



---

## ***Spirtuni e inturciniati***

**Esiti dei workshop di riflessione sul tema  
dell'integrazione sociale dei richiedenti e  
titolari di protezione internazionale**

---

**- Documento di lavoro -**

**(settembre 2010)**

*A cura di Marco Catarci*

Il presente documento di lavoro è stato redatto da *Marco Catarci*, ricercatore e docente di Pedagogia sociale, presso l'Università degli Studi Roma Tre, consulente formativo per il Servizio centrale dello SPRAR nell'ambito del programma di workshop sull'integrazione.

Si ringraziano il Servizio Centrale dello SPRAR, in particolare *Antonietta Navigato* e *Serena Martini* (Servizio Centrale dello SPRAR), tutti i partecipanti ai workshop e, in primo luogo, *Salvatore Brullo* (progetto SPRAR di Comiso), *Anna Caputo* (progetto SPRAR di Trepuzzi), *Ivan Carlot* (progetto SPRAR di Venezia), *Salvatore D'Angiò* (progetto SPRAR di Cassino), *Marco Elhardo* (progetto SPRAR di Napoli), *Alessandro Fulimeni* (progetto SPRAR di Porto San Giorgio), *Fausto Sorino* (progetto SPRAR di Torino), *Antonio Maura* (progetto SPRAR di Bologna), *Leila Petrosa* (progetto SPRAR Unione Comuni Alta Sabina), *Beppe Traina* (progetto SPRAR di Bergamo), *Matteo Ulianich* (progetto SPRAR di Udine-Codroipo), per i preziosi contributi.

# Indice

<i>Introduzione</i>	p. 4
<i>Capitolo primo.</i> Prime riflessioni sulla nozione di integrazione sociale	6
<i>Capitolo secondo.</i> Gli esiti dei workshop sull'integrazione sociale: temi e problemi emersi dalla riflessione	13
2.1 La metodologia	13
2.2 I temi emersi dai gruppi focus	14
2.3 Le diverse accezioni della nozione di integrazione sociale	16
2.4 Una configurazione del servizio volta all'integrazione	26
2.5 Le situazioni-problema vissute dagli operatori nella promozione dell'integrazione sociale degli utenti	38
2.6 Le prospettive future per le strategie di promozione dell'integrazione sociale degli utenti	49
<i>Appendice.</i> Tabella dei gruppi focus	55
Riferimenti bibliografici	56

## Introduzione

L'iniziativa dei workshop di riflessione sul tema dell'integrazione sociale

Nel presente documento si dà conto degli esiti di un ciclo di workshop di riflessione sul tema dell'integrazione dei richiedenti e titolari di protezione internazionale realizzati in 16 giornate in tutta Italia – corrispondenti a 16 gruppi focus – tra il luglio 2009 e il febbraio 2010, nell'ambito delle iniziative di formazione a favore degli operatori dei progetti territoriali promosse dal Servizio centrale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR).

Obiettivo dell'iniziativa - alla quale hanno partecipato 159 operatori attivi in diversi contesti di tutto il territorio nazionale - è stato quello di attuare un confronto sulla nozione di integrazione sociale dei richiedenti e titolari di protezione internazionale, individuando altresì pratiche ed esperienze adottate nei diversi servizi di accoglienza e inclusione sociale della rete dello SPRAR: emerge così, in breve, uno stato dell'arte sulle pratiche di inclusione sociale, a partire da riflessioni e analisi elaborate da chi quotidianamente progetta e promuove tali occasioni di "integrazione".

Il titolo del presente documento – *Spirtuni e inturciniati* – fa riferimento a un'espressione utilizzata da un operatore nel corso di un workshop, che ha descritto in dialetto i richiedenti e titolari di protezione internazionale appunto come "esperti" e "tosti, che se la sanno cavare".

Dal momento che analisi e strategie di cui si dà conto, vengono costruite in primo luogo in base alle peculiarità sociali, economiche, politiche e culturali dei diversi contesti territoriali, viene espressa un'estrema ricchezza e varietà di caratteristiche dei percorsi di inclusione sociale dei richiedenti e titolari di protezione internazionale<sup>1</sup>. Non a caso, il confronto tra i diversi interventi adottati nei vari territori viene segnalato con forza dagli operatori coinvolti nell'iniziativa come una pratica da prevedere in modo progettato, consapevole e continuativo

---

<sup>1</sup> Per un'analisi delle pratiche per la formazione professionale, l'inserimento socio-economico e culturale dei richiedenti e titolari di protezione internazionale, adottate nella rete dello SPRAR, cfr. S. Spada (a cura di) – Servizio Centrale SPRAR (2008), *Buone prassi segnalate dai progetti dello SPRAR*, Servizio Centrale SPRAR, Roma.

all'interno delle attività di formazione e di coordinamento della rete dello SPRAR.

Nel corso dei gruppi focus ci si è rifatti all'ottica propria delle metodologie del campo dell'educazione degli adulti, anzitutto riconoscendo il ruolo cruciale dell'esperienza professionale degli operatori che vi hanno preso parte: per questo motivo, è stato chiesto loro di offrire un contributo significativo facendo valere i propri saperi, stabilendo una profonda relazione fra riflessione ed esperienza, costruendo, inoltre, procedimenti di analisi, elaborazione, trasformazione di nozioni, cognizioni, idee, concetti a partire dall'esperienza.

Un adeguato riconoscimento sociale del ruolo degli operatori

Un'ultima riflessione è doverosa, in conclusione, sull'urgenza di un più diffuso riconoscimento sociale di quelle figure professionali (educatori, assistenti sociali, psicologi, operatori sociali in genere) attive in servizi come quelli di accoglienza e inclusione sociale per richiedenti e titolari di protezione internazionale. Si tratta di una questione che, se non adeguatamente affrontata, rischia di inficiare anche la qualità dell'intervento sociale nella promozione di percorsi di integrazione sociale degli utenti di tali servizi.

In una suggestiva riflessione sul ruolo delle minoranze nella società, Goffredo Fofi parla di "minoranze etiche": «Quel che a me interessa di più – afferma Fofi – sono le *minoranze* che chiamerei *etiche*: le persone che *scelgono* di essere minoranza, che decidono di esserlo per rispondere a un'urgenza morale. Se alla fine ci ritroviamo sempre in un mondo diviso tra poveri e ricchi, oppressi e oppressori, sfruttati e sfruttatori, nelle più diverse forme e sotto le più diverse latitudini, bisogna ogni volta ricominciare, e dire a questo stato di cose il nostro semplice *no*. Se non c'è alcun merito nel nascere paria, è però nostro impellente dovere confrontarci con la condizione di marginalità che affligge così tanta parte dell'umanità» (Fofi, 2009, p. 21). Le "minoranze etiche" sono, senza dubbio, una parte "preziosa" della società. Si può a buon diritto affermare che in essa vadano annoverati anche gli operatori dei servizi di accoglienza e inclusione sociale per richiedenti e titolari di protezione internazionale, che scelgono di rispondere all'urgenza di tutela di chi è stato oppresso, marginalizzato e perseguitato.

## Prime riflessioni sulla nozione di integrazione sociale

Quella dell'integrazione sociale è una questione che viene ampiamente indicata come obiettivo irrinunciabile di qualsiasi politica sociale. In questo senso, viene ad esempio segnalato, nel quadro della strategia di Lisbona<sup>2</sup>, che la modernizzazione dell'economia va associata al contrasto dell'esclusione sociale attraverso politiche a favore dell'inclusione sociale per il rafforzamento dell'integrazione socio-lavorativa delle categorie svantaggiate.

Una nozione  
ambiguamente  
intesa

Benché ritenuta finalità imprescindibile di qualsiasi politica sociale, l'integrazione sociale appare una nozione difficile da definire, soprattutto in riferimento alle sue dimensioni costitutive o a cosa una tale prospettiva dovrebbe comportare per una società che intenda promuoverla.

Quella dell'integrazione sociale è, in effetti, una nozione ampia e articolata, che rischia di rimanere un'espressione priva di riferimenti alle effettive condizioni di vita delle persone e un mero esercizio di retorica se non viene sostanziata da ragionamenti su presupposti, pratiche, ostacoli e condizioni reali in cui si svolgono percorsi di inserimento dei soggetti deboli nella società.

Il significato  
dell'integrazione  
cambia in base  
allo spazio, al  
tempo e agli  
individui

La nozione di integrazione sociale è stata definita in modi differenti in molteplici saggi e contributi di ricerca. È stato osservato, infatti, che il significato stesso della nozione di integrazione può variare nel tempo e nello spazio, in base anche alle circostanze storico politiche e alla fase stessa del fenomeno migratorio (Golini e Strozza, 2006).

Occorre anche aggiungere che le accezioni e le percezioni di una nozione come quella di integrazione sociale possono variare a seconda del territorio al quale ci si riferisce, nonché a seconda del soggetto che effettua il percorso di inserimento:

---

<sup>2</sup> Nel 2000 gli Stati membri dell'Unione Europea hanno dato avvio a una strategia, detta "di Lisbona" (dal nome della città in cui è stato avviato tale programma), al fine di sostenere l'occupazione, le riforme economiche e la coesione sociale nel contesto di un'economia basata sulla conoscenza, in base a tre pilastri (economico, sociale e ambientale). In seguito, nel 2005, preso atto degli insufficienti risultati ottenuti, la strategia di Lisbona è stata rilanciata, con due obiettivi principali, relativi alla crescita economica e all'occupazione. La prosecuzione del ciclo della strategia di Lisbona dopo il 2010 viene affidata al programma "UE 2020".

Una *trappola* per  
la riflessione e per  
l'azione

in altre parole, ciò che è integrazione in un contesto territoriale può non esserlo in un altro, oltre al fatto che ciò che è integrazione per un soggetto può non esserlo per un altro.

L'eterogeneità degli usi della nozione di "integrazione sociale" appare, allora, un primo motivo per raccomandarne un uso per lo meno prudente: si tratta, in effetti, di un concetto poco analitico, che non consente agevolmente di condurre analisi puntuali sui processi che possono promuovere tale dimensione.

In un suo ragionamento sull'origine e sui significati della condizione di chi si trova al di fuori dei circuiti vivi degli scambi sociali, Robert Castel avanza, ad esempio, riserve persino sull'utilizzabilità del concetto di "esclusione sociale", definendolo una vera e propria "trappola" sia per la riflessione sia per l'azione, dal momento che conduce solamente a precisare qualificazioni del fenomeno, trascurando invece l'analisi delle dinamiche sociali responsabili di tali squilibri (Castel, 2003, pp. 195-198). È infatti in primo luogo nella regolazione del lavoro e dei sistemi di protezione ad esso legati, vale a dire nel cuore stesso dei processi di produzione e di ripartizione delle ricchezze sociali, che si aprono le fessure responsabili dell'"esclusione". Con la medesima consapevolezza critica, occorre interrogarsi sulle diverse accezioni di volta in volta attribuite alla nozione di integrazione sociale.

Misurare  
l'integrazione

Recenti contributi di ricerca, volti ad offrire analisi del grado di integrazione degli stranieri nella società, hanno evidenziato i diversi fattori di promozione della dimensione dell'integrazione sociale. L'aspetto interessante di tali approcci risiede senza dubbio nel fatto che essi mostrano la possibilità di interrogarsi sulle questioni connesse al tema dell'integrazione secondo un punto di vista quantitativo, suggerendo l'opportunità di sottoporre una tale dimensione, seppure non affatto univoca e quindi da definire "operativamente", ad un monitoraggio, per comprendere l'evoluzione dei fattori di promozione dell'integrazione sociale. Uno dei primi contributi volti a "misurare" e comparare le caratteristiche dei percorsi di inserimento degli stranieri nella società italiana è stato offerto dalla *Commissione per le politiche di integrazione degli immigrati*. Da tale lavoro emerge una definizione di integrazione intesa sia come «l'integrità della persona, delle collettività coinvolte in tale processo, sia [come] l'interazione positiva e la pacifica convivenza tra tutte le collettività, compresa ovviamente quella autoctona» (Zincone, 2000, p. 30).

Successivamente, in un'indagine del CNEL - Consiglio Nazionale dell'Economia

e del Lavoro è stato analizzato il “potenziale” di integrazione dei territori italiani, con l’intento di “misurare” non tanto l’integrazione in quanto tale, quanto piuttosto di indicare le potenzialità di sviluppo dei processi di integrazione nei diversi territori, sulla base di alcuni indicatori statistici sia sociali (accessibilità immobiliare, dispersione scolastica, ricongiungimenti familiari, acquisizione della cittadinanza, livelli di devianza) sia occupazionali (inserimento lavorativo, livelli professionali, reddito da lavoro, tasso di imprenditorialità) (CNEL, 2010, p. 9).

Promozione,  
partecipazione,  
partenariati

Per ciò che concerne le specifiche strategie di promozione dell’integrazione sociale dei rifugiati, in un’indagine coordinata da Maurizio Ambrosini e Chiara Marchetti nel sistema di accoglienza lombardo, viene sottolineata l’urgenza di un impegno su tre piani:

- la *promozione*, attraverso interventi di politiche sociali attive, miranti a emancipare i soggetti dal bisogno ma anche dall’assistenza, favorendo l’apprendimento della lingua, la formazione professionale, l’avvio al lavoro e l’autonomia abitativa;
- la *partecipazione*, chiamando gli utenti a svolgere un ruolo di protagonisti, anche attraverso attività di mediazione e animazione, raccordando le risposte degli utenti in direzione degli obiettivi del percorso di integrazione;
- i *partenariati*, mediante la costruzione di forme di rete per la concertazione degli interventi e la progettualità condivisa tra attori solidaristici, singoli cittadini, rappresentanze dei beneficiari e istituzioni locali (Ambrosini, 2008).

Tra assimilazione  
e  
multiculturalismo

Al di là delle contraddizioni interne che caratterizzano le esperienze a cui si riferiscono i modelli classici dell’integrazione nei paesi europei definiti dalla letteratura – quello assimilazionista francese o quello multiculturalista britannico – si può certamente distinguere, nei contesti in cui si svolge il processo di integrazione, un atteggiamento assimilazionista, per il quale si impone a chi effettua il percorso di inserimento di adeguarsi al modello culturale dominante ed uno pluralista, nel quale gli aspetti culturali di chi effettua il percorso di inserimento vengono accettati, per restare confinati nella vita privata (pluralismo culturale) oppure per essere riconosciuti pubblicamente (multiculturalismo) (Cesareo, Blangiardo, p. 16).

Condizioni  
materiali e  
identità culturali

In questo senso, occorre osservare come la nozione di integrazione sociale si riferisca, da una parte, alle *condizioni materiali*, presupposto sociale per il suo

conseguimento: rientrano in questo aspetto i percorsi di mobilità economica e sociale, attraverso itinerari di istruzione e di formazione, l'accesso all'alloggio e a servizi fondamentali come i servizi sociali (il cui utilizzo consapevole dimostra la capacità di orientarsi sul territorio). Dall'altra parte, la nozione di integrazione sociale si riferisce alle *culture e alle identità* delle persone, ai processi di partecipazione sociale, alla capacità di stabilire relazioni e di gestirle in autonomia e, infine, di costruire identità non rigide in una prospettiva di mediazione culturale, a partire dai contesti culturali delle comunità di appartenenza. Va osservato, infatti, che i problemi dell'integrazione sociale dei migranti oscillano tra queste due polarità che possono di volta in volta essere prese in considerazione da chi sviluppa un'analisi su tale questione. Ciò va tenuto presente, perché frequentemente problemi di integrazione di natura culturale hanno una forte radice sociale di cui occorre essere consapevoli. Molti fenomeni di radicalizzazione delle identità culturali scaturiscono, ad esempio, anche in seguito alla mancanza di risposte ai bisogni di inserimento sociale.

Dimensioni  
dell'integrazione

Un processo di effettiva integrazione coinvolge, dunque, molteplici aspetti della vita della persona, nell'ambito di differenti percorsi, che possono anche essere svolti in tempi diversi:

- l'inserimento *economico*, che concerne in primo luogo il conseguimento di un'autonomia economica, attraverso l'accesso ad un'occupazione e ad un alloggio dignitosi;
- l'inserimento *sociale*, attraverso la costruzione e la gestione autonoma di relazioni, la partecipazione all'associazionismo, l'impiego del tempo libero;
- l'inserimento *culturale*, mediante l'acquisizione di competenze linguistiche, l'accesso a opportunità formative e la costruzione di processi di mediazione culturale;
- l'inserimento *politico*, attraverso percorsi di piena partecipazione alla vita della società e di cittadinanza.

La complessità e l'eterogeneità delle accezioni della nozione di integrazione sociale rendono tuttavia necessario anche un ragionamento su ciò che promuove oppure ostacola una tale dimensione.

Fattori di ostacolo  
all'integrazione

In un rapporto del Servizio Centrale dello SPRAR, vengono segnalati, in modo specifico, alcuni possibili fattori di ostacolo all'integrazione degli utenti della rete di servizi dello SPRAR. Tali ostacoli fanno riferimento alle seguenti tipologie:

- ostacoli *interni al Sistema*, che riguardano il funzionamento dello SPRAR; in questo ambito, occorre menzionare i tempi ristretti dell'accoglienza e il turn over degli utenti all'interno del Sistema di protezione, che induce ad offrire risposte ai bisogni più urgenti degli utenti, tralasciando quegli interventi più a lungo termine che possono essere incisivi nel percorso di integrazione, l'incremento della presenza di utenti vulnerabili (minori, disabili, anziani, donne in stato di gravidanza, genitori singoli con figli minori, persone che abbiano subito torture, stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, fisica o sessuale), che manifestano bisogni speciali complessi, infine la tempistica nell'erogazione delle risorse economiche, che può penalizzare ancora una volta quegli interventi non immediatamente prioritari, ma determinanti nella promozione dei percorsi di inserimento sociale;
- ostacoli *interni ai progetti territoriali*, che attengono all'organizzazione dei servizi e dei contesti territoriali; in questo senso, vanno ricordati la mancata ottimizzazione delle risorse territoriali, la settorializzazione degli interventi, un'eventuale distanza tra ente locale ed ente gestore, eventuali limiti nel supporto all'équipe del progetto;
- ostacoli di *carattere personale*, che riguardano caratteristiche, atteggiamenti ed esperienze degli utenti dei servizi.
- ostacoli *esterni al sistema*, che concernono elementi politici, sociali, economici e culturali che incidono nei percorsi di autonomia del rifugiato, ma anche dei cittadini italiani; rientrano in questo ambito, la crisi del mercato del lavoro e della casa, che colpiscono in primo luogo le fasce più deboli della popolazione, la crescita di timori e diffidenze, l'eterogeneità dei territori (Servizio Centrale, 2008, pp. 159-166).

