155	249.144	1.362.299	28.433	279.021	307.454	82.095	43.640	125.735
2014	1.073.757	239.419	1.313.176	29.271	248.360	277.631	88.859	47.469	136.328
2015	1.081.744	202.457	1.284.201	30.052	250.026	280.078	102.259	44.696	146.955
2016	1.101.791	229.589	1.331.380	37.894	262.929	300.823	114.512	42.553	157.065
2017	1.101.319	233.203	1.334.522	42.369	301.071	343.440	114.559	40.551	155.110
2018	1.113.581	244.851	1.358.432	46.824	285.500	332.324	116.732	40.228	156.960
2019	1.201.080	284.217	1.485.297	68.207	264.571	332.778	122.020	57.485	179.505
2020	1.098.379	235.301	1.333.680	55.760	191.766	247.526	120.950	38.934	159.884
2021	1.167.034	256.167	1.423.201	74.759	243.607	318.366	94.219	64.093	158.312

Fonte: Istat,

2023

Nel 2021 si stima che i rimpatri dei cittadini italiani provenienti dall'estero sia pari a 75mila; in aumento del 34% rispetto al 2020 e del 10% rispetto al periodo pre-pandemico. I rimpatri provengono dai paesi maggiormente scelti nel passato come mete di emigrazione italiana, quali Regno Unito e Germania.

Le emigrazioni, soprattutto dei cittadini italiani, sono notevolmente diminuite. I cittadini italiani emigrati sono 94 mila (-22% rispetto al 2020) mentre le cancellazioni anagrafiche per l'estero di persone straniere sono circa 64mila (+65%); dato, quest'ultimo, che ha subito un andamento crescente nel 2021. Un emigrato italiano su tre ha un'età compresa tra i 25 e i 34 anni, di cui circa la metà possiede una laurea o un titolo superiore. L'83% degli espatri è diretto in un paese europeo, in particolar modo verso il Regno Unito, la Germania, la Francia, la Svizzera e la Spagna.

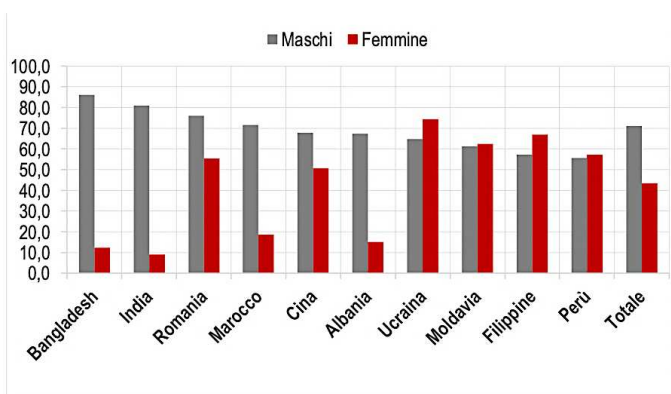
1.2 La situazione delle persone immigrate in Italia

Conoscere indicativamente la situazione di vita delle persone immigrate permette una visione dei possibili bisogni sociali a cui i servizi potrebbero dover rispondere. Quando si parla di situazione di vita di una persona o di un gruppo di individui si indicano diversi

fattori tra cui: occupazione, istruzione e formazione, inclusione sociale, alloggiamento, cittadinanza attiva, salute e benessere. Risulta, tuttavia, importante tenere a mente che ciò che riportano i dati, in merito ai differenti temi, non è condiviso da tutte le persone immigrate in Italia; motivo per cui risulta importante individualizzare ciascun intervento sociale.

La maggior parte delle persone straniere (il 56,3%), cittadine e residenti, è immigrata in Italia per motivi di lavoro mentre un'altra buona parte di persone, circa il 40%, ha compiuto il percorso migratorio per motivi familiari. Come si può notare dalla tabella sottostante, tendenzialmente il lavoro è il motivo della migrazione prevalentemente per gli uomini (circa per il 70%) e le motivazioni familiari prevalgono tra le donne (60% circa) (Istat, 2023).

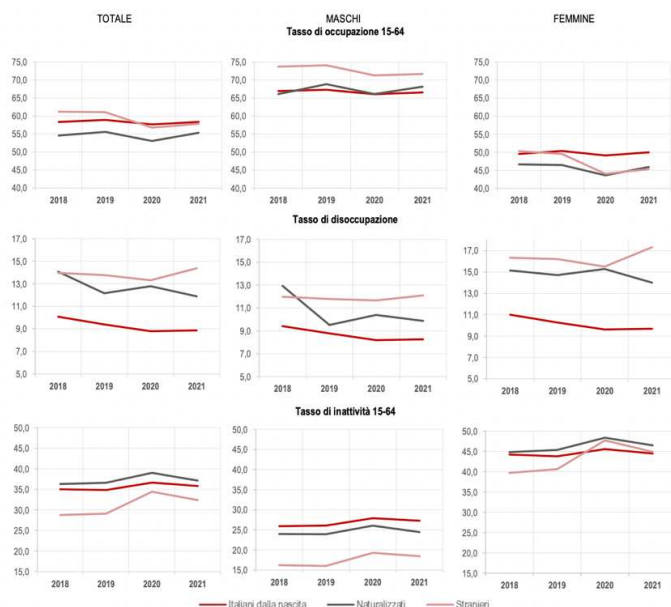
Tab.4: Stranieri nati all'estero venuti in Italia per motivi di lavoro per paese di cittadinanza e sesso



Fonte: Istat, 2023

Fino alla crisi pandemica del 2020, i tassi sia di occupazione sia di disoccupazione delle persone immigrate in Italia risultavano essere superiori ai tassi delle persone italiane dalla nascita, mentre il tasso di inattività riportava un andamento inferiore. Tuttavia, in seguito alla crisi causata dall'emergenza sanitaria, il tasso di occupazione ha, per la prima volta da quando si ha avuto disponibilità dei dati, seguito un andamento inferiore a quello dei cittadini nati in Italia. In particolar modo per le donne, le quali svolgendo principalmente attività lavorative nel settore terziario sono state maggiormente colpite dalle restrizioni imposte (Istat, 2023).

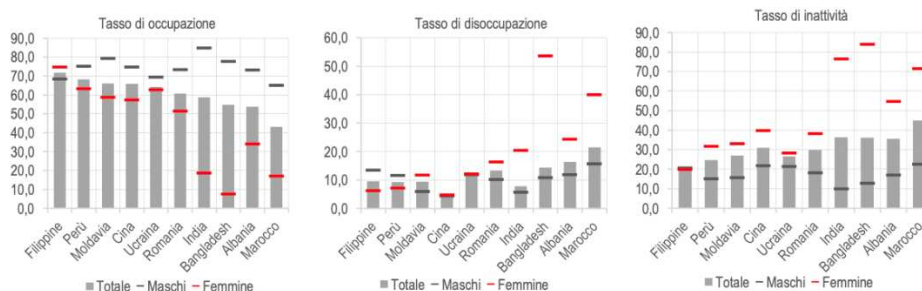
Tab.5: Tassi di occupazione, disoccupazione e inattività, per genere e origine



Fonte: Istat, 2023

È tuttavia interessante notare come gli andamenti precedentemente riportati, relativi ai tassi di occupazione, disoccupazione e inattività per genere, non seguono un simile andamento a seconda della cittadinanza. In particolare, nei paesi d'origine dell'India, Bangladesh, Albania e Marocco la differenza del tasso di occupazione tra uomini e donne è abissale (Istat, 2021).

Tab.6: Tassi di occupazione, disoccupazione e inattività per genere e paese di cittadinanza.



Fonte: Istat, 2021

Da una ricerca Istat del 2023, emerge come le persone immigrate in Italia siano mediamente meno istruite; il 54,1% possiede al massimo la licenza media, il 10,1% ha ottenuto un titolo di laurea ed il restante (35,8%) possiede un diploma. Tuttavia, dai dati

si evidenzia come le donne straniere siano maggiormente istruite degli uomini; il 12,8% delle donne possiede una laurea al contrario del 6,9% degli uomini.

Il tasso di occupazione tendenzialmente è influenzato dal titolo di studio posseduto, seppur mantenendo un gap tra cittadini nati in Italia, naturalizzati e stranieri. In particolar modo per le donne straniere, possedere un titolo di laurea non permette un aumento del tasso di occupazione, simile alle altre cittadinanze.

Tab.7: Popolazione e tasso di occupazione per titolo di studio, sesso e cittadinanza

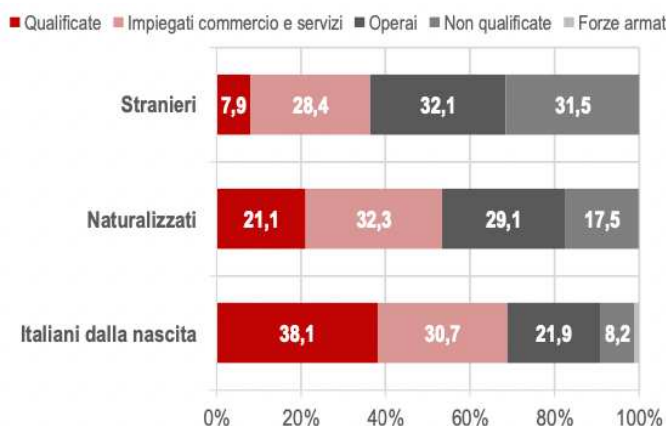
	Totale			Maschi			Femmine		
	Italiani dalla nascita	Naturalizzati	Stranieri	Italiani dalla nascita	Naturalizzati	Stranieri	Italiani dalla nascita	Naturalizzati	Stranieri
POPOLAZIONE									
Fino a licenza media	42,6	40,2	54,1	43,4	45,3	60,2	41,7	36,6	48,7
Diploma	40,1	43,9	35,9	41,5	41,8	32,9	38,7	45,4	38,5
Laurea e oltre	17,3	15,8	10,1	15,1	12,9	6,9	19,6	17,9	12,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
TASSO DI OCCUPAZIONE 15-64 ANNI									
Fino a licenza media	41,1	47,2	53,8	53,1	62,2	68,3	27,5	33,3	37,6
Diploma	64,0	58,0	62,5	72,9	70,6	76,3	54,6	49,4	52,0
Laurea e oltre	80,5	68,6	62,5	83,3	81,6	79,8	78,4	62,2	54,5
Totale	58,4	55,3	57,8	66,6	68,1	71,7	50,0	45,9	45,4

Fonte: Istat, 2021

I titoli di studio posseduti dagli stranieri, se conseguiti all'estero, raramente vengono riconosciuti in Italia; motivo per cui non influenzano strettamente il tasso di occupazione. Si stima che otto stranieri su dieci abbiano conseguito all'estero il loro titolo di studio di cui solo il 3% ha ottenuto un riconoscimento in Italia, a differenza della maggior parte delle persone con cittadinanza italiana. Il riconoscimento del titolo di studio implica un elevato costo ed una procedura complessa, oltreché il 70% non ritiene necessario richiederlo (Istat, 2021).

L'inserimento nel mondo del lavoro da parte degli stranieri avviene raramente per il titolo di studio conseguito, bensì tramite le reti di appartenenza e all'interno di specifiche nicchie occupazionali. Tuttavia, emerge una forte difficoltà a ottenere un lavoro adeguato alle competenze; difficoltà accentuata dalle persone straniere, in particolar modo dalle donne e dai laureati. La condizione di svantaggio delle persone straniere deriva dalla segmentazione del mercato del lavoro italiano, il quale prevede una prevalenza maggiore delle persone immigrate in settori e professioni non qualificanti, in particolar modo rispetto al lavoro dei servizi alle famiglie, e la non offerta di progressioni di carriera. Il possesso di un titolo di studio elevato, indipendentemente dal suo riconoscimento, non migliora l'allocazione degli stranieri nella struttura occupazionale (Istat, 2021).

Tab. 8: Occupati per cittadinanza e gruppo professionale



Fonte: Istat, 2021

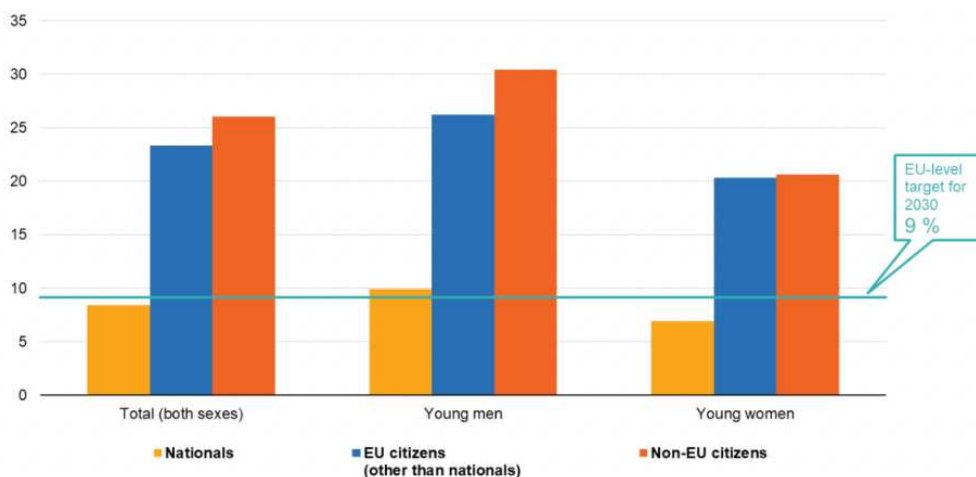
Tra le persone lavoratrici straniere emerge un peggioramento delle condizioni di lavoro rispetto alle esperienze lavorative avuto all'estero precedentemente; in particolare, le persone di origine ucraina e moldava dichiarano di svolgere un lavoro poco qualificato e che richiede meno competenze. Tuttavia, dalle ricerche è emerso come solo l'8,8% delle persone immigrate ha dichiarato di aver avuto difficoltà nel trovare un lavoro adeguato; nonostante, il 31,1% non ha mai cercato un lavoro adeguato al proprio livello di competenze, quota che sale notevolmente tra le donne e le persone in possesso di un diploma (Istat, 2021).

Un'influenza importante per l'integrazione delle persone nate all'estero, anche nel mondo lavorativo, è costituita dalla conoscenza della lingua italiana. Mentre il 75% delle persone naturalizzate possiede una competenza linguistica da madrelingua o da livello avanzato, competenza posseduta da solo la metà delle persone straniere, da poco arrivate in Italia. Un'elevata conoscenza della lingua italiana permette una maggiore partecipazione ai diversi contesti relazionali ed una maggiore probabilità a trovare un lavoro adeguato alle competenze possedute (Istat, 2021).

È importante notare anche come tra le persone straniere con un'età compresa tra i 18 e i 24 anni che vivono nell'EU, il 26% ha abbandonato precocemente l'istruzione e la formazione; percentuale in aumento per le donne. Le capacità e le competenze acquisite, in particolar modo durante l'istruzione secondaria superiore, vengono sempre più considerate come credenziali minime per ottenere un accesso nel mercato lavorativo,

nonché la base per ulteriori apprendimenti e per la conduzione di una vita appagante (Eurostat, 2023).

Tab. 9: Percentuale di persone (tra i 18 e i 24 anni) che hanno abbandonato precocemente l'istruzione per genere e cittadinanza



Fonte: Eurostat, 2023

Le persone straniere in Italia, in una condizione di povertà assoluta sono oltre 1 milione e 600mila, con un'incidenza del 32,4% la quale paragonata alle persone con cittadinanza italiana (7,2%) rappresenta il quadruplo. L'indice della povertà assoluta¹ per le persone straniere ha subito un incremento nel Centro e nel Sud Italia, mentre al Nord si riduce a livello individuale. Per le famiglie con almeno un componente con altra cittadinanza, la povertà assoluta è pari al 26,3%; dato che segue un andamento decrescente rispetto al 2020. Per le famiglie composte da persone straniere la povertà assoluta è del 30,6%; percentuale in aumento dal 2020 e pari a sei volte quella delle famiglie con soli cittadini italiani. Nelle famiglie dove la persona di riferimento è in cerca di una occupazione, l'incidenza della povertà assoluta è in crescita (43,5%), mentre, ove la persona di riferimento è occupata, la situazione di povertà assoluta colpisce una famiglia su quattro. Nelle famiglie in cui sono presenti dei minori, l'incidenza della povertà è pari al 30,7%; tuttavia, vi è una crescita maggiore dei segnali di disagio (oltre quattro volte superiore alle famiglie composte da soli cittadini italiani) (Istat, 2020-2021).

¹ La povertà assoluta costituisce lo stato in cui si trova una persona, o un nucleo familiare, che non può permettersi le spese essenziali per condurre uno standard di vita minimamente accettabile (Istat, 2022).

Tab.10: Incidenza di povertà assoluta familiare per cittadinanza dei componenti e ripartizione geografica



Fonte: Istat, 2020-2021

1.3 Servizio sociale e migrazioni

I dati precedentemente riportati permettono di delineare a grandi linee il fenomeno migratorio italiano, con un maggiore approfondimento rispetto alle condizioni delle persone migranti. La ricostruzione di questo quadro permette, in ambito sociale, un'individuazione dei bisogni delle persone immigrate nella penisola, consentendo conseguentemente l'attivazione di progetti, interventi, piani e servizi che si propongano di rispondere a questi bisogni.

Vengono quindi, di seguito, approfondite le differenti modalità di accesso ai servizi sociali italiani; partendo dalla prima e seconda accoglienza per definire successivamente l'accesso delle persone immigrate residenti ed il ruolo degli assistenti sociali stessi.

1.3.1 Diversi accessi al servizio sociale

Il sistema di accoglienza delle persone immigrate in Italia è notevolmente influenzato dal pensiero pubblico e politico, motivo per il quale nel corso degli anni ha subito diversi cambiamenti. Attualmente si fa riferimento alle modifiche del Decreto sicurezza e immigrazione apportate nel 2020 attraverso il Decreto Lamorgese, già precedentemente modificato nel 2018 (L. 113) ed erogato nel 2015 con Decreto legislativo n.142 in seguito a recepimento della Direttiva Europea 2013/33/UE (Colombo, 2022).

L'ingresso regolare nello Stato italiano può avvenire mediante due vie a seconda della cittadinanza, diversa da quella italiana, posseduta dalle persone immigrate. Il cittadino comunitario, ovvero colui in possesso di una cittadinanza di un Paese appartenente all'UE

(o che aderisce allo Spazio economico europeo²), grazie agli accordi di Schengen possono muoversi liberamente all'interno della Comunità Europea. I cittadini stranieri non comunitari devono invece soddisfare alcuni requisiti per l'ingresso; possedere passaporto e visto d'ingresso, non risultare pericolosi all'ordine pubblico e dichiarare le proprie possibilità economiche di sostentamento in Italia, nonché di rientro nel loro Paese (Colombo, 2022).

Nell'attuale periodo storico-politico, il sistema di accoglienza, in Italia, agisce attraverso due livelli: la prima accoglienza, che include *hotspot* e centri di prima accoglienza, e la seconda accoglienza, che comprende il Sistema di accoglienza e integrazione (SAI).

Il primo accesso in Italia di cittadini stranieri irregolari avviene in centri governativi localizzati, denominati anche come *hotspot*. Gli *hotspot* sono stati introdotti per la prima volta nel 2017 e costituiscono dei centri, in prossimità di un luogo di sbarco o di frontiera, che permettono un ingresso in condizioni di sicurezza nello Stato italiano. Tali strutture forniscono alle persone immigrate degli accertamenti medici, una prima assistenza e l'informazione rispetto alla normativa in materia di immigrazione e asilo. In seguito, le persone vengono controllate, pre-identificate e foto-segnalate, con l'obiettivo di "differenziare" i richiedenti asilo dai cosiddetti migranti economici. Attualmente gli *hotspot* attivi in Italia sono quattro e si trovano a Lampedusa (AG), Pozzallo (RG), Messina e Taranto.

In seguito alle procedure di identificazione e foto-segnalamento, le persone che esprimono la volontà di richiedere asilo in Italia vengono trasferiti, in seguito a disposizione del Prefetto, presso i Centri di prima accoglienza (CPA). In queste strutture permangono in attesa della definizione della domanda di protezione internazionale e dell'individuazione di una soluzione nella seconda accoglienza. Vengono inoltre, attivate operazioni di identificazione e relative all'avvio della richiesta d'asilo. Attualmente, i Centri di prima accoglienza operativi nello Stato italiano sono nove e sono situati in differenti regioni della penisola (Colombo, 2022).

