

**Servizio sociale e famiglie straniere:  
una ricerca internazionale**  
Argento Gabriella\*

**Il servizio sociale professionale al cospetto dell'utenza migrante: questioni organizzative, metodologiche e di prospettiva**

**Paper per la IX Conferenza ESPAnet Italia**  
**“Modelli di welfare e modelli di capitalismo.**  
**Le sfide per lo sviluppo socio-economico in Italia e in Europa”**

**Macerata, 22-24 settembre 2016**

\*Gabriella Argento ([argentogabriella@libero.it](mailto:argentogabriella@libero.it)), assistente sociale specializzata in cooperazione allo sviluppo presso l'Università di Palermo e mediatrice interculturale.  
Socia fondatrice dell'associazione Assistenti Sociali Senza Frontiere (ASSF-Onlus).  
Dal 2011 coordina la ludoteca multietnica Alveare della Caritas Diocesana di Agrigento.  
Nel 2012/13 ha partecipato al progetto di ricerca internazionale su “*Child Welfare Systems and Immigrant Families*” ed in particolare si è occupata del coordinamento della sessione italiana diretta dalla dott.ssa Di Rosa.

## **Premessa**

In Italia, il fenomeno dell'immigrazione viene affrontato prevalentemente in termini problematici e in senso allarmistico. Dal punto di vista delle politiche sociali, prevale un modello di microregolazione in cui la gestione del tema è connessa alle risorse ed alle culture locali di welfare e non alle regole fissate a livello centrale; mentre gli interventi finalizzati al contenimento o al respingimento dei flussi dispongono di considerevoli risorse finanziarie, l'inserimento e l'integrazione degli immigrati regolari è considerato un investimento secondario (Barberis, 2010). Ciò contribuisce a creare le condizioni per il manifestarsi nella società di forti forme di razzismo e pregiudizio verso i migranti, che ostacolano l'accesso degli stessi alle opportunità e per il perseguimento della giustizia sociale.

Tale situazione richiama in causa il servizio sociale, tenuto ad esprimere il suo elevato potenziale nella decostruzione di questi ostacoli e di questi paradigmi (Spinelli, 2005), proprio in virtù della responsabilità etica e deontologica di promuovere il cambiamento sociale, apportando attraverso l'azione sociale un significativo contributo al miglioramento del benessere delle persone e garantendo un trattamento appropriato in un contesto di tipo equo. In questo senso, il lavoro sociale con i migranti costituisce una sfida ed allo stesso tempo un'opportunità per esercitare un servizio sociale autentico, ossia fondato sulla difesa dei diritti umani ed una reale integrazione capace di promuovere una cittadinanza condivisa tra migranti ed autoctoni (Di Rosa, 2015).

Tuttavia, a livello concreto, il rischio per la categoria professionale è di trovarsi impreparati in tema di immigrazione, vuoi perché privi di conoscenze specifiche in materia, vuoi perché non sempre addestrati a proiettarsi in una dimensione di crescita permanente della propria sfera professionale, vuoi perché non formati a fronteggiare gli aspetti legati all'identità del soggetto che entrano in gioco nella relazione con utenti di origini straniere, che spesso risvegliano preconcetti rispetto ai quali è importante riconoscersi e confrontarsi (Campanini, 2002).

L'incontro con l'utente immigrato, infatti, costituisce un banco di prova in quanto richiede una relazione con una diversità più lontana della diversità del disabile o dell'anziano, in più poco nota e comprensibile, generando nell'operatore un'ambivalenza di sentimenti: paura, pena, curiosità, ma anche indifferenza e pietismo (Tognetti Bordogna, 2002). Da qui l'urgenza di un avanzamento della riflessione in ambito professionale rispetto alle strategie di riduzione del rischio di rappresentazioni distorte e di tipo rigide, nonché del perpetuarsi di stereotipi e pregiudizi da parte degli assistenti sociali nella relazione con l'utente straniero (Di Rosa, 2014).

Utili in questa direzione possono essere i risultati emersi dal progetto di ricerca internazionale su *"Child Welfare Systems and Immigrant Families"*, condotta nel 2012/13, rivolta alla categoria professionale degli assistenti sociali e finalizzata alla stesura di un report internazionale frutto di

un'indagine parallela tra diversi Paesi (Australia, Nuova Zelanda, Belgio, Olanda, Inghilterra, Estonia, Canada, Finlandia, Italia, Germania, Spagna, Norvegia e Stati Uniti) con differenti sistemi di *welfare*, ossia con diverse filosofie del benessere dell'infanzia e della famiglia<sup>1</sup>, indagando a tal fine la percezione che i professionisti hanno riguardo questa tematica e alle rispettive strategie adottate.

## **Il percorso di ricerca**

Nei Paesi indicati hanno risposto nel complesso 838 assistenti sociali. Per la sezione italiana, sono stati intervistati 97 assistenti sociali, operanti sull'intero territorio nazionale sia nei servizi pubblici che nel privato sociale<sup>2</sup>. Obiettivo è stato approfondire il ruolo degli assistenti sociali, il loro livello di formazione, le caratteristiche della loro pratica quotidiana e quindi le funzioni svolte, l'analisi dei casi ed infine l'autopercezione rispetto al lavoro con l'utenza immigrata.

La ricerca è stata condotta mediante un questionario *on line* (articolato in 28 domande a risposte chiuse) redatto dai ricercatori dell'università norvegese di Bergen, capofila del progetto. Tale questionario ha previsto due versioni che differivano solo rispetto al contenuto dell'analisi dei casi. All'interno di ogni questionario l'intervistato ha analizzato due casi riguardanti minori stranieri presenti in Italia con le famiglie di origine.<sup>3</sup> Il questionario è stato strutturato in quattro parti. Nella

---

<sup>1</sup> Cfr. Roberta T. Di Rosa, *Public Services and Migrant Minors in Italy. Redefining skill for social work*, in R. Barn, K. Kritz, T. Poso, M. Skivenes (eds), *Child Welfare Systems and Migrant Children. A Cross Country Study of Policies and Practices*, Oxford University Press, 2015, pp. 134-154.

<sup>2</sup> Le interviste sono state condotte da luglio a ottobre 2012. Per l'occasione sono stati appositamente creati un indirizzo di posta elettronica e un recapito di telefonia mobile, strumenti utilizzati per contattare i professionisti da intervistare e fornire loro un adeguato supporto per eventuali difficoltà/chiarimenti.

Per il reclutamento degli assistenti sociali da intervistare sono state percorse tre diverse strade. Una di tipo informale, ha fatto leva sulle conoscenze personali o tramite social network. Una seconda strada, prettamente formale, ha visto come protagonisti gli ordini professionali regionali, i quali hanno provveduto a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni relative alla ricerca con un invito alla partecipazione. Infine, è stato adottato un canale più casuale mediante una ricerca sui siti internet dei principali servizi pubblici (comuni, consultori familiari, ecc) in diverse province italiane: i professionisti di questi servizi sono stati contattati telefonicamente e più volte, oltre a rendersi disponibili a entrare a far parte del campione della ricerca, hanno anche fornito utili contatti di altri colleghi.