Un processo di  
lunga durata

L'integrazione sociale va allora considerata, anzitutto, come un processo di lunga durata di cui occorre gettare le basi, nella consapevolezza che i suoi esiti possono coinvolgere non solo la prima, ma anche la seconda o persino la terza generazione della migrazione. L'integrazione avviene, infatti, nel tempo e, frequentemente, le diverse dimensioni di essa (quella economica, sociale, culturale e politica) possono essere conseguite in tempi diversi.

Una nozione  
polisemica, quali-  
quantitativa e  
multidimensionale

La nozione di integrazione sociale si caratterizza, pertanto, per tre aspetti essenziali:

- si tratta anzitutto di un concetto polisemico, poiché non consente una

definizione univocamente intesa, ma richiede apporti disciplinari differenti per essere colta (sono utili, infatti, apporti dagli studi di ambito pedagogico, sociologico, antropologico, psicologico e filosofico), oltre al fatto che indica sia un obiettivo ma anche il processo che mira a conseguirlo;

- in secondo luogo, è una nozione “quali-quantitativa”, che può essere indagata attraverso una dimensione statistica o economica, ma anche mediante dimensioni biografiche e individuali;
- infine, si tratta di una nozione multidimensionale, vale a dire dipende da una molteplicità di variabili interrelate e poco distinguibili. Tra di esse vanno sicuramente menzionati fattori *oggettivi*, quali la configurazione sociale, economica e culturale, la storia dei territori e le politiche sociali adottate nel territorio, il tempo di permanenza di un utente in un servizio territoriale (spesso nell’arco di un tempo ristretto i servizi hanno a mala pena la possibilità di gettare le basi dell’integrazione); dall’altra parte hanno rilevanza fattori *soggettivi*, quali l’approccio individuale al contesto di arrivo e le scelte personali, compiute nel percorso di inserimento, l’atteggiamento dei cittadini italiani e la qualità dei rapporti tra questi e gli stranieri, le competenze pregresse (in particolare le conoscenze linguistiche e culturali), le capacità personali di risposta alle difficoltà, di elaborazione di quanto è stato lasciato e di autonomia, l’unità o la divisione familiare e il consenso della famiglia al percorso di inserimento sociale, le aspettative del singolo nei confronti della società di accoglienza, infine il ruolo della cultura di origine e delle precedenti esperienze di vita e di lavoro.

La differente  
valenza degli  
interventi per  
l’accoglienza e  
delle iniziative  
volte  
all’integrazione

In conclusione, all’interno dei progetti territoriali dello SPRAR vengono adottati molteplici interventi. In questo senso, occorre distinguere la natura delle iniziative per l’accoglienza da quella dei provvedimenti volti all’integrazione. Gli interventi per l’accoglienza - ad esempio l’orientamento giuridico, il patrocinio legale, l’accesso al servizio sanitario nazionale, l’assistenza psicologica, psichiatrica, sociale, l’accompagnamento all’accesso ai servizi sociali - sono infatti rivolti fondamentalmente alla tutela della persona e dunque alla restituzione della dignità al soggetto al quale quest’ultima è stata sottratta. Gli interventi per l’integrazione - ad esempio quelli socio-culturali come l’insegnamento della lingua italiana, l’orientamento alla cittadinanza con l’accompagnamento alla conoscenza del

territorio, il supporto alla socializzazione, l'inserimento lavorativo con la formazione professionale o l'erogazione di tirocini e borse lavoro, l'orientamento alla ricerca di una situazione abitativa autonoma - sono rivolti essenzialmente all'attivazione delle risorse individuali dell'utente. La differenza tra le due tipologie di interventi risiede, quindi, nel fatto che nel primo caso si offre un servizio il cui esito positivo è in buona parte garantito da chi lo offre, mentre nel secondo caso si intende soprattutto attivare delle risorse personali del soggetto in base ad un progetto individualizzato, non determinabile a priori, il cui esito dipende invece soprattutto dall'utente.

In questo senso, pur osservando che l'accoglienza e l'integrazione non sono fasi conseguenti e autonome in un servizio, dal momento che offrendo risposte in termini di accoglienza si dà avvio anche ad un possibile percorso di integrazione, occorre tuttavia cogliere la differente valenza e problematicità delle due dimensioni all'interno di uno stesso servizio, riservando ad entrambi gli aspetti adeguati investimenti in termini di impegno e risorse.

La necessità di una definizione operativa per orientare l'intervento sociale

Va osservato, infine, che nonostante la nozione di integrazione appaia articolata e polisemica, costruire una definizione operativa di essa riveste un significato strategico per orientare l'intervento sociale. Proprio la capacità degli operatori di riflettere criticamente sulle pratiche adottate in un servizio, in vista del miglioramento o della sperimentazione di strumenti, appare strategica al fine di affrontare le criticità e i problemi derivanti dalla quotidiana esperienza professionale. In questo modo è possibile, infatti, costruire risposte che, seppur circoscritte a determinati ambiti territoriali come è caratteristico di qualsiasi intervento sociale, possono complessivamente configurare un sistema di stato sociale che promuova efficacemente l'integrazione sociale.

Il punto di vista degli operatori sui percorsi di inclusione sociale dei richiedenti e titolari di protezione internazionale.

## 2.1 La metodologia

I workshop di riflessione con gli operatori sul tema dell'integrazione sociale dei richiedenti e titolari di protezione internazionale sono stati articolati in 16 giornate. A partire dai saperi posseduti e dalle situazioni vissute quotidianamente, gli operatori sono stati invitati a riflettere sul proprio lavoro in relazione alla costruzione di percorsi di integrazione sociale per gli utenti, individuando aree problematiche e buone pratiche.

Tale percorso è stato condotto attraverso momenti di riflessione – d'ora in avanti denominati gruppi focus – nel corso dei quali è stata costruita un'analisi condivisa delle pratiche professionali volta ad approfondire le dinamiche dell'integrazione.

A tale fine è stato chiesto ad un operatore, per ogni gruppo focus, di costruire una riflessione personale, evidenziando aspetti utili a coinvolgere gli altri operatori nel gruppo focus in un'attività di ragionamento comune. Tale intervento di "stimolo" poteva vertere su due aspetti:

1. Una prassi, un intervento, uno strumento di integrazione nell'ambito della propria esperienza professionale, evidenziando:
  - a) Contesto, attori, strumenti, azioni o pratiche adottate nel proprio servizio;
  - b) valutazione di tali strumenti (punti di forza e criticità);
  - c) casi di utenti;
  - d) elementi di riflessione personale, per coinvolgere gli altri operatori in un confronto (punto di vista personale, prospettive di miglioramento, interpretazioni di criticità, ecc.).
2. Una riflessione sulla nozione di integrazione, declinata in un contesto o un progetto territoriale o in riferimento a particolari configurazioni sociali, in

modo da illustrare come l'integrazione sia costruita in un particolare contesto, evidenziando:

- a) una riflessione personale;
- b) casi di utenti;
- c) elementi di interpretazione del concetto di integrazione che coinvolgano gli altri operatori in un confronto finale.

## 2.2 I temi emersi dai gruppi focus

Dai gruppi focus sono emersi molteplici aspetti e dimensioni dei percorsi di integrazione dei richiedenti e titolari di protezione internazionale: gli operatori hanno avanzato, infatti, osservazioni e riflessioni utili a costruire un'ampia rappresentazione di tali percorsi, con una particolare consapevolezza delle criticità e delle prospettive da intraprendere in futuro.

I temi emersi possono essere raggruppati secondo alcune tipologie principali:

- a) *le diverse accezioni della nozione di integrazione sociale*. In questo ambito vengono discusse le questioni della molteplicità di possibili accezioni della nozione di integrazione sociale, l'evoluzione della nozione di integrazione nel servizio, le connotazioni territoriali e individuali dell'integrazione, le valenze differenti per accoglienza e integrazione, il ruolo delle risorse personali dell'utente, l'integrazione come via obbligata in una società multiculturale, la necessità di chiamare in causa gli autoctoni, l'integrazione come percorso di mediazione culturale, l'individuazione di definizioni "operative" di integrazione, i differenti tempi dell'accoglienza e dell'integrazione, la molteplicità degli attori dell'integrazione, i punti di vista divergenti di operatori e utenti.
- b) *Una configurazione del servizio volta all'integrazione*. In questo secondo ambito tematico, viene evidenziato che il servizio nasce da una scelta politica nel territorio, la strategia dell'impiego di obiettivi a medio termine, gli strumenti adottati relativi sia alla gestione del servizio (confronto sistematico e consapevole sulle pratiche adottate, supervisione, lavoro in rete, schede individuali) sia alla promozione di percorsi di inserimento socio-economico (sviluppo di competenze relazionali, formazione continua, analisi dei bisogni di formazione, patto formativo, orientamento

sull'effettiva situazione del mercato del lavoro, negoziazione delle scelte, contratto di accoglienza, bilancio di competenze, tirocinio formativo, laboratori espressivi e di artigianato, relazione efficace tra operatore e utente).

- c) *Le situazioni-problema vissute dagli operatori nella promozione dell'integrazione sociale degli utenti.* In questo terzo ambito tematico, vengono descritte criticità relative a caratteristiche dei territori e alla società (il risalto delle carenze dello stato sociale nei territori, il possibile stimolo ai servizi del territorio, il ruolo della crisi economica, le criticità dei contesti attrezzati ad affrontare la crisi), dei servizi (lo scarso riconoscimento sociale del ruolo degli operatori, la possibile scarsa consapevolezza della questione dell'integrazione, la possibile mancanza di chiarezza dei termini dell'accoglienza) o, ancora, degli utenti (la difficoltosa traduzione dei diritti acquisiti in realtà effettiva, la distinzione tra utenti ordinari e vulnerabili non sempre determinabile a priori, la difficoltà di riconoscere il disagio psico-sociale).
- d) *Prospettive future per le strategie di promozione dell'integrazione sociale degli utenti.* In questo ultimo ambito tematico, vengono avanzate considerazioni relative alla necessità di nuove strategie per l'inserimento abitativo, una più sistematica azione di sensibilizzazione del territorio sia per costruire una cultura dell'integrazione sia per moltiplicare le opportunità di positiva interazione sociale degli utenti, una maggiore sinergia con le istituzioni scolastiche, per l'inserimento scolastico dei minori rifugiati e per la sensibilizzazione dei giovani autoctoni ad una relazione aperta con persone di altre culture, la formazione del personale delle scuole e delle istituzioni sul territorio, le strategie da approfondire per l'intervento con i gruppi familiari mono-parentali e con le persone portatrici di specifiche vulnerabilità, infine la predisposizione di una riflessione maggiormente strutturata e il rafforzamento dei tavoli regionali sull'asilo.

Nell'analisi dei temi emersi verranno citati brani degli interventi degli operatori nei gruppi focus, al fine di dare conto in modo puntuale della riflessione svolta.

### 2.3 Le diverse accezioni della nozione di integrazione sociale

Molteplicità di accezioni della nozione di integrazione sociale

L'ampia gamma di temi emersi testimonia, senza dubbio, la complessità di un processo come quello dell'integrazione sociale che coinvolge molteplici dimensioni della vita della persona. Una prima tipologia di temi emersi fa riferimento alle diverse accezioni che gli operatori attribuiscono alla nozione di integrazione sociale.

Emergenza integrazione?

Un operatore evidenzia anzitutto che, poiché il tema dell'immigrazione è sempre stato tematizzato in Italia nei termini di un'emergenza, non è stato ancora possibile riflettere in modo approfondito su ciò che un processo rilevante e di lunga durata come quello dell'integrazione comporta. In questo senso, l'operatore parla provocatoriamente della necessità di dedicarsi non solo alla questione dell'"emergenza immigrazione" ma anche a quella di una "emergenza integrazione": *«Negli anni '80 la realtà dell'immigrazione in Italia ha colto tutti impreparati (legislatori, amministratori, operatori) assumendo quindi le fattezze dell'emergenza. Di carattere emergenziale sono stati i primi interventi di accoglienza e legislativi (le sanatorie). Oggi nel 2010 il quadro appare ancora simile, o quanto meno, ad una prima analisi, poco mutato: emergenza accoglienza, emergenza sbarchi, emergenza clandestinità, emergenza sicurezza, emergenza criminalità, emergenza espulsioni. Personalmente non ho visto territori in emergenza. Diventa forse importante dare spazio ad una nuova emergenza? L'"emergenza integrazione", tra i nativi italiani e i cittadini arrivati tempo fa da altri paesi più o meno lontani. La provocazione è allora quella di usare la parola emergenza anche con la questione dell'integrazione: in effetti c'è una emergenza anche per l'integrazione»* (GF n. 9).

L'evoluzione della nozione di integrazione nel servizio

La stessa rappresentazione che l'équipe di operatori ha dell'integrazione cambia all'interno del servizio nel corso del tempo, evolvendosi in base all'esperienza maturata: *«Tutti i progetti territoriali acquisiscono esperienza nel corso degli anni e imparano dai propri errori»* (GF n. 5). I significati attribuiti alla nozione di integrazione si modificano, inoltre, anche in base alla configurazione socio-economica del singolo territorio o, più in generale, della società nel suo complesso: *«Oggi giorno ci ripetiamo spesso che le società sono in evoluzione, coinvolte in processi di globalizzazione, e quindi soggette ad importanti trasformazioni culturali, di conseguenza è in evoluzione anche la nozione di integrazione, alla quale si possono attribuire di volta in volta i significati della partecipazione*

Diverse integrazioni in differenti territori

*sociale, dell'inclusione giuridica, dell'intervento civico e politico o dell'esercizio della piena cittadinanza» (GF n. 9).*

Qualsiasi riflessione sui percorsi di integrazione non può prescindere allora, in primo luogo, da un forte riferimento e da una contestualizzazione al territorio in cui si opera, dal momento che in differenti contesti si configurano prospettive di integrazione diverse: *«Spesso sembra che abitiamo in continenti diversi, perché le procedure per un tirocinio formativo o per l'orientamento lavorativo cambiano da città a città, anche in territori tra loro distanti solo qualche kilometro» (GF n. 13).*

A misura dell'individuo

Gli operatori aggiungono anche che gli strumenti utili a promuovere l'integrazione dell'utente cambiano da individuo a individuo, in base alla storia e ai bisogni del singolo: *«A me piace parlare di "integrazioni", sia perché sono processi che riguardano i beneficiari ma anche gli operatori, sia perché si rimane aperti a percorsi plurimi, a percorsi differenziati. Ci sono modi differenti per costruire l'integrazione» (GF n. 10).* L'utilizzo di strumenti simili produce, infatti, risultati diversi in base alle caratteristiche del singolo utente, complicando molto il quadro: *«Nei tre casi che ho raccontato sono stati impiegati strumenti simili, in periodi diversi, e si è giunti a tre risultati differenti» (GF n. 16).*

Valenze differenti per accoglienza e integrazione

Delineando i confini di una nozione così ampia, un operatore osserva come l'integrazione si distingua dall'accoglienza per il fatto che la prima richiede non soltanto di predisporre interventi di tutela, ma anche di attivare le risorse personali dell'utente per la progressiva riconquista dell'autonomia: *«L'integrazione presenta una grossa differenza rispetto all'accoglienza, in un certo senso è il suo opposto: l'accoglienza è quasi tutta nelle nostre mani, l'utente riceve delle cose e noi siamo, volenti o nolenti, quelli che erogano, quelli che danno; l'integrazione è proprio il contrario: per cui il protagonista è l'utente e l'operatore non c'è, neanche quello più vicino a lui» (GF n. 2).*

Un altro operatore precisa le differenti valenze di accoglienza e di integrazione degli interventi sociali: *«L'integrazione ha un significato diverso da quello di accoglienza e di tutela, perché si attua con una modalità differenti. Accoglienza e tutela sono azioni promosse dagli operatori, mentre l'integrazione riguarda l'autonomia dei beneficiari, non è qualcosa che noi possiamo fare, ma è qualcosa che fanno i beneficiari. Noi ci teniamo molto a esplicitare questo fatto e a mettere in rilievo il ruolo che possono avere i servizi e i progetti, ma anche il ruolo che la persona ha. Cerchiamo di far capire che esiste questa corresponsabilità» (GF n. 9).* Accoglienza e integrazione non vanno considerate, tuttavia, fasi consecutive di un

percorso dell'utente nel servizio, ma devono essere intese come valenze differenti degli interventi sociali. In questo senso, viene ricordato che il primo passo per la riconquista dell'autonomia dell'utente in una prospettiva di integrazione è rappresentato proprio dalla restituzione della dignità alla persona alla quale essa è stata sottratta: *“Integrazione significa restituire alla persona che ci sta di fronte quella dignità che aveva perso e offrirgli l'opportunità di costruirsi in modo autonomo il proprio futuro. La persona si renderà conto che ci sono delle persone che si danno da fare per migliorare la società, si sentirà anche voluta bene dagli altri e, infine, acquisirà la capacità di camminare da sola»* (GF n. 13).

Le radici  
dell'integrazione

Come osserva un altro operatore, le radici di una possibile integrazione risiedono, allora, nella progettazione di un'accoglienza solida e consapevole: *«Mi sembra importante considerare ciò che promuove l'integrazione e ciò che la ostacola. Noi cerchiamo di capire quali sono gli uni e gli altri. Partendo dagli ostacoli, credo che come macro-ostacolo vadano tenute in considerazione tutte le dipendenze della persona. E quindi occorre grande attenzione ai termini dell'accoglienza. Io credo molto nell'accoglienza, perché è una questione di civiltà, dare riparo alle persone che sono in fuga ha a che fare con un dovere riparatorio, ma l'accoglienza che si prolunga nel tempo può creare una forma di dipendenza. Per questo, noi cerchiamo di contrattare con le persone anche dei tempi, per definire una regressione dei servizi che devono diminuire nel tempo, per dare spazio all'iniziativa personale»* (GF n. 10).

Per questo motivo appare particolarmente opportuno *«monitorare il processo dell'accoglienza»* (GF n. 14), in modo da costruire le pre-condizioni necessarie allo sviluppo di percorsi di inserimento realmente attivi.