Nel caso in cui le persone decidano di non richiedere una protezione internazionale, vengono trasferite nei Centri di permanenza e rimpatrio (CPR). Questi centri accolgono

² Lo Spazio economico europeo (SEE) è stato istituito nel 1994 con lo scopo di estendere le disposizioni applicate dall'Unione europea al proprio mercato interno ai paesi dell'Associazione europea di libero scambio e include, oltre tutti i paesi dell'UE, anche l'Islanda, Liechtenstein e Norvegia. (Parlamento europeo, 2022).

le persone, per un massimo di 90 giorni, in attesa o in seguito al ricevimento di un procedimento di espulsione e devono essere rimpatriati.

Le strutture di seconda accoglienza sono anche denominate come SAI e consistono in una fase di accoglienza vera e propria, più diretta verso un approccio integrativo e meno assistenziale. Queste strutture prevedono sia dei servizi di primo livello, riservati ai richiedenti protezione internazionale sia dei servizi di secondo livello, destinati ai titolari di protezione. Il secondo livello, come il primo, offre protezione internazionale attraverso accoglienza materiale, assistenza socio-sanitaria e psicologica, mediazione linguistico-culturale e corsi di lingua, oltretutto essere maggiormente finalizzato all'integrazione, all'orientamento lavorativo e alla formazione professionale. Nel secondo livello oltre ai titolari di protezione sono compresi i minori stranieri non accompagnati (MSNA), le persone straniere affidate ai servizi sociali, i titolari di permessi di soggiorno per protezione speciale, per casi speciali, le vittime di calamità, le persone immigrate a cui è stato riconosciuto un particolare valore civile e i titolari di permesso di soggiorno per cure mediche. A differenza della prima accoglienza, gestita esclusivamente dal Ministro dell'interno, la seconda accoglienza coinvolge inoltre gli Enti locali e il Terzo settore (Raineri e Corradini, 2022).

Nel suolo italiano sono stati istituiti, con il D.lgs. n. 142/2015, i Centri di accoglienza straordinaria (CAS) nel caso in cui si esauriscano posti disponibili nelle strutture di prima e seconda accoglienza. Queste strutture vengono assegnate in gestione a organizzazioni private attraverso gare d'appalto e costituiscono, attualmente, i Centri d'accoglienza maggiormente utilizzati nel suolo italiano.

La permanenza delle persone immigrate nei centri di accoglienza, viene gestita attraverso un accordo tra l'individuo e l'*équipe* multidisciplinare della struttura che genera un progetto individualizzato, basato sui bisogni e sulle risorse, personali e locali. Diventa fondamentale prevedere un piano di verifiche periodiche con l'obiettivo di monitorare il percorso, in particolar modo, per co-individuare possibili difficoltà con relative soluzioni. Le *équipe* nelle strutture di accoglienza sono, tendenzialmente, composte da: assistenti sociali, psicologi, educatori professionali, mediatori interculturali e linguistici, operatori legali e/o avvocati. L'assistente sociale nei centri svolge principalmente una funzione di segretariato sociale: volta ad informare, orientare e accompagnare le persone nell'accesso al servizio sanitario nazionale e alle Istituzioni scolastiche per i minori, nella scelta e

iscrizione ai corsi di educazione e di alfabetizzazione linguistica, nella conoscenza del territorio e dei diritti e doveri fondamentali sanciti dalla Costituzione e nell'esecuzione delle pratiche amministrative.

I progetti co-costruiti con le persone implicano il conseguimento del principio di accoglienza integrata, il quale prevede un lavoro di rete tra il singolo, gli operatori delle strutture di accoglienza, enti del Terzo settore e volontariato. Quest'ultimo, in particolar modo, svolge un ruolo fondamentale in quanto la posizione di irregolarità o clandestinità non consente l'erogazione della maggior parte delle prestazioni assistenziali predisposte dagli Enti pubblici (Raineri e Corradini, 2022).

1.3.2 Il lavoro sociale con le persone immigrate residenti

Nel corso dell'ultimo decennio, con il passaggio da una migrazione ordinaria, in prevalenza a carattere economico, ad una essenzialmente di richiedenti asilo, è cambiato il profilo delle persone immigrate ed i relativi bisogni con cui si confrontano ai servizi sociali e socio-sanitari.

Il servizio sociale costituisce una fondamentale porta d'ingresso nelle istituzioni italiane per gli immigrati, per i quali rappresentano anche la realtà di Welfare locale più conosciuta e, in una certa misura, utilizzata (Pattaro, 2018).

Il lavoro sociale con le persone immigrate tendenzialmente non comporta l'erogazione di prestazioni specifiche, ma risulta essere maggiormente incentrato verso un accompagnamento che risulti particolarmente sensibile alle difficoltà legate alla condizione di migrante. Le aree di bisogno riguardano principalmente la necessità di un alloggio, l'apprendimento della lingua italiana, la formazione professionale, la conoscenza dei servizi accessibili e della normativa in vigore.

Tuttavia, emerge come le persone immigrate in Italia tendano a riferirsi al servizio sociale pubblico, quando le risorse derivanti dalla propria comunità di appartenenza non siano riuscite a fornire soluzioni o laddove tali reti di riferimento non siano presenti e/o attivabili (Pattaro, 2018).

Le persone immigrate residenti accedono al servizio sociale principalmente grazie al passaparola tra parenti e amici mentre, coloro che vivono in Italia da più tempo, sono maggiormente integrati nella società e, di conseguenza, hanno sviluppato una maggiore conoscenza del sistema di Welfare che li porta ad accedere in autonomia al servizio

sociale. In molti casi, inoltre, emerge come un ruolo importante di orientamento sia svolto da altri servizi pubblici o del privato sociale; quali, ad esempio, la Caritas, le organizzazioni di volontariato, gli sportelli per i migranti, i consultori e le scuole.

Nell'accesso ai servizi sociali, la rete parentale e/o culturale, acquisisce una forte valenza, oltretutto in una prima fase di orientamento, anche nella mediazione linguistica e culturale tra gli utenti e gli operatori.

Infatti, si può sostenere che la cittadinanza sociale delle persone immigrate in Italia sia maggiormente legata alle culture e alle risorse locali di Welfare piuttosto che alle regole stabilite a livello nazionale (Barberis e Boccagni, 2017). Inoltre, l'accesso delle persone straniere ai servizi è fortemente condizionato dal timore di essere stigmatizzati e, di conseguenza, socialmente svalutati a causa della loro condizione di bisogno.

Da numerose ricerche emerge una forte eterogeneità delle situazioni attraverso cui gli assistenti sociali entrano in contatto con persone immigrate residenti nel suolo italiano. Infatti, gran parte della domanda di assistenza sociale della popolazione straniera è riconducibile, per caratteristiche e per tipo di risposte che riceve, allo stesso bacino della generalità dell'utenza dei servizi sociali territoriali. I servizi sociali assumono un ruolo centrale nella presa in carico, ma anche nell'orientamento delle persone straniere rispetto ai diversi servizi di Welfare nel territorio (Barberis e Boccagni, 2017).

Le domande di aiuto che le persone immigrate in Italia rivolgono ai servizi sociali sono prettamente legate ad una sfera di inclusione sociale, piuttosto che correlate ai bisogni derivati dal proprio *background* etnico, religioso o culturale, e riguardano un grado relativamente alto di povertà economica, abitativa e relazionale. Per questa motivazione, le persone straniere tendenzialmente si rivolgono al servizio sociale di base e sono composte da famiglie con figli minori. Le richieste assumono un carattere prevalentemente economico, quali contributi per la mensa scolastica o di sostegno alle utenze domestiche. Le famiglie immigrate sono maggiormente esposte a dei rischi di carattere economico sia perché spesso non hanno una rete parentale di supporto sia per le condizioni maggiori di precarietà lavorativa a cui sono sottoposte. Di conseguenza, rispetto ai cittadini italiani, le richieste di sostegno aventi carattere psicologico, educativo o di mediazione familiare sono ridotte (Pavesi, 2018).

Tuttavia, le evidenze scientifiche degli ultimi anni hanno evidenziato un aumento del rischio di disturbi psicologici delle persone immigrate, in particolare disturbi legati a

ansia e somatizzazione, depressione e disturbi cognitivi. Per i servizi, durante la presa in carico, diventa fondamentale considerare la migrazione come un evento ad alta intensità emotiva che impatta notevolmente sul benessere psicologico delle persone. Questa visione del fenomeno diventa basilare poiché i fattori di rischio per la salute fisica e mentale non si concentrano unicamente su una sfera intrapsichica ma, almeno in egual misura, rispetto alle *Post-Migration Living Difficulties* (PMLD: difficoltà di vita in terra di immigrazione) (Melchiorre, 2021).

Infatti, uno dei rischi che caratterizza le persone immigrate che si rivolgono ai servizi sociali è costituito dalla cumulazione e l'intersezione di diversi profili di svantaggio. Un plus di svantaggio si verifica in situazioni in cui l'utente si trova in una situazione di vulnerabilità, legate ad esempio all'ambiente lavorativo o abitativo, ed ha affrontato un'esperienza migratoria, che di per sé non caratterizza una difficoltà se non per le condizioni di inserimento nel paese ospitante e la perdita o trasformazione dei legami sociali più significativi nel paese d'origine (Barberis e Boccagni, 2017).

Dalle ricerche emerge come le persone straniere anziane e aventi una disabilità costituiscano una percentuale ridotta di accessi ai servizi Sociali. La popolazione straniera con almeno 65 anni rappresenta poco più del 3% della popolazione totale straniera; percentuale assai inferiore rispetto alla popolazione italiana. Inoltre, per un motivo culturale, le persone anziane di origine straniera difficilmente richiedono un aiuto di carattere assistenziale in quanto supportati dalla rete familiare. Nell'ambito della disabilità di persone straniere adulte mancano i dati nazionali relativi alla presenza nel suolo italiano; motivo per cui è difficile presupporre se siano effettivamente poche o se vi sia una presa in carico esclusivamente intra familiare (Pavesi, 2018).

Un ulteriore elemento interessante che evidenziano le ricerche è costituito dalla femminilizzazione del ruolo di ponte tra la famiglia e i servizi del Welfare. Il primo accesso al servizio deriva, sia per le persone con cittadinanza italiana sia straniera, da una richiesta portata dalle donne. Questo aspetto della femminilizzazione del lavoro di cura, che richiede una traduzione dei bisogni sia individuali sia familiari affinché siano comprensibili e in grado di essere soddisfatti dai servizi, sembra infatti essere costante nel tempo e trasversale tra le culture (Pavesi, 2018).

1.3.3 Il ruolo dell'assistente sociale

La crescente complessità e diversità culturale presente nel territorio italiano, e non solo, è quindi una delle sfide più significative che il servizio sociale si trova ad affrontare nell'attuale secolo.

La differenza non è qualcosa che gli assistenti sociali, e altri operatori nel sociale, percepiscono esclusivamente nella relazione con persone immigrate, bensì anche nelle situazioni e relazioni quotidiane in cui guidano e favoriscono azioni di aiuto (Cabiati, 2020).

Non tutti i percorsi di aiuto con persone di minoranza etnica si caratterizzano come maggiormente sfidanti; tuttavia, lo diventano quando affiancati da un rapido cambiamento, da una carenza delle risorse sociali e dall'ostilità politica e dell'opinione pubblica.

I servizi sociali e socio-assistenziali rivolti alle persone immigrate costituiscono – come precedentemente riportato - la porta d'ingresso alle Istituzioni italiane, insieme a scuola e sanità, e si riferiscono alla normativa propria delle Regioni e delle Province autonome, mentre i Comuni (o gli enti da essi delegati) provvedono autonomamente alle varie forme di gestione dei servizi. Infatti, la maggior parte dei Comuni prevede, in gestione diretta o attraverso organizzazioni in convenzione con il Terzo settore, servizi di informazione e accompagnamento per cittadini stranieri, costituiti generalmente da sportelli o da centri servizi. Le normative a cui i servizi fanno riferimento sono state erogate in diversi decenni, senza un regolamento uniforme rispetto al diritto di accesso degli stranieri alle prestazioni socio-assistenziali.

D'altro canto, anche il sistema istituzionale nazionale ha agito tardivamente e incoerentemente nel delineare politiche di inclusione per le persone immigrate. Un esempio è rappresentato dal Pacchetto sicurezza, erogato attraverso la L. 94/2009, che ha introdotto il reato d'ingresso e soggiorno illegale. Questo reato induceva l'obbligo agli assistenti sociali di denunciare le persone straniere irregolari; di contro al principio contenuto nel Codice deontologico professionale secondo cui gli operatori sono tenuti a mantenere il segreto professionale (Raineri e Corradini, 2022).

Il lavoro sociale, in particolar modo con le persone immigrate le quali riportano nuove vulnerabilità e bisogni complessi, richiede interventi di rete e la collaborazione tra diverse istituzioni e professioni del sociale, sia nel pubblico sia nel privato, senza però dover

incorrere in una totale delega. Attualmente le Istituzioni, in Italia, che si occupano dell'immigrazione sono: il Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione del Ministero dell'Interno, i Consigli territoriali per l'immigrazione, la Direzione generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e gli Sportelli unici per l'immigrazione (Raineri e Corradini, 2022).

Il lavoro di rete rappresenta, infatti, una parte fondamentale della deontologia professionale degli assistenti sociali e si è consolidato nel lavoro del Welfare in seguito alla Legge n. 328/2000, in tema di "Sistema integrato di interventi e servizi sociali".

Il sistema di Welfare sociale, in Italia, come l'organizzazione del lavoro sociale, riporta una visione della diversità culturale che necessita un approfondimento ed un'eventuale revisione. Infatti, tradizionalmente questo sistema è stato elaborato da componenti "mainstream"³ della popolazione che hanno riportato i propri bisogni e risposte ad essi, senza necessariamente far emergere la voce dei potenziali utenti. Questo aspetto evidenzia le differenze di potere, in particolar modo rispetto alla diversità culturale, e produce oppressione. Le minoranze derivanti da percorsi migratori internazionali possono essere, infatti, oggetto di processi discriminatori, espliciti o impliciti, che minano alla base i fondamenti di una società aperta. I processi discriminatori, se non riconosciuti e condannati, inducono a forme di pauperismo⁴ e pietismo nei confronti delle persone immigrate e, di conseguenza, sminuiscono le loro capacità e gli spazi di azione e reazione (Barberis e Boccagni, 2017).

In questo ambiente socio-normativo, l'assistente sociale, nel contatto con le persone straniere, si trova ad affrontare numerose sfide riguardanti; l'aggiornamento di competenze e conoscenze, l'orientamento delle politiche ed il rapporto tra mandato professionale e istituzionale⁵. Anche le motivazioni e i valori condivisi dai professionisti stessi e veicolati dai servizi in cui lavorano, influenzano notevolmente il lavoro sociale. Infatti, nonostante il codice deontologico professionale enunci principi di giustizia sociale, dei diritti umani e del rispetto verso le diversità, non sempre vengono declinati

³ Il termine "mainstream" indica le componenti dominanti della società presa in analisi.

⁴ Il termine "pauperismo" indica un fenomeno economico e sociale per cui in determinati periodi, larghi strati della popolazione sono colpiti dalla miseria in conseguenza di un complesso di fattori di varia natura o anche di fatti eccezionali, che possono suscitare gravi situazioni di depressione economica e di disoccupazione, o accentuare squilibri già esistenti (Menzani T, 2012).

⁵ Il mandato professionale corrisponde alla responsabilità professionale propria dell'assistente sociale, d'altro canto il mandato istituzionale deriva dalla responsabilità richiesta all'operatore dall'Istituzione in cui egli lavora.

nella pratica professionale quotidiana, o almeno secondo modalità ritenute corrette (Barberis e Boccagni, 2017).

Le costrizioni e i mandati istituzionali, come anche lo scarso investimento nell'aggiornamento professionale e il disinvestimento sociale, spingono frequentemente gli assistenti sociali verso una standardizzazione degli interventi, piuttosto che verso l'individualizzazione, andando di conseguenza a limitare il raggio d'azione e l'efficacia degli operatori. Questo "*modus operandi*" evidenzia un maggiore incentramento sull'emergenza e, di conseguenza, una minor attenzione alla quotidianità, alla permanenza multigenerazionale delle diversità culturali, all'investimento sull'inclusione sociale e al contrasto delle discriminazioni e disuguaglianze sociali.

Paradossalmente, più cambiano i profili degli utenti immigrati e più i professionisti tendono a ricorrere a semplificazioni culturaliste per ridurre la complessità da affrontare (Barberis e Boccagni, 2017).

Il lavoro sociale con le persone immigrate segue un "modello di microregolazione privo di un paradigma stato-centrico" caratterizzato da un maggiore *focus* sulle emergenze, da un gap tra la lettera della norma e la sua applicazione, da una forte delega al volontarismo pubblico e privato e da un persistente localismo, che inducono verso una frammentazione nell'accesso ai servizi. L'Italia non ha adottato uno specifico modello di integrazione culturale, riscontrabile nei provvedimenti che riguardano il tema stesso. L'assenza di un modello specifico ha condotto ad un alternarsi continuo di *policy* per l'immigrazione, che spesso risultano contraddittorie e incerte, con la conseguente delega alla gestione agli enti locali (Visentin, 2018).

Inoltre, il lavoro sociale italiano sembra porre poca attenzione agli aspetti "politici" della professione (Barberis e Boccagni, 2017). Seppur gli assistenti sociali abbiano una forte responsabilità nel fare politica di inclusione per le persone immigrate, questo ruolo viene notevolmente sottovalutato probabilmente a causa delle pressioni politiche e pubbliche, di una scarsa riflessività sulle conseguenze delle scelte operate, del ricorso a reti informali, della scarsità di risorse, competenze e tempo a disposizione.

Perciò, diventa fondamentale acquisire consapevolezza rispetto agli effetti che l'ambiente socio-normativo produce nei confronti dei bisogni sociali diversificati della popolazione e sul ruolo conseguentemente assunto dagli assistenti sociali.

CAPITOLO II

IMMIGRAZIONE E SERVIZIO SOCIALE: COSA DICONO LE RICERCHE

2.1 L'importanza della ricerca nel servizio sociale: l'ambito delle migrazioni

Quella dell'assistente sociale è una professione che, dalla sua istituzione e per molti anni, si è fondata principalmente su conoscenze derivanti dalla pratica operativa quotidiana e appartenenti ad altre discipline affini, senza un forte supporto di ricerche scientifiche o di studi relativi agli esiti degli interventi. Tale avvio storico ha condotto la professione, nel suo processo di istituzionalizzazione, a mantenere una certa tensione nel definire un *corpus* di conoscenze proprio ed una metodologia unitaria, oltreché una costante necessità di legittimazione degli assistenti sociali stessi tra i professionisti d'aiuto (Dal Ben e Pattaro, 2021).

Questa situazione ha condotto, perciò, ad una maggiore discrezionalità degli assistenti sociali nel proprio operato ed a pratiche basate sull'esperienza, tralasciando l'organizzazione dell'apprendimento e la produzione sistematica di nuove conoscenze (Dal Ben e Pattaro, 2021).

La ricerca scientifica, nell'ambito del servizio sociale, permette il raggiungimento di svariati obiettivi attraverso approcci, strategie, tecniche e strumenti eterogenei (Pattaro e Segatto, 2021).

La ricerca permette *in primis* di sviluppare una maggiore conoscenza e di definire pratiche o strategie d'intervento innovative, esplorando un determinato fenomeno sociale mediante la raccolta di dati e l'analisi degli stessi. Questo processo, di conseguenza, favorisce i momenti di riflessione tra professionisti nella lettura critica di situazioni, anche di fronte al continuo mutamento delle condizioni socio-culturali ed i bisogni riportati dagli individui. Inoltre, adottare un metodo scientifico durante la presa in carico,

dell'individuo o del nucleo familiare, consente all'assistente sociale di condurre una valutazione rispetto al raggiungimento degli obiettivi prefissati, considerando sia la situazione iniziale dell'individuo sia gli esiti di altre ricerche effettuate (Pattaro e Segatto, 2021).

Congiuntamente, la ricerca permette di rendere verificabile e coerente il lavoro svolto dagli assistenti sociali, garantendo una maggiore trasparenza ed efficacia degli interventi predisposti, in particolar modo di fronte a situazioni di *turnover* e difficoltà (Dal Ben e Pattaro, 2021).