Grazie agli aggiornamenti forniti da parte dell'unità centrale di ricerca, attraverso il programma *Survey update*, è stato possibile tenere un accurato monitoraggio dei questionari somministrati e pervenire all'obiettivo del 50% di interviste delle due versioni programmate. Il campione iniziale, infatti, era costituito da 150 professionisti, parimenti bilanciate per le due versioni del questionario: 75 per la prima e 75 per la seconda; di tale campione tuttavia hanno risposto, entro le scadenze stabilite, 48 assistenti sociali per la versione 1 e 49 per la versione 2.

<sup>3</sup> Il primo caso presentava la situazione di una giovane coppia di genitori con un bambino di pochi giorni segnalata dall'ospedale presso il quale la donna aveva partorito. I genitori in questione, trasferitisi nel Paese ospite da otto mesi, avevano difficoltà linguistiche, non erano riusciti a trovare un lavoro e pertanto vivevano in un furgone in condizioni di povertà estrema (senza acqua calda, né servizi principali).

Il secondo caso, invece, era quello di una bambina di 10 anni con segni di maltrattamento. La bambina segnalata da un'infermiera riferiva di essere maltrattata dai genitori; quest'ultimi, da 5 anni avevano lasciato il Paese di origine, giustificavano il loro comportamento sostenendo che la figlia fosse indisciplinata, pigra rispetto allo svolgimento delle faccende domestiche e irrispettosa delle tradizioni familiari. Per questo caso è stata prevista una variazione interna: per una metà (versione 1), i genitori della bambina "*lavoravano molte ore al giorno*", per l'altra metà (versione 2) "*sono entrambi disoccupati e ricevono sostegni economici dai servizi sociali*".

prima parte sono state richieste notizie riguardanti:

- esperienza professionale con famiglie immigrate;
- principali Paesi di provenienza dei gruppi di immigrati afferenti al servizio di appartenenza;
- percentuale di utenza costituita da immigrati;
- conoscenza di una o più lingue straniere.

Nella parte centrale sono stati esposti i casi di due minori immigrati con le relative famiglie e sono state affrontate questioni inerenti:

- percezione del rischio corsa dai minori;
- analisi degli interventi ipotizzati;
- valutazione circa la necessità dell'esistenza di un servizio pubblico deputato a gestire casi di minori stranieri simili a quelli proposti;
- rappresentazione dell'appartenenza etnica/culturale dei protagonisti dei casi analizzati.

La terza parte del questionario ha voluto indagare rispetto a:

- principali funzioni svolte presso il servizio di appartenenza;
- titolo di studio conseguito (laurea triennale o dottorato in servizio sociale);
- frequenza di corsi specifici di aggiornamento professionale per il lavoro con gli immigrati;
- eventuale origine straniera degli assistenti sociali intervistati e/o dei relativi genitori;
- numero di anni di attività con utenza migrante.

Infine, la parte conclusiva ha richiesto informazioni inerenti l'autopercezione degli assistenti sociali del campione circa le proprie competenze personali e professionali nelle relazioni di aiuto con l'utenza immigrata e con quella autoctona (grado di difficoltà, competenza personale, ecc).

I dati ottenuti di seguito sono presentati secondo la divisione per aree tematiche del questionario e vengono riportate le linee generali emerse per tutti i Paesi coinvolti nella ricerca, con un focus più dettagliato rispetto alla situazione italiana.

### **Lavoro sociale con utenza migrante**

È evidente che oggi in Italia, come in numerosi altri Paesi occidentali, all'interno dei servizi sociali l'immigrato non è più una presenza eccezionale ma è, e lo sarà sempre più, parte integrante degli utenti che accedono al sistema dei servizi. Infatti, il 92,78% dei professionisti intervistati, nell'ambito del proprio servizio, ha dichiarato di avere esperienze con tale tipologia di utenza.

Rispetto alla composizione degli utenti che accedono ai servizi socio-sanitari italiani (Cfr. Tab.1), per 47 assistenti sociali, essa è costituita da oltre la metà di utenti stranieri; 24 professionisti, invece, dichiarano di relazionarsi solo con immigrati, probabilmente in quanto dipendenti di strutture di

accoglienza.

**Tab.1 Percentuale di utenza immigrata che accede presso i servizi italiani dove operano gli assistenti sociali intervistati**

<b>Percentuale di utenza costituita da immigrati</b>	<b>v.a.</b>
<b>&gt; 5%</b>	9
<b>10%- 20%</b>	14
<b>30%-40%</b>	19
<b>50%-60%</b>	15
<b>70%-80%</b>	8
<b>90%-100%</b>	24
<b>Totale</b>	89

**Elaborazioni proprie**

Con riferimento al numero di anni di attività, emerge che tutti i professionisti italiani hanno un'esperienza di lavoro con l'utenza immigrata relativamente breve (Cfr. Tab.2): per più del 50% degli intervistati l'esperienza è inferiore ai 10 anni. Nel dettaglio, il 39,09% dichiara un'esperienza compresa tra 0 e 5 anni e per il 20,68% tra 6 e 10 anni. Le esperienze lavorative delle altre classi registrano, invece, una riduzione progressiva man mano che aumenta la quantità degli stessi anni: le esperienze oltre i 30 anni presentano valori inferiori al 5,00%. Questi dati possono avere una duplice chiave di lettura. In primo luogo dimostrano che la stabilizzazione dell'immigrazione in Italia, e dunque la presenza più marcata nei servizi sociosanitari delle seconde e delle terze generazioni, è piuttosto attuale. Allo stesso tempo riflettono la crescente diffusione, specie tra i professionisti più giovani, delle assunzioni temporanee, le quali comportano l'assenza di continuità e pertanto conclusi i tempi del contratto si interrompono gli interventi attivati, con gravi ripercussioni qualitative ed etiche per la professione e per l'utenza.

**Tab.2 Distribuzione percentuale degli anni di lavoro come assistente sociale con utenza migrante in Italia**

Anni di lavoro come assistente sociale nei servizi sociosanitari per minori in Italia	%
<b>0-5</b>	39,09
<b>6-10</b>	20,68
<b>11-15</b>	13,79
<b>16-20</b>	11,49
<b>21-25</b>	10,36
<b>26-30</b>	1,15
<b>31-35</b>	2,29
<b>36 e oltre</b>	1,15
<b>Totale</b>	100,00

**Elaborazioni proprie**

In generale per le specificità dei flussi migratori diretti nel nostro Paese, appare chiaro che si tratta ormai di flussi strutturali e molto eterogenei e perciò necessitano il superamento della logica emergenziale, basti pensare che vi è una presenza di circa 182 di gruppi culturali (Tognetti Bordogna, 2004). In questa direzione, rispetto alla provenienza degli utenti stranieri (Cfr. Tab.3), è stato chiesto agli assistenti sociali italiani di indicare i tre principali Paesi di origine: al primo posto figura l’Africa (39,05%), segue l’Europa dell’Est (28,57%), l’Asia (14,28%), l’America Latina (10,96%) e il Medio Oriente (5,72%); al contrario le percentuali di utenti di Oceania, Europa occidentale, Nord America e Caraibi presentano valori contenuti, se non nulli.