Emerge allora una nozione di integrazione “a mosaico”, che indica come essa non sia un obiettivo riconducibile unicamente al binomio “casa-lavoro”, che pure – va riconosciuto in una prospettiva realista – costituisce un prerequisito essenziale per il conseguimento di un'effettiva autonomia, coinvolgendo altresì un'ampia gamma di aspetti della vita della persona: *«L'integrazione non coincide con il lavoro e con la casa, però se il ragazzo non ha lavoro e non ha casa parlare di integrazione diventa più difficile»* (GF n. 13).

L'integrazione  
a partire dalle  
risorse  
personali  
dell'utente

Un operatore sottolinea ulteriormente come le risorse personali dell'utente costituiscano in molti casi potenzialità enormi: *«I romanzi raccontano le storie dei rifugiati, parlano non solo di disperati che attraversano il mare, ma anche di eroi, di persone che un tempo sarebbero stati gli Enea, gli Ulisse, che hanno affrontato*

*la distruzione, la morte, il pericolo e che ce l'hanno fatta. Sono persone che per mesi o anni della loro vita sono stati fortemente avversati, che hanno avuto molta più forza di noi (io non faccio fatica a pensare che in molte delle storie che ho sentito non sarei sopravvissuto), per cui bisognerebbe capire che cos'è che fa sì che le persone a un certo punto diventino così forti, poi arrivano da noi e di punto in bianco non sono più capaci di fare niente. Mi sembra un mutamento troppo radicale. E nello stesso tempo bisognerebbe capire (almeno questa è la domanda che noi ci facciamo spesso) come fare per conservare questa idea che il destino è nelle proprie mani» (GF n. 2).*

Proprio le risorse personali degli utenti, anche inattese, si rivelano poi strategiche per la costruzione di risposte efficaci ai problemi e alle difficoltà di qualsiasi percorso di integrazione: *«Ci siamo chiesti nel 2008 se è vero che gli stranieri tolgono il posto di lavoro agli italiani, così quando il comune ha attivato 20 tirocini formativi rivolti a italiani, noi ne abbiamo attivati 11 per richiedenti asilo e rifugiati con le stesse procedure, le stesse metodologie, gli stessi tutor e gli stessi responsabili. Al termine dell'esperienza di tirocinio, dei 20 italiani solo uno ha avuto un contratto, mentre degli 11 richiedenti asilo e rifugiati 8 hanno avuto un contratto a tempo indeterminato, 2 un contratto a tempo determinato e uno solo si è ritirato. Credo che questo la dica lunga anche sul fatto che gli stranieri ci rubano il posto di lavoro» (GF n. 11).*

Un operatore sottolinea che le risorse personali di ciascun utente prima o poi emergono durante il percorso di inserimento sociale: *«Poi alla fine spesso loro si rivelano, da noi si dice, "spirtuni" e "inturciniati", che vuol dire esperti e tosti, che se la sanno cavare» (GF n. 14).*

Occorre allora interrogarsi su come creare le condizioni per rafforzare tali risorse personali. In questo senso, un'operatrice sottolinea che, poiché gli utenti possono essere poco consapevoli delle competenze possedute, occorre adoperarsi affinché acquisiscano consapevolezza di tali saperi, che sono legati ad un ambito professionale e di vita differente, relativo al paese d'origine: *«Può sembrare che le persone che arrivano non abbiano conoscenze lavorative e non abbiano strumenti da spendere nel mercato del lavoro, per cui quando facciamo il libretto delle competenze troviamo, o crediamo di trovare, il vuoto assoluto. Poi ci accorgiamo che mentre la prima volta che avevamo redatto il libretto erano uscite poche cose, dopo due, tre mesi ne escono invece tante altre. Accade così che la persona che ha lavorato in una camiceria in Afghanistan magari non lo dice subito, però una*

L'integrazione come via obbligata	<p><i>macchina da cucire la sa usare» (GF n. 14).</i></p> <p>Altri operatori segnalano, inoltre, come l'integrazione si configuri nelle odierne società sempre più multiculturali come un processo necessario e inderogabile: <i>«Il significato della parola integrazione è di completare qualcosa che prima mancava. In questo senso andrebbe intesa la presenza dei migranti nella società» (GF n. 4).</i></p> <p>L'integrazione è, dunque, in qualche misura un tema imposto dalle necessità di una società che, senza il contributo di nuovi cittadini, sarebbe altrimenti destinata al deperimento socio-demografico, economico e culturale: <i>«Sappiamo che il fenomeno dell'immigrazione non può cessare, neanche con i muri di cemento armato, quindi abbiamo due possibilità: o attuiamo un politica di paura e di repressione oppure cerchiamo di raccogliere la sfida dell'integrazione e consideriamo l'immigrazione un fattore di benessere collettivo. La verità è che gli stranieri in Italia ci aiutano: noi sappiamo che l'INPS paga le pensioni grazie ai contributi degli stranieri, che il bilancio demografico è in positivo grazie ai figli degli stranieri, che le camere di commercio ottengono risultati positivi grazie agli stranieri che aprono nuove attività» (GF n. 11).</i></p>
La necessità di chiamare in causa gli autoctoni	<p>Un operatore sottolinea che, in un tale contesto, un processo come quello dell'integrazione implica un'interdipendenza tra i soggetti che entrano in relazione in una società multiculturale: <i>«L'integrazione è diversa dall'assimilazione; ha a che fare con il suo opposto: l'esclusione sociale. Inoltre riguarda l'integrità e l'interazione positiva. Un passaggio necessario dall'ottica multiculturale (che provoca i processi di assimilazione, inserimento ed esclusione sociale) a quella interculturale» (GF n. 16).</i></p> <p>Poiché qualsiasi percorso di integrazione degli stranieri nella società implica la costruzione di relazioni di interazione positiva, diviene allora cruciale comprendere in primo luogo se gli autoctoni intendono contribuire o meno a tale prospettiva, dal momento che diversamente non sarebbe possibile alcuna opportunità di integrazione: <i>«Noi come operatori sociali abbiamo una responsabilità anche nei confronti della società, perché stiamo andando verso una deriva che può mettere a rischio non il futuro dei rifugiati, ma quello nostro. Quando parliamo di integrazione non stiamo parlando solo di integrazione dei rifugiati, ma di un processo di trasformazione sociale: allora devo capire se io italiano sono disposto a integrarmi in questa nuova realtà che sta nascendo e devo capire se sono disposto a metterci qualcosa culturalmente» (GF n. 13).</i></p>
Integrazione come percorso	<p>Un tale percorso esige, inoltre, di affrontare i problemi e le questioni derivanti</p>

di mediazione  
culturale

dall'inserimento dei rifugiati nella società adottando un'ottica di mediazione culturale, che implica un raccordo, al fine di esplicitare e far evolvere conflitti inevitabili, avviando altresì processi di cambiamento per entrambi i soggetti della relazione interculturale. A tale proposito, viene raccontato un episodio significativo: *«Dovevano arrivare quattro ragazze somale. Le operatrici sono andate a prenderle alla stazione ma non le trovavano, perché avevano un vestitone nero e il volto coperto e le nostre operatrici ci erano passate davanti più volte, ma pensavano che fossero sacchi. Quindi questo episodio aveva già creato della tensione [...]. Le quattro ragazze si muovevano per il paese tutte insieme con i loro vestitoni neri, da noi non si erano mai viste persone vestite così, c'era diffidenza e qualcuno in paese aveva anche paura. C'era stato anche un passo indietro del paese in termini di apertura. Queste persone avevano una diffidenza nei nostri confronti, non volevano fare il corso di italiano. Sfortunatamente una di loro, la leader del gruppo, ha scoperto di essere incinta per una violenza subita in Libia e ci ha chiesto di abortire in modo molto duro. Noi abbiamo messo un'operatrice ad accompagnarla e a seguirla. Quando un'operatrice le ha detto che per fare una visita medica era forse meglio mettere il vestito e un velo un po' più corto, lei lo ha fatto e ha fatto da mediatrice con le altre. E queste signore hanno iniziato a mettersi un velo più corto. Dopo un po' di tempo, uno ancora più corto. Alla fine, sono uscite dal progetto con un fazzoletto colorato. Questa signora si è sentita seguita e ha superato la diffidenza. Le signore hanno iniziato poi a fare corsi di pitture e di danza ed è uscita fuori la storia della loro vita e della loro famiglia. Si sono fidate anche perché si sono "ritrovate" nel modo di vestire sobrio delle nostre operatrici: anche questo serve per evitare di interrompere il rapporto» (GF n. 14).*

L'individuazione  
di definizioni  
operative di  
integrazione

La polisemia di una nozione come quella dell'integrazione impone, poi, di elaborare "definizioni operative" di integrazione sociale, più o meno provvisorie e sicuramente da mettere in discussione sulla base di quanto sperimentato nell'esperienza professionale quotidiana, ma comunque utili a orientare l'intervento sociale: *«Dovremmo anche porci il dubbio, dopo aver riflettuto sul termine "integrazione", se diffidarne come si fa spesso con altre parole ricche apparentemente di significato, ma scarse di applicazione nella realtà, o se utilizzarla come significativa di qualcosa. Con un primo tentativo potremmo cercare di definire l'integrazione come quel processo graduale col quale i "nuovi residenti" diventano dei partecipanti attivi alla vita economica, sociale, civica, culturale e spirituale del paese di immigrazione. Integrazione significa allora*

*stabilire delle interdipendenze strette tra le diverse parti di un insieme e designa il processo intellettuale di riunione. Credo che sia importante individuare un agire più che una definizione di quello che andiamo a fare» (GF n. 9).*

Una tale definizione operativa non può che basarsi, ancora una volta, sulle situazioni di vita e di lavoro del singolo utente: *«L'integrazione è la ricerca di una condizione in un cui il rifugiato stia bene» (GF n.5).*

Una nozione da contestualizzare e da individualizzare

Si tratta, dunque, di un processo anche fortemente soggettivo, che va contestualizzato nella storia dell'individuo. In questo senso, gli operatori hanno sottolineato come percorsi di integrazione delle famiglie straniere non determinino automaticamente prospettive di autonomia per le donne: *«L'integrazione è sempre qualcosa di soggettivo: se analizziamo l'integrazione in un'ottica di genere, la donna è sempre svantaggiata. Che integrazione è questa? » (GF n. 9).*

L'integrazione in un'ottica non solo culturalista

Alcuni operatori evidenziano, poi, che le vicende dell'integrazione di un soggetto straniero si situano nel quadro di relazioni asimmetriche della società, nelle quali due soggetti, in questo caso un italiano e uno straniero, occupano posti differenti nella scala delle relazioni socio-economiche. Una riflessione sulla nozione di integrazione non può prescindere allora da un'opportuna considerazione non solo degli aspetti culturali, ma anche di quelli socio-economici, spesso determinanti: *«L'integrazione non è un problema di italiani-stranieri, ma di classi sociali agiate-svantaggiate» (GF n. 16).*

Qualsiasi complesso di interventi sociali volti a promuovere l'integrazione comporta allora, per quanto è possibile, un'inevitabile esigenza di individualizzazione degli obiettivi e dei percorsi da perseguire, in base alla storia personale e ai bisogni particolari dell'utente, oltre al rifiuto di un pacchetto di servizi uniforme e monolitico: *«Questo è stato l'errore che abbiamo fatto nei nostri progetti quando abbiamo iniziato: ci siamo prodigati in contatti con il territorio, con le aziende, abbiamo stabilito alcune procedure molto evolute, molto avanzate, ma dopo un periodo ci siamo accorti che i risultati non c'erano, non c'erano inserimenti sociali, inserimenti lavorativi. Perché? Perché non abbiamo chiesto il parere delle persone che avevamo di fronte. Noi offrivamo pacchetti preconfezionati (spesso offriamo questo) e non c'era un ascolto attento dell'altro» (GF n. 13).*

Il rifiuto di schemi predefiniti

Impostazioni e schemi predefiniti si rivelano, dunque, inefficaci nella costruzione di percorsi di inserimento sociale per gli utenti. Un operatore osserva: *«C'è ormai una consolidata eterogeneità di provenienza dei minori stranieri*

*richiedenti asilo. Sembra ormai lontano il tempo in cui a richiedere asilo erano solamente gli afgani. Questi elementi ci hanno portato a ricalibrare i nostri interventi e gli atteggiamenti professionali, dal momento che, succede anche nelle migliori famiglie, spesso si tende a standardizzare e a catalogare le persone ed i percorsi esclusivamente in base alla provenienza» (GF n. 7). Si verifica così un «aggiustamento dell'atteggiamento quotidiano dell'educatore rispetto all'allestimento di un progetto educativo: abituati a lavorare principalmente con i ragazzi afgani, che possono contare su una discreta rete di mutuo aiuto (ad esempio, si trasmettono da subito informazioni sulle opportunità di alfabetizzazione, socializzazione e opportunità lavorative, sono inseriti nell'ampia rete del volontariato [...]), si lavorava un po' sul sicuro. Con l'arrivo di ragazzi e ragazze di altre nazionalità, i modi di agire e di pensare cominciano a essere diversificati» (GF n. 7).*

Tempi  
dell'accoglienza  
e tempi  
dell'integrazione

Un'altra osservazione interessante è quella avanzata da un operatore che sottolinea come quello dell'integrazione sociale sia un processo di lunga durata, che evolve con ritmi variabili e i cui nodi critici non possono essere risolti, in molti casi, in un tempo contingentato. Quello a disposizione di un servizio per richiedenti e titolari di protezione internazionale va dunque considerato come un "tempo" in cui gettare le basi dell'integrazione, con la consapevolezza che esiti significativi di un tale percorso si conseguiranno soltanto in un secondo momento: *«Questi processi sono molto lenti. Se pensiamo che tutto può avvenire in un tempo determinato, già questo ci prepara al fallimento. E poi non sempre sono tempi progressivi, a volte sono a salti. La lentezza poi neanche c'è sempre, a volte il percorso è rapido. E quindi ci vuole apertura» (GF n. 10). In questo senso, «l'operatore può arrivare fino a un certo punto e oltre non può» (GF n. 10).*

L'integrazione  
che si *apprende*  
nel nuovo  
contesto

A questo proposito, un operatore osserva anche che spesso l'integrazione è un processo che si "apprende" in Italia, in una condizione di subalternità sociale oltre che economica: *«L'integrazione è un concetto che i beneficiari imparano in Italia. Io faccio il mediatore linguistico-culturale e posso dire che spesso non c'è la parola integrazione in altre lingue, anche perché i beneficiari spesso non erano integrati nel proprio paese» (GF n. 9).*

Molteplicità di  
attori  
dell'integrazione

Viene inoltre segnalato che l'integrazione è un processo che richiede di essere promosso da molteplici attori nella società: *«Dal punto di vista dell'accoglienza, l'utente è una persona bisognosa, ha necessità di una casa e di un vitto. Dal punto di vista dell'integrazione, la situazione è diversa. Se proviamo ad analizzare il*

*contesto, al centro c'è l'utente, poi il gruppo dei pari, i soggetti delle comunità locali, che spesso funzionano meglio di noi per l'integrazione: un altro rifugiato che si trova nel territorio e che ha già svolto un positivo percorso di integrazione svolge spesso un ruolo più rilevante di noi nel processo di integrazione dell'utente. Poi c'è la scuola, con i compagni di corso, le persone che abitano nello stesso palazzo, poi la rete di sostegno, il no profit e così via. Intendo dire che noi, con il nostro progetto, siamo una parte degli attori, influente perché possiamo decidere in modo consapevole come modificare il contesto intorno all'utente per facilitare il percorso di integrazione, però il problema, o la fortuna, è che al centro di tutto ciò resta la persona» (GF n. 2).*

Punti di vista di operatori e di utenti divergenti

Un operatore osserva come, nell'individuazione degli strumenti e dei percorsi da intraprendere in vista del conseguimento dell'autonomia, i punti di vista dell'operatore e degli utenti non sempre coincidono: *«Alcuni di questi casi di integrazione di utenti che vi racconterò sono andati bene secondo noi, altri sono andati bene secondo loro» (GF n. 2).*

A questo proposito, lo stesso operatore racconta alcune storie di utenti rivelatesi di positiva integrazione, anche se in modo assai diverso da quanto gli operatori si aspettavano: *«M. è una persona di 48 anni, il suo aspetto fa paura, è pieno di tagli e cicatrici, è un colonnello dell'esercito eritreo, ha combattuto per trent'anni della sua vita. [...] Con lui iniziamo a fare la memoria storica che in realtà dura tre mesi: lui mi racconta tutta la sua storia, che poi è la storia dell'esercito di liberazione nazionale eritreo. A un certo punto si sblocca e riesce a trovare lavoro [...]. Poi la compagna resta incinta e loro non vogliono il bambino, si muovono molto male, la notizia arriva al "movimento per la vita", che arriva a casa e loro si comportano nel modo peggiore possibile, perché cercano di ottenere soldi dal "movimento per la vita": tutto questo è contro quello che io ritengo un percorso di integrazione, infatti si mettono contro di noi, arrivano anche gli avvocati del "movimento della vita" per farci causa. Però a loro modo si sono integrati. Se quest'uomo ha avuto sempre bisogno di un nemico, perché io dovrei non esserlo? [...] Il punto è: cosa è integrazione? Quello che voglio io o quello che vuole lui? Per me è stato uno scontro, però è arrivato l'ultimo giorno dell'accoglienza e lui non ha avuto un servizio di più di quello che gli spettava, né uno di meno. Nel mio lavoro devo avere il rifugiato "perfetto" di fronte? La persona che fa piacere a me? La persona ha la sua libertà» (GF n. 2).*

L'integrazione altrove

Le differenti aspettative dell'operatore e dell'utente possono riguardare persino il

luogo in cui realizzare il percorso di integrazione. In questi casi, l'integrazione è un processo che, nei progetti dell'utente, deve proseguire altrove. Qualsiasi sforzo volto a predisporre adeguati strumenti per l'integrazione sul territorio, anche quando appare efficace, si contrappone ai progetti dell'utente, come nel caso, raccontato da un operatore, di *«M., giovane, un bel ragazzo, molto capace, in Commissione riceve la protezione umanitaria, contrariamente a quello che si aspetta. Lui trova lavoro dopo 6 giorni, lavoro pagato male, duro, però trova lavoro: quello che gli ha dato lavoro mi chiede ancora oggi di lui. Poi fa altri lavori contemporaneamente, non ha bisogno di fare la scuola, perché studia la sera e parla meglio degli altri, poi trova un nuovo lavoro mentre tiene il vecchio. In realtà il suo percorso di integrazione non finiva qua, ma in Canada. Un giorno mi chiama, è felicissimo e mi dice che finalmente va in Canada con tutta la famiglia: non gli importava di stare qua, perché il resto della sua famiglia, lo zio che era il suo idolo, erano tutti là. Ci ha messo 5 anni per raggiungere il suo obiettivo. Perché l'integrazione dovrebbe finire qui? Chi l'ha detto?»* (GF n. 2).