Dagli studi emerge come i professionisti, da un lato siano concordi rispetto all'utilità della ricerca empirica e alla necessità di saper analizzare criticamente i risultati di essa; dall'altro però, l'impegno degli assistenti sociali in questo ambito rimane residuale e scarsamente supportato all'interno dei servizi. In particolar modo, il mondo accademico ritiene che la professione debba basarsi su conoscenze che derivino da studi e ricerche scientifiche con l'obiettivo principale di basare gli interventi su evidenze empiriche, per uniformare le pratiche e garantire una maggiore efficacia ed imparzialità, oltreché ottenere un riscontro rispetto alle prestazioni erogate e ai costi sostenuti. Dall'altro canto, nell'operatività degli assistenti sociali questa attenzione stenta ancora a trovare un pieno sviluppo, persistendo ancora una certa scissione tra teoria e pratica (Dal Ben e Pattaro, 2021).

Tuttavia, dagli studi emerge come la dimensione della ricerca scientifica sia intrinseca al lavoro sociale, poiché essa non produce un sapere teorico fine a sé stesso, bensì un sapere utile all'intervento che permette di comprendere quali siano le cause che portano ad una situazione di difficoltà e cosa, invece, favorisca le condizioni di benessere. La conoscenza della società e dei suoi funzionamenti, prodotta dalla ricerca sociale, permette all'assistente sociale di analizzare i bisogni e le risorse, oltreché verificare l'efficacia e l'efficienza di interventi e servizi predisposti, adottando approcci di studio integrati ed evitando *routine* standardizzate e stereotipate (Dal Ben e Pattaro, 2021).

Nonostante il lavoro con le persone immigrate sia sempre più comune nei servizi sociali e le migrazioni siano un fenomeno ampiamente dibattuto in Europa, come anche riportato nel capitolo precedente, la ricerca si è interrogata relativamente poco rispetto tale argomento, portando la pratica di lavoro a procedere spesso per tentativi ed errori (Barberis e Boccagni, 2017).

Di conseguenza, il fenomeno dell'immigrazione nel contesto europeo, e in particolar modo in Italia, rappresenta una significativa sfida per gli operatori sociali, le cui competenze sono spesso inadeguate, costruite su base volontaria e sull'esperienza (Viola, Biondo e Mosso, 2018).

Le ricerche e le politiche sociali, attualmente, tendono a focalizzarsi maggiormente sull'impatto della migrazione nei luoghi dell'accoglienza e nei modelli d'intervento, oltreché nelle buone prassi, con l'obiettivo di produrre, a partire dalle esperienze, un accrescimento professionale (Coppola, Rania e Pinna, 2021).

Inoltre, è necessario sottolineare come la ricerca e la teoria, in questo ambito, siano fortemente influenzate sia dallo sviluppo frammentario, ineguale e spesso emergenziale delle politiche d'integrazione delle persone immigrate (Barberis e Boccagni, 2017), sia dai rapidi cambiamenti demografici della popolazione che accede ai servizi (Cabiati, 2020).

Partendo da queste riflessioni, di seguito saranno analizzati i risultati di differenti ricerche rispetto la pratica nel servizio sociale interculturale, considerando in particolar modo le difficoltà e i punti di forza che lo caratterizzano.

È utile evidenziare come le ricerche prese in considerazione si avvalgono principalmente di metodi qualitativi, con l'obiettivo di esaminare i fenomeni attraverso storie ed esperienze personali, creando numerosi momenti collaborativi e partecipativi per favorire una progressiva conoscenza e l'esplorazione dei conflitti. I ricercatori si sono avvalsi di differenti strumenti - quali interviste e *focus group*⁶ - più o meno strutturati, che coinvolgessero *in primis* i *social workers* e, in alcuni studi, anche le persone immigrate in Italia.

2.2 Introduzione alle ricerche: uno sguardo al framework italiano

In riferimento all'evoluzione storica del fenomeno migratorio italiano, descritto nel precedente capitolo, risulta essere utile descrivere brevemente l'assetto politico-gestionale attualmente realizzato in risposta a tali movimenti ed il ruolo conseguito in

⁶ I *focus group* sono uno strumento qualitativo, ad elevato contatto, che permettono la realizzazione d'interviste di gruppo principalmente incentrate su un particolare tema o su un particolare gruppo di persone (Santinello, Vieno e Lenzi, 2018).

risposta dagli assistenti sociali, con l'obiettivo di comprendere a pieno i risultati delle ricerche analizzate e di seguito riportati.

Nonostante l'Italia sia ormai da alcuni decenni definita come uno tra i Paesi di accoglienza caratterizzato da una forte migrazione, le istituzioni statali continuano a promuovere ed erogare politiche indirizzate alla chiusura e al controllo, le quali, concretamente, non permettono una gestione efficace sia dell'ingresso sia della presenza di persone immigrate nel territorio. Tali politiche nazionali conseguentemente generano effetti inattesi, come un aumento di ingressi irregolari e la nascita di numerose organizzazioni volte ad affiancare le persone clandestine nell'attraversamento delle frontiere. Di conseguenza, a causa di mancate politiche incentrate sull'andamento dei processi migratori, le autonomie locali hanno assunto, implicitamente, un ruolo di gestione in materia di migrazione che, a sua volta, ha favorito una frammentazione degli interventi territoriali (Dal Ben, 2018).

I servizi diretti alle persone immigrate in Italia, sia nei Centri di prima e seconda accoglienza sia per coloro che sono in possesso della residenza, sono gestiti prevalentemente dalle istituzioni pubbliche locali. Infatti, non risulta possibile individuare interventi diffusi uniformemente sul territorio nazionale a causa dell'assenza di una normazione univoca in materia di migrazione, la quale ha anche generato una forte frammentazione nell'accesso ai servizi (Visentin, 2018).

Tale assetto a livello locale, tuttavia, ha favorito la determinazione della *governance* nel territorio italiano, permettendo prese in carico e progetti costituiti da molteplici attori sociali, appartenenti sia al settore pubblico, sia privato sia alle organizzazioni volontaristiche (Dal Ben, 2018).

Dai primi anni del nuovo secolo, le amministrazioni locali hanno iniziato ad investire risorse nella coordinazione d'interventi sociali che coinvolgessero il Terzo settore e le organizzazioni di volontariato. Infatti, in particolar modo nell'ambito delle migrazioni, le istituzioni pubbliche sono notevolmente supportate, nell'erogazione di interventi e servizi, da organizzazioni aventi differente natura (Visentin, 2018).

Quindi, il modello di gestione dei fenomeni migratori italiano è stato definito, dalla letteratura sia nazionale sia internazionale, come "mediterraneo" poiché gli interventi erogati in materia seguono un assetto emergenziale e localistico; inoltre, sono

caratterizzati da una forte delega alle organizzazioni di volontariato, pubblico e privato (Visentin, 2018).

In Italia, i servizi, sanitari e sociali, organizzati in materia di migrazione vengono distinti in tre sottocategorie: i servizi universalistici, specialistici ed universalistici con dispositivi di supporto per persone immigrate. I servizi di base, corrispondenti al servizio sociale del comune di residenza, ed i servizi sanitari e specialistici, in capo alle Aziende sanitarie locali, richiedono, come requisito fondamentale nell'erogazione di molti contributi ed interventi, una residenza regolare nel territorio italiano, andando a produrre una forma di discriminazione istituzionale. I servizi specifici tendenzialmente, in Italia, coincidono con i servizi per cittadini non regolari nel territorio, corrispondenti ai Centri di accoglienza, primaria e secondaria, illustrati nel capitolo precedente. In entrambe le due tipologie di servizi, gli assistenti sociali assumono un'ulteriore funzione indirizzata alla comprensione e al riconoscimento della storia della persona immigrata e al suo *background*, oltreché necessitare del lavoro di rete, con realtà del Terzo Settore, per permettere progettualità efficienti (Dal Ben, 2018).

Nonostante la differenza dei servizi per persone immigrate residenti e non regolari, i risultati delle ricerche analizzate nel prossimo paragrafo non assumeranno una distinzione poiché criticità e punti di forza possono essere generalizzati ad entrambi i servizi.

È inoltre necessario evidenziare come il ruolo assunto dagli assistenti sociali in tale contesto assuma da un lato una funzione di *gatekeeper*, ovvero di pubblico ufficiale, e dall'altro lato un compito più discrezionale, permesso dalle molteplici zone d'ombra nel sistema normativo italiano. L'assistente sociale diventa quindi un intermediario tra le istituzioni nazionali e locali e le persone immigrate che si rivolgono al servizio, favorendo l'attuazione di processi di integrazione, con il supporto di organizzazioni del Terzo settore (Dal Ben, 2018).

2.3 Le difficoltà nel lavoro sociale interculturale

2.3.1 Nel contesto sociale italiano

L'Italia è attualmente uno dei paesi europei in cui è presente una forte affermazione dei partiti populistici, che promuovono una protezione basata sull'idea che i diritti sociali

abbiano una base etnica-culturale e che le persone che vivono più a lungo in un determinato paese meritano maggiore protezione rispetto ad altri, favorendo, da un lato, un clima di intolleranza ed ostilità e, dall'altro, l'approvazione di leggi che non favoriscono l'integrazione dei migranti (Fazzi, 2015).

Le restrizioni all'interno delle politiche migratorie si sono fatte più marcate con l'emanazione del Decreto Legge n.113 del 2018⁷, il quale ha anche introdotto significativi cambiamenti nelle procedure d'asilo in Italia, in particolar modo con l'abolizione dello *status* di protezione umanitaria (Lintner, 2019).

Gli assistenti sociali che lavorano in questo campo vengono spesso descritti come "coraggiosi"; termine che riflette un sentimento anti-rifugiati della sfera pubblica e conseguenti condotte discriminatorie e aggressive. Tali tendenze vengono amplificate dai discorsi pubblici tenuti dai politici che abbracciano una retorica razzista e xenofobica (Lintner, 2019).

In questo contesto, il servizio sociale ha subito un taglio delle finanze dallo Stato, in particolar modo nel budget dedicato ai programmi di integrazione, oltreché una restrizione dei servizi per le persone immigrate, quali contributi familiari e interventi per la prima infanzia (Fazzi, 2015).

Tuttavia è importante sottolineare come i tagli delle risorse all'area sociale non derivino esclusivamente dalla austerità condivisa dai partiti politici, bensì anche dalla crisi socioeconomica e dal conseguente aumento della povertà relativa e assoluta (Viola, Biondo e Mosso, 2018).

L'ostilità pervasiva nei confronti delle persone immigrate tende ad essere razionalizzata proprio a causa della crisi socioeconomica; infatti, "risorse limitate causano reazioni negative contro i tentativi di soddisfare i bisogni degli immigrati, percepiti come delle minacce ai diritti della popolazione principale" (Viola, Biondo e Mosso, 2018, p. 492).

Lannutti, nella sua ricerca⁸, evidenzia come l'intolleranza sia riemersa e si sia manifestata in tutta la sua drammaticità nel momento in cui le risorse sono diminuite. La precedente

⁷ Il Decreto-legge del 4 ottobre 2018, n.113 eroga disposizioni in materia di protezione internazionale e immigrazione, sicurezza pubblica, funzionalità del Ministero dell'interno e l'organizzazione in materia di beni sequestrati e confiscati alla criminalità organizzata. In particolar modo, al Titolo I dispone in materia del rilascio dei permessi di soggiorno speciali e temporanee con motivazioni umanitarie ed in materia di protezione internazionale e di immigrazione (Gazzetta Ufficiale, 2018).

⁸ La ricerca condotta da Lannutti "Difficoltà e aspetti evolutivi del servizio sociale per gli immigrati" in due fasi tra il 2015 ed il 2016, mira ad evidenziare le difficoltà percepite dagli assistenti sociali abruzzesi e ad individuare possibili risposte alle problematiche emerse. Nella prima fase di ricerca vengono utilizzati

predisposizione all'accoglienza e alla solidarietà si è rilevata essere effimera, determinando una conseguente chiusura delle persone immigrate nelle loro comunità ed una graduale interruzione dei processi d'integrazione (Lannutti, 2018).

Inoltre, l'integrazione delle persone immigrate nel paese d'arrivo è ostacolata da altre problematiche pervasive e a livello macro sociale, come la disoccupazione ed il lavoro nero, oltretutto dal rallentamento della burocrazia italiana nell'acquisizione della cittadinanza; strumento indispensabile per accedere ai servizi e per acquisire diritti, che rappresenta l'unica possibilità di essere parte della vita pubblica e politica (Lannutti, 2018).

In Italia, il peggioramento della condizione delle persone immigrate si inserisce in un sistema di Welfare caratterizzato da un forte familismo e da un dualismo, sempre più accentuato, tra *insiders* e *outsiders*, all'interno di un territorio contrassegnato da una frammentazione⁹ riguardo l'accesso ai servizi (Lannutti, 2018).

La ricerca realizzata da Fazzi nel 2011¹⁰ evidenzia una serie di differenti effetti negativi sia nelle politiche sociali locali sia nell'organizzazione dei servizi sociali in territori a direzione politica populista, oltretutto una limitazione dell'autonomia professionale degli assistenti sociali, che riportano a questo proposito un forte senso di frustrazione che tende a produrre effetti negativi nella propria motivazione lavorativa.

Infatti, i risultati sottolineano come la maggioranza degli intervistati riconosca come i progetti sociali per le persone immigrate abbiano subito una forte riduzione, dichiarando anche un blocco di nuove e già presenti progettualità. Inoltre, la maggioranza degli intervistati definisce le direzioni politiche attuate dal governo populista come un'intensificazione ad una situazione economica difficoltosa. Tuttavia, viene anche evidenziato come i tagli alle risorse sociali rappresentino un'ulteriore forma di discriminazione per le persone immigrate, giustificati da un'enfaticizzazione di episodi di

principalmente interviste e *focus group* agli operatori sociali coinvolti nel progetto Part.ner, il quale mira a qualificare i servizi pubblici indirizzati alle persone immigrate. Invece, la seconda fase si è avvalsa di una somministrazione online di questionari a 40 assistenti sociali che lavoravano con persone straniere nel territorio abruzzese. (Lannutti, 2018)

⁹ La frammentazione è indice di un disallineamento tra tipologie differenti di politiche, quali tra infanzia e occupazione femminile, tra formazione e mercato del lavoro. La frammentazione ha ostacolato l'introduzione di nuove misure strutturali che producessero risposte adeguate ai nuovi rischi della società e che permettessero interventi omogenei a livello nazionale (Carbone e Kazepov, 2018).

¹⁰ La ricerca condotta da Fazzi "Social work, exclusionary populism and xenophobia in Italy" si pone l'obiettivo di esaminare l'impatto delle politiche populiste sul lavoro sociale mediante l'utilizzo di interviste e questionari, più o meno standardizzate, distribuiti a 90 assistenti sociali appartenenti ad enti amministrati da partiti appartenenti alla lega Nord (Fazzi, 2015).

violenza che hanno visto protagoniste le minoranze culturali e distinguendo, solo apparentemente, persone immigrate regolari ed irregolari. Secondo la maggior parte degli intervistati, tale situazione ha prodotto una maggiore attenzione alle esigenze dei cittadini italiani e ad una conseguente interferenza dei politici nelle prese di decisioni riguardanti l'allocazione di risorse e servizi. Tale contesto ha prodotto una limitazione dell'autonomia professionale degli assistenti sociali, conducendoli a sviluppare in risposta differenti strategie. Infatti, se una piccola parte degli intervistati si identifica nella categoria a supporto della nuova direzione politica, la maggior parte di essi si identificano come frustrati, pragmatici e attivisti.

Gli assistenti sociali che rientrano nella categoria "frustrati" riconoscono il peggioramento delle condizioni del servizio sociale in seguito all'introduzione di programmi discriminatori, il quale li ha condotti ad un'operatività frustrante, irrispettosa e senza futuro.

Il terzo gruppo di intervistati viene identificato come "pragmatico" poiché, nonostante l'influenza della nuova classe politica sia dichiarata come demolitrice, procedono nell'esercizio della professione proseguendone i principi base. La maggior parte degli intervistati presenta, invece, un profilo attivista, riportando una visione critica verso le nuove politiche e sviluppando strategie di resistenza come l'attivazione di abilità tecnico-legali per ostacolare l'attuazione di decisioni politiche (Fazzi, 2015).

Anche i mandati burocratici, nell'attuale periodo storico, conducono gli assistenti sociali verso la standardizzazione, piuttosto che verso la personalizzazione, riducendo, e a volte privando, il campo d'azione degli operatori e l'efficacia degli interventi predisposti. La pratica degli assistenti sociali risulta così guidata anche dalle esigenze dell'organizzazione che, in alcuni contesti, potrebbero mettere alla prova la loro flessibilità, professionalità e capacità di giudizio. Infatti, nell'attuale periodo socio-culturale, caratterizzato da numerosi tagli di bilancio e da politiche ostili, si procede verso una sempre maggiore diminuzione delle risorse a disposizione degli assistenti sociali che li induce ad operare perseguendo meno i valori professionali e più le direzioni provenienti dall'istituzione in cui sono inseriti. Tali indirizzi forniti ai professionisti sono fortemente influenzati dalla mancanza di strumenti economici e di operatori quantitativamente necessari, e attribuiscono agli assistenti sociali un ruolo subordinato e dedicato ad altri servizi o mansioni prettamente burocratiche. (Sanfelici, 2021).

La ricerca effettuata da Lannutti evidenzia la mancanza di un coordinamento che diventa sempre più urgente e indispensabile, quanto meno di carattere provinciale, con l'obiettivo di ottimizzare le risorse, sia umane che economiche, per garantire servizi efficienti e sicurezza lavorativa (Lannutti, 2018).

Anche lo studio di Lintner nel 2019¹¹ evidenzia come, in particolar modo nei Centri di prima accoglienza, i professionisti sentano la mancanza di un'istituzione chiara e di una direzione da parte del servizio in cui sono inseriti; in tale situazione tendano a reagire ai problemi e alle difficoltà, piuttosto che promuovere interventi a lungo termine ed orientati al futuro (Lintner, 2019).

Gli assistenti sociali in tale contesto, caratterizzato da rigidità e inflessibilità, riportano difficoltà nel promuovere ed attuare opportunità di cambiamento e dichiarano di dover aver a che fare con strutture vincolanti (Lintner, 2019).

2.3.2 All'interno del servizio sociale

Come riportato precedentemente, negli ultimi anni l'utenza straniera è in aumento per gli assistenti sociali; tuttavia, essi lamentano una carenza di competenze rispetto ai mutamenti sociali e un'utenza sempre più diversificata e frammentata al suo interno (Barberis e Boccagni, 2014 cit. in Lannutti, 2018).

Emerge una forte lentezza attraverso cui la teoria, propria del servizio sociale, recepisce la portata del fenomeno migratorio in Italia portando i professionisti a lavorare sperimentando nel campo; operato che non sempre si verifica essere efficace. In alcuni casi le competenze relative vengono acquisite attraverso modalità disorganiche e volontarie, senza riferimenti teorici e a competenze reali ed efficaci (Lannutti, 2018).

D'altro canto, la pratica professionale rimane spesso nascosta e non esplicitata sia nella relazione d'aiuto con le persone sia con altri professionisti, permanendo latente e disponibile unicamente per il singolo assistente sociale. Tendenzialmente, tale perdita avviene nel momento in cui le conoscenze e i saperi rimangono unicamente ancorati al lavoro quotidiano e, con il tempo, diventano naturali e normalizzati. I saperi perdono così

¹¹ La ricerca è stata condotta da Lintner tra il 2016 e il 2018 con l'obiettivo di comprendere come la presenza o l'assenza di capacità personali e di fattori strutturali promuovano, nelle diverse strutture di accoglienza, efficienti interventi sociali e la creazione di un contesto lavorativo professionale. La ricerca si è avvalsa di 17 interviste semi strutturate compilate da operatori sociali nei sistemi di accoglienza nel Sud Tirolo, in particolar modo nel Passo del Brennero, in quanto luogo di numerose recenti migrazioni irregolari (Lintner, 2019).

memoria, e conseguentemente il loro valore aggiunto, costituendo una perdita irrecuperabile per tutta la comunità professionale (Tarsia, 2019).

Gli operatori intervistati nella ricerca condotta da Lintner (2019) riportano la mancanza della supervisione come un tempo ed uno spazio dedicati alla riflessione; questa carenza porta gli assistenti sociali a passare da una problematicità all'altra, producendo un impatto negativo nelle relazioni e nella qualità dei servizi. I servizi di consultazione, la supervisione, i *training*¹², l'assistenza psicologica e legale dovrebbero rappresentare una parte integrante del lavoro quotidiano dell'assistente sociale, soprattutto nel momento in cui la maggior parte delle competenze fondamentali non vengono apprese durante il percorso di studi (Lintner, 2019).