Per l’Italia, le graduatorie delle aree geografiche di origine dell’utenza straniera, corrispondono solo in parte a quelle riportate dalle stime Istat<sup>4</sup>. La prevalenza di soggetti originari dal continente africano, oltre che dalla posizione geografica dell’Italia che fa la principale porta di ingresso per via marittima nell’Unione Europea, con molta probabilità è stata condizionata dagli effetti della cosiddetta "primavera araba", ossia l'ondata di proteste iniziate a fine 2010, che ha coinvolto soprattutto Tunisia, Egitto, Libia, Algeria, Somalia, Sudan, Mauritania e Arabia Saudita. La ragione per la quale invece gli utenti dell’Est Europa occupino la seconda posizione della graduatoria, è forse attribuibile al fatto che comprendono numerosi utenti originari da Paesi di recente ingresso nell’Unione Europea (es. Romania) e dunque in possesso di differenti requisiti per fruire di alcuni diritti socio-sanitari.

---

<sup>4</sup>Secondo fonti Istat (<http://demo.istat.it/str2014/index.html>), in Italia, negli ultimi anni si è registrato un notevole incremento dei flussi provenienti dall'Europa orientale, che hanno superato quelli dei Paesi del Nord Africa. Questo cambiamento è riconducibile al rapido aumento dei soggetti romeni, che, dal 2007 è all'incirca raddoppiata, passando da 342.000 a 625.000 persone. Accanto ai romeni i principali gruppi stranieri presenti in Italia sono rappresentati da: Albania (9,80% della popolazione straniera), Marocco (9,00%), Cina (5,30%) ed Ucraina (4,50%).

**Tab.3 Distribuzione percentuale dei principali Paesi di origine dell'utenza straniera che accede ai servizi sociali italiani**

Principali Paesi di origine	%
<b>Africa</b>	39,05
<b>Asia</b>	14,28
<b>Europa dell'Est</b>	28,57
<b>Nord America</b>	0,47
<b>Oceania</b>	0,00
<b>America Latina</b>	10,96
<b>Caraibi</b>	0,00
<b>Medio Oriente</b>	5,72
<b>Europa occidentale</b>	0,00
<b>Altra</b>	0,95
<b>Totale</b>	100,00

**Elaborazioni proprie**

### **Formazione degli assistenti sociali intervistati**

Un punto essenziale alla riuscita di un processo di aiuto con utenti stranieri è la formazione degli assistenti sociali, sia per quel che riguarda gli aspetti normativi sia per la preparazione in tema di alterità culturale. Per i professionisti italiani si osserva un avanzamento in questa direzione: il 98,85% degli intervistati ha dichiarato di aver conseguito una laurea triennale, una laurea specialistica o un dottorato di servizio sociale; inoltre il 62,15% ha frequentato di recente corsi di aggiornamento per il lavoro con gli immigrati.

Tuttavia, a questo processo di professionalizzazione non sempre corrispondono percorsi di sostegno e di aggiornamento promossi dagli enti presso i quali operano gli intervistati; per di più, si registrano casi nei quali i datori di lavoro non permettono agli assistenti sociali nemmeno la possibilità di usufruire di permessi per frequentare corsi all'esterno, anche quando intendono seguirli a proprie spese.

Le criticità emerse rispetto alla formazione sembrano essere la punta dell'*iceberg* di altre problematiche presenti a livello strutturale. Per molto tempo in Italia, infatti, non ci sono stati percorsi mirati per gli assistenti sociali per l'acquisizione di competenze interculturali, non è stato a lungo previsto per questa professione neppure l'apprendimento di una lingua straniera. Non è un caso che per i professionisti italiani il fattore linguistico rappresenta una grave difficoltà: il 74,45% afferma di non conoscere nemmeno una delle lingue più diffuse tra i gruppi etnici con cui lavora (inglese, francese, arabo). Questa carenza linguistico-comunicativa, del resto, non meraviglia certo,

considerato che lo studio delle lingue straniere non sia stato per tanto tempo previsto dai piani di studio dei corsi di laurea in servizio sociale, nei quali hanno studiato i colleghi oggi in servizio; allo stesso tempo, il dato mostra come anche all'interno dei percorsi scolastici di tipo sociale ed educativo antecedenti a quello accademico non venga dato particolare rilievo all'acquisizione di competenze linguistiche straniere.

Un ulteriore elemento di criticità denunciato dagli intervistati italiani è l'impossibilità per la categoria professionale di vivere un dialogo ed un confronto orizzontale, a livello nazionale ed internazionale con professionisti di altre nazionalità, al fine di favorire lo scambio e la condivisione di esperienze e di costituire *network* efficaci. A differenza delle altre Nazioni coinvolte dalla ricerca emerge che, per l'Italia, gli assistenti sociali intervistati sono per la quasi totalità di nazionalità italiana e/o figli di italiani, solo un intervistato afferma di essere immigrato o figlio di genitori immigrati.

Questo dato rimanda ad una contraddizione di fondo esistente nel nostro Paese tra le proposte formative universitarie e l'esercizio della professione: mentre a livello accademico l'accesso ai corsi di laurea in servizio sociale è aperto anche a soggetti non italiani (nati all'estero o nati in Italia ma non ancora cittadini italiani), l'esercizio della professione è ancora appannaggio quasi esclusivo di soggetti di nazionalità italiana; fino a quando la cittadinanza italiana sarà requisito indispensabile per accedere ai concorsi pubblici, ne saranno esclusi sia i migranti qualificati sia i giovani di seconda generazione, malgrado nati e vissuti in Italia. Il che, tra le altre cose, determina un impoverimento della qualità dei servizi in ottica transculturale: la possibilità di compararsi tra professionisti aventi *background* culturali diversi, infatti, consentirebbe di conoscere meglio aspetti di culture differenti che, filtrate da operatori alla pari, potrebbero essere percepite dai colleghi autoctoni in maniera diversa, facilitando in generale la comprensione di universi culturali altri.

### **Le rappresentazioni sociali nell'analisi dei casi e nelle tipologie di intervento**

Per quel che concerne la tipologia di interventi ipotizzati dagli assistenti sociali italiani che operano con utenti immigrati rispetto all'analisi dei due casi studio, dalla ricerca si tratteggia un quadro per alcuni versi positivo e comune tra gli intervistati dei 15 Paesi coinvolti nella ricerca, che indica un'inevitabile evoluzione dei modelli sociali diffusi.

Ciò conferma come nonostante l'Italia presenti notevoli nodi problematici normativi in tema di politiche migratorie, la stessa evidentemente sta assumendo le sembianze di un paese multietnico e di conseguenza fra i professionisti c'è una crescente consapevolezza del fenomeno. Infatti, risulta che per gli intervistati gli interventi ritenuti maggiormente appropriati variano da quelli canonici (es. aiuti economici, politiche abitative, ecc.), a quelli collocabili in un assetto di tipo promozionale



(es. orientamento lavorativo, messa in contatto con servizi di comunità, ecc).

Nel dettaglio, con riferimento all'analisi dei casi proposti all'interno del questionario, si osserva come per il minore straniero appartenente ad un nucleo familiare con grandi difficoltà economiche (Cfr. Tab. 4), per più della metà dei professionisti italiani la percezione del rischio è *alta* (53,33%), *moderata* (27,67%) e *molto elevata* (14,43%), analogamente a casi che potrebbero interessare minori italiani, in quanto la circostanza è considerata pregiudizievole per la sana crescita del bambino.