Un altro caso di positivo percorso di integrazione con modalità differenti da quelle che gli operatori prevedevano è quello di un ragazzo rifugiato che, nonostante la disabilità, possibile segno di maggiore fragilità rispetto ad altri, è divenuto un punto di riferimento importante sia nel proprio luogo di lavoro sia nel territorio in cui vive: *«T., un ragazzo di nazionalità etiopese riconosciuto rifugiato politico [...], ha problemi di deambulazione a causa di una gamba atrofizzata e appare bisognoso di cure mediche immediate. [...] Dai frequenti colloqui appuriamo che è un ingegnere meccanico e che è stato promoter finanziario presso un istituto di credito in Etiopia, purtroppo però non c'è possibilità alcuna di venire in possesso dei titoli di studio. Inizia così un percorso di alfabetizzazione che porterà il beneficiario al conseguimento della licenza media inferiore [...], viene avviata contestualmente una ricerca nel territorio di enti e associazioni specializzati nell'inserimento lavorativo dei disabili. Vengono così presi contatti con una cooperativa che si dimostra sensibile al problema e, dopo vari colloqui, T. viene assunto in prova come addetto alla catena di montaggio di un'industria che produce pavimenti in marmo. Nel frattempo, vengono avviate le procedure per il ricongiungimento familiare con la moglie e le pratiche per ottenere la pensione di invalidità civile. Oggi T. vive insieme alla moglie con un regolare contratto di affitto, gli è stata riconosciuta l'invalidità civile e il diritto alla pensione e, nella fabbrica dove lavora, coordina un gruppo di 5 persone italiane e straniere»* (GF n.5)

Dai gruppi focus emerge, dunque, una rappresentazione della nozione di integrazione ampia e composita, che gli operatori adattano a misura dei singoli utenti e dei diversi territori, in una prospettiva che può essere a buon diritto definita di “ricerca aperta”, nella quale ipotesi e assunzioni iniziali vengono continuamente messe alla prova con quanto accade quotidianamente nella relazione con gli utenti.

Una tale eterogeneità di accezioni della nozione di integrazione testimonia, tra l’altro, la ricchezza di prospettive personali di fondo e di punti di vista diversi con i quali gli operatori affrontano la comune sfida del percorso di integrazione degli utenti.

#### 2.4 Una configurazione del servizio volta all’integrazione

Una seconda tipologia di temi emersi dai gruppi focus concerne una possibile configurazione del servizio volta non soltanto all’accoglienza degli utenti, ma anche alla promozione dei percorsi di inclusione sociale.

Il servizio come  
scelta politica

A questo proposito, gli operatori osservano, anzitutto, come l’avvio del servizio in un territorio costituisca una scelta politica: *«Le motivazioni dell’avvio del progetto sono prettamente politiche, perché non esiste nel nostro territorio una emergenza richiedenti asilo e rifugiati, però la nostra amministrazione riteneva che ci fossero le caratteristiche favorevoli ad accogliere richiedenti asilo e rifugiati»* (GF n. 1).

La composizione multidisciplinare dell’équipe rappresenta un aspetto rilevante al fine di garantire differenti approcci nella prospettiva della promozione dell’integrazione sociale degli utenti: *«Ci avvaliamo di una équipe multidisciplinare, composta dall’operatore dell’integrazione, l’operatore sociale, la psicologa, l’insegnante di italiano»* (GF n. 1).

Viene evidenziato, inoltre, come l’attivazione di percorsi per l’integrazione ponga maggiori difficoltà rispetto alle attività di semplice accoglienza, richiedendo soprattutto tempi più lunghi per l’attuazione dell’intervento: *«Garantiamo quelli che sono i requisiti per l’accoglienza (vitto e alloggio) e quelli che sono i requisiti per l’integrazione, che possiamo individuare nel supporto all’inserimento lavorativo e all’individuazione di una sistemazione alloggiativa autonoma. A differenza dei servizi per l’accoglienza, per i quali abbiamo ormai raggiunto degli standard ottimali, quelli per l’integrazione presentano alcune criticità, perché l’obiettivo del nostro progetto, l’inclusione sociale dei beneficiari, non si verifica di certo in un anno»* (GF n. 1).

L'impiego di obiettivi a medio termine	<p>Per attenersi al rispetto di tempi contingentati imposti dal sistema di accoglienza dello SPRAR, appare strategico predisporre interventi con obiettivi a breve termine, in modo che gli utenti possano conseguire in un tempo ragionevole esiti intermedi di un percorso di lunga durata come quello dell'integrazione: <i>«Dobbiamo darci degli obiettivi più a breve termine. L'integrazione va semplificata e divisa in due aspetti: l'integrazione economica, quindi l'inserimento nel mercato del lavoro per raggiungere l'autonomia dal punto di vista economico, e l'integrazione sociale, che consiste nel conoscere il contesto in cui si inserisce il beneficiario in modo da utilizzare appieno i servizi che il territorio offre»</i> (GF n. 1).</p>
Gli strumenti adottati	<p>Gli operatori hanno poi evidenziato alcuni strumenti ritenuti utili a promuovere i percorsi di integrazione degli utenti, che fanno riferimento, da una parte, alla necessità di una migliore configurazione del servizio e, dall'altra, al tentativo di promuovere percorsi individualizzati per gli utenti.</p>
Il confronto sistematico e consapevole sulle pratiche adottate	<p>Nell'ambito della prima tipologia rientra, in primo luogo, la necessità di un confronto tra operatori di servizi situati in contesti territoriali differenti, in modo sistematico e consapevole, dunque progettato, al fine di condividere le criticità riscontrate nell'esperienza professionale: <i>«Ci sembra utile condividere alcune criticità che incontriamo»</i> (GF n. 1).</p> <p>Va osservato anche che alcuni operatori segnalano una maggiore facilità di confronto con colleghi che operano in territori simili ai propri, dal momento che gli strumenti adottati negli interventi sociali differiscono in base alla configurazione del territorio: <i>«Mi sembra utile costruire una riflessione sulla nozione di integrazione con i servizi dei territori simili a quello nel quale opero io. Di solito mi capita di confrontarmi con esperienze che sono lontanissime da quella nella quale opero, ad esempio, se si parla di lavoro nero, a Napoli viene accettato socialmente, mentre a Milano no»</i> (GF n. 5).</p>
Strumenti di gestione del servizio	<p>Tra gli strumenti di gestione del servizio vi sono, poi, il diario condiviso e le schede sanitarie e sociali: <i>«Un diario condiviso tra tutti gli operatori, dove vengono segnati gli appuntamenti, lo svolgimento delle attività e tutto quello che succede giornalmente, è uno strumento molto utile, perché spesso manca il tempo di fermarsi per dirci quello che succede. Il diario condiviso ci consente invece di avere una visuale di ciò che avviene e delle difficoltà riscontrate. Naturalmente tale strumento non può e non deve sostituire gli incontri di équipe, che sono indispensabili e che vanno calendarizzati. Il diario però aiuta ad avere le idee più chiare. Una scheda sanitaria individuale, dove viene segnato tutto ciò che succede</i></p>

La supervisione	<p><i>a livello sanitario, quindi visite mediche, diagnosi, terapie ecc. Poi naturalmente le schede sociali con le relazioni, i colloqui e così via» (GF n.5).</i></p> <p>In questo senso, anche lo strumento della supervisione, vale a dire una riflessione attuata con il supporto di un professionista esperto, appare una strategia importante, al fine di mantenere un adeguato livello di efficacia dell'intervento sociale, contrastando il continuo rischio di sindromi di <i>burn out</i> causate da carichi eccessivi di stress lavorativo o da un ricorrente squilibrio tra richieste degli utenti e risorse a disposizione: <i>«Un percorso di integrazione “aperto” dell’utente, ma anche “mancato”, richiederebbe anche una supervisione» (GF n. 10).</i> Un altro operatore osserva: <i>«La supervisione dei casi deve essere resa organica e deve entrare a pieno titolo nel ventaglio degli strumenti fondamentali al pari dell’accoglienza e di altri interventi. Troppo spesso questo strumento viene percepito come un accessorio barocco all’intervento, con l’assurda situazione che spesso l’operatore disconosce la vulnerabilità dell’utente, ma nella realtà già ci lavora» (GF n. 3).</i></p>
Il lavoro in rete	<p>Infine resta di vitale importanza il lavoro in rete, che richiede una continua riflessione volta ad individuare nuove strategie per il miglioramento dell’efficacia della rete di servizi: <i>«È superfluo sottolineare ancora una volta l’importanza del lavoro di rete, che ancora troppo spesso è frutto solo di buone relazioni fra operatori. È estremamente difficile giungere a livelli di formalizzazione. Nella nostra città da circa un ventennio si tentano protocolli per il monitoraggio sanitario nelle strutture di accoglienza, ponendosi come obiettivo la prevenzione del “visibile”. Frequentemente [...] l’operatore è costretto a muoversi nelle pieghe del sistema arricchendo sicuramente il proprio manuale di buone prassi, ma ricominciando da zero per ogni caso diverso dal precedente. Questa esperienza e altre simili che sono seguite sembrano aver aperto la strada ad una reale costruzione di un protocollo con l’ASL per una presa in carico più veloce dei rifugiati che manifestano problemi psicologici» (GF n. 3).</i> In questo senso, gli operatori osservano che la rete sociale territoriale viene formalizzata in protocolli d’intesa, consolidando un lavoro di relazioni informali avviato negli anni precedenti: <i>«Dopo circa cinque anni di lavoro è stato firmato il protocollo d’intesa tra i tre enti impegnati nel progetto (Comune, Provincia e Associazione), la Prefettura e l’ASL, finalizzato alla tutela, all’accoglienza e all’integrazione dei migranti forzati nella provincia» (GF n.5).</i></p>
Strumenti per la promozione di percorsi	<p>La seconda tipologia di strumenti segnalata dagli operatori è relativa agli interventi volti all’attivazione di percorsi di inserimento sia economico sia sociale degli utenti.</p>

individualizzati  
di inserimento  
socio-  
economico

Va anzitutto osservato che tali dispositivi vengono impiegati sulla base di un progetto individualizzato: *«C'è un programma personalizzato che l'operatore fa insieme al beneficiario subito dopo l'accoglienza»* (GF n. 14).

In questa prospettiva, gli strumenti volti all'inserimento economico devono consentire di valorizzare le risorse dell'utente, come osserva un'operatrice: *«Per garantire quella che è l'autonomia economica è necessario che il beneficiario venga inserito nel mercato del lavoro e qua iniziano senza dubbio le nostre difficoltà. L'operatore per l'integrazione quando esamina un curriculum vitae di un utente si rende conto che ci sono delle difficoltà, anzitutto linguistiche, e poi dei percorsi di studio, che quando sono stati condotti non vengono riconosciuti, competenze professionali acquisite in paesi in situazione di guerra. Vi è quindi la necessità di attivare dei percorsi di riqualificazione professionale, proprio per valorizzare il capitale umano che abbiamo di fronte e per creare un canale privilegiato di inserimento nel mercato del lavoro»* (GF n. 1).

Lo sviluppo di  
competenze  
relazionali

Aspetto essenziale della promozione delle risorse personali dell'utente, spesso poco esplicite, è poi anche lo sviluppo di competenze relazionali, indispensabili per la costruzione di relazioni significative nel territorio e strategiche in un mercato del lavoro informale: *«C'è una capacità che hanno i nostri ospiti, che rende anche quasi ininfluenti alcune vulnerabilità che possono avere: vulnerabilità fisiche, situazioni di donne sole con figli, difficoltà linguistiche, ci sono persone che non imparano mai l'italiano. Nonostante tutte queste difficoltà, alcune persone hanno capacità personali incredibili: trovano facilmente lavoro, si integrano, le persone provano simpatia quando le vedono, ed è una capacità particolare che è quella di creare relazioni significative con le persone e il contesto. Per cui anche le disabilità fisiche non sono causa di limitazione per la costruzione di relazioni significative con le persone nel contesto territoriale»* (GF n. 2).

La formazione  
continua

Tra gli strumenti ritenuti utili per l'inserimento socio-economico degli utenti vi sono i dispositivi della formazione continua, anzitutto con la predisposizione di percorsi di formazione professionale volti a riqualificare le competenze degli utenti: *«La formazione è una tappa per noi importante in qualsiasi percorso di inserimento lavorativo e poi sociale, perché da quello che rileviamo quotidianamente esiste una discrepanza tra il saper fare dei nostri beneficiari e le competenze che gli vengono richieste dal mercato del lavoro locale»* (GF n. 1). Tale strumento impone anche di

L'analisi dei  
bisogni di  
formazione

effettuare un'analisi dei bisogni di formazione, che seppure non formalizzata attraverso strumenti specifici, viene condotta nel momento in cui si progetta un

percorso da compiere insieme all'utente: *«Da qui la necessità di considerare la rilevazione dei bisogni formativi dei nostri utenti come un momento fondamentale all'interno del progetto, in vista della costruzione comune di un progetto formativo che possa essere funzionale all'inserimento sociale e che tenga conto delle competenze dei nostri ospiti, ma anche della realtà territoriale in cui dovranno inserirsi»* (GF n. 1).

La formazione professionale si rivela, tuttavia, anche uno strumento problematico. Le principali criticità concernono una difficoltà di stabilire un patto formativo efficace con gli utenti, che – come racconta un'operatrice – possono rivelarsi poco interessati alle tipologie di percorsi disponibili: *«Tra la fine del 2008 e l'inizio del 2009 abbiamo tentato di attivare due corsi di formazione professionale: nel novembre del 2008 a favore di categorie vulnerabili, in particolare donne sole con figli, dei corsi di formazione di sartoria e ricamo; a gennaio 2009, per i beneficiari uomini, un corso di formazione nel settore dell'ortocultura e arboricoltura. Per quello che riguarda il primo corso, il percorso è stato pensato per le donne che non potevano andare a fare formazione lontano rispetto al luogo in cui abitavano, avendo dei bambini a cui badare, e avevano quindi tanto tempo da trascorrere tra le mura domestiche. In collaborazione con un ente formativo del territorio abbiamo creato questo laboratorio. Abbiamo acquistato le attrezzature e i materiali necessari, il corso principalmente pratico si svolgeva tre mattine a settimana dalle 9 alle 12, in modo da non influire sulle attività domestiche: dieci le potenziali allieve ma abbiamo avuto una unica allieva. Ci eravamo anche accordati con una azienda sartoriale che si era dimostrata disponibile ad avviare un tirocinio per le persone che avrebbero realizzato un buon percorso formativo, ma c'è stata un'unica allieva, che in effetti sta svolgendo il tirocinio formativo presso questa azienda con buone possibilità di assunzione»* (GF n. 1).

Anche interventi con esiti poco positivi costituiscono comunque oggetto di riflessione per gli operatori, in vista del miglioramento delle pratiche professionali: *«Noi ci siamo interrogati molto sulla scarsa partecipazione a questo percorso. Le utenti ci hanno detto che erano disinteressate al percorso e non ritenevano che un percorso formativo non retribuito potesse fare al caso loro, a fronte però del nulla, non di un'altra possibilità o di un'altra attività»* (GF n. 1).

La stessa operatrice racconta un'altra esperienza con esiti inaspettatamente poco positivi: *«A gennaio abbiamo attivato un altro percorso formativo, questa volta per gli uomini. Il percorso nasce dal fatto che sul territorio vi era una azienda agricola*

*che intendeva aprire una serra per la produzione di ortaggi. Consapevoli del fatto che non vi era molta manodopera italiana nel settore agricolo, ci siamo fatti conoscere e i responsabili dell'azienda si sono dimostrati disponibili a offrire una possibilità ai nostri utenti. I nostri ospiti non avevano competenze nell'agricoltura e avevano quindi necessità di essere formati. Abbiamo organizzato il corso di 200 ore, 70 di teoria e 130 di pratica, con una lezione soltanto la mattina e un servizio navetta dagli appartamenti al luogo del corso, con dei tutor, con un rapporto uno a tre tra allievo e tutor. Quando abbiamo presentato agli utenti questa possibilità di percorso formativo, la reazione è stata di disinteresse e anche di rifiuto di lavorare nel settore agricolo. Noi in questa opportunità avevamo investito risorse, tempo, anche per garantire un minimo di rimborso spese. Successivamente quattro degli allievi hanno poi seguito con interesse il corso, due di loro stanno svolgendo il tirocinio formativo e anche per loro si è aperta la possibilità di un contratto di lavoro in questo settore» (GF n. 1).*

La riflessione  
sulle criticità

Dai gruppi focus sono emerse anche criticità relative alle esperienze di formazione professionale, da rintracciare, secondo gli operatori, sia in una mancata corrispondenza delle opportunità con le aspettative personali degli utenti sia in un loro atteggiamento poco attivo: *«Ci siamo chiesti le cause del nostro insuccesso: la prima motivazione attiene le aspettative personali degli utenti, che arrivano con delle prospettive per il loro futuro che però sono spesso al di fuori della realtà del contesto in cui si trovano, o non tengono conto del momento storico che vivono, poi una erronea percezione di ciò che sono i percorsi formativi, che non vengono ritenuti dagli utenti funzionali ad alcun inserimento lavorativo. Il “tempo formazione”, così come lo intendiamo noi come un investimento per il futuro, non viene ritenuto tale: gli utenti hanno una serie difficoltà, come gli impegni per qualche lavoretto precedentemente presi, le fragilità psicologiche, ma poi c'è una minoranza che presenta un'attesa, quando non una pretesa, di un assistenzialismo fine a se stesso, creando un immobilismo e interventi finì a se stessi»* (GF n. 1).