Lannutti (2018), nella sua ricerca, evidenzia anche come, in molti casi, gli assistenti sociali accolgono le persone immigrate non in servizi indifferenziati e specializzati, che di base non richiedono competenze specifiche. La mancanza di uno spazio fisico e mentale dedicato causa spesso sentimenti di frustrazione, disagio ed impotenza che influiscono notevolmente nella relazione e nell'efficacia degli interventi.

La "complessificazione" della società e delle persone che si rivolgono al servizio richiederebbe risposte altrettanto variegata ed individualizzate¹³, non rese possibili dalla mancanza di competenze e dalla rigidità istituzionale con cui sono tenuti a lavorare. Questo clima rigido determina un adeguamento passivo ad una modalità operativa standardizzata, ad un processo di deresponsabilizzazione e alla mancata messa in discussione di stereotipi etno-culturali (Lannutti, 2018).

La ricerca condotta da Coppola et al. (2021)¹⁴ evidenzia come, nonostante la tendenza alla standardizzazione e la mancanza di competenze specifiche soprattutto nell'ambito dell'accoglienza, gli assistenti sociali percepiscono un eccesso carico di lavoro che li conduce ad assumere differenti funzioni all'interno del servizio in cui sono inseriti (Coppola, Rania e Pinna, 2021), anche in seguito alla chiusura e all'accorpamento di molti

¹² I *training* sono azioni individuali volte a potenziare competenze e aspetti individuali per incrementare il benessere dei singoli e, conseguentemente, le relazioni con gli altri e i propri contesti di vita. (Santinello, Vieno e Lenzi, 2018)

¹³ Le risposte individualizzate (o personalizzate) richiedono *in primis* che la persona sia protagonista nella co-produzione dell'intervento, oltreché il progetto valorizzi il capitale sociale dell'individuo e che il ruolo degli operatori sociali sia ripensato in funzione di esso. (Prandini, 2013, cit. in Tarsia, 2018)

¹⁴ La ricerca di Coppola et al. è stata condotta attraverso *focus group* con 12 assistenti sociali e 30 interviste semi strutturate realizzate da famiglie immigrate prese in carico dai servizi. Tale ricerca è stata realizzata con l'obiettivo di evidenziare l'importanza del servizio sociale nel percorso delle persone immigrate verso la loro autonomia (Coppola, Rania e Pinna, 2021).

servizi (Lannutti, 2018). Infatti, l'intervista predisposta da Coppola et al. (2021) riporta, tra le principali problematiche, la percezione degli assistenti sociali ad essere indotti ad assumere differenti funzioni, le quali richiedono ulteriori competenze ai professionisti che non sempre posseggono, come competenze in ambito psicologico e amministrativo. (Coppola, Rania e Pinna, 2021). D'altro canto, tali richieste sono aumentate, come evidenziato dalla ricerca attuata da Lannutti (2018), di fronte ai cambiamenti degli assetti organizzativi, i quali hanno predisposto, oltreché tagli alle risorse economiche e umane, l'unificazione e l'eliminazione di differenti servizi predisposti per le persone immigrate, anche precedentemente alla crisi economica. Tali modifiche però non hanno ridimensionato le richieste agli assistenti sociali, richiedendo ugualmente la somministrazione di risposte (Lannutti, 2018).

In tale contesto diventa maggiormente probabile erogare servizi ed interventi di carattere quasi esclusivamente economico, di durata inferiore a quanto oggettivamente necessario e tendenti all'assistenzialismo. Il medesimo studio, infatti, evidenzia come le famiglie immigrate percepiscano spesso un senso di abbandono, progetti di breve durata che non coincidono con un'adeguata costruzione del progetto di vita della persona e il mancato accompagnamento verso una propria autonomia (Coppola, Rania e Pinna, 2021).

Il ruolo dell'assistente sociale, in quanto pubblico ufficiale e *gatekeeper*, oltreché come riproduttore delle istanze culturali del paese di arrivo, viene spesso percepito con timore; fattore che però non viene sempre preso in considerazione dal professionista e che può influenzare negativamente sulla relazione (Lannutti, 2018).

Costruire una relazione con le persone immigrate non è sempre facile poiché da un lato molti professionisti tendono ad esasperare le problematiche a causa della differenza culturale (Viola, Biondo e Mosso, 2018), di contro altri operatori tendono a adottare un atteggiamento "*cultural blindness*", perseguendo ovvero l'assunzione secondo cui tutte le persone siano uguali (Sanfelici, 2019). Com'è possibile notare anche dall'indagine di Sanfelici¹⁵, la quale individua quattro differenti approcci che coinvolgono differenti livelli di partecipazione e di interazione con le persone, esistono differenti modalità razionali per perseguire l'uguaglianza e per approcciarsi a culture diverse; tuttavia, l'autrice della

¹⁵ La ricerca condotta da Mara Sanfelici si è posta l'obiettivo d'indagare i differenti valori che emergono nella relazione con persone immigrate, in particolar modo di fronte a sfide, e come questi influenzino il ruolo professionale e la relazione sociale. La ricerca è stata realizzata attraverso un piccolo campione di assistenti sociali di comuni in una provincia nel Nord Italia mediante la presentazione di una storia-stimolo (Sanfelici, 2021).

ricerca evidenzia l'importanza di possedere competenze interculturali alla base delle azioni professionali. Infatti, i quattro approcci emersi dalla ricerca rispecchiano i valori sociali, professionali e personali adottati dagli operatori nella relazione sociale con persone immigrate e, in particolar modo, in risposta ad un caso studio proposto agli intervistati.

Il primo approccio emerso evidenzia l'importanza nel garantire un trattamento uguale, attraverso criteri generali ed uniformi, a prescindere dalle differenze di ciascun individuo, in relazione all'importanza della gestione equa delle risorse e dell'evitamento di una condizione assistenziale.

La seconda metodologia implica la ricerca di una soluzione condivisa per persone immigrate e cittadini italiani per evitare la creazione di discriminazioni e permettere a tutti di accedere in ugual modo alle opportunità erogate dai servizi, riconoscendo tuttavia le differenze culturali.

Il terzo approccio riprende il secondo, affermando però l'ulteriore importanza del coinvolgimento delle persone immigrate nei processi di presa di decisione, con l'obiettivo di partire da una comprensione del punto di vista degli individui e da tale prospettiva costruire una relazione e definire contiguamente una soluzione equa.

L'ultima posizione tende a basarsi maggiormente sul mandato professionale, piuttosto che burocratico, praticando una diversità nell'erogazione di interventi per raggiungere un'uguaglianza. (Sanfelici, 2019).

La relazione, e di conseguenza la qualità dell'intervento, sono ancora influenzati dal fatto che in Italia troppi *policy maker* ritengono il fenomeno migratorio come temporaneo, nonostante almeno da trent'anni sia permanente e strutturale, e come un elemento di crisi dell'ordine sociale (Ambrosini, 2007, cit. in Lannutti, 2018).

La ricerca "Le sfide dell'aiuto"¹⁶ (Pattaro e Nigris, 2018) pone l'attenzione sull'importanza che assume la relazione di aiuto, ma anche sulle molteplici difficoltà che ne derivano e che ostacolano il raggiungimento degli obiettivi predefiniti e, più in generale, di uno stato di benessere da parte degli utenti.

¹⁶ La ricerca "Le sfide dell'aiuto" a cura di Pattaro e Nigris si è posta l'obiettivo di indagare pratiche di accoglienza e di adattamento reciproco, oltreché le difficoltà incontrate dagli assistenti sociali comunali nella relazione di aiuto con le persone immigrate. Per perseguire l'obiettivo, i ricercatori si sono avvalsi di un'intervista distribuita a 60 assistenti sociali operanti in ambiti comunali di sei Regioni differenti (Veneto, Lombardia, Piemonte, Emilia Romagna, Toscana e Lazio) (Pattaro e Nigris, 2018).

Gli intervistati riportano come una prima difficoltà assuma carattere linguistico poiché, nella maggior parte dei casi, sia da parte dell'operatore sia da parte della persona immigrata vi è la mancata conoscenza della lingua parlata dal proprio interlocutore. Tale difficoltà pone, all'interno della relazione, una barriera alla comprensione del punto di vista altrui; limite che di per sé rappresenta un'ulteriore problematicità poiché l'altra persona riporta differenti priorità e schemi di valore.

I risultati della ricerca hanno inoltre evidenziato un'ulteriore complessità derivante dalla tendenza di ciascun individuo, sia professionista sia utente, all'utilizzo, anche se inconsapevole, della tipizzazione di fronte a incertezze e a realtà di non immediata comprensione. La tipizzazione conduce alla creazione e all'uso di stereotipi da ambe le parti della relazione, influenzando il reciproco interlocutore e, conseguentemente, la relazione stessa.

Un'ultima complicazione sottolineata nel lavoro di Pattaro e Nigris (2018) deriva dalle problematicità di carattere organizzativo, quali ad esempio barriere burocratiche, amministrative ed interpretative, riportate dalle persone immigrate all'assistente sociale, il quale non sempre si sente adeguatamente preparato ad assumere una funzione d'intermediario in tale contesto (Pattaro, 2018).

Gli assistenti sociali hanno il diritto e dovere di guidare e intervenire per il cambiamento e la giustizia sociale; tuttavia, dalle indagini emerge come per loro sia difficile proporre strategie di mutamento a causa delle rigidità istituzionali. Il forte desiderio che caratterizza la maggior parte degli operatori sociali all'inizio della loro carriera incontra spesso numerosi ostacoli posti sia dal contesto legale e strutturale che riduce le loro opportunità di azione, sia a causa dell'attualità dell'argomento che li coinvolge non solo come professionisti ma anche come singoli individui (Lintner, 2019).

Tale situazione può rischiare di condurre nel medio termine a disaffezione e demotivazione, rendendo marginale la voce degli assistenti sociali nel dibattito pubblico sull'immigrazione (Lannutti, 2018).

2.4 I punti di forza e gli aspetti evolutivi del servizio sociale per gli immigrati

2.4.1 Il contesto sociale e interculturale

I punti di forza del servizio sociale interculturale, evidenziati dalle ricerche prese in analisi, si inseriscono tendenzialmente ad un livello organizzativo; infatti, sono tali questioni a definire l'accoglienza delle persone immigrate attraverso la costruzione di fronti comuni tra operatori sociali (Tarsia, 2020).

Il servizio sociale si sta attivando sempre più per promuovere processi d'integrazione che influiscano notevolmente anche nel contesto sociale. Nonostante le difficoltà, molti professionisti considerano infatti la presenza di rifugiati e richiedenti asilo nel territorio italiano, non più come un fenomeno transitorio bensì, come una sfida strutturale da fronteggiare attraverso l'integrazione. Il cambiamento di quest'ottica si è concretizzato durante le interviste effettuate da Lintner, che evidenziano come le persone immigrate non siano definite come "ospiti" che permangono temporaneamente nel territorio, bensì come "clienti" che necessitano di un supporto strutturato (Lintner, 2019).

L'integrazione viene promossa attraverso la coesione e la partecipazione sociale, la responsabilità collettiva e l'empowerment, sia individuale che comunitario, oltreché richiedere un ugual accesso al sistema di Welfare per affrontare i bisogni primari delle persone immigrate, e considera le diversità come arricchimento per la società (Viola, Biondo e Mosso, 2018).

Specifiche provvisori di leggi risultano essere essenziali per un processo d'integrazione di successo; in primo luogo, attraverso la realizzazione e l'accesso ad aree chiave dell'attività pubblica - quali educazione, salute e alloggio - e mediante l'acquisizione della cittadinanza e dei diritti, come fondamento alla nazionalità del paese d'arrivo. Tali provvisori, inoltre, favoriscono la responsabilità, la partecipazione ad attività pubbliche e politiche, il mantenimento di pratiche e dell'identità culturale, le connessioni e le relazioni sociali (Viola, Biondo e Mosso, 2018).

La ricerca di Viola et al. (2018)¹⁷, ha anche sottolineato la presenza di alcuni facilitatori volti a superare le barriere strutturali; da un lato la conoscenza della lingua e della cultura

¹⁷ La ricerca condotta da Viola et al. è stata realizzata mediante un'intervista semi strutturata condotta con 20 assistenti sociali inseriti in contesti lavorativi del Nord Italia, sia formali che informali, con l'obiettivo di comprendere in che modo gli operatori sociali agiscano per promuovere l'integrazione sociale (Viola, Biondo e Mosso, 2018).

e dall'altro la sicurezza e la protezione. Infatti, una comunità, caratterizzata dall'integrazione, si dovrebbe basare su una conoscenza mutevole e sulla comprensione delle aspettative riportate da culture differenti, dovrebbe essere inoltre caratterizzata da sicurezza pubblica e dalla protezione nazionale delle proprietà, quali pace e superamento delle forme di oppressione e di minacce sociali. Infatti, la garanzia dei diritti e l'acquisizione di uno *status* regolare rappresentano risorse essenziali, quanto marcatori e mezzi (Viola, Biondo e Mosso, 2018).

Un valore aggiunto, rispetto all'integrazione delle persone immigrate in Italia, è costituito dalla rappresentazione e dalla ridefinizione, avvenuta negli ultimi anni, del Terzo settore. Tarsia (2020)¹⁸, attraverso la sua ricerca, evidenzia come molti dei Centri di seconda accoglienza, se non la totalità, siano gestiti del Terzo settore, in particolar modo grazie a volontari e a cooperative sociali. Il Terzo settore si pone in una posizione di presa di responsabilità per l'organizzazione, non solo come garante finanziario ma anche come sostenitore della rispettabilità dei beneficiari. La ricerca stessa evidenzia come la "contaminazione" avvenuta tra i valori delle organizzazioni del Terzo settore e la pratica degli assistenti sociali produca abilità e pratiche aggiunte, quali l'attivazione di meccanismi di ragionamento di fronte ai conflitti, mantenendo sempre centrale le relazioni con i cittadini e le imprese locali (Tarsia, 2020).

2.4.2 All'interno del servizio Sociale

Gli operatori sociali, sia che operino formalmente che informalmente, si collocano come un'importante rete di supporto e assumono un ruolo attivo nei processi d'integrazione delle persone immigrate in Italia. Gli assistenti sociali vengono definiti come un pilastro del Welfare stesso, poiché forniscono supporto e opportunità oltreché riconoscere e rispettare le differenze culturali, nonostante le barriere sociali presenti nel contesto in cui operano. I professionisti si pongono il principale obiettivo di sviluppare le responsabilità individuali e l'empowerment per permettere alle persone immigrate di interfacciarsi e reagire di fronte a differenti situazioni con le proprie capacità e mantenendo la propria eredità culturale attraverso, come sostenne Berry (2001, cit. in Viola et Al., 2018), i

¹⁸ La ricerca da Tarsia "The value of social work in the second reception of forced migrants" è stata realizzata attraverso due studi condotti tra il 2014 ed il 2018, coinvolgendo più di 60 operatori sociali. La ricerca ha utilizzato differenti strumenti quali interviste, r
, osservazioni sul campo e tecniche collaborative e partecipative, avendo lo scopo di identificare gli elementi caratteristici che favoriscono la relazione d'aiuto nei centri di seconda accoglienza (Tarsia, 2020).

contatti tra i gruppi, senza però sostituirsi ad essi. Il compito principale che assumono gli assistenti sociali consiste sia, laddove necessario, nella risposta ai bisogni primari delle persone immigrate, sia, contemporaneamente, nella promozione di integrazione nel paese d'arrivo attraverso progetti che favoriscono la partecipazione ed una visione delle diversità come un arricchimento per la società (Viola, Biondo e Mosso, 2018).

La ricerca condotta da Coppola et al. evidenzia come instaurare una relazione di fiducia tra le persone immigrate che si rivolgono al servizio ed il professionista sia percepito, da ambedue le parti, come un punto di forza necessario ed efficace per il progetto d'intervento. Gli operatori evidenziano come alcune famiglie abbiano la tendenza a creare relazioni amichevoli che permettono di superare gli ostacoli derivanti dal ruolo professionale. D'altro canto, le famiglie immigrate nell'intervista descrivono gli assistenti sociali come una famiglia di cui potersi fidare, che fornisce loro supporto e disponibilità all'ascolto. La relazione di fiducia inoltre richiede, da parte degli operatori, un'attenzione alle specificità di ciascun nucleo, costituendo un altro pilastro fondamentale da perseguire all'interno del servizio sociale interculturale poiché favorisce la creazione di progetti individualizzati e condivisibili (Coppola, Rania e Pinna, 2021).

Anche nella ricerca "Le sfide dell'aiuto" (Pattaro e Nigris, 2018) emerge come vi sia, da parte degli assistenti sociali, una maggiore consapevolezza, più o meno matura, dei propri presupposti culturali ed istituzionali che li conduce, in quanto operatori, alla relazione con l'altro e ad una riflessività rispetto i propri "dati per scontato" per ridurre stereotipi e pregiudizi (Pattaro, 2018).

Tale ricerca evidenzia, inoltre, come le difficoltà che emergono nella relazione d'aiuto in presenza di persone straniere non sia sinonimo di conflittualità poiché al professionista non vengono sottoposte problematiche differenti rispetto alla relazione con cittadini italiani. La relazione d'aiuto, infatti, implica per l'assistente sociale a prescindere un conflitto derivante dal contatto con emozioni altrui e situazioni di disagio e sofferenza; una situazione ostile che richiede una profonda riflessione e conoscenza di sé stessi e che, per tale motivo, assume una valenza maggiormente personale (Pattaro, 2018).

Un sostegno importante al lavoro sociale interculturale, evidenziato nelle ricerche effettuate da Tarsia, consiste inoltre nel considerare i conflitti, in quanto componente psicologica delle relazioni sociali, come una categoria che permette di conoscere le reti e come uno strumento di trasformazione che promuove e facilita la crescita e il

cambiamento. Anche il metodo e gli strumenti utilizzati da Tarsia, quali tavoli di partecipazione e *focus group*, conducono i professionisti a dichiarare ed esplorare i conflitti, il contesto e i differenti bisogni riportati dalle persone, oltreché motivare le proprie opinioni e idee. Facendo ciò, i conflitti vengono considerati come spazi aventi un potenziale trasformativo sia rispetto le relazioni interpersonali sia nei confronti della comunità in cui inseriti (Tarsia, 2020).

Ad esempio, una difficoltà del lavoro sociale, come riportato nel paragrafo precedente, consiste nell'apprendimento situato e nelle conoscenze tacite delle pratiche professionali, i quali se consapevoli possono veicolare, condividere e scambiare pratiche e stili di lavoro in un'*équipe* o nella comunità professionale allargata. Attraverso una riflessività condivisa si rendono, infatti, comprensibili le pratiche operative, per sé e per gli altri, diffondendo conseguentemente conoscenza e ottimizzando risorse sia personali che economiche. I momenti di condivisione che favoriscono tale processo possono avvenire anche durante un tirocinio curriculare, il quale richiede al tirocinante l'assunzione di un ruolo, in una prima fase, di osservazione e, successivamente, di sperimentazione di strumenti e tecniche propri della pratica professionale. L'assistente sociale, in questa esperienza, rappresenta un "modello da imitare" e da cui apprendere la professione richiedendo all'operatore una riflessione più profonda rispetto alla sua quotidianità, con lo studente in relazione alle situazioni osservate. Infatti, questa fase di riflessione pone il tirocinante come terza persona nella relazione d'aiuto e, di conseguenza, crea una discontinuità nella *routine* operativa innescando riflessività, valutazione e concretizzazione dell'agire professionale (Tarsia, 2019).

Un altro momento di riflessione e di condivisione dei conflitti è costituito dall'*équipe*, sia di carattere mono o multi professionali sia intra o interservizio, poiché permette la ricerca di soluzioni di fronte a situazioni complesse, dove la comprensione immediata della realtà viene meno. Le *équipe* sono composte da diversi operatori sociali, i quali svolgono differenti mansioni tra loro complementari, con l'obiettivo condiviso di costruire ed in seguito realizzare progetti d'intervento personalizzati. In tali situazioni di coprogettazione, viene costruito un sapere professionale a partire dal confronto tra operatori e altri soggetti sociali, rispondendo a procedure e interpretazioni di legge.

Le risposte prodotte dalla pratica operativa, che nella maggior parte dei casi risultano essere trasferibili e riproducibili, derivano dalla condivisione da parte di ciascun operatore

delle proprie conoscenze, sia personali che professionali, che, se contaminate dalle altrui competenze, producono nuovi strumenti e abilità. Ogni conoscenza prodotta diventa, per il singolo operatore e per il gruppo di lavoro, *in primis* memoria e successivamente una competenza professionale che può essere riutilizzata in situazioni simili e cristallizzata. La concettualizzazione di un nuovo sapere però necessita, non unicamente della memoria personale del singolo operatore, bensì anche di una documentazione, quali diari di bordo e schede di verifica, che rappresenti una traccia ed una guida e che non conduca i professionisti a stanziarsi in situazioni precostituite e legate eccessivamente ai ruoli del gruppo di lavoro (Tarsia, 2019).