**Tab.4 Valutazione degli assistenti sociali italiani del rischio del minore straniero in famiglia in condizioni socio-economiche disagiate**

Nel caso in esame, quale è, secondo la sua valutazione, il livello di rischio corso dal bambino	%
<b>Nessun rischio</b>	2,23
<b>Basso rischio</b>	3,34
<b>Rischio moderato</b>	26,67
<b>Alto rischio</b>	53,33
<b>Rischio molto elevato</b>	14,43
<b>Totale</b>	100,00

#### **Elaborazioni proprie**

Tali risultati hanno peraltro trovato conferma tra i professionisti degli altri Paesi coinvolti nella ricerca, malgrado contesti nazionali e modelli di Stato sociale spesso molto distanti tra loro.

La percezione del rischio corso dal minore in questione, pertanto, non è direttamente correlata alla condizione economico-professionale della famiglia di appartenenza: è smentita l'idea che una famiglia i cui genitori dispongono di lavori più stabili sia meno a rischio rispetto ad una in cui i genitori sono disoccupati ed usufruiscono di forme di sostegno socio-economico da parte dello Stato.

Nello specifico, la maggior parte degli assistenti sociali del campione complessivo (59,00%) ha valutato il caso come a rischio *elevato/molto elevato*, il 33,00% *moderato* e soltanto l'8,00% ha reputato il rischio *nullo/basso*, in quest'ultima percentuale rientrano gli Stati Uniti e l'Estonia.<sup>5</sup>

Rispetto agli interventi da prospettare il 95,00% di tutti gli intervistati si è espresso a favore di azioni volte ad offrire servizi al domicilio all'intera famiglia e soprattutto tutti i professionisti hanno valutato opportuno prediligere misure a sostegno della situazione finanziaria del nucleo, così come assistenza di tipo legale e collegare il nucleo all'interno dei servizi presenti nella comunità.

In particolare, per gli intervistati italiani, in piena concordanza con il quadro internazionale della ricerca, si evidenzia che quando le difficoltà riguardano problematiche economiche (Cfr. Tab.5), il

<sup>5</sup>Ciò è interessante perché questi Paesi sono entrambi stati sociali liberali, anche se nel caso dell'Estonia il dato va letto con una certa cautela dal momento che sono state effettuate solo 22 interviste.

94,50% degli assistenti sociali ha prospettato la misura *“lasciare il bambino con i genitori ed offrire loro servizi”*, mentre nessuno ha ritenuto appropriate soluzioni più estreme quali *“avviare la procedura per un allontanamento del bambino”* oppure *“prima di tutto togliere il bambino ai genitori”*, così come nessuno ha ritenuto opportuna la soluzione *“non fare niente”*. Il 5,50%, invece, non considera appropriata nessuna delle ipotesi proposte

**Tab.5 Principali provvedimenti prospettati dagli assistenti sociali italiani nel caso del minore in famiglia in condizioni socio-economiche disagiate**

Quale sarebbe la sua decisione nel caso del minore	%
<b>Non fare niente</b>	0,00
<b>Lasciare il bambino con i genitori ed offrire loro servizi</b>	94,50
<b>Avviare la procedura per un allontanamento</b>	0,00
<b>Prima di tutto togliere il bambino ai genitori</b>	0,00
<b>Nessuna delle soluzioni indicate</b>	5,50
<b>Totale</b>	100,00

**Elaborazioni proprie**

Nello specifico, in materia di alloggio ed occupazione, i professionisti di Italia, Estonia e Spagna, per la quasi totalità, hanno dichiarato che avrebbero aiutato i genitori a metterli in contatto con servizi capaci di sostenerli in termini economici. Diversamente quelli di Canada, Inghilterra e Stati Uniti, si sono divisi: una metà ha affermato che avrebbe aiutato la coppia a trovare lavoro e l'altra metà ha risposto che ciò non è un'opzione compresa nel loro sistema. Tali divergenze, con molta probabilità, sono indicatori circa la convinzione dei professionisti in questione di disporre di varie alternative e della possibilità di attivare percorsi informali di sostegno alla coppia ai quali accedere. Per quel che riguarda la soluzione alloggio i risultati mostrano che il 50,00% degli assistenti sociali di Austria e Norvegia si è espresso a favore di interventi volti a garantire assistenza, l'altro 50,00% ha dichiarato che si tratta di un'ipotesi non prevista nel proprio sistema di *welfare*. Questi risultati potrebbero far supporre che nella scelta degli interventi da realizzare per situazioni come quelle analizzate, la categoria professionale disponga di una certa discrezionalità; inoltre si potrebbe anche pensare ad un divario tra le disposizioni generali del sistema di *welfare* e quelle previste a favore dei minori stranieri, non solo nei sistemi nazionali ma anche in quelli internazionali. Per gli intervistati degli altri Paesi, invece, si è registrata una buona concordanza dei dati rispetto alla soluzione: *“trovare un posto dove vivere con acqua calda e servizi essenziali”*.

Con riferimento alla situazione italiana gli interventi ritenuti più appropriati hanno riguardato: *“aiutare i genitori a trovare un lavoro”* (89,76%), *“mettere in contatto i genitori con servizi che possano sostenerli economicamente”* (97,30%), *“trovare un posto dove vivere con l'acqua calda e i*

*servizi essenziali*” (86,49%), *“offrire altri servizi pubblici o privati convenzionati”* (94,12%), *“mettere in contatto i genitori con i servizi di comunità”* (89,34%). Al contrario, decisioni più drastiche come *“incoraggiare la coppia a rientrare nel Paese di origine”* non è stata considerata adatta per il 70,90%, ma è stata prospettata dal 27,28% degli intervistati.

Va sottolineato come quest’ultima prospettiva di intervento, sia stata sostenuta anche dagli assistenti sociali di Spagna (36%), Estonia (27%), Norvegia (22%) e Inghilterra (15%). Si tratta di realtà molto differenti tra loro, non solo dal punto di vista storico delle migrazioni, ma anche per le specificità dei sistemi in tema di *welfare* e di tutela dei minori stranieri, pertanto, è difficile fornire una spiegazione plausibile per tutti.

Sempre rispetto alla situazione del minore del caso oggetto di analisi, il 72,74% dei professionisti italiani ha dichiarato che lo stesso *“è un caso che rientra tra le competenze specifiche di un servizio per minori”* e per l’80,23% *“questo è un caso in cui l’interesse del neonato prevale sugli aspetti legati all’immigrazione”*; allo stesso tempo il 59,43% degli stessi intervistati ha sostenuto che: *“questo è un caso nel quale si devono metter da parte le questioni relative all’immigrazione per poter lavorare come servizio per minori”*.

Nettamente differente è la situazione emersa qualora il minore straniero sia sottoposto a probabili maltrattamenti in famiglia. Sebbene gli interventi ipotizzati dagli assistenti sociali del campione complessivo abbiano registrato alcune divergenze interne, una significativa concordanza tra i Paesi è emersa in merito alla percezione del rischio, ritenuto in genere tra *elevato* e *molto elevato*. Soltanto gli Stati Uniti hanno considerato il rischio di tipo *basso*.

Analizzando più da vicino la situazione italiana riguardo a questo secondo caso, si osserva che tanto nell’ipotesi in cui i genitori possiedono un lavoro quanto nel caso sono disoccupati, dinnanzi ad un possibile caso di violenza, nessuno degli intervistati italiani ha valutato il rischio come nullo o basso.

Di conseguenza, sebbene con delle differenze quantitative, la graduatoria delle rappresentazioni del rischio per entrambe le versioni del questionario coincide: al primo posto si collocano gli intervistati per i quali il rischio corso è *“elevato”*, seguono quelli che lo ritengono *“molto elevato”* ed infine i professionisti che valutano tale rischio *“moderato”*.