L'orientamento  
sull'effettiva  
situazione del  
mercato del  
lavoro

Alcune strategie in grado di contrastare tali aspetti concernono allora un orientamento sull'effettiva situazione del mercato del lavoro e un intervento per una percezione che gli utenti hanno di sé stessi maggiormente aderente con il contesto effettivo: *«Abbiamo allora elaborato alcune strategie per il futuro: anzitutto cercheremo di lavorare fin da subito ad un orientamento dell'utente e, in particolare, su un contenimento delle aspettative e sul ridimensionamento dell'idea che hanno di assistenzialismo, per evitare che i sei mesi che hanno a disposizione*

La negoziazione delle scelte	<p><i>nel progetto trascorrono senza azioni utili per il percorso di inserimento. Poi cercheremo di lavorare con progetti individuali, con azioni di inserimento che siano il più possibile negoziate, nel quadro di regole condivise (quando abbiamo proposto il percorso di formazione, lo abbiamo proposto all'intero gruppo degli utenti, senza tener conto forse dei percorsi dei singoli), con il rispetto da ambo le parti degli accordi presi. Procederemo per obiettivi formativi anche nel breve e medio periodo, invece di pensare così a lungo termine e cercheremo di lavorare anche sull'autopercezione, perché senza la consapevolezza di sé all'interno di un contesto non potranno mai avviare un percorso di inserimento né accettare questa realtà» (GF n. 1).</i></p>
Il contratto di accoglienza	<p>Uno strumento fondamentale per garantire la consapevolezza dei percorsi di inserimento socio-economico è rappresentato dalla condivisione del contratto di accoglienza, nel quale si verifica un'assunzione di reciproca responsabilità tra gli operatori (che si impegnano a garantire accoglienza e servizi) e l'utente (che, oltre al rispetto del regolamento del servizio, si impegna ad adoperarsi in prima persona per la realizzazione del proprio progetto di inserimento): <i>«Noi facciamo questo accordo: teniamo molto all'aspetto contrattuale. Fin da questo passaggio esplicitiamo che quel giorno comincia l'accoglienza, ma anche il percorso di integrazione. Si comincia molto a preparare un percorso che ha implicazioni sul dopo. La nostra esperienza ci dice che se non si comincia da subito si scatenano una serie di situazioni che hanno conseguenze successivamente» (GF n. 10).</i></p>
L'impiego di una figura di operatore sociale di rete, dedicata all'inserimento lavorativo	<p>Particolarmente interessante appare, poi, l'esperienza di un servizio che prevede l'impiego della figura dell'“operatore sociale di rete”, con la funzione di accompagnare i beneficiari nella ricerca di soluzioni formative, lavorative e abitative: <i>«Abbiamo deciso di impiegare un operatore che si occupa esclusivamente dei percorsi di integrazione. In questo modo evitiamo la replicazione degli interventi (accadeva prima che un'azienda poteva venire contattata da diversi operatori l'uno all'insaputa dell'altro per un tirocinio formativo) e otteniamo risultati migliori nei percorsi di integrazione degli utenti» (GF n. 4).</i></p>
Una buona prassi di filiera costruita su misura per ogni utente	<p>Grazie all'impiego di tale figura, i percorsi di integrazione vengono sviluppati attraverso una filiera costruita su misura per ogni singolo utente che, procedendo da un'analisi dei suoi bisogni formativi e di inserimento lavorativo, conduce alla ricerca di azioni specifiche, idonee e immediate: corsi di alfabetizzazione, anche con elementi professionalizzanti, bilanci di competenze, percorsi orientativi sui temi del mercato del lavoro e della legislazione giuslavoristica, tirocini in azienda:</p>

«Prevediamo un percorso personalizzato [...] con diverse tappe: la prima fase è quella della selezione orientativa, con il colloquio di ingresso (ad opera dell'operatore dell'accoglienza) che fa una breve sintesi sui percorsi formativi e lavorativi fino all'ingresso in progetto; poi viene realizzato un bilancio di competenze, attraverso un secondo colloquio (con l'équipe lavoro) che prevede la stesura del curriculum vitae di ingresso e la valutazione delle eventuali competenze pregresse (tenendo conto dei vissuti che hanno portato alla fuga dal paese d'origine) [...]; successivamente c'è la fase del project work nella quale vengono realizzati percorsi di formazione professionale, stage, work experience, borse lavoro, tirocini formativi, apprendistati o contratti di formazione, a tempo determinato o indeterminato. [...] C'è un momento di verifica del project work [...]. Se ci si accorge che questa fase non è stata soddisfacente, il "fallimento" viene rielaborato e valutato e il project work viene ridefinito; altrimenti si procede con le fasi successive [...] e, dunque, l'accompagnamento nel percorso prescelto e il monitoraggio [...] che prevede strumenti di intervento in itinere. Infine c'è un momento finale di valutazione con colloqui tra formatori, tutor, datore di lavoro e beneficiario per cogliere tutti i punti di vista sul percorso» (GF n. 4).

L'impiego di strumenti informativi nei confronti dei datori di lavoro

Nello stesso servizio, vengono inoltre adottati anche importanti strumenti informativi e di sensibilizzazione nel contatto con l'azienda, utili a far conoscere al datore di lavoro gli aspetti essenziali della normativa in materia di accesso lavorativo dei richiedenti e titolari di protezione internazionale: «Nella lettera di presentazione del progetto che inviamo all'azienda, sottolineiamo anche il fatto che lo status di "rifugiato" e quello di "protezione sussidiaria", in quanto condizioni giuridiche di permanenza stabile sul territorio dello Stato, sono assolutamente svincolati dalla condizione lavorativa per il mantenimento della regolarità della presenza sul territorio italiano: consentono l'acquisizione di un permesso di soggiorno della durata di cinque anni, per quel che riguarda il rifugio, e di tre anni, per quel che riguarda la protezione sussidiaria, senza responsabilità per il futuro datore di lavoro circa gli obblighi previsti dalla Legge Bossi-Fini in merito alla sottoscrizione del contratto di soggiorno» (GF n. 15).

Il bilancio di competenze

L'impiego di uno strumento ispirato al bilancio di competenze, in grado di tener conto della dimensione biografica dell'utente in relazione allo sviluppo delle sue competenze, appare poi strategico: «Per il bilancio di competenze, abbiamo creato un documento unico, da aggiornare in itinere, che racchiude il curriculum vitae, il bilancio di competenze vero e proprio e il progetto personalizzato. Per noi è un

*documento di vitale importanza, in quanto ci consente di capire chi sta dietro quelle carte, il suo vissuto esperienziale, di cosa si è occupato durante la sua vita, se è soddisfatto di quello che ha fatto e quindi vorrebbe continuare a farlo, o se invece ha fatto sempre lavori che odiava e quindi è in cerca di qualcosa di nuovo. Ci fa capire quali sono le reali competenze acquisite e se queste sono spendibili nel territorio. Non solo, oltre a tutte le informazioni previste (percorso scolastico, formazione, competenze ed esperienze), cerchiamo di indicare anche quali sono le aspettative del nostro beneficiario, i suoi obiettivi, le sue esigenze. In sostanza il suo desiderio e la sua volontà di integrazione e quale strada vuole seguire» (GF n.5).*

Il tirocinio  
formativo

Diversi operatori sottolineano che uno strumento efficace al fine di consentire effettive opportunità di inserimento lavorativo per gli utenti è quello del tirocinio formativo, un'esperienza volta all'acquisizione di conoscenze e capacità operative contestualizzate in uno specifico ambito lavorativo, anche allo scopo di verificare, integrare o rielaborare competenze precedentemente acquisite: *«Ci stiamo impegnando a sfruttare e perfezionare lo strumento del tirocinio formativo, che ci ha dato ottimi risultati, consentendoci di raggiungere una percentuale di inserimento lavorativo stabile del 60% rispetto ai tirocini svolti. I tirocini vengono realizzati tramite un accordo quadro con le associazioni di categoria del territorio e la convenzione con un ente certificato dalla Regione. Il percorso adottato è il seguente: a) ricerca nel territorio delle aziende disposte a collaborare con il progetto; b) ottenuta la mappatura del territorio si cerca di far incontrare domanda e offerta [...]; c) dopodiché viene formalizzato l'accordo con l'azienda, partendo da alcuni punti cardine: l'azienda deve avere necessità reale di ampliamento dell'organico e si impegna in modo formale ad assumere i tirocinanti che completano con successo il percorso formativo; ai tirocinanti viene corrisposto un indennizzo di 600 euro mensili per 30 ore di formazione settimanale per 3-4 mesi. L'indennizzo viene garantito per 400 euro da noi con fondi del progetto e per 200 euro dall'azienda a titolo di cofinanziamento; i tirocinanti vengono seguiti da un tutor aziendale per la formazione e da un tutor esterno per il monitoraggio delle attività. Con questo sistema si ottiene un duplice risultato: il tirocinante ha la possibilità di fare esperienza lavorativa reale e l'azienda ha la possibilità di formarsi i futuri lavoratori a costi decisamente bassi» (GF n. 5).*

Anche un altro operatore conferma la validità dello strumento del tirocinio formativo, assicurando: *«Con i tirocini formativi abbiamo percentuali di*

*inserimenti lavorativi stabili che superano il 60% di coloro che vengono avviati al tirocinio. C'è un lavoro di relazione, per trovare le aziende disposte a collaborare con noi, che non abbiano intenzione di speculare; dalla relazione con le aziende cerchiamo poi di far incontrare domanda e offerta, per cui cerchiamo di capire cosa vuole realmente fare la persona, perché a volte abbiamo avuto persone che ci dicono che vogliono fare il meccanico, noi troviamo l'officina e magari il ragazzo ha fatto il meccanico tutta la vita, ma in Italia vuole fare altro» (GF n. 13).*

Viene inoltre precisato che aspetto cruciale di tale strumento è la responsabilizzazione dell'azienda sede del tirocinio, che deve impegnarsi a garantire una seria opportunità di formazione e, successivamente, di eventuale assunzione del tirocinante: *«Nell'accordo che facciamo, l'azienda si deve rendere partecipe: [...] ai tirocinanti viene corrisposto un indennizzo di 600 euro mensili, 400 euro al mese sono a carico nostro, mentre 200 euro sono a carico dell'azienda. Noi curiamo la procedura burocratica, però è importante che ci sia una corresponsabilità dell'azienda. Nell'accordo noi scriviamo che completando il tirocinio formativo, l'azienda si impegna ad assumere il tirocinante che completa il tirocinio. Poi può succedere che non ci siano reali possibilità di assunzione, però da parte dell'azienda c'è un impegno preliminare serio» (GF n. 13).*

I laboratori di  
artigianato ed  
espressivi

In alcuni servizi, vengono impiegati inoltre laboratori sia di artigianato (ad esempio di falegnameria, di sartoria o di cucito) sia espressivi (ad esempio di teatro, musica o danza), con diversi intenti: la valorizzazione di competenze già possedute e lo sviluppo di nuove abilità, la costruzione di una rete autonoma di rapporti informali, infine la rielaborazione del vissuto precedente, anche in relazione al trauma subito: *«Laboratori come quelli di artigianato possono fare uscire quelle competenze per cui senti la persona che dice: "io queste cose le sapevo fare"» (GF n. 14).*

Nel primo caso, i laboratori costituiscono per l'utente un contesto nel quale impiegare, in una situazione protetta, competenze utili anche in ambito lavorativo: *«Noi abbiamo scoperto che un ragazzo [...] era un fine ebanista: però questa cosa prima non era mai uscita. Lui non lo diceva perché pensava che in questa società questo genere di competenza non fosse utile e invece ora lavora in una falegnameria» (GF n. 12).*

Nel secondo caso, i laboratori consentono la moltiplicazione della rete personale di relazioni sociali dell'utente, che poi si rivela determinante non solo ai fini di un inserimento sociale efficace, ma anche per l'inserimento lavorativo: *«Può sembrare che i laboratori servano a poco e invece favoriscono anche l'interazione sociale,*

*facilitando l'inserimento della persona nel territorio. È così che si creano dei rapporti personali: le signore del paese magari vedono i lavori di ricamo e vengono a chiedere di fare anche un lenzuolo; così la beneficiaria non è più solo una "beneficiaria", ma per la signora del paese è una persona che ha un nome e un cognome» (GF n. 14). Tale aspetto si rivela strategico in un contesto, come quello italiano, nel quale, com'è noto, nell'inserimento lavorativo si registra una maggiore efficacia dei canali informali che fanno leva sull'iniziativa personale di chi cerca lavoro e sulle sue reti relazionali, rispetto ai canali formali (ad esempio le agenzie per l'orientamento lavorativo e per l'impiego): «I laboratori consentono di far interagire il beneficiario in maniera autonoma con il territorio, perché poi sappiamo bene che il datore di lavoro vuole conoscere la persona prima di fargli un'offerta di lavoro» (GF n. 12).*

Nel terzo caso, i laboratori consentono, infine, una importante rielaborazione del vissuto traumatico dell'utente, favorendo la riconquista dell'autonomia: «Con le donne che vengono da contesti di grande discriminazione di genere e che vivono quindi un profondo conflitto, magari anche a causa delle violenze subite durante il viaggio, i laboratori di danza, di bio-danza o di drammatizzazione consentono di raccogliere tutti questi tasselli e di rimmetterli insieme, grazie al fatto che in queste attività c'è una risposta corporea prima che della mente. Tra l'altro ci teniamo al fatto che questi laboratori siano "aperti", in modo che partecipino anche le persone del luogo» (GF n. 14).

Nell'ambito della seconda tipologia di laboratori - quelli espressivi - gli operatori osservano come lo strumento del teatro sia strategico per la promozione di percorsi di inserimento sociale ma anche, in qualche caso, per garantire spazi di inserimento lavorativo. A questo proposito un operatore racconta un'esperienza di questo tipo, con un esito particolarmente positivo: «L'idea è nata da un beneficiario del progetto [...]. Per rendere questa idea un'iniziativa che fosse seria e ripetibile, il progetto ha siglato una collaborazione con un regista [...]. L'aver inoltre strutturato l'intervento con la collaborazione di tecnici esperti del settore, si è rivelata una scelta efficace, sia per la fase successiva di promozione e rappresentazione, sia perché l'intera esperienza si è potuta considerare come un vero intervento formativo. Al termine, la compagnia è stata costituita da tre utenti interni, uno esterno e tre ragazzi e ragazze stranieri. L'assistente alla regia è a sua volta cinese [...]. L'esperienza ha permesso sia agli attori, sia agli altri beneficiari del progetto che assistevano spesso alle prove, di svolgere un'attività ricreativa,

*che li sollevasse dalle preoccupazioni legate all’attesa o all’esito delle audizioni in Commissione, o all’attesa degli esiti dei ricorsi contro i dinieghi; ha consentito ai ragazzi di conoscere una realtà diversa da quella di tutti i giorni e di socializzare tra loro e con altre persone, immigrati o italiani; è stato un momento dove potevano, attraverso la recitazione, sfogare le loro frustrazioni, anche in virtù del testo che proponevano; ha consentito ai richiedenti asilo di riacquistare la centralità della propria individualità [...], in particolare durante la visita e le riprese di una trasmissione televisiva, dove per la prima volta venivano intervistati in un ruolo diverso da quello del richiedente asilo che fugge da guerre e persecuzioni [...]. Grazie allo straordinario ed inaspettato successo [...], lo spettacolo è stato in seguito replicato per un’intera settimana» (GF n. 6).*

Una relazione efficace tra operatore e utente

Tra gli strumenti da adottare per promuovere l’integrazione sociale degli utenti, viene inoltre segnalata la rilevanza di una relazione efficace tra operatore e utente, le cui posizioni siano negoziate, in vista della massima valorizzazione delle risorse personali dell’utente: *«Il punto è che l’individuo, con tutta la sua storia, le sue passioni, le sue aspettative, i suoi sogni e progetti, non è obbligato a dire tutto a me, a uno che conosce da due mesi, o al massimo da un anno. Occorre una relazione chiara su quali sono i termini, su quale è il mio lavoro, su quale incarico io mi prendo nei tuoi confronti: tutto ciò aiuta a far sì che io possa capire quali sono le risorse personali dell’utente e gli strumenti a disposizione del progetto nel percorso di integrazione» (GF n. 2).*

Un’integrazione possibile viene allora costruita giorno per giorno attraverso una relazione tra operatore e utente profondamente empatica: *«Abbiamo capito che non possiamo limitarci solo alla conoscenza della storia personale, delle competenze della persona e del suo percorso di vita, ma che bisogna ascoltare profondamente l’altro, cercare di intrecciare una relazione che si basi sulla fiducia reciproca e sulla conoscenza profonda di chi ci sta di fronte, del suo vissuto, dei suoi bisogni, delle sue aspettative» (GF n. 5).*

In questo senso, anche le aspettative degli operatori nei confronti dell’utente e del percorso verso l’integrazione che dovrà compiere – a cui si è già fatto cenno – possono deformare la relazione: *«Tendiamo a costruire addosso alle persone dei “vestitini”, che corrispondono al nostro modo di vedere l’altro: se vogliamo vedere l’altro autenticamente dobbiamo togliere questi “vestitini”» (GF n. 13).*

La negoziazione delle posizioni

In una relazione efficace, deve invece essere chiaro quali opportunità sono effettivamente conseguibili attraverso il servizio e quali aspettative potrebbero

nella relazione

invece rivelarsi irrealistiche: *«Quello che noi diciamo sempre agli utenti è che questo progetto non vi darà il lavoro: noi non siamo in grado di trovarvi il lavoro, non è il nostro compito, il progetto non svolge la funzione di un'agenzia di collocamento; quello che noi possiamo fare è starvi vicino, darvi una mano, sostenervi, dopo di che tutto quello che riusciremo a fare di più ben venga. Noi arriviamo fino a qua, vi dovete alzare e cercarlo voi il lavoro. Poi noi vi aiutiamo, cerchiamo comunque di creare quella rete che promuove l'inserimento lavorativo»* (GF n. 2).

La possibilità  
per l'operatore  
di sentirsi  
progetto

Una relazione efficace con gli utenti esige, infine, anche che l'operatore possa avere la possibilità di coprire il proprio ruolo di progettazione di interventi sociali, senza essere schiacciato dal disbrigo di procedure burocratiche sempre più impegnative: *«Ciò che spesso si sconta è il non sentirsi "progetto" da parte dell'operatore, ma solo "parte di questo". Troppo spesso l'operatore si identifica in una figura di tipo legale-amministrativo, schiacciandosi completamente su processi burocratici, importanti, ma che tolgono linfa vitale ad un contatto più empatico con la persona»* (GF n. 3).

