

PROJECT WORK

**DIRITTI DI CITTADINANZA E
IMMIGRAZIONE**

**Una proposta metodologica per il lavoro dell'assistente sociale
nei Progetti SPRAR**

Salvatrice Iacono

Parlare di immigrazione come fenomeno sembra oggi quasi anacronistico, se si considera che nelle nostre città la presenza di stranieri è ormai una realtà che obbliga la società civile a confrontarsi con la diversità di popoli, culture, lingue e colori che la compongono, dato che il numero degli immigrati continua a crescere sempre di più, in sintonia con questa globalizzazione economica che incide nelle relazioni umane e negli scambi culturali.

L'Italia, da paese di emigrazione, è diventato il terzo paese di immigrazione in Europa, meta preferita di milioni di persone (le ultime statistiche parlano di circa quattro milioni di immigrati regolari) che arrivano con la speranza di trovare nel nostro paese condizioni di vita più dignitose e un lavoro onesto con cui mandare avanti le loro famiglie. Ma succede che spesso devono fare i conti con situazioni problematiche derivanti dalla sempre più frequente provvisorietà del quotidiano che li vede purtroppo come una fascia vulnerabile della popolazione, soggetta ad essere esclusa non solo delle risorse economiche (precarità del lavoro, degli alloggi...), ma anche delle risorse sociali e culturali connesse ai diritti di cittadinanza.

L'esperienza migratoria è sempre un'esperienza di sradicamento, anche se le motivazioni sono diverse. Da alcuni anni però assistiamo a scene televisive drammatiche, che documentano la disperazione di popolazioni "costrette" a lasciare le loro condizioni di vita perché vittime di guerra, violenza, negazione dei diritti fondamentali, gravi crisi umanitarie.... Ed ecco che un viaggio in mare, così pieno di pericoli perché affrontato con mezzi precari e in situazioni disumane, diventa l'unica via di fuga. Alcuni riescono ad approdare alla terra ferma; altri, no... Dal 2000 al 2013 sono morti più di 23 mila migranti nel tentativo di raggiungere l'Europa via mare o attraversando i confini via terra del vecchio continente: il 50 per cento in più di quello che appare dalle stime esistenti. Una strage con un bilancio simile a quello di una guerra per dimensioni e numero di decessi - in media più di 1.600 l'anno.

“Immigrati morti in mare, da quelle barche che invece di essere una via di speranza sono state una via di morte”. Così il papa iniziava la sua omelia durante la S. Messa celebrata al Campo sportivo di Lampedusa l’8 luglio 2013, nel suo viaggio apostolico in quell’isola, simbolo e meta sperata da migliaia di uomini che per vari motivi, lasciano la loro terra per approdare verso un incerto futuro che purtroppo spesso invece che vita nuova, porta morte e disperazione.

E le coste meta di approdo, sono le nostre, quelle del Mar Mediterraneo, da sempre crocevia di popoli, che l’illuminata prof.ssa Martirani definisce “ponti” da cui far iniziare un nuovo modello di sviluppo, quello Meridiano.

Nel solo primo semestre del 2014, il viceprefetto aggiunto dr.ssa Rosanna Mallemi della Prefettura di Ragusa, parlava di quasi 10.000 persone sbarcate al porto di Pozzallo, accolte in un primo momento presso il Centro di Primo Soccorso e Accoglienza allestito nei pressi del porto, presidio territoriale che consente di soccorrere i migranti che sbarcano dalle grandi navi dell’operazione “Mare Nostrum”, preposte a salvare le “carrette” del mare che lanciano SOS.

I migranti dopo un primo periodo di identificazione, in cui in genere fanno richiesta di protezione internazionale, vengono poi trasferiti in tutta Italia, secondo dei piani di accoglienza messi a punto del Ministero dell’Interno, in collaborazione con gli enti locali e centinaia di soggetti no-profit.

Da qui inizia un percorso, del quale anche la sottoscritta è testimone, visto che da quasi cinque anni mi occupo, come assistente sociale, di accoglienza nei progetti SPRAR (Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati) al quale fanno riferimento molti dei migranti che chiedono protezione internazionale in Italia, soprattutto per essere supportati nell’iter di riconoscimento dei loro diritti e per avere un trampolino di lancio dal quale spiccare il volo per il sogno di un futuro sereno nel nostro paese. Basti pensare che per esaminare la domanda di protezione internazionale, ascoltare i richiedenti asilo e riconoscerne il diritto al permesso di soggiorno in Italia per tale motivo, passano dagli otto ai diciotto mesi, e che in tutto questo periodo gli immigrati in questione hanno enormi difficoltà a gestire il loro quotidiano: dall’assistenza sanitaria alla possibilità di trovare un lavoro, a iscrivere i figli a scuola.... senza un documento che legittimi la loro presenza nel territorio italiano, tutto è complicato.