Nel dettaglio, (Cfr. Tab.6) nell’ipotesi della bambina i cui genitori sono sempre impegnati a lavorare il 13,60% degli assistenti sociali intervistati italiani ha valutato il rischio come *“moderato”*, il 61,40% *“alto”* ed il 25,00% *“molto elevato”*. Nel caso della bambina con genitori disoccupati, invece, si dimezzano gli intervistati che reputano il rischio *“moderato”* (6,40%), pressoché invariata è la percentuale dei professionisti che ritiene il rischio *alto* (59,60%), mentre aumentano di ben 9 punti percentuali gli intervistati che valutano il rischio come *“molto elevato”* (34,00%).

**Tab.6 Valutazione degli assistenti sociali italiani del rischio corso dalla bambina straniera presunta vittima di maltrattamenti in famiglia**

Qual è, secondo la sua valutazione, il livello di rischio corso dalla bambina “maltrattata”	% Genitori Occupati (Versione 1)	% Genitori disoccupati (Versione 2)
	<b>Nessun rischio</b>	0,00
<b>Basso rischio</b>	0,00	0,00
<b>Rischio moderato</b>	13,60	6,40
<b>Alto rischio</b>	61,40	59,60
<b>Rischio molto elevato</b>	25,00	34,00
<b>Totale</b>	100,00	100,00

#### Elaborazioni proprie

Rispetto agli interventi prospettati circa il 50,00% dei professionisti dei Paesi coinvolti nella ricerca, avrebbe avviato interventi assistenziali o un allontanamento da casa; l'altra metà, invece, avrebbe fornito servizi al domicilio.

In Italia, quello che emerge è che la probabile presenza di episodi di maltrattamento di un minore, diventa di per sé motivo sufficiente per procedere alla tutela dello stesso, anche a scapito del legame familiare. In particolare (Cfr. Tab.7), circa la metà degli intervistati di entrambe le due versioni del questionario (50,00% per la versione del questionario “1” e 52,20% per la versione “2”) prospetterebbe la soluzione più precauzionale, vale a dire *“avviare una procedura per l’allontanamento da casa della bambina”*. Tali scelte fanno intuire la volontà degli assistenti sociali intervistati di comprendere più a fondo le dinamiche di tipo intrafamiliari, comprese le differenti componenti di natura culturale.

L’ipotesi di interrompere nell’immediato il legame genitori-figlia, invece, è immaginato solo da un intervistato del caso della bambina con genitori occupati (versione “1” del questionario), mentre la stessa soluzione è prospettata da ben 5 assistenti sociali (pari al 10,90%), quando i genitori non dispongono di un lavoro (versione “2” del questionario). Per questi professionisti, quasi certamente, l’assenza di una stabilità economica-professionale, costituisce un elemento di ulteriore minaccia alla tutela della minore, pertanto la possibilità di trovare una sistemazione fuori dalle mura domestiche viene presa in considerazione.

Al contrario, del tutto uguale (in v.a. rispettivamente n.9 per entrambe le versioni del questionario) è il numero degli intervistati italiani che ha ipotizzato la soluzione *“lasciare la bambina con i genitori ed offrire loro servizi”*, a dimostrazione del fatto che un ambiente domestico dove con molta

probabilità hanno luogo condotte violente è considerato sfavorevole per il sano sviluppo di un minore.

Sintomatica, invece, è la posizione dei professionisti italiani che non hanno valutato adeguata nessuna delle soluzioni proposte (27,30% per la versione “1” del questionario ed il 17,40% per la versione “2”), in quanto è possibile che tali misure non siano ritenute idonee alla tutela di soggetti minorenni ovvero che non sia condiviso il sistema delle politiche sociali e di accoglienza vigente.

**Tab.7 Principali provvedimenti prospettati dagli assistenti sociali italiani nel caso della bambina straniera presunta vittima di maltrattamenti in famiglia**

Quale sarebbe la sua decisione nel caso della bambina “maltrattata”	% Genitori Occupati (versione “1”)	% Genitori Disoccupati (versione “2”)
<b>Non fare niente</b>	0,00	0,00
<b>Lasciare la bambina con i genitori ed offrire loro servizi</b>	20,50	19,60
<b>Avviare una procedura per l’allontanamento da casa della bambina</b>	50,00	52,20
<b>Prima di tutto togliere la bambina ai genitori</b>	2,30	10,90
<b>Nessuna delle soluzioni indicate</b>	27,30	17,40
<b>Totale</b>	100,00	100,00

#### Elaborazioni proprie

Nel complesso, con riferimento alle decisioni da prendere, accade spesso che le conoscenze di cui dispongono gli operatori non sono verificate dall’esperienza concreta, ma sono influenzate da informazioni indirette, specie quelle di cronaca trasmesse dai media. Quest’ultimi, infatti, tendono a diffondere l’idea che i modelli pedagogici praticati dalle famiglie straniere sono troppo severi, inappropriati ed eccessivamente distanti dai modelli diffusi nei contesti autoctoni. Ne consegue il pericolo di sfociare in atteggiamenti inficiati da pregiudizi, se non in condotte di tipo razziste.

A questo proposito, sempre con riferimento all’analisi dei casi, interessanti sono i risultati rispetto alla domanda: *“Ha immaginato una appartenenza culturale- etnica della coppia nel leggere questo caso?”*.

Gli assistenti sociali italiani, infatti, hanno dichiarato di aver immaginato un’appartenenza culturale e/o etnica delle coppie di genitori in questione. Nel dettaglio il 51,65% del campione complessivo per il caso del minore in condizione di povertà estrema; nel caso della bambina presunta vittima di maltrattamenti, invece, sono state registrate alcune variazioni: ha risposto affermativamente il 57,40% della versione “1” del questionario mentre per la versione “2” la percentuale si è attestata al 45,50%.

Appare evidente che la coesistenza di fattori compromettenti il sano sviluppo di un soggetto minorenne, come possono essere l'assenza di un lavoro e la presenza di condotte violente, incrementano negli intervistati il ricorso a classificazioni precostituite, quali l'appartenenza ad una determinata cultura/etnia.

Questo aspetto può essere riconducibile alla natura dell'essere umano che tende a soddisfare il bisogno di comprensione attraverso l'associazione del singolo soggetto ad un gruppo più esteso con specificità culturali: in altri termini gli operatori osservano ed ascoltano gli utenti immigrati attraverso "filtri culturali" (Goussot, 2003). L'adozione ad oltranza di tali filtri, tuttavia, espone al rischio di perseguire pratiche ed atteggiamenti assimilazionistici, in cui non si rispettano le differenze culturali, si respinge qualsiasi forma di negoziazione e di mediazione con l'altro e pertanto è elevato il rischio di porre in essere veri e propri abusi istituzionali e forme più o meno palesi di discriminazioni (Zanfrini, 2010). Per tale ragione, a partire dalla consapevolezza del proprio sé, è fondamentale per l'assistente sociale riconoscere il modo in cui i propri atteggiamenti, condotte e azioni si sono modellati sulla base del sistema valoriale della cultura di appartenenza e quanti invece sono concretamente concepiti come universali (Favaro, 1999).