Dai gruppi focus emerge, in conclusione, che una configurazione del servizio volta non soltanto all'accoglienza, ma anche all'integrazione degli utenti, richiede agli operatori di interrogarsi costantemente in vista del miglioramento delle pratiche professionali adottate. In questa prospettiva, gli strumenti descritti devono essere regolarmente sottoposti ad analisi critica, per accertarne l'efficacia in relazione al progressivo percorso degli utenti, al mutamento delle condizioni dell'inserimento e allo sviluppo della dotazione complessiva di strumenti del servizio.

2.5 Le situazioni-problema vissute dagli operatori nella promozione dell'integrazione sociale degli utenti

Un'altra tipologia di temi emersi dai gruppi focus concerne le situazioni-problema vissute dagli operatori nella quotidiana esperienza professionale. Va a tale proposito osservato che approfondire i contesti di criticità relativi all'attività lavorativa di una figura professionale consente anche di ricavare indicazioni utili in merito ai bisogni e alle risposte che l'attività di formazione deve offrire. Nello svolgimento dei gruppi focus si è fatto riferimento, così, alla nozione di "situazione-problema", in relazione a quello che Bertrand Schwartz definisce «il principio fondamentale della formazione degli adulti: un adulto non accetta di formarsi che a condizione di

trovare nella formazione una risposta ai suoi problemi, nella propria situazione» (Schwartz, 1995, p.50). Tale nozione presuppone, quindi, un indispensabile “approccio empirico”: definire e affrontare i problemi che, di volta in volta, pongono le situazioni concrete vissute in prima persona dai soggetti a cui si rivolge l’attività formativa.

Le criticità relative ai territori e alla società

Nella predisposizione di interventi volti alla promozione dell’integrazione degli utenti, gli operatori devono affrontare molteplici criticità, attribuibili ai *contesti territoriali e alla società* nel suo complesso (come il contesto di crisi economica, la configurazione del mercato del lavoro), ai *servizi* (ad esempio, la carenza di esperienze innovative nelle attività di orientamento lavorativo) o all’*utente* (come le difficoltà di apprendimento della lingua italiana o di ricontestualizzazione delle competenze possedute): «*La crisi economica che sta falciando le categorie più vulnerabili anche tra la popolazione italiana, l’iper specializzazione del mercato del lavoro, la mancanza di una riforma strutturale del mercato del lavoro, la difficoltà nell’apprendimento della lingua italiana, dei prerequisiti e delle competenze professionali, il permesso di soggiorno strettamente legato al mantenimento del lavoro, le varie difficoltà di integrazione legate anche alla frequentazione di ambienti composti solo da connazionali, la burocrazia esasperata della Pubblica Amministrazione, i Centri per l’impiego poco flessibili e poco preparati ai cambiamenti del mercato del lavoro, il privato sociale generalmente in crisi e anche poco specializzato nel settore degli inserimenti lavorativi*» (GF n.7).

Il risalto delle carenze dello stato sociale nei territori

Per quanto concerne il primo ambito, relativo alle criticità dei percorsi di integrazione sociale attribuibili a configurazioni del contesto territoriale, viene anzitutto osservato che i servizi di accoglienza e inclusione sociale per richiedenti e titolari di protezione internazionale evidenziano con la loro azione criticità e carenze nel sistema di stato sociale nei territori in cui sono attivi: «*Quando nel 2004 venne ideato ed avviato il progetto, occorreva affrontare l’impreparazione culturale e il gap organizzativo dei servizi pubblici del territorio, sostanzialmente vergine in tema di migrazioni forzate*» (GF n.5). Tale osservazione è rilevante, dal momento che il servizio dovrebbe inserirsi nel sistema di stato sociale del territorio in modo sinergico, per moltiplicare le opportunità di integrazione per gli utenti: «*Il nodo è come lo SPRAR si integra all’interno del sistema di welfare locale*» (GF n.5).

Lo stimolo ai servizi territoriali

I servizi di accoglienza e inclusione sociale stimolano così lo sviluppo delle politiche sociali nei territori, promuovendo approcci più pertinenti ai bisogni dei soggetti deboli o a rischio di esclusione sociale. Gli operatori sociali si fanno spesso

carico, per così dire, anche di iniziative informali di formazione nei confronti degli operatori istituzionali dei servizi pubblici sul territorio ogni volta che ne nasce la necessità: *«I servizi pubblici a tutti i livelli non sono ancora adeguatamente attrezzati ad affrontare i problemi dei richiedenti asilo e rifugiati, a partire dalla mancanza di una minima conoscenza di base della normativa di riferimento»* (GF n.5).

A questo proposito, un operatore precisa che servizi come quelli a favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale non possono essere considerati separati dal sistema di stato sociale di un territorio, ma vanno piuttosto concepiti come parte integrante di esso e, pertanto, sinergicamente connessi agli altri servizi: *«I nostri non sono dei semplici progetti di aiuto alle persone: dobbiamo entrare nella logica che i servizi sono di aiuto all'intera collettività e che da soli non possiamo fare bene, dobbiamo necessariamente coinvolgere tutta la società civile»* (GF n. 13).

In questo senso, la sinergia tra i diversi attori sociali consente non solo il consolidamento del progetto territoriale, ma anche la costruzione di una prospettiva di politica sociale territoriale consapevole: *«Spesso manca una visione di insieme da parte delle istituzioni, perché vengono predisposti interventi paralleli che non interferiscono tra di loro, ma neppure sono in sinergia»* (GF n. 12).

Il ruolo della crisi economica

Un altro operatore segnala come le criticità derivanti dal contesto socio-economico si rivelano particolarmente influenti per le effettive opportunità di inserimento degli utenti: *«La crisi ha limitato molto la possibilità di trovare lavoro e anche la spendibilità di strumenti come i tirocini. Spesso molti corsi di formazione sono creati su profili professionali non sempre spendibili nel mercato del lavoro attuale»* (GF n.9).

Per questo motivo, una rigorosa analisi del contesto economico e sociale di riferimento appare strategica per l'individuazione dei percorsi più idonei per un inserimento socio-economico efficace: *«L'analisi del contesto (conoscere e saper riconoscere il territorio, il tessuto e le relazioni socio-economiche) è importantissima. Occorre anche sensibilizzare e informare, prima i politici e poi gli altri soggetti nel territorio»* (GF n. 9).

Le criticità dei contesti attrezzati ad affrontare la crisi

Anche in contesti territoriali che offrono specifici programmi di politica attiva per l'inserimento lavorativo di categorie svantaggiate, si verificano tuttavia criticità nell'impiego di tali strumenti, che ne riducono l'efficacia per gli utenti. A tale proposito, un operatore racconta: *«Abbiamo presentato F. al programma di*

reimpiego [...] per la ricerca di corsi di formazione attinenti alle sue passate esperienze lavorative [...]. Ma i corsi non erano disponibili in quel momento e così si è scelto di tentare con un tirocinio formativo presso un istituto di ricerca sulla *mais cultura*» (GF n.9). In un altro caso raccontato, viene confermata tale difficoltà.

La mancanza di opportunità effettive non consente di sfruttare in modo adeguato il tempo dell'accoglienza, prezioso al fine di gettare le basi del percorso di integrazione: «*Escono i percorsi di formazione della Regione [...] e A. viene accompagnato presso vari enti di formazione per la presentazione dell'offerta formativa. Vari i corsi disponibili: operatore ecologico, saldatore, cablatore elettrico. A. fa una preiscrizione per il corso di cablatore elettrico nel mese di giugno, ma si scopre poi che il corso non verrà avviato, allora si prescrive a settembre a quello per magazziniere, ma tutto si blocca di nuovo da parte della Regione e si sposta il tutto a dicembre. Ancora ad oggi non ci sono novità né sulla conferma dell'iscrizione né sulla data di avvio del corso. Nel frattempo scade l'accoglienza, viene chiesta la proroga di 3 mesi (poi accordata): nessun corso avviato, nessun tirocinio avviato. E abbiamo perso tempo prezioso*» (GF n.9).

La capacità degli utenti di sapersi orientare verso altri servizi

Va a questo proposito segnalato che, anche quando gli utenti non utilizzano pienamente gli strumenti offerti dal servizio di accoglienza e inclusione sociale, la capacità di sapersi orientare nel territorio, scegliendo di avvalersi di altri servizi, appare, nonostante il comprensibile cruccio di alcuni operatori, un segnale importante di autonomia, in vista di un inserimento sociale efficace: «*Con F. non è stato condiviso il momento della firma del contratto: questa cosa l'ha affrontata da solo. Gli operatori, impegnati con situazioni "meno felici", hanno lasciato in secondo piano questo aspetto, senza dimenticarsene [...]. Di fatto la solitudine vissuta in quel momento ha generato alcuni problemi, ad esempio per le modalità di accredito dello stipendio, la residenza, tutto poi risolto in modo autonomo da F., con non poche difficoltà e qualche piccola tensione con il datore di lavoro. [...] F. ha avuto per molto tempo una ricevuta del permesso di soggiorno umanitario, dove non era apposto il timbro "permette attività lavorativa", ma non aveva mai espresso questo problema agli educatori che non si erano accorti di questo timbro errato. Per risolvere questa cosa, invece di chiederlo a noi che avevamo seguito tutta la sua procedura, un giorno è andato alla CGIL e si è fatto accompagnare in Questura*» (GF n.9).

Le criticità relative ai servizi

Tra le criticità dei percorsi di integrazione sociale del secondo ambito, relativo ad aspetti e caratteristiche dei servizi, viene osservato anzitutto come quello degli

operatori sia un lavoro duro, esposto al rischio di carichi di stress eccessivi, che possono portare anche a sindromi di *burn out*: «*Ci sono operatrici che, dopo 3 anni di lavoro, hanno risolto talmente tanti problemi, che adesso potrebbero affrontare qualsiasi contesto “bellico”. Spesso il ruolo che gli operatori svolgono nella società non viene riconosciuto in modo adeguato*» (GF n. 14).

Viene osservato, poi, più volte che il ruolo dell'operatore sociale in servizi come quelli di accoglienza e inclusione sociale a favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale non è adeguatamente riconosciuto nella società. In particolare, viene sottolineato che, da una parte, gli operatori svolgono una funzione “eticamente sensibile”: «*io sono convinto che il nostro compito, di operatori che lavorano per e con i rifugiati, non può essere finalizzato esclusivamente a dei percorsi di aiuto ad un gruppo disagiato della società, ma deve avere una dimensione più grande, direi universale. Io, sinceramente, mi sento un privilegiato, perché tramite il mio lavoro ho la possibilità di fare la mia piccola parte nella costruzione della società di domani*» (GF n.5). Dall'altra parte, tuttavia, gli operatori denunciano il fatto di godere di uno scarso riconoscimento sociale, aggiungendo anche che un maggiore coinvolgimento degli enti locali garantirebbe più garanzie nello svolgimento del proprio ruolo: «*Sono i Comuni che dovrebbero garantire un certo riconoscimento del ruolo dell'operatore di progetto*» (GF n. 6).

Lo scarso riconoscimento sociale del ruolo degli operatori

La possibile scarsa consapevolezza della questione dell'integrazione

Un'ulteriore criticità nei servizi si verifica laddove vi è scarsa consapevolezza della questione dell'“integrazione” degli utenti: in tal caso, prescindendo da un'analisi critica su quanto un tale obiettivo comporti, si rischia di smarrire la complessità dei problemi in questione. Ciò appare evidente, ad esempio, nel momento in cui gli operatori compilano le schede di gestione del servizio indicando che l'utente è uscito dal progetto per “integrazione”: «*Andrebbe ripensata anche l'espressione “uscita per integrazione” che utilizziamo nelle nostre schede*» (GF n. 5).

La possibile mancanza di chiarezza dei termini dell'accoglienza

Un'altra possibile criticità al percorso di integrazione degli utenti è segnalata dagli operatori in riferimento ad una possibile mancanza di chiarezza del servizio rispetto a quanto quest'ultimo può offrire e a cosa non ci si può invece attendere. Un'ambiguità di questo tipo costituisce un elemento di forte problematicità nel percorso di integrazione di un utente, soprattutto quando si cerca di incoraggiare la sua progressiva autonomia: «*Un altro ostacolo è l'opacità. Ecco la necessità del “contratto” con forme di esplicazione, verbalmente e anche non verbalmente, per fare capire cosa il progetto offre e quelli che sono i dinieghi dell'offerta, perché l'opacità non permette di favorire i percorsi di autonomia*» (GF n. 10). A tale

proposito, un altro operatore precisa: *«Oggi, per assurdo, è molto più importante saper condividere e chiarire il “patto iniziale”, il “contratto di accoglienza”, tra noi e i beneficiari e saper rendere bene l’idea di cosa ci aspetterà e delle certezze che non abbiamo, che non il resto del percorso»* (GF n.9).

La chiarezza dei termini dell’accoglienza nei confronti degli utenti appare a molti operatori un aspetto cruciale per evitare che le aspettative eccessive degli utenti pregiudichino un indispensabile percorso di autonomia verso l’integrazione. Per questo motivo, alcuni operatori discutono anche dell’opportunità di prevedere nel “contratto di accoglienza” in modo dettagliato tutti i passaggi del percorso di un utente all’interno del servizio: *“M. ha proposto che nel contratto fossero esplicitati tutti i passaggi che il beneficiario deve compiere, ma a noi sembrava eccessivo perché si toglie autonomia alla persona, anche perché le persone hanno un diritto ad un’autonomia»* (GF n. 10).

Gli operatori ritengono opportuno, inoltre, rifiutare l’adozione di schemi e impostazioni predeterminate nella progettazione di strumenti volti all’inserimento sociale degli utenti: *«Ricordo i primi periodi di attuazione del progetto: in un impeto di entusiasmo e convinti di ciò che facevamo, ci siamo buttati a testa bassa in una miriade di attività. Abbiamo cominciato subito a prendere contatto con le aziende, con gli enti di formazione e con tutti gli attori sociali presenti nel territorio. Abbiamo programmato tutta una serie di attività, alcune di livello avanzato, che potessero favorire l’integrazione nel territorio dei nostri beneficiari. Il risultato? All’80% abbiamo visto fallire tutte le iniziative. Il motivo principale è stato proprio la mancanza di condivisione, con i nostri beneficiari, delle attività. In sostanza, offrivamo pacchetti “preconfezionati”, che per noi erano anche molto evoluti e su cui avevamo investito molte risorse ed energie, ma che non incontravano i bisogni nei nostri ragazzi, non tenevano conto, cioè, della loro idea di integrazione, delle loro attitudini, dei loro desideri e, di fatto, si sono dimostrati non perseguibili»* (GF n. 5).

Tra le criticità relative ai percorsi di integrazione imputabili ai servizi, viene evidenziato anche che non sempre si riesce a valutare e monitorare adeguatamente i percorsi di inserimento degli utenti: *«Parlare quindi di interazione positiva tra soggetti ci riporta a livelli “micro”, al nostro, a quello più vicino al quotidiano professionale. Quindi come si fa “integrazione” nel qui ed ora? E come si riconosce?»* (GF n.9).

Le criticità relative agli

Per ciò che concerne le criticità attribuibili alle caratteristiche dell’utente, è stato

<p>utenti</p> <p>La difficoltosa traduzione dei diritti acquisiti in realtà effettiva</p>	<p>anzitutto osservato che l'acquisizione di diritti formali, con il riconoscimento dello status di rifugiato, costituisce già di per sé un aspetto potenzialmente problematico, dal momento che la traduzione dei diritti acquisiti in realtà effettiva appare comunque difficoltosa: <i>«Quando il richiedente asilo ottiene lo status, l'operatore sociale percepisce una difficoltà: sono stati formalmente acquisiti talmente tanti diritti che è ora difficile fruire di essi»</i> (GF n.5).</p>
<p>Una distinzione tra utenti ordinari e vulnerabili non sempre determinabile a priori</p>	<p>Tra le altre criticità dei percorsi di integrazione sociale relative agli utenti, gli operatori osservano che un aspetto particolarmente problematico è rappresentato dalle vulnerabilità sempre più presenti anche tra gli utenti considerati appartenenti a categorie cosiddette ordinarie; in tali casi, la predisposizione di strumenti di supporto al disagio psico-sociale dell'utente non appare semplice, dal momento che si è indirizzato il servizio prevalentemente a favore di utenti ordinari: <i>«È necessaria una riflessione sul concetto di categoria vulnerabile, perché, nella nostra esperienza, in coloro che vengono identificati come ordinari emergono quasi sempre forti aspetti di vulnerabilità»</i> (GF n. 3).</p> <p>In questa prospettiva, anche una rigida distinzione tra categorie di utenti ordinari e vulnerabili, seppure indispensabile per una rigorosa organizzazione gestionale dei servizi, può tuttavia generare schemi prestabiliti negli operatori nella fase di predisposizione di interventi sociali. La distinzione tra utenti ordinari e vulnerabili non appare dunque sempre determinabile a priori: <i>«Il continuare a suddividere i rifugiati in ordinari e vulnerabili genera, a mio avviso, un grosso equivoco, inducendo l'operatore fin dall'inizio ad affrontare i casi sulla base di una classificazione, spesso frutto soltanto della speranza che un "vulnerabile", quindi una persona problematica, possa trovare collocazione in un progetto specialistico. Al contrario, l'esperienza quotidiana conferma che gli elementi che producono la vulnerabilità sono molti e non così specifici. La vulnerabilità non è solo una patologia post traumatica conclamata ma una fragilità connessa a moltissimi fattori»</i> (GF n. 3).</p> <p>L'opportunità di considerare in modo più flessibile la pur necessaria distinzione tra categorie ordinarie e vulnerabili di utenti emerge anche nella storia, raccontata da un operatore, di un richiedente asilo che raggiunge uno stato di salute accettabile soltanto dopo aver conseguito un'adeguata stabilità nella posizione giuridica, nelle condizioni di vita e nel rapporto con i familiari: <i>«A. è un uomo iraniano che oggi ha 39 anni [...]. È arrivato dopo aver lasciato l'Iran a seguito di persecuzioni subite per la sua attività politica a favore della minoranza a cui appartiene. È stato preso</i></p>