Tutti i progetti territoriali del Sistema di protezione, all’interno delle misure di accoglienza integrata, oltre a fornire vitto e alloggio, provvedono alla realizzazione di attività di accompagnamento sociale, finalizzate alla conoscenza del territorio e all’effettivo accesso ai

servizi locali, fra i quali l'assistenza socio-sanitaria. Sono inoltre previste attività per facilitare l'apprendimento dell'italiano e l'istruzione degli adulti, l'iscrizione a scuola dei minori in età dell'obbligo scolastico, nonché ulteriori interventi di informazione legale sulla procedura per il riconoscimento della protezione internazionale e sui diritti e doveri dei beneficiari in relazione al loro status.

Con l'obiettivo di accompagnare ogni singola persona accolta lungo un percorso di (ri)conquista della propria autonomia, i progetti territoriali dello SPRAR completano l'accoglienza integrata con servizi volti all'inserimento socio-economico delle persone. Sono sviluppati, in particolare, percorsi formativi e di riqualificazione professionale per promuovere l'inserimento lavorativo, così come sono approntate misure per l'accesso alla casa.

Di quali diritti sono titolari i nostri immigrati e quali risorse possono essere attivate dai servizi socio-sanitari nei loro confronti per ridurre la loro esclusione dalla comunità e diffondere pratiche e politiche di inclusione sociale?

Qualche anno fa, partecipai a un Seminario di Studi su “Diritti di cittadinanza e Immigrazione” organizzato dall’Ordine Professionale degli Assistenti Sociali della Regione Sicilia, al fine di partecipare al dibattito che in quel periodo si stava consumando nella società civile e nelle aule parlamentari sul “pacchetto sicurezza” del Governo (marzo 2009), che di lì a poco avrebbe sancito - tra le altre misure restrittive nei confronti degli immigrati- il “reato di immigrazione irregolare”, coinvolgendo così anche gli operatori della pubblica amministrazione e dei servizi socio-sanitari nel denunciare gli immigrati irregolari che arrivavano sulle loro scrivanie e negare di fatto l’aiuto necessario al loro bisogno, perché non aventi diritto. Grazie a quanti si sono battuti a livello politico ed istituzionale, quel “delirio” istituzionale ebbe vita breve, tanto che nell’aprile di quest’anno, il “reato di immigrazione irregolare” è stato definitivamente depenalizzato.

L’autorevole **prof.ssa. Elena Spinelli** dell’Università “La Sapienza” di Roma, docente di Metodi e tecniche del S.S. e autrice del libro *Immigrazione e Servizio Sociale. Conoscenze e competenze dell’assistente sociale (2005)*, affrontò il tema sui nodi critici alla pratica di Servizio Sociale in un contesto di stratificazione civica e razzismo istituzionale, parlando di **Cittadinanza e immigrazione: la stratificazione civica**. Nel suo testo, infatti, la Spinelli dà una lettura della propria esperienza, proponendo una metodologia professionale capace di abbattere le barriere che impediscono la fruibilità dei servizi e il loro accesso all’uso da parte degli immigrati e si chiede quale consapevolezza gli stessi hanno dei propri diritti e come questi diritti vengono esercitati.

Mi è sembrato interessante applicare questa metodologia anche al mio lavoro di assistente sociale presso lo SPRAR. Infatti nell'accoglienza dei bisogni dei nostri beneficiari e nell'accompagnamento a un percorso di individuazione delle risorse per l'acquisizione dell'autonomia e dell'integrazione socioeconomica e culturale nel territorio, come operatori dei centri ci si trova a "combattere" quotidianamente contro una burocrazia macchinosa e spesso discriminante, che praticamente vorrebbe "escludere" dal raggiungimento dell'autonomia sociale e dall'integrazione socioculturale questa fetta di utenza. C'è sempre un cavillo che non permette di ottenere l'iscrizione anagrafica per avere la residenza presso il comune in cui è ubicato il centro d'accoglienza e se non si ottiene la residenza, non ci si può iscrivere all'anagrafe assistiti dell'ASP e così godere dell'assistenza sanitaria...., lo stesso vale per l'iscrizione al Centro per l'Impiego, ecc.... Insomma, un vero e proprio percorso ad ostacoli, nel quale beneficiari e operatori ci troviamo come atleti che saltano o aggirano l'ostacolo, spesso con strumenti insufficienti o inadeguati. È quindi necessario attrezzarsi, con strumenti metodologici adeguati e rispondenti alla pratica professionale delineata dal Manuale Operativo diffuso dal Servizio Centrale dello SPRAR, affinché il nostro lavoro porti frutto e il nostro frutto rimanga nel buon esito del progetto di inserimento socioculturale ed economico dei beneficiari che lo stesso Servizio Centrale ci affida.