### **Valutazione dell'esperienza professionale**

Appare evidente che oggi l'assistente sociale si trova ad operare in una condizione di debolezza, ossia dibattuta fra etica professionale da un lato e attenzione politica inadeguata dall'altro, inasprita senza dubbio dalle stesse peculiarità della professione, fondata non su formule tecniche ma sull'ascolto, sull'attenzione e sulla capacità di gestire situazioni in continuo divenire. Per l'utenza straniera le occasioni di intervento sono ancora più circoscritte dalle norme e le difficoltà sono accentuate a causa della non titolarità formale di svariati diritti che caratterizza lo straniero, oltre che alle sue consuetudini, al suo sistema culturale e valoriale diverso da quello della società di accoglienza. In tale assetto l'approccio verso gli immigrati rischia di regredire e cristallizzarsi nel modello dell'integrazione subalterna, in cui la condizione di marginalità dell'immigrato anziché essere rimossa viene perpetuata e quasi legittimata (Jabbar, 2002).

L'insieme di queste tendenze diventano potenzialmente pericolose e sono abbastanza diffuse tra la categoria professionale degli assistenti sociali; non sorprende, pertanto, che anche tra i professionisti italiani è piuttosto frequente considerare le famiglie immigrate più a rischio e problematiche rispetto a quelle autoctone.

Nello specifico (Cfr. Tab.8) il 73,04% degli intervistati italiani ritiene di aver incontrato maggiori ostacoli nel lavorare con l'utenza straniera rispetto a quella autoctona; una percentuale più contenuta pari al 23,59% percepisce una quantità di ostacoli analoghe tra le due tipologie di utenza,

e mentre è residuale la percentuale degli intervistati (3,37%) che afferma di aver incontrato meno ostacoli.

**Tab.8 Valutazione da parte degli assistenti sociali italiani degli ostacoli riscontrati con le famiglie immigrate rispetto a quelli riscontrati con le famiglie autoctone**

Rispetto a lavorare con famiglie non immigrate, ha incontrato ostacoli nel lavorare con famiglie immigrate?	%
<b>Più ostacoli</b>	73,04
<b>Stessi ostacoli</b>	23,59
<b>Meno ostacoli</b>	3,37
<b>Totale</b>	100,00

**Elaborazioni proprie**

Alla percezione della presenza di maggiori difficoltà, è condivisa la sensazione che lavorare con l'utenza straniera comporta un carico di lavoro superiore se paragonato a quello richiesto dall'utenza autoctona. Come meglio descritto nella tabella seguente (Cfr. Tab.9), il 56,67% degli assistenti sociali italiani considera le famiglie immigrate *più impegnative* di quelle italiane o al massimo *ugualmente impegnative* (42,22%), di contro solo l'1,11% ritiene che siano *meno impegnative*.

**Tab.9 Valutazione degli assistenti sociali italiani dell'esperienza lavorativa con le famiglie immigrate rispetto a quelle autoctone**

Rispetto a lavorare con le famiglie non immigrate come considera l'esperienza con le famiglie immigrate?	%
<b>Più impegnativa</b>	56,67
<b>Ugualmente impegnativa</b>	42,22
<b>Meno impegnativa</b>	1,11
<b>Totale</b>	100,00

**Elaborazioni proprie**

Il complesso di questi aspetti, di conseguenza, ha significative ripercussioni anche sulle rappresentazioni che gli intervistati hanno circa la propria professionalità. In altri termini, gli assistenti sociali faticano a descriversi come professione portatrice di conoscenze utili per fronteggiare i problemi dell'utenza straniera e di costruire percorsi di risposte innovativi ed efficaci per tutti i cittadini. A questo proposito (Cfr. Tab.10), il 46,44% dei professionisti italiani dichiara di sentirsi "*meno competente*", il 42,44% "*ugualmente competente*", mentre soltanto l'11,12% si reputa "*più competente*".

**Tab.10. Autovalutazione degli assistenti sociali italiani del livello di competenza nel lavorare con famiglie autoctone rispetto al lavorare con famiglie immigrate**

Rispetto a lavorare con famiglie non immigrate, quanto si sente competente nel lavorare con famiglie immigrate?	%
<b>Più competente</b>	11,12
<b>Ugualmente competente</b>	42,44
<b>Meno competente</b>	46,44
<b>Totale</b>	100,00

**Elaborazioni proprie**

La sensazione di questa “*mancata*” competenza, del resto, non è priva di fondamento. I problemi maggiori nella relazione immigrato/operatore/servizi alla persona si riscontrano sull’interpretazione e sull’uso strategico delle risorse e delle normative, oltre che sulle procedure di accesso ai servizi molto burocratizzate e che a volte mutano a grande velocità. I servizi appaiono poco flessibili e poco orientati verso l’utente e le sue specificità; si tratta di un sistema di *welfare* più interessato a perseguire l’atto amministrativo della procedura che non la qualità della risposta e la sua efficacia e soprattutto non si tiene conto che gli immigrati non possono essere considerati un insieme omogeneo, in quanto differiscono per aspetti culturali, progetto migratorio, percorso biografico, ecc. (Tognetti Bordogna, 2004).

In tal modo gli assistenti sociali sono spesso oberati da compiti impossibili, con strumenti inadeguati e costretti a ingegnarsi senza pause tra una relazione di aiuto e l’altra. Inoltre, queste complessità sono spesso alimentate dalla mole di lavoro con cui deve fare i conti la categoria professionale nella quotidianità del proprio incarico e dall’assenza di adeguati spazi di riflessione e di valutazione. In questa direzione, appaiono abbastanza rari i momenti di supervisione, che al contrario potrebbero costituire una preziosa opportunità per conferire qualità agli interventi di servizio sociale. La supervisione, infatti, in qualità di strumento di sostegno motivazionale personale e professionale, permetterebbe ai professionisti di fare un bilancio del proprio operato e di approfondire le modalità relazionali sperimentate con l’utenza (Allegri, 2010).

Nel dettaglio, con riferimento alla tipologia di mansioni svolte dagli intervistati che si occupano di utenza straniera (Cfr. Tab.11), dalla ricerca risulta che gran parte di essi è impegnata in funzioni relative all’accertamento e/o la valutazione del rischio, i servizi residenziali e, infine, le emergenze. Non è previsto un mandato esclusivo né una divisione netta di competenze, al contrario per il 57,52% dei professionisti italiani si tratta di funzioni interamente svolte all’interno dello stesso ufficio e dallo stesso personale.

Per gli assistenti sociali in questione aumenta così il rischio di sfociare in situazioni di *burn-out*: si crea un *gap* tra il voler fare e il poter fare, ossia una restrizione della possibilità d’azione a causa di un eccessivo sbilanciamento verso il mandato istituzionale, a discapito di quello sociale e



professionale. Inoltre, aumenta il rischio di rimanere imbrigliati tra le catene della razionalità burocratica, che fa degli assistenti sociali dei tecnici incapaci di rispondere alle sfide poste dall'odierna socialità globalizzata (Dominelli, 2005).