Lannutti, nella sua ricerca, evidenzia come i gruppi di lavoro si possano avvalere della collaborazione di diversi operatori, di servizi sia pubblici che privati, con lo scopo di erogare servizi di supporto alle persone immigrate residenti in territori ove, come conseguenza della differenza territoriale, manchino i servizi ad esse dedicati. In tale contesto si vanno a costituire reti spontanee ed informali, composte da una mutua collaborazione tra operatori trasversali e flessibili e che hanno prodotto ottimi risultati, come la disponibilità dei mediatori culturali nelle scuole e la realizzazione di differenti servizi a bassi costi, sia per gli utenti sia per gli enti erogatori. Queste reti, e i conseguenti interventi realizzati, perseguono l'universalità dei diritti e l'obiettivo di non lasciare nessuna persona senza possibilità (Lannutti, 2018).

La collaborazione con le associazioni del territorio emerge come punto di forza anche nella ricerca attuata da Coppola et al. (2021) poiché permette la co-definizione di progetti ed interventi efficaci per le persone immigrate, rappresentando ulteriori opportunità di apprendimento e integrazione. L'importanza in particolar modo delle attività di volontariato viene percepita anche dalle famiglie intervistate, e non solamente dagli operatori sociali, poiché permette di partecipare ad attività di pubblica utilità come nucleo, favorendo l'integrazione nel paese d'arrivo (Coppola, Rania e Pinna, 2021).

Una ulteriore ricerca qualitativa condotta da Pattaro e Turlon Chiarelli (2028) (Pattaro e Turlon Chiarelli, 2018)¹⁹, si è focalizzata sul lavoro di rete con persone immigrate residenti nel suolo italiano e rivoltesi ai servizi di base comunali, in quanto luogo di

¹⁹ Nella ricerca "Reti, Comune, comunità: le sfide quotidiane del lavoro sociale con i migranti" vengono analizzate le opinioni raccolte attraverso interviste, semi strutturate e non-direttive, sottoposte a 30 assistenti sociali operanti in Comuni veneti. L'obiettivo era quello di indagare il lavoro di rete con persone straniere, in particolar modo concentrandosi su limiti, difficoltà, punti di forza e prospettive d'inclusione (Pattaro e Turlon Chiarelli, 2018).

riflessione della pratica maggiormente facilitante una comprensione di sfide e potenzialità derivatesi. Nonostante gli assistenti sociali intervistati riportino la ricezione di domande aventi carattere prettamente economico da parte delle persone immigrate, gli operatori ricercano di instaurare una relazione ed un dialogo volti ad indagare, oltre gli aspetti formali richiesti dalle pratiche, le possibili difficoltà vissute e le capacità attivate o attivabili, inclusa la presenza-assenza di reti. Dalle interviste emerge come la presenza di reti, formali e/o informali, costituisca un importante sostegno per le persone immigrate residenti poiché le difficoltà che si trovano ad affrontare difficilmente vengono superate dalle loro singole azioni. Le reti informali, costituite da connazionali, costituiscono nella maggior parte dei casi un'importante risorsa poiché forniscono agli individui un orientamento nella società e nelle istituzioni, in particolare anche nell'accesso al servizio sociale, andando così a costruire un "capitale sociale etnico". Tale capitale, formato dalle reti migratorie, però risulta essere una risorsa meno flessibile e caratterizzata dalla mancanza di abilità e conoscenze ritenute spesso fondamentali, quali ad esempio condivisione di informazioni non sempre corrette e mancato sostegno materiale. Risulta, di conseguenza, necessario da parte degli assistenti sociali prevedere, all'interno dei servizi e interventi predisposti, l'aggancio al territorio e il coinvolgimento di differenti professioni, oltreché del Terzo settore (Pattaro e Turlon Chiarelli, 2018).

Differenti ricerche nel focalizzarsi sull'importanza delle *équipe* nel servizio sociale interculturale, hanno evidenziato come i gruppi di lavoro assumano una valenza positiva e particolarmente efficace all'interno dei Centri di seconda accoglienza poiché l'operatore ha una forte responsabilità ed un ruolo strategico nell'accompagnamento, nell'inserimento nel territorio e nella concretizzazione di percorsi di inclusione (Tarsia, 2018).

L'obiettivo del lavoro in rete richiede agli operatori di partire dalle proprie relazioni personali ed organizzative, con l'obiettivo di attivarle e/o implementarle a favore di un intervento personalizzato per ciascun individuo. Il gruppo di lavoro viene attivato, in un ambiente influenzato da dimensioni normative, relazionali e ambientali, con l'obiettivo di rielaborare il progetto di vita della persona per raggiungere un adattamento e un'integrazione nel contesto attraverso le relazioni già pre-esistenti e le abilità dell'individuo.

Lo studio condotto da Tarsia nel 2018²⁰ sottolinea come da un lato le *équipe* più coese ed esperte e dall'altro un coordinamento più propenso ad una *leadership* circolare e responsabilizzante permettono agli operatori di assumere sin dall'inizio la complessità della situazione, senza banalizzarla, costituendo in seguito percorsi e progetti maggiormente efficaci incentrati sul favorire l'autonomia e l'integrazione della persona rifugiata. Tale operato richiede agli assistenti sociali di lavorare costantemente attraverso un contatto reciproco ed una condivisione di informazioni su luoghi e comportamenti, oltreché ridisegnare, spesso per tentativi, la propria professionalità, mettendosi in gioco, assumendosi svariate responsabilità e azzardando soluzioni, ponendosi spesso come facilitatori in un contesto con le comunità e in un processo di socializzazione (Tarsia, 2018).

Una figura che assume una valenza positiva per l'operato dell'assistente sociale all'interno dei gruppi di lavoro, secondo differenti ricerche prese in esame, è il mediatore culturale. Come riportato precedentemente, la conoscenza della lingua e della cultura rappresentano un facilitatore per l'integrazione e la figura del mediatore permette di facilitare la comunicazione tra le culture. La ricerca di Viola et Al. (2018), evidenzia come i mediatori abbiano un ruolo, tra due culture differenti, che permette di costruire connessioni intergruppo, attraverso chiarimenti e confronto. Emerge anche come i mediatori culturali abbiano maggiormente una posizione di affiancamento nei processi burocratici e di accompagnamento nelle organizzazioni e nelle pratiche di regolazione dello *status*, facilitando la comunicazione con le istituzioni e creando contatti tra le persone immigrate e il paese d'arrivo (Viola, Biondo e Mosso, 2018).

Tarsia, nella sua ricerca, sottolinea come la figura del mediatore culturale sia fondamentale in ciascun progetto realizzato all'interno dei Centri di seconda accoglienza, poiché accompagna le persone nei servizi sanitari e nelle consultazioni legali, supportandole nell'apprendimento della lingua italiana. Tale ruolo di guida e supporto è sempre finalizzato a promuovere l'autonomia e l'integrazione delle persone (Tarsia, 2020).

²⁰ La ricerca "Pratiche relazionali nella seconda accoglienza per richiedenti asilo" effettuata da Tarsia nel 2018 mira ad evidenziare l'importanza della costruzione di una rete, in particolar modo delle *équipe* interprofessionali, per le persone richiedenti asilo e rifugiate durante la permanenza nei centri di seconda accoglienza. L'indagine è stata effettuata tra il 2014 ed il 2018 attraverso 12 interviste e due *focus group*, coinvolgendo operatori sociali dei centri di seconda accoglienza nelle provincie di Reggio Calabria, Messina e Villa San Giovanni (Tarsia, 2018).

Un ulteriore punto di forza emerso dalle differenti ricerche prese in analisi, che rappresenta tuttavia maggiormente una sfida per i servizi sociali che operano in un contesto interculturale, è costituito dalle competenze professionali specifiche in materia d'immigrazione. In seguito alla globalizzazione e alle complessità evidenziate nel territorio, derivanti dalle differenze culturali, si è diffusa una maggiore sensibilità nel lavoro sociale, in particolar modo enfatizzando il rispetto, la consapevolezza e la valorizzazione delle diversità. La Federazione internazionale del lavoro sociale si è focalizzata nella promozione dei principi etici, affermando diritti, dignità e giustizia umana come assiomi fondamentali nell'operato dell'assistente sociale. Inoltre, riflessioni più recenti pongono l'attenzione sull'importanza di una riflessione critica da parte degli assistenti sociali, rispetto ai privilegi e al potere derivanti dal proprio ruolo. La competenza interculturale, di conseguenza, viene descritta come un apprendimento dinamico e continuo di conoscenza, sia di sé stessi che degli altri (Sanfelici, 2021).

La ricerca attuata da Sanfelici (2021) evidenzia l'importanza delle competenze interculturali in ciascun intervento sociale poiché ogni persona che si rivolge al servizio è portatrice di una differenza che sia essa relativa alla nazionalità d'origine, all'età, al genere, alla religione, all'orientamento sessuale, allo *status* economico, alle abilità possedute, alle percezioni e alle credenze (Sanfelici, 2021).

Tuttavia, in Italia, non sono stati evidenziati standard nazionali relativi all'educazione di competenze interculturali e non sono stati attuati studi relativi all'inclusione dei temi sulla diversità nel *curriculum* dell'assistente sociale (Sanfelici, 2021).

Data l'importanza fornita dalle competenze professionali interculturali nel lavoro sociale, il prossimo capitolo si focalizzerà ad analizzarne le principali, in seguito alla considerazione dei rischi nella relazione d'aiuto.

CAPITOLO III

LE COMPETENZE E GLI STRUMENTI DELL'ASSISTENTE SOCIALE NEL LAVORO INTERCULTURALE

3.1 Difficoltà ed ostacoli nel contatto interculturale

Dall'analisi delle ricerche qualitative nel capitolo precedente, sono emerse differenti complicazioni e vantaggi nel lavoro sociale interculturale, derivanti sia dal contesto socio-politico sia istituzionale e personale. Tuttavia, risulta essere necessario, per raggiungere una prospettiva maggiormente completa del tema trattato in questa tesi, esaminare i rischi in cui l'assistente sociale può incorrere nella relazione con persone immigrate, che esse siano in possesso o meno della residenza nel territorio italiano, per poter successivamente analizzare competenze e strumenti utili a far fronte a tali ostacoli.

Il lavoro sociale di per sé comporta delle componenti di rischio, in particolar modo nel momento in cui gli obiettivi prefissati e/o le vie per raggiungerli non sono abbastanza definiti. Nell'ambito delle migrazioni, soprattutto durante una prima fase di accoglienza, i rischi, in cui l'assistente sociale incorre, sono maggiori poiché l'operato è caratterizzato da una forte incertezza e poca chiarezza (Genco, 2019).

Due dei primi ostacoli a cui gli assistenti sociali possono imbattersi, nel dialogo e nella relazione transculturale, consistono nella sopravvalutazione e sottovalutazione della differenza culturale (Mazzetti, 2018).

La sopravvalutazione consiste nella tendenza dell'operatore sociale ad identificare come "culturale" ciascun elemento che emerge nella relazione con una persona immigrata. Essa nasce nella propensione a percepire come l'incontro avvenga tra culture e non tra persone provenienti da mondi culturali differenti. Anche se può apparire come un'ovvietà, tale predisposizione consiste in una visione di ciascun individuo come archetipo della cultura da cui proviene; generalizzazione che preclude, in molte situazioni, l'approfondimento

delle diverse dinamiche che influenzano la relazione. La sopravvalutazione conduce conseguentemente ad una depersonalizzazione dell'individuo deprivandolo della sua unicità e portando l'operatore a relazionarsi con sistemi culturali, anziché persone. Paradossalmente, tale rischio risulta essere maggiore quando i professionisti sono estremamente motivati ed impegnati nell'incontro con l'altro, poiché deriva dalla necessità della mente umana di creare, spesso inconsapevolmente, categorie²¹ per comprendere le novità in cui si incorre (Mazzetti, 2018).

Al contrario, la sottovalutazione conduce l'operatore sociale a negare le specificità culturali che hanno influenzato la definizione dell'identità della persona, attraverso una visione universalistica ed etnocentrica della realtà secondo cui la propria visione del mondo sia l'unica e legittima. Tale atteggiamento porta ad una negazione di differenti sistemi di riferimento culturale per ciascun individuo, spesso assimilato dal professionista, più o meno inconsapevolmente, durante il percorso di studi (Mazzetti, 2018).

Un ulteriore rischio è costituito dal fatto secondo cui gli operatori sociali possano involontariamente discriminare le persone immigrate che si rivolgono ai servizi, nonostante si potrebbe pensare che sia scontato che essi posseggano una tendenza naturale verso il rispetto delle diversità, unitariamente ai valori professionali perseguiti. Infatti, un lavoro sociale caratterizzato da un'assoluta integrità, moralità e giustizia richiede interventi professionali *value-free*, ovvero che escludono i valori personali degli operatori nel processo d'aiuto. In particolar modo, quando gli Assistenti sociali prendono decisioni in situazioni di urgenza e sofferenza, i loro interventi possono inconsapevolmente produrre effetti discriminatori poiché operano in un contesto discriminatorio, che condiziona e vincola il loro lavoro (Cabiati, 2020).

Una mancata discriminazione inconsapevole però non deriva esclusivamente da un'accettazione cognitiva della differenza interculturale, poiché un atteggiamento di disponibilità e apertura non coinvolge unicamente dimensioni cognitive, bensì anche emotive (Cabiati, 2020).

²¹ Creare categorie (o categorizzare) consiste in una parte del processo attivo della percezione secondo cui, da un lato, permette di governare il sovraccarico degli stimoli esterni, semplificandone la complessità, dall'altro consente di integrare le informazioni sensoriali quando lo stimolo risulta essere troppo povero (Giaccardi, 2012).

Con il termine discriminazione si indica ogni trattamento differenziale ed ineguale, di persone o gruppi, a causa delle loro origini, appartenenze e/o opinioni (Taguieff, 1999 cit. in Barberis e Boccagni, 2017). Queste assumono carattere inconsapevole poiché gli atteggiamenti e sentimenti negativi, verso persone di minoranza etnica, spesso implicano convinzioni cognitive solide e di natura intenzionale (Cabiati, 2020). Inoltre, le discriminazioni possono avere valore sociale, nel caso in cui vengono attuate nelle relazioni interpersonali quotidiane, o istituzionale quando si riferiscono ad azioni diffuse da istituzioni o pubblici ufficiali nell'esercizio delle loro funzioni (Barberis e Boccagni, 2017).

Tendenzialmente, gli assistenti sociali nutrono un atteggiamento cognitivo migliore, rispetto a quello affettivo, nei confronti delle persone immigrate e si parla, in questo caso, di una forma di discriminazione più contemporanea e sofisticata, che può ugualmente influenzare negativamente la relazione d'aiuto. Essi possono essere, infatti, portatori di conoscenze stereotipate che vengono percepite come delle vere rappresentazioni; difficili da mettere in discussione e conseguentemente da eliminare, che determinano così il pensiero e l'azione professionale degli operatori (Cabiati, 2020).

Le discriminazioni assumono, invece, carattere istituzionale quando coinvolgono diversi livelli del sistema e vengono descritte dal termine "razzismo istituzionale". Tale concetto va ad evidenziare come anche le organizzazioni predisposte a compiti di aiuto possono discriminare, alimentando e/o riproducendo pratiche quotidiane che limitano le possibilità delle persone immigrate ed il loro raggiungimento di uno stato di benessere. Infatti, i principi della lotta al razzismo, che hanno permesso l'istituzione di numerose organizzazioni di Welfare, possono essere disattesi, conducendo ad esiti e trattamenti imparziali tra gruppi di individui differenti. Le pratiche oppressive non implicano necessariamente una responsabilità dei singoli professionisti, in quanto le istituzioni in cui essi operano possono attivare e creare silenziosamente forme di disegualianza attraverso procedure, documenti e decisioni prese dai dirigenti (Cabiati, 2020).

Inoltre, gli assistenti sociali rischiano di attuare discriminazioni attraverso l'utilizzo di un linguaggio ostile, adottato sia nelle amministrazioni pubbliche sia nel lavoro sociale, spesso inconsapevolmente. Infatti, i termini applicati alle persone, quali "clandestino" o "extracomunitario", non sono di per sé neutri ma inglobano un'asimmetria di potere, oppressiva e squalificante. Alcuni concetti utilizzati tendono a tracciare un confine tra

“noi e loro”, di carattere sia cognitivo che emotivo, e a sottintendere un’esclusione dalla comunità. Altre forme di linguaggio, come l’utilizzo della seconda persona singolare, tendono a riprodurre forme di paternalismo e di infantilizzazione. Di conseguenza, l’uso distorto della lingua diventa un punto di partenza per l’Assistente sociale che può minare la relazione sociale andando ad escludere, anche se inconsapevolmente, un’appartenenza comune e dei progetti orientati all’autonomia e all’autodeterminazione (Barberis e Boccagni, 2017).

Anche i servizi possono riprodurre alcuni ostacoli volti ad aggravare la situazione, più o meno evidenti e consapevoli, e ad impedire o scoraggiare l’accesso stesso. I principali ostacoli risultano derivare da un divario linguistico e dalla carenza di supporti specifici alla comunicazione verbale e scritta, dalla mancanza di mezzi, risorse e competenze per fruire di interventi quali la psicoterapia, l’incompatibilità dell’ottica dei servizi con i propri valori culturali e religiosi, alla scarsità e incompletezza delle informazioni ricevute. Tali ostacoli, posti nei servizi che favoriscono la partecipazione attiva nei percorsi di aiuto, vanno a determinare differenze di accesso e di trattamento nei confronti delle persone immigrate poiché, in assenza della variabile interculturale, gli interventi e gli strumenti risultano essere maggiormente accessibili ed efficaci (Cabiati, 2020).

Un’altra problematicità, piuttosto che un rischio che influenza notevolmente il lavoro sociale con le persone immigrate, è caratterizzata dalla mancanza di un riconoscimento della professione, sia all’interno dell’ente di appartenenza sia da parte della società. Infatti, la professione dell’assistente sociale è poco riconosciuta dalle istituzioni, soprattutto nei Servizi di base, le quali divulgano una visione dell’operato minimizzante, in cui le conoscenze e le risorse non sono identificate e, conseguentemente, valorizzate. Tale ottica produce effetti negativi sull’operato stesso dei professionisti poiché da un lato produce sensazioni di inferiorità e malessere e, dall’altro, preclude momenti di collaborazione, inducendo ad una libera iniziativa del singolo operatore anche, e soprattutto, in ambito politico; componente della professione che necessita di essere riscoperta dagli Assistenti sociali (Zannoni, 2018).

3.2 Le competenze interculturali per combattere stereotipi e pregiudizi

Le difficoltà e i rischi precedentemente illustrati, riguardanti un eccesso di culturalismo, un conflitto tra il mandato professionale e istituzionale, la sottovalutazione e i meccanismi di etichettamento in un ambiente ostile, richiedono, comunemente in differenti prospettive teoriche, un orientamento inclusivo da parte dell'assistente sociale. Tale direzione, intrapresa dagli operatori sociali, risulta essere coerente con la deontologia professionale, meno con i messaggi condivisi nei dibattiti pubblici e delle politiche pubbliche, e costituisce un punto di partenza per interventi socio-assistenziali inclusivi ed efficienti, richiedendo tuttavia un lavoro sociale improntato su competenze e sensibilità culturali (Barberis e Boccagni, 2017).

Le competenze interculturali degli assistenti sociali favoriscono, come anche precedentemente esposto, l'apertura dei servizi, con relativi progetti ed interventi d'aiuto, alle persone immigrate in Italia. Le competenze interculturali richiedono da un lato l'acquisizione di nuove abilità e conoscenze e dall'altro una valutazione critica di quelle pregresse, andando ad affinarle e a decostruire possibili stereotipi (Cabiati, 2020).

Concretamente, le competenze interculturali per l'assistente sociale richiedono, da un lato, una metodologia che permetta di avvicinarsi alla complessità culturale in modo rispettoso e democratico senza negare le discriminazioni presenti e, dall'altro, l'acquisizione di un lessico utilizzato dalla maggioranza delle minoranze etniche per comunicare con loro e come strumento di decentramento culturale (Barberis e Boccagni, 2017).