Partendo dalla sua esperienza professionale di assistente sociale presso un servizio per immigrati di una ASL, la Spinelli evidenzia come la possibilità di accedere ai servizi da parte di questa categoria di utenza, tocca **problemi culturali** con cui l'assistente sociale deve fare i conti, al fine di stabilire una relazione di aiuto significativa ed efficace ed acquisire "una competenza culturale per un nuovo ascolto".

Ritengo che questi problemi si possono riscontrare anche all'interno del nostro lavoro nei progetti SPRAR e che se individuati, possono non solo essere superati, ma risultare efficaci per la crescita e il raggiungimento degli obiettivi che i nostri beneficiari individuano al fine della loro autonomia. Essi si possono così schematizzare:

- **ASCOLTO DELLA NARRAZIONE E CONSIDERAZIONE DEL TRAUMA MIGRATORIO:** l'emigrazione è un'esperienza dolorosa che comporta la perdita dei riferimenti culturali (anche in presenza di un miglioramento delle condizioni di vita). Il primo suggerimento all'operatore è di non dimenticare che l'immigrato/a è anche un emigrato/a, che sta affrontando quello che è stato definito un "*trauma migratorio*" (Ida Finzi, 2005), concetto che "consente di definire gli effetti a breve e a lungo termine dello sradicamento causato dalla migrazione e dalla perdita dei riferimenti culturali, e i meccanismi difensivi che possono essere attivati per far fronte alla sofferenza". La prima

conseguenza dell'emigrazione è che la persona passa da un luogo in cui possedeva una identità sociale, una storia, legami affettivi solidi ad un altro in cui essa svanisce totalmente, un luogo in cui diventa "nessuno". L'immigrato affronta un processo psicologico che deve elaborare la perdita o meglio la separazione di tutto quello che ha costituito il mondo oggettuale inanimato o affettivo e relazionale fino a quel momento e l'immigrato arriva al servizio spesso con una ferita aperta per la lacerazione *dell'involucro culturale* ("contenitore in relazione al quale si sperimenta la coerenza tra mondo interno ed esterno, nella condivisione dell'attribuzione di senso, ad eventi vissuti, modalità implicite di comunicazione, valori, comportamenti" – def. della Gruppo di lavoro etnopsichiatrico di M. Rose Moro, del Centro Ospedaliero Universitario Avicenne di Parigi – che comporta l'attivazione di meccanismi di difesa per far fronte a questa sofferenza; questa emotività di cui l'individuo è portatore, deve prevedere un ascolto da parte dei servizi. Il riconoscimento della "competenza" dell'altro è alla base di un intervento il cui obiettivo diventa la costruzione di una relazione di "empowerment", di potenziamento della capacità del migrante di vivere in un mondo i cui riferimenti culturali sono diversi dai suoi, tenendo conto del fatto che questi vive come conseguenza della migrazione la rottura del suo *"involucro culturale"*.

All'interno dello SPRAR questo si verifica nel primo momento dell'accoglienza, quando al momento dell'ingresso, il beneficiario sostiene un colloquio con l'assistente sociale alla presenza di un interprete, in cui è spiegato il contratto di accoglienza e il regolamento del centro che viene fatto controfirmare dal beneficiario per presa visione, e in quella sede stessa vengono stabiliti orientativamente le richieste/bisogni che riguardano il progetto di autonomia del beneficiario; in seguito gli operatori stileranno un Programma Educativo Personalizzato in cui vengono definiti gli obiettivi da raggiungere per arrivare all'autonomia dal progetto del beneficiario interessato. Questo PEI è aggiornato periodicamente in base ai colloqui di verifica e valutazione.

E' questo un momento molto delicato in cui l'impostazione di un corretto setting, permette di far emergere le "ferite antropologiche, psicologiche e morali" (T. Solarino, 2014), di concentrare l'azione sull'ascolto empatico, più che a possibili soluzioni ai problemi.