**Tab.11. Funzioni svolte all'interno dei servizi in cui operano gli assistenti sociali italiani intervistati**

<b>Quale la sua funzione principale all'interno del servizio in cui opera?</b>	<b>%</b>
<b>Emergenza</b>	4,60
<b>Accertamento e/o valutazione del rischio</b>	8,04
<b>Servizi domiciliari</b>	0,00
<b>Servizi residenziali</b>	0,00
<b>Molte/tutte le funzioni sopradette</b>	57,52
<b>Altre funzioni</b>	18,40
<b>Funzioni manageriali</b>	3,00
<b>Totale</b>	100%

#### **Elaborazioni proprie**

Nel complesso questo senso d'inadeguatezza diffuso tra gli intervistati italiani non si limita soltanto allo spettro delle proprie competenze, ma viene manifestato anche verso i servizi esistenti: circa il 66,5% dei professionisti intervistati si è espresso a favore della creazione di un apposito servizio pubblico deputato a gestire le situazioni delle famiglie e dei minori stranieri. Tuttavia questa risposta appare discordante con quella relativa ai casi analizzati per i quali gli intervistati hanno reputato prioritario l'interesse del minorenne, considerando secondari gli aspetti connessi all'immigrazione. Tale divergenza, evidentemente, è frutto delle molteplici problematiche con le quali gli assistenti sociali italiani devono fare i conti nella quotidianità del loro mandato: uno scollamento tra il livello formale, quello della concreta analisi del caso in cui si ritengono opportune soluzioni rispondenti all'unicità delle persone (migranti e non) in quanto portatrici di diritti universali da tutelare ed il livello sostanziale, in cui si tende a pensare ad interventi per categoria e dunque a creare servizi specializzati per migranti.

Con molta probabilità, il bisogno di tali servizi per gli utenti immigrati avvertito da una considerevole parte dei soggetti intervistati affonda le proprie radici nelle criticità delle politiche sociali nazionali, in parte già illustrate in questo elaborato; tali politiche, infatti, si caratterizzano per l'assenza di un appropriato livello di integrazione tra politiche ed interventi: gli approcci risultano ancora molto frammentati e settoriali, i dispositivi di supporto sociale comunicano in modo parziale e di conseguenza le soluzioni adottate sono spesso parcellizzate (Tanzi in Tognetti Bordogna, 2007: pp. 328-335). Gli stessi uffici per stranieri, previsti da alcuni Comuni italiani, offrono soluzioni non sempre atte a tutelare la dignità delle persone, in quanto sono più interventi-tampone che spesso rischiano di cronicizzare la condizione di disagio dell'utente immigrato. Ad ogni modo, la creazione

di servizi specifici per stranieri rappresenterebbe una regressione nell'attuazione di politiche sociali efficaci e mirate. È sperimentato, infatti, che le risposte più opportune siano quelle destinate agli individui, alle famiglie ed ai gruppi e non la creazione di spazi ghetto per categorie distinte, come nel caso degli immigrati (Tognetti Bordogna in Campanini, 2002: pp. 159-184).

### **Verso quale servizio sociale?**

Sulla base di queste considerazioni si osserva come per il servizio sociale, se è vero che l'incontro con persone appartenenti a culture differenti comporta la messa in crisi del sapere acquisito, allo stesso tempo svela le potenzialità che l'ampliamento della pratica professionale potrebbe trarne inserendo nel processo di aiuto le tipicità connesse alle storie di vita dei soggetti coinvolti, costituendo dunque una valida occasione per introdurre maggiore flessibilità e migliorare la presa in carico dell'utente considerate le sue caratteristiche culturali (Di Rosa, 2013).

Le difficoltà e le incomprensioni nascono proprio perché gli assistenti sociali spesso negano il punto di vista degli utenti immigrati, presumono di condividere il medesimo sistema di riferimento ed in maniera inconsapevole si ostinano a non fare un passo verso il modo di pensare e di essere dell'utente (Beneduce, 1998); il che, come descritto nelle pagine precedenti, deriva, o ad ogni modo è alimentato, da una formazione inadeguata, dall'insufficienza di spazi di riflessione e dall'isolamento nel quale versa sempre più la categoria professionale.

È l'incontro con l'altro, inteso come connessione emotiva e dunque attraverso una reale consapevolezza culturale tanto degli operatori quanto degli utenti, che rende possibile l'interruzione del circolo vizioso degli stereotipi e della permanenza dei pregiudizi. Occorre quindi promuovere una conoscenza più approfondita del fenomeno al fine di eliminare paradigmi semplicistici e standardizzati fondati sugli antagonismi dell'amico/nemico, onesto/disonesto, noi/loro, uguale/diverso (Cava, 2011).

La risposta più interessante non è creare spazi e competenze altamente specializzati bensì lavorare sull'esistente ed allo stesso tempo sul nuovo: attraverso azioni di smontaggio e rimontaggio di prassi, in cui selezionare quanto è funzionale e superare ciò che risulta inadeguato.

Occorre effettuare uno spostamento culturale mediante il passaggio da percorsi monoculturali a percorsi caratterizzati da una pluralità culturale, dove l'utente immigrato abbia spazio per fornire elementi utili alla comprensione della sua situazione ed il riconoscimento delle sue capacità e potenzialità. Per pervenire a ciò, si rende opportuno realizzare un cambiamento multidimensionale e sinergico che coinvolga il mondo accademico fino ad arrivare alle politiche sociali ed ai contesti istituzionali dove operano gli assistenti sociali.

La riflessione teorica e il confronto professionale anche oltre frontiera, infatti, devono rientrare nel

*modus operandi* della professione e non limitarsi a momenti eccezionali, come può essere quello reso possibile dalla ricerca in questione. Sarebbe opportuno, infatti, sviluppare una sinergia tra studiosi appartenenti a diverse discipline ed esperti di servizio sociale, al fine di individuare possibili percorsi formativi, sia di base che permanenti, capaci di rendere possibile un'appropriata preparazione dei futuri professionisti ed allo stesso tempo aggiornare quelli in servizio (Campanini, 2002).

Gli assistenti sociali dovrebbero poter contare su supporti formativi costanti, almeno fino a quando l'immigrato sarà visto come parte della "normale" utenza che accede al sistema dei servizi. Agli stessi professionisti è richiesta una capacità di produrre conoscenza intersoggettiva e di collaborare a produrre senso, mettendo in discussione il proprio quadro concettuale tramite l'ascolto attivo e lo scambio, per introdurre elementi di progettualità che rispondano alle esigenze di un'utenza che sperimenta la messa in discussione di tutti i suoi punti di riferimento (Beneduce, 1998). Ciò necessita non solo della specializzazione professionale, ma anche di metodologie flessibili e leggere, in modo da recuperare fantasia e capacità creativa ed offrire risposte diversificate ed appropriate alle istanze derivanti dalla varietà e specificità dell'utenza migrante.

L'idea di fondo deve essere che l'immigrato non è necessariamente un problema ma può diventare risorsa per l'operatore ed anche per il servizio.

Per pervenire a ciò è opportuno ampliare la base dei servizi e dei professionisti che possono intervenire, al fine di permettere la sperimentazione di modelli di azione in cui la relazione di aiuto e il lavoro di rete abbiano un ruolo prioritario. Questo comporta anche un ripensamento delle politiche sociali, con un forte investimento sulla prevenzione; le politiche riparative, infatti, non rimuovono le cause strutturali delle disuguaglianze e nel lungo periodo oltre a tradursi in pratiche discriminatorie, alimentano molteplici forme di razzismo, con ingenti costi per l'intera società in termini di conflittualità politica, disordine e criminalità.

Dal punto di vista della formazione, invece, andrebbe sviluppato il confronto di teorie e prassi di servizio sociale tra colleghi di altre nazionalità o comunque del mondo professionale e/o accademico delle realtà non occidentali, alla luce del quale attivare spazi *ad hoc* di riflessione sul proprio operato professionale e rileggerlo in relazione al proprio *sapere* e al *saper essere*.