In generale quindi, si può affermare che la competenza interculturale consista nella capacità dell'operatore di attuare valutazioni ed interventi efficaci, riconoscendo e conoscendo rispettosamente le differenze e i bisogni riportati. Inoltre, tali competenze permettono un'attivazione di fronte a strumenti facilitanti la relazione ed una riflessione e comprensione circa l'operato proprio ed organizzativo-istituzionale (Cabiati, 2020).

3.2.1 La formazione professionale

Quando si parla di formazione dell'assistente sociale, generalmente, si va a considerare da un lato la formazione iniziale universitaria, mentre dall'altro l'aggiornamento dei professionisti iscritti all'albo e operanti poiché l'esperienza sul campo, anche se

prolungata nel tempo, non risulta essere una condizione sufficiente per affrontare le sfide del lavoro sociale riportate dal fenomeno migratorio, soggetto a mutamento costante nel tempo (Barberis e Boccagni, 2017).

La formazione degli assistenti sociali risulta essere, dai risultati delle ricerche condotte nell'ambito, un punto essenziale nella realizzazione del progetto d'aiuto con persone immigrate se focalizzata sulla comunicazione interculturale e sulla predisposizione di strumenti adeguati per adattare le competenze già proprie dell'operatore ai nuovi bisogni e richieste (Pattaro, 2018).

In tale ambito, nonostante il fenomeno migratorio sia consolidato ormai da tempo in Italia, è presente un forte divario tra la differenziazione delle persone, con relativi bisogni, e l'impostazione dell'offerta formativa. I corsi dedicati specificatamente al tema dell'immigrazione risultano essere rari nei *curricula* delle lauree in Italia, anche se risultano essere presenti differiti moduli, tra loro più o meno interdisciplinari, riguardanti l'immigrazione e raramente il lavoro sociale con popolazioni straniere. Inoltre, la maggioranza delle pubblicazioni in materia, ed utilizzate nei percorsi formativi, risalgono al decennio scorso e si focalizzano maggiormente sull'insorgenza del fenomeno, sulla prima accoglienza e sulla condivisione di una visione delle persone immigrate come un gruppo a sé piuttosto che sul consolidamento del fenomeno nel territorio. D'altro canto però è possibile affermare come l'aggiornamento professionale in materia sia variegato ma, allo stesso tempo, ricco di complessità e, conseguentemente, portatore di contenuti non sempre di immediata comprensione (Barberis e Boccagni, 2017).

Infatti, emerge, in particolar modo dalle ricerche, come sia necessaria una formazione non dedicata esclusivamente al livello emergenziale e all'approfondimento delle condizioni della popolazione immigrata, bensì relativa a competenze riguardanti l'assetto geopolitico, giuridico e psicologico, oltreché agli aspetti motivazionali che fungono da guida nel lavoro sociale. Rimane, tuttavia, necessaria anche una maggiore formazione riguardante ulteriori aspetti, quali condizioni di vita nei paesi d'origine, per permettere, da parte dell'assistente sociale, il raggiungimento di un approccio olistico per considerare tutte le dimensioni della vita delle persone immigrate (Barberis e Boccagni, 2017).

Infatti, le conoscenze necessarie, che consentono un operato sociale adeguato ed efficace, riguardano *in primis* gli aspetti antropologici e culturali, considerando però che ciascun

individuo interpreta differientemente le proprie appartenenze e presenta un vissuto, legato al processo migratorio, a sé stante.

Inoltre, le conoscenze da apprendere risultano essere inerenti alla normativa del settore e alle sue evoluzioni, oltreché alla legislazione nazionale e alla storia coloniale intercorsa tra l'Europa e gli altri continenti, con annesse situazioni socio-politiche.

Dunque, un adeguata formazione richiederebbe l'acquisizione di competenze interculturali, l'apprendimento di una lingua straniera e dovrebbe essere affiancata da un confronto costante tra professionisti con l'obiettivo di costruire un momento di supervisione e reciproca condivisione delle esperienze. Inoltre, il confronto con colleghi appartenenti a nazionalità differenti andrebbe ad implementare il bagaglio di conoscenze interculturali poiché permetterebbe la comprensione di aspetti di culture diverse da una prospettiva a sé più vicina (Pattaro, 2018).

Per raggiungere tali necessità formative, risulta essere fondamentale non considerare "l'immigrato" come una figura appartenente ad un gruppo e riconducibile a rappresentazioni ed emozioni stereotipate bensì come una reale persona, con un vissuto e caratteristiche proprie ed indistinguibili. Quest'ottica risulta essere parte iniziale di una simulazione condivisa nei momenti di formazione poiché permette di ricostruire le domande sociali, le vulnerabilità e le risorse riportate, attraverso un'ottica più concreta, realistica e concretamente utile alle richieste. Inoltre, l'attributo di "straniero" risulta essere una condizione di vulnerabilità aggiunta, poiché tende a classificarlo esclusivamente attraverso di essa, impedendo la considerazione da parte dei professionisti delle altre fonti di vulnerabilità che caratterizzano l'individuo oltreché la popolazione autoctona, quali ad esempio povertà economica, precarietà lavorativa e disagio abitativo (Barberis e Boccagni, 2017).

La formazione professionale però non concerne esclusivamente il "sapere" ma anche il "saper fare", ovvero all'insieme di capacità, abilità ed esperienze per un operato sociale efficiente nell'interculturalità. Tale area richiede all'assistente sociale un pensiero riflessivo, la considerazione delle barriere linguistiche e l'attenzione alla comunicazione non verbale e al livello simbolico, oltreché un lavoro condotto secondo un modello interdisciplinare, in quanto unica modalità possibile per fronteggiare tali complessità (Melchiorre, 2021).

Una delle esperienze formative maggiormente innovative consiste nella didattica interattiva che si avvale di lavori di gruppo. Tale modello funge da affiancamento ai contenuti teorici, con l'obiettivo di rielaborare i pregiudizi di cui ciascun individuo è portatore, oltretutto produrre consapevolezza circa i dilemmi verificatosi nei servizi in ambito di migrazione. Queste modalità lavorative, inoltre, permettono di riportare e riflettere a partire dall'esperienza quotidiana degli studenti, esperita in particolar modo attraverso il tirocinio. È tuttavia importante specificare come anche il tirocinio in sé, in particolar modo se svolto in servizi dedicati, costituisce un momento di condivisione dei diversi punti di vista sul lavoro sociale di studenti e operatori sociali con *background* migratorio, anche attraverso una riflessione circa i casi incontrati e i comportamenti, consapevoli e non, messi in atto di fronte alle persone straniere. Infatti, un punto chiave per un efficiente e adeguata relazione d'aiuto con persone immigrate consiste nel raggiungimento di una consapevolezza, e non di un dato per scontato, circa i meccanismi discriminatori e oppressivi che l'assistente sociale può avviare, come verrà esplicitato anche nei paragrafi successivi (Barberis e Boccagni, 2017).

La ricerca condotta nelle "Sfide dell'aiuto" (Pattaro e Nigris, 2018) riporta, tuttavia, come i momenti di formazione assumano, nella realtà quotidiana, un ruolo secondario poiché, da un lato, presentano un'offerta piuttosto limitata nel settore interculturale e, dall'altro, richiedono spesso un investimento di tempo non compatibile con il carico di lavoro richiesto dalle istituzioni, le quali, a loro volta, non favoriscono la partecipazione a percorsi di aggiornamento. Di conseguenza, l'insufficiente formazione interculturale va ad influenzare la visione pubblica-sociale della professione stessa, promuovendo un'immagine del servizio sociale poco chiara e volontaristica, influenzando il processo d'aiuto stesso (Pattaro, 2018).

3.2.2 L'importanza della competenza comunicativa interculturale

La comunicazione interculturale, in quanto fulcro di numerose riflessioni nell'attuale contesto socio-culturale caratterizzato da molteplici occasioni di contatto tra diverse culture, consiste nella privilegiata modalità per affrontare la contemporaneità e le sfide, evitando conflitti (Giaccardi, 2012).

Di per sé la competenza comunicativa interculturale consiste in un'interazione tra due o più individui, risultante essere efficace nel perseguire e raggiungere gli obiettivi

predefiniti, attraverso la modifica dell'ambiente esterno da parte degli interlocutori più competenti, costituiti dagli assistenti sociali nella relazione d'aiuto. Inoltre, la comunicazione richiede appropriatezza, ovvero l'utilizzo di messaggi e azioni consone all'ambiente in cui si verifica il dialogo, con relative aspettative ed esigenze della situazione e dell'interlocutore. Infatti, la comunicazione interculturale non è interpretata e influenzata unicamente dalle proprie cornici di riferimento ma diventa un momento di riflessione a partire dalle provocazioni inevitabilmente presenti nella relazione, richiedendo una solida consapevolezza dei propri presupposti poiché l'altro è posto al di fuori del proprio "dato per scontato" (Giaccardi, 2012).

Come affermato nel secolo scorso da Singer (Singer, 1987, cit. in Giaccardi, 2012), ogni comunicazione assume carattere interculturale, poiché ciascun individuo possiede un determinata visione della realtà, influenzata da caratteristiche fisiologiche, culturali, esperienziali e relazionali (Giaccardi, 2012).

Infatti, nella relazione d'aiuto, gli assistenti sociali percepiscono la "differenza" non esclusivamente nella relazione con persone immigrate poiché ciascun individuo, compreso l'operatore stesso, è portatore di un mondo culturale diverso²² (Cabiati, 2020). Perciò di base, la presenza di culture diverse nel dialogo sociale non introduce una questione del tutto nuova poiché la persona con cui si comunica non è mai totalmente trasparente e, di conseguenza, mai del tutto distante dagli sforzi cognitivi di comprensione e classificazione (Giaccardi, 2012).

Tuttavia, è importante tenere a mente che l'altra persona, coinvolta nel dialogo, non è unicamente l'oggetto del proprio sguardo e, conseguentemente, di un processo di definizione e classificazione, ma è il soggetto di un altrui sguardo che, in quanto tale, necessita di una propria narrazione e rappresentazione. Con il fine di evitare l'oggettivazione, un'appropriata comunicazione interculturale richiede il riconoscimento, lontano da stereotipi, della rilevanza e dell'individualità altrui (Giaccardi, 2012).

Il riconoscimento di per sé implica la partecipazione attiva di entrambi gli interlocutori e non si esaurisce attraverso la mera accettazione dell'altro, poiché presuppone una presa in considerazione dei valori e ideali altrui sostenuti (Siebert, 2009).

²² Con l'accezione "mondo culturale diverso" si fa riferimento a differenti dimensioni caratterizzanti ciascun individuo strettamente collegate al proprio stile di vita influenzato dai valori di riferimento, dal bagaglio esperienziale e dal livello socio-economico, e non necessariamente dal Paese di provenienza (Cabiati, 2020).

Considerare l'altro come soggetto, perciò, risulta essere un passaggio necessario nella comunicazione interculturale per ridurre e correggere stereotipi e pregiudizi, ma anche un primo passo verso la costruzione della propria identità e l'eliminazione di una visione oggettivizzante delle culture; elementi che favoriscono e affiancano positivamente la relazione d'aiuto (Giaccardi, 2012).

L'uomo, in quanto tale, ha bisogno dell'altro per conoscersi e, di conseguenza, per costituire la propria identità ed esistere attraverso il dialogo ed il riconoscimento che ne deriva (Siebert, 2009).

Il riconoscimento dell'altro richiede all'operatore una consapevolezza dei propri valori e di esplorare i punti di vista altrui, conducendolo così ad una riflessione e messa in discussione dei propri dati per scontato verso un personale accrescimento. Inoltre, considerare l'interlocutore come un individuo non ridotto alla propria appartenenza culturale, permette al professionista di non rimanere immobilizzato in determinati confini simboli predefiniti e di evitare progetti ed interventi standardizzati (Giaccardi, 2012).

In tale contesto assume una forte valenza l'ascolto attivo, il quale implica l'assunzione secondo cui uguali aspetti possano assumere significati anti-etici e contemporaneamente, per un altro, legittimi e importanti. Tale dinamica richiede all'assistente sociale di attivare meccanismi di riflessione e conoscenza rispetto a comportamenti ed azioni per lui irragionevoli o trascurabili, poiché per il proprio interlocutore risultano essere razionali, anche attraverso il riconoscimento delle difficoltà di comprensione (Giaccardi, 2012). Infatti, l'ascolto attivo, particolarmente se accompagnato da una visione della realtà critica, permette *in primis* all'assistente sociale di evitare una concentrazione focalizzata sulla conoscenza di differenze tra gli interlocutori, con l'obiettivo di farsi aiutare dalle persone a comprendere quali valori e aspetti di vita sono, per loro, rilevanti (Cabiati, 2020).

La competenza comunicativa interculturale viene rispecchiata attraverso il linguaggio utilizzato dall'assistente sociale nella relazione d'aiuto; questo rispecchia la visione dell'alterità da parte dell'istituzione e dovrebbe essere sempre mirato a garantire un'accoglienza efficace e a tutelare i diritti (Giaccardi, 2012).

Inoltre, dato l'assioma meta-comunicazionale elaborato da Watzlawick secondo cui "non si può non comunicare" anche quando gli interlocutori non comunicano verbalmente, il loro comportamento veicola informazioni. Per tale motivo, la comunicazione non verbale

adottata dall'assistente sociale, quali ad esempio postura e gestualità adottata, riproduce gli ideali intrinseci del professionista, con stereotipi e pregiudizi annessi (Giaccardi, 2012). Ad esempio, il silenzio, in determinate circostanze, può rappresentare uno strumento di auto affermazione del professionista non riconoscendo il potere dell'altro, in altre situazioni, invece, può favorire la relazione d'aiuto rappresentando una disponibilità all'ascolto e all'accoglienza (Siebert, 2009).

È inoltre utile evidenziare come le prospettive di comunicazione interculturale debbano essere favorite dall'assistente sociale nel contesto sociale in cui opera poiché la loro mancanza porta ad un'esclusione a priori del contatto tra persone immigrate e cittadini del paese d'arrivo e mina, conseguentemente, l'integrazione nella società (Bauman, 2016).

3.2.3 La riflessione: su sé stessi e con altri operatori

La riflessività è un tratto fondamentale nell'esercizio dell'assistente sociale, in particolar modo nella relazione con persone immigrate, essendo un ambito di per sé maggiormente sfidante, poiché richiede agli operatori una maggiore consapevolezza dei propri schemi mentali e comportamenti impliciti (Barberis e Boccagni, 2017), oltreché intenzionalità e un'analisi critica dei fenomeni (Farnese e Fida, 2012).

La pratica riflessiva rappresenta un costrutto, applicato a differenti discipline, attinente all'esercizio di competenze meta-cognitive²³ richiedenti una riflessione sul processo di apprendimento (Flavell, 1979, cit. in Farnese e Fida, 2012). Infatti, la riflessività, da un lato, permette agli operatori di acquisire, o disimparare se necessario, competenze ed abilità dall'azione e dalla pratica attraverso l'esperienza, perennemente influenzata dal contesto professionale, sociale e culturale di riferimento. Allo stesso tempo, però, la riflessività costituisce un processo di costruzione di significati condivisi poiché, se in un primo momento si realizza come processo cognitivo individuale successivamente, i significati attribuiti dai professionisti a situazioni e comportamenti permettono di rendere la realtà accessibile ad altri, oltreché rappresentare un base su cui costruire il proprio ambiente organizzativo. Così, in un contesto di gruppo, la riflessività diventa condivisa,

²³ Le competenze meta-cognitive consistono nella consapevolezza dei propri processi cognitivi che permettono la riflessione, l'organizzazione ed il controllo delle attività di pensiero e per tale suo ruolo viene definita anche "conoscenza sulla conoscenza" o "stato di conoscenza sul funzionamento mentale" (Rosati, 2017).

incoraggiando la comunicazione rispetto obiettivi, strategie e processi decisionali, mantenendo l'obiettivo di promuovere concretamente il cambiamento delle pratiche lavorative consolidate verso l'innovazione (Farnese e Fida, 2012). A tale proposito, Gherardi (2000, cit. in Tarsia, 2019) evidenzia il carattere collettivo della riflessione introducendo il concetto di riflessività come processo di *accountability*, ovvero come momento di comprensione della realtà a favore di sé stessi e della propria comunità (Tarsia, 2019).

Pertanto, la riflessività risulta essere necessaria per superare le difficoltà con cui l'assistente sociale si interfaccia, assumendo un ruolo basilare per lo sviluppo dei punti di forza che caratterizzano tale professione (Cabiati, 2020). Ad esempio, una delle difficoltà insite nel lavoro sociale interculturale consiste, come anche precedentemente riportato, nel linguaggio adottato; la riflessività, in tale ambito, permette all'assistente sociale di valutare la possibile discriminazione derivante da un particolare concetto, applicando su sé stessi. Infatti, Barberis e Boccagni (2017) evidenziano la necessità di una pratica riflessiva a fronte dei vocaboli impiegati nelle professioni d'aiuto ma anche sui valori e pensieri di base che li fondano. Tale riflessione richiede al professionista un approccio generale più critico, sforzandosi ad indagare sulle proprie consapevolezza e conoscenze oltretutto sulla professione e sulle relazioni in cui è inserito, con il fine ultimo di definire interventi e servizi sociali non discriminatori (Barberis e Boccagni, 2017). Di conseguenza, è possibile affermare che una visione riflessiva sulle difficoltà, che esse siano legate alla carenza di risorse economiche piuttosto che all'assetto organizzativo-strutturale, conduca ad un'analisi trasversale della professione stessa, a partire dai principi e valori su cui si basa all'immagine del ruolo operativo (Pattaro e Nigris, 2018).

Inoltre, la riflessione professionale, e la consapevolezza su sé stessi ed il proprio operato, permette di superare ed evitare che "l'impianto prescrittivo dell'etica professionale porti a trascurare l'esistenza di stereotipi e atteggiamenti ostili inter-gruppo, più o meno impliciti e sconosciuti" (Barberis e Boccagni, 2017, p. 83) che tendono a verificarsi notevolmente nella relazione di aiuto con le persone immigrate. Perciò, la riflessione conduce al riconoscimento delle trappole cognitive come rischio in cui incorrere, invece di negarle poiché differite da una visione comune dell'assistente sociale come immune agli stereotipi (Barberis e Boccagni, 2017).

L'impulso ad attuare una riflessione critica può derivare dall'operatore stesso, con l'obiettivo di auto-spronsarsi nell'aggiornare e migliorare il proprio stile professionale, in particolar modo, di fronte a situazione di *impasse* o fallimentari. In altre circostanze, *l'input* alla riflessività proviene dai *feedback* degli interlocutori nella relazione d'aiuto, dai colleghi o responsabili del servizio, in un'ottica di *team reflexivity*, o ancora da occasioni di formazione e supervisione professionale (Cabiati, 2020).

Uno degli strumenti maggiormente utilizzati in tale campo, oltreché notevolmente consigliato da Barberis e Boccagni (2017), consiste nelle esercitazioni di autovalutazione alla sensibilità e competenza culturale. Tale strumento è maggiormente diffuso nei percorsi di formazione presenti negli Stati Uniti e in Canada, con l'obiettivo di fornire una guida all'analisi autoriflessiva nell'operato dei professionisti d'aiuto. Questa autovalutazione fornisce differite domande orientate all'esplicitazione di consapevolezza, conoscenze, competenze e risorse per favorire, da parte di ciascun assistente sociale, la contribuzione e promulgazione di misure, interventi, servizi ed approcci volti al benessere delle persone immigrate (Barberis e Boccagni, 2017).

La riflessività, sia individuale sia nel contesto di gruppo, assume un'ulteriore forte valenza per il contrasto al sapere tacito; da un lato infatti, permette la realizzazione di argomentazioni e spiegazioni per il raggiungimento di una "conoscenza proposizionale"²⁴ (Corvi, 2011, cit. in Tarsia, 2019) e consapevole, dall'altro consente di attivare una comunicazione sempre più ampia per condividere buone prassi e soluzioni a circostanze complicate, oltreché rafforzare l'efficacia di interventi e servizi (Tarsia, 2019). Come evidenziato dalla ricerca attuata da Pattaro e Nigris (2018) presa in esame nel capitolo precedente, risulta essere necessario promuovere sempre più situazioni, anche informali, in cui condividere aggiornamenti e riflessioni per promuovere messaggi ed una prospettiva più ampia d'inclusione (Pattaro, 2018).