- **LINGUA E CULTURA DEI SERVIZI** : come comunicare per farsi capire, ma soprattutto come ascoltare e capire il bisogno dell'individuo immigrato, che spesso ha un vocabolario limitato e impreciso? Così si urla credendo che l'altro capisca meglio e soprattutto c'è il rischio da parte dell'operatore di definire i bisogni e le risorse a priori,

senza prendere in considerazione il punto di vista dell'immigrato, che non è capace di esprimersi in un corretto italiano. Inoltre si dà per scontato la nostra cultura dei servizi e non si prendono in considerazione i valori e la cultura dei servizi a cui l'immigrato fa riferimento, così da omettere le informazioni circa l'organizzazione, l'ubicazione, l'iter del servizio stesso.

Nella pratica quotidiana, per esempio, succede che il beneficiario che proviene dall'Africa nera che manifesta sintomi influenzali, chiede di essere accompagnato "all'ospedale", quando invece ha solo bisogno di un consulto del medico di famiglia, perché nella sua esperienza di "assistenza sanitaria", non esiste il concetto dell'ambulatorio del medico.... ma quello del dispensario, inteso come centro di grandi dimensioni (un Ospedale, appunto) e così spesso si sovviene all'aspettativa del beneficiario venendo meno anche al bisogno di chiarire e rendere accessibile il concetto stesso di "ospedale", pur comunque accogliendo il suo bisogno di essere visitato.

- **DECENTRAMENTO CULTURALE:** il servizio deve mettersi in discussione e riconoscere che non c'è solo una definizione del problema a cui consegue una definizione di soluzione relativa ad esso, ma una valutazione dei bisogni che l'immigrato fa e una capacità di problem solving che egli possiede, la quale deve trovare uno spazio opportuno nel processo di aiuto affinché le risorse individuate risultino efficaci; il servizio deve sospendere il giudizio intorno agli elementi culturali che emergono e non anteporre alla conoscenza e comprensione dell'altro i propri riferimenti culturali, aprendo uno spazio per la narrazione e l'accoglienza. Spesso purtroppo assistiamo al processo inverso nel quale è il beneficiario che deve "capire" e che deve adeguarsi a "ciò che passa il convento" e così le risorse che vengono attivate sono standardizzate, non adatte alle circostanze e inefficaci, generando veri e propri conflitti che arrivano anche all'abbandono del progetto e all'uscita del beneficiario dal centro. Un buon lavoro di équipe nel rispetto dei ruoli e delle funzioni di ognuno, così come un'attenta supervisione dei processi e delle reti delle relazioni tra operatori e beneficiari, aiuta a mantenere un clima di ascolto e di attenzione, prevenendo incomprensioni e conflitti di natura culturale.

La "**competenza culturale**", che si raggiunge nel superare questi ostacoli, permette una maggiore attenzione alle differenze culturali e alle specificità dei beneficiari ed entrando a far parte del bagaglio professionale non solo dell'assistente sociale, ma di tutto il gruppo di lavoro, incide nel processo – sempre in evoluzione - della cultura del servizio, così che ci si potrebbe

auspicare di arrivare ad influenzare positivamente il livello delle politiche migratorie dell'accoglienza e di integrazione.

In una società come la nostra, in cui la politica non si esprime sul persistere delle condizioni che rendono difficile il radicamento della popolazione immigrata e di proporre “esclusione al posto di inclusione, disuguaglianza al posto di uguaglianza, ospitalità al posto di cittadinanza” (Spinelli, 2005), l'individuo immigrato, nel momento in cui riesce ad ottenere il permesso di soggiorno, acquisisce tutti i diritti ai servizi socio-sanitari riservati ai cittadini italiani, ma lo “status” di immigrato regolare è complicatissimo da ottenere e facilmente compromesso dalla precarietà – oggi sempre più ricorrente - di mantenere un'attività occupazionale, un alloggio adatto alle condizioni della sua famiglia, ecc...;

A partire da questi parametri istituzionali e burocratico-amministrativi relativi allo status di immigrato regolare, si alzano altre barriere all'accesso ai servizi, derivanti dai diritti di cittadinanza: in quanto cittadini, si ha diritto all'accesso ai servizi, e questi diritti sono estesi agli immigrati regolari. Ma gli immigrati irregolari e clandestini, o semplicemente quelli che hanno il permesso di soggiorno scaduto e ciò nonostante devono aspettare i tempi delle prenotazioni per richiederne il rinnovo alla Questura, sono esclusi dai servizi, perché non godono dei diritti di cittadinanza. La titolarità del permesso di soggiorno diventa il requisito fondamentale d'accesso al sistema di Welfare; una legge più restrittiva in materia, che rende più difficile restare in una condizione di regolarità o che impone nuove condizioni e nuova documentazione per l'accesso a un beneficio, rimette in discussione lo status di regolarità dell'immigrato, facendogli perdere un diritto già acquisito. Si attua così, una *stratificazione civica*, concetto che la Spinelli riprende dalla sociologa Lydia Morris, derivante dalla “creazione di nuove disuguaglianze ... che producono un accesso differenziato alle risorse e a cui consegue una classificazione dei migranti in differenti posizioni, attraverso un processo di inclusione ed esclusione.”