*in carico dal nostro servizio in un momento particolarmente frenetico connotato dall'arrivo contemporaneo di circa 20 richiedenti asilo provenienti da Iran, Afghanistan e diversi paesi africani [...]. A., insieme ad altri richiedenti iraniani, è rimasto fuori dalle strutture d'accoglienza comunali e l'operatore è riuscito a procurargli solo alloggi temporanei di breve durata e non in maniera continuativa. Questa ulteriore precarizzazione lo porta verso una situazione di stress cronico: si presenta allo sportello a volte arrabbiato e verbalmente aggressivo, altre volte silenzioso e depresso. [...] Si rivolge sempre più frequentemente al nostro sportello e progressivamente aumenta la confusione nei ricordi e la perdita dei contorni delle sue richieste. Diventa palese che il suo disagio non dipende unicamente dalla precarietà che vive in Italia: decidiamo di segnalare il caso al Centro Salute Mentale del quartiere in cui vive. La psichiatra che lo prende in carico [...] ci informa che la patologia della persona è riconducibile ad un disturbo post-traumatico da stress, analogo a quello di molte vittime di torture e maltrattamenti. [...] Ad interrompere la speranza che il percorso intrapreso porti dei miglioramenti, interviene la decisione della Questura di trasferire A., con un altro amico iraniano, presso il CPT, in seguito ad un decreto di espulsione per l'ingresso in Italia avvenuto illegalmente. La permanenza nel CPT peggiora le sue condizioni a causa della paura di essere espulso dall'Italia, della presenza di criminali comuni e di altri disagi connessi a quella struttura. Dopo circa un mese, A. esce dal CPT, le sue condizioni sono chiaramente peggiorate, e gli operatori si trovano un intervento completamente "azzerato", anche nei piccoli progressi che erano iniziati ad emergere prima dell'entrata nel CPT. Si decide a questo punto di segnalare a Roma il caso come vulnerabile. Dal Servizio Centrale riceviamo indicazioni di rivolgerci a un altro progetto, dove esiste una possibilità di accoglienza specialistica. In seguito a queste indicazioni, A. viene accompagnato da un'operatrice a conoscere il posto, ma poi si rifiuta di trasferirsi, affermando testualmente che nelle strade strette di quella città si sente soffocare. [...] Una svolta significativa avviene nell'ottobre del 2007 quando il Comune riceve ulteriori finanziamenti. Grazie a questi finanziamenti viene avviato un nuovo appartamento con posti aggiuntivi in cui riusciamo ad inserire anche A. [...]. Decidiamo di ricominciare e pianifichiamo gli interventi con il Centro di Salute Mentale, dividendo i compiti affinché tutto non gravi sulle spalle di un solo servizio. [...] La situazione sembra abbastanza stabilizzata ed alcune evoluzioni marcano significativamente il "riasssemblamento" della persona; è in questa fase che A.*

riesce ad avere notizie della figlia rimasta in Iran ed inizia a progettare di ricongiungersi con lei. Ancora una volta il classico crollo è dietro l'angolo; la Commissione territoriale gli riconosce lo status di protezione sussidiaria, riducendo la speranza di potere ottenere in breve tempo il ricongiungimento con la figlia. A. cade nuovamente in una fase di depressione molto forte e il racconto della sua storia si fa di nuovo confusionario e pieno di buchi, proprio nel momento in cui il suo legale, che lo sostiene nel ricorso contro la decisione della commissione, ha bisogno di ricostruire in maniera dettagliata la sua storia. Occorrono molte settimane ed un lavoro paziente di tutti gli operatori coinvolti per far emergere la sua storia nella sua completezza ed ottenere finalmente il sospirato "asilo". Lentamente il suo stato di salute migliora e acquisisce un senso della realtà più strutturato. [...] Uno dei risultati più significativi raggiunti dopo 10 mesi di permanenza nel progetto [...] è l'acquisizione da parte di A. di una consapevolezza nuova sul proprio status; tutti i percorsi progettati [...] non sono sicuramente quanto egli avrebbe voluto dalla sua nuova vita, ma hanno comunque assunto per lui la forma di una "vita buona", che vale la pena di continuare ad esser vissuta anche se in condizioni di difficoltà» (GF n. 3).

La difficoltà di riconoscere il disagio psico-sociale

La criticità di una vulnerabilità presente in moltissimi utenti viene avvertita in modo urgente dagli operatori, che segnalano come non sempre si riesca a riconoscere tempestivamente il disagio di tipo psico-sociale: «Le diverse tipologie di formazione professionale degli operatori portano spesso a sottovalutare e a non riconoscere i disagi di tipo psico-sociale. Le attenzioni alla persona sono rivolte in modo quasi esclusivo su due livelli di osservazione: da un lato, gli aspetti materiali come il cibo e l'alloggio, dall'altro, quelli relativi alla salute fisica, come ferite evidenti, la deambulazione, le malattie riconoscibili. Evidenziare un problema di tipo psicologico sembra togliere valore alla storia della persona e connotarla in una sfera più da "intervento individuale", non meritevole delle attenzioni dell'operatore» (GF n. 3).

Va anche osservato che le équipes nei servizi territoriali possono trovarsi a dover offrire risposte al disagio psico-sociale degli utenti, pur non essendo attrezzate a far fronte a bisogni così particolari: «Noi ci siamo confrontati come équipe: non avevamo scelto di lavorare nell'ambito della psichiatria, perché non abbiamo strumenti, ma in quella situazione abbiamo detto: "proviamo". La presa in carico [dell'utente] è stata estremamente difficile» (GF n. 10).

Un'operatrice segnala come vi sia il rischio che anche i servizi possano acquisire, in

una tale situazione, funzionamenti incoerenti con il contesto nel quale sono attivi:  
*«Spesso al beneficiario che ha un funzionamento psicotico può corrispondere un funzionamento psicotico dell'équipe e se uno non se ne rende conto, ci cade dentro»* (GF n. 10).

L'ulteriore influenza dei bisogni personali

Un'altra criticità concerne il fatto che, nei percorsi di integrazione, ai bisogni di inclusione sociale si aggiungono anche quelli personali, relativi alla crescita e allo sviluppo della persona, soprattutto nel caso dei minori, per i quali la variabile dell'età diventa estremamente influente: *«Quando un giovane migrante che fugge dalla povertà, dall'assenza di prospettive, approda nella ricca Europa, oltre a conoscere le maglie e i giocatori delle squadre di calcio, acquisisce una certa conoscenza degli usi e dei costumi di questi "strani occidentali". Ad esempio, i giovani marocchini, anche quelli meno scolarizzati, sanno benissimo come comportarsi con una ragazza italiana e come invece aderire a norme più "tradizionali", quando sono in un ambito familiare o comunque tra connazionali»* (GF n.7).

La predisposizione di percorsi volti all'integrazione sociale dell'utente richiede, allora, di tenere in conto non solo i bisogni di integrazione, ma anche, più in generale, le molteplici esigenze personali: *«Ci troviamo di fronte a minori, adolescenti, giovani adulti, che a casa sono uomini, qui sono minori e devono tornare a scuola, non possono lavorare in nero, mandare i soldi a casa, ma sono anche e soprattutto adolescenti che il sabato pomeriggio vanno in centro a fare le "vasche" e conoscono coetanei e coetanee di nazionalità e provenienze diversissime»* (GF n.7).

Va osservato che bisogni di questo tipo risultano altrettanto influenti nel percorso di inserimento sociale rispetto a quelli più propriamente concernenti l'inserimento socio-economico: *«Abbiamo osservato che spesso la pressione da parte delle famiglie d'origine è talmente alta, ma anche la difficoltà di mantenere una casa ed un lavoro ad appena diciotto anni e mezzo, che il ragazzo che ha compiuto magari un percorso esemplare ad un certo punto molla tutto, lascia il lavoro, si fa espellere dal gruppo-appartamento e così via, vanificando a volte sforzi di anni»* (GF n.7).

La riflessione nell'azione

Le criticità descritte dagli operatori rappresentano, infine, una dimensione rilevante che è oggetto, per le équipe di operatori, di una continua riflessione, più o meno strutturata. Proprio la capacità di mettersi in discussione, anche valutando criticamente l'esperienza professionale quotidiana, appare infatti una strategia cruciale per poter affrontare problemi e difficoltà del tentativo di costruire approcci

efficaci per l'integrazione sociale degli utenti. A tale proposito, un operatore spiega che interrogarsi sulle pratiche adottate consente di riorientare l'intervento professionale: *«Il progetto deve rimodellarsi ogni tanto e fare una radiografia per cambiare l'assetto. Basta con i tirocini formativi che non funzionano più: funzionavano qualche anno fa. Ad esempio, il tessile di lusso ora offre opportunità agli utenti: dovremmo rivolgerci a quest'ambito e non al tessile "medio"»* (GF n.9).

L'analisi critica degli strumenti tradizionalmente adottati appare, in questo senso, doverosa: *«Gli strumenti per l'integrazione sono un primo aspetto della questione dell'integrazione. Il problema? Saperli trovare e stare attenti quando sono prossimi alla "scadenza". Purtroppo gli strumenti non riportano la data di scadenza e dobbiamo essere noi operatori a leggere i segnali e a capire che ci stiamo avvicinando alla "scadenza"»*. (GF n.9).

L'analisi critica di approcci e strumenti adottati conduce, poi, gli operatori ad interrogarsi su una possibile migliore configurazione del servizio, volta non solo all'accoglienza degli utenti, ma anche alla loro integrazione sociale: *«I progetti devono prendere forma e modellarsi in base alle situazioni che si vivono, che sia la crisi o l'assenza di risorse. Per questo è difficile lavorare e riflettere sul tema dell'integrazione: ci sono tanti cambiamenti che si verificano senza la possibilità di accorgersene in tempo»* (GF n.9).

I servizi volti all'integrazione sociale degli utenti vengono modificati, dunque, in base all'evoluzione dei contesti socio-economici in cui sono attivi. Anche se non sempre di tale aspetto vi è piena consapevolezza da parte degli operatori che appaiono spesso impegnati nell'individuazione di possibili risposte a situazioni emergenziali, essa rappresenta una strategia rilevante di innovazione dell'intervento sociale: *«Riuscire sempre ad aggiornarsi sia rispetto alle caratteristiche delle persone che arrivano, sia rispetto ai contesti in cui si opera è un elemento importante e non sempre ci si riesce: presi della quotidianità, spesso ci impegniamo nel riaffermare delle cose fatte in passato»* (GF n.10).

Per riuscire ad attuare tale strategia di riflessione critica, appare utile riservare specifici momenti per analizzare aspetti e dimensioni del servizio, in una prospettiva di continua innovazione: *«Gli ostacoli possono essere momenti di facilitazione: quando si incontrano nuovi ostacoli si possono ridefinire procedure. Il fatto di essere progetti ben definiti, ma allo stesso tempo flessibili e adattabili ai vari contesti è un privilegio importante»* (GF n.10).

Si può affermare, in conclusione, che nella predisposizione di interventi sociali volti alla costruzione di percorsi di integrazione sociale degli utenti, gli operatori si trovano ad affrontare molteplici criticità, che, seppure non tutte immediatamente affrontabili, costituiscono un fondamentale oggetto di riflessione. L'operatore riflette, insomma, nel corso dell'intervento sociale, determinando una modifica dell'azione durante il suo svolgimento. Si tratta appunto di ciò che Donald Schön definisce "riflessione nell'azione": un'alternanza più o meno continua tra il fare e il pensare, che rappresenta un elemento peculiare di un "professionista riflessivo" (Schön, 1993). La pratica professionale diviene, così, una vera e propria ricerca, nella quale le soluzioni vengono ipotizzate, sperimentate e valutate, arricchendo altresì le proprie competenze.

## 2.6 Le prospettive future per le strategie di promozione dell'integrazione sociale degli utenti

Un'ultima tipologia di temi emersi dai gruppi focus concerne le prospettive future indicate dagli operatori per il miglioramento degli approcci volti all'integrazione sociale degli utenti.

Nuove strategie  
per  
l'inserimento  
abitativo

Gli operatori segnalano, anzitutto, la necessità di lavorare all'individuazione di nuove strategie per la ricerca di una soluzione abitativa autonoma da parte degli utenti: *«Sull'abitazione, per il momento, siamo andati avanti quasi esclusivamente grazie a conoscenze e rapporti personali. Abbiamo però stabilito dei punti fermi: la ricerca delle abitazioni avviene su tutto il territorio della città, in modo tale da evitare gli assembramenti e ridurre il rischio della creazione dei ghetti; le abitazioni devono rispondere ai requisiti minimi di abitabilità e devono essere affittate a prezzi di mercato con regolari contratti di locazione»* (GF n.5).

Per quanto complesso, viene ritenuto urgente, dunque, affrontare il problema dell'inserimento abitativo autonomo dell'utente e della sua famiglia: *«Stiamo cercando di costruire un'agenzia dell'abitare sociale, che lavori intanto a una mappatura di tutti gli immobili sul territorio, perché in Italia abbiamo un patrimonio immobiliare enorme. Successivamente, in una prima fase, potremmo fare da intermediari tra i proprietari degli immobili e i locatari, costituendo un fondo di garanzia. L'idea è anche quella di acquisire gli immobili in comodato, di sistemarli a spese nostre e di restituirli dopo 15 anni ristrutturati. È un progetto rivolto a tutte le fasce deboli, non solo richiedenti di asilo e rifugiati, perché ci*

Una più  
sistematica  
azione di  
sensibilizzazione  
del territorio per  
costruire una  
cultura  
dell'integrazione  
e per  
moltiplicare le  
opportunità di  
positiva  
interazione  
sociale degli  
utenti

*piacerebbe affrontare le problematiche dell'immigrazione insieme a tutte le tematiche del bisogno sociale, in modo che i cittadini stranieri siano considerati cittadini a tutti gli effetti» (GF n. 11).*

Un altro approccio da prevedere in futuro in modo sempre più sistematico e consapevole attraverso una progettazione rigorosa riguarda un investimento ampio in interventi di sensibilizzazione del territorio, in modo da costruire una diffusa “cultura dell'integrazione”: *«Sono convinto che sarebbe limitante pensare che i nostri progetti servano esclusivamente a dare un'opportunità a persone in difficoltà. L'immigrazione è, infatti, un fattore di rischio che cambierà radicalmente il modo di vivere della nostra società; questo cambiamento può essere negativo (e credo che sia la strada che oggi purtroppo abbiamo intrapreso con la politica della paura e della repressione), oppure può essere positivo, con interventi che creino una cultura dell'integrazione, [...] per la costruzione di una società più giusta, attenta a tutti i suoi membri, dove ognuno possa diventare protagonista nella costruzione del benessere collettivo: io credo che in questo campo abbiamo una grossa responsabilità» (GF n.5).*

Nell'ambito di tali attività di sensibilizzazione, viene inoltre segnalata la necessità di superare lo strumento del “convegno”, che si dimostra frequentemente una iniziativa autoreferenziale per gli “addetti ai lavori”: *«Non ha senso organizzare convegni anche molto curati, che però rimangono confinati a una cerchia di persone che sarebbe venuta comunque all'iniziativa e non si riesce magari a coinvolgere nuove persone» (GF n. 6).*

La sensibilizzazione del territorio costituisce un aspetto cruciale anche per la moltiplicazione delle opportunità di positiva interazione sociale degli utenti, che costituisce una dimensione essenziale di un'integrazione non riconducibile unicamente alla dimensione economica: *«Per ciò che concerne le attività culturali e l'inserimento nell'associazionismo, abbiamo osservato che siamo bravi a promuovere i beneficiari nel periodo in cui sono accolti. Ad esempio, nelle zone del nostro territorio, dove l'attività culturale è molto intensa, formiamo gruppi teatrali con i beneficiari. C'è anche attenzione al mondo della scuola. Forse c'è una carenza, invece, nell'essere testimoni nel territorio, all'interno delle associazioni già radicate, per fare in modo che queste persone, finito il periodo di accoglienza, entrino nelle associazioni culturali, sportive ricreative» (GF n.10).*

Risultano rilevanti, così, anche le collaborazioni con tutti quei soggetti presenti sul territorio in grado di offrire opportunità di socializzazione per gli utenti: *«Molto*

*importanti sono anche l'organizzazione di feste multi-etniche e l'inserimento dei ragazzi nelle squadre sportive o in tornei di calcetto; noi abbiamo fatto anche una convenzione con la piscina comunale» (GF n. 14).*

Tale approccio si rivela indispensabile, poi, per consentire l'autonoma costruzione di una rete di rapporti da parte dell'utente: *«L'attività socio-culturale si trasmette nel quartiere, l'attenzione al vicinato, all'assemblea di condominio, alle piccole cose, al conoscere la zona dove le persone vengono accolte, per creare una piccola rete che il beneficiario può utilizzare» (GF n. 10).*

Tale prospettiva diviene strategica non solo in un'ottica di integrazione sociale, ma anche ai fini del conseguimento dell'autonomia economica: *«Con i laboratori, la signora del paese che ha visto i lavori di ricamo fatti dalle beneficiarie le chiama magari per un lavoro a casa, o per un lavoro di assistenza, e si crea un rapporto informale che in molti territori è fondamentale anche per l'inserimento lavorativo» (GF n. 12).*

Una maggiore sinergia con le istituzioni scolastiche, per l'inserimento scolastico dei minori rifugiati e per la sensibilizzazione dei giovani autoctoni ad una relazione aperta con persone di altre culture

Gli operatori esprimono, inoltre, la necessità di una maggiore sinergia con la scuola, con un duplice intento: da una parte, favorire un migliore inserimento scolastico dei minori rifugiati o figli di rifugiati e, dall'altra, sensibilizzare i giovani che vivono nel territorio ad una relazione aperta con persone di altre culture. Per quanto concerne la prima dimensione, viene rilevata la necessità di collaborare con l'istituzione scolastica, che, per naturale vocazione, rappresenta un'agenzia importante di integrazione sociale: *«La scuola continua a essere un veicolo di integrazione, perché comunque prevede un inserimento nella comunità. Rimane un ottimo referente per i nostri progetti» (GF n. 14).* Una tale prospettiva di collaborazione appare, tuttavia, limitata ai casi nei quali viene manifestata una disponibilità da parte di qualche docente: *«Abbiamo lavorato con la scuola, trovando la classe dove c'è l'insegnante un po' più sensibile. Una volta alla settimana, l'operatore o il mediatore va con il genitore a parlare con l'insegnante dell'andamento scolastico del figlio» (GF n. 12).*

Per ciò che concerne la seconda dimensione, relativa ad un approccio interculturale nell'educazione indirizzato ad autoctoni e stranieri, viene espressa la necessità di avere a disposizione pacchetti didattici sul tema dell'asilo, da poter agevolmente adattare alle esigenze del singolo contesto educativo: *«Nel nostro progetto abbiamo ad esempio realizzato dei libri interculturali, con l'aiuto dei nostri beneficiari, ma sarebbe utile avere a disposizione materiali e strumenti da poter utilizzare nella scuola» (GF n. 6).*

La formazione del personale delle scuole e delle istituzioni sul territorio

Viene inoltre segnalata la rilevanza di predisporre opportunità di «*formazione per gli insegnanti*» (GF n. 6), in modo da garantire un investimento formativo stabile – vale a dire non legato soltanto a specifiche manifestazioni – per la sensibilizzazione all'accoglienza dei richiedenti e titolari di protezione internazionale. Tale approccio formativo andrebbe indirizzato anche nei confronti del personale degli uffici e delle istituzioni: «*Ci sono uffici pubblici che non sanno neppure come comportarsi con gli stranieri. Per questo sarebbe importante prevedere una formazione specifica sulla figura del rifugiato, anche per il personale di questi uffici*» (GF n.14).