Agire consapevolmente nei processi sociali, grazie alla riflessività, permette agli assistenti sociali di non farsi sovrastare dalle situazioni di emergenza, dalla transitorietà dei processi migratori e dalla prima accoglienza, dedicandosi maggiormente alla quotidianità operativa, alla conoscenza delle diversità culturali e alla permanenza nel territorio di multigenerazioni, promuovendo ed investendo sull'inclusione e sul contrasto

²⁴ La conoscenza proposizionale, in contrapposizione alla conoscenza procedurale, si verifica nel momento in cui si ha consapevolezza che una data situazione sia vera, anche senza poterla verificare (Dell'Utri, 2009).

alle disuguaglianze sociali. Poiché, se da un lato, la categoria astratta e semplicistica di “utente straniero” risulta essere rassicurante, dall’altra riduce le specificità individuali conducendo ad una probabilità maggiore di errore di cui dover essere consapevoli. La riflessività, dunque, conduce ad acquisire consapevolezza dei propri limiti, oltreché costituire una fonte di apprendimento e crescita non solamente individuale ma anche organizzativa qualora vi siano risorse e competenze per riadattare stili operativi verso l’individualizzazione delle pratiche sociali (Barberis e Boccagni, 2017).

3.3 Strumenti professionali nel lavoro sociale interculturale

Nonostante la formazione acquisita dagli assistenti sociali, il lavoro con le minoranze etniche risulta essere notevolmente influenzato, e conseguentemente limitato, da diversi fattori esterni, riportati precedentemente.

In tale contesto, la relazione d’aiuto interculturale, sviluppatasi tra professionista e persona immigrata, si pone come strumento elettivo per permettere il superamento di criticità soggettive e per mitigare quelle oggettive, anche grazie all’attivazione di ulteriori strumenti, quali il mediatore culturale e un sistema di reti.

3.3.1 La relazione d’aiuto

La relazione d’aiuto consiste nel rapporto interpersonale tra assistente sociale ed utente, permettendo, in ambito interculturale, una visione maggiormente facilitata del sistema e degli interventi sociali predisposti per le persone in difficoltà e appartenenti ad una minoranza etnica (Cabiati, 2020).

Di per sé, la relazione costituisce l’anima del processo d’aiuto poiché permette di determinare obiettivi ed esiti, tuttavia, distanziandosi da un’azione sociale frenetica e burocratizzata. Infatti, la relazione si pone alla base di un processo d’aiuto che promuove crescita e cambiamento personale, focalizzandosi sulla conoscenza e comprensione dei differenti bisogni riportati e, perciò, distante da risposte ed interventi preconfezionati e standardizzati. Tale relazione viene considerata come riflessiva e promozionale; basata su uno scambio dialogico all’interno del quale l’assistente sociale incoraggia una differente

visione del soggetto, incentrata sulle sue capacità, competenze e risorse (Cellini e Dellavalle, 2015).

Le relazioni d'aiuto, che si creano nei servizi sociali italiani nell'ambito dell'interculturalità, possono avere carattere emergenziale o possono costituire un rapporto prolungato nel tempo sia con singoli adulti, sia con minori o con nuclei familiari, anche in base al servizio in cui l'assistente sociale opera, quali ad esempio sportelli per l'accoglienza o consultori familiari. Tuttavia, a prescindere dal contesto in cui si sviluppa, la relazione permane come strumento centrale, fondato sulla partecipazione attiva degli individui (Pattaro, 2018).

Nelle relazioni d'aiuto, l'assistente sociale ha la possibilità di far emergere i vissuti personali, affiancando tuttavia il racconto da capacità di lettura critica dello svantaggio che includono il saper cogliere, controllare e gestire anche la distanza corporea, l'uso di sguardi e la comunicazione non verbale; aspetti differenti da cultura a cultura (Barberis e Boccagni, 2017). Inoltre, risulta necessario che, nella relazione con persone appartenenti a culture differenti, l'assistente sociale si concentri sull'ascolto attivo, e allo stesso tempo critico, per farsi aiutare dal suo interlocutore a comprendere quali aspetti risultano per lui essere importanti (Cabiati, 2020).

Per permettere un avvicinamento autentico con la persona e, conseguentemente, raggiungere un obiettivo comune, è fondamentale basare la relazione su una fiducia reciproca, la quale non deve essere né presupposta né data per scontata poiché necessita di essere coltivata, in particolar modo attraverso un'attenzione sincera all'esperienza esperita e condivisa dalla persona (Cellini e Dellavalle, 2015). Un'efficace relazione di fiducia si basa *in primis* sulla consapevolezza dell'operatore riguardo la possibilità di cambiamento della persona e di agire per realizzarlo, oltretutto fondata sulla sincerità dei due interlocutori per far fronte agli ostacoli che possono emergere. La relazione d'aiuto, infatti, costituisce uno spazio entro il quale si possono evidenziare disagi e sofferenze, che conducono l'assistente sociale a contatto con le emozioni altrui e proprie, rendendo necessaria un'adeguata conoscenza di sé e una gestione dei propri sentimenti (Pattaro, 2018).

La relazione d'aiuto con persone immigrate risulta però evidenziare tutte le difficoltà e rischi del lavoro sociale interculturale, in particolar modo a causa delle difficoltà derivate

da un mancato linguaggio comune, dalla comprensione di vissuti, bisogni e valori differenti, oltreché dall'influenza proveniente dai mandati burocratici (Pattaro, 2018).

Infatti, nelle ricerche analizzate, da un lato, viene evidenziato “uno sbilanciamento dalla relazione alla prestazione” (Zannoni, 2018, p. 119), mentre dall'altro emerge una forte visione propositiva che pone la relazione d'aiuto, basata sulla fiducia, come il canale principale per raggiungere il cambiamento (Segatto, 2018) e come un'opportunità per la riscoperta del ruolo sociale (Pattaro, 2018).

L'instaurazione di un'idonea relazione d'aiuto, infatti, permette all'assistente sociale, in ambito interculturale, anche di attivare concretamente le competenze apprese in materia e di ritrovare, nella relazione stessa, dei *feedback* rispetto all'efficacia e alla correttezza del proprio stile operativo. Grazie alle competenze interculturali, infatti, l'assistente sociale può comprendere se, e attraverso quali modalità, gli strumenti da lui introdotti e gli interventi predisposti siano efficaci e sufficienti. Pertanto, la relazione d'aiuto diventa uno spazio in cui l'assistente sociale può osservare sé stesso ed il proprio operato, oltreché quello altrui, permettendogli di sviluppare consapevolezza, e se necessario modificare, il proprio stile professionale (Cabiati, 2020).

3.3.2 *La mediazione interculturale*

Un fondamentale strumento che entra in gioco nel servizio sociale interculturale è rappresentato da diverse forme di mediazione che permettono di facilitare la comunicazione e la comprensione all'interno della relazione d'aiuto, oltreché rivelandosi essenziale nei processi d'integrazione (Viola et al., 2018).

Il mediatore culturale, o interculturale o linguistico-culturale, è una figura professionale di supporto all'operato dell'assistente sociale in progetti, interventi o prese in carico di persone immigrate (Barberis e Boccagni, 2017), che si pone come soggetto neutro tra le due parti (Raineri e Corradini, 2022).

Tale figura risulta essere necessaria nel momento in cui le competenze interculturali dell'assistente sociale non siano sufficienti ad una piena comprensione di ciò che viene riportato dagli individui. Tali competenze non per forza devono essere possedute dagli operatori sociali poiché la loro acquisizione può essere molto complessa, in quanto i processi migratori e le costruzioni sociali riproposte dalle minoranze etniche sono

differenti e seguono un andamento molto dinamico e articolato (Barberis e Boccagni, 2017).

La figura professionale del mediatore è stata introdotta in Italia negli anni Ottanta del secolo scorso, in seguito all'aumento significativo delle persone straniere rivoltesi ai servizi pubblici (Nigris, 2018), come “facilitatore della comunicazione, comprensione e interazione tra individui o gruppi che si differenziano per linguaggio e cultura” (Youmbi, 2011, cit. in Barberis e Boccagni, 2017, p. 142) ed è stata riconosciuta e normata esclusivamente da alcune regioni italiane, non uniformemente a livello nazionale (Raineri e Corradini, 2022). Infatti, in Italia, la presenza di tale figura è presente nel territorio seguendo un assetto “a macchia di leopardo”, proponendo differenze regionali relative ai compiti assunti e alla formazione degli operatori stessi; in alcune Regioni, a differenza di altre, infatti, è stata erogata una norma che riconosce la figura professionale del mediatore interculturale, oltretutto le modalità di conseguimento della qualifica professionale (Nigris, 2018).

Tendenzialmente, la figura del mediatore risulta essere necessaria quando vi sono problematicità nell'accesso ai servizi, disuguaglianze nella promozione di diritti universali e di fronte a forme di disagio (Barberis e Boccagni, 2017). Infatti, il mediatore culturale, in ambito sociale, agisce nel momento in cui la comprensione linguistica e/o culturale risulta difficile all'assistente sociale, permettendo alle persone immigrate di chiarire i ruoli ricoperti dalle figure professionali con cui si interfacciano oltretutto offrire agli operatori stessi indicazioni nelle situazioni che coinvolgano nuclei stranieri. Tale figura però può agire anche in altri contesti, quali sanitario, giuridico, lavorativo e scolastico, come traduttore e facilitatore della comunicazione (Raineri e Corradini, 2022), oltretutto assumendo una funzione di accompagnamento e consulenza (Nigris, 2018).

Tuttavia, la mediazione, da un lato, possiede e richiede competenze specifiche mentre, dall'altro, risulta mancante di un riconoscimento socio-istituzionale e, per tale motivo, viene considerata una “semi-professione”, o un'attività più che professione (Nigris, 2018), causando effetti negativi anche sul lavoro sociale. Infatti, idealmente la mediazione culturale richiede competenze linguistiche, culturali, giuridiche e sociali, quali gestione dei conflitti e riflessività culturale ma, nel concreto, alcuni professionisti seguono un approccio maggiormente incentrato sulla comprensione linguistica, mentre altri socio-culturale (Barberis e Boccagni, 2017).

Nei servizi viene spesso fatto un uso improprio del mediatore culturale, ad esempio, attraverso o un eccessivo, se non totale, affidamento della presa in carico su di esso o, di contro, ad una sua presenza quasi nulla, se non strumentale, impedendogli di conoscere la situazione e, conseguentemente, ostacolando un'interpretazione efficace e focalizzata sugli obiettivi prefissati (Barberis e Boccagni, 2017). Infatti, di per sé, il mediatore linguistico e culturale rappresentano due professionalità distinte; la prima fornisce un supporto complementare, e collaborativo, alle attività d'insegnamento, utilizzando la lingua madre, perseguendo obiettivi di inserimento e affiancamento nelle procedure di valutazione e ammissione mentre, la seconda si propone di favorire l'accoglienza ed un positivo inserimento delle persone immigrate, prevenendo conflitti e offrendo pari opportunità (Nigris, 2018). Inoltre, appare disomogenea anche la formazione, nei suoi differenti livelli, richiesta ai mediatori linguistici, agli interpreti e al traduttore che, per tale motivo, vengono spesso confusi nei ruoli e compiti (Nigris, 2018).

Altre volte, per necessità e/o superficialità, la mediazione avviene attraverso persone non qualificate, come ad esempio i figli, incorrendo così in conflitti d'interesse o in traduzioni linguistico-culturali non adeguate (Barberis e Boccagni, 2017). Inoltre, in queste situazioni, il traduttore può non riuscire ad affrontare situazioni particolarmente delicate, come il dialogo con donne vittime di violenza o ragazzi ricoverati in psichiatria, non possedendo sempre la capacità di inserirsi nella relazione senza sostituire la persona (Nigris, 2018).

Tuttavia, è importante evidenziare come il mediatore, in quanto persona, differisce da una condotta totalmente neutrale poiché anch'egli risulta essere portatore della propria cultura, modificando la relazione d'aiuto "uno ad uno" tra assistente sociale e persona (Cabiati, 2020).

L'assistente sociale ha l'ulteriore compito di favorire l'ingresso del mediatore all'interno del rapporto, come facilitatore di esso ma sempre in quanto persona che, partecipando attivamente, lo modifica inevitabilmente. L'introduzione del mediatore costituisce una sfida per la relazione stessa poiché *in primis* può minacciare la dimensione relazionale, introducendo semplificazioni o "iper-essenzializzazioni" dei contenuti tradotti, oltreché distogliendo il *focus* dell'intervento e indebolendo la dimensione soggettiva. Inoltre, il mediatore funge da rappresentatore tra i due interlocutori, producendo ulteriori vincoli circa la descrizione del ruolo assunto e le modalità comunicative, con relativi significati

attribuiti, generando conseguentemente influenze rispetto all'accuratezza e alla portata di informazioni e decisioni. Inoltre, la collaborazione tra i due professionisti, richiedendo un investimento di tempo aggiuntivo, oltreché risorse personali ed economiche, produce ulteriore difficoltà nella sua preparazione e svolgimento, in particolar modo di fronte alla frenesia caratterizzate il lavoro sociale. Per evitare che tali difficoltà, e/o mancanze, complichino il colloquio e la relazione stessa, portando a sfiducia e/o situazione di *impasse*, risulta necessario che il mediatore e l'assistente sociale rafforzino la loro relazione per un operato maggiormente efficace. Di conseguenza, viene richiesto il raggiungimento di una maggiore sintonia reciproca, oltreché ad uno spazio condiviso, raggiungibile attraverso una conoscenza e comprensione reciproca, l'esplicitazione di aspettative ed esigenze ed una collaborazione in cui mantenere ruoli chiari e flessibili (Cabiati, 2020).

Per tali motivazioni, relative ad un uso distorto del professionista, risulta sempre più necessario inserire il mediatore culturale-linguistico all'interno dell'*équipe* lavorative nei servizi in quanto operatore con proprie competenze, conoscenze e ruoli (Barberis e Boccagni, 2017).

3.3.3 Lavorare in rete: relazioni formali e informali

Il concetto di rete inizia ad essere utilizzato nell'ambito delle scienze umane, anche attraverso diverse locuzioni, negli ultimi decenni del secolo scorso con il significato di un complesso di relazioni umane oppure, concretamente, come una modalità sociale attraverso cui osservare la realtà ed agire in essa. Nel servizio sociale con tale concetto ci si riferisce sia al lavoro "di rete" sia "in rete" che "con la rete". Da un lato, il lavoro di rete indica un'azione professionale di raccordo, in cui l'assistente sociale si pone con una posizione simmetrica poiché la rete è autoregolata e costituita da persone aventi scopi comuni ed un ruolo attivo per raggiungerli. Dall'altro lato, il lavoro in rete designa un insieme di azioni professionali volta ad evitare disfunzionamenti, sovrapposizioni e sprechi di risorse, umane ed economiche, nelle prese in carico nei servizi sociali. Inoltre, il lavoro con la rete risulta essere un operato che si pone in una posizione intermedia tra le due azioni precedentemente esplicate, in cui l'assistente sociale assume il ruolo di guida moderata, promuovendo l'autoregolazione e autonomia della rete stessa (Cellini e Dellavalle, 2015).

Il lavoro con la rete assume una forte valenza nell'ambito interculturale poiché, come anche precedentemente chiarito, le reti di connazionali rappresentano un'importante risorsa per le persone immigrate e per il loro accesso ai servizi stessi. Le reti di supporto sociale, in quanto sostegno maggiormente informale, permettono alle persone appena arrivate in Italia di raggiungere un generale benessere psico-sociale, poiché favoriscono opportunità lavorative e la, conseguente, realizzazione personale e familiare. Il ruolo fondamentale assunto dalle reti informali diventa evidente sin dalle prime fasi del percorso migratorio, poiché influenza la decisione del paese d'arrivo, la formazione di nuovi legami e l'accesso a differenti risorse (Panebianco, 2018). Per le persone immigrate, le reti si rivelano essere fortemente decisive, anche se tendenzialmente limitate al gruppo di parenti e connazionali, comportando un appoggio nella prima fase di accoglienza; dalla sistemazione logistica, passando per la ricerca del lavoro alla promozione professionale. Inoltre, le reti, oltre a costituire un sostegno emotivo e psicologico, permettono di recuperare e rielaborare la propria identità culturale, oltreché assumere una funzione di "passaparola" per compensare le carenze degli interventi istituzionali. Tuttavia, l'azione delle reti migratorie non è sempre positiva poiché, se da un lato, le informazioni trasmesse possono rivelarsi errate e influenzanti la relazione con la restante popolazione e le istruzioni, dall'altro, tendono a rafforzare la segregazione occupazionale e produrre forme di controllo sociale, che possono condurre a forme di devianza (Ambrosini, 2020). In tale contesto, l'assistente sociale assume un ruolo incentivante rispetto la formazione di tali reti, in quanto mezzo informale verso l'integrazione (Panebianco, 2018), tuttavia, promuovendone un'immagine di esse come risorse flessibili e favorevoli dei processi integrativi, non esclusive e vincolanti. (Ambrosini, 2020).

Allo stesso tempo, il lavoro in rete risulta essere uno strumento particolarmente rilevante per le persone straniere, le quali riportano vulnerabilità molteplici e bisogni in rapida evoluzione che tendono ad affiancarsi e mescolandosi, richiedendo l'avvio di differenti percorsi tra di loro non lineari e confluenti (Barberis e Boccagni, 2017).

Il lavoro in rete permette l'attivazione di interventi, avvalendosi della collaborazione di istituzioni e professionisti diversi, appartenenti sia al settore pubblico sia privato, aumentandone l'efficacia ed i punti di vista oltreché, nel contempo, riducendo le possibilità di sovrapposizione (Barberis e Boccagni, 2017). Lavorare attraverso un'ottica

in rete permette l'emergere di differenti approcci teorici e la realizzazione di una presa in carico che coinvolge tutti gli operatori necessari per soddisfare i bisogni riportati e condurre le persone ad un percorso di autonomia (Panebianco, 2018). I riferimenti alle differenti teorie, proprie di ciascuna professione, permettono il raggiungimento di una visione globale della persona, secondo un approccio unitario che oltrepassa una visione settoriale, comprendendo globalmente i bisogni e la complessità delle situazioni (Cellini e Dellavalle, 2015).

Nell'ultimo periodo storico, caratterizzato da un'insufficienza di fondi dedicati ai servizi sociali, si è reso necessario l'inserimento di nuovi attori nella rete appartenenti al privato sociale, in quanti fruitori di importanti contributi, volti ad un'integrazione delle persone immigrate nella comunità. Infatti, le organizzazioni del Terzo settore agiscono integralmente rispetto agli interventi predisposti dagli enti istituzioni, fornendo beni materiali e relazionali, altrimenti difficilmente accessibili. Sono differenti i soggetti del privato sociale che si interfacciano con l'assistente sociale in un'ottica di rete, quali enti ecclesiastici, associazioni di volontariato, società di mutuo soccorso, fondazioni e cooperative sociali, permettendo una risposta alle esigenze primarie in situazioni di disagio o povertà (Panebianco, 2018).

Tutti i professionisti coinvolti operano rispettando il proprio ruolo e quello altrui, riconoscendo pari dignità a tutti, a prescindere dai compiti e dalla professione esercitata (Panebianco, 2018), richiedendo capacità di interazioni interprofessionali e adattamento reciproco (Barberis e Boccagni, 2017). Tuttavia, in alcuni casi, la collaborazione tra differenti attori sociali riporta delle difficoltà che ostacolano il lavoro in rete e, conseguentemente, l'esito degli interventi predisposti. Infatti, la collaborazione tra differenti professionisti fa emergere diversificate ideologie e identità che non sempre coincidono, oltreché mancate assunzioni di responsabilità e insufficienti spazi dedicati alla comunicazione, in un contesto spesso privo di protocolli e procedure condivise (Panebianco, 2018).

In particolar modo, l'assistente sociale in questo ambiente ricopre un ruolo di *policy maker* e coordinatore del lavoro con la persona immigrata (Panebianco, 2018). Infatti, l'assistente sociale contribuisce al lavoro in rete, in un primo momento, riportando il proprio punto di vista, incentrato in particolar modo sulle condizioni di vita nel contesto a cui la persona appartiene, con relative influenze positive e negative. Nel contempo, egli

assume, nella maggior parte delle prese in carico, una funzione di coordinatore del processo decisionale stesso, conoscendo i professionisti coinvolti e il loro ruolo, dando a ciascuno il proprio spazio e gestendo efficacemente il processo stesso (Bertotti, 2018). Tuttavia, a prescindere dalle criticità che il lavoro di rete in generale può produrre, l'importanza di tale approccio l'ha condotto a diventare parte fondamentale della deontologia professionale dell'assistente sociale, in particolar modo attraverso la Legge n.328 del 2000²⁵ che ne permette la centralità ed il consolidamento nel lavoro di Welfare (Barberis e Boccagni, 2017).