L'immigrato diventa un individuo “ingiustamente immeritevole”, perché non ha diritto ai benefici che la sua condizione di lavoratore o di titolare di protezione internazionale o di cittadino implica, a secondo se sia regolare o meno; questo aspetto conflittuale relativo allo status, ha prodotto reazioni e comportamenti professionali che sono andati dal “fare di più” per gli immigrati clandestini perché ingiustamente immeritevoli (ricordiamo come spesso gli immigrati non hanno un permesso regolare perché vittime dei traffici dello sfruttamento del lavoro nero), a forme di discriminazione istituzionale con conseguente rifiuto di prestazioni, perché “la legge non permette”.

Succede così che gli immigrati non si rivolgono più ai servizi, nonostante le loro condizioni di bisogno, per paura di essere denunciati, a causa del reato di immigrazione irregolare.

La conseguenza più deleteria della stratificazione civica - secondo il pensiero della Spinelli - è rappresentata quindi dalla *discriminazione istituzionale* intesa come una forma di razzismo prodotta da procedure amministrative che accentuano le disuguaglianze e che comporta l'assenza o la scarsa rilevanza della volontà cosciente degli individui che la attuano. Il rischio per l'assistente sociale dei servizi pubblici, è di "esplicare una funzione di manager del rifiuto dei diritti": iniziare un contatto con l'utente immigrato chiedendo per prima cosa se possiede i requisiti legali di accesso al beneficio, significa non considerare, a priori, il bisogno di quell'individuo e non rispettare, in un certo senso, la deontologia professionale.

La Spinelli indica come ricorso alla discriminazione istituzionale, la pratica *dell'intervento di patrocinio* intesa come "prassi presente relativamente all'accesso ai servizi...quando si tratta di dar voce a chi momentaneamente non ne ha,...quando si tratta della pratica dei diritti, piuttosto che l'ascendenza dell'universale sul particolare, del globale sul locale, del trans-nazionale sul nazionale", cercando di trovare "un pragmatismo negoziato dei diritti all'interno di un contesto politico".

Capita che ai nostri centri Sprar si ripresentino ex beneficiari che ci richiedano il sostegno perché al momento senza più un lavoro o con il permesso di soggiorno in scadenza: così ci ritroviamo ad accompagnarli negli uffici pubblici, per esempio con i regolamenti istituzionali che prevedono che lo stesso possa avere diritto nonostante la sua situazione al momento irregolare, o a contrattare con gli impiegati, facendoci garanti di questa o di quell'altra pratica amministrativa.... Insomma un vero e proprio lavoro di accompagnamento, che il più delle volte non è valorizzato dall'organizzazione, ma è importantissimo per il proseguimento del risultato positivo ottenuto al momento dell'integrazione socioeconomica del beneficiario.

Ecco che la pratica dell'intervento di patrocinio aiuta a "creare sistema" o movimento per azioni di implementazione e di modifica della legislazione vigente che permetta una adeguata pratica dei servizi sociali a reale sostegno degli immigrati da un lato, mentre dall'altro, agisca da tutela dei diritti fondamentali riconosciuti a tutti e contro ogni discriminazione istituzionale, dando voce a chi non ne ha.

È così che si arriva al significato politico della professione, quando nel confronto con "le funzioni di aiuto e controllo nel contesto dell'applicazione e implementazione delle varie leggi" (e in modo particolare di quelle sull'immigrazione), è indispensabile rendersi conto quale politica sta attuando il proprio intervento quotidiano e personale, affinché si passi dal linguaggio dei "bisogni"

di una fascia debole (gli immigrati, appunto), ai processi di responsabilizzazione riguardanti il territorio, così da tradurre questi bisogni in istanze sociali e realizzare servizi efficaci a lungo termine, per garantire la loro fruibilità e un accesso al loro uso che riconosca a livello pragmatico i diritti di cittadinanza agli immigrati.

Così anche il lavoro di un piccolo centro di accoglienza, contribuisce al bene comune e ad una crescita interculturale del territorio a cui fa riferimento.