A questo proposito, per il futuro sarebbe importante lavorare nei servizi per richiedenti e titolari di protezione internazionale nella direzione di un maggiore collegamento con i sistemi territoriali di Educazione degli Adulti, volti al miglioramento delle conoscenze, competenze e qualifiche professionali della popolazione adulta: «*Utilizziamo molto il centro permanente che consente sia di far fare percorsi di apprendimento dell'italiano ai nostri beneficiari, sia di farli uscire dalla struttura e vivere nel territorio*» (GF n.1).

Strategie da approfondire per l'intervento con i gruppi familiari mono-parentali e con le persone portatrici di specifiche vulnerabilità

Dai gruppi focus sono inoltre emerse indicazioni relative a strategie da approfondire in relazione ai percorsi di integrazione di specifiche categorie di utenti. In particolare, per ciò che concerne l'inserimento socio-lavorativo dei nuclei familiari monoparentali, gli operatori hanno osservato l'importanza di pratiche di mutuo sostegno tra le famiglie mono-parentali soprattutto per la cura dei bambini: «*Cerchiamo di far capire agli utenti quanto sia importante che facciano rete fra di loro*» (GF n. 14).

Occorre inoltre adoperarsi per consentire alle madri di svolgere l'attività lavorativa, spesso nei settori della collaborazione domestica o dell'assistenza familiare: a tal fine, «*può essere utile costruire una ludoteca nel progetto*» (GF n. 6).

Per ciò che concerne l'inserimento socio-lavorativo per le persone portatrici di specifiche vulnerabilità psichiche o fisiche, emergono inoltre alcune indicazioni sulla rilevanza di un maggiore raccordo con istituzioni socio-sanitarie pubbliche e private specializzate nel settore: «*Abbiamo trovato una collaborazione con uno psichiatra dell'azienda sanitaria, con il quale ci confrontiamo, pianificando gli interventi*» (GF n. 8).

In questo senso, per il futuro va anche prevista un'attività di analisi della configurazione socio-economica del territorio, condotta con strumenti di ricerca sociale sempre più rigorosi: «*La conoscenza profonda del territorio è indispensabile, perché ci agganiamo a un contesto professionale preciso che va*

La predisposizione di una riflessione maggiormente strutturata e il rafforzamento dei tavoli regionali di asilo

conosciuto» (GF n. 11).

Infine, viene segnalata, ancora una volta, l'importanza di prevedere in futuro momenti di riflessioni e di confronto tra gli operatori in modo sempre più strutturato: *«Noi abbiamo organizzato anche giornate di studio, in cui ogni operatore si prendeva una nazionalità di provenienza, ad esempio la Somalia, e poi condivideva con gli altri operatori la sua analisi. È una forma di arricchimento dei nostri strumenti»* (GF n.14).

Tali momenti di riflessione si rivelano strategici, infatti, anche in vista della valutazione degli interventi e della programmazione di nuove azioni: *«Spesso l'operatore si trova coinvolto nel vortice del quotidiano, nel gestire l'emergenza: noi facciamo degli step, ogni 15 giorni ci fermiamo e vediamo dove siamo arrivati, rivediamo il libretto delle competenze e ci diamo nuovi obiettivi»* (GF n.14).

In questo senso, viene avanzata anche la proposta di prevedere momenti di confronto nella rete dello SPRAR tra gli operatori dei servizi con maggiore esperienza, in modo da affinare la riflessione su criticità comuni, a beneficio, in un secondo momento, anche di chi ha meno esperienza: *«È emersa la proposta di creare gruppi di lavoro per i progetti con più esperienza per immaginare nuove possibilità»* (GF n. 10). Nel corso dei gruppi focus è stata anche formulata l'ipotesi di rafforzare l'iniziativa comune dei servizi in ambito regionale, in modo da rendere visibile un sistema regionale di accoglienza e inclusione sociale e per rafforzare l'interlocuzione con i soggetti istituzionali sui bisogni degli utenti: *«Sarebbe anche utile condividere i punti di forza del sistema a livello regionale, creando un gruppo di lavoro sul tema della formazione e dell'inserimento lavorativo e sulle questioni amministrative, ad esempio per la concessione di abbonamenti per il trasporto pubblico o di opportunità di formazione per i beneficiari»* (GF n. 10).

Va osservato, infine, che spesso, nei contesti provvisti di una dotazione meno solida di strumenti di protezione sociale per le fasce deboli della popolazione, vi è una maggiore propensione a sperimentare e a innovare, a partire proprio dalle criticità riscontrate nel sistema di stato sociale dei territori: *«Nei contesti del Nord dove i servizi hanno lavorato molto bene per l'inserimento lavorativo dei beneficiari, non si è "inventato" nulla, invece in quelli del Sud proprio a causa dei problemi socio-economici, ci si è interrogati di più e si è forse anche sperimentato di più»* (GF n.13). Un'altra operatrice conferma che nei territori dotati di un sistema di stato sociale meno efficace si è obbligati a sperimentare: *«Al Sud non abbiamo aiuto da parte di un welfare strutturato e quindi certi percorsi ce li dobbiamo inventare: in*

*un certo senso non abbiamo bisogno di bussare a nessun uscio» (GF n.14).*

Le prospettive future segnalare dagli operatori nel corso dei gruppi focus testimoniano, in conclusione, il contributo attivo offerto dai servizi di accoglienza e inclusione sociale a favore dei richiedenti e titolari di protezione internazionale alla definizione di un assetto di *welfare mix* – attraverso l’interazione di attori pubblici e privati nel campo dei servizi sociali alla persona – capace di dare risposte efficaci ai bisogni di integrazione sociale di chi si inserisce in un nuovo contesto di vita dopo essere fuggito da guerre, persecuzioni, violazioni dei diritti umani.

## Tabella di decodifica dei Gruppi focus

Nel testo i gruppi focus sono codificati nel modo seguente:

<i>Codifica</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Città</i>	<i>Data</i>	<i>Partecipanti</i>
GF n.1	Gruppo focus	Roma	2 luglio 2009	23 operatori di progetti territoriali delle regioni Umbria, Abruzzo, Lazio
GF n.2	Gruppo focus	Roma	2 luglio 2009	
GF n.3	Gruppo focus	Roma	17 settembre 2009	13 operatori di progetti territoriali delle regioni Emilia Romagna, Toscana
GF n.4	Gruppo focus	Roma	18 settembre 2009	
GF n.5	Gruppo focus	Napoli	24 settembre 2009	17 operatori di progetti territoriali delle regioni Molise, Campania, Basilicata, Calabria
GF n.6	Gruppo focus	Napoli	25 settembre 2009	
GF n.7	Gruppo focus	Ancona	15 ottobre 2009	32 operatori di progetti territoriali delle regioni Marche, Sardegna, Lazio, Friuli Venezia Giulia
GF n.8	Gruppo focus	Ancona	16 ottobre 2009	
GF n.9	Gruppo focus	Padova	21 gennaio 2010	28 operatori di progetti territoriali delle Regioni Friuli Venezia Giulia, Veneto, Liguria, Trentino
GF n.10	Gruppo focus	Padova	22 gennaio 2010	
GF n.11	Gruppo focus	Roma	28 gennaio 2010	14 operatori di progetti territoriali delle Regioni Sicilia, Puglia
GF n.12	Gruppo focus	Roma	29 gennaio 2010	
GF n.13	Gruppo focus	Roma	11 febbraio 2010	12 operatori di progetti territoriali delle Regioni Sicilia, Puglia
GF n.14	Gruppo focus	Roma	12 febbraio 2010	
GF n.15	Gruppo focus	Bergamo	25 febbraio 2010	20 operatori di progetti territoriali delle Regioni Piemonte, Lombardia
GF n.16	Gruppo focus	Bergamo	26 febbraio 2010	

## Riferimenti bibliografici

- Abbate F., Catarci M., Fiorucci M. (a cura di) (2010), *Rifugiati. Oltre l'accoglienza*, Editori Riuniti, Roma.
- AA.VV. (2005), *Developing asylum seekers and refugee integration into Europe. Final Report*, Roma.
- AA.VV. (2006), *Immigrati: dall'accoglienza all'integrazione*, EMP, Padova.
- AA.VV. (2010), *Immigrazione e integrazione sociale nel Mezzogiorno. Ruolo delle strutture pubbliche e del mondo non profit*, Giannini, Napoli.
- Accetturo, A., Infante L. (2008), *Immigrant earnings in the Italian labour market*, in «Banca d'Italia - temi di discussione», n.695.
- Ambrosini M. (1999), *Utili invasori. L'inserimento degli immigrati nel mercato del lavoro*, Franco Angeli, Milano.
- Ambrosini M. (2001), *La fatica d'integrarsi. Immigrati e lavoro in Italia*, Il Mulino, Bologna.
- Ambrosini M., Marchetti C. (2008), *Cittadini possibili. Un nuovo approccio all'accoglienza e all'integrazione dei rifugiati*, Franco Angeli, Milano
- Associazione Italiana di Sociologia (2009), *Le religioni degli immigrati come fattore di dis/integrazione sociale*, ESD-Edizioni Studio Domenicano, Bologna.
- Bolaffi G., Gindro S., Tentori T. (1998), *Dizionario delle diversità. Le parole dell'immigrazione, del razzismo e della xenofobia*, Liberal Libri, Firenze.
- Camilli Agnelli G. (2007), *Famiglie a colori. Promuovere l'integrazione sociale delle persone migranti attraverso la mediazione interculturale*, Edizioni San Paolo, Roma.
- Campomori F. (2008), *Immigrazione e cittadinanza locale. La governance dell'integrazione in Italia*, Carocci, Roma.
- Castel R. (2003), *Le insidie dell'Esclusione*, «Assistenza sociale», n.3-4, pp. 195-198.
- Catarci M. (2004), *La mediazione in ambito educativo*, in AA.VV., *Mediazione e mediatori in Italia. Mediazione linguistico-culturale per l'inserimento socio-lavorativo dei migranti*, Anicia, Roma.
- Catarci M. (2004), *Resource Project. Refugees' contribution to Europe. Country Report: Italy*, Consorzio Italiano di Solidarietà (ICS), Roma.
- Catarci M. (2006), *Formazione e inserimento lavorativo dei rifugiati in Italia*, in Bonetti S., Fiorucci M. (a cura di), *Uomini senza qualità. La formazione dei lavoratori immigrati: dalla negazione al riconoscimento*, Guerini, Milano.
- Censis (2007), *Storie di vita e di integrazione riuscita negli otto comuni del progetto IntegRARsi Reti locali*, Roma.
- Centro Astalli (2005), *Da utenti a operatori. La formazione degli immigrati alle professioni sociali*, Roma.
- Cesareo V., Blangiardo G. C. (2009), *Indici di integrazione. Un'indagine empirica sulla realtà migratoria italiana*, Franco Angeli, Milano.

- CNEL (2010), *Indici di integrazione degli immigrati in Italia. Il potenziale di integrazione dei territori italiani. Analisi dell'occupazione e della criminalità per collettività. VII rapporto*, Roma.
- Coin F. (a cura di) (2004), *Gli immigrati, il lavoro, la casa. Tra segregazione e mobilitazione*, Franco Angeli, Milano.
- Commissione Europea (2007), *Manuale sull'integrazione per i responsabili delle politiche di integrazione e gli operatori del settore*, Bruxelles.
- Consiglio Europeo per i rifugiati e gli esuli (ECRE) (1999), *Posizione sull'integrazione dei rifugiati in Europa*, Bruxelles.
- Consiglio Italiano per i Rifugiati (2004), *L'accesso al lavoro dei richiedenti asilo in Europa tra etica e legalità*, Roma.
- Faso G. (2006), *Le parole che escludono. Voci per un dizionario*, in «I quaderni di ARCIREport», Roma.
- Friedberg R. M. (2000), *You can't take it with you? Immigrant assimilation and the portability of human capital*, «Journal of Labor Economics», n. 2, pp. 221-251.
- Gallino L. (2006), *Italia in frantumi*, Laterza, Roma-Bari.
- Gerbino G. (2007), *L'integrazione possibile. Formazione, accesso al lavoro politiche sociali per fasce deboli*, Edizioni Lavoro, Roma.
- Gilardoni G. (2008), *Somiglianze e differenze. L'integrazione delle nuove generazioni nella società multietnica*, Franco Angeli, Milano.
- Golini A. (2006), *L'immigrazione straniera: indicatori e misure di integrazione*, Il Mulino, Bologna.
- Habermas J. (1998), *L'inclusione dell'altro. Studi di teoria politica*, Feltrinelli, Milano.
- Lombardi E., Naletto G. (a cura di) (2006), *Comunità partecipate. Una guida alle buone pratiche locali*, Manifestolibri, Roma.
- McDermott R., Snyder W., Wenger E. (2002), *Cultivating communities of practice: a guide to managing knowledge*, Harvard Business School Press, Boston.
- Medici Senza Frontiere (2004), *Rapporto sui Centri di permanenza temporanea e assistenza*, Roma.
- Medici Senza Frontiere (2005), *I frutti dell'ipocrisia. Storie di chi l'agricoltura la fa. Di nascosto. Indagine sulle condizioni di vita e di salute dei lavoratori stranieri impiegati nei campi del Sud Italia*, Roma.
- Ministero dell'Interno (2007), *Primo rapporto sugli immigrati in Italia*, Roma.
- Morrice L. (2007), *Lifelong learning and the social integration of refugees in the UK: the significance of social capital*, «International Journal of Lifelong Education», vol. 26, no. 2, pp. 155-172.
- OIM (2003), *Orientamento di base degli immigrati in Italia*, Roma.
- OIM-Unità Psico-Sociale e di Integrazione Culturale (2008), *Le filiere dell'accoglienza e dell'integrazione: esperienze, progetti, indicatori*, Roma.
- Panico A. (2007), *Coesione, integrazione, inclusione. La solidarietà nel pensiero sociologico*, Carocci, Roma.
- Parson T. (1987), *La struttura dell'azione sociale*, Il Mulino, Bologna (ed. or. 1951).
- Progetto M.I.T.I.-Migrants' Integration Territorial Index (2008), *Misurare l'integrazione, il caso dell'Italia. Indici territoriali di inserimento socio-lavorativo degli immigrati non comunitari*, Idos, Roma.

- Rovelli M. (2009), *Servi. Il paese sommerso dei clandestini al lavoro*, Feltrinelli, Milano.
- Salvini A. (1996), *Progettare in rete*, in Toscano M.A. (a cura di), *Introduzione al servizio sociale*, Laterza.
- Sassen S. (1999), *Migranti, coloni, rifugiati. Dall'emigrazione di massa alla fortezza Europa*, Feltrinelli, Milano.
- Sayad A. (2002), *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato*, Cortina, Milano.
- Schwartz B. (1995), *Modernizzare senza escludere. Un progetto di formazione contro l'emarginazione sociale e professionale*, Anicia, Roma.
- Schön D.A. (1993), *Il professionista riflessivo. Per una nuova epistemologia della pratica professionale*, Edizioni Dedalo, Bari.
- Simmel G. (1989), *Excursus sullo straniero*, in G. Simmel, *Sociologia*, Edizioni di Comunità, Milano (ed. or. 1908).
- Simoni M., Zucca G. (2007), *Famiglie migranti. Primo rapporto nazionale sui processi d'integrazione sociale delle famiglie immigrate in Italia*, Franco Angeli, Milano.
- Spada S. (a cura di) – Servizio Centrale SPRAR (2008), *Prassi segnalate dai progetti dello SPRAR 2007-2008. La formazione professionale e l'inserimento lavorativo - l'inserimento socio-economico e culturale*, Roma.
- Susi F. (1989), *La domanda assente*, La Nuova Italia Scientifica, Roma.
- Ufficio Integ.r.a. Centrale (2004), *Formare, inserire, integrare. Percorsi formativi e occupazionali per i richiedenti asilo e rifugiati*, Roma.
- Ufficio Integ.r.a. Centrale (2004), *Il valore della rete nello sviluppo di un sistema di integrazione*, Roma.
- Ufficio Integ.r.a. Centrale (2004), *La casa, un bene che integra. Nuovi strumenti per l'inserimento dei rifugiati*, Roma.
- Ufficio Integ.r.a. Centrale (2005), *Le parole per integrarsi. L'apprendimento della lingua italiana come strumento di integrazione per i richiedenti asilo e i rifugiati*, Roma.
- Ufficio Integ.r.a. Centrale (2005), *Mobilità interna dei rifugiati e richiedenti asilo*, Roma.
- Ufficio Integ.r.a. Centrale (2005), *Modelli e percorsi per l'integrazione dei rifugiati e dei richiedenti asilo in Italia: la sperimentazione territoriale del Progetto Integ.r.a.*, Roma.
- Vacca G., Rhi-Sausi J. L. (a cura di) (2006), *I dilemmi dell'integrazione. Il futuro modello sociale europeo. Rapporto 2006 sull'integrazione europea*, Il Mulino, Bologna.
- Vianello R., Mariotti M., Serra M. (2008), *Esperienze e ricerche sull'integrazione scolastica e sociale. Vol. 1: Rassegne e ricerche*, Junior, Bergamo.
- Zincone G. (2000), *Introduzione e sintesi. Un modello di integrazione ragionevole*, in Zincone G. (a cura di), *Primo rapporto sull'integrazione degli immigrati in Italia*, Il Mulino, Bologna.
- Zincone G. (2009), *Immigrazione: segnali di integrazione. Sanità, scuola e casa*, Il Mulino, Bologna.