Sarebbe necessario, inoltre, rivedere i piani di studio di servizio sociale affinché siano coinvolte tutte quelle discipline capaci di offrire chiavi di lettura significative dei diversi aspetti del fenomeno migratorio e stimolare interrogativi e desiderio di approfondimento della tematica. In questa logica, per i futuri assistenti sociali, un apprendimento essenziale potrebbe essere offerto all'interno del

tirocinio professionale<sup>6</sup>, attraverso esperienze di tipo comunicativo e linguistico, che permettano di sperimentare sul campo la costruzione di relazioni interetniche, oltre che a prendere coscienza relativamente a forme di pregiudizio ed individuare modalità di intervento orientate verso la convivenza tra etnie/culture diverse (Campanini, 2002) .

Ulteriore strumento di formazione utile a far sviluppare negli studenti di servizio sociale una maggiore cognizione delle forme di razzismo verso l'utenza e delle tendenze etnocentriche possono essere i progetti internazionali, come quelli *Socrates-Erasmus* o le borse di studio *Leonardo*<sup>7</sup>. Si tratta di esperienze che costringono il futuro assistente sociale a staccarsi dalle sue certezze, a cimentarsi con una lingua non propria, oltre che richiedere spirito di adattamento e continua capacità di mediazione (Ibidem).

Se accompagnata in maniera adeguata, l'immigrazione favorisce l'accumulazione di capitale umano e di sviluppo: l'impegno dell'assistente sociale, pertanto, deve essere indirizzato verso un approccio innovativo fondato su *riconoscimento e partecipazione*, che non può prescindere dalla promozione dei diritti sociali, la realizzazione delle pari opportunità e la valorizzazione delle risorse soggettive. L'acquisizione di conoscenze sulle peculiarità delle altre culture, tuttavia, non deve costituire un esonero da ulteriori sforzi comunicativi, in quanto il rischio è di rendere l'operatore succube di una logica che porta a tollerare le differenze solo per evitare possibili scontri e conflitti; al contrario è essenziale un impegno significativo nella relazione con l'altro, analizzare i suoi stili di vita ed i valori che caratterizzano le culture di appartenenza (Demetrio, 2002).

Solo in questo modo sarà possibile pervenire ad una cultura dell'accoglienza e del rispetto delle differenze, arginare la diffusione di stereotipi e pregiudizi verso gli immigrati ed allo stesso tempo contribuire all'implementazione di interventi orientati al perseguimento di una giustizia di tipo sostanziale.

---

<sup>6</sup> Presso l'università di Swansea (Regno Unito), ad esempio, nella griglia di valutazione che il supervisore effettua a conclusione dell'esperienza di tirocinio professionale dello studente, è prevista una sezione dove sono analizzate le competenze dello studente in relazione a diversi punti, quali: 1) studio di casi riguardanti soggetti appartenenti a minoranze etniche; 2) riflessione sull'acquisizione di atteggiamenti antirazzisti; 3) analisi dell'applicazione nell'ente delle linee di politica sociale relative alle pari opportunità; 4) individuazione di conoscenze e prassi in termini di formazione permanente, all'interno dell'ente, per sviluppare un'operatività orientata in senso antidiscriminatorio (Campanini, 2002).

<sup>7</sup> È un programma di mobilità studentesca della Comunità Europea, istituito nel 1987, che offre l'opportunità a uno studente europeo di studiare in un paese straniero o effettuare un tirocinio in un Paese membro dell'Unione per un periodo che va dai 3 ai 12 mesi. A partire dall'anno 2014, il programma ha assunto il nome di "Erasmus+" e racchiude diversi ambiti quali istruzione, formazione, gioventù e sport.

## **BIBLIOGRAFIA**

- ALLEGRI E. (2000), *Valutazione di qualità e supervisione*, LINT, Trieste.
- BARBERIS E., (2010), *Il ruolo degli operatori sociali dell'immigrazione nel welfare locale*, in "Alss" n.1, pp. 45-60.
- BENEDUCE R. (1998), *Frontiere dell'identità e della memoria. Etnopsichiatria e migrazione*, collana scienze e salute, FrancoAngeli, Milano
- CAMPANINI A. (2002), *Il servizio sociale nella società multi-etnica. Prima accoglienza: problemi e prospettive*, Unicopli, Milano
- CAVA A. (2011), *L'immigrato immaginato. Racconti mediali a confronto*, In "Quaderni di Intercultura" Anno III/2011, pp. 1-14.
- CODICE DI DEONTOLOGIA PROFESSIONALE DEGLI ASSISTENTI SOCIALI, Roma 2009.
- DEMETRIO D. (2002), *Educazione interculturale nel lavoro sociale: progetti e relazioni quotidiane*, in CAMPANINI A. *Il servizio sociale nella società multi-etnica. Prima accoglienza: problemi e prospettive*, Unicopli, Milano
- DI ROSA R.T. (2015), *Public Services and Migrant Minors in Italy. Redefining skill for social work*, in R. Barn, K. Kritz, T. Poso, M. Skivenes (eds), *Child Welfare Systems and Migrant Children. A Cross Country Study of Policies and Practices*, Oxford University Press, 2015, pp. 134-154.
- DI ROSA R.T. (2013), *La dimensione interculturale nel lavoro sociale: verso la definizione dell'identità e delle competenze professionali*, *Rassegna Di Servizio Sociale*, vol. 4-13, p. 46-61.
- DI ROSA R.T. (2014), *Didattica sperimentale per un servizio sociale transculturale*, *Rassegna Di Servizio Sociale*, vol. 3-4-14, p. 90-101.
- DOMINELLI L. (2005), *Il servizio sociale. Una professione che cambia*. Erickson, Trento.
- FAVARO G., *I bambini dell'immigrazione a scuola: l'incontro con le differenze*, in Magistrali G., Fava S, Argenziano N. (1999), *Quando l'immigrazione è familiare*, FrancoAngeli, Milano
- GOUSSOT A. (2003), *Antropologia del colloquio*, in "Animazione sociale", n. 12, dic., pp.9-16.
- JABBAR A., *Percorsi migratori: inserimento, marginalità e ruolo del servizio sociale*, in CAMPANINI A. (2002), *Il servizio sociale nella società multi-etnica. Prima accoglienza: problemi e prospettive*, Unicopli, Milano.
- SPINELLI E. (2005), *Immigrazione e servizio sociale. Conoscenze e competenze dell'assistente sociale*, Carocci, Roma.

TANZI V. (2007), *Bambini in viaggio: servizi per l'infanzia e famiglia immigrata*, in M. TOGNETTI BORDOGNA, *Arrivare non basta. Complessità e fatica della migrazione*, Franco Angeli, Milano.

TOGNETTI BORDOGNA M. (2002), *La relazione tra immigrati e servizi socio-sanitari: da servizi speciali a servizi per tutti*, in A. M. Campanini, *Il servizio sociale nella società multi-etnica*, Unicopli, Milano.

TOGNETTI BORDOGNA M. (2004), *I colori del welfare. Servizi alla persona di fronte all'utenza che cambia*, FrancoAngeli, Milano.

ZANFRINI L. (2010), *Sociologia della convivenza interetnica*, Laterza, Milano.