Sulla base delle considerazioni riportate in questo capitolo, è possibile affermare come le competenze trattate, affiancate dall'uso di differenti strumenti, si dimostrano necessarie per un operato sociale in ambito interculturale. Oltre a ciò, è richiesta una costante predisposizione dell'operatore orientata al perseguimento di un equilibrio tra il retroterra culturale e la specifica individualità per superare le criticità.

²⁵ La Legge n. 328 del 8 Novembre 2000 è denominato come “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”. Tale normativa, oltre a riconoscere l'importanza del servizio sociale attraverso l'istituzione del Segretariato sociale, introduce il Piano di zona, favorendo un sistema di Welfare nel quale soggetti pubblici e privati operano congiuntamente (Rossi, 2014).

CONCLUSIONI

La presente tesi ha sottolineato come il fenomeno immigratorio, nonostante non assuma più un carattere temporaneo nel territorio italiano, rappresenti una grande sfida per il contesto sociale, caratterizzata da differenti punti di vista, spesso tra loro controversi, sostenuti dai cittadini.

Come è stato evidenziato nel corso dell'elaborato, il lavoro sociale nell'ambito interculturale è terreno di differenti rischi quali, tra i più comuni, la sopravvalutazione e la sottovalutazione delle differenze culturali, l'attivazione di discriminazioni spesso inconsapevoli, la sottostima delle barriere linguistiche e l'innalzamento di muri, oltreché il mantenimento di un sapere tacito da parte degli assistenti sociali.

Inoltre, anche il contesto sociale, istituzionale e politico, entro il quale il professionista agisce, produce sfide e limitazioni all'operato stesso; a partire dalle restrizioni derivanti dalle politiche migratorie e dai tagli delle finanze per i servizi sociali da parte dello Stato che causano, come un effetto a cascata, una riduzione dei servizi diretti all'integrazione delle persone immigrate e a interventi sociali tendenti sempre più alla standardizzazione per far fronte ai ritmi di lavoro serrati.

Nel corso della tesi, e in particolar modo nel terzo capitolo, si è evidenziato come, per far fronte a tali difficoltà, sia necessaria *in primis* l'impegno dei professionisti a riflettere su questi aspetti e a far fronte alle sfide, oltreché una formazione adeguata ed un affiancamento nella pratica quotidiana di strumenti adeguati.

La formazione riguardante le competenze interculturali assume un forte valore poiché permette l'acquisizione di maggiori conoscenze relative al fenomeno migratorio, ma anche riguardanti aspetti motivazionali e psicosociali. Da un lato, ciascun assistente sociale non possiede necessariamente tutte le competenze interculturali legate ad ogni minoranza e, dall'altro, non risulta sempre possibile declinarle adeguatamente alle metodologie proprie dell'intervento sociale (Barberis e Boccagni, 2017); risulta così

necessario adottare un approccio particolarmente riflessivo per far fronte alle differenti criticità in cui si può incorrere.

Le conoscenze e la sensibilità richieste in ambito interculturale coinvolgono ed attivano nel professionista una dimensione emotiva, oltre ad una cognitiva, rendendo perciò necessario un lavoro di “decostruzione” di stereotipi e pregiudizi attraverso il quale l’assistente sociale riconosca i propri “dato per scontato”, i limiti e le mancanze personali, istituzionali e socio-culturali, percependo anche la necessità di far fronte alle difficoltà attraverso momenti di supervisione e formazione, di confronto con altri colleghi e con le persone che si rivolgono al servizio sociale stesso. Infatti, se, da un lato, le competenze interculturali rappresentano un aspetto fondamentale del lavoro sociale in tale ambito, dall’altro la mancata predisposizione dell’operatore a “mettersi in gioco” e a perseguire, come obiettivo principale, il raggiungimento, da parte delle persone, di uno stato di benessere e autonomia non favorirà l’attuazione di interventi, progetti e servizi efficaci e volti all’integrazione sociale.

Guardare ai limiti non esclusivamente come a degli ostacoli ma come a dei punti di partenza per un lavoro sociale che coinvolga differenti prospettive e valori, includendo quelli delle persone immigrate oltre a quelli personali e professionali, consente di raggiungere un equilibrio tra l’acquisizione delle competenze basilari, l’utilizzo di strumenti a supporto - quali la mediazione culturale - ed il mettersi in discussione per superare le criticità che possono emergere.

Tuttavia, risulta necessario sottolineare come i limiti presenti nel lavoro sociale interculturale vadano ad evidenziare i privilegi ed i vantaggi della popolazione autoctona nei confronti delle persone immigrate. Pertanto, si dimostra necessaria una presa di posizione da parte degli assistenti sociali che non richieda obbligatoriamente uno schieramento sul piano politico, bensì un impegno per consentire l’espressione di principi e diritti, umani ed etici, indistintamente per tutti gli individui (Cabiati, 2020).

Si vuole, infatti, evidenziare come il lavoro sociale nel contesto interculturale offra grandi opportunità agli assistenti sociali, oltreché per la comunità in generale. Come affermato nel terzo capitolo, la riflessività, attivata in particolar modo di fronte a processi di generalizzazione e nella ricerca di un linguaggio *politically correct*, può costituire la base per un approccio più critico sull’operato professionale adottato e, più in generale, l’assunzione di un ruolo di *advocacy* da parte dei professionisti. Infatti, gli assistenti

sociali sono anche attori politici nel momento in cui gestiscono l'accesso alle misure di Welfare e assumono un ruolo attivo nei dibattiti sociali, nonostante quest'ultimo sia diminuito negli ultimi anni (Barberis e Boccagni, 2017), diventando una parte residuale del lavoro sociale, se non quasi del tutto assente.

Il ruolo di *advocacy* consiste, infatti, nella componente politica del *social work* nel momento in cui viene offerta una certa discrezionalità all'assistente sociale, in particolar modo come si è visto avvenire in ambito interculturale, poiché consente ai professionisti un certo potenziale di azione verso l'inclusione sociale, anche attraverso il lavoro di comunità. Tuttavia, è necessario evidenziare come tale possibilità richieda alla base una riflessività più ampia che tenga in considerazione una dimensione macro, costituita dall'assetto socio-politico, che non concerne l'intervento degli assistenti sociali, che operano infatti ad un livello sociale inferiore circoscrivendo i disagi socio-economici e promuovendo l'integrazione e la coesione sociale all'interno di un contesto in cui vi è un'influenza derivante da politiche di più ampia portata (Barberis e Boccagni, 2017).

In un approccio orientato al cambiamento sociale, il ruolo di *advocacy* è inoltre affiancato dalla promozione di una comunità competente. Il lavoro di comunità consiste proprio nell'affrontare situazioni di difficoltà, riportate da un singolo individuo e/o da un gruppo, attraverso un'azione sociale che crei condizioni favorevoli nel territorio stesso, e non unicamente nel nucleo familiare, in un'ottica preventiva o di contenimento del disagio (Barberis e Boccagni, 2017). Tale operato richiede all'assistente sociale una buona conoscenza del territorio, in particolar modo dei fattori protettivi e di rischio, e l'assunzione di un ruolo attivo per la creazione di un legame basato sulla fiducia e cooperazione. Il lavoro di comunità, in particolar modo in ambito interculturale, consente all'assistente sociale di partecipare attivamente per tutelare i diritti delle persone, andando conseguentemente a favorire l'acquisizione di ulteriori competenze e motivazioni operative (Maccarini, 2018).

In conclusione, quindi, si può affermare come il lavoro sociale in ambito interculturale richieda sicuramente una formazione di base che vada oltre alle conoscenze del fenomeno migratorio, della lingua e degli assetti culturali, riconoscendone allo stesso tempo il ruolo, in quanto solida base per il lavoro sociale. Infatti, tali competenze favoriscono la comunicazione e, conseguentemente, la co-costruzione di una relazione d'aiuto incentrata

sulla fiducia, oltrech  rappresentare degli strumenti che permettono un decentramento culturale. Gli assistenti sociali devono tenere in considerazione come sia fondamentale incentrare il lavoro sociale nella relazione con le persone che si rivolgono ai servizi, cercando attraverso i colloqui di comprendere i bisogni, le aspettative, i valori, le difficolt  personali e sociali, particolarmente attraverso modalit  di ascolto attivo, poich  tali caratteristiche spesso differiscono dai vissuti altrui nel percorso migratorio e dalle caratteristiche ritenute come proprie della cultura di appartenenza. Tale prospettiva richiede per  all'assistente sociale una profonda consapevolezza di s  stesso, dei propri stereotipi e dati per scontato, poich  questi costituiscono una base per la realizzazione di pensieri e comunicazioni riflessive con s  stessi e con altri operatori.

Inoltre, in ambito interculturale assume un forte significato il lavoro in rete perch , da un lato, costituisce una risorsa per il raggiungimento del benessere e dell'inclusione ch  permette una presa in carico ed una visione dei bisogni attraverso differenti punti di vista professionali, mentre dall'altro permette la decostruzione di stereotipi e pregiudizi attraverso il confronto stesso. Ancora, l'importanza del lavoro di rete contribuisce ad evidenziare come la formazione professionale debba andare oltre all'acquisizione delle mere conoscenze sul fenomeno migratorio e promuovere la riflessivit  e la motivazione degli assistenti sociali, in quanto aspetti chiave nel lavoro sociale interculturale.

  tuttavia necessario considerare come l'assistente sociale sia un attore che agisce ad un livello micro e conseguentemente il suo operato sia fortemente influenzato dalle politiche locali e nazionali. In tale ottica, il ruolo politico necessita di essere riscoperto, dall'assistente sociale ma anche dalla comunit , con l'obiettivo di coinvolgere pi  persone e attori sociali possibili per permettere la realizzazione di progetti e interventi sociali verso il raggiungimento di un'integrazione e uno stato di benessere pi  efficace e duraturo nel tempo.

BIBLIOGRAFIA

Ambrosini M. (2005), *Sociologia delle migrazioni*, Bologna, Il Mulino.

Barberis E., Boccagni P (2017), *Il lavoro sociale con le persone immigrate. Strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi*, Santarcangelo di Romagna (RN), Maggioli Editore.

Bertotti T. (2018), *Decidere nel servizio sociale. Metodo e riflessioni etiche*, Roma, Carocci editore.

Bauman Z. (2018), *Stranieri alle porte*, Bari-Roma, Economica Laterza.

Cabiati E. (2020), *Intercultura e social work. Teoria e metodo per la relazione di aiuto*, Trento, Erickson.

Carbone D e Kazepov (2018), *Che cos'è il welfare state*, Roma, Carocci

Cellini G., Dellavalle M. (2015), *Il processo di aiuto del servizio sociale. Prospettive metodologiche*, Torino, Giappichelli Editore.

Coppola I., Rania N. e Pinna L. (2021), *Reception Social Services for Migration Families in Italy: Strength, Critical Aspects and Challenges*, «Research on Social Work Practice», vol. 31, pp. 375-381

Dal Ben (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, Franco Angeli.

Dal Ben A. e Pattaro C. (2021), “L’importanza delle pratiche di ricerca nel servizio sociale”, di Pattaro C e Segatto B. (a cura di), *Ricerchare nel servizio sociale. Percorsi di avvicinamento alle pratiche di ricerca nei servizi*, Milano, Franco Angeli

Farnese M.L. e Fida R. (2012), *Come la riflessività promuove l’apertura delle organizzazioni verso l’innovazione: il ruolo delle pratiche di riflessività e del clima di gruppo per l’innovazione*, Risorsa uomo, Marzo 2014, pp.1-20.

Fazzi L. (2015), *Social work, exclusionary populism and xenophobia in Italy*, «International Social Work», vol. 58, pp. 595-605

Genco A. (2019), *Identità e integrazione. Prospettiva interculturale in epoca di transizioni migratorie*, Padova, Cleup.

Giaccardi C. (2012), *La comunicazione interculturale nell’era digitale*, Bologna, Il Mulino

Lannutti V. (2018), “Difficoltà e aspetti evolutivi del servizio sociale per gli immigrati”, in Salzano D., Germano I.S. e Ferzetti F. (a cura di), *Sociologie del mutamento II*, Bologna, Società editrice Esculapio

Lintner C. (2019), *Professionalization for what? Reflections on social work practices with asylum seekers at the interface between spatial proximity, emotional distress and professional distance*, «European Journal of Social Work», vol. 23, pp-1-11

Maccarini M. A. (2018), “Politiche di welfare e immigrazione nel contesto europeo: problemi e prospettive per l’intervento sociale”, in Pattaro C. e Nigris D. (a cura di), *Le sfide dell’aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell’immigrazione*, Milano, Franco Angeli.

Mazzetti M. (2018), *Il dialogo transculturale. Manuale per operatori sanitari e altre professioni d’aiuto*, Roma, Carocci Faber.

Melchiorre E. (2021), “Il servizio sociale e le migrazioni”, in Cortigiani M., Marchetti P. (a cura di), *L’Assistente sociale. Società complesse, nuovi bisogni, strategie e modelli di intervento*, Santarcangelo di Romagna (RN), Maggioli Editore.

Panebianco D. (2018), “Le reti informali e formali nel percorso di aiuto”, in Pattaro C. e Nigris D. (a cura di), *Le sfide dell’aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell’immigrazione*, Milano, Franco Angeli.

Nigris D. (2018), “La mediazione culturale: dall’emergenza alla confusione normativa”, in Pattaro C. e Nigris D. (a cura di), *Le sfide dell’aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell’immigrazione*, Milano, Franco Angeli.

Pattaro C. (2018), “Le sfide dell’aiuto. Proposte operative e fabbisogni formativi”, in Pattaro C. e Nigris D. (a cura di), *Le sfide dell’aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell’immigrazione*, Milano, Franco Angeli.

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, Franco Angeli.

Pattaro C. (2018), “Molto lontani, incredibilmente vicini. La relazione tra assistenti sociali e utenti immigrati”, in Pattaro C. e Nigris D. (a cura di), *Le sfide dell’aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell’immigrazione*, Milano, Franco Angeli.

Pattaro C. (2018), *Dire e fare comunità. Servizio sociale, migranti e prospettive di partecipazione in Veneto*, Milano, Franco Angeli.

Pattaro C. e Nigris D. (2018), *Le sfide dell’aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell’immigrazione*, Milano, Franco Angeli.

Pattaro C. e Segatto B. (2021), *Ricerca nel servizio sociale. Percorsi di avvicinamento alle pratiche di ricerca nei servizi*, Milano, Franco Angeli

Pattaro C. e Turlon Chiarelli B. (2018), “Reti, Comune, comunità: le sfide quotidiane del lavoro sociale con i migranti”, in Pattaro C. (a cura di), *Dire e fare comunità. Servizio sociale, migranti e prospettive di partecipazione in Veneto*, Milano, Franco Angeli.

Pavesi N. (2018), “Gli utenti immigrati incontrano l’assistente sociale: richieste, aspettative, relazioni”, in Pattaro C., Nigris D. (a cura di), *Le sfide dell’aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell’immigrazione*, Milano, Franco Angeli.

Raineri M. L., Corradini F. (2022), *Linee guida e procedure di servizio sociale. Manuale per lo studio e la consultazione*, Trento, Erickson.

Rosati N. (2017), *Metacognizione e scuola dell'infanzia*. "Pedagogia più didattica", Volume 3, Numero 2.

Rossi P. (2014), *L'organizzazione dei servizi socioassistenziali. Istituzioni, professionisti e assetti di regolazione*, Roma, Carocci Faber.

Sanfelici M. (2021), *Diversity and equality in social work: a qualitative study in Italy*, «European journal of social work», vol. 24, pp. 267-277

Santinello, Vieno e Lenzi (2018), *Fondamenti di psicologia di comunità*, Bologna, Il Mulino

Segatto B. (2018), Professione: Assistente sociale, in Pattaro C. e Nigris D. (a cura di), *Le sfide dell'aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell'immigrazione*, Milano, Franco Angeli.

Siebert R. (2009), *Il razzismo. Il riconoscimento negato*, Roma, Carocci editore.

Tarsia T. (2019), *La conoscenza tacita degli operatori Sprar: quando i problemi generano saperi*, «Mondi Migranti», 2/2020, pp. 183-202

Tarsia T. (2018), *Pratiche relazionali nella seconda accoglienza per richiedenti asilo*, «Sociologia e Politiche Sociali», vol. 21, 3/2018, pp. 127-147

Tarsia T. (2020), *The Value of Social Work in the Second Reception of Forced Migrants*, «Revista de Asistentia Sociala», vol. 2/2020, pp. 73-88

Viola E., Biondo E. e O. Mosso C. (2018), *The Role of Social Worker in Promoting Immigrants' Integration*, «Social work in public health», vol. 33, pp. 483-496

Visentin M. (2018), "Caratteristiche e specificità del policy frame italiano: una riflessione introduttiva", in Pattaro C., Nigris D. (a cura di), *Le sfide dell'aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell'immigrazione*, Milano, Franco Angeli.

Zannoni A. (2018), “L’assistente sociale nei servizi di base. Quali criticità?”, in Pattaro C., Nigris D. (a cura di), *Le sfide dell’aiuto. Assistenti sociali nel quotidiano dell’immigrazione*, Milano, Franco Angeli.

SITOGRAFIA

Colombo F. (2022), Il Sistema di accoglienza dei migranti in Italia, spiegato per bene, “Lenis”, <https://www.lenius.it/sistema-di-accoglienza-dei-migranti-in-italia/>

Dell’Utri M. (2009), Conoscenza umana tra verità e scetticismo, https://www.treccani.it/enciclopedia/conoscenza-umana-tra-verita-e-scetticismo_%28XXI-Secolo%29/

Eurostat (Ufficio statistico dell’Unione europea) (2022), Migrant integration statistics, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Migrant_integration_statistics

FRONTEX (Agenzia europea della guardia di frontiera e costiera) (2020), Irregular migration into EU last year lowest since 2013 due to COVID-19, <https://frontex.europa.eu/media-centre/news/news-release/irregular-migration-into-eu-last-year-lowest-since-2013-due-to-covid-19-j34zp2>

Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana (2018), Decreto-Legge 4 ottobre 2018, n.113, <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2018/10/04/18G00140/sg>

ISMU (Iniziativa e studi sulla multietnicità) (2023), Sbarchi e accoglienza di migranti in Italia negli anni 1997-2022, <https://www.ismu.org/wp-content/uploads/2023/03/Report-sbarchi-e-accoglienza-1997-2022.pdf>

ISTAT (Istituto nazionale di statistica) (2022), Le statistiche dell'Istat sulla povertà, <https://www.istat.it/it/archivio/271940>

ISTAT (Istituto nazionale di statistica) (Febbraio 2023), Migrazioni interne e internazionali della popolazione residente, https://www.istat.it/it/files//2023/02/REPORT_MIGRAZIONI_2021.pdf

ISTAT (Istituto nazionale di statistica) (Febbraio 2023), Stranieri e naturalizzati nel mercato del lavoro italiano, https://www.istat.it/it/files//2023/02/Focus_stranieri-e-naturalizzati-nel-mondo-del-lavoro.pdf

ISTAT (Istituto nazionale di statistica) (Marzo 2023), Stranieri residenti e nuovi cittadini: caratteristiche demografiche e distribuzione territoriale, https://www.istat.it/it/files//2023/03/Statistica-Report_STRANIERI-RESIDENTI.pdf

Menzani T. (2012), Pauperismo, [https://www.treccani.it/enciclopedia/pauperismo_%28Dizionario-di-Economia-e-Finanza%29/#:~:text=Fenomeno%20socioeconomico%20\(detto%20anche%20depauperamento,popolazione%20sono%20colpiti%20dalla%20povert%C3%A0.](https://www.treccani.it/enciclopedia/pauperismo_%28Dizionario-di-Economia-e-Finanza%29/#:~:text=Fenomeno%20socioeconomico%20(detto%20anche%20depauperamento,popolazione%20sono%20colpiti%20dalla%20povert%C3%A0.)

UNHCR (The Un Refugee Agency), La convenzione sui rifugiati del 1951, <https://www.unhcr.org/it/chi-siamo/la-nostra-storia/la-convenzione-sui-rifugiati-del-1951/#:~:text=La%20Convenzione%20sullo%20status%20dei,legali%20degli%20Stati%20di%20proteggerli>

UNHCR (The Un Refugee Agency) (2021), Italy - Operational Data Portal, https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjDp7mf9NP-AhXl_7sIHWZnAKsQFnoECAgQAQ&url=https%3A%2F%2Fdata.unhcr.org%2Fen%2Fdocuments%2Fdownload%2F90908&usg=AOvVaw2DQpDgMSJEdSC2mrQmIXrj